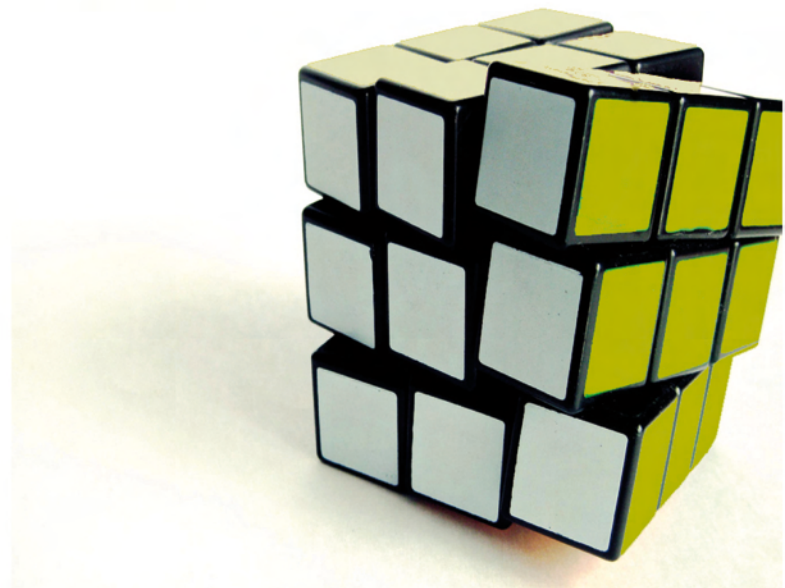


Monogràfics #12

***La funció del Tercer Sector
en l'àmbit d'infància,
adolescència i famílies***

.....

Teresa Montagut





La funció del Tercer Sector en l'àmbit d'infància, adolescència i famílies

© CIIMU, Barcelona, 2011
Edita: Institut d'Infància i Món Urbà (CIIMU)
C/ Mallorca, 275, 2n 2a
08008 Barcelona

<http://www.ciimu.org>

LA FUNCIÓN DEL TERCER SECTOR EN L'ÀMBIT D'INFÀNCIA, ADOLESCÈNCIA I FAMÍLIES

Edita:

Consorci Institut d'Infància i Món Urbà
C/Mallorca, 275, 2n 2a, 08008, Barcelona
info@ciimu.org
www.ciimu.org

Col·lecció Monogràfics

Coordinació general: Carme Gómez Granell, Directora de l'Institut d'Infància i
Món Urbà

Direcció de l'estudi: Teresa Montagut

Altres col·laboradors: Alba Lanau

Disseny, maquetació i comunicació: Andrea Gómez

© Institut d'Infància i Món Urbà
1a edició Febrer de 2011
ISSN: 1579-2307

Presentació

En els darrers anys s'ha consolidat en pràcticament totes les democràcies europees l'anomenat Tercer sector. Es tracta del conjunt d'entitats que gestionen serveis d'atenció a les necessitats socials. Aquestes entitats es mouen en un espai que no és públic ni privat, però alhora té elements d'ambdós sectors. Front l'àrea, eminentment pública, gestionada per les administracions governamentals i l'àrea mercantil on les societats venen serveis al mercat per a obtenir una rendibilitat econòmica, el Tercer Sector d'acció social, una iniciativa civil de la societat i, per tant, del món privat, s'organitza i es desenvolupa per a oferir serveis en l'esfera pública, és a dir, treballa per donar respostes en l'àmbit dels serveis socials. Es tracta d'un conglomerat de petites entitats –i alguna de molt gran– que tenen diverses formes jurídiques però totes elles són prestadores de serveis sense l'ànim de treure'n un benefici econòmic, sense ànim de lucre. El gran desenvolupament d'entitats no lucratives i l'increment del voluntariat – dos fenòmens que tot i estar estretament connectats són diferents – són la més clara plasmació d'aquest fenomen.

Les diferents administracions públiques fan convenis o concerts i subvencionen cada cop més a entitats i organitzacions civils per al desplegament de programes o serveis que abans prestaven directament –o que en algun cas no existien. En un o altre cas es tracta de serveis que tenen a veure amb el compromís dels estats moderns d'atendre les necessitats socials de la seva població i que entren en la categoria de drets que han de ser atesos i coberts pels estats. Per tant, els estats –els seus governs– han d'afrontar la seva responsabilitat, també en aquest camp. L'aparició del Tercer Sector planteja, com tot fenomen social nou, nous interrogants. Es tracta del seu encaix amb “velles” estructures que han vingut organitzant la vida política i social. En aquest cas, per velles estructures hem d'entendre l'estructura de l'estat modern, l'estat del benestar que amb les seves polítiques socials intenta pal·liar les necessitats dels seus ciutadans. Al nostre país, aquest vell model és relativament nou, no fou fins a la recuperació de la democràcia, a finals dels 70 del segle passat, que es va iniciar el seu disseny i, quan encara no teníem un sistema suficientment estructurat, l'aparició del tercer sector el va anar transformant, establint una mixtura públic/privada en la gestió de serveis públic, i molt en especial dels serveis socials.

Tot canvi genera també recels i resistències. En tot cas, el fet és que s'està construint un nou sistema de serveis socials que, com tota innovació –i més encara en el camp social– planteja nous reptes per a l'acció política i per a l'obtenció de la suficient confiança de la ciutadania. En aquest cas el debat es centra en el possible debilitament que pot representar en els drets molt recentment aconseguits. Tal vegada el que més es planteja és que “s'estan privatitzant els serveis”. Rere aquesta crítica, podem entendre una clara preocupació per diversos aspectes relacionats amb les responsabilitats públiques, com ara la possibilitat de que estigui disminuint el compromís polític dels estats del benestar; o de que la qualitat dels serveis minvi; o d'una pèrdua en les condicions laborals dels treballadors socials; o que es produeixi un debilitament dels drets socials. En definitiva, un seguit de legítimes preocupacions. Qüestions a les que cal anar donant resposta per tal de possibilitar la consolidació d'un model de serveis socials que contempli un nou escenari sense haver de renunciar a aquells aspectes imprescindibles i permetent al mateix temps l'avenç cap a noves estructures que aprofundeixin la vida democràtica.

Tenim força informació sobre el tercer sector social al nostre país. A Catalunya, l'Observatori del Tercer Sector ha publicat dos informes, el *Llibre Blanc*, al 2003 i l'*Anuari del Tercer Sector Social de Catalunya*, al 2009 juntament amb la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social. Coneixem a partir de les dades que ens aporten, el tipus d'entitats, la seva estructura, el nombre i la tipologia dels programes que duen a terme, el volum de treballadors o de voluntaris implicats o, també, els col·lectius atesos pel tercer sector. L'àmbit de la infància, adolescència i famílies és un dels camps en el que el tercer sector apareix amb gran fortalesa. Sigui per què tradicionalment els espais i el lleure infantil i juvenil han estat en mans de joves voluntaris, o bé per ser un espai encara molt poc tractat amb polítiques específiques, el pes de les entitats és molt significatiu.

El present informe fa un pas més. S'ha volgut estudiar en profunditat el Tercer Sector a la ciutat de Barcelona en l'àmbit de la infància, adolescència i famílies, i conèixer les diverses percepcions dels diversos actors implicats. S'han fet un seguit d'entrevistes i discussions en grup amb responsables de l'àmbit polític i de diverses institucions, a treballadors socials i també a persones de l'àmbit acadèmic. Les seves reflexions i informacions ens han permès intentar trobar respostes a alguns dels interrogants plantejats i posar en evidència algunes contradiccions o dilemes que en el dia a dia el tercer sector ha d'anar afrontant. Apareixen així, i més enllà d'uns primers dilemes fruits de les confrontacions o diàlegs relacionats amb el món de les idees, uns grans interrogants que, en la mesura en que es pugui anar resolent, han de permetre aprofundir en el paper que du a terme –i el que pot exercir en un futur- el tercer sector en el camp de l'acció social en la infància, la joventut i les famílies.

L'estudi s'ha realitzat de mitjans del 2009 a mitjans del 2010. S'han realitzat un total de 19 entrevistes en profunditat i un grup de discussió amb 12 persones participants, a les que expressem el nostre agraïment. La informació aportada en les entrevistes ha estat analitzada amb el programa Atlas.ti (versió 5.0), que ens ha permès una anàlisi exhaustiva dels seus continguts.

Complementàriament, s'ha inclòs un Annex en que es presenten un total de 33 experiències innovadores, que podrien considerar com a “bones practiques” amb l'objectiu de mostrar, amb alguns exemples, la capacitat innovadora del Sector en aquest àmbit. Són exemples que han estat facilitats per les pròpies entitats, a les que agraïm molt la seva col·laboració.

Així mateix, s'ha inclòs també un altre Annex en el que s'ofereix informació quantitativa sobre les característiques i el perfil de les entitats que treballen en l'àmbit de la infància, l'adolescència i les famílies. Són dades explotades a partir de l'enquesta realitzada per l'Observatori del Tercer Sector (OTS) - a qui hem d'expressar igualment el nostre agraïment per la seva col·laboració - de cara a la realització de l'*Anuari del Tercer Sector Social a Catalunya 2009*.

ÍNDEX

Introducció	6
I. El Tercer Sector	8
a) Tercer sector o Tercers Sectors?	8
La diversitat	8
La coordinació	10
b) Compartint Valors	12
El “valor afegit”	16
La proximitat i treball amb la comunitat	20
La flexibilitat	21
Més econòmic? Més eficient amb els recursos públics?	21
c) La innovació	24
Un treball més eficient?	25
La capacitat d'innovar en nous serveis	26
d) El treball professional i el voluntari	31
La delimitació de tasques	33
La professionalització	37
II. L'atenció a la infància, adolescència i família	42
a) Els programes d'infància	42
La iniciativa social	43
L'administració pública	46
Les mancances, buits o dificultats	52
III. Cap a un nou mapa de serveis i programes?	56
a) Els drets socials	56
b) Les responsabilitats públiques	58
Dels governs	59
De la societat civil	62
Les avaluacions	63
La necessitat d'avaluar	64
S'ha iniciat el procés, s'està fent camí	65
Les dificultats, què avaluar?	66
La planificació	68
c) El disseny del nou escenari	69
La competició a l'hora del concurs	75
La pràctica professional	77
Els concursos públics	79
IV. Reptes plantejats	88
a) Capacitat d'autocrítica	88
b) Unir esforços, establir aliances	90
c) La nova governança	92
d) Noves respostes. Innovar en l'excel·lència	94
V. Principals conclusions	96
Annex 1. Bones pràctiques en l'àmbit de la infància, adolescència i famílies	107
Annex 2. Les característiques de les entitats de l'informe:	153
1) Introducció	
2) Característiques formals: Com són?	
3) Tasques que realitzen: Què fan?	
4) Grandària de les organitzacions: Quina grandària tenen	
5) Perfil dels integrants de les organitzacions d'infància i joventut	
Annex 3. Persones entrevistades i participants grup de treball	166
Annex 4. Entitats de Tercer Sector que han facilitat exemples de bones pràctiques	167

Introducció

En iniciar el treball, la primera dificultat que varem haver de resoldre era la definició del que enteníem per “tercer sector en infància, adolescència i famílies a Barcelona”. La delimitació de l'àmbit d'estudi ens obligà a resoldre dues qüestions. Pel que fa al sector de població, si bé és clar quines són les entitats que treballen amb la infància o l'adolescència, no és tant fàcil d'identificar aquelles que treballen amb les famílies. Quin és l'àmbit de la família? Quins són els programes o serveis que es dissenyen per atendre les necessitats de les famílies? No tots els conflictes o mancances es generen en el sí de les famílies però si que hi repercuteixen totes les contradiccions o mal funcionament d'altres nivells institucionals. Els problemes laborals, els del sistema educatiu, els del sistema sanitari, la manca d'habitatge o de serveis, els conflictes de la mateixa comunitat o del sistema polític, conflueixen i dificulten les vides en el si de les famílies. Les polítiques familiars, per tant, seran molt diverses i poden intentar pal·liar problemàtiques ben diferents. La segona dificultat tenia a veure amb l'àmbit territorial. Podem trobar que una entitat estigui fent serveis a Barcelona ciutat però tingui la seva seu fora de l'àmbit metropolità, i a la inversa, pot ser que una entitat tingui la seva seu a la ciutat de Barcelona però realitzi treballs en d'altres indrets del territori. El primer dubte va ser fàcil de resoldre, doncs les mateixes entitats defineixen si duen a terme, o no, programes per a les famílies i això ens ha servit com a punt de partida. Pel que fa al segon escull ens ha semblat que no planejaria cap problema als resultats de la recerca, ja que les reflexions, els dubtes o problemes, les potencialitats i els reptes que han de fer front les entitats de la ciutat de Barcelona, serien els mateixos que per a la resta d'entitats del territori català.

Una altre reflexió a partir de la informació obtinguda va ser l'haver de destriar el que afectava específicament a l'àmbit estudiat i el que estava relacionat amb tot el tercer sector en general. Per això, l'informe conté dos tipus de reflexions. D'una banda, hi ha elements específics de l'àmbit de la infància, l'adolescència i la família i, de l'altre, hi ha també plantejaments que tenen un abast més gran. Bona part del debat plantejat, pot ser aplicat a tot el Tercer Sector d'Acció Social en general.

En tot debat es plantegen moltes vegades temes recurrents. Temes que són més presents en les nostres preocupacions i que van sorgint encara que estiguem parlant d'altres coses. Aquest aspecte queda molt palès en aquesta recerca. D'una banda la interrelació dels diversos aspectes fa que sigui difícil marcar clares fronteres entre un o altre tema. I de l'altre banda, el nombre elevat d'entrevistes que s'han realitzat fa que aquesta manca de nitidesa en les delimitacions de cada aspecte no només ens surti al llarg dels 30 o 45 minuts de conversa amb una persona sinó que, de manera transversal, en el moment de redactar l'informe s'ha intentat interrelacionar la reflexió que han fet unes 20 o 25 persones. En la lectura del informe, per tant, s'anirà trobant temes o preocupacions, que sembla que es vagin repetint. El tema bàsic està relacionat amb la capacitat d'innovació del Tercer Sector. No és d'estranyar que sigui aquesta la preocupació, latent o explícita, de les persones i entitats que hi estan vinculades ja que s'està construint aquest nou espai social, el que comporta una certa reflexió o cerca de la identitat del sector.

En la redacció de l'informe, s'ha optat per posar en comú les diferents opinions dels entrevistats amb extractes de les transcripcions de les entrevistes realitzades, ordenant les informacions i deixant “parlar” als protagonistes. Això permet copsar les diverses sensibilitats de les entitats que constitueixen el sector amb tota la seva riquesa, matisos

o fins i tot punts de vista diferents. Quan es cita el nom d'una persona o entitat s'ha optat per canviar-lo per "(x)" per tal de preservar l'anonimat de l'entrevistat. S'ha corregit també alguna expressió que no era gramaticalment correcta, per a facilitar la seva lectura. En el darrer capítol, i a mode de conclusió, es fa una síntesi dels principals aportacions de l'estudi.

S'incorporen també les dades mostrals de les entitats del tercer sector de l'àmbit d'infància, adolescència i família de la ciutat de Barcelona, a les que pertanyen les persones entrevistades.

L'informe es conclou amb un annex que mostra "Programes Innovadors" en l'àmbit estudiat que estan duent a terme algunes de les entitats. Es tracta de programes que no són a la cartera de serveis de les administracions, ja sigui, per què tracten necessitats emergents, o per què demanen un tipus de flexibilitat que les administracions públiques no tenen o per la rapidesa en que s'han detectat i actuat.

I. El Tercer Sector

(a) Tercer Sector o Tercers sectors?

Reconeixem un “sector” en tant que es pot diferenciar d'uns altres. Així, “Tercer Sector” fa referència, com es senyalava en la presentació, a un tipus d'actuació des de l'àmbit privat –civil– en l'espai públic dut a terme per un conjunt d'entitats que estan actuant –i interactuant– dins d'aquest espai en concret. Però es tracta d'un conglomerat d'entitats i organitzacions que, a cops, difereixen molt les unes de les altres. És el mateix que passa en els altres sectors. En el món dels negocis, podem trobar empreses de tot tipus, per exemple, empreses més o menys rígides en les seves organitzacions, més o menys preocupades per les seves responsabilitats socials, més grans o més petites. Diverses formes de gestionar l'activitat mercantil. També passa en el sector públic, si bé la gestió de l'espai públic hauria de ser molt més similar que en les altres dues esferes, es poden observar diferències segons l'àmbit que s'analitzi i, per què no?, també prenen forma en les diferents polítiques, la ideologia dels seus responsables, és a dir, l'espai públic és també un mosaic d'actuacions heterogènies.

Què succeeix en el Tercer sector? Totes les entitats i organitzacions implicades comparteixen algunes característiques, com ara, ser entitats sense ànim de lucre, gestionar o realitzar programes que s'emmarquen dins dels serveis socials, treballar –o poder treballar– amb voluntariat, estarien entre les més destacades. És el que permet estar organitzats com a sector. Però hi ha entitats que són confessionals, que pertanyen a ordres religioses, que són laiques, que només treballen amb voluntaris, que només treballen amb professionals contractats, que fan serveis i programes amb concerts o convenis amb l'administració pública, que voldrien ser autònomes del sector públic, que tenen una visió conservadora, que tenen una visió progressista ... i així podríem continuar. Cadascuna d'aquestes característiques comporta que els seus responsables parlin i actuïn des d'una determinada visió. Es tracta d'una esfera de la vida social on la visió que hom té de cara les seves responsabilitats socials està molt vinculada a les ideologies, creences, valors o religions. La fraternitat és assumida des de molt diverses perspectives. Aquí rau precisament la força i, alhora, la feblesa del sector, ja que el fet de ser un exponent de les diverses sensibilitats socials, podria ser també un fre per a una actuació conjunta, per a arribar a uns acords o a uns objectius en comú.

La diversitat

*“Però clar com a sector nosaltres som molt heterogenis, llavors hi ha entitats, exactament et diré que crec que en les 7500, l'anuari ens diu que hi ha un 40% d'entitats que tenen voluntariat però que no tenen professionals contractats. I està bé que sigui així perquè cadascú ... eh que en l'empresa mercantil tothom no fa sabates ni tothom juga a la borsa? És com si tu em diguessis escolta és que hi ha empreses mercantils que no estan a favor de jugar a la borsa, i n'hi ha unes altres que només juguen a la borsa, posem-hi. **Bé nosaltres el voluntariat, la participació, la prestació de serveis, doncs hi ha entitats que ho fan, n'hi ha que no ho fan, doncs les cooperatives, per exemple, sí que tenen voluntat ferma de ser empreses d'iniciativa social, i dins de les altres, algunes presten serveis i algunes no. Algunes prestadores de serveis ho fem amb voluntariat i tenim molt***

en compte la participació, i altres no tenen voluntariat i són d'iniciativa social". (E16)

"... a vegades parlem del tercer sector com si fos un tot molt homogeni, molt ben organitzat i no és veritat. Hi ha unes batalles campals entre ells brutals, que forma part de la naturalesa de la vida" (E6)

"Primer hi ha una primera segmentació dintre del que és el propi sector que no és nítida però entren diferents tarannàs d'entitats, que és lo normal quan el sector madura. Això es veu a ECAS, a la Taula, a FEDAIA i és lo sà, que tothom entengui que tercer sector és alguna cosa genèrica. Però diguem-ne de les quatre grans dimensions que té el sector, un sector com aquest: la de subjectes polítics, la d'economia social, la relacional i la de solidaritat; hi haurà entitats que desenvoluparan molt una d'aquestes, que no vol dir que no en tinguin de l'altra, però d'alguna manera que la identitat força, sempre acaba estant... jo que sé, les cooperatives d'iniciativa social, desenvolupen la seva identitat com economia social i moltes fundacions també s'entén purament com una empresa que reinverteix tots els seus beneficis de forma ètica i ja està bé en aquest sentit. Si s'està clar. En canvi altres entitats desenvolupen, que no vol dir que no prestin serveis, que no tinguin una dimensió d'economia social, però és més aquest rol de subjecte polític o relacional". (E8)

Tot i aquesta diversitat, parlem d'un sector i, per tant, hi ha coses en comú que afecten a totes les entitats i que mou tots els molt diversos interessos:

"Jo crec que sí que el tenen perquè és aquest plus de fer realment l'apropament amb la realitat final. L'apropament és la base del Tercer Sector. Una cosa és el que dèiem, però el fons és molt bo, i no el podem oblidar, i és el que ens mou a tots aconseguir ajudar a la gent de veritat i això ho tenen cadascú en el seu àmbit. Jo crec que sí, que una de les coses que parlàvem i plantejàvem aquest paper que ens toca també a vegades, com a aglutinador de coses. Sí que hi ha alguna cosa que les posa una mica en relació. Nosaltres en els nostres programes sí que intentem fer-ho però al final el directori de serveis, al final la persona que té una necessitat entengui com és aquesta organització, perquè pugui accedir" (E13)

Punts en comú que no esborren els trets diferencials de les entitats, els seus interessos i valors. Si bé és veritat que el conflicte és present en tota relació social, en aquest cas, no solament es tracta d'una diferent mirada sobre el món. A aquest punt conflictiu, cal afegir, al menys, dos aspectes més. L'un, relacionat amb la relativa joventut del Tercer Sector doncs cal tenir present que la seva organització es comença a consolidar en aquest darrer decenni. L'altre, és que les entitats que el constitueixen es veuen obligades moltes vegades a competir entre elles. Es presenten a concursos o intenten aconseguir finançament públic per a dur a terme programes, i el que aconseguen unes impedeix l'accés a les altres, es tracta d'un *joc de suma zero*.

“... El que hi ha és conflictes, més d'identitat, per exemple, la gent de cooperatives d'iniciativa social sempre té una ambivalència molt gran sobre si formen part del tercer sector. Hi són però fins a... i temes també lògics d'un sector que està delimitant les seves fronteres i les seves opcions” (E8)

“ ... I per tant col·laborem en molts temes i anem junts en molts temes, competim també en d'altres, lògicament quan l'administració pública ... competim en els recursos, en recursos i serveis, quan l'administració pública treu un concurs.” (E4)

La coordinació

Què es constatin aquestes dificultats o diferències no debilita la seva força com a sector. En el darrer Anuari publicat per l'Observatori del Tercer Sector, es calcula que hi ha unes 7.500 entitats, una bona part de les quals està organitzada i du a terme un treball de coordinació i consolidació com a unitat.

“.. Mira ara es publicarà l'anuari el dia 9, el nou anuari del tercer sector. Es calcula que hi ha unes 7500 entitats i que d'aquestes el 70% està organitzat. L'altre percentatge, hauríem de mirar qui són” (E8)

“... El tercer sector en els últims 5 anys ha canviat moltíssim. El Tercer sector era una cosa molt esmicolada, molt poc coordinada ... hi havia algunes plataformes, la FEDAIA, que tradicionalment té més història, però poques coses més” (E9)

*“Tornem al mateix, friccions públiques, externes no. Però friccions de model sí. Això com ho intentem resoldre?, ens toca fer reflexió des de l'anuari ... L'altre dia a la nota de premsa de l'anuari sortien les 3 funcions del tercer sector social. 1) **Estar al costat del sector dels col·lectius desfavorits**, 2) **agents claus en el desenvolupament dels serveis socials com a manera de complir la missió de les entitats** 3) **el rol de mobilització ciutadana i canalització de la participació amb el voluntariat** . En general, han de complir aquestes funcions. Però pots trobar entitats que estan enfocades al segon o al tercer punt i entitats que comparteixen els dos rols. Si ho mirem des d'una visió sectorial, crec que hi ha un equilibri d'importàncies rellevant, si mirem a nivell d'entitats, per exemple (x) és una entitat prestadora de serveis i les entitats de lleure estan a mig camí, i entitats membres dels països catalans de voluntariat social, el rol que juga el voluntariat en l'organització, i especialment, sent entitats petites, és molt important. **Jo crec que és el tercer sector social en global que ha de complir les tres funcions**. Si faltés alguna de les tres funcions seria un desastre. Si tot quedés com que lo bo és la prestació de serveis, malament!, però si tot*

quedés si la voluntat és participació, seria un voluntarisme. Si avui dia es vol incidir en la societat, la manera de fer-ho es prestant i estructurant serveis i si aconseguix que es reconeixin per l'administració podran acomplir millor la seva funció” (E12)

*“És la consciència de que sols no podem abastar les demandes que hi ha. D'alguna manera, l'administració va haver un moment que va fer un canvi, va veure el tercer sector com una possibilitat de col·laborar i que podia fer uns serveis que l'administració no arribava. Durant una època anterior el Tercer Sector era la beneficència, les accions de voluntaris, no es veia com a professionals capacitats, no es veia com una entitat capaç de gestionar professionalment, de qualitat ... Aleshores el tercer sector va canviant, cada entitat, i arriba un moment que madura, apareix el mercantil, però sobretot ha canviat la manera de treballar i pensar i la professionalització, es comença a fer present en totes les entitats. També tot el tema de motivació religiosa durant una època era la predominant -que no vull dir que no siguin professionals- però arriba un moment que apareixen altres opcions per treballar pel benefici de la comunitat i pel benestar de les persones sense una motivació religiosa i totalment altruista. Tot aquest conjunt de coses, de cop i volta, **la gent comença a dir, “Home! ens podríem entendre”, ens podríem ajuntar, hem de veure com ens podem cohesionar millor, i comença a sortir aquesta necessitat de cohesió. Comença a sortir la Taula, i surt ECAS. Això és un exemple.” (E9)***

S'ha iniciat el camí, de ben segur. Com a mostra, ja fa uns anys que hi ha, al menys, tres importants agrupacions o entitats que aglutinen a les organitzacions i que serveixen com a plataformes per al treball comú. La Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i a l'Adolescència (FEDAIA), és una entitat sense ànim de lucre, nascuda l'any 1994, que agrupa a la major part de les entitats d'iniciativa social d'arreu de Catalunya que treballen amb infants, adolescents i joves desemparats, o amb risc d'exclusió social i les seves famílies. La Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, creada l'any 2003, és l'organització que agrupa les entitats no lucratives que actuen en el camp social en general. Està formada per 29 federacions i agrupacions que aglutinen en conjunt a més de 3.000 entitats socials no lucratives: associacions, cooperatives, fundacions, empreses d'inserció i centres especials de treball. I, la tercera, Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS), que neix també com a federació al 2003 d'una fusió de diferents plataformes, engloba avui unes 80 entitats que treballen a Catalunya amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats de col·lectius en situació o risc d'exclusió social. D'aquestes tres grans organitzacions, la FEDAIA és la que està més relacionada amb l'àmbit d'infància i joventut –i potser no tant en els aspectes globals del Tercer Sector- i les altres dues a la inversa, estarien més centrades en l'àmbit global d'actuació, i menys en el col·lectiu que aquí estem estudiant.

La FEDAIA, és avui, un punt de referència ...

“ ... A FEDAIA, i ens interessa que hi siguin, hi ha per exemple doncs un 40% d'entitats que la seva identitat és de subcontractades de l'administració, diguem

de prestadores de serveis, d'economia social, és a dir, és tercer sector però la seva dimensió és economia social, i no tant la dimensió de concepte polític o relacional o de participació (...) la FEDAIA donarà per uns ... per que és gran i per que té el mèrit de representar tot el sector treballarà o serà el millor lloc per treballar certs temes molt específics. Seran altres estructures i aliances molt més petites i algunes d'elles intersectorials les que seran més punta de llança de certs temes que avui, al menys, no serien el mínim comú denominador, que encara no hi hauria consens ...” (E8)

I això dona una diferenciació clara dels espais que ocupen FEDAIA i ECAS. Es tracta d'una complementarietat, una i altre plataforma tenen objectius diferents. Foren unes necessitats específiques les que va dur a les entitats a organitzar-se i crear una federació que permetés parlar i actuar en nom d'elles, és a dir, aconseguir així una força que individualment cap d'elles podria tenir de cara a aconseguir determinats objectius, i així expressen:

“Per dir-ho així infància inclusió, serveis socials, família està més a ECAS; infància entesos com els serveis de cartera de serveis més catalogats, hi ha el servei d'entitat clàssica, de FEDAIA, que es va centrar més en un tema de dir, entitats que van allà a mirar com poden aconseguir un reconeixement d'aquells serveis específics d'infants, i ECAS, en canvi, es va fundar més en un moment més de disposició de serveis socials, sobre la inclusió, amb una visió més transversal. Lo bo és que ens portem molt bé i jo penso que durarà” (E8)

“ ... ECAS va sortir de tot un munt d'entitats que no érem sectorials, és a dir que no podíem dir que només treballàvem infància si no que moltes treballem infància i immigració, sense sostre, temes de gènere o família. En aquest sentit és a dir, on queda representat el que seria les entitats expertes en acció social?” (E8)

Pel que fa a la Taula, de les tres plataformes és la que representa globalment el Tercer Sector i on hi conflueix el treball que s'està realitzant per a la constitució i un reconeixement de les seves actuacions:

“ Jo crec que la Taula, aproximadament en relació a la representació, si hi ha unes 7.500 entitats, la Taula calculem que té unes 3.500 entitats, no hi ha una xifra exacte, perquè hi ha moltes duplicitats, però representa un 50% del sector, encara que no és un 50% lineal. Si agafes el 50% més rellevant, allà estan tots. Pràcticament d'entitats grosses no queda ningú fora” (E12)

“ Jo crec que les entitats han actuat a la Taula amb molta generositat, i realment s'ha aconseguit després de molts anys de barallar-se, s'ha aconseguit que quan entren a la Taula deixin les agendes particulars fora i realment hi hagi un ambient de sector, en aquest sentit jo crec que no. Després hi ha coses discutibles, si una obra social demana estar a la Taula ..., o per exemple, hi ha

altres ... hi ha federacions que agrupen empreses lucratives i no lucratives, és el cas de (x), que és les residències de la tercera edat, no, però hi ha una sectorial de les pròpies entitats no lucratives (...) En el món cooperativista no és ben bé a la Taula, però la sectorial sí, que pertany a la federació, es poden al final buscar fórmules ... Jo crec en principi que en el tercer sector social està tothom” (E12)

Si veiem el temps que duen treballant en comú, tant la Taula com ECAS fa tant sols set anys que es van constituir en el moment de redactar aquest informe (2010). Avui ningú pot dubtar de la seva representativitat però ben segur que no ha estat fàcil anar deixant de banda les particularitats i trobar els aspectes comuns que cal enfortir i treballar com a sector. S'ha recorregut un llarg camí amb molt poc temps com es pot observar des de diverses vessants.

“Si, costa molt mobilitzar a la gent, bàsicament perquè des del punt de vista ideològic la idea aquesta de la iniciativa social civil que té com a objectiu treballar per a l'interès general no sempre encaixa amb el percentatge suficient, no? I aleshores aquest seria un motiu que jo crec que en el discurs hem d'anar...s'ha de fer una certa pedagogia. Però l'altre també és veritat que el nostre sector viu molt imbuït amb el tema econòmic, la precarietat, i sobretot les dificultats de poder atendre amb qualitat, per tant, tot allò que implica una retallada de pressupostos o la millora pel no sé què, unes condicionants d'un nou concert que per exemple introdueixi doncs ... jo què sé, nous elements de valoració, mobilitza a la gent, toca a la gent” (E5)

“Home!, les entitats fem un esforç, jo ocupo molt més de la meva jornada laboral en això, en participar en plataformes...però no hi ha cultura d'aliança (...) Necessitem un llenguatge comú, un paraigües comú per poder començar a fer accions comunes, però realment estem lluny, de fer coses concretes que ens ajudin a tots (...) Clar, per dir, ostres!, jo lo que jo digui, el que m'afecta a mi, però també t'afecta a tu, i quan parlo estic parlant per mi i per tu. És a dir, aqueta clau de mirada, s'està fent com petites passes, però jo crec que estem lluny, perquè clar, després hem de competir, i tendim a guardar-nos les informacions importants a l'armari, però això és la nostra arma de combativitat. Tant de bo només poguéssim competir només amb lo tècnic i no amb lo econòmic. L'administració ens porta a competir en l'econòmic i això és molt perillós” (E7)

“... I és un mica a FEDAIA hi ha tothom amb tota la complexitat que porta això, però també hi ha la capacitat d'arribar a acords, ni que siguin de mínims sobre el que és comú, i a ECAS també hi són i la veritat és que fins ara tampoc ha portat tensions.” (E8)

“També en el terreny del lleure post-educatiu aquí també hi ha problemes per que hi ha conflictes ideològics entre (x), (x) i (x), en part, però jo crec que aquí també la innovació és significativa en el sentit de que la capacitat

d'articular millor els àmbits formals educatius amb els àmbits no formals, això depèn molt de les escoles, però fins i tot el fet de que alguna d'aquestes organitzacions hagi entrat en gestió de menjadors ...” (E11)

Aquest camí recorregut és valorat també des de l'Administració.

“Jo crec que és un moment interessant, ara el del tercer sector a Barcelona. Segurament més interessant que en qualsevol moment anterior, perquè s'estan movent coses en diverses direccions. D'una banda, hi ha un procés d'enfortiment de la vertebració interna del tercer sector, dificultats ... però hi ha una línia d'avenç, ens trobem amb un tercer sector cada vegada més vertebrat internament” (E10)

“Per posar un exemple, que no és infància i família, però per nosaltres és molt important. El contracte més important que nosaltres traïem, és el de l'atenció domiciliaria a la ciutat. Aquí sempre he demanat al Tercer Sector capacitat de vertebració interna per presentar ofertes molt potents i de molta qualitat. Ho anem aconseguint. Ara hem tingut una oferta molt potent del Tercer Sector, que ha aconseguit guanyar la meitat del concurs d'atenció domiciliaria a la ciutat. Això s'està veient en altres àrees o temàtiques del Tercer Sector” (E10)

(b) Compartint valors

Divergències en molts aspectes entre unes i altres entitats però objectius comuns, com no podria ser d'altre manera. I no tant sols objectius comuns sinó que també comparteixen una cosa més intangible, que anomenem “valors”. Quan es parla d'objectius del tercer sector, una de les coses que més s'acostuma a escoltar o a llegir en els diversos documents està relacionada amb uns suposats valors compartits. El tema d'aquests valors el trobem ben present en el discurs de pràcticament totes les entitats. Però, quins són aquests valors? Com s'han anat construint? És realment un aspecte que va més enllà del discurs? Si analitzem la funció social del Tercer Sector, no se'ns escapa que aporta un valor afegit a la comunitat –comptant que es realitzi el servei amb la mateixa professionalitat que en els altres sectors. Donant per fet que fos així, quan els serveis són gestionats per entitats sense lucre, la societat surt guanyant. El fet de que la gestió del servei serveixi també per incrementar la participació o fins i tot la fraternitat – el compromís amb els més desvalguts, és un plus, un valor afegit. Ho trobem molt articulat en pràcticament totes les entrevistes realitzades a les institucions i més feble per part d'observadors o de persones de les administracions. En tot cas, ens fa pensar que és una fita que si no estigués ja aconseguida, es vol assolir i això és, sens dubte, una de les variables que dona unitat a aquest conjunt d'entitats que a primera vista podrien semblar massa diferenciades les unes de les altres.

Diuen les pròpies entitats:

“El tipus de valors que maneja el tercer sector tenen més a veure amb els valors càlids, els valors essencials de l'administració són més aviat els valors durs, igualtat, justícia, equitat, els nostres valors tenen més a veure amb reciprocitat, professionalitat, empatia, confiança ... es manegen més fàcilment des d'estructures en aquest sentit més relacionades amb el tercer sector. Però, com deies tu abans, no tot el tercer sector les té ni les pot tenir” (E8)

“Llavors al tercer sector social creiem en les persones en aquest sentit. Som persones que atenem a persones i que hem de millorar molt, hem de fer-nos forts per això tenim la Taula, hem de donar a conèixer el nostre valor, i innovarem molt, això també t'ho dic. Innovarem i estem innovant molt” (E16)

“Les entitats ja ens implicarem perquè coneixem quina és la realitat i perquè és la nostra vocació fer aquest servei” (E1)

“Molta gent, treballa més enllà del que és la feina i això, on esta això? Que dius és que tinc la gran sort de treballar en aquest camp no? Tota la meua vida he dit és que tinc sort de treballar, a mi em deien: ostres quina pena! (x) que estàs amb això de la sida. Pena? Si tinc la gran sort de poder treballar en això, i a sobre cobro. Puc ajudar a la gent i cobro. Si, home, jo sóc feliç perquè els puc ajudar i cobro, què mes puc demanar? Doncs això està ple de persones, el tercer sector és això, és una gran voluntat de la societat civil, doncs d'organitzar-se a través de tota aquesta riquesa no?, amb tots els reptes que tenim i totes les dificultats, i totes les ... però la visió no la podem perdre. Per què si tenim visió anirem endavant” (E16)

I els observadors, opinen en la mateixa línia respecte la importància d'aquesta funció:

“Llavors per a mi el discurs del tercer sector, a Catalunya i a Barcelona concretament, diguem-ne, és un respir. És una tercera via que crec molt interessant. Per dos aspectes: (1) Si gestionen bé, que és el gran repte, i al no ser lucratiu, es poden generar molt més d'inversió en lo social. I (2) l'altre és que si són tercer sector de veritat poden portar a una major implicació de la societat civil en tot això. Amb lo qual el tercer sector pot articular els recursos públics amb una acció ciutadana, civil molt més potent, que no pas gestionat per la burocràcia o per les empreses amb afany lucratiu” (E2)

“Clar, una implicació dels pares que s'han implicat i 80-90.000 euros que els posen ells, per què les famílies estan disposats a aportar-los a més a més ... com a valor social a més a més ... A més a més. això genera un coixí social de suport a la institució, si m'apures unes garanties de qualitat perquè és una institució molt vigilada, per què hi ha tots els pares, tota la història” (E6)

El valor afegit

Si gestionen bé ... És evident que no és suficient aportar una activitat com a persones compromeses. Dèiem, que per a què això sumi (i no resti), per a què sigui veritablement un valor afegit cal a més demostrar que el tercer sector pot desenvolupar la seva tasca amb igual professionalitat que els serveis de l'administració o que una empresa del sector (tema que analitzarem més endavant). Hem de suposar, doncs, que la professionalitat o el rigor en la gestió dels serveis, o l'eficiència o, en definitiva, "el treball ben fet" són elements que totes les entitats, sigui quina sigui la seva forma de gestió, són capaces de fer-ho o ho han de poder fer. Si és així, on està la diferència entre un servei gestionat directament per l'administració pública, un que duu a terme una entitat no lucrativa o, fins i tot, el que realitza una empresa mercantil? Hi ha alguna cosa que porti el tercer sector que no ho puguin donar les altres formes de gestió? Sembla que sí. Tot i que tal vegada, i com hem vist, ho trobem expressat de diverses maneres, aquests valors compartits per les entitats del tercer sector reverteixen en la societat. Es pot parlar d'un valor afegit que reverteix en la comunitat quan un servei està gestionat o distribuït per una entitat sense lucre. Aquest "plus" o valor del qual se'n beneficia la societat en el seu conjunt, es un fet, un convenciment present i compartit en pràcticament totes les entrevistes que hem realitzat. En alguns casos més suggerit com a desig o fita a assolir, però sempre vist com un objectiu que cal preservar i que cal no oblidar. En aquest sentit pot ser valorat gairebé com "la raó d'esser" del tercer sector". Però aquest valor afegit pren formes diverses segons les entitats, per a unes es basa en el voluntariat que promou, per d'altres en el compromís ciutadà o també en la implicació dels treballadors.

*"... per exemple les famílies que estan als centres de nanos amb disminució i amb els temes d'aquests més delicats dels grans paralítics cerebrals, que els pares tenen un nivell d'implicació altíssim, aquest tipus de ... clar **quan aquest valor afegit que aporta la lògica associativa, la lògica participativa hi és, aquí no hi ha cap dubte. El tema és quan tens una associació que dius, escolta però entre tu i una empresa quina diferència hi ha? ... i dius cap**" (E6)*

*"Què aporta la iniciativa social?, d'entrada **fins ara el que ha aportat és, per una banda, qualitat, creativitat, inclús recerca i ho ha aportat fins ara. I** alhora també jo crec que ha aportat racionalitat en el cost de l'activitat. Crec que un servei plantejat per la iniciativa social, per a mi, des del punt de vista general, per a mi en aquestes línees d'excel·lència les ha plantejat sempre la iniciativa civil. Inclús encara en aquest moment molts dels serveis que té la pròpia direcció general en aquest cas son astronòmicament cars en relació al mateix servei que aporta la iniciativa social ..."* (E5)

*"Vull dir quan el tercer sector i el sector no lucratiu realment aporten un cert **valor social afegit, que no és estrictament capacitat productiva, jo crec que l'avantatge que tenen amb el sector privat és absoluta, i al sector públic no se li acudeix parlar amb el sector privat**" (E6)*

*“El valor afegit de l'aportació específica que té el tercer sector que hi ha casos en que és molt obvi. Jo crec que ... jo ja et dic, home! és que no el veus en lloc i per tant és un valor afegit molt difícil d'identificar. No, no, és que hi ha casos que és una evidència brutal. **I hi ha tercer sector que és una aportació de valor afegit impressionant a la política pública, no hi ha cap dubte. I perquè a d'altres els costa tant? Per què necessiten recórrer a la forma jurídica per a legitimar-se?**” (E6)*

*“Si, porta un plus per mi de voluntariat, que és important. **Aquest plus si que no tot el tercer sector, però hi ha alguna part del tercer sector que porta un plus de voluntariat que jo penso que és important**” (E15)*

*“Jo crec que hem començat i encara ens queda per poder fer xarxa de veritat. Pensàvem que **un valor afegit era veure diferents entitats que entre elles es poden complementar**. Aquí crec que hi ha un guany afegit” (E13)*

*“... Jo afegiria de tot el que ha anat sortint aquí, el tema de que **el tercer sector és capaç de mobilitzar persones, voluntaris i és capaç de mobilitzar recursos, recursos privats, de donants particulars o d'empreses, etc. a una determinada causa social**. I això crec té un valor molt important, no?, gent que s'estima, en aquests casos els nanos, i és capaç de disposar el seu temps amb una causa que crec que val la pena fer-ho o ciutadans i ciutadanes que posen diners, o empreses i tal, jo crec que té un valor molt significatiu, que alhora també és quasi bé com la 'prueba de algodón' nostre, en la mesura que tens gent que és capaç d'apostar, i dir: escolta! això val la pena, i m'hi fico, i és capaç d'aixecar recursos privats perquè això també tingui interès més enllà, tal. Bé, jo crec que tot això té un valor” (GT1)*

“Perquè coneixem la realitat de la base, perquè tenim la gent implicada, no només els professionals, sinó també els 250.000 voluntaris estan implicats en aquesta base i això ens posa en el lloc idoni per gestionar els serveis i per anar fent tota aquesta innovació i anar veient què fa falta. En infància deies tu? doncs sí en infància, família, i adolescència totes les necessitats que hi ha, que són moltes, i clar! això es pot fer des de la universitat, es pot fer de les empreses privades, i es pot fer des del tercer sector social” (E16)

“I la societat en el fons el que demana és que, molt bé però hem de tenir alguns resultats, o sigui això que feu ha de servir per alguna cosa, i això és el que hem de saber explicar perquè penso que entre els nostres col·lectius, entre la nostra base social, la gent que ens coneix, etc., etc., tot això ho tenen molt clar i tot això és molt fàcil de què es pressuposi però també hi ha molta part de la societat que tot això no ho coneix, i per a mi és important explicar-ho a tothom, no?, i aquest valor afegit, això que aportem de més, doncs hem de ser una miqueta sistemàtics, de dir doncs això i això, i això. Perquè hi ha persones que li dius sense ànim de lucre i es poden perdre igual, no?, i nosaltres sabem què vol dir,

*però hem de traduir-ho, hem de fer d'intèrprets, per què això arribi a tothom. Per mi, bé ho he anat esmentant, no?, una de les coses que nosaltres aportem de més, no? en els nostres projectes, i això és lo que també l'administració valora, no? **Som escoles també de ciutadania, les persones que han passat pel tercer sector, doncs se'ls hi nota, se'ls hi nota amb els espais de participació on van, amb la reflexió, amb la crítica que tenen, amb com entenen una ciutadania més participativa que no pas representativa, doncs en tot això penso que és on aportem el valor més enllà del servei, que també tenim tota una sèrie de valor afegit en el servei, també en plus de formació que representa per als dirigents, per als treballadors, per als voluntaris i voluntàries, etc.**" (GT1)*

Si parlem d'un valor afegit, respecte a què l'hi afegim el valor? És inevitable quan es parla del plus que aporta el tercer sector, fer-ho de manera comparativa, ja sigui respecte l'empresa mercantil, ja, de l'administració pública. Les persones entrevistades per a aquest informe, pràcticament totes es comparen respecte les empreses i, en aquest sentit, apareix com un element identificador del tercer sector que, de no ser-hi, farà perdre competitivitat front les societats mercantils que poden ajustar costos, per exemple, per tenir economies d'escala o per tenir més accés a línies de crèdit. Pel que diferencia la seva tasca respecte les empreses mercantils:

*"Nosaltres tenim un valor afegit que no tenen les entitats mercantils, però jo no vaig en contra de les mercantils, per què la societat som el primer sector, el segon i el tercer. Però què passa? que **nosaltres reinvertim guanys i tenim una sèrie de valors, que ara estem fent en aquesta guia que puguin ser mesurables objectivables**, i que ja no parlem de teoria, i això és lo que també sé que està posant nerviosa a molta gent, per què ho estem avançant des de la professionalitat. Que diem, bé! no és que nosaltres posem això de les clàusules socials a la contractació perquè clar jo puc aportar-vos un valor afegit que a l'administració la seva obligació és contractar a aquelles entitats que poden aportar aquest valor afegit" (E16)*

*"**El problema és quan en realitat hi ha entitats associatives o no lucratives del tercer sector que en el fons no aporten cap valor diferencial respecte a l'empresa.** I clar, aquí és quan el sector públic diu: a veure! que tenen d'específic aquests? Poden fer els serveis molt ben fet, però a part d'això? Articulen la societat? Representen col·lectius? Aporten voluntariat de veritat? Es comprometen en el procés de producció de veritat de manera que el sector públic aporta recursos, però ells aporten algun tipus de valor?" (E6)*

*"**En la infància trobarem que el tercer sector té un pes altíssim. Per què? Per què no és gens rentable.** Tindre un CRAE, tindre una residència d'infants, això, bé, i a més amb un nivell de complexitat i de problemàtica de nanos que, francament, jo quan ara que ja hem fet el consorci i tots els equipament d'infància que estaven abans a la Generalitat han passat al consorci, i vaja! algun CRAE, penso deu meu! aquests nois més que educadors són sants!, per*

què és una pressió fortíssima amb una problemàtica de nanos que han arribat en “patera”, que no saben ...” (E15)

“La meva gran reflexió amb el sector no lucratiu és que jo crec que el tercer sector té algunes virtuts que són aquestes la de l'anticipació, la innovació, la capacitat de detectar novetats socials que des de l'Estat o des de l'empresa... l'empresa sempre va darrera del negoci, no davant. Al sector públic li costa descobrir les coses per que és molt gros i té poca sensibilitat i ja prou feina té, Qui té la virtut d'anticipar, d'avançar-se, de detectar, d'estar a prop del teixit social, és el sector no lucratiu, el tercer sector. El problema és que a vegades renúncia a això per convertir-se més en una màquina de produir servei, clar en aquí és menys competitiu, o és igual, o potser fins i tot menys, però en tot cas no necessàriament més. Per que després, empreses o cooperatives amb qualitat productiva, amb qualitat ideològica, amb qualitat de professionals, etc n'hi ha. Hi ha empreses privades que treballen molt bé. No és veritat que siguin totes un desastre, igual que hi ha cooperatives que treballen molt bé igual que hi ha tercer sector que treballa molt malament” (E6)

*“Hi ha hagut organitzacions del tercer sector que han dit, aquí i ha unes noves necessitats. I aquí ens han vingut a nosaltres. Es a dir, per què nosaltres creem entitats que presten serveis a les escoles. Per què truquen a la porta la gent d'escoles amb les que teníem relació i ens diuen escolta, nosaltres entre que ho feu vosaltres o que ho faci una empresa d'hostaleria o (x) **preferim que ho feu vosaltres, per què vosaltres introduïu un component educatiu, vosaltres no voleu fer negoci, tots els recursos es destinen a aquest tema” (E4)***

Però també hi ha una comparació respecte la funció de la pròpia administració pública i les avantatges que aporten les entitats. Aquí més que “valor afegit” tal vegada es fa referència a una més gran eficiència per motius de la seva pròpia estructura. Ja sigui per la proximitat a les persones i les seves problemàtiques, ja sigui per la flexibilitat amb la que poden atendre les necessitats –entre les més destacades. D'una banda, l'administració pública, forçosament, ha de posar en funcionament els seus programes per mitjà d'uns protocols administratius que generen moltes ineficiències. La rigidesa del mecanisme de la burocràcia administrativa n'és potser el més clar exemple. Si bé cal que hi hagi un protocol que garanteixi que tothom, amb les mateixes condicions, rebrà la mateixa protecció aquest mateix procediment fa que els programes no es puguin ajustar a necessitats que cada cop són més específiques ni que es puguin improvisar en un moment donat un tipus d'actuació que permetria superar una dificultat puntual d'un ciutadà o d'una família ... Alguns exemples sobre aquest plantejament:

“Si, això sempre ha sigut així, i no tant per que el tercer sector estigui molt endavant, sinó per que l'administració està molt enrere. En aquest sentit jo penso que els pressupostos que hi ha per infància són irrisoris i per tant ... són absolutament però per plorar, és que no en hi ha, senzillament, amb lo qual el tipus de catàleg de serveis i de cartera de serveis que hi ha reconegut és una cosa molt senzilleta, molt bàsica, amb lo qual tampoc l'administració en

aquest sentit té un capital ni la possibilitat de pensar-hi per què tampoc no tindria els diners per desenvolupar-ho bé i per apostar seriosament pel tema. A més a més, les administracions que es dediquen a això han acumulat molt poc “know how” pel tipus de gestió que han fet del seu personal. És a dir, no hi ha a la major part de les administracions uns experts que diguis saps allò de: és que tenen tres vaques sagrades del tema infància, com en altres sectors i en altres departaments de l'administració trobes. S'han burocratitzat molt, s'han administrativitzat molt i llavors la pressió d'alguna manera dels pocs recursos els han convertit molt en gestors de places” (E8)

“Podem demostrar que estan guanyant les ofertes. Per lo que fa diguem-ne a externalització dels serveis gestionats de l'administració pública, això és evident, alguna cosa fan bé, i aquesta cosa que fan bé, prioritàriament que és el que es valora aquí, és que vetllen molt per la qualitat assistencial, per tant això jo crec que la prova és que guanyen els concursos” (E 14)

Proximitat i treball amb la comunitat:

*“En molts del temes més qualitius que haurien de permetre superar les qüestions d'infància i adolescència encara pendents, i de família, tenen molt a veure, és a dir moltes de les desigualtats generen una proximitat, una comunitat, uns valors en l'entorn, és veritat que qualsevol família en un moment determinat per causes d'infortuni, pot caure en una situació d'exclusió. Però ni és estadísticament cert, i les probabilitats de ressorgir són molt diferents. **Les exclusions una mica que es reproduïxen, es reproduïxen quan uns es segreguen en uns barris determinats, en uns entorns familiars determinats, per tant el context té molt a veure” (E8)***

*“.. t'ho diria d'una altra manera, **moltes vegades les primeres deteccions de problemes i les primeres respostes, provenen del tercer sector i després l'administració ho converteix en un programa.** El cas dels centres oberts per mi seria un paradigma: hi ha una realitat, hi ha unes experiències. Els centres d'esplai diari els inventem nosaltres d'alguna manera, que és una resposta educativa social de crear un espai d'interrelació educatiu i social dels nanos en un determinat barri. Després l'administració ho agafa, li dona la categoria de centre obert” (E4)*

*“Estava pensant en la intervenció comunitària, **la vessant comunitària en alguns programes o projectes de l'entitat, la reflexió interna que constantment ens estem fent per no perdre-la de vista,** perquè a vegades és això, són moltes les coses a fer, i vas com executant, no? I donant com a comptes al que l'administració et demana i el valor, uns, un aspecte dels valors afegits que et puguis donar des de la intervenció comunitària tot i que no te la demanin, no?” (GT1)*

*“Per exemple als centres d’esplais a un barri com La Florida que té un 35% d’immigrants es converteix en un lloc de referència, de relació de famílies que han vingut de fora fins i tot amb famílies que són d’aquí. I aquí passen moltes coses, fan el carnaval junts, munten una colla de diables, fem excursions, fem un sopar gastronòmic, la plaça de la vila és un espai on passen coses ... això ho fa el tercer sector, per què l’administració no, aquí no fa res. **Des del punt de vista metodològic aquí estan passant coses molt interessants, és a dir, s’està creant una metodologia de relació de les comunitats que viuen en aquests llocs que bé, fins i tot amb programes d’immigració es tendeix a parlar d’altres coses que no de...**” (E4)*

“Clar, llavors dius Home! doncs si tens una àrea d’infància i família, i per què la tenim. Doncs la tenim, d’alguna manera també hem anat innovant, també tu saps que al tercer sector social les entitats nostres el que tenim és que estem al lloc on hi ha el què, i que podem observar molt abans, i molt des de primera línia aquests canvis eh?, que estan havent-hi i les diferents necessitats socials. Aquesta és una de les característiques de les entitats del tercer sector social. Això ens dóna un lloc privilegiat eh?, llavors nosaltres com a entitat, i evidentment també com a sector, doncs com a entitat l’anar veient aquestes necessitats doncs ha fet que amb els anys ... fins i tot tenim aquesta àrea d’infància i família. Una àrea que és important pel conjunt d’ (x) i una àrea que té ja diferents dispositius i serveis que només són per donar atenció a infància i família. I ve d’aquest estar a primera línia, perquè clar nosaltres, per exemple, al 1997 doncs varem ja tenir el primer programa de dones embarassades, es diu pre-infant, que venia de les dones embarassades toxicòmanes que nosaltres teníem en el nostre programa de drogues, que estaven en estat, es quedaven en estat, algunes avortaven però algunes es quedaven en estat, i nosaltres veiem que no hi havien recursos. Per què? Bé doncs hi havia la xarxa muntada per tot això i tal però és que no hi anaven, no hi anaven. Màxim que feien era que, que bé si preniem metadona doncs teníem un protocol per què aquella substància no els hi fes mal, no els hi perjudicés el seu embaràs si tenien voluntat de continuar-ho ... coses molt concretes i puntuals. Però ens vam començar a donar compte que des del nostre lloc hi havia una sèrie de necessitats no cobertes, en aquest cas per dones, dones joves, i després també per quan començaven a tenir aquests nens” (E16)

La flexibilitat

*“Llavors agafen noies gitanes amb embarassos adolescents molt recents, les tenen de 9 a 5 de la tarda, em sembla, els ensenyen a... són noies de 16, 15, 17 anys, els ensenyen a com cuidar bé els nanos, etc. Em sembla que en hi ha 7 o 8. Després a les hores puntes que dormen els nanos, els ensenyen també a preparar... els fan cursos de formació, els ensenyen a cuinar... **Quan em va dir la llista de coses que feien m’imaginava la quantitat de serveis de l’ajuntament de (x) que haurien d’articular-se entre si ... impossible!** Ells ho fan de la mateixa manera que ho fan com si diguessis ... jo al meu nen no tinc biberó no*

puig pagar-me els “dodotis”, no tinc temps per portar-lo a l'escola i tal ... llavors algú diu ah! no et preocupis que ho farem” (E11)

“Ha avançat moltíssim, i joestic pels serveis públics, que noestic pels privats, però hi ha moltes ... que la agilitat i la flexibilitat, ja no dic els recursos, perquè els recursos els té l'administració i els ha d'utilitzar ben utilitzat, per això crec que és bo aquets treball entre el tercer sector i l'administració en el sentit que la normativa, els recursos i l'estructura del servei, tot això, és responsabilitat del poder públic de l'administració. I mai ha de ... però l'agilitat d'un servei, d'una resposta, la capacitat de resposta innovadora en un moment determinat, això el tercer sector ho té i l'hi és més fàcil donar una resposta ràpida” (E9)

“Per exemple, nosaltres estem ensenyant castellà a dones magrebines que només parlen la llengua d'origen. Aquí hi haurà un moment en què la Generalitat determinarà des de normalització lingüística que els immigrants aprenguin català ... i òbviament que és bo, però és bo que es puguin moure. Podem dir innovació perquè en el fons és innovació, però els estem ensenyant a utilitzar les llets de pot, quan no poden criar a la criatura. Això són respostes a necessitats que es donen automàticament” (E1)

“Això és una reacció que en el centre obert de l'administració, o gestionat des de l'administració no la té aquesta flexibilitat, això no ho pot fer” (E1)

Més econòmic? Més eficient amb els recursos públics?

“Ens explica que per aplicar la Llei catalana de Serveis Socials contractarà no sé quants funcionaris més, i això és absolutament ineficient, i té uns costos increïbles, amb unes subvencions, amb un centre d'aquests els nostres nou centres canviarien la nit al dia la feina que fas i l'abast. Nosaltres estem acollint uns 3.000 nens, si a Barcelona hi ha 9 i sí, són sòlids, això vol dir que estem treballant amb una població de 1.400-1500 nens, ells n'agafaran 48. Amb el pressupost d'un de seu, nosaltres fariem molta més feina. Sense cap mena de dubte” (E1)

Parlem doncs de valor afegit en el sentit de que les entitats del tercer sector estan en igualtat de condicions per a realitzar un servei que els altres sectors i que, a més, de poder-ho fer aporten a la societat alguna cosa més ja sigui, pel enfortiment del voluntariat, dels llaços societaris, del compromís ciutadà o, en definitiva, pel bé comú. Es fàcil combinar aquests dos aspectes? D'una banda les entitats en gestionar un servei han de ser socialment eficients. Fer una bona feina en aquell programa que se'ls hi ha encomanat o que les pròpies entitats han proposat de fer. Molt probablement hi hagi una part important del que diríem professionalització. Resultats en els usuaris dels serveis, en aquells nenes i joves atesos, que els hi permeti noves perspectives en els seus futurs

venidors. Però, d'altra banda, això ha de ser compatible amb aquest valor afegit, d'enfortiment de la fraternitat, del compromís, de la solidaritat o d'aquell aspecte que sigui generat per la seva actuació. No és tasca massa fàcil, quina vessant surt perjudicada? Què n'espera la societat? Sembla com si el cos social no fos conscient d'aquestes dues vessants. Si així fos, caldria una labor de pedagogia, de transparència, de donar a conèixer els dilemes plantejats.

*“Nosaltres ens hem plantejat que tenim un objectiu, treballem com objectiu fixat pel benestar de les persones, per impulsar projectes innovadors, són coses que es diuen, que després alhora de fer-les coses. I dir, **com trobar aquest equilibri entre gestionar els projectes que puguin donar una certa seguretat i no oblidar els principis fundacionals? com és treballar en benefici de les persones? i com potenciar projectes innovadors que a vegades no són compatibles i menys en una primera etapa?.** En moltes institucions, se n'ha parlat i no s'obliden els dos aspectes. Aquest principi de servei i aquets principi de donar, de gestionar” (E9)*

*“Altra cosa és com lliguem la capacitat d'innovació de les entitats del tercer social amb poder tenir recursos. Això és diferent, perquè jo crec que quan estem parlant d'atenció a les persones, és la meua opinió eh?, el tercer sector social no és, si pot o no pot, o què pot fer en comparació d'altres, sinó és que és què ha de fer. **És que som els que hem de fer, és que nosaltres som els que portem valor afegit a la prestació de serveis d'atenció a les persones.** I estem per aquesta situació, que tu saps molt bé perquè ens coneixes, tant de proximitat i tant de la primera necessitat dia a dia, dia a dia, ens ho paguin. o no ens ho paguin, moltes vegades, que veiem que fa falta. Des d'aquesta manera de fer del tercer sector **nosaltres veiem el que fa falta, i per tant som capaços d'innovar, de dir doncs mira innovar en aquest cas voldria dir ... i poso aquest exemple del 0-3, aquí hem de fer aquest tipus de servei. Una altra cosa és que després l'administració, el primer sector, ho pugui tenir planificat i pugui tenir els diners per fer-ho ...**” (E16)*

*“I aquí em sembla que hi ha un desequilibri en què a vegades la societat civil no s'ha sentit prou reconeguda i si no ho ha començat a fer l'administració sembla que no ha existit. Això, jo ho sé per experiència. Ara et diria que estem en un moment en que es valora més ara que abans el sector privat. **Es valora el tercer sector, es valora més ara que abans.** Potser per que és necessari, però, però es valora més.” (E3)*

(c) La innovació

Tot plegat ens condueix a reflexionar sobre la capacitat d'innovació del tercer sector. És cert? Hi ha una clara percepció de les seves capacitats que li vindrien donades per aquesta flexibilitat amb la que poden atendre els seus programes i amb aquesta proximitat i coneixement del territori. Però la capacitat d'innovació s'ha de poder

demostrar i amb la interrelació administració – tercer sector sorgeixen algunes dificultats per a que es vegi. L'administració té una cartera de serveis que s'ha anat consolidant amb els anys. Es tracta de serveis que s'han pogut contrastar i avaluar i que han permès anar construint el que podríem dir el “catàleg” de serveis que el govern es compromet a posar en funcionament per a respondre a les necessitats socials de la població. Però la dinàmica social va molt més de pressa que el treball que els diferents governs poden fer per anar donant resposta, i és aquí on la capacitat innovadora del tercer sector intenta aportar solucions que topen amb la rigidesa de les estructures de les administracions públiques.

*“jo crec que s’hi ha de posar la Taula del Tercer Sector, en relació a la iniciativa social. **La visió social sempre ha anat per davant en quant a idees en quant a creativitat i en quant a iniciativa**, per tant, jo crec que aquest paper és el paper que no només s’ha de sostenir, sinó que s’ha de potenciar” (E5)*

*“ És difícil innovar i innovar en un laboratori és fàcil, però **que aquesta innovació sigui socialitzada i assumida per una comunitat, això costa molt. Mira! només cal parlar de ludoteques, han passat 15-20 anys fins que no s’ha regularitzat i tothom sabia que era una pràctica que no estava regularitzada”** (E9)*

*“Sobre el tema de la innovació que preguntaves ara, jo crec que les entitats del tercer sector, allò de que ... aquella dita castellana ‘de que el hambre agudiza el ingenio’, crec que **les entitats del tercer sector, tenen una cultura, en general, una mica diferent que els hi permet estar més atents a innovar, a identificar necessitats, a donar resposta, etc., etc.** I això no té a veure... o sigui la innovació hi ha dues teories: una que és la sistèmica, que diu ‘no, és molt protocol, molt sistema’ pam, pam, pam’; i hi ha una altre que diu, ‘no, escolta, és una actitud, és una cultura, una visió, és no sé què’, no?. Segurament aquesta segona part més d’art, les entitats del tercer sector que tenim més aquest xip posat, doncs som més capaços de veure-ho” (GT1)*

Però és tot això innovació? Què hauríem d’entendre per innovar? És innovar ser més eficient en la gestió d’un recurs? O innovar és detectar una nova necessitat i oferir un programa nou? Moltes vegades es confon i parlem d’innovació per que s’és més flexible, més proper a les persones i necessitats. Destriem doncs dos possibles escenaris, un en el que el tercer sector pot ser més eficient en la gestió dels recursos i l’altre, en el que demostra la seva capacitat d’innovar:

Un treball més eficient

“... La segona cosa, jo crec que ha obert algunes eines de gestió i per tant ha prestat servei i ha estat bastant a punt per quan ... ha prestat servei, jo crec, que també des d’aquest punt de vista d’anticipació oferint al sector públic coses que al sector públic no se li havien acudit. Per exemple, algunes de les associacions

*i cooperatives que estan gestionant serveis d'acolliment, tot el tema, per exemple d'adopcions, tot aquest tipus de temes han sorgit més del tercer sector que de la pròpia administració. I de fet, l'administració s'ha atrevit sovint a anar entrant en alguns temes d'aquests quan ja hi havia algunes entitats que ja estaven movent el tema. Diguem, en aquest sentit, jo sí que crec **que una certa capacitat de detecció i una certa capacitat d'innovar, en el sentit de crear algunes plataformes**, jo crec, que sí que l'ha tinguda. A veure, si per innovar entenem inventar coses noves, noves maneres de fer, etc., d'això ja no estic tan segur, **innovar en el sentit d'anticipar, d'anar una mica per davant de l'administració de començar a fer algunes ofertes experimentals, d'experimentar**, o sigui des d'un ampli concepte d'innovació en aquests aspectes jo crec que sí, innovar en el sentit de trobar noves maneres d'actuar i demés, això ja tindria els meus dubtes. Més aviat tinc la impressió, de fet tinc la impressió de que en el sector social això no ho fa ningú. És un sector on hi ha... així com al sector sanitari, inclús en l'educatiu potser una mica menys, però també hi ha centre d'innovació, centre de recerca, hi ha **una certa estructura d'innovació en l'àmbit social, no hi és**" (E6)*

"El tercer sector té la capacitat de gestionar amb una rapidesa i una capacitat de reacció molt diferent que l'administració, per la seva pròpia estructura, definició ... Per dir, l'estructura. Crec que, a més a més, el tercer sector té una experiència acumulada i una capacitat de generar respostes de necessitats emergents que jo crec que és un coneixement que està infrautilitzat per part de l'administració, que és qui marca la política social. Però crec que necessita molt d'aquesta pota, per encertar-la en aqueta política social de governabilitat, crec que no hi ha ponts. Sí que és veritat que hi ha consells assessors, però està demostrat que no tenen una representativitat política i tècnica com s'escau. Malgrat que jo crec que, de quan vaig conèixer l'administració fa 25 anys a ara, ha fet una evolució en positiu i ha avançat, però costa" (E7)

"Primer moltes entitats d'aquestes fa molt de temps que estan al territori i tenen la proximitat de les problemàtiques, de la realitat, estan imbricades amb els barris, això, vulguis o no, tenen una història al darrera. En la majoria, aquesta proximitat i aquesta experiència en el temps ajuda a detectar una mica aquestes necessitats, que a vegades són necessitats no definides o explícites, però el dia a dia, el contacte amb la gent pot arribar a descobrir-les. Concretament, nosaltres, quan et deia això de la innovació i tal, nosaltres tenim en temes d'infància tenim projectes que és a través de fer reunions amb els pares i mares que s'ha anat detectant espais de necessitats no cobertes, i a partir d'aquí, un tercer sector pot dir a l'administració: jo he detectat això, per què no fem un pla pilot?" (E9)

"Jo crec que potser un dels punts importants de la innovació és el treball en xarxa, perquè et permet arribar a llocs que no t'havies imaginat mai que tu hi arribaries, et dona moltes més oportunitats, i et dona aquesta flexibilitat. Pots adaptar aquest coneixement de la realitat al que ja existeix. Llavors pots arribar molt més profundament a aquelles necessitats de les persones. Jo crec que és aquí, i que això, tothom diu sí, sí, heu de treballar en xarxa, treballeu en xarxa,

però alhora de la veritat segons com, el què dius o el què demanes tota una xarxa l'administració diu no, a mi no m'interessa perquè estic justament treballant amb una ... o heu de fer això, que ho he pensat jo així, o s'obvia l'esforç de treball, per què nosaltres aquí portem molt de temps treballant-hi, i dissenyant i fent tota mena de ... bé, analitzant la realitat i demés i quan vas a presentar, hem estat estudiant 60 entitats això i a vegades no t'acaben d'escoltar però aquí jo crec que és on esta la innovació” (GT1)

“Però l'agilitat d'un servei, d'una resposta, la capacitat de resposta innovadora en un moment determinat, això el tercer sector ho té i li és més fàcil donar una resposta ràpida” (E9)

La capacitat d'innovar en nous serveis

*“O de fer experiments pilot, de vegades dius mira, validant un tipus de model. I llavors el sector en aquest sentit el que sí que ha aconseguit, i per això està per endavant, és que s'ha tingut que preguntar més seriosament, ja que no era, el què podia fer, per complementar allò. Llavors hi ha algunes entitats que tenen un model de programa, un nivell de reflexió sobre el què fa falta més potent, i després hi ha un nombre important d'entitats que tenen un tipus de serveis i de projectes finançats per la pròpia administració, i a vegades no necessàriament per la Direcció d'Atenció a la Infància si no, a vegades, per la Secretaria de Família, per l'ICAS, per Educació, per serveis estranys que **realment són molt pioners tant en la forma de fer ... i que malgrat estar reconeguts, en tant que estan finançats per administració, no formen part de la cartera de serveis socials ni del catàleg de serveis aplicables de l'administració. Això ha donat a moltes entitats la possibilitat d'experimentar i de validar un tipus de projectes i de serveis molt avançats, tot i que aquests no tenen encara el reconeixement d'una política pública, ni pressupostari, ni de l'administració” (E8)***

*“El tercer sector és innovador per naturalesa. És a dir, així com l'empresa aposta quan la necessitat és evident, és a dir, quan ha constatat que hi ha una necessitat, i que realment hi ha un nínxol de mercat, i hi ha negoci, és a dir, la capacitat d'anticipar d'una empresa és limitada per què té en compte els costos a curt termini. Això ha estat el que ha possibilitat que el tercer sector guanyés amb el temps, anés més ràpid que la pròpia empresa mercantil. **Per què veien i preveïen les necessitats, i com no tenien l'afany de lucre, doncs s'implicaven en donar una resposta que en alguns casos no eren cobertes ni per l'administració pública. Per tant, és un sector que, de mena, és innovador, té aquesta capacitat d'iniciativa. El problema és quan aquesta innovació la traslladem, no només a una política d'anticipació de necessitats i de cobertura que és el lloc natural del sector (...)** Però quan es tracta de fer planificacions a llarg termini incorporant la innovació com a un element clau de la teva organització, planificar-ho, dissenyar-ho, invertir temps i diners en això, tornem a topar en què són organitzacions petites que no tenen economies d'escala, que no poden alliberar moltes d'elles talent per dedicar-se en això,*

*que no tenen capital, per dir, bé ara hi ha dos persones dedicades només a pensar el com i de quina manera podem innovar, i costa molt. Realment és difícil per una organització d'aquestes característiques dedicar-se a aquestes coses. Tampoc sabem massa bé què vol dir innovació en aquest sector (...) De seguida la innovació se'n va a l'àmbit tecnològic que apareixen les innovacions amb les aplicacions tecnològiques d'accessibilitat, o te'n vas a l'àmbit de la gestió. **Millores en la gestió, en sistemes de qualitat, en sistemes telemàtics ... en totes aquestes qüestions. Però aquesta innovació entesa també com un programa més experimental d'obrir nous mercats, d'anticipar noves necessitats de ... costa molt de concretar. (...) La recerca està molt clara, però la innovació aplicada ja no tant. (...) Hi ha coses molt interessants. De fet hi ha organitzacions ... a la banda de Manresa hi ha varies organitzacions que han desenvolupat inclús amb la universitat unitats específiques d'innovació, (...) i que innoven amb models d'atenció, innoven en moltes coses i estan desenvolupant un treball que veurà els seus fruits dintre d'uns anys, perquè això no té una repercussió directa. En el sector de la discapacitat hi ha molts sectors que tenen ganes de trencar sobretot amb el models d'atenció, i per tant, pensar sobretot en com podem fer un tractament més normalitzat de la persona discapacitat, no generant recursos d'atenció específica sinó com acompanyar aquestes persones en el desenvolupant de la vida diària, per circuits normals amb el suport que els hi calgui ...**" (E14)*

*"Jo crec que el tercer sector social, les entitats, **moltes de les nostres entitats van molt per endavant de l'administració**. I això ho hem demostrat moltes vegades, creant petits nuclis d'atenció que després l'administració ha consolidat, i ha fet convenis i contractes i allò s'ha anat veient. Això s'ha fet moltes vegades i els temes de drogodependències venen d'aquesta voluntat. Ara no, ara tenim un bon pla de drogodependències català i a Barcelona i, bé, només hi ha el tema dels dispositius, on els poses, i tema de veïnatge i això ja ho sabem. Però vull dir que moltes vegades neix, els recursos **en infància, família i adolescència, justament nosaltres som qui més veiem el què, i que estem fent propostes, i que estem sempre a primera línia aixecant la mà dient aquí tindrieu que fer això, i estem animant a les administracions a que ho puguin ...** assessorant-les també per anar-los-hi fent veure quines són les mancances i les realitats. Tema de l'adolescència que dius, tema de l'adolescència els pares estan perduts, els pares estan perduts, un tema de famílies en general. Avui hi ha un Consell de drogues i avui sé que sortirà el tema de la família perquè les hem perdut pel camí les famílies amb drogues, les hem perdut pel camí. Estem contents perquè ja no és un vici el tema de les drogodependències, és una malaltia, però clar que la malaltia no ens impedeixi veure que és una malaltia psicosocial"* (E16)

"On estaria la clau de la innovació? Per què la quantitat de dispersió que hi ha potser ens resta força per a la innovació i em quedo també amb aquell exemple, no? que tu deies, dir Home!, però si fóssim capaços de dir, escolti teníem un problema de famílies acollidores i adopció, anem a veure què fem i com estem aquí i com estarem d'aquí un any, i fem-ho conjuntament. Tenim un problema de

*fracàs escolar? Que és un tema que ha sortit aquí d'una manera ... si ja hem dit moltes vegades que no cal, que no cal fer més a l'escola, el que fa, ja està bé, ara on cal actuar és a fora de l'escola, amb les famílies, amb el lleure, amb lo extraescolar, doncs fem-ho, no? És a dir, **el plus d'innovació potser el perdem en les petites coses i jo això de la privada, clar, no ho has acabat d'explicar però jo ja conec alguns programes privats d'infància. Són innovadors o són amb més recursos?**" (GT1)*

*"També fa la proximitat, no?, **el estar al dia a dia, les necessitats te les trobes abans, i estàs més obligat a innovar o quedes fora de joc.** Igualment s'han de donar també certes necessitats que, o algú les dona, o és que, vas veient, no? O sigui que, jo suposo que és també un tema, de bé, de dir ostres! algú ha de fer alguna cosa, no?, en determinats... i a nivell de que si són tot programes d'innovació és tema de finançament privat, no, hi ha programes que no, evidentment, jo crec que sí que facilita recursos per poder fer o per poder proposar, o per poder cobrir aquelles necessitats que no s'estan cobrint, no? Penso que és més això i estic totalment d'acord de que sí que és veritat que hi ha una actitud sempre, no? doncs de pensar en quines fórmules plantejo doncs aquest projecte a nivell més transversal, aquest projecte a nivell més integrador no tant pensant tan parcel·lari, tan fragmentat" (GT1)*

*"Potser jo et diria, si fem una mica d'història, jo et diria que el tercer sector, jo penso, que va aportar coses noves. Per exemple, jo et diria **que els primers equipaments materno-infantils van sortir del tercer sector, Les cases d'acollida de dones no n'hi havia cap a Barcelona i en van haver del tercer sector (...)** a (x) vam començar a fer-ho, vam començar el tercer sector... Després l'administració tampoc compta amb el que fa el tercer sector i fa i torna a fer com si comencés de nou" (E3)*

*"Doncs jo penso, que també a nivell d'infància hi ha tots uns discursos que tothom els ha assolit però que per portar-los a terme **no es té en compte tampoc ni singularitat de segons, de determinats col·lectius amb necessitats noves també, i és molt difícil la innovació.** Jo també diria que a nivell d'innovació un paper fonamental és el finançament privat, és molt trist, no? de dir-ho, però sí **que iniciatives que han estat sorgint doncs han estat també gracies a, doncs a finançament privat, i amb ajuda en termes de l'administració, però normalment les innovacions s'han fet sempre a nivell de finançament privat,** no?, i és una mica trist, no? en aquest sentit" (GT1)*

*"Jo crec que hi ha innovació, sí. M'agradaria que n'hi hagués més. M'agradaria que hi hagués més. Jo crec que **la innovació és fonamental. Per què tenim una realitat tan complexa i tan canviant que una punta d'innovació en tot allò que fem l'atenció innovadora l'hem de mantenir molt i molt present.** Llavors, jo crec que al tercer sector i a l'administració pública ens cal un esforç d'innovació constant i permanent. Segurament més enllà del que estem fent. Però també és veritat que aquest esforç s'està fent, i que a més hi ha*

*sinergies innovadores. Jo moltes de les converses que tinc amb el tercer sector es produeixen des de la base de puntes d'innovació. Això hem pensat que ho fèiem així i ara ho fem d'aquesta manera, què us assembla? Escolta endavant perquè això també ... ens emplaça a nosaltres a fer-ho d'un altra manera. A més, si nosaltres ho fem i tirem del carro altres actors del tercer sector també s'hi pujaran. Per tant, aquí **generar dinàmiques innovadores**. Jo crec que, per exemple que en la xarxa per a una Barcelona inclusiva, la innovació és el motor de la xarxa. Però, clar, no són xarxes ... són xarxes consolidades des del punt de vista de què els agents que formen part de la xarxa, són operadors, són prestadors de serveis, per tant el **valor afegit de la xarxa, moltes vegades és que la xarxa opera com una plataforma d'innovació** i això ho considero fonamental” (E10)*

*“I una altra cosa, que potser no són qüestions de catàleg, o sigui, el que nosaltres potser des de l'entitat veiem com a dificultat és no tant com incorporar la diversitat, o sigui noves problemàtiques que fins ara com que tots érem molt pastadets i tots anàvem funcionant més o menys... Tot això està molt regulat i veus i tal, però **com incorpores la problemàtica que porten els nous ciutadans? no la problemàtica, a les noves situacions com li hem de donar resposta?** i aquí a vegades hi ha, bé, dificultats i **l'administració no té la cintura prou flexible**, perquè aquesta és també la definició de l'administració, i com has de donar resposta a tot això?” (GT1)*

*“Llavors, vull dir que jo crec que **el tercer sector social justament té la situació millor per poder innovar, que és innovador, que a més ha fet, fa, i farà, propostes doncs justament tenint en compte aquesta realitat** i, per tant, doncs les més ... són les propostes que estan més en lo que realment està passat, passa que després això s'ha d'ajustar, repeteixo, amb la viabilitat econòmica que tingui un país o una administració. O sigui que capacitat d'innovació tenim, la tenim tota” (E16)*

*“Una feina ben feta, anar doncs explicant qui som i què fem, perquè de veritat és que **s'estan fent coses molt, molt interessants des de les entitats del tercer sector social, molt innovadores i molt pioneres**, i a més a més que moltes vegades s'han fet fins i tot, mira si hi ha capacitat al tercer sector, que **moltes vegades s'han fet sense recursos, cosa impensable a cap altra empresa**. El tercer sector, per què ho pot fer sense recursos a vegades, perquè no tanquem, ho fem igualment” (E16)*

*“En canvi, **hi ha cosetes que són molt senzilles**, per exemple, últimament, jo t'explico el que m'han dit. La (x) ha començat a fer **un tipus d'esplai a la tarda quan surten però com que estem en un moment de crisi, aquests esplais són nens que surten, els agafen després de l'escola, fan els deures i els donen un bon berenar, per què a vegades no poden sopar**. Això, aquests no tenen diners per pagar-ho. És una iniciativa interessant per què dona resposta en un moment determinat, i això és interessant, i a més, és ,és interessant encara per què*

segons aquest estudi que hem fet, veiem la repercussió que té en els nens que han fet deures a casa i els que no han fet deures a casa per després la marginació” (E3)

Tot i què no tothom creu que sempre es pot –o és necessari- innovar. En primer terme cal atendre les necessitats que poden requerir actuacions molt mecàniques. Aquesta és també una funció dels programes de serveis socials

*“Vull dir, que jo crec que en aquest sentit una certa atenció a la innovació, experimentació, en aquest sentit de trobar noves maneres d'intervenir hi hauria de ser, el que passa és que, és clar, que **això no pot anar en contra de dir a més a més se'ls ha d'eixugar els mocs. Se'ls ha de portar a la guarderia cada matí, Home! un programa a nanos, de fills de mares presoneres pot ser més o menys digne, però, al final, el que has de fer és assegurar-te de que vagin a la guarderia al matí i de tenir els bolquers a punt**” (...) si el sector no és capaç de reconèixer a si mateix la seva orientació a atendre aquest tipus de situacions, molt “cutres”, no servirà per res aquest sector. Per tant, em va semblar interessant el discurs per què sempre hi ha una resistència a acceptar que la feina és aquesta, passa que després per exemple hi ha alguns elements d'innovació en detecció i prevenció en temes de serveis socials que estan començant a aflorar a altres llocs, que ostres!, que necessiten una mica de coco per què la història ara de la crisi, de l'atur, de les hipoteques, dels desallotjaments, gent que es queda sense casa i demés” (E6)*

I no sempre és fàcil consolidar una innovació. Hi ha una “cartera” de serveis socials que ve definida per la pròpia normativa administrativa i, a cops, per la pròpia Llei. Calen protocols i definicions sobre els serveis o programes que cal posar en funcionament. Això comporta una certa rigidesa, com potser no pot ser d'altre manera. Una inèrcia de l'administració que produeix un cert desànim en moltes entitats

*“Això, que és una innovació radical molt important, passi a ser, encaixi, amb la cartera de serveis de la Llei de Serveis Socials. Encara no ho tenim, però hi estem treballant. Jo crec que és important que tant la Generalitat com nosaltres mantenim la voluntat que això passi. **Hi ha rigideses, hi ha reticències, hi ha inèrcies burocràtiques, molt!** Jo en aquest cas concret sempre els hi dic a les persones de l'experiència, **això que estem fent és irreversible. No ho tirarem enrere, ens costarà un any, dos anys, tres anys passar de l'experiència pilot a la normalitat de la vida independent, però ho farem**” (E10)*

*“M'estan tancant un servei que l'hem portat a terme, que ens hi hem deixat la pell, els recursos humans, els recursos econòmics, i que ara **la desídia de l'administració fa que no puguis tirar endavant** i que, per tant, doncs veus aquesta problemàtica, que tot l'estàndard i tot el que ja està, doncs sí, hi ha un èmfasi i una voluntat de tirar-ho endavant, però **tot el que és innovació i adequació d'aquelles necessitats que tu detectes des de la proximitat, no hi ha***

un lloc on puguis garantir tant la posada en marxa, la implementació com la continuïtat d'aquest servei” (GT1)

“... Així és com vam començar, i com va començar la línia d'infància dins de l'entitat, i ara el que estem detectant, també, és que això no ens porta a enlloc i que cada vegada hem de buscar aquells serveis que d'alguna manera són els que fa l'aposta l'administració, per garantir la subvenció. Perquè si vols fer innovació, o realment ets una entitat molt rica, o no pots tirar-ho endavant, no pots garantir la supervivència de la línia” (GT1)

(d) El treball professional i el voluntari

El treball del tercer sector ha d'estar ben fet, sens dubte. Es parla de professionalització per part de les entitats, que per dur a terme el seu compromís combinen de molt diverses maneres el treball voluntari i el treball professional. Hi ha qui només compta amb voluntariat i en podem trobar d'altres en que tot sigui personal contractat. La *voluntarietat* de l'entitat, és a dir el seu reconeixement com entitat sense ànim de lucre, no comporta que hagin de dur la seva tasca tant sols amb voluntaris. Al contrari, per a molts dels serveis que desenvolupen calen els millors professionals possibles. Tracten amb persones amb greus mancances i, moltes vegades, pot no ser suficient “la bona voluntat”. Hi ha tasques o serveis que han de ser –de manera inequívoca- duts a terme per professionals. El tercer sector treballa amb persones –infants o joves- en graus diversos de dificultat per a duu una vida autònoma. Això requereix, ben segur, intervencions d'experts i professionals. Ara bé, no totes les activitats –fins i tot tractant un problema específic- han de ser de caire especialitzat. Al costat d'un professional hi caben molts voluntaris, i hi ha activitats –clarament les de lleure- que tradicionalment no és una activitat remunerada sinó duta a terme per joves responsables i compromesos que reben una formació específica. El treball professional d'un treballador de les entitats –o fins i tot un voluntari amb formació- és una garantia de que es pot dur a terme el servei de la mateixa manera que el fa un funcionari de l'administració i, en canvi, a cops es nota una certa desconfiança si pertany a una entitat no lucrativa. Es tracta, moltes vegades, d'una qüestió ideològica sobre les funcions que s'esperen del govern i això fa que es barregin o que sigui difícil de destriar les opinions en funció de diferents variables. Per què una tasca que du a terme un voluntari –compromès, format i responsable- és necessàriament de menys qualitat que si la fa una persona contractada? Evidentment això no tindria gaire sentit si no fos que a cops el treball dels voluntaris pot estar mancat de responsabilitat, de compromís o formació o de tots tres factors alhora. Treball voluntari representa treball no remunerat, però en cap cas treball sense cap formació. Aquí rau bona part d'aquesta confusió. Si volem avaluar o comparar ambdues activitats, no és tant la preparació –tot i que ja hem vist que en determinats serveis no es pot deixar de banda- sinó la competència que pot representar per als professionals formats en estudis específics –o que s'estan formant- . Aquelles expressions de que “els voluntaris treuen llocs de treball” o de que “les entitats utilitzen mà d'obra barata”, voluntariat, per abaratir els costos, estarien en el nucli d'aquestes deliberacions.

*“També les nostres associacions de voluntaris, una de les coses que impulsem és que es posin en contacte amb entitats d'aquest tipus i ens ajudin. També pel perfil dels nostres voluntaris, en aquest sentit, sí poden ajudar. A més, es veuen molt capacitats a fer. **Per què tenim molta gent que és gent amb actiu, tenim jubilats, però la major part és gent en actiu. Tenim a Espanya més de 2.500 voluntaris, casi un 10% de la plantilla està apuntada a temes de voluntariat. No és cert que sigui un 10% de la plantilla respecte dels empleats, però hi ha un romanent que hi ha gent jubilada i familiars també, que ... Casi tots els voluntaris són gent en actiu, pot ser gent que està a oficines a serveis centrals i té una preparació, en aquets sentit ... Això és una cosa que sí, que també és més indirecte i no tenim dades com a tal, per què no és obligatori, però sí que és una activitat que apreciem, una cosa que té sentit”** (E13)*

*“... a veure, bàsicament en el que són centres oberts, que treballen doncs en **medi obert, etc, allà és on hi ha més voluntariat, tenen una estructura professional mixta on hi ha professionals titulats i després també voluntariat. Les altres activitats que són les d'acolliment bàsicament, hi ha poc voluntariat, és, diguéssim, casual pràcticament. No hi ha una línia establerta de voluntariat”** (E5)*

*“A veure, si tu portes nanos i assumeixes la responsabilitat jo crec, i cada vegada més, **has de tenir un nivell de formació bàsic. Per què si tu poses un voluntari al càrrec dels teus fills ... tu no faràs diferència, tu com a mare, demanaràs al teu interlocutor que el teu fill ben ates en termes de seguretat i educatiu. Per tant l'exigència de formació també en el voluntariat és creixent per què l'exigència social és molt més gran. Dit això, el que sí determina la professionalització és la intensitat de la feina, és a dir, si tu vols cada dia tenir un servei a Sant Cosme has de pagar-ho, no pots basar-ho en voluntariat. Per tant, el que sí passa és que els voluntaris es dediquen a unes coses que requereixen menys intensitat i els remunerats han de ... per exemple: d'aquests 100 centres d'esplai potser n'hi ha 60 que funcionen només amb voluntariat i el cap de setmana i colònies”** (E4)*

*“Ara, què hi ha darrera d'un model com aquest? Doncs hi ha que és possiblement el model més professionalitzat que hi ha a Espanya en relació a la gent que està atenent al CRAE. És a dir, **el 90% dels treballadors que hi ha al CRAE són educadors socials, per tant estem parlant d'universitaris, que no tenen en altres comunitats i, en aquest sentit, s'ha de plantejar el per què i el per què es fa d'aquesta manera i en tot cas, si el model és qüestionable, que segurament ho és, s'ha de plantejar aquesta qüestió però no en relació al canvi sinó del futur immediat i de reorganització del sistema i del model. És a dir, és fàcil fer una comparativa econòmica i dir, mira això és molt car i el que haurien de fer és incrementar l'acolliment familiar aliè. I el que s'està començant a fer ara com a prova pilot és l'acolliment familiar professional, que és una família que se li paga uns diners per dedicació, tal i qual. Bé, si fem això des del nostre punt de vista és un greu error per què el que fem és estar intentant substituir un model de treball per un altre que tampoc no té garantit la continuïtat i realment***

el que és la resposta a la necessitat del menor” (E5)

La delimitació de les tasques

No sempre és fàcil la delimitació entre el treball que realitza un professional contractat i el que se l'hi demana a un voluntari.

“El voluntariat no pot ocupar un lloc professional (...) s'ha d'investigar i denunciar, però l'important és no fer-ho genèric. Substituir un lloc de treball per un voluntari em sembla molt bèstia. El voluntari pot ajudar, i pot col·laborar” (E2)

“Tenim 60 centres que funcionen únicament amb voluntaris i per tant això és una activitat totalment voluntària i gratuïta. Però clar, en els altres 30 o 40 que hi ha, en aquests esplais sí que has de dedicar. Una altra cosa que ha passat és que en un menjador escolar no hi ha voluntaris, és que està prohibit, ja hi ha un conveni laboral. Tot això s'ha laboralitzat i per tant el poder anar redefinint els papers dels voluntaris és un tema. Però això sí que està canviant. És més, a determinats esplais en què hi ha gent remunerada, cada vegada costa més tenir voluntaris per fer una feina equivalent. Una altra cosa, és el voluntari que està participant a la junta directiva o participant a una colla de diables o a la comissió de festes ... Però per fer de monitor, llavors costa més. Per què per fer la mateixa feina un paga i l'altre no?, i totes les persones joves necessiten diners” (E4)

“Jo no ho sé ben bé per què no hi he treballat, però fa molts anys que (x) i tots aquests estan plantejant una diferenciació entre treballadors i voluntaris. Han de fer unes coses molt concretes i en temps parcial i clar! no els li pots exigir resultats” (E2)

*“També un dels aspectes pendents quan fem una definició més acurada és **què passa amb les entitats que tenen molt voluntariat aquí?** El paper del voluntariat per què hi ha un punt de valoració que ha de ser més professional per un treballador social, sinó no estem fent l'ajut que tocava. No totes perquè totes no ho tenen” (E13)*

*“Bé, jo crec que he arribat a sentir, clar! com que en alguns plecs de condicions als concursos surten aquests, llavors feta la llei feta la trampa, o els incorporen directament [als voluntaris] jo bé generen algun tipus d'associacions eh?, que donin als voluntaris i llavors els hi serveix. És la perversió del sistema. Home! a mi francament no em sembla bé. El mateix que **no em sembla que les administracions tinguin voluntaris**, com ja va haver-hi un cert debat quan la Llei del Voluntariat o sigui, ho sento, però jo crec que és una iniciativa de la societat civil, de les entitats com nosaltres, que són les que han de poder*

*agrupar, tal. Jo sobre el que deies, o sigui és veritat que és una tensió i que hem de vigilar-ho, crec que ho hem de vigilar, per què no és fàcil eh?, però **hauríem de treballar que el voluntari fos complementari a la feina que fa el professional. Que no els substitueixi sinó que el complementi, que li doni un valor afegit diferent.** Jo explicava, Sant Joan de Déu, és una de les entitats que jo conec que té molts voluntaris. Doncs, per exemple, acompanyen al nen, ja que parlem d'aquest cas, als quiròfans quan els van a operar, per donar-li aquella calidesa i aquella confiança, això a mi se'm fa difícil pensar que algun dia, que pagarem a un professional que es dediqui a acompanyar nens al quiròfan i li dona un valor molt diferent em fa l'efecte, que, bé crec que tots hem d'estar atents a que no se'ns passin per una banda ni per l'altra, perquè és veritat, però crec que hem de trobar aquests espais de complementarietat” (GT1)*

*“Nosaltres a (x) treballem amb projectes de voluntaris que porten professionals de dintre, dintre dels nostres serveis, amb una premissa, mai ha d'ocupar el lloc d'un professional. **Hem de buscar llocs de treball que siguin de valor afegit, però mai que fariem si no vingués el voluntari.** Per què és una manera d'obrir els serveis a la comunitat, per això sempre he cregut el voluntari, de vegades destorben més que ... per què has d'obrir un diàleg, una mirada, unes preguntes ... jo on puc m'hi planto (...) Tinc una experiència maquíssima del voluntariat, des de professores jubilades que venen a fer classes als nens, que llavors quan hi ha l'activitat de deures, i pots tenir un reforç, però si no ve el voluntari, ja està creat l'espai de deures, o agafa un bebè i passejar-lo, accions i activitats que representin, que visualitzem i donem a conèixer la realitat d'aquets nens i aquestes persones amb discapacitat, però **no vol dir que substitueixin professionals, això és molt perillós, per què això és estafar-nos tots plegats, estafar-nos com a societat, a l'administració, que està contribuint amb diner públic ...**” (E7)*

*“Això no ho veig així, no. Parlant d'experiència, ara personal inclús, no? De molts anys de voluntariat, sempre he tingut molt clar, molt clar, la tasca del voluntari, fins on arriba. També actualment les entitats que s'encarreguen molt de formar al voluntari i això també és una manera també de situar als voluntaris, sabent el que fem en aquell lloc, com podem desenvolupar amb **il·lusió aquella visió col·laborant, però arribant només fins als punt que et pertoca arribar-hi.** Evidentment, és el professional el que està a sobre i el que realment fa la tasca essencial, i en aquest aspecte, no, i a més, crec que és important justament amb aquestes, amb el tercer sector, **amb les entitats del tercer sector, doncs crec que és molt important la presència, té molt de valor la presència del voluntariat. El voluntari està i està d'una manera afectiva, el professional no sempre pot estar d'una manera afectiva**” (GT1)*

“En el nostre cas, bé, en el cas del món de l'esplai, bé també tenim fórmules de tot tipus i tenim des dels esplais on són tot completament voluntaris, i per tant fan la feina principal i complementària i tot plegat, que sobretot s'adscriu amb un voluntariat, doncs el típic del cap de setmana, per què arribes fins on arribes, eh?, també en el moment en que també amplies el teu dispositiu a fer

coses a diari, doncs has de començar a posar una estructura, no? de gent, però, jo a vegades també em nego a pensar que el voluntari no pugui tenir un paper principal. Si té disposició de temps per poder-ho fer, pot fer perfectament una funció, no sé com en deies tu, si principal o de suport, però la pot fer, el problema d'això és que no pots garantir sempre aquesta continuïtat, llavors acabes jugant amb fórmules mixtes que també es van consolidant i en els que els professionals tenen unes funcions dintre de l'entitat i els voluntaris en tenen unes altres, però es donen en tots els casos, i penso que els voluntaris perfectament en molts casos estan preparats per poder fer qualsevol tipus de funció. Però sí que donen aquest plus, no sé aquesta calidesa, aquella humanitat” (GT1)

“Jo penso que a nivell del voluntariat és molt important, doncs, que es pensi a veure que farà aquest voluntariat? quina funció? quin circuit? o quina acollida? quina? bé, totes aquelles coses, crec que s'ha de pensar molt bé que és el que es vol, i tampoc no només tenir la visió del voluntari que està o s'adreça o que està en aquest servei, sinó també d'aquells voluntaris que fan funcionar l'organització, per què estem acostumats, no? de cara als usuaris o de cara als nanos, o famílies que estan en contacte, però també hi ha altres tipus de voluntariat també que estan doncs a les oficines, que fins i tot ajuden a fer els comptes, per què nosaltres en tenim ... i també a nivell de formació, sí que és important formar-se en determinats llocs, però sí que també el voluntariat aporta molt la seva formació, també no ens oblidem, no?, i aleshores hi ha espais en els quals esdevenen doncs importants per què, bé, doncs perquè tenen ja ... són persones que aporten un coneixement, no?, però sempre i quan sigui, es plantegi sempre, des d'una reflexió del per què. Jo penso que, i sense que les coses no puguin només o dependre, moltes vegades perquè hi ha serveis que sí que no poden dependre, com tu bé comentaves, però jo penso que la importància és més que estigui planificat, pensat i avaluat, també, i que això és difícil. I també és un altre dels reptes que estem fent” (GT1)

I aquí entra el compromís que tot voluntari ha –o hauria- de prendre en el moment de disposar-se a realitzar una activitat. No sempre és fàcil aconseguir-ho.

“Podria ser voluntariat format? Si, però saps que no ho controles, saps que si no et ve un matí a treballar, tu no pots fer res, amb lo qual clar! quan tens tot el servei basat en això ... Jo crec que és el problema d'aquest tipus, d'aquestes lògiques. Diguem, en aquest sentit, tens la impressió que la trajectòria de l'entitat és el que et dona la garantia per determinat tipus de servei, si està interessada en fer-lo o no”. (E6)

“Què jo no vull voluntariat en aquest concurs, per que m'enredaràs la troca, per què tu saps, i jo sé, com funciona el voluntariat. I tu em dius, jo et posaré voluntaris, però me'ls posaràs a on? i quan? I quantes hores? I quina garantia em dones? I dirà no, això jo no t'ho puc comprometre, per què els voluntaris van i venen. Doncs escolta! jo no vull atendre un servei obligatori de

L'ajuntament de Barcelona, amb voluntaris i per això he tret un concurs. Però és que m'interessaria molt mobilitzar la societat ... jo al final li vaig dir (x) , si vols que fem un conveni de voluntariat per suport a la gent gran, fem un conveni per voluntariat de suport a la gent gran ...” (E6)

Sovint no es té en compte que el treball solidari o fratern dut a terme per voluntaris té una repercussió en el conjunt social. És aquell plus, aquell valor afegit, que s'ha comentat abans que tota acció desinteressada –al menys econòmicament- aporta a la societat. Pot ser entès com un compromís ciutadà cap els nostres conciutadans. Prendre consciència que el ciutadà, a més de drets, també té deures. I un dels més importants és el de tenir cura de les necessitats de les persones o col·lectius amb menys recursos. En aquest sentit, el voluntariat crea ciutadania.

“Llavors, la qüestió de l'acció voluntària en aquest sentit, és a dir, ciutadans no entesos com el benvolent que va a ... si no ciutadans que es pregunten per què en la seva societat, en el seu barri, certes coses estan passant? i què es podria fer? Per què hi són i que destinen, ja no només un temps, si no un esperit, un tipus de valors cívics diferents de la cultura de prestació i tot a preguntar-se això. Jo crec, que aquest és un primer motiu que per a mi el fa molt important. Un segon [motiu] que és més a nivell de dir, intentar, jo crec que és un error a nivell de política social intentar pensar, nosaltres ho veiem com a entitat, que les qüestions d'exclusió són qüestions político-tecnocràtiques, és a dir que són problemes de persones que amb una intervenció tècnica ... Tenen causes socials, tenen repercussions socials ... és a dir, que jo penso que una intervenció efectiva només es fa abordant les diferents dimensions, i una és la tècnica i per això hi ha professionals i tot, però una altra és aquesta intervenció més cívica de qui et reconeix com a veí, com a persona i et fa sentir, de dir, nosaltres sempre ho diem, la primera motivació als voluntaris que tenim és venir a fer alguna cosa útil però amb una gent que a més són els seus veïns” (E8)

“Però n'hi ha una altra, que també és igual de legítima i d'important que és que és gent que es pregunta com són els diferents de la seva ciutat, i que s'ho pregunta honestament: jo sento que hi ha persones immigrants o que hi ha nanos que no tal, i els reconec com persones com jo, i tinc una curiositat en el bon sentit per conèixer això. Entenen que és responsabilitat seva, viure en aquest estat i apropar-s'hi des d'un punt de vista que no sigui només votant o enviant uns diners. Jo aquest costat del ciutadà, que entén, per dir-ho així, que el barri del Raval o el barri de Fondo de Santa Coloma, o qualsevol barri d'aquests, no és només problema de la gent que hi viu, o de l'administració en general, si no que l'hem creat entre tots i que els hem de millorar. L'ha creat Barcelona i per tant si l'ha de millorar ha de millorar aquest altre barri també... Jo crec que aquesta altra dimensió més cívico-política, en aquest sentit, jo crec que és molt important. I després això també a un nivell determinat, jo sempre ho he dit, és igual el bo que sigui un professional, és igual el preparat que estigui, el sensible que sigui. Per naturalesa, i pel tipus de gestió que fem, un professional ha d'anar per objectius, un projecte, etcètera. Té un tipus

d'intervenció, no diré menys humana, però molt orientada a l'eficiència, i a objectius i a l'avaluació de riscos de tot plegat i tot, no és el mateix aportar a les persones xarxes de capital social de persones disposades a escoltar-les com a persones, en aquest sentit i a compartir certs valors, certs coneixements, certes mirades des d'un punt de vista no tecnocràtic, diguem-ne que per molt bo que sigui, que no dic que no ho sigui, Diguem l'exclusió no està configurada només per aquests elements tècnics i per tant la seva sortida també ... Llavors jo aquí penso que hi ha un potencial molt gran que està desaprofitat, jo crec que els voluntaris avui dia no troben el seu lloc en la majoria de coses que els ofereixen les entitats, per què amb la professionalització se'ls ha tractat massa com auxiliars, per tant la vessant més cívica del voluntariat no s'acaba de viure com a tal i aquí hi ha d'haver una revolució important. Inclús, jo penso, que ens sorprendrà en els propers anys i que potser alguns moviments veïnals, o poblacionals, no vinculats a entitats expertes, acabaran reivindicant certs drets de la infància amb major agudesa i visió del que moltes de les pròpies entitats serem capaços d'haver vist, per l'efecte miopia que et dona també la proximitat". (E8)

"Sí, és que també es veu el voluntariat, hi ha una visió que és la que parlem ara de les funcions, que fa i que deixa de fer. Però també tota la dimensió, no sé com dir-li, més enllà del que fan uns recursos concrets, sinó la cadena de transmissió que hi ha d'una problemàtica social, o sigui, el que hi ha, va més enllà del recurs en sí, sinó de tota aquella cadena de transmissió, no?. Parlàvem de que treballem en zones de transició, no? entre persones concretes que tenen una dificultat, recursos estàndards, i estem transitant entre problemàtiques. Doncs penso que també el voluntariat acompanya també en aquesta transició, més enllà de que m'ajudi a posar segells al sobre quan faig el repartiment de les postals de no sé què, sinó que, bé, va generant discursos, no?, i aquesta part de generar discursos, de participar, també, i això sí que per quantificar-lo o adonar-te és complicat, però crec que no s'ha ... aquesta perspectiva no s'ha de perdre també, que a vegades ens centrem en 'voluntaris sí voluntaris no', a vegades amb aquest tema perquè el substitueixi el professional i no cuidar-lo des d'aquesta part, també, no? D'implicar-lo com un agent de transmissió, de transformacions, no? Per què els problemes socials o les dificultats socials, com es veien en les drogues en un any, o com es veuen ara, bé també, no només pels professionals, sinó també per molts agents, no?, fan com una ona expansiva, bé, també hi ha aquest aspecte." (GT1)

La professionalització

El tercer sector aspira a professionalitzar les seves activitats. Però, com s'entén la professionalització per part de les entitats? Podem prendre el concepte de professionalització com el de la "feina ben feta". Rigor en el servei i seriositat en l'estructura organitzativa de la institució. No tot val, tampoc en les entitats sense ànim de lucre. D'altra banda, és necessari treball professional, entès com el que realitza una persona amb titulació i que ha estat contractada per a un determinat programa? No tothom opina el mateix, hi ha qui ho posa en dubte i hi ha qui ho reclama

“Clar canvia, cada cop ens professionalitzem més. Pensa que ara a Catalunya ja tenim més de 100.000 persones contractades a les entitats del tercer sector. Som molta gent, som el tres per cent del PIB català. És un sector molt gran, és un sector en creixement, i és un sector que cada vegada més el nostre entorn valora el com fem les coses perquè mira hi ha una cosa que també hi ha enquestes al respecte, quan es fan, les satisfaccions dels serveis, que les persones a casa seva diuen, mira a mi si em té que venir a cuidar algú algun dia, que vingui algú d'una ONG o una entitat d'aquestes, a mi no em porti... escolti a mi que em vingui algú d'aquesta gent. Doncs bé, això és un valor” (E16)

“Però ostres! que per gestionar aquí què necessitem gent molt potent i una empresa forta a darrera i tal ... i sé que tenen dificultats amb la gestió no? Està funcionant, està funcionant eh?. Per què, doncs per què fem un treball de tutoria, hem treballat molt, molt en equip, amb tots els dinamitzadors i animadors dels casals... i bé ara estan encantats i estan exportant a tot arreu el que estan fent aquí i tal no? Però bé ha calgut un canvi, i tens problemes amb la facturació, i no sé què, que t'ho posen ... és a dir el dia a dia de la gestió. Clar, quan és una entitat que passa a gestionar, que es transforma en empresa i tal, doncs realment coixeja molt eh?, hi ha uns dèficits per la professionalitat” (E17)

“Que hi hagi algun professional està bé, però hem elevat a títol universitari el treure mocs, vigilar que es canvïn els mitjans i acompanyar-los al metge perquè tenen mal de coll. Això ho hem elevat a grau, i a més, si la família pot, farà el màster oficial Bolonya. Això ho complica tot molt” (E1)

“La professionalització jo crec que és bona per què dignifica, qualifica, és com la formació, no? Facultats, estudis de formació professional ... fa que també la formació vagi creixent” (E4)

“I pot tenir una tercera dimensió important, i és que poden posar en el seu lloc als sindicats. Si realment el tema no és lucratiu sinó que està a la gestió, la contradicció entre l'administració pública i l'empresa i els sindicats, apareix un nou sector que lògicament ha de respectar i enfortir els drets dels treballadors però que també ha de ser exigent amb la productivitat. I pot tenir un efecte en el que és la reorganització sindical que pot ser interessant”. (E2)

“Sí, és una lluita inacabable, costa molt d'entendre que una persona que està treballant en un equipament, amb la mateixa línia i amb el mateix encàrrec, i dos carrers més enllà ets personal contractat d'una entitat, perquè haig de cobrar 600 euros menys? Això costa ... Això s'arregla creient-nos seriosament que nosaltres som un braç de l'administració i l'exigència està alta, i l'administració no és abaratir costos, sinó gestionar amb més habilitat i

rapidesa i poder tenir un model de gestió diferent al propi, però adonant-nos del cost que això representa” (E7)

“Sí, ara de fa dos anys, des de principis del 2008, hi ha un conveni que va costar molt, que va ser un pas endavant de dignificació de la professió important, però encara hi ha moltes coses per resoldre, des de categories professionals, com des del tema que hi ha llacunes dintre del conveni, coses que es poden interpretar de diferent maneres i això ha causat una moguda dintre del sector”(E7)

“Vull dir, que ha estat una aposta per un interès més, més inquietud de coneixement i d'especialitat laboral, però de tota manera jo dic, i jo soc una privilegiada a la meua entitat, per què les persones que estan treballant a la base, els que estan treballant com a treballadors socials, o com a psicòlegs o psicòlogues estan guanyant, però jo què sé que dir-te, no sé quin tan per cent, però en alguns casos potser un 60% o no sé, un 50% menys que poder que els sous de l'administració?. A mi això em sembla una barbaritat, llavors ... no pot ser. (...) Però això és una crítica que faig, que té que veure amb els convenis, té a veure amb moltes coses, però que les entitats estant, bé per mantenir-se i per poder optar al serveis i a mantenir-se econòmicament, i a poder créixer, estant doncs pagant als seus treballadors una misèria. Mileuristes, no? Vull dir això que estem criticant tant a la societat és el que s'està fomentant a nivell laboral, i llavors per molt que hi hagi un valor afegit de l'interès per lluitar per una causa, no?, per defensar uns drets concrets de les persones, això no implica que els treballadors hem de tenir una voluntarietat econòmica laboral, no? Vull dir, això no pot ser, per què això s'esgota i llavors també es perden possibilitats de professionals molt bons que poden anar, i que tenen un coneixement específic que no el té ningú altre, vull dir a l'administració, que es poden perdre, doncs no sé, o amb sort munten una altre entitat, no? no sé... Però vaja, que és una llàstima això, no?” (GT1)

“Jo dos coses sobre el que ha sortit abans, bé o sigui, jo crec que seria, sobre el tema de l'ocupació i les condicions de treball i tal, o sigui jo crec que hem de defensar a capa i espasa, i crec que les nostres organitzacions patronals així ho fan, qualitat de servei, qualitat d'ocupació. I aquest binomi és indissociable, és a dir, qualitat d'ocupació, vol dir salaris dignes, no rotacions, etc., etc. i tot això, val? Aquí també el sindicats, que no hi ha cap sindicat però bé, crec que també han de fer els deures, de ... perquè al final clar això és un triangle, eh? i anar al model clàssic de confrontació patronal-treballadors és una mica absurd en aquest sector, llavors hi ha una altre agent que és l'administració pública que moltes vegades compra aquest serveis, que aquest triangle ha de casar bé, i tots tres hem de jugar adequadament no?, val”? (GT1)

“És a dir, també hem tingut queixes i hem hagut d'afrontar conflictes importants en el tercer sector respecte al que és qualificacions laborals, pagament de salaris i demés. És un conflicte obert i permanent. (E14)

“Clar, la laboralització té totes les avantatges de la progressiva dignificació professional i laboral i tots els inconvenients de que si tu te'n vas de colònies i has de començar a comptar les hores, és impossible ... seria impossible. Per què, què comptes? En aquest sentit, aquí també passa una cosa que és un àmbit en el que tothom estava acostumat que no tenia valor. Començant pels pares, estaven disposats a pagar per un menjador escolar 4 duros, i a més a més, volien que mengessin bé, que estiguessin ben atesos, que ningú es fes mal... però clar és que els monitors de menjador ... jo quan era xaval ho fèiem de voluntaris o en negre . I llavors això cada vegada és més costós, i la societat encara no està disposada a pagar segons què. I aquí tenim una tensió entre el què s'està disposat a pagar i el què el professional demana. I la veritat és que aquí estem en un procés, progressivament s'està “normalitzant” més aquesta activitat. Això és positiu però això ha de ser també sostenible per què si no el que passa, que és una cosa que com a organització ens preocupa i ens ocupa també, és que llavors l'accés a aquest tipus d'activitats sigui discriminatori, només hi accedeixi qui té recursos” (E4)

“A l'estranger, tot el servei a domicili el porten associacions determinades el que passa, que aquí, no dic que sigui culpa de l'ajuntament ni de ningú, ens hem deixat perdre la formació de les treballadores familiars.. Ens l'hem deixat perdre. Durant molts anys ... eren unes dones que encara que no tinguessin una acreditació així reglada, eren dones que sabien portar una casa i que podien fer una tasca de prevenció amb famílies desestructurades però només les hem fet per vellesa, i per infància i famílies, no hi ha” (E3)

“Jo no sé, jo crec que quan parlem de voluntaris, clar si pensem , no sé eh?, jo no treballo amb voluntaris, però a vegades ha sortit el tema, crec com si diguéssim un voluntari hauria d'estar format i preparat per fer allò que ha de fer, sigui voluntari o no voluntari més igual, o sigui, no podem dir, amb bones persones fem les coses. Amb bones persones es fan moltes coses però hi ha moltes vegades que es necessita una bona persona, i a més a més, una persona que en sàpiga, cobri o no cobri, per què podem, fer bestieses amb el món de la voluntariat, i és allò de 'ponga un pobre en la mesa', per què és Nadal, i llavors jo l'acullo i que bona persona que soc!. No! I amb tot el respecte eh?, ja sé que és un tema que sempre estem ... jo, sí, la meva opinió és aquesta, voluntaris, però formats i preparats per fer el que se'ls hi demana. Llavors, si evidentment és un recurs que està pagat, ha d'haver-hi un professional allà, perquè per això se'ns paga. I si és un recurs que fem quatre perquè som professionals i entenem que falta això i això ho faig de manera voluntària, és que estic preparada i formada per poder-ho portar a terme, sé el que tinc entre mans, cobri o no cobri. Jo entenc, no sé, ara depèn, sobretot amb els serveis que jo m'estic imaginant, no?, i també vinc del món de l'esplai, havia estat a l'esplai, i havia sigut voluntària, però clar! m'havia format, i sabia que estava fent, no cobrava, clar. Per diferenciar una mica el voluntari que no està format del voluntari format i que aleshores decideix dedicar un temps de la seva vida, doncs a aquesta causa, i no vol cobrar, no? Però que sap el que s'està fent”.
(GT1)

II. L'atenció a la infància i la família

(a) Els programes d'infància

Aquest és el tema clau de la recerca, quin paper juga el tercer sector en els programes o serveis adreçats a la infància, als joves i a les famílies? Però l'anàlisi dels programes que es realitzen ens du de manera inequívoca a plantejar els per què d'una situació en concret. Els per què de la seva feblesa o els per què de la labor del tercer sector. No hagués estat possible entendre aquesta complexitat sense haver analitzat el context més general del Tercer Sector, les dificultats, els reptes i les oportunitats que se'ls hi presenten i que van marcant i configurant el nou model dels serveis socials.

Les necessitats dels infants, joves, adolescents i en el sí de les famílies estan, també, en relació amb l'evolució dels drets socials. Avui podem dir que si una família, un nen o un jove no té les seves necessitats –ja sigui d'aliments, d'educació, d'habitatge o d'ingressos, en definitiva, de suport per a la seva funció- cobertes, és responsabilitat de les administracions públiques tenir-ne cura i posar en funcionament els serveis i programes necessaris per a resoldre la situació de carència o de vulnerabilitat que es pot presentar als seus membres. Però, s'ha vingut prestant suficient atenció als infants, joves i/o famílies?

Les polítiques per a infants i joves no sembla que siguin de gran importància per a les nostres administracions. Ja sigui per què els infants i joves no tenen capacitat de pressió, o ja sigui per la debilitat del nostre sistema assistencial o de protecció, des dels diferents governs es presta molt més atenció al col·lectiu de gent gran que al dels infants i joves. El col·lectiu de la gent gran exerceix influència, si més no a través del vot, i la seva veu es fa sentir a les administracions. Diversos autors criden l'atenció sobre la importància que té per a un país evitar la pobresa infantil. Mentre que l'antic model d'estat protector s'havia construït sobre la base de que degut a la plena ocupació, els caps de família podien assumir les responsabilitats de tenir cura dels seus membres, avui aquest model no és vigent degut en gran mesura a les inestabilitats de les vides familiars i la manca de treball que repercuteix en la dificultat d'ingressos. La pobresa es presentava quan s'acabava l'edat activa. Moltes vegades, vellesa era sinònim de pobresa i això va representar un biaix de la protecció estatal cap aquest segment de població. Avui, el risc s'ha traslladat als infants i famílies joves però, en canvi, el creixement de les pensions no para de créixer. Evitar la pobresa infantil –que no només representa manca de recursos econòmics- és una aposta per a la societat de demà. De diferents estudis realitzats a diversos països es pot concloure que els fills de famílies sense recursos tenen alt risc de pobresa en la seva vida adulta. Si el futur de les societats del coneixement està vinculat a la qualitat i eficiència dels seus recursos humans, sembla de gran importància esmerçar recursos a la infància i joves ... Es tracta d'una actuació de doble efecte: en garantir uns mínims per a les seves necessitats, es va garantint un futur social més esperançador.

“Entenem que incidir en els nens és la millor garantia de què de cara al futur podem tancar el cercle.(...) De cara al futur, segurament és la millor inversió aquesta. Aquest va ser el compromís que ens vam posar. Després vam començar a veure què era el que estava cobert per l'administració i que és el que estava menys, i vam decidir una cartera de serveis que ens semblava lògic de posar; i

aniria dins d'atenció dels menors, que els definim nosaltres, en conjunt amb gent experta, quan definim un projecte ens envoltem de gent experta" (E13)

La percepció que tenen els nostres entrevistats en quant a l'actuació pública en aquest camp és d'absència. La infància és la gran oblidada de les polítiques públiques, com ens diu una de les persones entrevistades. Ja sigui per què no exerceixen pressió, ja per què queda amagat en el si de les famílies, ja per què es suposa una primera responsabilitat per part dels seus progenitors, ja per què costa delimitar quin és l'espai que l'hi correspon a les "polítiques familiars" que no sigui responsabilitat dels departaments d'educació, de sanitat, d'ocupació o d'habitatge.

"Jo crec especialment rellevant, jo crec que com a mínim el tercer sector sí que ha fet tres coses. Una anticipar. Anticipar en el sentit de detectar situacions que el sector públic, o no ha detectat per que eren massa petites, per que eren massa marginals, o per que no té la capacitat d'anar per davant. Jo crec que aquesta virtut i no sé, ara se m'acudeixen el tema de ludoteques, alguns temes vinculats al cas, que potser és una miqueta massa simbòlic, el cas del Casal d'infants del Raval, els temes d'acolliment a nanos deseparats, el suport que han pogut donar algunes associacions els EAIA, aquest tipus de temes jo crec que aquí, sí que una certa capacitat d'anticipar situacions crítiques per a la infància, que s'han anat produint, ha tingut el sector" (E6)

La iniciativa social

De tots els programes per infants i joves, els d'educació en el temps lliure i els de lleure, han estat en els que, tradicionalment, el treball voluntari s'ha expandit de manera més significativa. Des de l'escoltisme als esplais, vinculats a les parròquies en un primer moment i posteriorment el creixement d'un moviment laic d'educació en el lleure, evidencia aquest important paper capdavanter de l'acció voluntària, molt sovint de manera pionera, en aquest àmbit. Si bé en els seus inicis es tractava de programes per atendre el lleure dels nois i noies en situació "normal", la complexitat i les dificultats en la vida de moltes famílies ha anat fent emergir un conjunt de noves necessitats que, de no ser cobertes, posen en perill el desenvolupament educatiu d'una part, cada cop més important, d'aquests nens i joves. Els esplais i centres de lleure han anat ampliant la seva oferta de serveis, assumint noves responsabilitats han estat molts cops capdavanters amb nous serveis i programes.

"És una mica complicat. Aviam! ..., nosaltres el que fem fonamentalment seria dos tipus de servei. Uns, que provenen de la part associativa nostra, de la part social, que són els centres d'esplai. Els centres d'esplai convencional que funcionen tots els dissabtes a la tarda i a la ciutat de Barcelona, som de diferència la entitat més gran. Devem tenir 80 o 90, en els que deuen participar uns 8.000 nens a les activitats de cap de setmana portades per monitors voluntaris i una excursió cada dos mesos o així, i a l'estiu unes colònies de 10 dies. En algun cas, en molt poquets, casals d'estiu, algun campament ... Això

seria l'origen. Després nosaltres alguns d'aquests centres d'esplai, a Barcelona crec que són 9, i 6 plenament, obren diàriament. Això vol dir que els monitors van a buscar els nens a l'escola o que els nens sols van al centre d'esplai. En el cas de Barcelona, fonamentalment, estan al casc antic, algun a l'eixample ... els nens van al centre d'esplai ... allà hi ha esbarjo, berenen ... alguna vegada és important perquè serà el sopar, perquè després a casa, no hi haurà res ... Fan alguna mica de reforç escolar i, a més, hi ha alguna estona d'esplai, i en algun cas pot haver que l'hagin de dutxar” (E1)

*“Per tant, aquí hi ha una confluència de **tradició de societat civil entorn a temes de lleure, esplai**, etc. És una vessant, si tu vols, que té una vessant educativa i una vessant de convivència, relacional, i després hi ha unes qüestions més marcadament socials en què l'administració, que té que veure amb tutela, acollida, infància en risc, etc. Què, per tant, centres oberts, CRAEs... aquí (a la societat civil) hi haurien esplais, caus, escoltes, etc. Llavors aquesta administració, que primer ho comença a fer ella directament i després ho encarrega, clar! llavors aquí hi ha, des del punt de vista dels actors, **alguna part del moviment de lleure que, més enllà de fer aquesta feina tradicional s'organitza ...**” (E4)*

És a dir, front les noves necessitats, les entitats que ja estan realitzant determinats serveis, afronten nous reptes i ofereixen nous programes. Es constata, un cop més, la seva capacitat per a detectar aquests canvis socials que fan evidents noves situacions de precarietat i per a planificar nous recursos amb rapidesa.

*“Crec que el d'esplai en aquest sentit té més capacitat que l'escoltisme per anar donant respostes a les noves necessitats socials. Per què la societat va demanant, o sigui sociològicament, i aquí els canvis en el model de famílies és molt important, amb la incorporació de la dona al món laboral, fa que el temps lliure dels nanos i la vida quotidiana es modifiqui. I per tant, **sorgeixen unes necessitats socials de donar resposta a la conciliació**. Llavors, més enllà del que li ha estat tradicional que eren els caps de setmana i els períodes de vacances, en la vida quotidiana **apareixen nous espais, que és el temps migdia, quan surten de l'escola els nanos i no hi ha pare i mare les famílies a més a més són més petites, moltes vegades ja no hi ha l'avia, el juliol..** o sigui d'una forma més generalitzada hi ha unes necessitats socials a cobrir, i aquí part del moviment de lleure diu: jo em presento com un actor per donar resposta a aquestes necessitats. On no hi havia això, resta d'Espanya i part de Catalunya, es munten empreses, o ho fa l'administració directament” (E4)*

*“La meva impressió és **que aquelles zones on no hi ha servei públic molt, molt, formalitzat, i el tema de la infància és una d'elles, per que no és un ... el tema infància i família en general ha estat un tema poc present a les polítiques públiques especialment de l'esquerra.**” (E6)*

“Si, i d’alguna manera, inclús estem en un procés molt curiós de que, per exemple, l’administració és va inventar això dels centres oberts però nosaltres des de feia anys ho fèiem, nosaltres en dèiem centres o esplais diaris, en aquests barris, però la funció és la mateixa. No només la mateixa sinó que, a més, entenem que lo nostre porta un valor afegit per que ho fas en un marc normalitzat, és a dir, no només estan els xavals cascats si no que intentes ... Un dels problemes del centre obert és que és un dispositiu diguem especialitzat en nanos cascats i per tant (...) clar! i en alguns xavals sí que els has de tractar separatament; però molts altres no, molts altres pots treballar.” (E4)

“Però el que vull dir-te és que aquest programa consisteix: que per què un nano amb alguna dificultat psicomotriu o conductal pugui seguir el procés normalitzador, es posa un monitor, un educador, un vetllador en diuen, que està amb ell i està a la classe perquè segueixi el procés i això ho estem fent a unes 500 escoles de Catalunya. I llavors, és un servei d’aquest que el prestem des d’organitzacions de l’àmbit que han nascut en l’àmbit del lleure no formal però que reforcen el sistema ...” (E4)

I aquesta assumpció de noves responsabilitats front les mudances de la societat és el que condueix, gairebé de manera lògica, a l’aparició de nous programes. Condueix a la innovació social a partir de l’experiència prèvia i amb el bagatge adquirit.

*“ Aquest projecte 0-3 enfocat com nosaltres l’hem vist i amb una atenció molt també psicològica, diríem, cap als pares i donant suport a pares que no necessàriament han de tenir problemes de cap tipus, però que estan, que ja no hi ha la família com estava abans conceptualitzada, i que necessiten bé algun suport, doncs això no s’havia fet, i el projecte no existia. Què teníem a la ciutat? ludoteques, està bé ja era això eh?, ja hi havia aquí alguna cosa, de dir ens fa falta alguna cosa i tal. Però bé nosaltres la primera vegada que (x) es presenta a una ludoteca li dóna un giro i li diu és que això no és ben bé el que necessitem, necessitaríem apart de la ludoteca, **projectes 0-3, que quan neixi el nen**, bé i aquí des de la (x) fins altres mares molt “monumentives”, i mares i companys d’entitat, mares i pares que han anat a fer servir aquest recurs. Què vol dir? **que la societat, que és tant canviant**, doncs en temes d’infància, i precoç en aquest sentit, **hi ha recursos que encara no els tenim com a societat, i que fan falta** per què ... bé i no et diré quan totes aquestes dones, la població immigrant que hem absorbit a la ciutat de Barcelona, doncs són moltes vegades noies que de molt jovenetes es queden en estat, perquè en els seus països això és molt normal, però estan aquí, i aquí hem de veure també com ho entomem això? quins grups fem? quines ajudes? quins programes específics? ... Doncs tot això nosaltres sí que hem desenvolupat aquí i fora d’aquí, perquè l’àrea d’infància i família d’ (x) també té tres programes importants, tres centres que són centres d’ acollida a les famílies a Madrid, tenim en allà pues són **centres amb uns equips molt ben preparats amb advocats, psicòlegs que també treballen l’adolescència i també treballen el 0-3** eh?, fan tot un complert molt gran, i que aquí a Catalunya doncs no han entrat, i que, per exemple a nivell d’Ajuntament*

de Barcelona, consideren que, i és una manera de veure-ho, no és una crítica eh?, però ells consideren que els centres de serveis socials ja donen aquesta resposta” (E16)

*“Tots aquests programes innovadors creixen com bolets i tots són molt bons i tots són efectius, però la pregunta és, són els més rendibles?, i estan alineats amb una? ... llavors has de dir **una administració rarament podrà fer això, però una administració conjuntament amb el món acadèmic, sí que podria dir un conjunt de línees de programes** que, mira! hi ha unes hipòtesis d'impacte molt rellevants en això sobre les què s'hauria de fer tot i tots aquests programes amb una sèrie de models que responguin a això d'alguna forma es faran i es desenvoluparan ... Però el problema és que el punt de partida, o sigui per una banda tenim moltes entitats que tenen molt bona feina però també moltes entitats molt absorbides en la comunitat i després l'Ajuntament de Barcelona; ara acaba de sortir la licitació del primer centre obert, de Barcelona, municipal, és el primer” (E8)*

L'administració pública

Queda palesa aquesta actuació del tercer sector en l'àrea dels infants i les famílies, aquesta capacitat de donar resposta a noves necessitats tant bon punt es presenten. Què passa amb l'administració? No intervé per què ja ho fan aquestes entitats o podem trobar algun altre tipus d'explicació? En l'apartat anterior vàiem com el tercer sector té més flexibilitat alhora de plantejar nous programes. Aquí sembla aparèixer un altre matis relacionat amb la prevenció. Una *bona societat* hauria de tenir capacitat per a un treball preventiu, però a la pràctica gairebé tots els recursos s'esmercen en programes per a pal·liar o reduir les situacions de carències. En un context que dificultat econòmiques es fa encara més difícil establir programes que puguin evitar que determinades persones o col·lectius entrin en una situació de greus dificultats o mancances. En canvi, com comentàvem més amunt, aquesta seria el procés per a que, a mig termini, la nostra societat anés a millor. Les persones entrevistades comenten les limitacions dels programes de les administracions públiques i aquesta dificultat per a desenvolupar una tasca preventiva.

*“Jo crec que en aquests moments l'exclusió social al camp de la infància, sense menystenir que encara cal avançar en el món educatiu, s'estan donant en altres contextos, relacionals (les tecnologies, la informació i la comunicació, etc.) Per tant, hem de treballar la igualtat d'oportunitats en aquests contextos, per què sinó acabarem tenint nanos exclosos socialment, tot i que hagin estat escolaritzats durant molts anys, val?. Crec que aquesta mirada és molt important. I lligat amb això, també les polítiques europees futures de l'estat del benestar, que a més a més, en el camp de la salut ningú les qüestiona, són les polítiques preventives. Jo crec que **hem d'avançar molt en les polítiques preventives**, per què sinó després tenim el greu problema de que tenim un nano, o hi ha situacions, diguem-ne, d'adult molt deteriorades i ens ajuden les polítiques preventives, que és el que, **entre altres coses, des del punt de vista econòmic diuen els experts que farà sostenible raonablement l'estat del***

benestar. Per tant, jo crec que en el camp de la infància és precisament on les polítiques preventives són necessàries. Però diria que són les grans absents, aquestes polítiques preventives ... és a dir, que tot això que hem parlat abans de l'educació en lleure, dels marcs extraescolars, els marcs de vacances, els marcs de les tecnologies etc. doncs pràcticament no hi ha polítiques massa consolidades per abordar totes aquestes qüestions, és una mica el que cadascú pugui fer.” (GT1)

“I a mi fa anys i panys que penso que les polítiques socials i el treball social no és preventiu, és solament donar resposta a les necessitats concretes de la gent. I a mi això ho trobo tremend i des de tot arreu. Sempre és com, necessites una cosa et dono una resposta però no hi ha una política preventiva, una política educativa ... no hi ha serveis a domicili per les famílies que tenen ... no hi ha res de tot això” (E3)

“És a dir, l'administració, i en això precisament les polítiques d'infància tant a nivell de l'ajuntament com de la Generalitat, es nota molt en el diàleg que fem (x) amb ells, són absolutament defensives, és a dir, sempre és un gran esforç per defensar per què es fa el que es fa i per què no hem de fer el que no fem, d'alguna manera. És davant aquesta sensació de precarietat s'acaba fent allò del pecat virtut, acabes fent política de la teva mancança”. (E8)

“L'altre factor d'èxit d'alguna manera de les coses que ens estan interessant aquí, és dir la major part de polítiques realment preventives, i realment de fons, d'infància i família estan en una línia molt comunitària, realment molt de proximitat, molt territorial, qualitatiu, molt comunitari. I realment, d'això hi ha molt poca inversió de comunitat. Nosaltres sempre com a entitat diem que és paradoxal, sent una entitat que treballa amb un segment que genera un gran consens social, ningú, de cap espectre polític, et dirà que la infància no és lo més important del món, que la família no és el més important del món, però es la que genera menys inversió social. Ningú et discutirà si s'han de fer més presons o no. Fa poc la Direcció General va dir, ui! no tindrem diners! i de seguida va dir, no, se'n faran 10 més i n'hi hauran, segur, tot i que els presos són un col·lectiu estigmatitzat. Amb el tema drogoaddiccions hi ha una inversió significativa, no suficient segurament, però s'ha invertit en donar una cobertura doncs als plans de metadona, de prevenció seriosa ... en canvi, en infància els pressupostos són irrisoris” (E8)

“... parlem-ne perquè tot és prevenció, hauríem de poder definir quin tipus de prevenció estem parlant cadascú de nosaltres quan parlem de prevenció perquè jo més que prevenció jo el que diria és que el que estan fent és una educació integral, estant complementant amb molta prudència el que és una educació integral. La prevenció que ells segurament amb la seva activitat aquestes plataformes detecten és evident que es fa palesa perquè treballen amb nanos que tenen una situació personal individualitzada a vegades precària i complicada i està bé remetre en aquest sector, però hauríem de poder, haurem de posar-nos

*d'acord amb quins són els espais i com els discurs d'un, apunta sempre amb aquestes dificultats cap allà mateix, no?. Jo crec que no tindrem moltes dificultats per dos motius, el primer perquè **cal una plataforma per la infància a Catalunya que també es converteixi dins de la taula del propi tercer sector, les institucions del tercer sector, com a lobby de pressió de les polítiques del nostre país. Si no ho fem nosaltres s'haurà de fer d'aquí un temps, per tant estem en aquí jugant*** (E5)

*“És important perquè jo penso **que en el nostre país encara les polítiques d'infància són molt ... no són prioritàries**, per dir-ho en una paraula, problema en el futur, el creixement de ... ara et parlava d'aquest 0,8 està estancat encara que hagi crescut aquests últims anys i no serà prioritàriament, tot i que nosaltres ho demanem. La nova llei aquesta teòricament s'hauria d'aprovar aquest any i bé, jo no se si plantar-me i dir, no l'aproveu perquè és que si no ve acompanyada d'aquesta partida pressupostària, quin sentit té tornar a marejar la perdiu, no?”* (E5)

*“Per exemple, els nens aquests que venen estrangers aquí, tots aquests que venen de d'allò ... venen sols, l'administració els porta a (x) que em sembla que en diuen, que està a Poble Nou i després els porten (x) que és un CRAE només de dia, i llavors s'escapen i van al (x) ...a seguir. **Aquí hi ha una falta de precisió, diferents administracions públiques, entre Generalitat i Ajuntament de a qui toca què, i quan tenen 18 anys ja respiren una mica per què ja no ens toca i bé, aquesta gent, què? Aquí hi ha una ... jo et diria, els serveis socials no podrien ser mai de dir “aquí ja no em toca” sinó que s'hauria de veure el progrés de la persona. I que són masses caselles. Aquí hi ha una cosa que jo crec que és una cosa difícil**”* (E3)

*“D'entrada el potencial d'aportar i la necessitat d'aportar és altíssima per que realment en temes **d'infància, adolescència i família, polítiques socials, no només a Barcelona si no a Catalunya, estem fatal no en aquest sentit, molt, molt malament. Vull dir que realment avui dia, una família en situació de pobresa o vulnerabilitat que necessita una ajuda i un acompanyament integral de la seva situació familiar, com fins i tot de la seva situació econòmica, no la troba** i això és greu, i no és que s'hagi perdut alguna cosa, és que no n'hem tingut i no n'hem arribat a tenir. En aquest sentit de dir, hem construït un model de serveis socials molt preparats per gestionar ajudes puntuals i fragmentades a demandes predeterminades d'alguna forma, i en aquest sentit, però nosaltres diem a vegades, si ho posem en blanc i negre però, és que és bastant en blanc i negre. Tenim un sistema de serveis socials a la família i la infància en situació de risc que diguem-ne és punitiu, com les pròpies famílies maltractadores. Que és molt poc capaç d'ajudar i d'estar present quan hi ha les primeres demandes, certa dificultat, que no té capacitat de destinar uns professionals disponibles per fer una feina intensiva i que després quan les coses van malament, entra, quan ja s'han trencat coses importants, llavors sí entra. Entra en un sistema .. una cosa ja amb una intervenció diguem, dir punitiva és molt potser, ... però en un context de control i d'alguna forma ... és a dir, molt poc recolzament quan les*

coses podrien ser punts d'inflexió cap amunt i en canvi després, posteriorment a entrar en acció punitiva, un altre cop molt poca presència, molta negligència, molt poca capacitat. És a dir, tenim un sistema que per una banda és així, i això és molt greu per que fa que famílies que des de fa molts anys es veia que entrarien en dificultats, ningú està present. Això ha estat determinat per configurar un model de serveis socials molt prestacional, en definitiva; és a dir, s'han convertit els serveis socials en un sistema d'ajudes segurament molt més òptim per lo que seria un model de classe mitjana: de fet una classe que té una certa estructura de xarxes de suport i que, en un moment determinat, podria tenir una espècie de ... tot i que tampoc se'n beneficia d'aquest sistema de serveis socials. Però d'alguna manera a demandes predeterminades a moments puntuals” (E8)

“ ... la Llei d'infància en el Parlament, i sí que constatarem que per exemple a la part que ens toca, la part d'esplai, el dispositiu 'esplai' no està assenyalat enlloc com un servei que es presta o que el ciutadà té dret a tenir, malgrat la tradició històrica que tenim, malgrat el nombre d'esplais i agrupaments d'escoltes que existeixen arreu del territori, els infants i joves i les famílies a les que arribem, etc. No està identificat enlloc i nosaltres ho reclamàvem per què poguéssim, com a mínim, constar en el catàleg de serveis de la llei d'infància, al de serveis socials no hi apareix. Per tant és molt normatiu i no és un servei que no hi és, però al catàleg no està identificat. Això una cosa molt concreta nostra, i l'altre, segurament hi faltin serveis en aquest catàleg, però jo penso que segurament la principal dificultat és que tots els serveis que estan en aquests catàlegs es puguin desenvolupar i es puguin oferir a la ciutadania en la seva dimensió o amb la seva màxima amplitud, no?, o amb la suficiència, no? o amb el nombre suficient que és necessari” (GT1)

“Per varis motius, primer perquè a partir dels 12 anys i fins els 18, i amb un 50% de menors amb problemes emocionals són molt difícils que vagin a acolliment, lògicament en aquí tenim un problema, eh? És que estaria molt bé que tothom fos acollit, sí, possiblement ... el segon element és que les residències es treballa per aquest nivell de professionalitat, si més no s'intenta treballar molt el suport del menor, en un sentit no diríem terapèutic però sí des de l'escolta, la paraula, de la relació amb el seu entorn, la pròpia família, i bé, un 50% d'aquests nanos tenen problemes emocionals, més un 13%, segons un estudi de la universitat que encara no s'ha publicat, un diagnòstic de salut mental, per tant això és difícil de pair. Quin és el model? Segurament, i això ho hem parlat amb la direcció general, doncs bé, ara ve la nova llei, la territorialització dels serveis, per tant la potenciació del nou model preventiu, veure quin és el sostre residencial que necessitem per tal de no estar fins l'infinit, anar creant places, per tant, anar incrementant les partides pressupostàries, i com fem aquests equilibris entre els altres models d'acolliment, el preventiu, el propi residencial i inclús la residència més especialitzada convertir-la finalment, no en una residència d'acció interactiva educativa, sinó en una residència terapèutica” (E5)

“ ... jo crec que fa uns 5 o 6 anys sí que hi va haver com un ressorgir, no?, un moviment que fins i tot es va crear la llei de suport a les famílies, la llei de conciliació ... És a dir hi ha hagut tota una sèrie de lleis que han volgut atacar d'alguna manera tota aquesta problemàtica, però després, com deia el company, aquestes lleis s'han quedat en lleis, no s'ha vist un desplegament de serveis ni uns ajuts perquè ningú ho fes, tot el contrari, sí que veig una voluntat d'alguna manera del que és la conciliació amb 0-3, de donar suport a les escoles bressol, tot el compromís de creació de places. Tot això està com a molt clar i molt garantit, i sembla que aquí s'acabi el món, no?, amb aquest cobriment, i jo, per a mi els serveis a les famílies i a la infància i l'adolescència van molt més enllà que tot el que és l'escola i l'esplai, d'alguna manera” (GT1)

“I amb això han fet una recerca sobre les causes de l'exclusió social, ho ha fet (x) ens ha costat ... deu sap el que fa dos anys que l'estem fent. Ara la presentem dilluns i llavors té la gràcia de que ho han fet ells però amb al col·laboració de les institucions que treballen en el camp social amb persones de marginació, i el resultat ens surt que la marginació és, moltes vegades és reproductiva, és reprodueix d'uns als altres. Per lo tant vull dir que lo de la infància té una repercussió i una importància tremenda per després tenir una vida normal o no tenir-la normal. (...) Per què no hi ha unes polítiques globals a nivell de relació escola- serveis socials -sanitat, no això, no. Cada un té la seva caseta, i cada un fa lo seu ...” (E3)

“El que passa és que llavors l'administració, per que té unes competències assignades i també per limitacions de recursos, centra la seva prioritat en el que en diuen infància en risc o tutela; o sigui la Generalitat que té la competència obligatòria per dir-ho d'alguna manera, la tutela, l'acolliment, l'adopció i la infància en risc, de tal manera que munta l'administració dispositius per donar resposta a aquestes necessitats. Els CRAE, els centres oberts - els centres oberts que surten sobretot com un dispositiu que surt de serveis socials per donar resposta al problema d'en aquell moment la franja, jo diria 14-16, que mig salta del sistema i llavors es comencen a crear dispositius de contenció d'aquests xavals que no volen estudiar, quan es passa a l'obligatorietat fins als 16 anys això es converteix més en un recurs que funciona en el temps lliure dels nanos però també per infància en risc” (E4)

“I en aquests grans dèficits: la vessant comunitària i la manca absoluta de polítiques d'infància, jo aquí hi veig molt. I després com a darrera d'això, a les polítiques d'infància i família més preventives també des d'un punt de vista normatiu, socialment evolucionen les coses sobre les que hi ha una pressió política, d'alguna forma, el tema de presons és el millor... no tindrem als presos al carrer.... sempre les qüestions aquestes més qualitatives d'infància i família en risc, són perfil típicament no votant i més quan es superposa amb el perfil immigració; o hi ha una gent, una part interessada que fa una pressió, conscienciadora, o més d'incidència, i manté aquell tema en l'agenda o... i aquí un dels grans dèficits del sector que ens hem de culpabilitzar tots els que hem estat al sector, que hem estat molt preocupats d'intentar fer-ho bé, ser

tècnicament bons, però la funció d'incidència política que tu veus a altres països l'hem negligit totalment. No hi ha polítiques d'infància per què l'administració no l'ha fet però tampoc l'hem reclamat els que teníem coneixement. I això és una responsabilitat compartida” (E8)

“Un altre nínxol és tot el que és els infants tutelats, tot el que és el suport a la família d'acollida, sobretot quan és família extensa, i després quan deixen de ser tutelats per la DGAIA, que ja tenen 18 anys, ah! són adolescents!, bé ja són grans, ja són adults perquè tenen 18 anys però en la societat en que estem no deixen de ser adolescents que s'han d'automantenir, han de ser autònoms perquè la DGAIA ja deixa de mantenir-los, i per tant no tenen opció ni de continuar estudiant ... Ho tenen com a molt difícil. Per tant és un tema que també està poc tractat. No hi ha contracte, no hi ha serveis per això... i per tant també s'hi ha de ... s'ha de tenir en compte. Després hi ha tot el més típic i tòpic tot el que és serveis de conciliació ... però també tot el que són serveis a la família per donar competències de criança a la família. Per què estem com a molt avesats en aquesta ciutat a donar serveis que faciliti la vida de deixar els nens d'alguna manera no, bàsicament són serveis de conciliació: que la família pugui anar a treballar, pugui deixar els nens ben cuidats, però no tindrà en compte tota aquesta vessant de donar competència, de quan els nens estan a casa i de donar bé això les competències de poder-los fer créixer”. (GT1)

“Hi ha serveis com a molt més delimitats, com a molt més específics, amb moments d'allò que deia la (x) del cicle de vida, que ens hauríem de pensar i ens hauríem de replantejar. I com que no són estàndard, com que no es troben enlloc, i com que no hi ha cap catàleg que els reculli, les entitats que ens els plantegem tenim veritables problemes per portar-los a terme”. (GT1)

“... i després jo també d'altres entitats que conec sé que van fent petites accions per poder doncs fer prevenció, encara que sigui uns tallers..., nosaltres també ho fem, encara que sigui un petit grup, però bé intentem arribar en pla formiga per arribar als col·lectius de més risc amb el tema de l'abús, no?. I això jo crec que l'administració no ho esta fent i bé, jo no sé molt bé per què. Per què és que és claríssim, és que fa molts anys que esta claríssim que la prevenció és bàsica. Llavors són la ... el tercer sector, qui ho ha de fer?, potser sí però és que si no s'hi dediquen i no s'hi posen també polítiques i recursos perquè es faci, no?, no sé qui ho ha de fer, però vull dir això és un buit que hi ha, no?, i que les entitats que jo conec fem unes petites accions per arribar en aquesta primera acció de la prevenció” (GT1)

“Jo crec que és molt diferent el discurs que hi ha en unes lleis escrites i el que és després un desplegament, no? dels serveis que no està ni molt menys, ni contempla tota la vessant preventiva, però tampoc contempla aquells serveis que ja estan explícits i escrits, no?. O els contempla només per a determinades franges d'edat també, petita infància no hi és, no es contempla. O temes de

l'adolescència, tampoc. Hi ha també un buit de cara a serveis adreçats a adolescents, no?" (GT1)

Les mancances, buits o dificultats

A cops, la manca de programes específics pot venir per les dificultats en treballar de manera transversal en el moment d'atendre les necessitats socials. Són com dues lògiques, la de l'administració que s'organitza per departaments específics per a una àrea d'atenció o de govern, i la de les necessitats socials que solen ser d'origen multicausal. La majoria de les vegades es tracta de dèficits o mancances que es reforcen. Poden començar en l'àrea més social, o en la sanitària o en l'educativa o en qualsevol d'aquestes àrees que repercuteixen en el benestar de les persones, però es van interconnectant amb les altres. La persona –o la família– rep una atenció segmentada quan el que requeriria és un tractament global com a ésser biològic i social a l'hora. En determinades administracions s'ha iniciat el camí d'unificar els expedients personals de manera que quan una persona és atesa en un servei, es pugui tenir accés a la informació de l'atenció que des d'altres serveis o departaments se l'hi està fent. Falta molt camí, encara, per recórrer.

“Aquest treball una mica interdisciplinari falta, no sé si és massa concret però una mica aquests dispositius, no?. Perquè sinó acabes col·locant-ho tot a la seva casella i ho escorres tot massa cap a un dispositiu” (GT1)

*“Des del punt de vista de les institucions. Home ... jo detecto que **comença a ser excessiu els inconvenients que genera la segmentació de les polítiques**, això comença a ser un pes excessiu, i què per lo tant això està apretant en aquest terreny i alguna cosa s'està fent. **Per exemple, doncs aquests programes respir, els minuts menuts, la lògica de treballar articulant serveis entre si ... jo que sé, esport amb recuperació d'estudis, una escola bressol que tingui també una treballadora familiar ... és a dir, aquestes coses comencen a aparèixer de manera molt local i no massa encara visible. És a dir, que com que la literatura sobre aquest tema i la teoria del tema ja fa molts anys que hi és, ara es comença a permeabilitzar alguns aspectes.**” (E11)*

*“ Jo crec que **inclús pel tercer sector no és lo més important la infància, inclús, per lo menys, el que hem anat aprovant**” (GT1)*

*“I la segona cosa, sobre temes de possibles noves problemàtiques i tal, o sigui jo crec que **el món de la infància i adolescència i famílies vinculat a la salut és un tema absolutament emergent, sobretot en la salut mental, i també altres tipus de patologies que és un camp absolutament emergent i que aquí, com està en aquest interstici entre lo social i lo sanitari, no és de ningú i segurament el sanitari s'ho acabarà menjant, donant-li medicació per resoldre-ho ràpidament i tal, i jo crec que aquí la pota social és molt rellevant que tingui***

un pes i que no medicalitzem la vida sinó que intentem doncs abordar-la educativament, socialment, etc” (GT1)

*“Hauríem de veure aquest servei, o sigui les mancances o aquests buits que hi ha, moltes vegades són perquè estan a la frontera entre un servei i l'altre i no hi ha manera de poder situar-nos al mig. **Llavors cercar aquesta flexibilitat perquè realment puguem ajustar a les necessitats de cada persona individual tota aquesta cartera de serveis.** Nosaltres ens hem trobat al centre, perdoneu que torni a entrar al terreny, però el centre d'esplai, o per exemple, el centre obert són dos dispositius que es poden complementar molt bé i en moltes ocasions quan he anat a parlar amb l'administració pública m'han dit no, no, el centre obert és per això, el centre d'esplai per això, i nosaltres diem home hi ha d'haver també espais de transició entre unes coses i altres, no?, **aquests espais de transició, aquesta permeabilitat és el que caldria segurament treballar més”** (GT1)*

*“Com et deia, la pròpia llei parla de la infància en general i per tant aquí ha d'haver un encaix en quant a les activitats. Fa uns mesos endarrere es va constituir una plataforma per la infància a Catalunya que permetia, teòricament havia de permetre, donar una visió del sector unitària amb tots els elements. La plataforma aquesta que ha sigut, es deia la **DIAC**, que nosaltres vam participar en el començament però al final no ens vam posar d'acord, si més no, amb els plantejaments dels propis organitzadors i n'hem sortit. N'hem sortit varies institucions, entre d'altres coses perquè no estava clar el model de participació de les institucions. **La veritat és que fa falta una plataforma de la infància a Catalunya** i, a més, la pròpia conselleria ho demana. Ara tenim una situació diguem-ne de ruptura amb aquesta idea i **hi ha unes quantes institucions treballant per a tornar a constituir aquesta plataforma, avui ens veiem precisament. La idea és que aquesta plataforma reculli l'ampli espectre de la infància, des de l'ensenyament, fins a la salut, fins a l'esplai, el món del lleure, la infància en risc...**i estem intentant constituir aquesta motorització per crear aquesta plataforma, no? Bé, una mica m'has preguntat ... en resposta als interessos que hi puguin haver, no? Sempre que s'intenta donar una resposta, diguem-ne, consensuada amb diferents espais de treball amb la infància costa, hi ha dificultats, a vegades amenaces en els propis grups no? Aquestes són una mica les regles del joc, hi ha poders establerts clarament i la mateixa definició dels espais, no?” (E5)*

*“... l'administració està pensada així i els problemes estan pensats així. **I l'únic que fa de coordinador dels problemes és el propi afectat”.** (E11)*

*“Sí, en aquesta línia jo penso també que el tema del desplegament té el seu punt, però no estic segura si surt com a catàleg, tinc entès que no, la veritat, és tot el tema del que és l'abordatge de la petita infància que a nivell de, bé, d'escola bressol està molt clar, **però tot el que siguin serveis molt més d'atenció a la petita infància i a les famílies conjuntament, com espais familiars i com a tal,***

no són dispositius que hi hagi com una obligatorietat com un dret a ser, bé, a donar serveis, no? a diferents territoris, sinó que ve més de voluntat dels ajuntaments o de les entitats o d'aquelles associacions que vinculades més en proximitat al territori volen obrir-ne algun” (GT1)

“També agafem i donem uns diners, perquè sinó entenem que podria anar en detriment de fer un treball amb sentit, amb aquella família. En el fons és família. Parlem de nens, però estem parlant de famílies. Aquest és el punt on ho tenim ara” (E13)

*“Jo crec que la cartera de serveis ha anat molt bé perquè ha ordenat una mica, ens ha permès identificar i fer serveis, però per l'altra banda ara quan t'asseus en una taula amb una cosa que és novadora ... o que .. o sigui, com ho explicaré, jo crec que la cartera de serveis és general, però **nosaltres treballem amb persones, però com més baixem doncs és una persona que té una necessitat que igual no entre dintre de cap recurs de la cartera de serveis**, i això és el que jo crec que una mica, sense creure que ha anat bé perquè ha ordenat i obligarà al govern a donar uns recursos per poder-ho portar a terme, també a vegades ens limita en el fet de que jo què sé, **jo treballo amb nens, amb famílies, i a vegades tens nens que no són d'un CRAE, ni d'una família acollidora, igual és el medi però el medi hi ha una tutela, igual és alguna cosa que no existeix a la cartera de serveis però que aquest nano ho necessita i que tu, com a professional, saps que és allò, però no saps com articular-ho**. Crec que una mica, no sé, per el què recullo, i jo també tinc aquest sentiment de dir la cartera bé perquè ordena, però no es pot limitar, aquí estem treballant amb persones, i com més baixem som jo i tu, llavors jo i tu som diferents d'ella i ell. Per tant, crec que a vegades amb aquesta història de si apostem pels CRAES, i els CRAES són estàndard i tothom és, més o menys ho fa igual, i a vegades hauríem de ser una mica agosarats i dir, bé, potser és un CRAE, el nen està aquí, però hem de fer un altre tipus d'intervenció. Crec que, això, no? que a la pregunta de si el tercer sector és innovador, jo penso que sí, com a mínim hi ha inquietud, inquietud tècnica, no? de dir bé això no m'acaba d'agradar i com podríem millorar-ho”. (GT1)*

O ... no s'actua per què no té suficient importància o incidència política?

“En temes d'infància en realitat molt amateur per part nostra i per part de l'administració. És a dir, no en sabem. No hi ha una trajectòria. No hi era abans i no hi ha. També s'ha de dir que el propi fet de que les polítiques d'infància no estiguin desenvolupades o valorades també fa que normalment els perfils polítics designats a temes d'infància són molt baixos. És a dir, un director general d'infància mai serà una persona rellevant dins de CIU. He dit Convergència, però ni dintre d'Esquerra Republicana. És una cartera, per dir-ho així, en la que corres molt risc de sortir escaldat, en canvi medalles poques. Llavors això una mica fa que, igual que si que hi ha bufetades per exemple per obres públiques o per alguna cosa així, que políticament per aquelles persones que tenen més visió i més ambició política dintre d'un partit busquen això,

llavors també això determina, ja no només el tipus d'interlocució, sinó també el pes que tingui dintre del propi govern. No és el mateix lo autoritzat que se sent algú que te un pes dintre del govern i dintre d'un partit. I jo penso que una part esta determinada també per això. És un perfil més de gestió en aquest sentit, el perfil de la Secretaria d'Infància i del Secretari General d'Infància això condiona. Per part nostra, hi ha molt poca experiència de visió, tant del què hem de demanar, tant pel propi programa de continguts que s'hauria de fer, com del convenciment de que és un deure i què s'ha de fer i que entra dintre de les pròpies responsabilitats, com també a l'hora de dominar processos d'interlocució i sostenir-los de forma seriosa. En això hi ha un capital baix dins del propi sector i es nota en lo que ens costa. (...) I per altra banda, per part de l'administració hi ha com espais oberts, no ens podem queixar, el problema no és de que no existeixi el canal, el problema és de que també hi ha una ... com que tampoc no els tenim educats i acostumats hi ha una poca expectativa de dir ara venen a plantejar-me unes coses i em poso les piles i aquí hi ha vida. El tipus de diàleg és de molt baix nivell normalment, molt centrat en això i aportacions en això. Jo diria que hi ha molta motivació i molt d'interès però ni és una motivació de fer política en serio, ni tampoc hi ha un coneixement que ho permeti fer.” (E8)

“Crec que la infància, o sigui, no se'n beneficia dels polítics perquè no, sempre ho hem dit, són una part que no interessa i en canvi la fan callar perquè em pot sortir un marron aquí que farà que políticament no estigui ben vist, no?. Per tant, per què sinó no s'entén, entens?, o sigui, si anem al camp sanitari és un avanç brutal, i per què al camp dels adolescents i les polítiques de família no ha avançat tant?, sobretot si parlem d'infància i adolescència. Llavors jo, no sé, crec que com menys polititzat estigui el nostre camp millor, ens faran un favor enorme, perquè ens deixaran avançar, no?” (GT1)

III. Cap a un nou mapa de Serveis Socials?

S'està configurant un nou escenari en la protecció social amb l'entrada del tercer sector. Protecció social que està estretament vinculada als drets que històricament s'han anat consolidant. Per això és tant important dur la reflexió a aquest punt. Quan parlem de drets socials fem referència a que esperem que els estats, els governs, es facin càrrec de la cobertura de les necessitats socials que el mercat, les famílies, en definitiva, la societat civil amb els seus recursos no ha estat capaç de satisfer. El model d'estats del benestar fa referència precisament a aquest compromís. L'estat, en nom de tots, garanteix la satisfacció de les necessitats i a això, ho anomenem "dret social". Els ciutadans tenim dret a tenir una vida amb uns mínims estàndards que ens permetin sentir-nos membres de la col·lectivitat. I parlem de drets, per que són exigibles. Però, qui ha de cobrir el dret? de qui és la responsabilitat? Se'ns obre aquí un nou tema de debat. L'aparició o la consolidació del tercer sector en la cobertura de les necessitats socials distribueix la responsabilitat d'una altra manera. L'estat, el govern, segueix sent el responsable últim i és qui ha de garantir-ho però quin paper juga el tercer sector? No hem d'entendre públic com sinònim de governamental, encara que moltes vegades s'acostumi a fer. Públic també significa "de tots" i els ciutadans tenim responsabilitats públiques, responsabilitats vers les nostres comunitats. Sembla necessari una nova distribució de les responsabilitats per a que no es vegin afectats els drets socials

(a) Els drets socials

Les entitats han de ser conscients de que per mitjà de la gestió dels serveis o programes assumeixen una responsabilitat pública. Que formen part d'una estructura públic/privada, que actuen en l'espai públic des del món privat. La riquesa potencial d'aquest nou escenari és molt significativa per les seves repercussions socials, com abans s'ha analitzat. Però s'ha de ser conscient de la responsabilitat que s'assumeix per a que la seva labor sumi, i no resti. Per a que sigui un valor afegit i, en cap cas, que es debilitin els drets.

"Aquí jo hi veig una oportunitat sempre i quan el tercer sector aconsegueixi combinar aquesta aportació que fa de societat civil amb una bona gestió organitzativa i una certa estabilitat dels òrgans de direcció. Que moltes vegades és el seu defecte. Però jo ho veig positiu" (E2)

"Els drets de les persones són molt importants. No soc jo la que ha de fer complir els drets. Tothom els ha de fer complir. I drets i deures en tenim tots. El que no es pot fer, és que per que no ho faig jo, no valorar el que fa l'altre. Això no ho podem fer" (E3)

"Fa poc teníem una reunió amb uns diputats diguem a la Secretària d'Infància per que no estàvem d'acord amb uns temes i vam buscar la mediació d'uns diputats i tot això i sí, sí, i nosaltres dient si és que moltes de les polítiques que fa la DEGAIA en relació amb la infància són directament irrisòries, són de

dissuasió de la demanda de les necessitats que hi ha i ho reconeixien, de dir bé, hem de dissuadir demanda, però és que la demanda són drets d'infants, ... ja però ... S'ha acabat fent, s'ha acabat convertint d'alguna manera, és a dir, la DEGAIA, que havia estat una administració que al seu principi havia liderat el discurs d'infància i havia dit a tothom de tot, i que inclús et diria que un moment donat ens exigia a les entitats que fóssim més dirigents, tampoc molt, però bé, ho havia fet, ara, d'alguna forma, es veu en el rol contrari que som nosaltres qui anem, escolta i tal dret? i tal altre? i que els seus propis centres de gestió pròpia es troben amb una administració, que no inspecciona ni lidera pressionant pels temes d'infància, sinó més aviat al revés, que diu bé, d'això no facis tant, que ja tal, que si no encara emergeix demanda ... Llavors, sempre una mica quan ens pregunten des de l'àmbit més parlamentari: què és el pitjor que passa en infància? és d'alguna manera aquest tema, en aquest tema col·laborem molt amb el departament d'educació (...) No hi ha, no se sent des del sector que qui està governant estigui liderant les qüestions de drets. I això és una mica el que nosaltres els hem dit molts cops directament a ells, un rol del que han de procurar sortir-ne per que és un rol molt pervers i precisament i molt poc satisfactori també, per que acabes sent víctima del que passa ...” (E8)

I encara és més difícil si es tracta de drets no reconeguts, que estarien vinculats a les noves necessitats emergents...

“L'administració rarament tindrà lideratge fort i actiu sobre drets no reconeguts per què? per una banda, per que la mentalitat la té centrada en la pressió assistencial dels ciutadans del dia a dia, i després també seria com declarar en contra seva, seria obrir uns capítols nous quan en realitat té, de forma endèmica, dificultats per sostenir els actuals. Que hi haurà un dia que tots formaran part del seu substrat? de cartera reconeguda? però serà rar que una administració estiri, des de l'oposició si de cas... i fa a vegades aquest paper i en temes d'infància tampoc. Però fa a vegades aquest paper” (E8)

“Llavors una segona reflexió, també és de caràcter més ideològic, si voleu així, a veure, a mi em costa molt, o sigui ja sé que heu plantejat una mica que estem en un país, una societat, que ha anat evolucionant i conquerint drets socials, i això em sembla magnífic i hem de continuar avançant, no em mal interpreteu res les meves paraules que ara vaig dir, perquè Deu em guardi de dir: escolta el segle XIX, XX, XXI és la lluita pels drets socials, per tant, res de dir tot això, al contrari hem d'anar avançant. Ara bé, no m'agradaria que les entitats del tercer sector fóssim únicament els operadors o els proveïdors d'uns drets socials que ha de gestionar l'administració pública, és a dir, que la tutela d'aquest drets socials està en mans de l'administració pública que és la única responsable de tal. Llavors jo aposto més, primer per una corresponsabilitat, corresponsabilitat entre l'administració i la societat, perquè es facin extensius aquests drets socials, perquè es vegin com evolucionen, que s'implementin, que és planifiquin, etc., etc. Val? per tant, no ser un mer proveïdor. Però la segona cosa que també em preocupa, és precisament, tenint en compte aquesta flexibilitat que dèieu, és que clar, que o bé entres en una paquet ben tipificat de

uns determinats drets socials, i llavors aquí sí que pots tenir un cert marge de fer coses, però si per desgracia no has entrat aquí, no sé, per exemple, estic pensant en una necessitat, que em sembla que no ha sortit però a mi em sembla molt important, que és, que hi ha alguna entitat del sector que està treballant molt: el treball que es fa amb els nens que han viscut violència masclista, que crec que no està a la carta de serveis i que aquest, déu n'hi do! els nanos que estan afectats per aquesta situació!, llavors hi ha una entitat de nosaltres que està treballant en això, jo crec que això és molt important que l'administració, que la societat, ho reconegui i que ho impulsi, i si això no ha caigut, amb sort perquè també entenc que els recursos són finits de la cartera de serveis doncs... no?. Llavors crec que això s'ha d'obrir molt més i flexibilitzar, i amb això no vull dir que no hagi d'haver-hi drets, ja us dic hem d'anar conquerint més drets encara, ara bé, no ho ha de fer sol l'administració, sentint-se la única responsable, sinó ho hem de fer col·lectivament, nosaltres hem de poder, no únicament estar a les ordres o instruccions del que em digui l'administració pública, ara li toca executar aquest protocol A, B, C, bé, sí però no, eh" val?, jo crec que això ha d'haver més ... més permeabilitat". (GT1)

(b) Les responsabilitats públiques

En aquest nou escenari, la responsabilitat en la gestió d'un servei, no necessàriament recau en les administracions públiques, però si en canvi que ha d'exercir la responsabilitat en la planificació, la coordinació, l'avaluació i la garantia de serveis suficients per a tots aquells que ho necessitin. Es tracta d'una nova funció de les administracions públiques que requerirà –o pot requerir- transformar les seves funcions, reordenar els seus departaments o, fins i tot, reciclar alguns dels seus treballadors. No serà feina fàcil degut a les rigideses administratives però tot permet apuntar que, tant des de les entitats com des de l'administració, hi ha sensibilitat per treballar en aquest sentit. Un nou escenari, que repercuteix en una nova distribució de responsabilitats. El tercer sector ha de ser conscient de la tasca encomanada pel conjunt social i els governs per a que es compleixi la seva funció protectora ja que no sempre ho ha –pogut?- assumir. El tercer sector ha actuat moltes vegades en nom dels que no tenen veu –o no la fan sentir- per a què prevalguin aquests drets de les persones o col·lectius més desvalguts. Per tant, caldrà vetllar per a que aquestes responsabilitats repartides i compartides es vagin consolidant per part dels diferents actors. I, de manera especial, establir uns lligams entre un i altre sector

*“ [en la sanitat]... no hi ha tres punts de vista, n'hi ha un, o sigui té una apendicitis i s'opera, i a mi, a tu, a l'altre, a l'altre. Però en el camp social, no. Tens una apendicitis i “yo te puedo operar”, l'altre et deixa que et moris, l'altre que et perforis. No sé ... no sé si m'entens, per protocolaritzar una mica només, protocols de ... que són de qualitat, però que també ens ajudin a decidir, i que ens responsabilitzin en les nostres decisions, o sigui hi ha vegades que dius bé però, és una bestiesa el que hem arribat a fer. **En algun cas, si portes molts anys treballant, te'ls pots trobar com a pare de l'usuari que estem atenent, i dius, mare de Deu què vam fer!, què malament que ho vam fer tots plegats!. A***

això em refereixo no? de dir, que el camp de la sanitat ha avançat molt en això, en protocolitzar i en dir: hi ha unes coses que estan contrastades i demostrades i que no es poden repetir; en el nostre camp, també és molt més difícil, no? però penso, és veritat l'apendicitis la tractem diferent tots, i en aquesta taula cadascú pot pensar d'una manera d'intervenir i ens permetem el luxe de provar i 'ha anat bé, no ha anat bé'. I clar no ha anat bé vol dir que un nano que ara està en un centre, hagués pogut estar acollit o hagués pogut estar adoptat ja". (GT1)

"Això és el gran error. Hem creat el sector públic front a un sector no lucratiu i un sector empresarial, això és el gran error. Al sector públic la responsabilitat ha de ser per a tothom". (E2)

"Que a mi em faria falta que respongués a un pla conjunt. Caldria que hi hagués un pla comú i que cadascú hi aportés la seva gràcia, per que tothom té la seva gràcia i la seva iniciativa. Per exemple, una de les coses importants és pensar que la iniciativa social és summament necessària, i no tot ho ha de tenir ni l'administració ni lo privat" (E3)

Les responsabilitats dels governs:

"... parlant de Catalunya, i concretament de Barcelona, i parlant del nostre tercer sector social (per què el tercer social a altres països i a altres ciutats tindria característiques diferents) ... des de sempre defenso el mateix, per a mi responsabilitat pública no és gestió pública de serveis directes, això és una altra cosa, per a mi, responsabilitat pública per mi té dos dimensions: 1) gestionar amb eficàcia els impostos dels ciutadans. Gestionar amb eficàcia i eficiència vol dir gestionar a través d'objectius i es té de buscar la fórmula de gestió que més t'ho harmonitzi i, és obvi, que la fórmula de gestió de funcionaris ha estat fatal. Per què? Molt fàcil, s'ha confós el que és el paper del funcionari que és un paper molt important de garantir drets i procediments, a aplicar aquest esquema al que és la gestió de serveis. Resultat: ineficiència. Ineficiència total. Llavors, no es pot parlar de responsabilitat pública confonent-la amb això, si no d'eficàcia i eficiència dels recursos que els ciutadans posen en mans del govern de la ciutat. Això és la responsabilitat pública, ser eficaços i eficients. Llavors, com que aquí s'ha confós, aquí, i a molts llocs, gestió pública directa amb responsabilitat pública, llavors quan la ineficiència ha estat tant gran s'han passat a l'altre cantó, que lo bo són les empreses. I lo bo és lo lucratiu: s'ha d'imitar el que fan les empreses. El que ha estat una anada de pèndul per mi totalment boja, i efectivament algunes empreses poden gestionar millor que les ONG, altres no, això s'ha de veure. El què s'ha produït és un discurs productivista - economicista que ha amagat el més important de la concertació dels serveis públics que són els objectius públics i els objectius socials. I aconseguir objectius públics i objectius socials es relaciona directament amb eficàcia. Eficàcia és compliment d'objectius i eficiència és compliment d'objectius amb el mínim de recursos possibles. El

màxim de productivitat, una productivitat que no tingui en compte els objectius no té cap mena de sentit". (E2)

"Estem bastant d'acord. Una cosa que estic descobrint aquests dies és que jo a nivell teòric penso que l'administració ha de tenir un paper importantíssim en quant a coordinar, a primar elements, a donar eines, a avaluar, i que potser no caldrà tant per què a lo millor aquests compartiments no han de ser tan estancs i han de ser més coordinacions no compartiments de lo públic sinó una coordinació i una efectivitat, potser això és una mica el que se m'està obrint. No és que no estigui d'acord, al contrari, potser són coses que se m'estan obrint. Jo sortia d'una imatge de responsabilitat pública i per tant posar els elements necessaris però també coordinar, avaluar, però és clar! si no hi ha no li pots demanar una cosa que no en saben, per dir-ho així." (E8)

"Home!, és veritat, jo aquí a la casa sempre ho dic, tenim uns professionals magnífics, estic contentíssim dels equips professionals, però sí que és veritat que culturalment aquests professionals havien estat capacitats i formats per gestionar serveis i no haurien estat per gestionar relacions, o xarxes per exemple. Ara estem adquirint intel·ligència i aprenentatge col·lectiu perquè culturalment es vegi que és tant o més important gestionar una xarxa o una relació que gestionar un servei. Estem aquí, i ho estem fent en un procés en el que no podem deixar d'insistir que els serveis han de créixer a més que s'han de reformular. Segur que això passa també en les entitats, segur que a les entitats hi ha visions més de veure encara l'administració pública com una cosa aliena, els polítics ... com un món de resistència i de burocràcia, en la que calen extreure recursos, però després nosaltres ho fem bé ... doncs això també s'ha superat per part del tercer sector. Tots hem de saber veure on estan els espais més de creativitat, per anar a buscar una nova relació" (E10)

"O sigui, amb quines eines nosaltres estem treballant i quins resultats ens demanen?, o sigui, l'administració també ens hauria de dir bé, si tu proposes això, ha d'haver-hi un resultat, i sinó han de rendir comptes, sinó ah mira! 'vaig fallar amb això, igual sí que hauria d'anar a acolliment', però clar està parlant d'una persona. I a vegades, no només d'una persona, sinó el futur d'una persona. I llavors penso que també treballem, ja sé que hem avançat molt, eh? però jo considero que encara no és suficient, quan tenim tres EAIAS que poden proposar tres coses diferents per un mateix cas, llavors... poden ser tan bones unes com altres, o tan dolentes unes com altres." (GT1)

"Això es el que jo plantejo, és revaloritzar el paper del govern que no passa per la gestió directa si no per una gestió de lo públic. I definir bé els objectius, buscar que es sigui eficaç. Estan fent coses molt bèsties i estan fent uns concursos que en lloc de buscar zones petites per a que tinguessin accés diferents tipus d'entitats fan zones grandioses que només hi poden anar les fortes. Amb lo qual estan generant un procés de monopoli dins del tercer sector, que els hi va en contra. Per que si tens monopoli, on sigui, és com si gestionessis

amb funcionaris.” (E2)

“Completament nou. Costa però no hi ha alternativa. Jo crec que el que està passant és que aviam! **ara tenim més administració pública que mai. No només des del punt de vista nou de regulació i avaluació, sinó des del punt de vista de la prestació directa de serveis.** Mai no havíem tingut tanta prestació directa de serveis com tenim ara. És a dir, pensa que al 2003, quan arribo a l'Ajuntament em trobo amb uns serveis socials bàsics que estan fent prestació directa i en aquell moment deuriem estar al voltant dels 300 professionals al territori, aproximadament. Ara al 2009 estem ja al voltant dels 600 i acabarem el mandat amb uns 700. És a dir, hem multiplicat per 2'5 la prestació directa de serveis. Això ho tenim molt clar, que els centres de serveis socials no són externalitzables, aquí no farem el que ha fet salut. Avui hi ha CAPS externalitzats. A Barcelona, fins que jo tingui responsabilitat en això no hi haurà cap centre externalitzat, perquè ha d'haver una funció pública de referència en serveis socials i això passa pels serveis socials bàsics que hi ha al territori. Per tant, **el que més ha crescut, de llarg, és la prestació directa de serveis. Al costat d'això tenim un espai de prestació a través d'entitats i aquí ha crescut alhora la prestació a través del tercer sector i a través d'empreses mercantils.** Clar, jo una mica és el que et deia, quin seria el meu ideal? El meu ideal seria compartir un espai públic molt potent en el que hi hagués prestació directa i prestació a través de les entitats, un veritable estat pluralista de benestar en matèria de serveis socials, i la mercantil en la mesura que pot jugar un paper instrumental sobre la base de la regulació i control públic, tingui l'espai que en cada moment pugui tenir, però que això sigui molt potent. Clar, això és un paisatge nou en relació al que teníem abans, que això pràcticament no existia i això era petit.” (E10)

“Jo penso que el sector públic té un paper molt important, el més important, estic per revaloritzar **el paper del sector públic però no passa per la gestió, passa per un bon control dels recursos públics i coordinació i definir bé els objectius, que també et poden ajudar des de la societat civil, efectivament, però que aquesta ajuda des de la societat civil no vagi en detriment de les seves responsabilitats. La seva responsabilitat és definir l'objectiu de les polítiques socials, posar-hi els recursos i que es gestioni el millor possible. Aquest és el gran paper.** Per tant que el que gestionen les empreses, i que gestionin clar amb una mentalitat gestora significa pèrdua de poder del sector públic. I no. El sector públic és que ens representi, i que ens sàpiga coordinar. I cada vegada tingui més recursos i es preocupi dels drets; i els funcionaris a assegurar l'estat de dret i l'estat democràtic i la igualtat de tots davant de la llei. Que no es posin a gestionar, per què no ho gestionaran amb eficàcia.” (E2)

“No té per que ser contradictori. **El fet de que es faci servir el tercer sector no vol dir que no es faci de manera satisfactòria, hi ha un tema que és de regulació, que és, quins són els drets universals i hi ha un tema que és de finançament i hi ha un tema que és de provisió.** Llavors el que tu plantejes és en termes de regulació i de finançament. És a dir si establim un sistema de drets

universals, han d'estar ben finançats per donar garanties de que això ... molt bé. Després, podem decidir si la provisió la fem nosaltres o no, llavors hem de tenir consciència de que no és un element només tècnic si no que te conseqüències socials, polítiques que ens obliga des de les administracions a tenir un plantejament més acurat en quant a la definició d'objectius, indicadors, control, avaluació, transparència, definició de responsabilitat, etc. Però d'alguna manera el fet de que la regulació sigui d'una manera i que el finançament sigui l'adequat, no tindria per què implicar que la provisió sigui d'una manera o d'una altre" (E11)

"Jo penso que els funcionaris no els pots passar a gestió. Per mi la funció pública és molt important, però es una funció pública que va lligada amb un estat de dret, unes garanties legals. El funcionari per ser funcionari no ha de gestionar, jo el que no faria es passar els funcionaris a gestionar, això no te cap sentit. Hi haurà resistència. Diria que els funcionaris vagin fent el que van fent. El que passa es que tens una sèrie de funcionaris que són conserges que van a cuines ... i amb aquests has d'obrir una via de recol·locació dins de l'administració pública, però es una cosa que tendirà a desaparèixer, per què no és la funció del funcionari" (E2)

" ... Per altra banda, hi ha un model de l'administració tremendament intervencionista, on tot ho ha de fer l'administració amb una planificació de despatxos, hores, funcionaris i estudis, i no sé que ... que va obrint equipaments en aquest cas centres oberts, que no ens sembla malament, però què diuen, ja tenim el mapa de la ciutat!. Jo, és que tot aquest argot dels serveis socials (...) però aquest argot buit que té una efectivitat baixíssima." (E1)

Les responsabilitats de la societat civil

"En aquets país, i en el cas de la ciutat de Barcelona especialment hi ha la idea de que tot s'ha de fer des de l'Administració i que aleshores per acabar de arrodonir-nos, queda una societat civil que es cuida d'això ..." (E1)

"Això és l'altre, que entitats sense afany de lucre, surt un concurs públic per gestionar segons què i també et presentes, però els que només fan això, i fins i tot, els que ho fem parcialment, quedem molt mediatitzats per l'Administració, perquè com que acabes contractant una plantilla amb un gruix de ... et genera una certa dependència cap a l'administració i et fa perdre un marge de llibertat. Però en un país on la majoria de serveis socials prestats amb dignitat estan en mans de l'administració, no et queda més alternativa que fer això." (E1)

*“ ... lo que passa és que si plantejem el tercer sector com una força de pressió o un lobby de pressió agressiu, en el sentit de que vagi en contra o una crítica permanent doncs, diríem, que ens trobem en una situació que jo crec que no és la que ha de tenir el tercer sector. En canvi, **jo crec que el tercer sector el que fa és ser crític en el moment que sigui però també ser un soci col·laborador quan avancin o es pugui avançar en temes de lleis, per exemple, una idea clara, és a dir, la moguda que pot fer el tercer sector en relació al 0,7 de l'IRPF juntament amb la pròpia Generalitat. Jo crec que avui en dia, en moltes de les polítiques, el tercer sector és un aliat importantíssim. Tots aquests elements fan que puguem garantir un espai sa en aquest moment**” (E5)*

*“Però això no es veu. Fins i tot, la societat civil, les entitats socials que fan això moltes vegades els agradaria ser “incautades” amb la idea que si passa a públic s'estabilitza, però no és això, perquè aquest model es va provar i va fracassar, el de la planificació de la societat. Amb la caiguda del mur del Berlín, la cosa va quedar clar que no podia anar per aquí. Em diríeu si defenseu la lliure iniciativa perquè qüestioneu l'Ajuntament. No defenso un model liberal o ultraliberal, no defenso això, però si aquí estiguéssim als EEUU, on la pressió fiscal és molt limitada, i on hi ha una llei de mecenatge, on jo ciutadà puc decidir si pago a l'estat o dono a una entitat no lucrativa, i el nivell de desgravació pràcticament és el mateix, és com si paguessis un impost, llavors nosaltres tindríem com respirar. Però, si tenim una pressió fiscal fortíssima, si tenim una pressió política sobre les empreses perquè patrocini museus públics, fòrums de les cultures, olimpíades, o el que sigui, i al damunt tenim una llei de mecenatge que amb la desgravació que suposa per les empreses o particulars és baixíssim, i **al imaginari col·lectiu el polític no para de dir, fins i tot el polític de dretes, no para de dir que jo polític, jo administració t'ho resoldré tot, és clar, si tu m'ho resoldràs tot, la població es pensa que m'ho resoldràs tot ...**” (E1)*

Les avaluacions

Dins d'aquest nou repartiment de responsabilitats en els afers públics i relacionats amb el benestar social, hi ha un element fonamental que no es pot deixar sense tractament. És el tema de l'avaluació de les diverses intervencions. Les activitats haurien de ser suficientment transparents per a generar confiança en el model que s'està edificant.

També aquí podem trobar diferents nivells de responsabilitat però sembla evident que si uns han d'avaluar –per què aquesta sigui la seva responsabilitat– els altres han de posar tots els mecanismes per a què es pugui dur a terme amb les millors garanties possibles. Un altre aspecte sorgeix quan es reflexiona sobre aquest tema, què és el que s'ha d'avaluar en la política social? Els resultats en aquest camp no sempre són immediats i per tant difícils de mesurar. L'avaluació dels efectes d'una intervenció social no sempre és fàcil d'analitzar.

La necessitat d'avaluar

*“Home, si hi ha subvencions públiques és lògic que l'administració exerceixi certa supervisió realista. Per tant, **penso que seria admès, vull dir, que hi hagi un cert control de quina és la realitat, ara bé, aquest control ha de ser proporcional a la realitat que estem supervisant**”. (E1)*

*“Per exemple nosaltres estem construint tota la nostra teoria d'impacte, a tots els llocs on estem, d'alguna manera és el nostre repte per demostrar que som **efectius**, i per tant poder generar un exemple de política pública replicable, una de les feines que ara, aquest juliol, hem d'acabar precisament, per això, és dir de tots aquests projectes que jo et deia i molts altres, que dius “oh que macos que són” ens falta un tema que és com els alineem amb les hipòtesis més importants que tenim” (E8)*

*“**Moltes vegades no hi ha seguiment ni avaluació posterior**. Això és un altre tema. El tercer sector té possibilitats si es creu lo de la qualitat. Per exemple, la Taula del Tercer Sector va fer un pacte per la qualitat. És important que totes les entitats del tercer sector treballin per la qualitat i això és una manera de vendre producte. Ens creiem la qualitat, la professionalitat i el tema de costos, si és un cost és perquè complim uns convenis ... i això és qualitat també. A partir d'aquí que se'ns avaluï”. (E9)*

*“Jo crec que el tercer sector aporta i ha d'aportar uns valors i una manera de fer i una contribució a l'espai públic que jo me la crec molt profundament. L'empresa mercantil això no ho aporta. És un altra cosa, evidentment. Jo no faig distinció entre un espai públic on hi ha l'Ajuntament i un espai privat on hi ha empreses i tercer sector, sinó un espai públic on estem les administracions públiques i el tercer sector i un espai de mercat. Que l'espai de mercat pot tenir un joc regulat i controlat? Sí, però per mi és substancialment diferent al que pot aportar el tercer sector. Ara, també t'ho he de dir, a mi de vegades les empreses mercantils que saben que jo faig aquest discurs em diuen. “Home, llavors què vol dir? Que quan es presenta un concurs una entitat del tercer sector, per molt mal projecte que faci li donareu? ...” Ells ja saben que no passa, que les responsabilitats públiques passen És a dir, **que la responsabilitat pública passa també per fer una avaluació i un control de la qualitat de totes les ofertes que es presenten en condicions d'igualtat**. Però anem avançant ...” (E10)*

*“Després l'altra cosa que fa falta molt, molt, molt, tant a nivell d'entitat, això és un deure que tenim nosaltres com a política pública, és el que hi ha ara, que el que no tenim ara que fa uns anys sí que hi havia, és a dir fa uns anys, fa potser 10 o 15 anys hi havia una fe, si vols una mica ingènua en què realment la pobresa infantil, l'exclusió infantil i familiar es poden superar fàcilment amb la nostra voluntat política i posar-s'hi. Ara hi ha el contrari, **hi ha un cert fatalisme de que, tu parles amb tècnics o amb responsables polítics hi ha un***

cert fatalisme gestionari, com si cap dels programes que hi haguessin tingues impacte real ni servis per res. I a les pròpies entitats també hi ha molt d'això. Llavors una de les coses que cal és mecanismes de valoració d'impacte.” (E8)

S'ha iniciat el procés, s'està fent camí

“Posar tot això en marxa és molt difícil, ho estan posant en marxa. Jo no dic que no hi sigui, però de moment s'està fent. Ara bé, és una feïnada crear mecanismes de control, però tampoc és pot fer amb funcionaris” (E3)

“Home, ara cada vegada més estan obligant-nos, amb indicadors, ens diuen que tindrem una penalització si no ho complim. Hi ha una part de diners variables, l'entitat que ho compleixi tindrà el 100, i altres no. Són uns indicadors fàcils, en principi, però no estan valorant la qualitat del servei, sinó “me cogerá el telefono cuando llame o algo”. S'ha acabat allò que l'educador “se ha ido al cine y no había nadie”. No sé si té una manera de resoldre aquest tema, però no miren si aquest nen està al lloc adequat”. (E7)

“Tant que parlem de governança, la governança implica transparència, accountability, tots aquest elements i això vol dir avaluació, vol dir construir indicadors. Ara, el que hem d'evitar també és que aquesta construcció d'indicadors sigui una construcció d'indicadors burocràtica és a dir haurien de ser construïts col·lectivament. Però que tothom acceptés que això forma part”. (E11)

“Clar, has de construir diguem-ne indicadors i estructures d'avaluació conjunta i compartida i això. No, per exemple en el cas ... una de les gràcies dels projectes europeus és que t'obligaven a avaluar. Per exemple ,un que recordo que vam avaluar del pacte territorial del Vallès amb que hi havia Generalitat, ajuntaments, Diputació, consells comarcals, empresaris, sindicats, banquers i tal ... i els diners no se'ls donaven si no es posaven tots d'acord. I l'avaluació havia d'incorporar les opinions de tots els stakeholders, de tots el que estaven allà. Llavors, si tu montes un bon disseny d'avaluació, i després diguem-ne, no és estrictament burocràtic, sinó que el fas servir, ja ho veus. Com que l'avaluació era obligada, que estigués des del primer dia i que anés fent informes parcials això també feia que l'avaluació s'incorporés en la pròpia dinàmica. Per què nosaltres estàvem allà d'observadors, i teníem accés a tota la documentació” (E11)

“Nosaltres auditem una mostra de tot. Però la responsabilitat la té el nòdul. Són les entitats amb les que fem les reunions de coordinació les fem ... el qual no vol dir que no fem algunes amb les demés. El repte per nosaltres ara amb això, està en aconseguir què de veritat. La primera per donar la cara a les

entitats que treballen amb nosaltres i hem de fer alguna cosa que acoti també els beneficiaris que poden entrar en aquest sentit i també i per mi lliga amb el que dèiem de millorar l'informe social, també ha de quedar com molt establert quin és..." (E13)

"I tenim un pressupost molt ajustat amb lo qual jo trec les coses sabent que em faran una res, una misèria de baixa, per què és que ja no tens diners perquè jugui una mica més, no? i el que no vols és que això vagi en detriment del personal, no? Clar, i a més també què passa?, que això es cert, la no fidelització del personal, la no continuïtat, es posa en joc cada dos per tres, és que és un problema, i ... hi ha avantatges, clar que n'hi ha d'avantatges, no? Per exemple jo parlo amb sinceritat eh?, jo aquí som dels districtes que menys està mediat amb els centres cívics, per exemple en tenim 5, i només un d'externalitzat, pel que sigui, i tenim un altre centre a l'espai (x) que també aquest està en concessió. Per tant, aquests dos, escolta'm com que han de cobrar cada tres mesos em fan uns informes trimestrals fantàstics, indicadors pam, pam, pam. A més, són molt bons professionals allò amb una reflexió amb un no sé què tal i qual. Dels meus, em costa que em presentin el no sé què el no sé quantos bé ... perquè estan en la dinàmica... de tal... si, si, ja t'ho faré no sé què, i tal. En canvi aquí pam, pam, home! clar és que o entreguen allò o no cobren. Val! és que les coses van una mica així. Ara, com que també ens reorganitzem una mica això es una cosa que vull tornar-ho a fer, i ho aconseguiré, aconseguiré que tothom faci el mateix sigui personal propi o no" (E17)

Les dificultats, què avaluar?

*"Per tant, si supervisem, si supervisem en base a alguna regulació, ha de ser alguna cosa que sigui proporcional a la realitat d'aquesta ... després heu dit una altra cosa. **Hi ha lleis i per tant hi ha drets, però estem en un país llatí, les lleis estan per saltar-se-les i els propis funcionaris que les redacten i els polítics que les aproven al Parlament, empleen un grau de reglamentarisme ... que és impossible després de seguir.** La pròpia llei de la dependència s'està incomplint per tot arreu, però simultàniament s'està incomplint l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, això des d'una lògica anglosaxona no s'aguantaria" (E1)*

*"Després el que és molt preocupant és que hi ha una llei, la llei de contractació que obliga a d'administració que en els concursos públics, el fet d'anar a la baixa econòmica ha de tenir un factor més gran que el tècnic. Mentre no resolen això, mal anem. **Perquè des de l'administració s'entén perquè s'entén, perquè volen treure la major rendibilitat possible als diners públic, però hauria de vetllar perquè les entitats compleixin el conveni, les lleis, models d'intervenció coherents, amb millores de bones pràctiques.** Llavors, clar una cosa està renyida amb l'altra. No és veritat que tot val diners". (E7)*

*“Jo insisteixo en el que deia en la última intervenció que és el tema dels resultats, i això és important. Ho dic perquè durant molts i molts anys jo també vaig està venent, venent entre cometes, no?: sense ànim de lucre, sense ànim de lucre. Però en el fons, o sigui, **hem de saber explicar què és el que dóna de més aquest sense ànim de lucre, si és una major implicació de les persones, i per tant una major proximitat, un servei més personal, uns projectes més arrelats al territori, una continuïtat, una pervivència del projecte en el temps, més enllà d'una empresa o el que sigui, que va s'esgota el negoci i marxa o el que sigui, tot aquest coneixement del territori, llavors tot això per mi és súper important que es pugui identificar; perquè en el fons, al final la classe política o l'administració pública, ha de ser, hauria de ser, un garant del que la societat també demana.”** (GT1)*

*“No, però la llei de contracte del sector públic que ve d'Europa també, el 30/2007, doncs ha permès i permet la mateixa llei que no només s'adjudiqués en tema econòmic sinó que entrin altres variables tècniques, i aquí és on nosaltres hem de fer tot aquest treball. Fins i tot la llei permet que tu ho adjudiquis a la econòmicament més avantatjosa però que el preu no vagi a concurs. No tindria ni que anar a concurs el preu. Podria perfectament, la llei ho permet. La llei de contracte del sector públic permet fer un concurs en el que tu diguis mira jo això (x) val 50, i no vull ni que me'n ofereixin 48 ni 49, això no, deixem-ho. Això val 50 anem a valorar aviam! quina proposta tècnica ... quina és la més eficaç però jo ja pagaré 50, ja els tinc, com a administració pagaré 50 i valoraré per altre tipus de criteris, això la llei ho permet, no es fa, però la llei els permet. I això és que ens falta a tots molta cultura perquè clar quan tu dius això, ho vas a parlar amb qui sigui de l'administració, i diuen home! però clar és que ni que sigui doncs que el 80 per cent sigui lo tècnic i el 20 per cent lo econòmic, clar ha d'haver-hi el tema del preu i tal. Bé, doncs jo penso **que no perquè l'important és l'eficàcia i el cost. L'important és que, sigui quin sigui el preu que tu posis en aquí, com en aquí l'eficàcia sigui 0, l'eficiència és 0, i llavors aquí en el tema de serveis a les persones no ens hem de centrar aquí, ens hem de centrar en les variables tècniques.** Si jo tinc un alcohol·lic ... i l'atenc i li faig una visita i se'n va i ja està, està bé perquè a mi l'administració em diu una visita a un alcohol·lic. Però si jo l'atenc i li dic escolti vingui la seva senyora que també està afectada, val, i ja ve la senyora i el fill. Atenem l'alcohol·lic, la senyora i el fill i a més a més impliquem els veïns i a més a més ens trobem en un... Socialment jo estic donant un valor afegit diferent però clar jo veig l'atenció a unes altres variables. Doncs si això l'administració ho té en compte o no, socialment anirem més lluny o no”* (E16)

“Jo crec si s'hi posés i tingués incentius per fer-ho, sí. Però com que no té cap incentiu. L'únic incentiu que té, que és el que ens complica la vida a tots, és el del control de la legalitat comptable i pressupostària. Aquest és l'únic incentiu que té, el té molt estructurat i el té molt ficat al cap i actua en aquesta línia i no té cap altre incentiu. En el moment en que hi ha països que han avançat en això que han tingut incentius, per què segurament la societat civil, que en diem, pressiona més, perquè la lògica potser és de value-for-money, llavors nosaltres

aquesta lògica aquí no la tenim. És més un criteri doctrinal el que fa avançar l'avaluació, que no pas un criteri de necessitat. No es veuen... i en el cas que hauria, de que tindria, incentius per fer-ho, que serien precisament les relacions entre institucions i tercer sector, cau en les mateixes lògiques que internament té l'administració que és la lògica de la legalitat comptable, amb tants diners tal... Llavors els indicadors són indicadors que estan seguint molt poc, estan poc treballats conjuntament, jo hi veig aquí dificultats per que no veig que hi hagi incentius al canvi" (E11)

*"Nosaltres que estem implantant els models de qualitat, hi ha serveis que és molt difícil. **Li puc preguntar a un pare que li han retirat els nens si està satisfet com l'han atès o si han sigut puntuals a les entrevistes. Però com faig que aquesta persona diferenciï "que no me han devuelto a mi niño" i la valoració. És molt difícil avaluar. Per què a més després podíem avaluar si aquest nen, la mesura d'adopció ha estat la correcta, però la derivació és tant complexa, que si ha fallat la mesura? el recurs?, els professionals de la xarxa?... ja ens agradaria, inclús per nosaltres mateixos. Ens donen elements d'anàlisi i reflexió però no de resultats purs". (E7)***

*"Hi ha un tema, que és el tema de quin és el nivell salarial que es fa. Què passa? A veure empreses privades que ara estan fent serveis a la gent gran i tal, que estan fent explotació laboral pura i dura. Això el tercer sector s'ho ha plantejat, i l'administració en això és responsable, perquè en el moment que es fa un concurs prima el preu i no pregunta si estan a conveni o no. **A l'administració amb l'interventor de torn diu, mira això és l'opció més barata i punto. No mira si compleix convenis, si fa explotació d'horari, si tenen els perfils i de titulacions corresponents, no controla les promeses que moltes vegades es fan als concursos. Molts concursos sobretot en temes de tercera edat, promets el que pots, o més. I guanya una mercantil que ha promès des del cotxe, des d'ajudes tècniques, que després no compleixen, però que els ajuntaments no les controlen ni les reclamen" (E9)***

Caldria planificar no sols els serveis sinó també com fer les avaluacions

*"Si, però hi ha altres elements que no són ... Llavors, per exemple, si una altra empresa d'aquestes d'economia social es preocupa de compensar els que poden més amb altres que poden menys, o no, i en canvi (x), una de les seves divisions és d'empresa de treball temporal, doncs també la seva capacitat de maniobrar és molt més alta. **Llavors depèn una mica de quins criteris introdueixis a l'hora de definir la qualitat del servei. Per exemple la Llei de Serveis Socials del govern basc era bastant més precisa que la nostra a l'hora de precisar els elements aquests de qualitat. Incorporava també elements de qualitat que tenien a veure també amb les condicions laborals, etc." (E11)***

*“Una de les coses que a mi em va cridar l’atenció era que hi havia poca connexió entre els programes. Però després em va cridar l’atenció, que quan he estat parlant amb entitats socials encara en hi ha molta menys. Suposo que la dinàmica de creixement et porta ... Jo crec que hi ha un ... **jo crec que s’està malgastant treball social en general.** Perquè agafa una entitat i veu una persona avalua el que pot necessitar i li serveix per allò que fa una altra entitat i prou. Llavors si necessita d’un altre recurs primer que ho trobi i segona si ho troba ... El primer que estem intentant nosaltres, i que volem aconseguir, tenir un estàndard de treball social que ens permeti, com a mínim, entre nosaltres saber quants recursos li afegim. Jo, si tinc un programa d’inserció laboral, que el tenim, doncs seria normal que si a la mateixa família li puc posar la inserció laboral, potser sí que aconseguixo que aquesta família surti. Per aquesta via si no aconseguim tenir de manera ordenada, com ser l’informe social, no podem veure. Primer, tot el que tinc que podria ajudar, que a mi em serviria per saber què haig d’ensenyar, perquè en el fons, cada vegada que em paro a pensar què més necessitaria i que més estaria fent, o bé encarrego un informe social que em pot tardar dos anys, si el faig metodològicament bé, però clar, dos anys no m’està reflectint el que necessito ara, i crec que això sí que ens podria donar una informació addicional”.*(E13)

*“Els recursos es miraran més amb lupa, s’haurà de justificar, garantir, que aquests recursos, que són públics, van a parar a on correspon, que tenen uns resultats, etc., això, aquí és on haurem de treballar en gran part, **aquesta innovació que diem que fem, poder-la quantificar i segurament també a nosaltres ens ajudarà a veure cap a on hem de tirar, amb quins punts, doncs bé, aquests esforços d’innovació, que estem fent tenen, on treuen més bons resultats, i en quins no,** perquè sinó és veritat que a vegades anem parlant i sí, innovem. Però no es veu clar en què, no?. I a l’hora de poder-ho justificar, vendre-ho, com en vulguem dir, a l’administració, perquè en el fons ells també són dels que, sí col·laborem però a alhora fiscalitzem no?, tot això que estem, tots aquests recursos que estem posant, que tots estarem d’acord en que són insuficients, perquè ens costa molt fer innovació, perquè requereix esforços, requereix ... però tots aquests recursos que nosaltres posem i que valorem i que són molts, com a administració volem saber si tenen un rendiment. I això cada vegada, cada vegada, és més, serà més important per l’administració, però també per la societat que demanarà que aquesta qualitat realment es demostrï.”*
(GT1)

c) El disseny del nou escenari

Aquest nou escenari que presenta una gestió diversificada, cosa que repercuteix en les responsabilitats, te també un camí a recórrer. El fet de que s’intueixi el que hauria de ser, és a dir, per on es fa necessari anar avançant per a consolidar aquest nou mapa de

serveis per a la infància, adolescència i família, és el que permet visualitzar –o a cops només intuir- les dificultats que caldrà anar superant.

*“Jo diria que el tercer sector ha aportat moltes coses, aquí però tenim un greu problema, a Espanya. No és com a França que diuen una cosa que em sembla molt important que és: “som privats amb missió pública”. **Si el tercer sector està reconegut per l'administració, es missió pública encara que sigui privat.** Que vol dir? Vol dir que hi ha uns programes en que participen tots, i cada un fa el que sap fer (...) **Jo diria que hi hauria d'haver menys propietat de lo privat en lo privat i menys propietat de lo públic en lo públic.** Estem construint una societat i l'hem de construir entre tots i sembla que tothom és amo de les seves idees. I jo penso que tots són fruit d'una societat i tots tenim una part. I que no és tan nostre com de la societat i ho hem de donar una mica més generosament. Aquí jo diria que hi ha una mica de propietat privada i en els afers públics i en els bé dels demés, hauríem de treure la propietat privada pel bé de tothom. Però bé, això és una “moraleja”. Quan hi penso ... aquí vindria una mica el que uns i els altres construïm, no anem solament a dir fem això, si no escoltem i aprenem. Això és molt important. Però això és una mica, això es pot dir quan es tenen molts anys ja.” (E3)*

*“Hi ha serveis que no me'ls imagino. No és el mateix fer cargols que cuidar persones. Però a nivell econòmic, la gran escala és la que és rendible, és el que pot donar el departament de no sé què. Nosaltres tenim per exemple una UTE amb una empresa mercantil, perquè un ajuntament determinat va dir en la clàusula social que entri una empresa d'inserció amb una mercantil. Tu veus els plantejament no són ben bé iguals, però què té una entitat d'aquestes? que està a Madrid, que té el departament de formació, el de no sé què ... Tenen unes infraestructures que moltes vegades, el tercer sector no pot. El dubte que jo tinc és: **què serà més ràpid? el procés de la mercantil entrant el mercat o el procés de creixement i d'organització i estructuració que el tercer sector està fent?. Són com dos carreres que no saps qui guanyarà.** Jo penso que tindrem alguns disgustos, però jo crec que s'està fent ... i s'està treballant. Tot dependrà molt també, de com els ajuntaments i l'administració s'ho creguin, el tema de que veritablement hi hagi una aposta pel tercer sector. Clar!, ara està sortint una tercera via, que no és ni la mercantil, ni el tercer sector, que són el tema dels consorcis que la pròpia administració està creant. Aquest és un altre tema que com a tercer sector estem amb algun que altre conflicte. Per què hi ha serveis que fins ara els ha fet el tercer sector i en un moment determinat, l'administració crea un consorci dels municipis d'una zona i de la pròpia generalitat i diu, jo ara faig aquest consorci. Què passa? hi ha un concurs i la pròpia administració diu presenta't. Concurra el tercer sector, la mercantil i el consorci. Què passa?” (E9)*

En un moment de fortes dificultats financeres

“Jo crec que sí, per què en definitiva no estàs “primant” el servei, estàs “primant” els preus. Lògicament l'administració pública té la responsabilitat de gestionar bé els recursos, però clar ens estan, ara amb la retallada ens estan collant estan traient serveis a uns preus molt ajustats. Aquest mateix, l'estan

*traient a uns preus que... estem decidint. L'altre dia per exemple escoles bressol d' (x) hem decidit no presentar-nos per que vam arribar a la conclusió que els marges eren tan limitats i hi havia tan risc que dius, no. Això seria un altre tema però en definitiva, a la pregunta, **com s'ha de construir aquest nou sistema? Home!, et tracten, necessàriament ens hauríem de seure i analitzar les necessitats i veure com es poden distribuir, i què fa cadascú i com ho fem. I la lògica en la que estem és d'una administració molt "gerencialista", preocupada molt estrictament pels recursos on les normatives de contractació i els criteris més administratius i jurídics són els que predominen"** (E4)*

*"Però és clar, tu quan no tens diners pots fer dues coses: una que és asseguro només el finançament del que és, faig eh? que és una cartera de serveis socials amb una base molt bàsica que és el que és segur que puc pagar i amb serveis molt poc especificats en requeriments i tal, o tu pots dir sabent que igualment no ho puc pagar, creo l'estructura d'un edifici i catalogo tota una sèrie de serveis avançats, de polítiques de família avançades i d'infància avançades i dels que molts, a més, ja estan testats i finançats pel propi departament des de fa anys però amb entitats; els catalogo i això sí en el que preveig un desplegament si cal a 15 anys, hauré construït ja l'edifici per què, quan arribin els diners, hauré generat un model de política pública que podré anar desplegant. O pots començar a dir mira quest servei tan avançat l'aprovo amb una ràtio poblacional de 1-500.000 i amb els anys s'anirà acostant a 1-30.000 que és al que hauria d'arribar. I és en aquest tipus de discussió en el que estem. Realment les peces i els totxos hi són en molts temes. **Què és el que no hi ha, ni per part de l'administració pública, ni per part de les entitats? Hi ha per dir-ho així aquests totxos que són com exemples de polítiques socials avançades del futur amb infància i adolescència que ja funcionen i que tenen una efectivitat molt, però que no tenen cobertura. I el que falten de moment són grans polítiques públiques locals en temes d'infància polítiques com el que seria a Anglaterra el "Sure Start Program". Vull dir els programes 0-3 amb una visió amplia de política. Això no sols no hi és, si no que està molt lluny de la cultura de l'administració pública, política pública d'infància i família. O programes com , no sé ... o Children Left Behind dels Estats Units. Aquests programes una mica que el que fan es dir, anem a marcar un abans i un després en tal temàtica, anem a estendre una nova cultura en temes de política d'infància en risc. Diem, i les entitats tampoc ho tenim això, ni el germen tenim d'això. Algunes entitats han reflexionat sobre el tema, però ni tan sols les entitats tenim bastit o experimentat de forma pròpia models de programes com aquests en un territori determinat. (...) Nosaltres amb l'administració no podem fer un programa com aquests ambició a tota Catalunya, però dir, mira! a dos dels barris on estem, fem una aliança amb ajuntament i Generalitat per desplegar el què seria una experimentació d'aquest model de programa transversal, tampoc hem tingut encara ni la capacitat ni la intel·ligència per generar-ho"** (E8)*

I un dels perills, o en tot cas, els "fantasmes" que ha despertat més recel, és l'entrada de les empreses mercantils a l'escena. Com s'ha pogut veure en l'apartat anterior, d'una banda, és viscut com una certa competència difícil de guanyar pel diferent grau de la força que unes organitzacions i altres tenen a l'hora de concursar. D'altra banda, hi ha la

preocupació de que els serveis quedin desvirtuats a l'haver d'aconseguir beneficis amb la seva gestió. És incompatible fer negoci per mitjà de la cobertura de serveis que cobreixen necessitats socials i que són finançats per les administracions públiques? Cal llimar els recels? Els nostres entrevistats no sempre tenen la mateixa visió de la situació. Com destriem el que pot haver en comú?

*“Estan traient els concursos amb IVA net, total és una manera d'afavorir les empreses mercantils (...). **En tot cas ara tenim una altra competència que és la que ens preocupa realment que és la de l'empresa privada.** En la mesura que hi ha un mercat on hi ha diners i hi ha oportunitat de negoci l'empresa privada s'hi posa. (...). (x) està portant els plans de dinamització comunitària de la Generalitat de Catalunya, de barris. (x) que és una empresa de logística i de neteja. I els hi donen. Això és un escàndol. Passa per què l'administració pública, més enllà dels discursos, es regeix per una llei de contractes amb la interpretació més restrictiva.” (E4)*

*“Bé, el tercer sector social, tampoc tots no som iguals. És un sector molt heterogeni, molt gran, tu ho saps, i llavors bé clar, jo sempre m'agrada dir-ho als dels bancs quan hem tingut que pues demanar solvència econòmica per tirar endavant encàrrecs importants a la meua entitat. Doncs sempre els hi dic, jo sempre he fet molt el treball amb bancs, sempre els hi he dit quan els hi explico el tercer sector, una cosa que és molt gràfica, perquè ells tampoc confien els bancs amb el tercer sector, però és que el tercer sector no són l'associació de petanca del barri, i diu ... ah! Si tu et penses que som l'associació de petanca del barri, no cal que m'encarreguis per gestionar això. Llavors aquí jo penso que tenim l'obligació tots d'anar clarificant el sector. Igual que les empreses privades mercantils totes no són iguals, n'hi ha de petites, mitjanes i grans. I n'hi ha de petites ni que ho volguessin podrien portar mai cap zona d'atenció domiciliària de Barcelona perquè no tenen ni solvència, ni tècnica, ni finançament... no podrien, doncs al tercer sector ens passa el mateix. **Hi ha empreses mercantils que tenen qualitat quan treballen**, i que escolta tu diries (x) però és que poden fer una atenció als usuaris molt bona, si, treballen amb qualitat, a nivell continu val, a més tenen molta formació, innovació, tal, val, estem d'acord. **Doncs en el tercer sector n'hi ha que també ho fan això, i n'hi ha que no han arribat aquí**, i l'empresa mercantil igual no ha arribat. Però jo et diria però en el tercer sector social les entitats que treballen amb qualitat i que treballen bé, a més a més nosaltres tenim un valor afegit que no tenen les entitats mercantils, però jo no vaig en contra de les mercantils, perquè la societat som el primer sector, el segon i el tercer.” (E16)*

*“No, rotundament. Mira nosaltres estem traient uns plecs que estan a la frontera de la legalitat, que hem situat les clàusules econòmiques en el mínim. Fins i tot, en alguns plecs, el que fem és que a partir d'una determinada rebaixa de la quantitat, el que fem és penalitzar. Considerem, per exemple, que entre el preu de sortida i el 5% de rebaixa hi ha un marge, però una empresa que ens ve amb un 10% de rebaixa, el que fem és penalitzar-la, evidentment. És a dir, el que aquí no ... això ho tenim ben resolt. **Jo ara puc afirmar que quan una iniciativa del Tercer Sector fa una oferta tècnicament potent i de qualitat, el***

marge que té l'empresa privada a ser competitiva per la rebaixa de preus és mínima” (E10)

“Amb aquest panorama sembla molt difícil veure un tercer sector amb futur. Per què és clar! les empreses en veure que aquí hi ha una possibilitat de negoci cada cop intentaran més fer-ho bé i davant de les empreses fortes, tan fortes com aquestes, ho té difícil el tercer sector si no, si a les clàusules no es diu que sigui una empresa del tercer sector” (E 18)

“Aviam, no em preocupa sempre i quan des de l'administració pública tinguem la capacitat de planificar, regular, finançar i avaluar, de tal manera que la prestació de servei tant des del punt de vista de les condicions laborals i la recepció de serveis de les persones tingui el mateix grau de calidesa, qualitat i compromís ètic que si estigués prestat directament per l'administració i pel tercer sector. Però això que és fàcil de dir, no és fàcil de fer. És veritat que des de l'Ajuntament per mi ha estat una obsessió millorar i enfortir tot allò que es presta amb contractació, però és veritat que encara tenim molt camí per endavant en aquest terreny. Per tant, crec que això és el que s'ha de salvar de manera essencial. Ara bé, un cop salvat això, per tant, en principi no ha de ser cap problema essencial la naturalesa del prestador, si tot això queda garantit. Un cop salvat això, home!, jo no me n'he amagat mai ... sempre he dit que per mi l'empresa amb ànim de lucre, pot ser més o menys instrumental però el tercer sector és una opció de fons” (E10)

“Una mica en aquest debat, no hi ha res ni blanc ni negre, tot és prou complicat, però bé. És a dir, jo en principi diria que la lògica des de la que es prenen les decisions en empresa mercantil i en el tercer sector, les lògiques no són les mateixes, les lògiques, una altre cosa és que després les pràctiques, doncs pot haver-hi de tot.” (GT1)

Una relativa “especialització” dels serveis segons les capacitats o potencialitats de cada un dels sectors a l'hora de dur a terme la seva gestió?

“El que és un discurs, diguem que, per sort, des de fa relativament poc anys ja comença a ser dominant, però hi ha dos dificultats, una és que durant molt anys pràcticament s'havia prohibit el treball comunitari, a nivell municipal, als treballadors socials se li havia aplicat una estructura gerencial en que hores entrevistes, en que estava a molts llocs, en que s'havia fet a nivell independent. I després que és veritat que malgrat s'han d'evitar les etiquetes dels mals de l'administració pública, els del tercer sector, els de l'empresa, els maniqueïsmes, sí que s'ha d'acceptar que no tothom serem excel·lents fent-ho tot. Igual que l'empresa mai serà la que ens donarà més garanties, per exemple, portant programes que afectin drets fonamentals, per què hi ha un conflicte d'interessos entre el benefici i els valors de fons; jo penso que l'administració pública en algunes qüestions com el treball comunitari,

sempre serà difícil. No que ho faci, ho pot fer, per descomptat, però que tingui els valors com per destacar en això. Jo penso que això no vull dir que el tercer sector ho sàpiga fer, però ontològicament per dir-ho així. (E8)

“Jo amb això no tinc un a priori ideològic diguéssim, hi ha empreses fantàstiques que com a empresa el seu objectiu és tenir beneficis, per tant mercat no?, i escolta'm, tracten fantàstic, amb qualitat ... jo penso que a priori... i altres empreses o entitats que no tenen afany de lucre, que són un desastre eh?, vull dir, jo un a priori penso que no es pot donar” (E17)

“Clar, i amb això els treballadors d'empreses tenen molt clar que treballen per l'ajuntament eh?. Bé almenys en l'àmbit de serveis a les persones. Jo veig allò de dir no per què a l'ajuntament estem fent, estem no sé què i no sé quants. Saben que estan en una empresa però que és un servei públic, que és el servei pel barri, que és almenys la gent dels meus equipaments ho tenen molt clar que és un servei públic, que fan un servei públic. I la gent ... mira, ahir em vaig enfadar perquè va sortir en una publicació el nom d'una empresa que ens gestiona un equipament. Jo no vull que surti això, no, és un servei municipal, la gent el que ha de saber és si és aquest o l'altre, és un servei municipal i se “acabó”. L'empresa ja fa la seva propaganda on vulgui de la seva feina, no? I a més és que normalment no surt, i va sortir, ... i per què diuen que és de l'empresa? ... per què això confon a la gent. No, no això és un servei municipal gestionat per aquests doncs sí per aquests, però és un servei municipal.” (E17)

“Però això no té a veure si ets de lucre o sense lucre. Crec que depèn de l'entitat, depèn una mica de la visió que tingui aquesta entitat, de perquè està fent lo que està fent. I llavors la part negativa evidentment depèn de les persones que la configuren, però jo no distingiria. A mi em molesta lo lucratiu, perquè penso, bé perquè em molesta, perquè jo també seria més de lo públic, i 'a falta de' doncs, el tercer sector, però no ... jo trobo, jo m'he trobat amb mercantilisme al tercer sector i amb una missió estricta i uns valors i tot lo que tu vulguis, però, i condicionant als professionals, de dir no això ho hem de fer, aquest cas no acceptem” (GT1)

“Però aquí diuen, ostres!, això l'Ajuntament de Barcelona treu tants milions d'euros en tants anys, aquí clar es posen: hem de ser nosaltres. Doncs bé. doncs no, aquí hi ha un concurs i en tot cas aquest concurs ha d'encarregar-ho a l'empresa, d'iniciativa social o no, que hi sigui més eficient socialment, pels mateixos diners més eficiència. I ja te dic jo que no necessàriament té que ser una mercantil. Ara, tampoc ha de ser qualsevol entitat. Ha de ser una entitat o una empresa que realment pugui aportar això i que després se li faci un seguiment i ho pugui demostrar” (E 16)

On són les diferències? Hi ha dues vessants: a) la competició en el moment de concursar i aquí entra, o poden entrar, les diferències de costos a l'oferir els serveis ja

sigui per salaris o condicions de treball, ja sigui per aprofitar economies d'escala o per diferent manera d'organitzar el treball dins les pròpies empreses o organitzacions. I, b) també te a veure amb els resultats que uns i altres poden oferir, i aquesta solvència s'anirà coneixent a mesura que es vagin realitzant les corresponents avaluacions.

La competició a l'hora del concurs:

“Amb lo qual sovint parlant amb les entitats del tercer sector, que en aquest gremi hi tenim molta confiança per que culturalment jo crec que són millors que les empreses mercantils, això és així de clar, a vegades els hem dit solvència tècnica la teniu tota i trajectòria en teniu molt més que altres empreses mercantils, però heu deixat de tenir solvència financera per què de cop heu d'afrontar uns concursos d'una quantitat de diners que quan demanem la facturació amb no sé quants anys, de no se quant diners, no hi arribeu de cap manera” (E18)

“Per tant, jo diria que aviam, jo estic d'acord amb el tercer sector que l'entrada de l'empresa mercantil en l'àmbit dels serveis a les persones històricament s'ha produït en unes condicions que han fet mal al tercer sector i s'han produït externalitzacions poc regulades i controlades. És a dir, comparteixo la crítica històrica que fa el tercer sector, sense cap mena de dubte. Probablement avui encara s'està produint això en algunes àrees, però també m'agradaria diguem-ne que entre tots posem en valor que les coses estan canviant, i que poden canviar, és a dir, que no hi ha una fatalitat històrica. És a dir, que no hi ha una fatalitat històrica que ens digui que el tercer sector ha perdut la batalla i sempre serà així ... Jo crec que és important posar l'accent en els avenços que s'han fet per fer-nos forts i perquè el tercer sector posi en valor el que està fent i la capacitat que té de gestionar des de la qualitat, de l'ètica, des de la solidaritat, molt i molts serveis públics” (E10)

“Amb aquest panorama sembla molt difícil veure un tercer sector amb futur. Per que és clar, les empreses en veure que aquí hi ha una possibilitat de negoci cada cop intentaran més fer-ho bé i davant de les empreses fortes, tan fortes com aquestes, ho té difícil el tercer sector ... si no, si a les clàusules no es diu que sigui una empresa del tercer sector. Valdrà més?” (E18)

“També hi ha diferències eh?, per què per exemple, hi ha empreses mercantils com el grup (x) que són molt potents i que gestionen moltes residències des de fa molt temps. Que ho han gestionat privadament i que en el moment que per la llei de dependència, la llei de serveis socials ha aparegut aquest negoci, clar, venien amb una certa cultura. Després hi ha altres que són, a veure (x) per exemple és de (x), per tant del (x) aquests feien ponts i ferrocarrils i no... Però que passa? Bé, que també tenen una certa capacitat de fer dos coses les empreses mercantils. Hi ha una que és dolenta, que és contractar senyors molt bons que facin excel·lents projectes. Això, “pagant Sant Pere canta”, amb lo qual fem un projecte collonut i ja està. L'altre que poden fer, és fitxar gent

excel·lent que faci excel·lents projectes, i fitxar gestors molt potents del sector social i posar-los al capdavant de la seva empresa. Lo qual, aquesta és bona, per que al final el que volem nosaltres és que algú ens presti els serveis amb garantia i si (x) o (x) o no sé qui, doncs incorpora gent de la Diputació o de la Generalitat o de les ONG o del tercer sector, que a vegades passa, escolta'm, i aporta el seu coneixement. Després hi ha un tema de cultura empresarial i les relacions laborals que sempre és més dur amb les empreses mercantils que amb el tercer sector. Però també és cert que a vegades l'empresa mercantil té més experiència en temes organitzatius grans que el tercer sector, i això també s'ha de dir. Per què són empreses doncs que tenen allò, prou cabdal com per temes de gestió de recursos, de facturació, d'informació, d'indicadors. Estan acostumats a fer-ho per que ... poder més que el tercer sector, que ara ja ho fan, però fins ara era una sector que una mica operava allò amb espònsors i mecenes i ... i aportacions privades i poca cosa més.” (E18)

*“Hi ha pros i contres, hi ha pros i contres. Jo puc generalitzar en aquest concepte de dir, és a dir, no és el mateix fer una tasca de dinamització amb voluntariat i tal, que gestionar. No té res a veure, val? Ha d'haver-hi uns condicionants, ha d'haver-hi una estructura d'empresa una, estructura prou potent com per què des de les posicions d'administració ... clar després hi ha temes de com es paga el personal ... les empreses, jo què sé (x) per exemple, que és una de les més potents amb més personal i amb més serveis concretament aquí a Barcelona, no? Doncs és que no hi ha cap problema eh?, paguen molt bé al personal perquè sempre ha pagat, una mica ja per criteri d'empresa, ha pagat per sobre dels convenis, bé molt bé, sempre diem que els convenis són molt justos però té una estructura, té comitè d'empresa, té... a veure no, té una sèrie d'estructures i no té mai, mai, cap problema. Apart de que ha anat creant una base diguéssim de personal fix doncs potent i amb solvència. Què els hi passa? doncs ostres! que funcionen per concursos i això són renovables cada tres anys, i que no pots garantir la continuïtat, i que a més a més ara tenim amb la nova llei de contracció hi ha la subrogació de personal ... Bé doncs ho tenen una mica complicat. Per tant, **d'entrada, saps que amb una empresa tens al darrera una estructura doncs potent que, el que és la gestió doncs la té garantida no?... Però per altra banda a mi em sap greu, personalment. Em sap greu perquè, això ja és una opinió molt personal eh?, em sap greu perquè és una oportunitat per què precisament vagin ... Què passa aquí? Que les empreses amb interessos mercantils es menjaran tot el camp, val?” (E17)***

*“A veure, jo crec que **d'entrada hi ha una dificultat diguem-ne de solvència, però no de solvència tècnica si no de solvència financera.** El tercer sector ha gestionat, des de la perspectiva molt del que són els contractes d'acció social, nosaltres som un sector dintre l'administració pública que, en origen, no té sector privat mercantil sinó que té el sector privat del tercer sector. I aquí doncs hi havia (x) , hi havia cooperatives, hi havia fundacions i quan no hi havia nínxol de negoci, que diuen els economistes, no hi havia ni (x) ni (x) ni cap d'aquestes empreses grans. Clar, aquí es produeix un fet i és que comencen a créixer els serveis d'una manera exponencial, per exemple el servei d'atenció a domicili. Quan jo vaig arribar aquí, a l'any 2007, estava adjudicat per 16*

milions d'euros a l'any i l'any que ve ens en gastarem 42, com a mínim. Ens hauríem de gastar més però no tinc els diners ara, però els hauré de buscar per que en necessitem més” (E18)

*“Però deixant això de banda que jo penso que l'administració el que ha de fer és, doncs, això manar i gestionar i avaluar, sobretot fer un seguiment, però quan fa aquestes coses, doncs, després avaluar i veure què. **Doncs també el tercer sector social haurà de tenir més capacitat inversora, i hi haurà entitats que podran.** Jo en drogues ho conec, que hi ha entitats, en drogues que no som ningú, doncs que han posat serveis, han tirat endavant i han buscat maneres per finançar-se amb altres, fent associacions i fent xarxa, i han posat doncs centres de dia o comunitats terapèutiques ... Els edificis els han fet ells i els gestionen ells i tenen conveni amb l'administració.” (E16)*

*“Aquests també. Per què han de créixer. A veure, **una cosa és que no s'ho reparteixin en termes d'accionariat, però han de pujar sous, han de pagar una mica millor a la gent, han d'invertir, vull dir si no ho fan per pagar l'accionista ho fan per invertir més recursos ... al final el preu de ... des del punt de vista d'un concurs, si l'empresa vol guanyar molts diners, amb el preu ja no passa i amb el preu ja no guanya. De fet amb aquestes empreses, aquest tipus d'entitat suposadament tercer sector, guanya molts concursos, no en aquest moment ... a veure, jo és que a més a més, la hipòtesi bàsica de que tot s'ho emporten les empreses jo la discutiria” (E6)***

La pràctica professional amb la que es fa el servei i els resultats que uns i altres poden oferir, depenen de lògiques diferents?

*“El què passa, és que jo crec que els treballadors, el professional d'una entitat sense ànim de lucre, sí que té una manera de funcionar diferent perquè l'organització, almenys la que jo conec eh?, l'organització és diferent. En principi, l'entitat rendeix comptes a tots els treballadors. Hi ha una assemblea, hi ha tota una transparència. Tu tens tot els comptes, **a veure sempre se'n poden fer de 'macarrufes', sí, però en principi la vinculació amb el professional a l'entitat i a la missió que tu estàs fent és molt diferent, a si és una empresa amb ànim de lucre. On la missió és anar a guanyar diners, i que per tant és una altre relació i una altre implicació amb l'entitat. Ja dic, dependrà de l'entitat i de l'estructura de la organització.” (GT1)***

*“Llavors les entitats que es dediquen a la gestió de serveis públics, jo crec que si que se senten pròximes al que és la prestació del servei públic. És a dir, **què pot diferenciar una empresa d'una ONG?** Ahir mateix tenia una gran entitat del tercer sector reunida en aquesta taula comentant les seves ... els seus temors respecte al futur, i clar! em defensaven que estaven perdent marge de resultats, que en el fons és benefici, val?. **Que aquest benefici, aquesta entitat el***

reinverteixi sobre activitats socials de la pròpia entitat respecte una empresa que se'n va a les butxaques de l'accionista és la gran diferència. Però a l'hora de la veritat la capacitat que després tenen empreses i iniciativa social de retornar aquest aparent benefici o marge de resultats, és igual de limitada. És igual de limitada, és a dir el sector tampoc és capaç diguem-ne de visualitzar de quina manera retorna aquest marge de resultats. Llavors d'això no es parla, d'això no és parla, d'això realment és un tema del que no és parla.” (E14)

*“Jo diria que hi ha treballadors que estan cobrant, per dir-ho d'alguna manera que en el nostre sector, que segur que ho fan collonut, i mira d'altres que no, i altres persones que estan en el món mercantil que segur que tenen molt bon cor i fan les coses i se les maquinen per poder arribar a tothom, no? I llavors no ho veiem tampoc.... jo discrepo una mica de veure, no? els enemics, els amics, els no sé **què perquè a tot arreu la societat és molt complexa i a tot arreu hi ha el què**, i hem de tendir, quan parlàvem de corresponsabilitat, sé que és molt utòpic, però en que les empreses més enllà de la Responsabilitat Social Corporativa que fan, i que a més a més diuen clarament que ho fan per poder guanyar diners, tinguin una responsabilitat social una miqueta diferent, no? que la interessada per guanyar diners, i per tant que tothom pugui participar i pugui creure realment aquesta voluntat d'ajudar, no? en tots aquests drets socials” (GT1)*

“Pot haver-hi associacions del tercer sector molt orientades a produir serveis, que és molt legítim, però que aleshores o bé ja s'autoprodueixen els serveis per si mateixos, per que els socis són usuaris, o bé hauran d'acceptar que a l'hora de competir amb el sector públic hauran de fer-ho millor, ja està, simplement. Vull dir que no veig massa ... igual que hi ha trossos del tercer sector que no cal que pateixin per que cap empresa s'hi posarà. Cap empresa s'hi posarà a muntar esplais d'estiu.” (E6)

*“Aquest és un tema que a mi em preocupa molt per que jo crec que hi ha molt poca, no s'és massa conscient, o sigui, **quan la lògica és una lògica molt instrumental**, doncs és igual una cosa que l'altra. Jo poso aquest exemple molt últimament, per que me'l van explicar de (x), que és aquesta cooperativa d'iniciativa social, que va sortir de (x) i que es dedica a temes de cuina i de neteja. Es van presentar a un contracte de l'ajuntament. Es va presentar l'empresa (x) llavors va guanyar l'empresa (x) i la lògica era per què la seva oferta era millor, era més eficient garantien la neteja tal ... Però llavors jo sempre els hi pregunto, **i la no existència de la cooperativa (x) a on la poseu? per què si aquestes dones no tenen contracte no tenen feina estan a la cua, no desapareixen, si no que estan a una cua.** La no existència, el valor de la inclusió que te el factor de cooperativa, el factor d'arrelament, el factor de no deslocalització, on els poses?. **Parles d'empreses socialment responsables, parla també de territoris socialment responsables!**” (E11)*

“Per què en el fons és un problema de .. és una opció que no pot ser considerada conjuntural per l'administració. Ha de ser considerada més

estratègica. Has de treballar amb una lògica que vagi més enllà. Jo crec que en (x) és el que està intentant a Barcelona, és a dir, construir amb una lògica més estratègica. Per que si es planteja amb una lògica conjuntural, al final acaba sent millor l'empresa. Si treballem amb una lògica més estratègica, no? per que creus que hi ha una beneficiis de cohesió d'articulació que t'acabaran funcionant a la llarga. I que, per tant, seran més barats fins i tot. Per que no t'hi trobaràs que no .. Però si tu la teva lògica és una lògica a la curta, que políticament és aquesta, dius escolta no vull "lios". I a aquests sí que els donaré coses però per que facin cosetes, però les coses importants, anem a ser seriosos." (E11)

L'empresa mercantil i el tercer sector han –i hauran- de competir per recursos escassos en aquest nou marc. Ara bé, com ha d'actuar l'administració pública? Com ja s'ha anar veient, hi ha diferents sensibilitats en joc. Per a uns "per se", s'hauria de prioritzar al tercer sector, des d'altres reflexions cal demostrar ser els millors ... La gran preocupació són els barems que s'utilitzen en els concurs públics. Hi ha unes directrius europees i unes normatives estatals que assenyalen un seguit de procediments i requeriments. Cada administració pública, té a més un interventor que ha de vetllar per a que la normativa s'apliqui en tots i cadascun dels concursos. Com s'introdueixen les "clàusules socials"? Estan suficientment justificades? Pot el sector públic discriminar l'empresa mercantil pel sol fet de tenir afany de lucre si les condicions que aporten per a un conveni són millors que les que aporta el tercer sector?

Els concursos públics

"Mira avui tenim una discussió amb Consorci d'Educació de Barcelona, i Departament d'Educació. Aquest concurs, que et deia, d'educadors per la integració social dels nanos l'esta traient el Consorci de Barcelona "baremant" un 60% el preu. De 100 punts el 60% el preu, és que fa 2 anys ho van treure un 40% el preu! i ara, que ha anat el Consorci recent creat d'educació de Barcelona, i a més a més, ho treuen amb el preu net sense IVA. Això que vol dir? Segons ells per què estan aplicant la llei de contractes d'administracions públiques que nosaltres opinem que això és interpretable. Però bé el que fan és per l'administració, que treu un paquet, aquest paquet a tot Catalunya se'n va als 8 milions d'euros. Si guanya l'empresa mercantil, que a més després l'administració a més a més li ha de pagar l'IVA: O sigui tu licites ... abans licitàvem i nosaltres estem exempts d'IVA, doncs ara diuen no. Si guanya l'administració li ha de pagar. L'administració es pot gastar 600.000 euros més ara pagant a una empresa privada que a més recuperarà part d'aquest IVA per que s'ho pot repercutir, per fer un servei social i educatiu quan hi ha ..., per que una altre cosa és si no hi fossin, quan hi ha organitzacions sense ànim de lucre, que estan en condicions per fer aquest servei adequadament." (E4)

"Jo crec que són elements de futur a tenir en compte, perquè, com podem controlar que la iniciativa privada entri d'una forma salvatge en el nostre sector? Doncs intentar-ho regular, evitant que la pròpia administració pugui

anar per lliure alhora de fer les propostes contractuals, i aquest seria un tema molt important. L'altre, és com fer front a les grans institucions del nostre país o d'altres autonomies que també entren massivament en el que són els concursos i per tant també, d'alguna manera és un perill, és una amenaça. Desarticulen a la petita iniciativa, a la petita empresa que tenim en aquest moment, no? En aquest moment s'estan fent aliances entre institucions, és a dir, des del cooperativisme o en el sector del cooperativisme en aquest moment s'estan fent fusions per tal de tenir molta més presència en lo que és el mercat" (E5)

"Això és absolutament contrari a la llei. Això és absolutament contrari a la llei. I de fet, a vegades la oferta econòmica que fan les empreses mercantils és igual de barata que la que fan, el tercer sector, només que el tercer sector sovint opera sense IVA. Fet que també els perjudica al final, per que nosaltres acabem comparant nets, però després tenen allò de que el que ells gasten d' IVA no ho poden recuperar Clar! si nosaltres en el plec de condicions lliguem que les empreses ... òbviament compleixin el conveni, demanem els TC2 i totes aquestes coses, en principi estem garantint que aquest lucre de les empreses no serà a costa de diguem-ne, de les relacions laborals i de "malpagar" els treballadors si no d'eficiència". (E18)

"Ara parlo d'alguna experiència (...) ja no solament no és una avantatge si no que per tu com a contractista és un problema. Dius clar, si jo contracto una associació .. si jo miro les ofertes de suport al servei i les veig igual, o sigui no veig que hi hagi diferencials de qualitat especialment, ni de preu, les veig més o menys iguals, i una és una associació i l'altra és una empresa. I a més també resulta que l'associació em diu que jo l'haig de tenir en compte a ella, per què és una associació, per què representa, per què no se què, per què no se quantos ... La meva reacció és dir, aquests els controlo, aquests no, aquests em poden complicar la vida, a canvi de res. Si diguessis home no, és que et complicaran la vida però t'asseguren la relació amb les famílies, et vinculen amb tot el teixit, aporten moltíssima ajuda a la producció del servei, tenen un tipus de coneixement que nosaltres com administració no tindrem mai ..., és el que fan moltes de les associacions d'ajuda mútua, aquest tipus d'entitats, aleshores dius val, això si que val la pena. I a més a més quan val la pena, val molt la pena. Tractar amb una associació de veritat, no té color amb el tema de l'empresa". (E6)

"I aleshores quan a mi ... la gent, per exemple ara hem adjudicat el contracte del SAD, el contracte del SAD era un contracte de quaranta milions d'euros que nosaltres vam posar com una clàusula de seguretat per no deixar tot Barcelona en mans d'una sola empresa, per què si aquell dia aquella empresa fallava, i a més quaranta milions d'euros volia dir que havies de demanar un nivell de negoci a l'empresa que casi la fes exclusiva de segons qui, no?, i llavors vam dir que com a màxim un podia guanyar dues zones, amb lo qual volia dir que lo màxim, que ja era molt negoci, però eren 20 milions d'euros. I casualment, bé casualment, quan vam fer tot el barem, doncs el 50% de la ciutat ha quedat en

mans del tercer sector i el 50% d'empresa" (E15)

“Si tens la oportunitat de fer entrar un altre proveïdor fes-ne entrar 4. Vuit serien molts, però 4 és una bona xifra per una ciutat de 1.5 milió d'habitants. I pots experimentar, i pots veure també entre ells què passa. I clar! entres una empresa nova, que és la primera vegada que treballes amb ella, i li dones dos zones, això no és un criteri ni empresarial això és un ... és absurd! Per què dius escolta'm, si incorpores un nou proveïdor, no t'arrisquis gaire, dóna-li una zona, procura repartir una mica més el pastís que per això has convocat 4 zones. Jo crec que aquí hi ha més, que un problema del marc legal, del marc jurídic, dels criteris, etc. És un problema d'incompetència executiva. De fer malament el procés de gestió d'aquesta contractació i d'aquests processos. Que certament és un dels grans problemes en termes de col·laboració ja no amb el sector no lucratiu si no amb el sector privat de la falta de experiència dels directius públics per gestionar aquest tipus de situacions” (E6)

Les contractacions han de passar tot un seguit de procediments en el que intervenen diferents professionals, polítics i tècnics. Tenen els gerents de l'administració pública la mateixa sensibilitat que tenen els responsables polítics? Es tracta de sensibilitat, com des d'alguna entitat s'expressa, o bé de que tenen unes responsabilitats en funció del lloc que ocupen que han de dur a terme? Aquí entra en joc el que el sociòleg Max Weber va exposar sobre la difícil i necessària combinació dels polítics entre l'ètica de les conviccions i l'ètica de la responsabilitat. Els protocols administratius –que controlen els interventors- dissenyats per a garantir l'objectivitat en les contractacions públiques deixen poc marge de maniobra sobre el com “l'art de governar” ha de planificar les seves actuacions

“I després, amb el que em deies de la mercantil, aquí hi ha un problema de fons que a l'ajuntament de Barcelona li costa inclús bastant més que a la Generalitat. Un gerent és algú que vol que li faci la feina al menor cost possible i que no li discuteixi mai si vol tancar 20 places o en vol tancar 30. I és una posició molt normal en un gerent. Jo com a (x) a vegades estem en aquesta situació de dir ... Però el tema de valor afegit, de dir, no, però algú que vincularà comunitat que anirà més enllà, que no serà qualsevol ... costa i es desconfia, des de lo polític ja fa una mica de por, però des de lo gerencial ja és i es clar! amb això es perden també oportunitats ...” (E8)

“No, jo per exemple amb l'interventor m'he barallat molt perquè per dir-li home! com a mínim hauria d'entrar que si un porta no sé quans anys fent aquella feina, i resulta que hi ha informes positius, i resulta que ha fet la feina bé, escolti, el projecte està més que demostrat. I lo altre és allò que el paper ho aguanta tot. I em poden dir coses que encabat Això no t'ho deixen posar. No es pot”. (E15)

“Amb la llei de contractació, jo et dic el que penso eh?, vull dir que no ..., amb la llei de contractació es garanteixen una sèrie de coses que són, bé, que ja

*estaven garantides perquè quan es vol fer trampa es fan altres coses, però la transparència, la pública concurrència el no sé què, el procediment, el tal ... val això “estupendo”, això “estupendo”, però què passa? què passa? Que guanya el més barat, bé val sí, no és literalment així, no sé si coneixes la llei de contractació, **que tenim un 51% de l'adjudicació de puntuació objectiva automàtica i la resta, el 49%, és subjectiva.** Val, això què vol dir? que habitualment es posa aquest 51% de puntuació es posa als conceptes econòmics val? **I en la subjectiva es posen els conceptes de qualitat, i més tècnics, val?.** Què és el que jo, que m'agradaria que no fos un tema tan individual diguéssim perquè jo crec que això s'hauria de treballar una mica més conjuntament. Però bé és igual. Quina és la meva obsessió? **la llei no diu 51% de criteris econòmics, no, diu de criteris automàtics. Per tant jo dintre d'això sempre busco, qualsevol plec que trec, qualsevol servei que trec, sempre busco criteris automàtics que siguin tècnics i que em donin referència de qualitat, no només de base econòmica. Però clar! això és molt difícil, en serveis a les persones és molt difícil.** Per què, per exemple, aquí els poso hores de formació del personal, poso tantes hores? tant, poso hores de supervisió dels equips per part de l'empresa i poca cosa més. Quan són programació d'activitats poso millora amb el nombre d'activitats però, clar! això vol dir que si jo dic, et dono tants diners perquè em facis tanta activitat, i tu em dius, jo te la doblaré ... val. Les úniques, i m'he trencat les banyes, allò de dir, hem de posar aquí elements que ens parlin de la qualitat perquè no sigui una subhasta això, no sigui que em guanyi el més barat, no? I és molt complicat, és molt complicat. Amb lo qual estem subjectes a una llei que garanteix la transparència el no sé què, tot plegat” (E17)*

*“El tema està en que la llei, **la contractació pública hauria de poder treballar-se més des del que poguessin tota la part tècnica i l'eficàcia dels serveis, es pogués realment valorar quan tu contractes.** Llavors què passaria, que aquí hi hauria molta més iniciativa social. Per què? **Perquè si jo porto un valor afegit de participació, de proximitat, de voluntariat, de que contractem més, la gent una plantilla més estable de que tenim més motivació, més tal... I això ho puc mesurar,** i això es pogués mesurar, que és el que volem fer amb la guia, i això té uns punts, sí o sí, ho tinc que guanyar, perquè estic en el meu sector, o sigui cada sector ha de tenir lo seu” (E16)*

*“Es a dir, això es pot fer, si hi ha una bona organització i un bon plantejament. El control pressupostari, per exemple. Doncs clar! tens molt personal, cadascú porta ... doncs bé, doncs que hauré de fer?, doncs el mateix full d'Excel, ja ho estic pensant, el mateix sistema amb tothom, bé, sistematitzar i fer ... **garantir molt més els procediments. Jo sí que penso que l'administració ho podem fer, però si tenim clar què volem, i el problema és que a vegades no es té.** Saps? és com quan treus el concurs, una ludoteca, pues que facin això, que facin allò i a vegades he vist plecs que diu jo pues no me'n entero, vull dir, què ha d'aconseguir aquesta ludoteca què, quin, no? **Dintre del que ofereix la societat i tal quin és aquest espai?, és un espai educatiu?, és un espai d'entreteniment?, és un no se què?, hem de treballar amb els pares?, es només una guarderia?, no, no és guarderia. Bé doncs no queda reflectit aquí. És a***

dir, no? Si un te clar cap a on vol anar i quines eines té, jo penso que sí, que l'administració te capacitat, sí, sí, t'has d'inventar coses diguéssim, no?" (E17)

*"... per exemple amb l'últim concurs del SAD que és el més gran que tenim, que eren 111 milions en dos anys i mig el... hi havia 95 punts i d'aquests 95 punts (això si voleu us ho dono, per que a més està penjat, és un document públic) **les qüestions econòmiques eren 30 punts i les qüestions tècniques eren 45 que aquí hi havia projecte de gestió de qualitat amb indicació de mecanismes de control, gestió i metodologia del servei, sistemes de coordinació i organització del treball, descripció detallada de millores tecnològiques ... per què tampoc no... no hem de posar-ho tot estrictament. Vull dir que hi ha coses, a part la descripció detallada d'un codi deontològic de l'empresa o entitat, etc. Per tant aquí l'únic que ens diu la llei és què: hi ha dos tipus de criteris uns que són ... subjectius que són de judici de valor, que en aquest cas l'administració diu a mi m'agrada més aquest projecte que aquell altre per que sí, bé per que sí, per unes raons. I uns altres que són de valoració automàtica, a la valoració automàtica hi ha els "calers", però també tu pots dir, bé! comprar 20 llitres noves per una residència, o posar uns localitzadors de GPS pels avis que tenen deteriorament cognitiu, o el que sigui."*** (E18)

*"L'interventor sempre vol que passi del cinquanta. Sí, i aleshores nosaltres intentem que sigui el cinquanta, però que passin molt poc, però **té molt pes el tema econòmic**. Lo que passa que llavors sí que intentem introduir una clàusula (...) que és que igual que amb una empresa d'obres, tu pots posar una clàusula que digui que el trenta per cent a la baixa és considera una baixa temerària, doncs aleshores aquí tenint en compte, nosaltres quan diem: què costa aquest servei? Per exemple quan traiem un servei com ... com ara han tret un centre obert que obrirem el dia 1 de novembre l'obrim no? Doncs aleshores van dir, bé nosaltres el que volem és aquesta titulació, aquesta, aquesta, aquesta, aquesta, aquesta. Per tant, aquestes titulacions el conveni vam calcular són això, això i això i això eh?. Més, bé, el material és tal, tal, tal. I nosaltres vam dir bé **aquest és el preu, tot el que baixi d'això serà temerari i no s'acceptarà**" (E15)*

*"El pes, en principi, és lliure. Però si els que són de judici de valor són més alts, vull dir, seran els que pesaran molt en l'adjudicació, llavors la llei el que diu és, per que aquí no hi hagi adjudicacions a "ojímetro" de "a veure quien me gusta más", un comitè d'experts. Comitè d'experts, per entendre'ns que no estiguin sota el meu comandament, en el meu cas. Llavors jo que ja ho he fet varies vegades, per què clar! **quan a la interventora l'acabo convencent de la importància dels valors tècnics, em diu però llavors si són més que els objectius has de posar comitès d'experts. Llavors poso comitès. Qui? Gent de la Diputació, gent de les universitats, gent d'altres àrees de l'ajuntament: de dona, d'infància, o dels districtes, de no sé on, que vinguin i que es llegeixin i que diguin qui els sembla millor; que pactin, joestic allí de secretari diguéssim, no opino, i ja està. Per tant poden ser més que els objectius i nosaltres ho hem fet"***. (E18)

“És que jo crec que no és un problema del protocol de concurs, és un problema del tribunal, és un problema de la gestió que fan i d'una certa ... jo personalment penso que hi ha una certa “bobaliconeria” per part dels directors públics del sector dels serveis socials, per què veuen una gran empresa, veuen una multinacional i s'embadoquen, es queden com embadocats. Quan, si has estat a la vora d'aquests sectors, ni són tan brillants, no són tan meravellosos, ni són tant no se què ... Vull dir, al final no, i en determinats aspectes operen pitjor i no són especialment millors en qualitat. Però bé són més “liants”, tenen aquella cosa com més ... hi ha algun directiu que es queda com embadocat amb aquestes històries, i amb el mateix plec de condicions a les mans fins i tot avaluen malament les ofertes. L'adjudicació que ha estat feta ara, jo que sé, a (x) que se li va donar fa poc temps ... ara resulta que un dels que li van treure que era (x) ha comprat (x) i bé ... coses molt rares” (E6)

*“Hi ha un altre tema que no em sembla tan correcte que ells [el tercer sector] quan es posicionen davant de l'administració actuen com un lobby, com un lobby de pressió, que a mi, t'ho dic sincerament em resulta casi tan difícil, per no dir més, de posar en el seu lloc que quan es tracta d'una empresa. Per què quan es tracta d'una empresa, jo només m'he trobat un cop amb una empresa que hem anat a judici, que va pressionar a uns nivells d'amenaça que (...) Però amb els altres casos, quan jo adjudico un concurs, mai ningú diu, que anirà a veure el regidor, que és que no tinc en compte no sé què. **Un concurs és un concurs públic i l'administració ha de ser transparent.**” (E15)*

I amb aquest debat, d'opinions ben diverses i algun cop enfrontades, entra el tema de les clàusules socials. La seva incorporació en les contractacions públiques és una aspiració molt potent per part de les entitats del tercer sector, però no està exempta tampoc de controvèrsia. Per a uns són necessàries –fins i tot èticament desitjables, per a uns altres, es tracta d'un paternalisme o proteccionisme que no necessàriament garanteix noves millores. Veiem - ho.

*“Sí, per això et dic que és més estètica que altra cosa. Diu: ‘Tindran preferència en l'adjudicació del contracte sempre que llurs proposicions igualin en els seus termes a les més avantatjoses des del punt de vista dels criteris que han de servir de base a l'adjudicació, les proposicions presentades per: empreses que acrediten la solvència tècnica exigida i que inclouen persones amb discapacitat i les entitats sense ànim de lucre amb personalitat jurídica i tal i qual’. (...) Què passa?, que en un concurs de 45 punts, i no aquest és de 75, no de 95, què passa? que com que aquí vas introduint tants barems un treu 80'23, l'altre 78'52. Clar! que dos empatin a 78'52 és casi impossible i és impossible, a veure és el resultat natural, per què com que tu aquí dius, jo compto a 0'10 punts per hora de neteja que em facin gratis, compto no sé què la gestió i metodologia fins a 10 punts, això... **Clar, l'empat és virtualment impossible, és més fàcil que et toqui la loteria!. Per què, al final, acabes comptant coses i acaben sortint decimals.** Amb lo qual, clar, si ho simplifiquessis molt, jo crec*

que és una clàusula pensada per dir, mira, fem ofertes econòmiques. I en cas d'empat doncs allò. Però com que a nosaltres també ens interessa molt un component tècnic, bé, que hi hagi empat és complicat. Per tant, normalment s'escriu com una bona pràctica fins i tot el propi tercer sector ho diu. En aquest document ho presenta com a bona pràctica, i és una bona pràctica de bastant gent, inclòs l'ajuntament de Barcelona, que aquí parla d'un contracte d'adjudicació del sector de dona i ho fan ells i ho fem nosaltres i en el plec model de l'ajuntament hi surt també. Hi surt com a optatiu, després nosaltres ho acabem incorporant, però jo crec que té una utilitat relativa. Per què... després clar i més si finalment fiques comitès d'experts. Què passa? els comitès d'experts acaben dient, jo he posat un 7 per què no sé què, jo he posat un 8 per què els indicadors són més tal, jo un 7'5 per què els indicadors tal, llavors al final tu dius, bé fem una mitja, total que acaben sortint decimals inevitablement” (E18)

“A veure, raó tenen, no se'ls pot treure. Han perdut un concurs i a més un dels concursos més important de tot Catalunya. Per tant, no és un tema menor. És cert que hi ha un espai de competitivitat cada vegada més important i que tothom s'ha de posar les piles. En aquest cas el sector té una actitud, que tampoc no es homogènia en el sector, d'intentar preservar o defensar l'espai de contractació del sector, és a dir, fent una política proteccionista diríem sobre això. Aquí hi ha posicions divergents, el sector cooperatiu no està d'acord, per exemple, no ha estat mai d'acord, si no que aposta diguem-ne per que les organitzacions s'espavilin i millorin les seves ofertes, la seva capacitat competitiva, és a dir es posicionin més com una empresa en el sector i dintre del tercer sector no cooperatiu doncs també hi ha les seves divergències.” (E14)

“Llavors, això ens porta a la llei de clàusules socials que és complicada per què el sistema funciona sobre al base de la competitivitat, però bé, hem acceptat l'existència de clàusules ambiental, i varien, és a dir que tu pots acceptar una contracta més cara si la garantia ambiental és més alta, doncs podries acceptar una contracta .. és a dir, per què si no arribarem a una situació insòlita de que els ajuts de plans comunitaris de la Generalitat els han donat a (x) ” (E11)

“Si que ho permet, la llei ho permet, però hem d'avançar molt perquè la contractació pública inclogui clàusules social que puguin contractar el valor afegit del tercer sector social. Tal com està fet el plec de condicions, està fet, està pensat amb les obres amb ponts, amb carreteres ... Estem parlant d'atenció a les persones. Llavors que s'ho emporti tu dius, jo dic, que ho guanyi, una entitat o una altra, pensa que una atenció domiciliària no la tenia cap empresa mercantil l'atenció domiciliària a la ciutat de Barcelona només la portava la iniciativa social, la primera atenció domiciliària només la portaven cooperatives d'iniciativa social. A la que a tot això se li dóna una forma, es contracta més, és tal, és qual, què passa, que l'empresa mercantil, i és lògic, té els seus interessos, que veu que aquí hi ha un desenvolupament d'unes lleis i és un sector que mourà moltes contractacions i que mourà un volum econòmic

important, i que també a ells els hi pot aportar una rendibilitat social, i diuen bé doncs això ens interessa, és lícit, ens interessa, i hi van, i llavors ens hem de presentar en un concurs. No guanyen perquè innovin mes o menys, perquè les entitats d'iniciativa social que es presenten en una atenció domiciliària de les dimensions de la ciutat de Barcelona estan en condicions d'innovar, igual que els altres per què són d'unes dimensions tan macros, que sinó ja no et pots ni presentar, perquè ja no hi ha solvència econòmica financera, o sigui la llei ja ho marca això” (E16)

“l'Administració ha de posar una clàusula, i ja s'està regulant lo que és el tema de convenis. Per llei, en aquests moments, encara que en aquests moments em sembla que no s'ha aprovat, ara no em facis dir per què ... però et podria connectar amb la gent de la taula del tercer sector que està treballant tot el tema dels concerts i que nosaltres, de fet, hem utilitzat en aquest moment. És a dir, s'està regulant els contractes en relació també a la Unió Europea, per què el valor afegit tingui el pes específic, no només l'econòmic. En aquest moment encara s'estan fent contractes on el pes específic del concert és el 51%, per exemple, més puntuable pot ser això que dèiem de l'economia a la baixa, el preu de l'economia, qui rebaixa més el preu, no? Ara s'està introduint, intentem i s'està fent des de la Taula del Tercer Sector que el valor afegit del treball que s'està fent, la iniciativa social, etc. tot això puntuï com igual. Aquesta línia també s'està treballant, per tant, en el futur també depèn molt de que això s'instauri en la nostra administració com una forma de treball, diguéssim de llei i aquí també estem” (E5)

“Quan parlem de les polítiques jo també crec que caldria explorar els mecanismes jurídics que en aquests moments té l'administració per treballar amb el tercer sector. Perquè lligat amb aquell discurs que abans fèieu de la mercantilització o la irrupció de les empreses mercantils al sector, ho dic perquè segurament hauríem d'explorar molt més la concertació, que la llei permet, que no obligar-nos a anar a concurs per determinats serveis que estarien garantits per la cartera de serveis. I aquestes regles del joc que donaria més valor al que podem oferir al tercer sector s'hauria de treballar molt més. I després també doncs, els altres mecanismes diguem-ne de subvencions o de convenis, etc. per experiències mes innovadores, com les que s'estiguin plantejant, això s'hauria també de poder desenvolupar molt més. Evidentment tot al final és que hi hagi més recursos per les polítiques d'infància i de joventut que certament en falten moltes.” (GT1)

“Clar! per què tu aquí tu no pots jugar, tu has de garantir el servei. I has de garantir una qualitat homogènia de servei i et compromets a aportar el que tu t'has compromès a aportar al ciutadà, llavors que vingui algú i et diu, no és que jo a més a més els hi dono “no se què”, dius escolta, però és que jo no els hi vull donar “no se què”. A més a més què passa? que de les quatre zones que tinc a Barcelona aquesta zona per que estàs tu tindrà “caramelets” i a aquests no els toca caramel? Fes-me bé el servei que t'he comprat. Puntu. Fes-me'l el millor possible. Però prefereixo que m'ofereixis un sistema de control de gestió amb

un sistema informàtic molt potent que ens permet fer el seguiment de les altes i les baixes al dia això per mi és un avantatge competitiu d'aquest concurs i que m'hi posis voluntariat em desestructura el sistema. (E6)

“Llavors, com que el sistema de concurs és relativament cec si es compleixen les condicions, i no incorpores unes clàusules que et permetin discriminar, i tens por que si les incorpores et portin al jutjat per, diguem-ne, “menyscabo de la competència”. Doncs això és una trampa. Llavors, hi ha d'haver una certa voluntat política de jugar d'una altra manera. Per mi aquest és un tema clau, i jo no estic en contra per principi de l'empresa però si que crec que en certs temes tu no pots jugar amb una visió de política social sense tenir en compte els factors d'economia social, ni de territori, per què si no acabes fent polítiques de final de canonada, només et dediques a gestionar els residus. El dia que (x) plegui i que es decideixi no sé ... doncs que tu tindràs que assumir els costos d'això. Doncs busca aquelles fórmules que et permetin reduir aquests impactes que tu no controles. I això no vol dir apartar les empreses però si que incorporin altres factors.” (E11)

*“I ara encara han entrat (x) i algunes altres però en el moment anterior estava pràcticament tot amb empreses mercantils. Llavors sí que això prefigura un model. T'estan tractant com un proveïdor més. **Hi ha gent a l'administració que té incorporada la idea de “no m'expliquin histories, jo tinc l'obligació d'oferir un servei als ciutadans de qualitat, jo estableixo un plec de condicions, i al millor preu possible”.** Per tant, si tu et presentes jo no hi posaré cap pega, sigues el millor. Llavors sí que és cert que tenim un repte de ser eficaços i eficients, no pel fet de ser no lucratiu se'ns ha de donar les coses, però és que al final hi ha uns determinats procediments, això de l'IVA mateix que et penalitzen. Llavors, o “baremar” el 60% d'un servei d'aquest tipus pel preu. Això no s'aguanta. És a dir, que tinguis en compte el preu, sí, posa-li si vols fins i tot un 40%, però el 60% vol dir simplement que qui té més capacitat econòmica, fins i tot pot decidir perdre en un servei. Si t'interessa tenir relació com a empresa amb una administració, és que clar! al final ja no saps què pensar. Per que si poso un 60% preu què és? Per donar-li a qui?” (E4)*

IV- Reptes plantejats

El Tercer Sector, com a nou actor social i polític té reptes a superar. Però en aquesta etapa ja iniciada, hi ha reptes que caldrà afrontar conjuntament amb els altres sectors. Hi ha qüestions que afecten a l'organització i, d'altres, a la manera en com caldria fer front als nous reptes. En definitiva, es transita per un camí de "llums i ombres" pel que cal anar avançant com en tot aspecte de la vida social i col·lectiva. Dos aspectes ja s'han anat treballant. El primer, saber el què es vol aconseguir –com ha quedat clar en les planes anteriors. El segon, ser conscients de les dificultats plantejades, com queda palès en les opinions que ara es recullen.

(a) capacitat d'autocrítica

Es pot constatar una capacitat d'autocrítica i una voluntat de treballar per anar llimant aquells aspectes que poden representar un fre per a la consolidació del nou model de prestació dels serveis socials públics. Hi ha un discurs compartit, però sembla que encara no suficientment dut a la pràctica. La prestació de serveis no ha d'estar renyida amb la capacitat d'aportar a la societat els plusos que són l'essència del tercer sector: la implicació, la participació i el treball amb la comunitat i el territori. D'altra banda, és present la necessitat de superar les dificultats per a l'estructuració d'una plataforma d'infància a Catalunya.

“Però també nosaltres hem de creure que és veritat, que és la prevenció, i ens hem d'arriscar i hem de dir que no. I igual hem de tancar algun servei però bé igual s'ha d'informar als altres que estan al voltant sobre quin tipus de serveis estan tancant i per què, i què passa . Però sí que crec que és veritat que hem creat un discurs que ens omplim la boca i després mercantilistes com el que més eh?” (GT1)

“Jo també, no només, parlaria del tema dels serveis, sinó també del funcionament o l'organització. Jo diria, que la cultura aquesta del rendiment de comptes, o d'avaluació, o de qualitat a nivell de l'administració, doncs, manca molt. I les entitats del tercer sector anem fent, anem fent, queda molt també, però és que tenim també molts fronts oberts. Jo també diria que s'ha avançat molt, i és veritat que hi ha menys competències també, però també tenim molts fronts oberts que s'estan construint i potser som massa exigents moltes vegades, i aquí ens donem cops a l'esquena de dir 'no, no estem arribant', però déu n'hi do el què s'està fent!. I aleshores, jo sobretot també diria el tema de la organització i dels circuits, no? Quan de temps es triga en intervenir en una situació concreta en un infant?, qui rendeix comptes de per què ha passat això?, no només és en el tema de serveis que si manquen o no, sinó també, quan actuem, quan s'actua”. (GT1)

“Bé però això és com tot, el tercer sector cada vegada creixerà més i cada

vegada incorporarà més la prestació de serveis. Per què?, doncs per què amb el desplegament de les llei de serveis socials i de promoció de l'autonomia i de la dependència no pot ser d'altra manera que això s'anirà desplegant poc a poc però que el paper de les entitats del tercer sector ha de ser protagonista. És que sinó estaríem, s'estaria fent alguna cosa malament. Per això nosaltres estem treballant la guia de clàusules socials” (E16)

“Aleshores també ha sortit que no hem estat, no hi ha una plataforma d'infància a Catalunya, (..) no estem capaços de fer una plataforma d'infància, diguem,-ho clar! Per què s'ha barallat tothom. Dins del mateix tercer sector, no hi ha una plataforma no? com deies tu, ens creiem també des del propi tercer sector aquelles entitats, que no només fan infància sinó que fan moltes coses, que realment també el tema de la infància està com postergat? O es veu com a menys prioritari que altres temes?” (GT1)

“Això quin paper tenim nosaltres, dons tenim molta responsabilitat també com a tercer sector social. I segons com avancem, doncs contribuïrem més o menys a tenir una societat més inclusiva, una societat civil més forta, i això també, ens agradi o no, dóna part a prestació de serveis i de donar serveis a terceres persones, doncs també hi és, no està en contra a la part de voluntariat i de participació ... és una part més del nostre sector. I que dia a dia anirà a més. Anirà a més per què home! la Taula té un grup de prestació de serveis i clàusules socials i contractació pública, que el tenim des de fa dos anys, i que aquest grup doncs anirà treballant, treballant ... També tenim un grup d'exclusió i pobresa, tenim un grup de transparència i innovació ... però clar! també en tenim un de prestació de serveis perquè tenim clar el nostre paper.” (E16)

“Un altre element seria també, a tenir en compte, el tema de la incidència social i política que podem tenir, no? Doncs, com la podem desenvolupar?, com podem fer d'altaveus, no? d'aquelles persones que estan sent vulnerades els seus drets per exemples no?, o com podem sensibilitzar també a la ciutadania? jo penso que també han de tenir ... clar, són molts fronts oberts que jo deia en pla que tenim moltes assignatures pendents, no? Jo crec que això també s'hauria de desenvolupar per què sinó pocs canvis socials podríem” (GT1)

“És un sector en expansió i jo diria que, en resum, el sector no només no decreix si no que es manté i creix. Vull dir que no perd posicions i que continua creixent. Malgrat això el sector, doncs, bé té una percepció de que a vegades té un nivell de competitivitat més alt, i és cert, vull dir, que les empreses s'han posicionat en aquest sector i sobretot tot el que és concurs públic hi ha molta competitivitat i clar, la competitivitat genera més feina. T'has d'esforçar més, has de presentar projectes més ben presentats, has de destacar les millores i els aspectes innovadors, has de posar en valor tota ... però clar, és un espai competitiu i això doncs genera a vegades doncs bé ... una certa sensació de que

les coses es posen més difícils, de que es compliquen per que és més complex l'accés a la gestió dels recursos” (E14)

“Jo insisteixo en el que deia en la última intervenció que és el tema dels resultats, i això és important. Ho dic perquè durant molts i molts anys jo també vaig està venent, venent entre cometes, no?: sense ànim de lucre, sense ànim de lucre. Però en el fons, o sigui, hem de saber explicar què és el que dóna de més aquest sense ànim de lucre, si és una major implicació de les persones, i per lo tant una major proximitat, un servei més personal, uns projectes més arrelats al territori, una continuïtat, una pervivència del projecte en el temps, més enllà d'una empresa o el que sigui, que va s'esgota el negoci i marxa o el que sigui, tot aquest coneixement del territori, llavors tot això per mi és súper important que es pugui identificar perquè en el fons, al final, la classe política o l'administració pública ha de ser, hauria de ser, un garant del que la societat també demana” (GT1)

*“O sigui jo crec que un dels dèficits que hem tingut és que, tot el ... llevat de l'experiència de FEDAIA, que jo crec que és molt rellevant eh?, però que afecta sobretot més a la infància en risc, **no hem estat capaços d'estructurar a Catalunya un espai de tercer sector en relació a la infància.** I per tant, no hem pogut construir i debatre i sobretot proposar polítiques, jo he dit abans de família per infància i adolescència. Jo crec que ara tornem a estar en un estat embrionari d'alguna nova estructuració, però això s'hauria de poder consolidar perquè això jo crec que permetrà avançar.” (GT1)*

b) unir esforços, establir aliances

Una necessitat de cara el futur és l'establiment d'aliances i de treball coordinat. D'una banda apareix la necessitat d'establir lligams entre les entitats del tercer sector per afrontar els reptes amb més fortalesa. Per l'altre, el desig d'instituir una coordinació entre el sector públic i el tercer sector que permeti consolidar aquest nou model d'atenció públic – privada de les necessitats de la infància i les famílies.

“ I això trobo que és una llàstima, que a l'administració li va perfecte i que a nosaltres amb aquesta por de, no sé si guanyaríem o no guanyaríem. Jo crec que guanyaríem i que potser, jo que sé, es podrien repartir les coses. No en tinc ni idea, no?, però és una llàstima en el sentit de la qualitat del coneixement de la població, i de coses que s'estan fent que podrien ser aplicables després cap amunt, des de la petita experiència cap a les polítiques, cap amunt que és al final els que estem copsant més la realitat, no? dels canvis, d'aquests canvis no? que és mes difícil que arribin a l'administració. I això s'està perdent per part nostra i per part de l'administració, sembla.” (GT1)

“Això passa. Però encara que és veritat que hi ha clixés encara instal·lats. Sí, jo el que tampoc no crec que sigui veritat és que, ni tots els defectes ni totes les virtuts estiguin aquí o aquí. Jo crec que les dinàmiques de canvi o de resistència o les dinàmiques més inercials o innovadors estan aquí i aquí. Tallen. Per tant crec que són molt important les aliances innovadores, des del punt de vista dels valors, jo també crec que, tant a l'administració pública com al tercer sector, hi ha espais col·lectius, persones molt compromesos. Doncs això amb l'ètica de la igualtat, de la distribució, del reconeixement de les diferències, de la solidaritat. També a l'administració i al tercer sector hi ha espais que costa més que els valors orientin estratègicament l'acció. Doncs també és important que hi hagi coalicions, estratègiques d'enfortiment de valors” (E10)

*“Dues coses volia dir, una arrel el que diu del treball en xarxa que evidentment me'l crec molt, de les organitzacions i tal, però jo crec que **hauríem d'afegir la recuperació de la intervenció comunitària en el cas de la família, dels infants i dels adolescents, perquè crec que mobilitzar tots els recursos que la pròpia comunitat té, especialment per aquests col·lectius, jo crec que són vitals, i amb això la societat hauria de poder doncs intervenir ..**” (GT1)*

*“El conveni de sector, el que ha fet, ha sigut unificar tot el nostre treball. El tema de la infància i família unificar-la en el que és un conveni, regular tot aquest sector a través d'un conveni des del punt de vista de l'activitat concreta del nostre sector però també l'economia del nostre sector. Diguem-ne **que el conveni és baix, que està mal pagat, hi ha poc reconeixement, que segurament s'ha d'ampliar, però lo important és que s'ha fet, aquest pas definitiu ha sigut la regularització del sector, per tant en aquest procés que ha sigut costós, molt dramàtic, on tots veníem de diferents convenis, d'ensenyament, hostaleria, bé, tots veníem d'allà on volíem, que hi havia també vel·leïtats en el sentit d'aprofitar una situació de descontrol i no ordenada, doncs la gent pagava molt poc, altres pagaven mig i altres molt, doncs hem regulat aquest punt, que és una altra de les feines que també ha fet la FEDAIA**” (E5)*

*“Clar, de fet, hi ha altres empreses com per exemple (x) que entenc que és tercer sector que també té una certa fortalesa i per tant també s'ha presentat i ha obtingut altres concursos. Clar, **altres entitats del tercer sector possiblement per enfrontar-se diguem-ne amb certs contractes el que els hi falta és una certa fortalesa en el sentit aquest d'actuar en grup i per tant poder acreditar una... no sé, una solvència financera.**” (E18)*

“Llavors aquí la disparitat és molt gran i aquí les organitzacions realment s'enfronten a problemes de viabilitat de les seves pròpies organitzacions i de la prestació dels serveis que estan fent. I aquí és demostra, jo diria que tots són conscients de que les organitzacions que resulten amb una oferta diguem-ne més interessant són aquelles que han aconseguit una massa crítica suficient, és a dir, són entitats mitjanes o grans que han professionalitzat molt la gestió, sense

*oblidar-se per que ells no s'obliden de la part social i de tot, sobretot en el sector de discapacitats, la representació dels pares i de les mares amb fills això és molt important, però han sabut especialitzar la branca de gestió i aquestes estan resultant entitats molt fiables des del punt de vista de la gestió.(...) Però és cert que dius escolta, diguem-ne el nivell de fragmentació és molt gran. Entitats molt petites, molt especialitzades portant la gestió d'equipaments i de serveis de molta 'envergadura' i amb moltes dificultats per que ells mateixos trobin aquestes aliances internes per enfortir les seves pròpies estructures. (...). **El sector ha d'avançar amb aliances internes molt importants si vol fer front als reptes de futur.**" (E14)*

*"Però no només la innovació, però sobretot has dit una cosa que és, i tu, de dir bé, quan entrem en confrontacions nosaltres mateixos, no?. O sigui **jo crec que el tercer sector també, aquest múltiple tercer sector, el que sí que té és que està en competència continua**, no? i llavors am! ... no sé, jo penso que si tot el tercer sector fes un debat i pensés que hi ha un servei o una manera d'intervenir que és la prevenció, per exemple, que també la posem en boca, jo crec que si tot el tercer sector estigués per això, l'administració hauria d'escoltar. Per tant, jo també dubto que sigui així. O sigui nosaltres també juguem aquest joc de bé, va doncs, clar jo tinc, tu ho has dit, per estar present en aquest món a vegades haig de deixar de fer coses i seguir com les ovelles a tothom perquè és que sinó a mi m'escombren, no?. **Hi ha la por de les grans, també, institucions del tercer sector que s'ho estan quedant tot i que no tenen cap pudor de negociar amb el preu, amb la qualitat i amb el que vulgueu, per tant jo penso que el tercer sector no és tan net**, no? una mica amb el discurs que tu deies, i entorn la qualitat. Jo també hi penso, i a vegades soc part, part i art, no?. I també soc de les que hi convenia i de les que a vegades s'ha d'abaixar les calces perquè ara aquí retallen i sinó te'n vas, no?, però sí que és veritat que em sorprèn que un sector tant gros amb tanta força, i jo penso que organitzat, i que no hagi sigut capaços de donar-li la volta, tot i que hem donat molta volta, tampoc no vull ser derrotista perquè penso que déu n'hi do el que hem avançat!" (GT1)*

c) la nova governança

L'àmbit de la infància, l'adolescència i les famílies planteja, també, per a moltes entitats dos reptes importants a tenir en compte de cara la nova governança. L'un, és una responsabilitat del tercer sector envers la ciutadania i l'altre de més interdependència amb els responsables polítics. És a dir, l'assumpció de responsabilitats públiques, de coresponsabilitat.

*"Vull dir que és una mica complicat. Perquè funciona molt amb un codi doncs això de la nova gestió pública, i tal i qual, amb aquest codi d'empresa privada que és fals, és fals, no, **és que no són clients nostres, són ciutadans eh?**, vull dir que no ... bé des del meu punt de vista eh?. I és molt diferent, és molt diferent i **tot el tema de participació per exemple doncs és fonamental en els consells***

d'equipaments etc. etc. no? Bé, per tant, doncs a mi el que em sorprèn, i em sap greu, és això, que el tercer sector no lucratiu no estigui apostant per aquí. I a més tu, que som un país amb tradició cooperativista, per exemple, no?" (E17)

*"Jo incidiria en la corresponsabilitat pública, perquè a veure, per l'administració moltes vegades que existeixi el tercer sector és la solució a molts, a moltes necessitats socials que hi ha, que és el que deia ella, no? aquí hi havia tot un sector de, de joves emparats per la DGAIA o per l'administració fins ara, que ara se'ls hi ha acabat. Qui, qui ha solucionat el tema? **El tercer sector, no l'ha solucionat l'administració, per tant, lluitar per a què aquesta corresponsabilitat pública hi sigui, és a dir, que el tercer sector no, no ocupi una responsabilitat que li toca a l'administració, sinó que sigui corresponsable, que sigui responsable, i per un altre costat que sigui responsable també amb les condicions laborals eh? ... és a dir ... amb, com sosté els projectes per a que hi hagi unes bones condicions laborals, en principi..." (GT1)***

*"Una altra línia d'avenç **que em sembla molt important són les pautes d'avenç del tercer sector, i de l'administració pública i tercer sector cap a un terreny de menys dependència però més interdependència, de menys responsabilitat i més corresponsabilitat ... Jo sóc optimista perquè crec que ho tenim ben encarat, encara que després és veritat que hi ha moltes dificultats dia a dia, però indubtablement crec que en aquestes direccions estem molt millor que quan fa sis anys, que vaig començar"...*** (E10)

*"A veure, **el tercer sector, diguem-ne que és un lobby de pressió, de pressió política en el sentit de que s'adrecen al que són les polítiques socials amb excel·lència, no?, amb un bon model de qualitat, amb bones pràctiques, per tant li donem aquest valor en el nostre sector. No és una organització que tingui cap tipus d'interès, ni polític en el sentit de participar directament en el marc polític del nostre país, em refereixo com a partit polític. No té aquesta orientació, evidentment, no seria el que és ni en principi no és tampoc un sector professionalitzat en el sentit de que la gent que està treballant en aquestes polítiques cobra d'això per tant jo crec que això et dona una garantia" (GT1)***

*"Estan havent experiències interessants , i ara tinc la sensació d'haver-te parlat de problemes. Els patis oberts ... Estan sortint iniciatives, que algunes són coses que hi ha una demanda social que l'administració detecta el problema, que tu elabores el projecte. **És a dir que hi ha un bon nivell de coordinació i fins i tot de vegades de solució administrativa.** Per exemple, ens molts casos ... a Esplugues, hi havia la tradició des de que va començar la democràcia a l'ajuntament li va donar per organitzar els casals d'estiu de la ciutat. I això va començar primer amb una fórmula directa, després va passar a una fórmula de contracte, després els va donar per fer concursos públics i ara hem aconseguit finalment que l'activitat dels casals d'estiu s'incorpori a uns convenis que hi ha amb les entitats que ja durant el curs fan això. **I per tant, s'està fent un projecte***

molt més integrat de les entitats. Hi ha experiències positives de trobar, de coordinació, de parlar les coses (...) O sigui que estan havent també experiències, crec, que potser serien susceptible d'utilitzar-ho com a exemples. També és cert, per la nostra experiència, que és més fàcil en pobles entremitjos, ciutats entremitjos, per exemple Barcelona és extraordinàriament complexa, i és on tenim menys èxits d'aquest tipus". (E4)

"... hi ha dues línies diferenciades. Una seria la necessitat de millorar el sector, el tema de la millora econòmica, les coordinacions, i l'altre, és la reforma de la llei, nosaltres ja fa anys, en el 2005 ja vam publicar un llibret que eren les bases per a la reforma de la llei d'infància. En aquesta línia vam estar "apretant" molt a l'administració i des del 2005 cap aquí s'ha anat constituint el que ara serà (esperem que aviat) la nova llei d'infància, que s'ha convertit, no en la reforma de la llei d'infància en risc sinó finalment en una llei de la infància. Per tant, la nostra línia, també, evidentment quan plantejem aquests canvis polítics, ho fem bàsicament amb una directriu i uns criteris concrets que són els de la convenció dels drets de l'infant, és a dir que tot allò que fem i de fet la base de la llei d'infància, és donar més resposta al que s'ha assignat al nostre estat en relació a la convenció. Per tant, nosaltres treballem en aquesta línia sempre, és aquí on derivem tota la nostra activitat política. Aquesta és la línia en que hem treballat fins ara, i en aquest moment estem elaborant un pla estratègic, estem planificant fins el 2013-2014 les línies, a partir del nucli del que som, la nostra etiqueta, el nostre lloc, el reconeixement de la FEDAIA. Però, a més a més, la pròpia llei ens planteja, no només estar mantenint aquest discurs exclusiu de la infància en risc i de la infància vulnerable, sinó també per la pròpia convenció i dels canvis que hi ha d'haver. En la pròpia llei parla de la infància en general. Per tant, pensem que el pla estratègic és un punt d'inflexió de posicionament altre vegada davant del que és el nostre país, el lloc en relació al canvis que volem, assumir quin és el repte de futur a curt termini" (E5)

d) Noves respostes. Innovar en l'excel·lència

S'apunta cap on caldria trobar noves respostes. Es tracta d'aspectes que han anat apareixen al llarg d'aquest informe en els diversos apartats i que queden concretades en la necessitat de ser capaços de demostrar les capacitats del tercer sector, de dur a la pràctica els valors que comparteixen les entitats.

"Crec que no podem deixar de banda en funció de la rendibilitat o de l'economia, la qualitat. És a dir que amb cada acció que nosaltres fem l'hem de plantejar de manera que el model de qualitat i el model d'excel·lència hi siguin presents, és a dir, que més transparència, més coordinació dels serveis més propostes de xarxa i, evidentment també a la pràctica, també jugar amb els propis sindicats, per exemple alhora de regular un sector laboral que d'alguna manera també condicioni el que pot ser que hi hagin .. no sé ... com es diria, la paraula es diria....no una temptativa, allò de la pròpia administració, intentar rebaixar exclusivament costos, no?" (E5)

*“Jo també volia afegir que dintre d'això, d'aquest valor, que té a veure també, en principi hauria de ser **mobilitzar també les persones que atenem**, no? Per què si estem treballant per una realitat concreta amb uns valors determinats ... Però bé, és com una experiència molt específica d'una realitat determinada, no?, i des de la mirada i el sentit, de les persones que atenem, molt més propera que no pugui ser l'administració. I a més a més també, si això es pot treballar bé, com un observador també de la realitat de tots els serveis, de tota la, de tot lo que envolta la xarxa d'aquesta persona o aquestes persones, o aquestes famílies, no?. Jo crec que en general, que som uns observadors, no sé si neutrals, però vull dir que podem estar més des d'aquesta mirada de la persona, de les persones, dels nens, dels adolescents, de les famílies que estan ateses, també veure una mica les disfuncions, els “sense sentits”, per això és tan important el treball en xarxa i sentir la veu de les entitats” (GT1)*

V. Principals conclusions de l'informe

L'àmbit de la infància, adolescència i família és, des de fa molts anys, un espai on el tercer sector té un pes més que significatiu. En el terreny del lleure dels infants i joves, no sols ha estat el pioner sinó que també, encara avui, la seva experiència marca les pautes innovadores per a les diverses actuacions. Aquesta experiència ha permès, també, que la diversitat de les organitzacions sigui ben significativa. Des d'entitats laiques a confessionals, des de petits centres d'esplai a entitats compromeses amb l'administració per a tractar problemàtiques específiques, des de centres de pares amb fills afectats per alguna dificultat o d'autoajut a serveis de cara a tercers, configuren un mosaic amb moltes tonalitats. És el que passa amb qualsevol esfera de la vida social en una societat democràtica. Les entitats, malgrat coincideixen en un mateix espai d'actuació, o sobre el mateix sector de població, reflecteixen les molt diverses opcions i matisos culturals i ideològics en els seus punts fundacionals. Aquestes diferències, que es fan més evidents en determinats moments, han dificultat fins ara la creació d'una plataforma per a la infància a Catalunya. Però s'ha iniciat el camí, les diferències entre les entitats no ha impedit –o potser fins i tot ha reforçat– que en els darrers anys s'hagi anat teixint un seguit de plataformes o de estructures que representa el tercer sector com a conjunt. Hi ha un esforç per coordinar les diverses actuacions i per trobar aquells punts en comú que enforteix les activitats de cada una.

El tercer sector en la infància, adolescència i famílies

L'estudi s'ha volgut centrar en el paper del tercer sector en l'àmbit de la infància, l'adolescència i les famílies a la ciutat de Barcelona, però moltes de les conclusions a que hem pogut arribar, sobrepassen aquest àmbit d'actuació. Malgrat el protagonisme i la significació del tercer sector en aquest àmbit, els resultats de l'estudi realitzat poden ser aplicats a tot el tercer sector social que ve actuant al nostre país, amb matisos evidentment, però les reflexions i reptes que planteja són suficientment generals per a que siguin d'interès per a reflexionar sobre el tercer sector de manera generalitzada. Ja sigui per què gran part de les entitats diversifiquen els seus programes, és a dir, no totes les entitats treballen tant sols en aquest espai i, per tant, les problemàtiques, reptes i oportunitats que han d'afrontar en el dia a dia no provenen només de l'àmbit del treball amb la infància i les famílies, sinó que s'hi troben en tant que entitats del tercer sector. D'altra banda, l'espai territorial també és difícil d'emmarcar. No totes les entitats treballen només a Barcelona, amb lo qual els resultats també permeten reflexionar sobre la totalitat del territori català amb algunes especificitats. Per exemple, una entitat ens ha assenyalat que algunes de les innovacions són més fàcils de planificar en ciutats o pobles més petits, on la dimensió de l'administració pública és més petita i permet una interrelació més fluïda. La complexitat d'una ciutat com Barcelona i de les seves estructures administratives, segmentades amb molt diverses finestres per a l'atenció de problemes específics fa que les actuacions sobre una persona, que és una unitat, pugui arribar a ser un conjunt de serveis, educatius, sanitaris o socials que depenen del districte o centralitzats, no tinguin cap relació l'un amb l'altre.

Hi ha tres plataformes de referència a les que les entitats s'hi vinculen en funció de la seva especificitat. D'una banda, la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya ha estat, molt probablement, el punt cabdal per a la visualització del sector.

La seva constitució, en el 2003, és fruit en gran mesura del nou paper de les entitats del tercer sector. Si bé fa molts anys que moltes d'elles venen aportant serveis a la societat, no és fins fa molt poc que aquestes actuacions són considerades formant part dels drets socials. De la beneficència o voluntarietat, de les iniciatives particulars, s'ha passat a formar part de l'entramat de serveis i polítiques d'actuació en un marc o escenari d'un mapa de Serveis Socials públics. La modernització de les estructures socials i polítiques espanyoles ha permès que, en pocs anys, es fes el mateix recorregut que han fet els altres països europeus. Però l'estat del benestar espanyol s'ha desenvolupat, consolidat i transformat en tant sols uns 30 anys. Es canvien les estructures quan encara no estaven suficientment consolidades i això dificulta però aporta oportunitats per a la construcció d'un nou model de serveis socials. D'una banda, hi ha el risc de que en ser les noves necessitats abordades per entitats socials, costi el seu reconeixement i inclusió en la cartera definida dels serveis necessaris per atendre als ciutadans però, al mateix temps, pot ser un element que permeti el reconeixement de la capacitat de les entitats en el seu potencial per a la innovació, i tot plegat permeti un disseny interrelacionat entre el sector públic i el tercer sector. Avui, el sistema de protecció social en pràcticament tots els països està constituït per un escenari públic privat. L'acció altruista o treball voluntari ha existit sempre, però avui, tot i fent les mateixes funcions, les entitats del tercer sector prenen un nou protagonisme i això ha permès –i ha obligat alhora, a constituir plataformes que coordinessin els esforços i permetessin la seva intervenció amb una sola veu. La Taula d'Entitats del Tercer Sector de Catalunya és doncs el seu interlocutor amb la societat. Pot haver costat més o menys, i probablement encara es pugui ampliar el nombre d'entitats que hi participen, però sens dubte hi ha hagut en aquests set anys transcorreguts un important treball en comú. No sols les entitats es senten compartint i treballant en xarxa sinó que també des de l'administració es valora com un procés molt interessant que permet constatar, avui, l'enfortiment de la vertebració interna del tercer sector.

En quant a plataformes més relacionades amb un determinat àmbit d'actuació, en hi ha bàsicament dues. La FEDAIA i la ECAS. Una i altre representen dos aspectes diferents que es complementen. La darrera, ECAS, sorgeix, pràcticament en el mateix moment que la Taula per tal d'aglutinar les entitats que treballen en l'àmbit de l'exclusió social atenen diversos sectors de la població. La FEDAIA és la més antiga. Constituïda al 1994, és tal vegada la més representativa del sector de la infància i adolescència pel que fa al sector de població. Però en canvi, si mirem des de l'especificitat de les entitats del tercer sector hi ha alguns aspectes en els que la seva actuació és més dèbil. Les entitats de la FEDAIA són vistes moltes vegades dins del conjunt del tercer sector com aquelles entitats que, tot i no tenir ànim de lucre, el seu objectiu no va més enllà de la prestació de serveis. No és poca cosa dur a terme un treball seriós i col·laborar amb l'administració pública en aquesta funció, però el que destaquen des d'altres entitats, és que no es plantegen que la seva pròpia actuació s'inscriu en un panorama més ampli, que tot enfortint la democràcia, permet la canalització de la participació de la societat civil en l'esfera pública. De fet, ja es dona en la pròpia activitat, però en no entrar en els objectius de les entitats sembla vist com que tinguin uns interessos més limitats. Des de la Federació, conscients de que encara no totes les entitats assumeixen la doble funció s'han obert debats promovent la participació en els aspectes més relacionats amb les responsabilitats polítiques. Aquesta diferenciació entre “les entitats prestadores de serveis” i “les entitats compromeses amb l'espai públic” permet entrar de ple en què és el que aporta el tercer sector i on està la frontera o les diferències entre els serveis

gestionats pel tercer sector i els que podrien estar gestionant d'altres tipus d'entitats – fins i tot les empreses mercantils.

Sorgeix un discurs molt ben tramut i sembla molt interioritzat sobre el valor que aporta el tercer sector molt probablement com a fruit del treball realitzat en els darrers anys per la Taula i per l'Observatori del Tercer Sector. Els dos congressos i la publicació dels anuaris han permès anar configurant un discurs que, a més de permetre difondre la seva funció i d'anar fent visible les actuacions del tercer sector, és assumit per cada una de les entitats en més o menys mesura. Aquesta assumpció d'uns determinats conceptes fa que el llenguatge utilitzat per les entitats sigui alhora un component de retroalimentació sobre la importància social de les seves funcions. Si un es sent important sempre és en funció d'alguna cosa. En aquest cas, les entitats es miren i comparen en relació a l'administració pública i en relació a les empreses mercantils. Pel que fa a l'administració, no es senten en competència sinó més aviat es veuen com una complementarietat. Es verbalitza que els valors que aporta el tercer sector són més propers a les persones, més de proximitat a la problemàtica, més d'empatia, vocació i reciprocitat i, en canvi, l'administració pública estaria actuant des de la garantia de la justícia i l'equitat. Si reflexionem sobre aquestes afirmacions, sens dubte que se'n planteja un interrogant. Si bé les estructures de les administracions públiques han de garantir aquests valors globals ja que són responsabilitat del sector públic, què succeeix en l'exercici de l'activitat dels professionals de l'administració que són en la gestió dels serveis? Aquí, al meu entendre, trobem una de les contradiccions que més s'ha anat estenent. D'una banda per part de molts professionals públics del treball social, s'ha fet visible la crítica al paper que ve prenent el tercer sector. S'ha parlat fins i tot de la privatització dels serveis. Aquest punt de vista es justifica dient que l'administració es desenten de les seves funcions, que s'està desmantellant el sector públic. En l'altra extrem, ja ho hem vist, el tercer sector diu que aporta uns valors que l'administració no pot aportar. Per a analitzar què hi ha en aquestes visions que es pugui compartir de manera àmplia hem de diferenciar la gestió de l'entitat de l'activitat dels professionals. Un bon professional pot ser funcionari, pot estar contractat per una empresa mercantil o pot estar vinculat a una entitat del tercer sector. Una feina ben feta o un treball d'excel·lència amb els més necessitats té a veure amb la institució que gestiona el servei? Fins a quin punt la institució influeix en la gestió? És generalitzada la opinió de que hi ha evidències suficients per a poder marcar o assenyalar les diferències. Després d'un primer període en el que es varen posar les bases per a l'actuació del sector públic en el benestar social, hi ha la sensació de que hi ha hagut un pas enrere pel que fa a les seves possibilitats. El camp de la prevenció o el d'una atenció en el territori, són vistos com una de les debilitats en els programes de serveis públics. Per contra, el tercer sector se sent legitimat per a cobrir aquest front. La proximitat al territori i a les necessitats socials, la manca de procediment burocràtics, els valors compartits per les entitats, permeten que les persones que treballen en les entitats es sentin implicades amb la pròpia activitat professional i en aquest sentit es pot parlar d'un valor afegit quan el servei o programa està gestionat pel tercer sector.

Però per a que hi hagi un valor afegit, el servei ha d'estar dut a terme amb la mateixa professionalitat, amb la mateixa eficàcia sigui qui sigui el qui ho realitzi. Ha de sumar, sinó no es tractaria d'un valor afegit. Dos coses, per tant en joc, la professionalitat i el rigor en la gestió i execució dels programes i serveis però, també, esbrinar què és el "valor afegit", de què és tracta. Què creuen les entitats que aporten amb la seva funció? Si es fa una bona gestió, i per tant els resultats són bons, el tercer sector aporta –o pot

aportar- la implicació de la societat civil. Pot ser un punt d'articulació dels recursos públics amb un compromís de la ciutadania en l'esfera pública. Pot representar la creació d'un coixí social que si bé no sempre eviti l'exclusió o la desigualtat, sí que apaivagui els efectes del nostre model de societat. No és tasca gaire fàcil poder trobar l'equilibri entre la gestió dels projectes i el de dur a terme un servei a la comunitat. L'atenció a les persones o a la comunitat –en definitiva al bé comú, és l'objectiu clau, és la raó de ser del tercer sector. Si hi ha empreses que no aporten cap valor afegit, que no es diferencien del servei que gestiona una empresa, això va en detriment del tercer sector, per què l'administració té l'obligació de cedir la gestió a aquelles entitats que garanteixin el millor servei possible. És difícil competir amb grans institucions –siguin entitats o empreses, si no hi ha aquest plus afegit. Si bé es tracta d'un factor assumit i incorporat als discursos, en el dia a dia hi ha dificultats encara per a la seva articulació.

I aquesta vessant d'assumpció de responsabilitats públiques està vinculada al treball altruista o voluntari que canalitzen moltes de les organitzacions. La implicació de voluntaris, treballant al costat de professionals, representa la mobilització de persones però també pot tenir la capacitat de captar recursos de particulars i/o empreses disposades a col·laborar en el bé comú. Això seria una part molt important del que pot significar el valor afegit. L'estat a través de les seves administracions públiques, gestiona i redistribueix la riquesa o rendes del país. Una part de la solidaritat es vehicula a través de l'estat, però no es tracta d'una solidaritat lliure o volguda, ja que estem obligats a contribuir amb els nostres impostos i per tant, no té el mateix efecte sobre la fraternitat de la societat d'un país. L'enfortiment de la democràcia tant sols és possible amb la implicació i la participació en el bé comú de la ciutadania.

Algunes entitats parlen de “valor afegit” però sembla que volen dir eficiència en la gestió dels serveis. Comparant amb els serveis oferts per l'administració, es consideren moltes vegades, no un complement sinó més aviat que són al capdavant de les polítiques, molt en especial en el cas dels programes per a la infància i les famílies. Sigui per manca de pressupostos per a poder generalitzar un servei, sigui per manca de persones o especialistes suficientment formats, o bé sigui per la pressió i els ritmes de les legislatures, el tercer sector, a diferència de l'administració aposta per resoldre petits –o no tant petits- problemes o fer front a les noves necessitats. I en aquest sentit, sí que podem afirmar que en molts dels seus programes, les entitats del tercer sector poden ser més eficients que les administracions públiques. D'una banda hi ha la capacitat de detectar noves necessitats tan bon punt es presenten per la seva proximitat i coneixement. L'anticipació o la innovació lligades a aquest “captar els buits”, és molt més difícil que es doni en l'administració pública degut als protocols que han de seguir per tal de garantir la igualtat o equitat en els serveis. En alguns casos, aquestes primeres respostes esdevenen després un programa assumit dins la cartera de serveis regulats per l'administració. El cas paradigmàtic seria el dels centres oberts que s'inicia a partir dels esplais que obren diàriament per a donar resposta a una necessitat d'interrelació educativa i social a determinats barris, i després l'administració li dona la categoria de centre obert. En d'altres és més difícil que després siguin assumits degut a la rigidesa de l'administració, com per exemple, l'obertura de determinats espais de referència per a persones o famílies immigrades, que ha permès la confluència d'un seguit d'interrelacions que faciliten, a partir del treball comunitari, anar treballant diferents aspectes per a la inclusió social. El tercer sector és més flexible i pot complementar les actuacions sobre una persona, família o col·lectiu determinat. Les necessitats d'una persona o família tenen, la majoria de vegades, un aspecte multidimensional i en canvi

l'administració té una diferenciació competencial entre els seus diferents departaments. Sembla impossible que l'administració pugui articular el conjunt de serveis amb la suficient agilitat com per a resoldre els problemes tant bon punt es presenten. Les entitats del tercer sector, en canvi, omplen aquest buit que sembla ben difícil de que ho puguin fer des del sector públic.

Un altre aspecte és una qüestió de costos. És més econòmic un servei dut a terme pel tercer sector? Hi ha qui opina que amb els recursos que li cal a l'administració per un determinat equipament, si els canalitzessin a les entitats del tercer sector arribarien a molts més usuaris. Això es justifica pel cost del personal funcionariat que caldria complementar amb la capacitat del tercer sector de vincular treball voluntari en els seus serveis. Ara bé, sembla que això no podria anar en detriment dels salaris dels professionals contractats ni tampoc dels resultats dels programes o serveis si hi participen voluntaris, però en canvi, apareixen crítiques sobre les condicions laborals dels professionals del tercer sector (més endavant reprenem el tema). Una altra raó que podria confirmar aquesta percepció de l'eficiència econòmica és que el tercer sector pot captar recursos privats que complementin les subvencions o convenis amb l'administració i, si fos així, no seria tant una qüestió de que s'hagués abaratit el cost sinó que s'ha pogut complementar els diners públics esmerçats en un determinat programa i, per tant, es pot arribar a més usuaris o es pot dur a terme una tasca de més gran abast. En definitiva, sembla que sí que podem dir que també en qüestions de costos –amb totes les precaucions que hem esmentat– el tercer sector podria ser més eficient.

La innovació en els serveis i programes a la infància i famílies

Tot això condueix al tema de la capacitat d'innovació en l'àmbit de la infància i les famílies que hem vingut estudiant. Al mateix que passa amb el terme “valor afegit”, quan es parla d'“innovació”, no sembla que hi hagi suficient consens sobre el què significa. Algunes entitats parlen d'innovació més aviat en el sentit d'eficiència. En canvi, innovar en el sentit de capacitat d'inventar nous serveis, d'experimentar o de trobar maneres alternatives d'actuar, no està tant generalitzat. És més difícil de confirmar. Per a fer experiments pilot, la dificultat rau moltes vegades en els problemes per a obtenir el finançament necessari per a dur-ho a terme. La creativitat i la iniciativa es decanta cap al tercer sector i la capacitat de finançament la té el sector públic. (O, millor dit, la ha tingut fins ara. El nou període que s'ha iniciat plantejarà ben segur menys recursos públics i caldrà veure com establir vincles amb qui tindrà els recursos, el sector mercantil). Serveis estranys que realment són pioners i, per tant, no formen part de la cartera de serveis de l'administració són més difícils de que siguin finançats. Moltes entitats han experimentat i validat un tipus de projectes i de serveis molt avançats, per la seva capacitat de veure i de preveure les necessitats i quan es tracta de fer planificacions a llarg termini, incorporant la innovació com a un element clau de l'organització topen amb la dificultat d'invertir diners i temps en el seu disseny i planificació per què són entitats petites. Algunes vegades hi ha hagut finançament privat. Aquestes dificultats semblen apuntar la necessitat d'una col·laboració més estreta entre el sector públic i el tercer sector. Front els límits d'un i altre, unir esforços i treballar coordinadament podria donar uns millors resultats socials. L'articulació o el treball en xarxa des de les diferents responsabilitats i mirades promouria que la pròpia xarxa fos un element innovador per excel·lència. Innovació al tenir capacitat d'actuar transversalment.

Algunes de les innovacions no tenen visibilitat. Cal un esforç per donar a conèixer a la societat i als responsables públics, aquelles iniciatives que des del sector no lucratiu –a cops amb lligams amb les administracions i d'altres sense haver-ho aconseguit- s'han anat contrastant. L'administració hauria d'estar molt interessada per tal d'evitar que la inèrcia de la burocràcia no impossibiliti l'adaptació dels serveis a les noves necessitats però a la pràctica no es veu. L'especificitat del tercer sector en aquest àmbit és més que evident. Per la raó que sigui –fins i tot se'ns diu que “la infància no es rentable, no vota i no dona guanys” i per tant, seria la gran oblidada de les estructures del benestar del nostre país. Les polítiques per a infants i joves no semblen ser de gran importància per a les nostres administracions. Ja sigui per què els infants i joves no tenen capacitat de pressió, o ja sigui per la debilitat del nostre sistema assistencial o de protecció, des dels diferents governs es presta molta més atenció al col·lectiu de gent gran que al dels infants i joves. El col·lectiu de la gent gran exerceix influència, si més no a través del vot, i la seva veu es fa sentir a les administracions. Diversos autors criden l'atenció sobre la importància que té per a un país evitar la pobresa infantil. Mentre que l'antic model d'estat protector s'havia construït sobre la base de que degut a la plena ocupació, els caps de família podien assumir les responsabilitats de tenir cura dels seus membres, avui aquest model no és vigent degut en gran mesura a les inestabilitats de les vides familiars i la manca de treball que repercuteix en la dificultat d'ingressos. La pobresa es presentava quan s'acabava l'edat activa. Moltes vegades, vellesa era sinònim de pobresa i això va representar un biaix de la protecció estatal cap aquest segment de població. Avui, el risc s'ha traslladat als infants i famílies joves però, en canvi, el creixement de les pensions no para de créixer. Evitar la pobresa infantil –que no només representa manca de recursos econòmics- és una aposta per a la societat de demà. De diferents estudis realitzats a diversos països es pot concloure que els fills de famílies sense recursos tenen alt risc de pobresa en la seva vida adulta. Si el futur de les societats del coneixement està vinculat a la qualitat i eficiència dels seus recursos humans, sembla de gran importància esmerçar recursos a la infància i joves ... Es tracta d'una actuació de doble efecte: en garantir uns mínims per a les seves necessitats, es va garantint un futur social més esperançador.

La iniciativa social ha estat doncs capdavantera i ha fet –i segueix fent- una labor de suplència de les polítiques públiques. El moviment del lleure i els esplais han tingut una capacitat de detectar i adaptar-se a noves necessitats. La incorporació de la dona al món laboral i la flexibilitat de les formes familiars fa que el temps lliure dels nens i la seva vida quotidiana hagi variat. Aquests nous espais del migdia o de quan surten de l'escola i no hi ha els pares a casa, han estat coberts per les entitats del tercer sector. Assumpció de noves responsabilitats que es pot vincular amb la capacitat d'innovació en nous serveis. Noves necessitats que obliguen a pensar nous recursos i a poder atendre'ls tant aviat com es pugui o a dur una tasca preventiva que tant sols es pot fer des de la proximitat, des del territori. Hi ha una crítica important pel que fa al paper del sector públic. S'ha arribat a manifestar que en alguna administració es posa a liderar aquesta àrea a les persones menys significatives –o que tenen menys força en el partit del govern (és una area on hi ha poques medalles). Les polítiques d'infància no son prioritàries al nostre país. No s'han arribat a dissenyar serveis per atendre de manera integral a una família en situació de pobresa o de vulnerabilitat. El model de serveis socials vigent està molt preparat per gestionar ajudes puntuals i fragmentades a demandes predeterminades –i per tant esperades. S'ha avançat fent un seguit de lleis de suport a les famílies, o de conciliació però que no han generat nous serveis per a la seva

atenció. La dificultat de dur a terme un treball de prevenció és evident. El sector públic es veu pressionat per a resoldre o atendre el dia a dia i, en canvi, polítiques d'infància tenen una vessant preventiva molt important que fa que els seus resultats no es veuen fins passats uns quants anys. Però aquesta crítica també s'ha fet extensiva al tercer sector. No hi ha polítiques d'infància per què l'administració no l'has ha fet, però tampoc des de la iniciativa social s'ha pressionat per a que hi siguin ni ha tingut la força suficient per a poder incidir. Fa un temps va haver l' intent de constituir una Plataforma per la Infància a Catalunya, que teòricament havia de permetre donar una visió unitària del sector, però no es van posar d'acord amb els plantejaments dels organitzadors i varies institucions es van retirar de la iniciativa. Tot plegat fa evident que el paper de denúncia i la capacitat de disputa no s'ha exercit fins ara amb la força suficient com per a què el tercer sector canalitzi suficientment la veu d'aquells que encara no en tenen en l'àmbit de la infància i famílies.

La prevenció requereix d'un treball interdisciplinari que sigui capaç de trencar la segmentació de les polítiques i d'actuar amb suficient flexibilitat per a unir esforços i tractar la persona o la família com una unitat. Com deia una de les persones entrevistades: "l'únic que fa de coordinador dels problemes és el propi afectat". Les problemàtiques poden aparèixer en la salut però tenir una base social i a la inversa. Sembla necessària una ràpida connexió entre aquests dos àmbits –i probablement també l'educatiu. Si no ho pot fer el sector públic, haurà de ser –i en molts casos ja ho fa- el tercer sector el que pot demostrar la seva capacitat per a unir esforços i treballar conjuntament aquesta tasca preventiva.

El treball contractat i el treball voluntari

Un dels reptes que té plantejats el tercer sector és el de la professionalització, concepte, que té també varies dimensions. Es pot parlar del treball dut a terme per l'entitat i es pot parlar de l'estructura organitzativa del treball dins de l'entitat. Les organitzacions són entitats sense ànim de lucre però això no vol dir no professionals. Si volen obtenir un reconeixement, si volen ser fidels als principis pels qual es varen crear, han de dur a terme un treball ben fet. Han de gestionar amb suficient eficàcia –o en tot cas amb la mateixa eficàcia que qualsevol organisme que du a terme un programa. El repte específic és el de la gestió de programes i serveis amb uns recursos moltes vegades limitats i la necessitat d'articular el treball dels professionals amb el dels voluntaris. El tema del treball voluntari és el que moltes vegades crea recels en d'altres sectors socials i, en canvi, és una peça clau en la segona –o primera, segons es miri- funció que assumeix el tercer sector. Hi ha entitats que realitzen la seva tasca pràcticament només amb voluntaris. Vol dir això que cal desconfiar del treball que es realitza? No necessàriament. Ser voluntari, no vol dir no ser responsable i una entitat amb voluntaris no vol dir que no els hi demani –o els hi doni formació. Fer un treball voluntari vol dir fer un treball sense remuneració a canvi, vol dir que hi ha d'altres interessos que mouen a les persones –o als joves en molts cassos, a dur unes determinades tasques sense cobrar un salari. Poden haver interessos formatius, interessos de satisfacció personal, d'acord amb les creences o d'altres (és difícil que siguin sense cap interès). Però, en aquest sector, més que en d'altres, el treball voluntari és –i ha de ser- un treball responsable per a la persona que el realitza i per a l'entitat. Els límits d' on acaba la tasca voluntària i on comença la professional han de ser marcats per les entitats. Sembla clar, per la informació que hem obtingut, que és un element assumit, i que els límits

venen marcats moltes vegades per la intensitat o especialització de la feina. Per exemple, els esplais, que vinculen majoritàriament treball voluntari, en el moment en que es vol obrir un servei diàriament, es veuen obligats a plantejar una contraprestació econòmica a canvi de la dedicació. En determinades situacions, en el moment en que hi ha unes persones remunerades es fa més difícil que d'altres acceptin fer alguna tasca de manera voluntària a no ser que estiguin clarament diferenciades. I, en canvi, aquesta diferenciació de tasques entre el professional i el voluntari és molt necessària per a desfer els recels de sorgeixen ja que hi ha el risc de que les entitats, per tal de poder ajustar els costos encomanin tasques als voluntaris que haurien d'estar dutes a terme per professionals. Però, per d'altra banda, no podem oblidar que hi ha determinades funcions que realitzen persones de manera voluntària que si s'haguessin de remunerar no hi haurien suficients recursos econòmics per a pagar-ho. Els esplais, i les noves funcions que han anat assumint, evidencien aquestes combinatòries entre treball professional i voluntari. Fórmules mixtes que es van consolidant i que van diferenciant les funcions a realitzar pels voluntaris i/o pels contractats. Entitats i voluntaris han de ser conscients que han de donar una imatge de professionalitat a la societat. Trencar la percepció de que treball voluntari vol dir no responsable i, en canvi, un professional contractat vol dir un treball seriós. El joc de responsabilitats assumides pels diferents actors implicats és el que anirà incrementant la confiança de la societat en el tercer sector. Si el professional du a terme un treball més orientat a resultats, a objectius del projecte, el voluntari no serà un auxiliar d'aquest professional sinó que hauria de ser un complement que aportí aquesta vessant més cívica. El voluntariat també és –o també pot ser– un agent de transmissió, un agent de canvi social, de transformació. Vist des d'aquesta perspectiva encara es fa més complex aquesta articulació en el sí de les entitats entre aquestes dues dimensions del treball.

I aquest plantejament té una doble cara. Què passa amb els treballadors contractats pel tercer sector? Són conscients de que el seu treball té repercussions socials? Poden els contractats dur a terme el seu treball assumint una dimensió cívica i política? El tema clau en aquest sentit és el de les condicions laborals i la seva interrelació amb aquesta doble funció del treball. És un fet el que els professionals del tercer sector tenen unes condicions laborals pitjors que les dels funcionaris de les administracions públiques per fer moltes vegades, fins i tot, el mateix treball. Hi ha qui parla fins i tot dels *mileuristes* del tercer sector. La força que han tingut els treballadors socials de les administracions públiques per a millorar les seves categories professionals contrasta amb la –encara– debilitat dels professionals que treballen en les organitzacions. Es pot combinar la qualitat en el servei amb la qualitat de l'ocupació? Què succeeix quan intervenen els sindicats? Poden dins les seves funcions, assumir aquesta doble dimensió del treball del tercer sector? De moment sembla lluny de poder resoldre's aquesta complexitat i, per la informació obtinguda, hi ha latent la reivindicació de l'equiparació entre treballadors.

Un nou model de serveis i programes

La consolidació i significació del tercer sector té a veure amb els canvis que s'estan produint en el sistema de protecció dels estats moderns i està estretament vinculat a un nou mapa dels Serveis Socials a Catalunya. Dos coses estan en joc i han generat un debat sobre si afecta a les responsabilitats públiques i als drets dels ciutadans. Per part dels ciutadans, usuaris del servei, és el mateix rebre un servei directe de l'administració

pública que rebre'l d'una entitat del tercer sector? I si ho analitzem des de la banda de la provisió del servei, de qui és la responsabilitat? Els drets socials han estat històricament conquerits i es tracta d'un avenç al que ningú vol renunciar. Cal estar atents per a que els drets no es tornin en assistència benèvola. Però si aterrem al tema de la infància i família, aquest debat pren un altre matís doncs ha estat el tercer sector i no pas el sector públic qui ha vingut treballant-hi i per tant, no es pot donar un retrocés però si tenir dificultats per a consolidar-ho en tant que drets.

Si no volem que l'atenció esdevingui de caire assistencial i es consolidi com un reconeixement de drets dels infants i famílies –ciutadans de la nostra societat- cal una estructura forta i ben tramada que s'anirà aconseguint, per part del tercer sector, si aconsegueix combinar l'aportació que fa de la participació i implicació de la societat civil, amb una bona gestió organitzativa i una certa estabilitat dels òrgans de direcció. I per part de les administracions, vetllar per a que hi hagi les garanties suficients per a que es pugui fer. Hem vist que les necessitats d'aquest àmbit, són gairebé sempre necessitats emergents, complexes o que tenen una base multidimensional que fa que difícilment es trobin en la cartera de serveis de les administracions els programes necessaris per a donar resposta. Per tant, seguirà sent el tercer sector, executor d'aquestes polítiques, amb el sector públic darrera com a responsable últim de la garantia dels drets. Aquest nou escenari que s'ha anat construint, repercuteix en una nova distribució de les responsabilitats. Les responsabilitats queden repartides i compartides entre el govern i la societat civil –entre el sector públic i el tercer sector, permetent d'establir uns lligams entre les dues esferes. Esdevenen, per tant, unes responsabilitats públiques.

Els governs no necessàriament han de gestionar el servei per a assumir les seves responsabilitats, però sí que han de gestionar els impostos dels ciutadans amb eficiència, a través d'objectius per tal de garantir els seus drets. Per tant, l'administració ha de planificar, coordinar i avaluar. Revaloritzar el seu paper, que no passa per la gestió, però que esdevé el garant últim de la cobertura de les necessitats socials. La responsabilitat estarà en definir l'objectiu de les polítiques, posar-hi els recursos necessaris i controlar que es gestioni el millor possible. Per part de la societat civil, es tracta de ser conscients de les responsabilitats públiques que assumeixen i per tant entendre que formen part d'aquest sector públic –públic com de tots, no governamental- i han de gestionar amb transparència i han d'estar avesats a retre comptes de les seves actuacions. Actuen com a sector públic –en el sentit ample- i per tant, també, en nom de la societat canalitzen l'atenció de les necessitats dels infants i famílies. I aquestes actuacions s'han d'avaluar. Malgrat les dificultats en l'avaluació de la política social, s'han de poder avaluar. Si es parla de qualitat, de valor afegit, de plus que incorpora l'actuació del tercer sector, cal mesurar-ho. En les noves funcions dels responsables públics ha d'entrar –i de fet ja hi està entrant- de manera significativa el tema de l'avaluació. En la planificació ha d'entrar també el tema de l'avaluació. Si hi ha un cert fatalisme sobre els efectes de les polítiques sobre la pobresa infantil o l'exclusió, cal vèncer-lo amb el disseny d'objectius que puguin ser mesurats i el seu impacte avaluat.

Avaluar, no sols si aquella entitat fa el que va dir que faria. Què és importantíssim, sinó també si aquell programa és el millor per a atendre aquella necessitat. Un canvi significatiu en la funció del sector públic que requereix de persones expertes per a dur-ho a terme. Està bé que hi hagin indicadors sobre les ràtios o justificacions de les despeses que s'han generat amb els diners públics, però cal fer un pas més i establir un sistema capaç de generar aquesta planificació d'objectius i avaluar-ne els seus resultats

socials. I aquesta planificació ben segur que pot fer pales la necessària connexió entre programes, encara que siguin d'àrees d'intervenció diferent i iniciar el camí per a la transversalitat de les polítiques per evitar l'exclusió social. La necessitat d'una avaluació, en sentit ampli, sorgeix per diversos motius. Per a una veritable eficiència de la intervenció social que permeti l'increment de confiança en l'eficàcia i les virtuts del treball social i, de manera especial també en aquests moments per les dificultats econòmiques en que es troben els governs que fa que, més que mai, han de retre comptes de la gestió dels impostos que paga la ciutadania. En opinió dels entrevistats, encara s'està una mica lluny d'aquest re-disseny.

La gestió dels recursos s'inicia moltes vegades quan es convoquen els concursos públics. Aquest sembla el punt on més neguit hi ha en el tercer sector. El nou escenari de serveis socials ha comportat l'externalització d'importants serveis. En els darrers anys s'han tret a concurs la gestió de determinats programes on poden concursar tant les entitats del tercer sector com les empreses mercantils. L'empresa ha vist un nínxol de negoci en el treball social i això ha despertat recels i planteja nous reptes que cal anar superant. Les opinions són ben diverses i contrastant les informacions que hem obtingut sembla que s'hagi generat una certa alarma, a cops no prou justificada. És interessant també de destacar que hem pogut detectar comportaments diferents en els concursos públics segons l'administració que els estableix. L'entrada de l'empresa mercantil fa por i pot fer perdre competitivitat a les entitats del tercer sector, però alhora és un repte per a què això no succeeixi. És un moment per a demostrar les capacitats del sector en tant que bons gestors dels serveis i com a canalitzadors de la participació ciutadana, en tant que capdavanters i promotors d'iniciatives innovadores i en tant, també en definitiva, del compromís i la responsabilitat en el bé comú. I tot aquest valor afegit del tercer sector pot ser vist –o de fet, ja és vist- des dels responsables polítics com un element que mai l'empresa podrà oferir. El problema rau en com introduir això –si és que cal- en les clàusules dels concursos. D'una banda hi ha una forta reivindicació del sector de cara a que s'introdueixin unes clàusules socials que permetin vetllar el tercer sector, però d'altra banda hi ha opinions que creuen que si el tercer sector ha d'estar defensat per unes clàusules específiques és que encara no té prou fortalesa ni està fent les coses suficientment bé.

Darrera qualsevol concurs ha d'haver les garanties suficients de que no hi ha favoritismes, és a dir, hi ha uns protocols administratius per a garantir que l'atribució d'un concurs a una entitat ha estat perquè ha sigut el millor projecte presentat. Millor, en tots els aspectes, i per això no només tenim normativa de les nostres administracions públiques –des dels ajuntaments a l'estat- sinó que també som dins de l'espai europeu i hi ha normativa europea que ens afecta. Els interventors vetllen per a que es compleixi. I aquests concursos pensats per gestionar “pedres” (com exemple) s'han d'aplicar a programes que gestionen serveis a les persones, molt més difícils de poder fer-los operatius amb barems. Després hi ha la funció dels gerents que tenen la responsabilitat de gestionar amb eficiència els recursos de tots. Tant els responsables polítics com els responsables de la gestió de les administracions que hem entrevistat creuen en la potencialitat del tercer sector, per tant valdria la pena sortir de “la queixa” i passar a l'acció, això és, analitzar quines estratègies podrien ser les millors per a poder guanyar els concursos. El més difícil és el de la solvència financera. Difícil però no impossible, les aliances entre les entitats del tercer sector són plantejades com una possible estratègia per part d'alguna persona entrevistada. I aquest tema permet plantejar, a mode de síntesi, els principals reptes que hi ha apuntats.

En primer lloc les entitats són conscients dels seus punts més febles. S'ha especificat una autocrítica en la línia de que cal passar del discurs a la pràctica. Afrontar el repte de demostrar aquest valor afegit del tercer sector. Ser capaços de llimar les diferències i fer un pas més en aquest treballar conjunt com a sector en el cas de la infància, fent possible la creació d'una plataforma amb una sola veu que pugui marcar, conjuntament amb els responsables públics, el disseny de les principals polítiques. El protagonisme del tercer sector en els programes per a la infància i les famílies és evident, però cal enfortir-lo amb una sola veu representativa de totes les sensibilitats per a facilitar la nova governança de la nostra democràcia. La distribució de les noves responsabilitats ha de ser debatuda i assumida, i amb això la complementarietat del sector públic i el tercer sector hauria de permetre la consolidació d'aquests drets de la infància a partir de programes públics –de tots- per a vèncer la pobresa infantil i el risc d'exclusió de moltes famílies.

No es parteix de zero, hi ha ja molt camí fet. Les entitats del tercer sector de l'àmbit de la infància i la família han estat capaces, des de la precarietat dels recursos, de plantejar elements innovadors en l'atenció d'aquests col·lectius. Programes innovadors que permeten entreveure la potencialitat que té el sector. Hem volgut acabar aquest informe amb una mostra d'aquests programes o serveis que atenen les necessitats emergents amb noves formes. Ben segur que en hi ha molts més però aquests 33 programes que es mostren a continuació, en són una mostra i permeten visualitzar aquesta potencialitat que el sector públic –el govern- hauria d'assumir la responsabilitat d'enfortir.

Annex 1. Bones pràctiques en l'àmbit de la infància, adolescència i famílies

A continuació es mostren, a tall d'exemple, alguns dels programes innovadors que les entitats del tercer sector estan duent a terme.

Les hem ordenat per col·lectiu atès. Des de programes per a la infància a programes per a la família. Cada un dels programes innovadors, mostra, a més de la seva descripció, els elements innovadors que planteja. Al mateix temps, ens va semblar interessant preguntar a les entitats, les dificultats amb les que es troben al dur-lo a terme.

Cada programa assenyala, també, el nom i adreça electrònica de la persona de referència per a qui necessiti més informació.

Serveixi aquesta informació com una mostra “de bones pràctiques” que el tercer sector és capaç de realitzar.

1)

INFANTS I ADOLESCENTS

Programa:

Experiència de treball voluntari en el món de la infància

Col·lectiu a qui va adreçat:

La infància.

Entitat:

«FINESTRA OBERTA», del Col·legi La Salle Bonanova, de Barcelona

Descripció del programa:

Organització i participació de joves voluntaris en activitats extraescolars adreçades al món de la infància, i que complementen la tasca educativa dels infants:

- acompanyament en activitats lúdiques i de lleure
- reforç escolar
- monitoratge en colònies d'estiu

Innovació que aporta el programa:

Nois i noies de 2n Batxillerat, alumnes de l'escola La Salle Bonanova, juntament amb ex alumnes de la mateixa integrats en l'entitat Finestra Oberta, en col·laboració amb la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS), participen en un projecte de sensibilització en Centres d'Ensenyament Secundari.

Els joves voluntaris de Finestra Oberta a banda del voluntariat amb infància que van realitzant participen, es comprometen i s'impliquen en la pròpia organització essent transmissors a d'altres joves per comunicar la seva experiència d'implicació en el món social i creant una actitud proactiva i de participació.

La trajectòria dels voluntaris és possible ja que hi ha un treball conjunt de seguiment i formació continua a l'entitat coordinada pel responsable de voluntariat i pels propis voluntaris: els més antics tutoritzen als nous etc....

Es tracta de visitar les Escoles i Instituts que ho sol·liciten, per tal de transmetre als alumnes més grans la seva experiència de col·laboració en accions de voluntariat, així com les vivències que aquesta implicació comporta.

S'organitza per mitjà de xerrades informatives, obertes al diàleg i a les preguntes que es puguin plantejar, acompanyades també per Exposicions Itinerants de sensibilització.

L'objectiu d'aquest programa, a banda de transmetre informació sobre les accions de voluntariat en què participen els alumnes i el compromís d'ajuda social que han assumit, intenta promoure en els joves receptors l'engrescament necessari que els animi, quan sigui el cas, a col·laborar i a implicar-se en projectes solidaris de voluntariat social.

El testimoni presencial d'aquests joves voluntaris produeix un impacte molt positiu i valorat per part de les escoles, tant pel que fa a la informació presentada com per la vivència del seu compromís social.

El programa de sensibilització en centres d'ensenyament secundari de Finestra Oberta i FCVS ajuda en l'evolució i la trajectòria personal dels joves voluntaris, al seu creixement personal i a desenvolupar un sentiment de compromís que va més enllà de l'entitat, una aportació de qualitat en la intervenció del món del voluntariat que treballa amb infància.

Dificultats amb les quals es troba:

Els alumnes que participen en el programa estan molt conscienciats i hi responen responsablement.

Majorment, les dificultats poden provenir de l'encaix entre l'horari d'estudis o de treball d'aquests joves i el programa de visita a les escoles, en algun cas.

INFANTS I ADOLESCENTS**Programa:****SACAPI (Servei d'Atenció compartida a la Petita Infància)****Col·lectiu a qui va adreçat:****Infància de 0-3 anys i família****Entitat:****FIAS****Descripció del programa:**

Es un servei per donar un temps de “respir” a les famílies amb infants de 0-3 anys, per tal de que la mare/el pare que està tenint cura del seu fill o filla de 0-3 anys pugui comptar amb un espai on poder deixar-lo/a amb tota la confiança i poder realitzar les tasques que necessiti durant un temps determinat, sobretot pel que fa al creixement personal (cursos d'alfabetització, de carnet de conduir, de català, tallers familiars...) (no més de 3 hores/dia)

Està gestionat per la Fundació Innovació per l'Acció Social (FIAS), que garanteix la qualitat del servei, realitzant la seva gestió, proporcionant el personal tècnic, i fent la supervisió del servei.

El servei SACAPI es realitza en un espai públic amb condicions per a rebre un grup d' infants que pot arribar a atendre simultàniament a 10-12 nens i nenes de 0 a 3 anys.

Innovació que aporta el programa:

L'organització del servei es basa en el sistema de “banc de temps”. Des de la vessant econòmica és gratuït per a les famílies, però se'ls hi demana una aportació del seu temps en l'atenció del servei.

Dificultats amb les que es troba

No és sostenible sense subvenció, i no compta amb una subvenció estable. Cada any s'ha de negociar . Actualment només hi ha subvencions per serveis regulats

Nom i correu electrònic de la persona de referènciaMontse Diaz: m_diaz@fundaciofias.org

INFANTS I ADOLESCENTS**Programa:****Servei d'atenció al nen/a i adolescent víctima de la violència de gènere i familiar****Col·lectiu a qui va adreçat:**

Nens/es i adolescents que viuen o han viscut situacions de violència en la família, ja sigui com a víctimes directes i/o com a testimonis de la violència dels seus pares/mares, i que com a conseqüència d'aquestes vivències presenten tot un seguit d'alteracions físiques, emocionals i/o comportamentals que incideixen de forma directa en el seu procés de desenvolupament integral

Entitat:

Associació Benestar i Desenvolupament

Descripció del programa:

ABD va començar a treballar amb la problemàtica de la violència de gènere i/o familiar l'any 1999 i de forma específica amb els/les fills/es víctimes de la violència de gènere i familiar des del 2006.

El programa d'atenció als infants va néixer arrel de la demanda que ens feien arribar les dones que ateníem en el programa Laris: Servei d'atenció, tractament i prevenció de la violència de gènere i familiar. Una de les principals preocupacions que expressaven estava relacionada amb la vivència que els seus fills/es tenien de la violència viscuda i les possibles conseqüències de la mateixa.

El programa Laris sempre havia tingut present aquesta demanda i per això oferia a les dones recolzament a la seva parentalitat i recursos per a protegir adequadament als seus fills/es de les situacions de violència. Encara que aquesta intervenció era important, en molts casos resultava insuficient per a la recuperació d'aquests infants. Amb el temps es va veure que aquests menors necessitaven també d'una atenció especialitzada i específica per a ells/es.

Per altra banda hi havia una manca de recursos institucionals que oferien aquest tipus d'atenció. Es per això que des de l'entitat es va decidir posar en funcionament aquest recurs específic per als fills/es.

Des de fa 4 anys el programa ofereix suport i tractament psicològic a tots aquells infants i adolescents que viuen o han viscut situacions de violència de gènere en la família i que en alguns casos també presenten comportaments violents, principalment dirigits cap als seus pares/mares. El tractament pretén aconseguir la recuperació d'aquests menors a través de la reducció o l'eliminació total de la simptomatologia que presenten, incrementant la seva seguretat personal i ajudant-los a que puguin viure adequadament l'etapa del cicle vital que els correspon.

El projecte es planteja l'abordatge de tota aquesta problemàtica com un treball de recuperació però també de prevenció a partir de l'abordatge individual i familiar. Es tracta doncs d'ajudar no només a elaborar les conseqüències de la violència viscuda sinó a abordar el malestar de tota la família a partir de la reestructuració de les relacions familiars malmeses. Per això es considera fonamental el treball terapèutic amb els pares/mares, per tal d'ajudar-los en les seves funcions parentals/marentals i poder diferenciar aquestes de les qüestions referents a la conjugalitat.

I és per això que molts serveis de la xarxa deriven aquest tipus de casos al *Servei d'atenció al nen/a i a l'adolescent víctima de la violència de gènere i familiar* ja que saben que oferim la possibilitat de fer un treball no només individual sinó també familiar.

Tot i que des del programa donem resposta a la problemàtica des del punt de vista terapèutic i educatiu, és evident que per abordar la problemàtica en tota la seva complexitat cal poder donar resposta des de tots els àmbits que es veuen implicats: jurídic, social, econòmic, etc. Per això des del programa treballem en constant coordinació amb els serveis de la xarxa implicats en cada cas: atenció a les dones, fiscalia, mossos, serveis socials, escola, etc. Aquesta coordinació es realitza tant des del punt de vista institucional com, i sobretot, en relació als casos atesos.

El programa paral·lelament porta a terme activitats de formació i sensibilització així com de prevenció amb professionals, estudiants, voluntaris, inclús amb famílies, realitzant cursos, tallers, xerrades, etc

Innovació que aporta el programa:

El programa suposa sobretot una innovació en quant a la seva metodologia d'intervenció, ja que inclou el treball amb els/les menors però també el treball amb la família (pare/mare i/o adults referents). El fet de poder plantejar un treball combinat amb els diferents subsistemes fa que els resultats de la intervenció siguin molt més eficaços.

Oferim atenció grupal a les mares per tal de potenciar i reforçar les seves competències parentals i donar suport a la seva tasca educativa.

En els casos en que els infants i adolescents mantenen relació amb els pares, els hi oferim un espai d'atenció diferenciat, en tant que pares, per tal de poder garantir la qualitat de la relació amb els/les seus fills/es i per tant facilitar el procés de recuperació individual dels menors.

Des del voluntariat s'ofereixen i organitzen activitats lúdiques: sortides, tallers de dansaterapia, risoterapia, maquillatge, etc... A més, de manera individualitzada, els/les voluntàries poden ajudar a les mares a portar als fills/es al tractament o oferir serveis de respir puntuals mentre elles acudeixen als grups o altres activitats

Dificultats amb les que es troba

Cal comptar amb la complicitat de les mares per iniciar un treball amb els fills/es i no sempre es dona. El ritme de comprensió i connexió de la dona no sempre coincideix amb els dels fills/es. A més, la conciliació d'horaris i possibilitats d'assistència no sempre és fàcil. Es procura flexibilitzar l'oferta d'horaris o, en casos concrets, oferir el suport d'alguna persona voluntària perquè faci l'acompanyament.

S'ha de poder tenir en compte als pares, d'alguna manera, en el procés de recuperació dels fills/es. Sovint, plantegen obstacles, i les professionals hem de repensar, segons cada situació familiar, com treballar-ho.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Nausica Castelló ncastello@abd-ong.org

INFANTS I ADOLESCENTS**Programa:****Programa preventiu d'intervenció socioeducativa diària
en el marc dels espais****Col·lectiu a qui va adreçat:****Infants i adolescents****Entitat:****Fundació Catalana de l'Esplai****Descripció del programa:**

El Programa preventiu d'intervenció socioeducativa diària en el marc dels espais promou la realització de projectes socioeducatius als centres d'espais que es caracteritzen principalment per:

Enfortir un espai de convivència en la diversitat. Es promouen espais de socialització, de vivències, de discussió, de negociació de les opinions i d'adquisició de valors. En aquests contextos es fa possible la convivència de nois i noies "amb i sense" problemes, amb discapacitats i d'origen cultural divers, i s'arriben a construir (mitjançant activitats lúdiques, artístiques i formatives) nous marcs de convivència on és possible avançar en la integració i la cohesió social.

Impulsar espais de prevenció. Es promou la detecció de dificultats socials que poden viure els infants i joves, així com la participació en un grup en el qual s'integren en un ambient normalitzat que afavoreix establir lligams socials de manera diferent a com ho havien fet fins aleshores. Es realitzen accions que permeten compensar i evitar els efectes negatius de les situacions de risc a què s'enfronten, les quals es troben relacionades amb l'educació per la salut, el suport escolar, el foment de les competències socials, de projectes de ciutadania i dinamització comunitària, així com activitats de suport al nucli familiar.

Promoure un espai de compensació de desigualtats, des d'una perspectiva transformadora. Els infants i joves amb menys oportunitats poden viure noves experiències: de coneixement de l'entorn, de models educatius diferents, d'afectivitat, de recursos i d'estímuls. Es promou la seva participació, iniciativa, presa de decisions, d'assumir responsabilitats, així com al treball en equip, l'elaboració de projectes i el treball actiu per millorar la societat.

Realitzar un treball en xarxa. Es treballa en col·laboració amb les diferents institucions per les quals transiten les famílies i els infants. També s'ha creat un grup on participen tots els centres d'espais que tenen projectes dins d'aquest programa i on comparteixen espais de reflexió i formació al voltant de temes relacionats amb l'atenció socioeducativa.

En l'actualitat aquest programa compta amb la participació de 17 centres d'espai. Alguns dels projectes que es duen a terme són: realització de programes de ràdio, projectes de promoció de la cultura catalana a partir de tallers artístics, casals per joves, projectes de suport escolar i ludoteques, entre altres.

Innovació que aporta el programa:

Partim des d'una perspectiva de treball socioeducatiu que promou tant la prevenció com la inclusió social dins d'un espai normalitzat, com ho són els centres d'espai, i on la participació activa és clau.

Promovem que els centre que hi participin comparteixin el mateix objectiu: realitzar un treball preventiu i d'inclusió social amb infants, joves i famílies en situació de risc social, i alhora que cada centre pugui elaborar un projecte específic que respongui a la realitat local, així com a les necessitats dels infants i famílies que participen i les oportunitats de treball en xarxa que hi tinguin. Permetent respondre a les necessitats de cada context, promoure la innovació i comptar amb un ventall d'iniciatives que enriqueixin les experiències de tots els centres participants. S'utilitzen metodologies senzilles basades en l'educació del lleure, on els tallers i les activitats lúdiques i artístiques promoguin la detecció d'infants, joves i famílies en situació de risc social, així com el treball en grup, la participació activa i el seguiment personalitzat, i tot plegat ajuda a superar deficiències socioeducatives i a evitar el deteriorament de situacions associades al risc social

Dificultats amb les que es troba

Alguns centres no poden donar resposta a les sol·licituds d'ingrés, d'infants amb discapacitat, ja que no compta amb els recursos per destinar suficients educadors per tal d'oferir un servei de qualitat.

Una de les dificultats que en algun moment s'ha tingut està relacionada amb el reconeixement del treball preventiu que realitzen els centres d'esplais, situació que provoca - de vegades - dificultats per realitzar un adequat treball en xarxa

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Gabriela Gómez Zepeda, ggomez@esplai.org

INFANTS I JOVES

Programa:

Projecte Espiral, lleure, interculturalitat i cohesió social

Col·lectiu a qui va adreçat:

Infants i joves d'origen immigrant, i infants i joves catalans. Així com les famílies dels infants i joves que participen en el projecte

Entitat:

Fundació Catalana d'Esplai

Descripció del programa:

El projecte **Espiral, lleure, interculturalitat i cohesió social**, es tracta d'un projecte educatiu que té per objectiu principal afavorir la inclusió d'infants i joves d'origen immigrant al seu context social d'acollida des d'una perspectiva intercultural, mitjançant activitats lúdiques que fomentin tant el coneixement de la cultura popular local (a través del coneixement i la participació activa en les festes populars), com el de les diferents cultures que conviuen als centres d'esplai.

Des d'aquest projecte es proporciona una diversitat d'oportunitats educatives integradores als infants i joves als seus municipis, amb especial atenció als infants, joves i famílies nouvingudes i s'afavoreix l'apropament a les tradicions de la cultura catalana i de les diferents cultures de les famílies dels centres d'esplai tot cercant els elements comuns i les similituds. També, es dona empenta a la relació amb agents locals per a participar als espais i actes lúdics, festius i educatius dels barris i municipi, i es sensibilitza i forma a educadores i educadors, així com a tècnics especialistes en l'àrea artística, en temes com l'interculturalitat, les tradicions, catalanes i d'altres cultures presents al territori.

Les característics de les activitats Espiral són.

- El fil conductor de les activitats són les festes populars catalanes en totes les seves expressions culturals: gastronomia, música, literatura, dansa i cercavila. Cada centre d'esplai està realitzant tallers relacionats amb aquests aspectes de la cultura.
- Totes les activitats i tallers tenen una participació o manifestació concreta en les festes populars del barri.
- La dimensió intercultural es treballa tant en l'àmbit dels coneixements (cercant la presa de consciència de la interdependència de totes les cultures), com en l'àmbit dels valors i les actituds, a partir de l'enfocament socioafectiu.
- S'incorpora la metodologia del projecte com a eina que afavoreix l'aprendre a conviure i tenir fites comunes. Els infants i joves aprenen a organitzar i realitzar iniciatives en favor del barri i la promoció cultural.
- S'inclouen activitats de descoberta de les entitats socials de la comunitat.
- Es promou la participació activa de les famílies, en especial de les famílies nouvingudes, aportant la seva vivència personal i coneixement cultural. Així com la participació activa en les celebracions.

El projecte s'està desenvolupant des de l'any 2008, on participen nois i noies de 8 esplais i 5 municipis diferents: Hospitalet del Llobregat, Ripollet, Barcelona, Sant Feliu del Llobregat i Sant Boi del Llobregat.

Innovació que aporta el programa:

Partir des d'una perspectiva intercultural, que permet que els processos educatius incideixin en reforçar la identitat, l'autoestima i l'autoconeixement, així com que estimulin les habilitats pel

diàleg, el fomentar la comprensió crítica del món, i educar en el valor del compartir i la fraternitat, emfatitzant les similituds i l'aprendre a fer coses plegats. Educar des d'aquesta perspectiva afavoreix fortament la inclusió i la cohesió social.

El crear una metodologia senzilla, basada en l'educació del lleure, on els tallers lúdics i artístics promouen -ahora- el coneixement de les cultures, la creació i consolidació de grups d'infants i joves que promouen manifestacions culturals, sobretot les catalanes, mitjançant el desenvolupen de projectes que ells mateixos dissenyen.

El promoure una forta participació i compromís per part d'educadors, famílies i diversos agents locals, que permet realitzar accions per a la difusió de la cultura catalana i el coneixement d'altres cultures que conviuen a nivell local.

Dificultats amb les que es troba

La disponibilitat que els pares tenen per dedicar temps a aquestes activitats, ja que és molt poc, a causa de les jornades laborals.

La falta materials artístiques de qualitat en alguns centres amb com timbals, accessoris, que els permetin una millor qualitat en els tallers i presentacions.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Gabriela Gómez Zepeda, ggomez@esplai.org

INFANTS I FAMILIES

Programa:

**Acompanyament Jurídic a Menors Immigrants No
Acompanyats**

Col·lectiu a qui va adreçat:

Menors immigrants no acompanyats

Entitat:

Fundació privada FICAT

Descripció del programa:

El servei arriba a la presentació dels recursos judicials oportuns per a la defensa dels drets d'aquests menors.
Es fa tasca de sensibilització i informació a les entitats socials.
Es fa tasca de denúncia al Síndic de Greuges i Defensor del Pueblo.
Es fa tasca d'assessorament a entitats i professionals

Innovació que aporta el programa:

És la primera entitat social de Catalunya que es dedica a la defensa jurídica davant dels tribunals dels drets dels MENIA

Dificultats amb les que es troba

Les dificultats pròpies del funcionament de la justícia
Accés als menors quan estan residint al centre de menors i quan han estat expulsats del centre
Falta d'accés a la tramitació de la justícia gratuïta

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Albert Parés i Casanova albertparescasanova@icab.cat

INFANTS I FAMILIES

Programa:

Espais familiars.

Col·lectiu a qui va adreçat:

Infància i família

Entitat:

FIAS

Descripció del programa:

Oferir un servei d'atenció a les famílies i llurs fill/es menors de 3 anys, en el qual s'hi duen a terme accions de diferent caire (educatives, formatives, lúdiques, festives,...) amb la finalitat de donar resposta a les necessitats que des d'aquestes es plantegen en l'actualitat, així com detectar-ne d'altres de noves. Seria la continuïtat del Projecte Temps de criança.

Innovació que aporta el programa:

Són espais on les famílies amb fills menors de 3 anys troben un recolzament professional i d'ajuda mútua en referència a l'educació i cura dels seus fill/es, així com informació d'altres recursos als quals poden accedir dins la nostra xarxa municipal.

També és un espai on les famílies novingudes al municipi (siguin o no estrangeres) puguin establir vincles relacionals amb la població autòctona i prevenir així la possible exclusió social, sobretot en els casos de les famílies estrangeres i derivada d'un desconeixement vers les diferències sociocultural, i afavorir una millor integració.

Dificultats amb les que es troba

Continuïtat de subvenció difusió

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Montse Diaz: m_diaz@fundaciofias.org

INFANTS I FAMÍLIES

Programa

Tria deures

Col·lectiu/s a qui va adreçat

Infància, família,

Entitat:

Fundació Comtal

Descripció del programa:

Dins del programa del Centre Obert Tria, realitzem l'activitat Tria-deures: espai on s'acompanya als alumnes mentre fan els deures escolars, facilitant suport didàctic en un ambient adequat i treballant hàbits necessaris per un bon seguiment escolar (bon ús de l'agenda, preparació d'exàmens).

Hi participen grups reduïts d'uns 10-15 alumnes de cicle superior de primària, 10-12 alumnes de secundària, dues tardes a la setmana

Innovació que aporta el programa

Poder generar un espai adient i confortable per a confeccionar els deures escolars, amb un suport de persones voluntàries expertes.

Treball que es fa amb sintonia amb la família i que complementa la voluntat de superar amb èxit, les etapes educatives dels infants.

Dificultats amb les que es troba

Afavorir un clima de tranquil·litat en l'espai, en infants no compromesos sovint en unes normes mínimes de convivència

Superar alguns recels familiars, al suplir certes mancances, que l'entorn familiar no genera.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Montse Pedret – tria@comtal

INFANTS I FAMÍLIES

Programa:

**Servei d'Atenció Domiciliària a la Petita Infància
(SADAPI)**

Col·lectiu a qui va adreçat:

Infància i família

Entitat:

FIAS

Descripció del programa:

El Sadapi és un servei d'atenció domiciliària a la Petita Infància. Ofereix atenció i suport al desenvolupament dels petits de 0-3 anys.. Vetlla per a la conciliació de la família amb les altres activitats que ha de realitzar en la seva vida quotidiana. Està coordinat per una professional que coordina a les persones mainaderes prèviament formades que treballen en el propi domicili, adequadament adaptat i equipat, proporcionant una atenció personalitzada a un màxim de 3-4 infants, en un ambient familiar de seguretat i garantia, amb horaris flexibles i amb un projecte educatiu i curricular.

Innovació que aporta el programa:

És un servei innovador a Catalunya i a la resta del territori espanyol pel que fa al concepte d'organització de l'atenció als més petits.
D'altra banda, vol regular un sector de l'economia submergida que és l'atenció als infants de 0-3 anys per persones sense formació.

Dificultats amb les que es troba

No és sostenible sense subvenció si volem garantir la qualitat i el control del que es fa als domicilis, i no compte amb una subvenció estable. Cada any s'ha de negociar
La difusió del servei. Moltes persones desconeixen aquesta tipologia de servei i el confonen amb cangurs, sense cap tipus de garantia i contingut pedagògic

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Montse Diaz: m_diaz@fundaciofias.org

INFÀNCIA, ADOLESCÈNCIA I JOVES**Programa:****CRAE**
Casa família Natzaret i Pis assistit per a joves tutelats i ex-tutelats "La Llar"**Col·lectiu/s a qui va adreçat****Infància , adolescència i joves****Entitat****Fundación Nazareth****Descripció del programa:**

Centre Residencial d'acció educativa per a nenes i noies entre 4-18 anys, tenim 29 places, dividides en tres llars familiars amb un model vertical. A totes les llars hi ha noies de diverses edats, intentant assolir un model familiar en la mesura del possible.

L'encàrrec institucional del Centre és exercir la guarda i educació de les nenes i noies que atén tal com diu la llei 37/91 on es defineix guarda i tutela.

Això implica acollir a les nenes i noies en un ambient d'afecte, comprensió i seguretat moral i material.

Satisfer les necessitats de les nenes i les noies, una educació integral i compensadora, tenint cura de la seva salut física i psíquica, vetllant pel desenvolupament harmoniós de la persona.

Pis assistit La Llar de Nazareth

Des de la "Fundación Nazareth" i en concret el nostre Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE), Casa de Família Natzaret, ens hem proposat crear i donar noves alternatives a les necessitats de les nostres joves. És per això que volem oferir aquest recurs d'habitatge per a joves en el qual hem de treballar conjuntament amb elles per tal d'afrontar el seu futur pròxim de la forma més profitosa possible. Per portar a terme aquest projecte contem amb la coordinació amb l'Àrea de Suport al Jove del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

Considerem que és imprescindible oferir-les-hi un acompanyament i facilitar-les-hi unes estratègies i recursos més àgils d'aquest procés cap a una vida autònoma fent que sigui el menys traumàtica possible, evitant al màxim les possibles ruptures.

Aquest pis està preparat per a atendre el nombre de quatre joves que tinguin 18 anys o que estiguin a prop de la majoria d'edat, fins que aquestes puguin establir-se per si soles (fins a un temps aproximat de dos anys d'estada al pis) amb el màxim d'autonomia possible.

Se les hi proporciona un lloc per a viure, amb espais individualitzats, l'habitació pròpia de cada jove i els espais comunitaris.

- Es treballarà per a afavorir el des-internament o l'abandó de la llar i oferir recolzament en el pla afectiu i de recerca de recursos; en definitiva optimitzar el procés d'inserció normalitzada a l'entorn social.

- Se les hi oferirà assessorament laboral; ajut en recerca de feina i suport en la seva inserció en el món laboral.

- Es treballarà l'interès de la jove per la recerca d'un lloc de vida més definitiu i adaptat a les seves necessitats i realitat.

- Continuant amb la tasca del CRAE es potenciarà la tasca d'acceptació de les joves de llurs respectives realitats familiars, per tal que les puguin anar entenent i assumint com a part de la seva història.

Innovació que aporta el programa

Programes específics per realitats i dificultats concretes

- reforç psicopedagògic

- Projecte 16-18, promoció de l'autonomia
- Programa de lectura
- Programa de reforç escolar...
- Projecte d'esport

Dificultats amb les que es troba

Estem satisfets de mantenir el nostre estil educatiu basat en el vincle afectiu amb les nenes i noies tot tractant d'establir vincles sans que els hi serveixin en el seu desenvolupament present i futur.

Malgrat tot cal destacar que la dificultat dels casos ha fet necessari un increment important d'atenció personalitzada. Això ha comportat la necessitat d'augmentar el número d'educadors. També ha estat necessari reforçar el número d'educadors de la franja dels caps de setmana ja que ha augmentat molt la quantitat de nenes que no gaudeixen de permisos i es queden al centre el cap de setmana.

Continuem detectant que cada cop les menors presenten problemes més seriosos de personalitat, desequilibris psicològics i emocionals fruit de les situacions familiars viscudes. L'augment de teràpies psicològiques i tractaments psiquiàtrics han anat incrementant durant els últims anys. Per tal d'emfatitzar la prevenció d'aquests problemes de salut mental hem concretat més els objectius a treballar en l'àrea psicopedagògica del centre.

Afegit a les dificultats pròpies de les menors, ens trobem amb les dificultats de les famílies que en moltes ocasions no es poden treballar com seria necessari per falta de recursos dels equips responsables. Tot i que ens coordinem molt amb els EAies, aquests estan col·lapsats i no poden fer tot el seguiment que caldria. En alguns casos i d'acord amb l'EAIa hem realitzat entrevistes i reunions, fent de les visites a les menors un espai de treball educatiu per tal de treballar objectius concrets reforçant les capacitats parentals.

Aquest any ha estat difícil combinar l'atenció a les nenes més petites i alhora atendre a les adolescents els seus processos de retorn familiar i alhora atendre a les adolescents amb greus problemes de salut mental. A l'estiu vam arribar a tenir tres noies ingressades en unitats de crisi psiquiàtriques (UCA, Hospital Clínic, Hospital de ST Juan de Deu), quan no estaven escapolides patint greus riscos per la seva integritat.

Creiem necessari la creació de forma urgent d'algun Centre Residencial d'Educació Intensiva que pugui donar resposta a aquestes menors que han iniciat un camí dins el món del consum de tòxics i han patit una forta desestructuració de la seva personalitat, fent necessari la contenció per tal de protegir-les de sí mateixes.

Per les noies que presenten deficiències de tipus intel·lectual hem anat procurant atendre a cada menor segons la seva situació particular i encara que veiem important la integració de les menors en un medi normalitzat, en ocasions es fa necessària l'assistència a escoles d'Educació Especial. Amb les menors amb certificats de disminució lleugera o amb trastorns de personalitat, que ja tenen la majoria d'edat i no tenen possibilitat de retornar a casa, ens troben amb seriosos problemes donat que no trobem recursos entre les Residències de disminuïts i els pisos que els ofereix el Pla, on es demana més capacitat. Enguany ens hem trobat amb el mateix problema amb una de les nostres menors que té un nivell d'intel·ligència límit i que finalment va retornar amb la família. Hem treballat per fer el desinternament el més coordinat possible dins les poques possibilitats que hem tingut.

Volem destacar la bona coordinació que hem tingut amb els tècnics del Àrea de Suport al jove i específicament amb els referents de Via Laboral, ja que la seva ajuda en la integració laboral d'alguna de les nostres noies ha estat determinant. Volem continuar treballant en aquesta línia mantenint una coordinació continua per tal d'afavorir la inserció laboral de les menors de 16/17 anys del Centre.

Enguany estem en col·laboració amb el Àrea de Suport a Joves tutelats i extutelats per fer el traspàs de noies i majors d'edat al pis assistit.

A nivell escolar hem tingut algun problema en l'escolarització de grups de dos o tres germanes, també hem tingut dificultats en trobar l'escola adient per aquelles nenes que sense tenir una deficiència intel·lectual notable, no poden seguir una escolaritat normalitzada, degut a

l'absentisme escolar o altres situacions viscudes amb anterioritat a la seva arribada al centre. Aquestes dificultats es fan més greus quan parlem d'algunes noies de 13, 14 o 15 anys que necessitarien un recurs pre-laboral i que per llei han de continuar escolaritzades a l' ESO.

A Barcelona existeixen pocs recursos d'aquest tipus que per noies menors de 16 anys. I últimament alguns instituts opten per omplir a les nenes de faltes lleus, que per acumulació es converteixen en greus i que comporten expedients disciplinaris i expulsions. Això dificulta enormement la tasca educativa que es veu amb un impediment legal per poder actuar i queda sense recursos per poder derivar a les menors fent un projecte més adequat a les seves possibilitats.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Montse Torredeeflot direccion@fundacionnazareth

ADOLESCENTS*Programa*

“Què li passa al meu col·lega?”
Taller d'habilitats socials, afectivitat i abusos sexuals a menors

Col·lectiu/s a qui va adreçat
Adolescència

Entitat
Fundació Vicki Bernadet

Descripció del programa:

El projecte va dirigit als/a les adolescents en situació de risc social (que cursen els seus estudis en les UEC's, o bé assisteixen a Centres Oberts). El taller té una duració de 8h, distribuïdes en 4 sessions de dues hores cadascuna d'elles, segons la disponibilitat de cada centre. Els objectius proposats són potenciar les habilitats socials dels/de les joves; donar èmfasis a les habilitats socials amb l'altre sexe; visualitzar la problemàtica dels Abusos Sexuals Infants, conèixer què són i les seves característiques específiques; dotar de recursos als joves per complir una bona funció d'ajuda i donar bons consells als seus/ves company/es davant una possible revelació d'abús; donar estratègies per poder detectar possibles casos d'abús sexual a menors; i donar a conèixer la nostra entitat com un recurs proper i de confiança on, tant joves com professorat, puguin acudir quan ho necessitin. La metodologia emprada en les diferents sessions és una metodologia activa i participativa (treball en petits grups, discussions grupals, posades en comú de les activitats, realització d'un qüestionari *veritat-fals* sobre els abusos sexuals infantils de forma anònima, role-playing sobre com reacciona una família davant una situació d'abús sexual a un dels seus membres, etc.), adaptant el material i les dinàmiques a les característiques i necessitats de cada grup de joves.

Aquest any compten amb la col·laboració d'una professional especialitzada en tècniques teatrals vinculada a la metodologia del Teatre de l'Oprimat i Teatre Social i amb experiència amb grups en risc d'exclusió social, que dinamitzarà la primera sessió de les quatre plantejades

Innovació que aporta el programa

Un treball de prevenció secundària de l'abús sexual infantil, en quant es treballa amb nois i noies en situació d'especial vulnerabilitat i risc, així com una sensibilització i formació als/les professionals que treballen amb ells/elles

Dificultats amb les que es troba

Reticències dels professionals a tractar el tema de l'abús sexual
Bloquejos dels/ de les nois/noies per expressar els seus sentiments i vivències personals
Nois posicionament de possibles agressors que de possibles víctimes

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Pilar Polo Polo, responsable de Formació, formacio@fbernadet.org

ADOLESCENTS

Programa

Tallers de sensibilització sobre el fet migratori

Col·lectiu a qui va adreçat:

Adolescents, col·lectiu immigrant

Entitat:

FIAS

Descripció del programa:

La societat ha experimentat un gran creixement de població durant els darrers anys. L'arribada de població estrangera immigrada i la gran mobilitat social que experimenta avui dia la societat en general han generat noves necessitats i demandes, encaminades a afavorir la convivència i el diàleg intercultural.

Els tallers de sensibilització neixen amb la intenció de sensibilitzar la població més jove entorn dels moviments migratoris i els canvis socials que experimenta la societat. L'acció dels tallers està basada en la necessitat de sensibilitzar, de manera propera i directa des dels propis centres educatius als quals assisteixen, sobre el fet migratori en general i sobre els canvis constants que experimenta la societat plural en la qual vivim.

Innovació que aporta el programa:

Com que el període evolutiu que comprèn l'adolescència és un dels més òptims pel desenvolupament i consolidació de l'esperit crític i habilitats socials que experimenten els joves, és important potenciar el treball amb ells per tal d'afavorir la correcta convivència i la descoberta de l'altre.

Dificultats amb les que es troba

La disciplina dins les aules dels instituts d'ESO

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Montse Diaz: m_diaz@fundació fias

ADOLESCENTS

Programa:

Joves acompanyats.

Col·lectiu a qui va adreçat:

Adolescència, col·lectiu immigrant

Entitat:

FIAS

Descripció del programa:

El projecte "Joves Acompanyants" té com objectiu que nois i noies que portin temps residint a Cambrils, facin de guies a altres joves que acaben d'arribar al municipi.

Mitjançant aquest guiatge **s'afavoreix el coneixement amb més profunditat de l'idioma** així com també es tracta de **facilitar el coneixement dels serveis i dels centres ubicats a la ciutat** acompanyat per un company que ja ho coneix. Amb aquest guiatge, també es pretén **facilitar l'intercanvi d'experiències i la possibilitat d'ampliar la xarxa relacional de l'alumnat** tant nouvingut com del que no ho és, a través del lleure.

Innovació que aporta el programa:

L'estructura organitzativa als centres d'educació secundària, a través de l'aula d'acollida, fomenten el coneixement de l'idioma i de les assignatures instrumentals per una ràpida integració amb el grup- classe, però no poden proporcionar els espais necessaris per facilitar la integració social de l'alumne nouvingut amb la resta dels seus iguals. Aquest projecte intenta facilitar la interrelació i complicitats entre joves del territori i joves acabats d'arribar d'altres terres.

Dificultats amb les que es troba

Que els adolescents s'hi involucrin de totes totes

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Montse Diaz: m_diaz@fundaciofias.org

ADOLESCENTS

Programa:

Aprèn i Treballa – Construeix-te

Col·lectiu a qui va adreçat:

Adolescència

Entitat:

Fundació Comtal

Descripció del programa:

Programa d'intervenció pre-laboral adreçat a adolescents i joves, en fracàs escolar, i que actualment ni estudien ni treballen. Pretén mitjançant una formació de curta durada i en un ofici (fusteria, parket, pladur, pintura,...), motivar i recuperar aquests joves en el desig d'incorporar-se a la societat. La formació pràctica manipulativa es realitza en algun espai o servei per una entitat o organització

Innovació que aporta el programa:

Motiva el jove en l'aprenentatge pre-laboral, sensibilitzant-lo a partir de desenvolupar un servei a la comunitat, mitjançant la formació pràctica.

Normalment aquest serveis són: pintura d'algun espai del casal de gent gran, construcció d'armaris, escenografia, aulari per una associació.

Amb això, es veu una motivació complementària i que queda en el temps, incentivant el jove per perfeccionar l'ofici i motivar-lo per créixer en la seva autoestima

Dificultats amb les que es troba

Una petita incentivació econòmica en forma de beca quan es realitzava el treball per la comunitat, motivava molt més. Actualment no pot ser així per manca de pressupost, i això ha desmotivat la constància

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Maria Torras - aprenitreballa@comtal.org

ADOLESCENTS I JOVES

Programa:

InserJove

Col·lectiu a qui va adreçat:

Adolescents i joves en risc d'exclusió

Entitat:

Fundació Pere Tarrés – Moviment de Centres d'Esplai Cristians

Descripció del programa:

Es treballa per a la millora de l'ocupabilitat de joves en risc d'exclusió mitjançant tres pilars que configuren la intervenció: 1) la utilització de tècniques que combinen la perspectiva de l'educació en el lleure i de l'acompanyament a la inserció laboral; 2) l'acompanyament i orientació personalitzada: en aquest procés individual, el/la jove té un paper actiu i protagonista en la cerca, ja sigui de formació o de feina; 3) el treball en xarxa: InserJove està concebut en xarxa, implementant-se en diversos territoris alhora, amb una coordinació central. A més, a cada territori, el programa treballa en xarxa amb la resta de serveis i recursos necessaris per incidir en l'ocupabilitat del jove, entesa aquesta en sentit ampli.

Innovació que aporta el programa:

El projecte es basa en una metodologia que és innovadora de per si: la fusió entre l'educació en el lleure i la inserció laboral, dit d'una altra manera, l'acompanyament en la transició a la vida adulta des dels centres d'esplai diaris, que no acostumen a oferir aquests tipus de projectes. Es trenca amb la figura del tècnic laboral que ensenya a fer currículums i/o proporciona llocs on buscar feina, que queda fusionada amb la figura del monitor, molt més vinculada a l'espai obert dels centre diari on el jove pot accedir quan vulgui i en el que troba una orientació més global, més enllà de simplement feina o formació.

Dificultats amb les que es troba

El procés de posada en marxa ha estat costós: accedir als joves, formar els orientadors/es, coordinar tot l'equip implicat, donar a conèixer el programa a cada territori, etc. El disseny en xarxa l'obliga a tenir un cert volum mínim que justifiqui la figura de la coordinació tècnica, difícil de finançar segons per quines vies. El programa es troba en fase de consolidació i requereix una estabilitat i continuïtat econòmica que hores d'ara no té garantida.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Ana Sesé Taubmann – asese@peretarres.org

JOVES**Programa:****Programes d'Acompanyament Voluntari:
Referents i Acull.****Col·lectiu a qui va adreçat:**

Joves en situació de risc d'exclusió social d'entre 17 i 23 anys, que han estat tutelats pel sistema de protecció a la infància i que amb la majoria d'edat han d'emprendre un itinerari d'emancipació

Entitat:

Associació Punt de Referència

Descripció del programa:

Els **programes d'acompanyament voluntari** són una eina d'intervenció social que dona suport a l'emancipació dels joves extutelats, en els aspectes pràctics (vivenda, formació, inserció laboral, etc) i en els aspectes emocionals i les competències personals dels joves amb l'objectiu de garantir una emancipació amb èxit

El **programa Referents** ofereix als joves una persona voluntària amb qui poden sentir-se recolzats i acompanyats en el seu procés de creixement. L'associació facilita el contacte entre jove i voluntari, i vetlla perquè el desenvolupament d'aquesta relació sigui constructiva i favorable per ambdues parts. Principalment s'ofereix al jove un suport emocional, lúdic i lingüístic i social, a més d'un acompanyament en la inserció laboral

El **programa Acull** ofereix als joves immigrants extutelats la possibilitat de viure en un nucli familiar durant 8 mesos. L'associació pretén donar resposta a la necessitat d'habitatge que tenen els joves a més de posar al seu abast persones de confiança amb qui, des de l'espai familiar, puguin establir una relació de proximitat, de suport i que permeti vehicular les qüestions emocionals. S'ofereix una vivenda, un suport emocional, lúdic, lingüístic i social, a més d'un acompanyament en la inserció laboral

Innovació que aporta el programa:

Els programes d'acompanyament voluntari són pioners a Catalunya i a la resta de l'estat. El fet de que els joves puguin comptar amb un doble acompanyament, el voluntari i el professional, reforça el potencial del jove i facilita en major grau l'èxit de la seva emancipació. Des de l'entitat es fa un acompanyament en dues direccions: per un a banda als joves a través d'un itinerari elaborat conjuntament, i per l'altre un acompanyament als voluntaris, per tal de guiar la seva funció d'acompanyants. Aquesta qüestió és innovadora respecte a altres serveis de la xarxa d'atenció a joves extutelats

Dificultats amb les que es troba

Actualment les dificultats principals per a dur a terme aquest programa són dues:
- L'estabilitat del finançament que reben els programes d'acompanyament voluntari
- La captació de famílies acollidores participants del programa Acull

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Marta Bàrbara, martabarbara@pundereferencia.org

JOVES**Programa:****Servei de suport a l'habitatge i la inserció socio-laboral dels joves ex-tutelats****Col·lectiu a qui va adreçat:**

Joves entre 17-22 anys, majoritàriament d'origen immigrant, que hagin estat un temps tutelats per l'administració i que arribin a la majoria d'edat sense uns mínims que garanteixin la seva autonomia

Entitat:

Probens (Associació per a l'Estudi i Promoció del Benestar Social)

Descripció del programa:

La nostra entitat gestiona dos pisos d'autonomia per aquest perfil de joves, amb un total de 7 places. El principal finançament ve de la DGAIA a través de l'Àrea de Suport al Jove tutelat i extutelat, que és qui ens deriva als joves que acollim

Els pisos són d'autonomia, és a dir, l'educadora referents dels joves no hi és les 24 h tot i que se la pot localitzar, i el que fa és un seguiment dels diferents aspectes dels nois, que influeixin en la seva autonomia: higiene, salut, formació, accés a al feina, accés a un habitatge normalitzat, relacions socials.

Per tant, els nois han de tenir unes pautes de comportament autònomes abans d'entrar en el pis

La major part dels joves que estan als pisos són d'origen immigrant. Un element important que limita la seva autonomia o el procés cap a ella és la seva regularització, sense almenys un permís de residència és molt difícil fer qualsevol altra gestió. Per això el seu temps d'estada, que estava fixat inicialment en un any, s'allarga fins a dos o dos i mig, tant pel que fa a poder tenir els papers en regla, com per al fet de trobar feina, amb el panorama actual de crisi en el mercat laboral

Des de la nostra entitat es desenvolupa: seguiment dels joves en els pisos, per part de l'educadora, formació bàsica si es necessita, assessorament jurídic, entrada en els itineraris d' inserció individualitzats, intermediació laboral, assessorament a l'hora de trobar un nou habitatge en els últims mesos d'estada al pis, etc

Aquest mes comencem a més, una nova experiència, creant uns espais de trobada per als nostres joves i altres que estan en entitat afins, per tal de captar altres necessitats que tinguin i que poques vegades manifesten. Alguns d'aquests joves es troben sols, perquè no tenen els seus familiars a prop, i la xarxa social que tenen no és molt àmplia, i està configurada sovint, per joves amb una problemàtica major que la seva pròpia

Innovació que aporta el programa:

El més innovador que té el nostre programa és treballar des dels propis joves, fent-los protagonistes del seu propi procés d'autonomia i d'inserció, acompanyant-los i assessorant-los però fent-los responsables de les seves decisions i per tant de les conseqüències que comporten. Aquesta experiència pilot que encetem ara, que anomenem Laboratori d'idees, pot donar també un toc innovador al procés que fem amb ells.

Dificultats amb les que es troba

El finançament dels pisos és bàsicament públic i estem en temps de restriccions. Si el procés d'autonomia dels joves, que comporta trobar una feina mínimament estable que els permeti emancipar-se econòmicament, s'allarga, vol dir que hem d'invertir més temps en aquest procés, i això suposa més recursos econòmics per a cobrir aquesta inversió

Una altra dificultat són les traves administratives i el temps que triguen els tràmits legals per a regularitzar la situació dels joves, que fa que es perdin oportunitats de contractació laboral, perquè els empresaris no poden esperar tot aquest temps

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Montse Ros (rein@probens.org)

FAMÍLIES**Programa:****Tallers familiars****Col·lectiu a qui va adreçat:****Famílies i col·lectius immigrants****Entitat:****FIAS****Descripció del programa:**

Aquests tallers van destinats a donar suport a la cohesió de les famílies nouvingudes a través dels centres d'educació infantil, primària i secundària, escoles d'adults, o qualsevol altre entitat o servei que ho necessiti i que estigui interessat en organitzar una activitat que afavoreixi la comunicació oral dels pares i mares assistents. El model de formació de la llengua per persones nouvingudes que fins avui ha estat predominant, per a nosaltres, està en crisi perquè defensa l'homogeneïtzació i no contempla la singularitat de cada persona. Tenim una oferta de diferents tallers: Tallers de criança, destinats a les persones amb infants d'educació infantil, **Taller de cuina**, on a partir de l'elaboració de diferents menjars o postres anem coneixent la diferent gastronomia que conformen els diferents països o zones de procedència al mateix temps que el vocabulari en català de cada ingredient o estri de cuina que fem servir. **Taller de teatre**, per aquelles persones que ja fa més temps que viuen i coneixen el català. On el teatre es barrejarà amb les cançons i danses pròpies de cada país amb les tradicionals catalanes. **Taller de participació**, on a partir de petites sortides al barri, anirem coneixent des dels serveis que hi podem trobar (mercat, cap, serveis socials, ...) fins les activitats culturals i associacions de què compte el barri (cinemes, museus, teatres, casa de cultura, centres cívics, associacions d'immigrants, plataformes ciutadanes per tal de fomentar l'associacionisme i la participació ciutadana...) **Taller d'ordinadors**, l'objectiu del taller no serà fer classes d'informàtica, sinó que els aparells seran el mitjà que fem servir per interactuar, aprendre, informar-se, comunicar-se, entretenir-se i participar.

Innovació que aporta el programa:

Entenem els tallers com vies per a crear espais educatius per tal de fomentar una societat plural i diferent, no com espais on es treballa des de l'òptica etnocèntrica que dificulta l'adaptació a la diversitat que es troba a la nostra societat.

Dificultats amb les que es troba

La manca de participació de les famílies en activitats promogudes des de l'escola.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Montse Diaz: m_diaz@fundaciofias.org

FAMÍLIES

Programa:

Temps de criança

Col·lectiu a qui va adreçat:

Família

Entitat:

FIAS

Descripció del programa:

El servei Temps de Criança consisteix en que una professional pugui fer unes visites al domicili de la família que acaba de tenir un nadó. Les visites van des del naixement fins els 3 mesos i amb la previsió de poder continuar fins un màxim de 3 mesos sempre i quan se'n determini la necessitat.

La periodicitat mitjana o tipus, tot i que podrà variar, serà d'una visita/setmanal. En total 7 visites, però en cada moment es valorarà la possibilitat i conveniència de continuar amb el servei segons la situació de cada família o en altres casos de reduir aquest nombre.

S'ha establert un circuit de derivació al servei per famílies en risc i un circuit específic lligat als Serveis Socials.

El servei proporciona als pares material orientatiu de les diferents etapes de l'infant, on es destaca els trets, consells pràctics i aspectes quotidians a considerar per proporcionar un millor benestar als petits. També reben una Guia amb les prestacions i ajuts orientats a la infància i a la família.

Innovació que aporta el programa:

Recuperar el suport que es rebia en les famílies extenses quan es tenia un fill. Actualment moltes dones estan desorientades i es troben soles davant d'aquest fet i Temps de criança intenta ser un estri per al seu suport i creixement de la confiança

Dificultats amb les que es troba

No és sostenible sense subvenció, i no compta amb una subvenció estable. Cada any s'ha de negociar. Actualment només hi ha subvencions per serveis regulats. L'any passat el vam haver de tancar

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Montse Diaz: m_diaz@fundaciofias.org

FAMÍLIES

Programa:

Servei d'atenció d'infants i famílies Quatre Vents

Col·lectiu a qui va adreçat:

Famílies, autòctones, immigrants i petita infància

Entitat:

Fundació Quatre Vents, fundació privada

Descripció del programa:

El servei d'Atenció d'Infants i Famílies Els Quatre Vents (SAIF), s'ha anat adaptant a les diferents necessitats familiars, creant espais i projectes nous, per intentar donar respostes a aquestes necessitats. El Servei ha estat obert les 24 hores del dia, de dilluns a dissabte.

Aquest horari no suposa que els nens estiguin al Centre les 24 hores del dia. Es tracta d'oferir un horari flexible i adaptar-lo a les necessitats reals de cada família per tal d'afavorir una integració i/o formació laboral, tot i que, en ocasions, per urgències hospitalàries de la mare, el nen pot estar diversos dies al Centre.

Promou la millora de la relació mare-fill/a, mitjançant diverses activitats, espais de joc familiar, tallers de Puericultura, classes inicials de castellà, català, informàtica, grups de relació i auto ajuda, accés a la Borsa de Treball i tots els serveis de la Fundació

Innovació que aporta el programa:

Tot i que el projecte funciona fa 22 anys, es l'únic que hi ha a Barcelona

Dificultats amb les que es troba

Les dificultats, actualment, bàsicament son econòmiques, podem ampliar el servei per disposar dels espais i equipaments necessaris però ens manca finançament suficient per ampliar-lo degut al augment de demandes de places.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Lita Alvarez Bañeres fundacio@4vents.org

FAMÍLIES**Programa:****Programa de foment de la inclusió social de famílies gitanes procedents de països de l'Est****Col·lectiu a qui va adreçat:****Famílies i infants roma procedents de països de l'Europa de l'Est****Entitat:****Fundació Secretariat Gitano****Descripció del programa:**

La Fundació Secretariat Gitano és una entitat d'àmbit estatal i que treballa a Catalunya des de l'any 2000 amb la missió d'atendre i promocionar a la comunitat gitana realitzant accions socioeducatives en l'àmbit de l'ocupació, l'escola, la salut i les dones principalment, a més, de recolzar les iniciatives que, des de diferents entitats, es dirigeixen cap a ells.

Des de l'any 2006 a Catalunya (juntament a d'altres comunitats) iniciem el **Programa de Foment de la Integració Social de les Famílies d'Ètnia Gitana Procedents de Països de l'Europa de l'Est**. Durant el primer semestre de 2006 ens dediquem fonamentalment a el·laborar un diagnòstic de la situació i característiques d'aquest nou flux migratori que rebem a Catalunya, des de setembre de 2006 fins avui seguim treballant per afavorir la inclusió a la societat Catalana de les famílies gitanes immigrants.

Durant l'any 2009 hem atès 73 famílies (unes 285 persones de les quals més de 150 són infants) fonamentalment en el suport a l'escolarització. El suport a l'escolarització respon a un encàrrec formal que tenim del Departament d'Educació. La resta d'àmbits d'intervenció són fruit del treball de proximitat activa que realitzem en els territoris.

Innovació que aporta el programa:

Més enllà d'una possible novetat que suposa atendre un col·lectiu present a Catalunya des de fa relativament pocs anys, creiem que hi ha altres elements tècnics que esdevenen innovadors, especialment a partir d'un abordatge preventiu en comptes de reactiu, tal i com han estat habitualment les respostes institucionals.

Partim de la promoció i no de la sanció

Actuem de manera preventiva atenent especialment l'escolarització dels més petits de la comunitat. Creiem que l'educació i l'escola esdevenen el principal factor protector, promociador i inclusiu, i és en aquest àmbit on destinem més esforços. Val a dir que en aquest àmbit és també on hem rebut el suport més important pel Programa per part del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.

Models alternatius, i efecte multiplicador

Qualsevol grup que emigra, acostuma a anar a on té familiars i/o compatriotes ja que aquests esdevenen la xarxa social de suport necessària per tirar endavant el propi projecte migratori. Aquest suport es concreta també sovint en la imitació de models significatius, prestigiosos i propers. En relació als gitanos immigrants creiem que estem avançant en el coneixement i suport a la creació de models que puguin ser imitats per part dels nous i futurs nouvinguts de la pròpia comunitat.

Especificitat, Rigor metodològic i Proximitat

3 elements clau que no resulta fàcil equilibrar, tenim una llarga trajectòria i coneixement del treball socioeducatiu amb població gitana, quines són aquelles especificitats que cal tenir en compte i com poden ser abordades, els límits de la intervenció per equilibrar l'exigència amb el suport, la promoció amb l'assistència... aquest rigor metodològic juntament a la professionalitat dels equips, i la transparència de la l'entitat aporta un marc tècnic indispensable però que a la vegada està proper a les persones, treballem amb i per a les famílies, en els barris, domicilis, escoles....

Aquest equilibri en aquests elements entenem que és en bona mesura responsable de l'èxit del programa, sovint així se'ns ha reconegut, això sí, sense que aquest reconeixement hagi suposat suport Institucional ni econòmic

Dificultats amb les que es troba

Soledat gairebé total per entomar el tema per part de responsables públics.

Multitud de necessitats no cobertes i no ateses

Complexitat tècnica en la intervenció fruit de les especificitats del col·lectiu, situació en origen i situació en destí

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Lluís Vila i Savall luis.vila@gitanos.org telèfon 695 202 553

FAMÍLIES

Programa:

**LARIS:
Servei d'Atenció, Tractament i Prevenció de la Violència
Familiar**

Col·lectiu a qui va adreçat:

Persones que viuen o han viscut situacions de violència (psicològica, física, sexual, i/o econòmica) en el sí de la relació de parella i/o en la seva família d'origen

Entitat:

Associació Benestar i Desenvolupament (ABD)

Descripció del programa:

El projecte Laris neix l'any 1999 com a conseqüència de l'elevat nombre de casos que s'atenien en altres projectes de l'entitat en els que la violència familiar estava present. Això, junt a la sensibilització social que a finals de la dècada dels 90 va anar emergent en relació a la problemàtica de la violència de gènere, i al compromís polític que es va desenvolupar al respecte, van motivar que l'entitat creés un programa específic per abordar aquesta problemàtica.

Des d'aquella data ara fa 10 anys, Laris atén a persones que viuen o han viscut situacions de violència en el sí de la relació de parella i/o en la seva família d'origen, oferint-los la possibilitat de rebre tractament psicològic per a fer front a la situació de violència i treballar per a la seva recuperació.

Com a conseqüència de l'evolució de la problemàtica social, des de fa 4 anys, el programa atén també aquells casos en els que la violència no només és dona en el sí de la relació de parella sinó també en el context de la relació pare/mare fills/es (violència filioparental).

LARIS porta a terme també activitats de formació i sensibilització així com de prevenció, amb professionals, estudiants, voluntaris, inclús amb famílies, realitzant cursos, tallers, xerrades, etc.

Innovació que aporta el programa:

El programa suposa sobretot una innovació en quant a la seva metodologia d'intervenció: Laris ofereix la possibilitat d'abordar el problema de la violència en la família no només a nivell individual sinó també amb la resta de membres de la família implicats en la situació de violència: parella, fills/es, altres familiars o persones de l'entorn més immediat de la persona que sol·licita ajut.

Quan es tracta de dones víctimes de violència de gènere, el treball és fonamentalment individual i grupal.

Una altra característica distintiva del programa és que aquest avarca una tipologia diversa de casos: dones víctimes de violència de gènere; dones i homes víctimes de violència en la família d'origen (per part de la mare, del pare, dels germans...), pares i mares víctimes de violència per part dels fills/es; dones homosexuals víctimes de violència per part de la parella i parelles en les quals s'exerceix violència creuada (home i dona s'agredeixen mútuament física i verbalment).

S'ofereix com a dimensió complementària a l'atenció professional proposades d'activitats lúdiques, socialitzadores organitzades amb el suport del voluntariat. (sortides, tallers de dansateràpia, risoteràpia, maquillatge, reiki...)

Dificultats amb les que es troba

Donada la diversitat del perfil dels casos atesos, es fa imprescindible disposar de protocols d'intervenció ben definits, que ajudin a l'adequat tractament de tots i cada un dels casos atesos. Això requereix d'un procés de revisió constant que implica l'avaluació sistemàtica de tots els processos d'intervenció així com la formació permanent de les professionals implicades en el projecte.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

laris@abd-ong.org

FAMÍLIES**Programa:****Programa Pre-infant**
Programa dirigit a millorar les experiències prenatales, natal i inicials de les famílies d'alt risc social**Col·lectiu a qui va adreçat:**

- **Infants de 0 a 3 anys en situació de risc social.**
Mares joves, adolescents i/o primerenques (menors de 21 anys), embarassades o amb fills/es de 3 mesos, sense reforç contenidor i que desconeixen com ser ateses
- **Famílies que esperen un fill/a o que en tenen un menor de 3 mesos, i que els dos progenitors (mare i pare) o un d'ells presenta problemàtiques de drogodependències i/o alcoholisme.**
- **Altres dones embarassades o amb fills/es menors de 3 mesos que es troben en situació d'exclusió social: famílies immigrades, monoparentals, problemàtiques de salut mental, etc.**

Entitat:**ASSOCIACIÓ BENESTAR I DESENVOLUPAMENT (ABD)****Descripció del programa:**

El programa PREINFANT és un *programa preventiu del maltractament infantil* basat en l'acompanyament a la maternitat en diferents situacions de dificultat i risc social. Es realitza un treball psico-educatiu amb les famílies des del moment que es té coneixement de l'embaràs fins els tres primers anys de vida del nadó, donant suport en la criança. Treballa amb la figura d'un únic referent professional que acompanya a la família al llarg de tot el procés. L'objectiu general del programa se centra en *protegir la salut física i mental del nadó, disminuint i/o eliminant aquelles situacions de risc infantil que es poden donar al llarg de l'embaràs i dels tres primers anys de vida del nadó en un context familiar amb problemàtiques de drogodependència, maternitat prematura i/o situacions d'exclusió social.*

Per una banda, oferim un suport psicològic-emocional per valorar conjuntament amb les mares quina percepció tenen del seu infant, quin espai mental li estan dedicant, quines pors, angoixes, etc, es desperten al voltant de l'embaràs i el part, amb quin suport compten, alhora que explorem quines han estat les seves figures de referència a la seva infantesa, i quina transmissió de valors i pautes s'han donat per redefinir-les en els casos que siguin disfuncionals.

Per l'altra banda, es realitza un treball educatiu en tot el què suposa tant les cures bàsiques de l'embaràs, com també les dels futurs nadons, ajudant a les mares a empatitzar amb els seus fills/es perquè puguin connectar amb les seves necessitats; treballem per aconseguir una parentalització positiva i així establir una vinculació sana i saludable entre les mares i els seus infants.

PREINFANT també es defineix com a *recurs pont* que connecta a les famílies amb altres serveis o recursos de la Xarxa d'Atenció Social per realitzar una intervenció integral i poder donar cobertura a les diferents necessitats detectades. Ajudem a les mares a ampliar la seva xarxa tant formal com informal, realitzant un acompanyament presencial en els casos que ho requereixin .

Innovació que aporta el programa:

Després de 12 anys de desenvolupament del projecte PREINFANT ofereix una *metodologia d'intervenció centrada en l'embaràs i primera infància* com a moment clau per a la prevenció de situacions d'alt risc. Treballar per a la capacitació parental des de l'embaràs permet un enfocament positiu que és més difícil d'aconseguir quan el fill/a ja ha nascut.

Treballem amb la figura d'un únic referent al llarg de tot el programa. Realitzem un seguiment molt intens i de continuïtat amb les famílies, la qual cosa facilita una relació de qualitat i confiança amb les famílies. (afavorir relació professional de confiança i proximitat). Tot i treballar amb horaris, les professionals estan localitzables.

Les intervencions previstes a PREINFANT parteixen dels principis de proximitat i accessibilitat. Per aquest motiu es planifiquen les actuacions en base a les necessitats de les famílies: podem oferir visites de seguiment al nostre servei però també visites domiciliàries, visites hospitalàries, acompanyaments a diferents recursos. Per exemple, en el cas de dones soles des del programa les acompanyem en el moment del part.

Pel que fa al treball amb els infants, ens basem en l'observació de la díada mare-nadó i utilitzem la filmació per després visualitzar-la conjuntament. Treballem en les seqüències interactives de la quotidianitat (moment del bany, alimentació, joc espontani) i en espais naturals (domicili, parc, etc).

Treball amb Plans de Millora amb i per les famílies. Es plantegen diferents plans de millores segons els moments evolutius de la família: prenatal, natal i postnatal

Incorporació del voluntariat per tal de complementar el suport donat des del programa. Els/les voluntaris/es ofereixen el seu temps acompanyant i compartint experiències de criança. Moltes mares s'enfronten a la seva maternitat amb soledat, sense suport de xarxes informals. Des del voluntariat s'organitzen activitats individuals o grupals per facilitar vincles socials amb altres realitats. Aporten històries, experiències, i temps compartit diferent al viscut fins al moment. A mode d'exemple destacar tallers de massatge infantil, musicoteràpia en família, risoteràpia, sortides lúdiques de cap de setmana, etc...

Dificultats amb les que es troba

Una de les dificultats amb les que es troba el programa és, en ocasions, la dificultat per poder connectar a les famílies amb la Xarxa d'Atenció Social, i la dificultat d'accedir als recursos. Molt sovint, aquestes dificultats, juntament amb la situació de precarietat socioeconòmica i d'habitatge és més present en el col·lectiu de mares immigrants. La no regularització de la seva situació les posiciona en una situació de major vulnerabilitat.

Respecte a aquest col·lectiu immigrant, també ens trobem amb la dificultat de l'idioma, per la qual cosa treballem amb l'Equip de Mediació Intercultural perquè acompanyi a la família en el procés d'acollida alhora que treballem per potenciar la seva autonomia.

Tot i que s'ha millorat, treballar per la prevenció i a més, amb la petita infància (franja més vulnerable de la infància) suposa treballar amb la difusió de la seva necessitat, afinar els indicadors de risc i protecció per la seva detecció, crear i ajustar metodologies d'intervenció amb nadons; treballar amb infants que poden no ser atesos, de manera obligatòria, per cap sistema d'atenció (no requereixen d'escolarització obligatòria, només el sistema sanitari en té coneixement, en el millor dels casos).

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Patricia Albero, Coordinadora del Projecte Preinfant (palbero@abd-ong.org)

FAMÍLIES

Programa:

El cos i l'expressió corporal

Col·lectiu a qui va adreçat:

A les dones que resideixen amb les seves filles i fills del Servei d'Acolliment i Recuperació per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills a càrrec de la comarca del Baix Llobregat

Entitat:

INTRESS

Descripció del programa:

Es treballarà el cos i l'expressió de les emocions. Durant el transcurs dels exercicis no es podrà fer cap comentari, si volem comunicar quelcom ho haurem de fer mitjançant la comunicació no verbal.

El primer exercici consisteix en moure les parts del cos per separat: cap, mans, malucs, peus, cames....L'educadora explica que és un exercici que serveix per trencar el gel. El segon consisteix en repetir l'exercici anterior, fent servir la música, movent les parts del cos que es van assenyalant.

El tercer exercici consisteix en ballar per la sala i en el moment en que ens trobem amb algú altre, mirar-la als ulls i ballar amb ella amb el dit. Continuar ballant i quan ens trobem a l'altre ens recolzem en ella i la persona en nosaltres. L'última part consisteix en fer una abraçada en el moment que ens trobem a la persona i anar caminant per la sala fins trobar un altre i abraçar-la.

El darrer exercici consisteix en fer una rotllana de cinc persones i dins de la rotllana posar algú. Aquesta persona ha de tancar els ulls i les altres persones li fan carícies durant dos minuts. Es Va repetint fins que es fa a totes les persones de la rotllana. Finalment es posa música i ballen totes.

Parlem del que ha succeït durant el grup i com s'han sentit les dones amb els exercicis realitzats.

Innovació que aporta el programa:

Participació de les dones del servei en l'espai d'autoconeixement i presa de consciència del cos. Major coneixement d'una mateixa, així com aprendre a identificar i donar lloc als missatges que ens dona el cos com a part de l'autoconeixement.

Dificultats amb les que es troba

Prendre consciència del cos i dels missatges que ens dona.
Espai d'autocura i autoconeixement

Nom i correu electrònic de la persona de referència

dirdonesbaix@intress.org- Gemma Linares Molinas-Directora del SAR

FAMÍLIES

Programa:

Espai de ioga i relaxació

Col·lectiu a qui va adreçat:

A les dones que resideixen amb les seves filles i fills del Servei d'Acolliment i Recuperació per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills a càrrec de la comarca del Baix Llobregat i que vulguin participar de manera voluntària.

Entitat:

INTRESS

Descripció del programa:

La proposta de crear un espai per realitzar la pràctica del Ioga i la relaxació sorgeix des de l'equip, davant les visibles dificultats que les usuàries mostren per tenir un temps que els hi permeti la connexió amb sí mateixes, alhora que puguin gaudir d'un espai de relaxació, de deixar la ment tranquil·la i calmada, per poder emprendre amb energies renovades les situacions que es vagin presentant.

Objectius: A partir de la vivència i l'experiència personal a través de la pràctica del Ioga i la relaxació, es pretén que les usuàries adquireixin estratègies pròpies que els hi permetin realitzar per sí mateixes dites pràctiques.

Oferir a les usuàries noves i diferents formes que els hi permetin relaxar-se.

Realitzar una pràctica d'autocura respectuosa.

Acció: Per dur a terme la dinàmica, les educadores preparen prèviament l'espai, tenint especial cura d'aspectes com ficar llum indirecte, usant també espelmes, posar música adequada, encendre barretes d'encens, col·locar mantes i robes adients al terra i finalment decorar la sala amb rams de plantes aromàtiques i també algunes flors naturals de colors, de manera que es tinguin tots els sentits atents.

La sessió té una duració d'1'30h aproximadament, i s'inicia amb uns suaus moviments de Ioga, conduïts per l'educadora, i posant especial èmfasi en la respiració.

A través d'aquests moviments, que combinen alguns més dinàmics i d'altres més calmats, les usuàries van penetrant al seu ritme en la dinàmica, permetent-se un espai únic i privilegiat, i entrant suaument en la pràctica del Ioga.

Finalitzada aquesta primera part, es convida a les usuàries a posar-se còmodes en l'espai, a tapar-se per si tenen fred... s'apagarà la llum directe i s'iniciarà el procés de la relaxació, seguint les recomanacions de l'educadora, que en la meitat del procés recitarà una poesia o farà referència a una reflexió, cercada especialment pel moment.

En finalitzar el temps de la relaxació, es convida a les dones a restar encara en silenci durant un espai de temps compartit i posteriorment se'ls hi dóna la paraula perquè cadascuna expressi, lliurement, que han sentit i com s'han trobat durant la pràctica.

La implicació i participació de les usuàries durant la dinàmica és molt important, i en les experiències realitzades fins al moment, la valoració del grau de satisfacció per ambdues parts és molt alt.

Mitjans emprats: L'espai físic que utilitzem és una sala que es troba fora del nostre centre. Aquest fet facilita que no hi hagin intromissions i permet realitzar l'activitat favorablement.

Innovació que aporta el programa:

La pràctica habitual del Ioga i la relaxació està permetent al grup d'usuàries tenir espais propis d'autocura, tant dins la dinàmica establerta, com en el cas d'algunes de les usuàries, realitzar la pràctica de forma autònoma.

- El fet de compartir un espai tan íntim i acollidor amb el grup, està facilitant la relació i el vincle entre algunes de les usuàries que conviuen al Servei.

Dificultats amb les que es troba

Superar les resistències i les dificultats individuals que les usuàries presenten davant la dificultat de relaxar-se.

Facilitar un espai propi d'auto-cura i de coneixement de sí mateixes.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

dirdonesbaix@intress.org- Gemma Linares Molinas-Directora del SAR

FAMÍLIES

Programa:

Grup psicoeducatiu

Col·lectiu a qui va adreçat:

Dones que han viscut violència de gènere que resideixen al Servei d'Acollida i Recuperació. Nens i nenes que resideixen al SAR

Entitat:

INTRESS

Descripció del programa:

Es realitzen sessions grupals, organitzades per mòduls, que tracten diferents temàtiques com poden ser la violència, l'amor o la comunicació. Dintre de cada mòdul es treballen les temàtiques escollides. Per exemple, si treballem el mòdul de la violència, dintre d'aquest farem: Definició i tipus de violència, Mites relacionats amb la violència, Piràmide de la violència i La violència: grup de mares. Els mòduls solen ser de 4 o 5 sessions i la darrera sessió de cada mòdul, és dedicada a la relaxació.

Els conductors dels grups són dos professionals, un tècnic i un educador.

Es treballen grups que van dirigits a les dones com a dones i altres que treballen els aspectes relacionats amb la maternitat.

Al mateix temps que es realitza el grup de dones, el psicòleg infantil treballa amb un grup de nens. El grup s'anomena el grup de valents, i està integrat pels fills i filles de les dones de la casa. Les edats varien en funció de la població però normalment es tracta d'infants majors de 6 anys. Per tal d'afavorir la creació de ponts de llenguatge comú es tendeix a treballar en les sessions amb els nens els mateixos continguts que es treballen en la sessió dedicada a les mares.

Innovació que aporta el programa:

Treballar aspectes de la violència transversals, en el temps i en les diferents temàtiques.

La presentació en temes mensuals afavoreix que les dones puguin pensar i ordenar els diferents conceptes que es van treballant.

Oferir la possibilitat de debatre, que les dones puguin expressar els seus dubtes i les seves opinions, quan es treballen les diferents temàtiques.

Crear oportunitats per afavorir el llenguatge emocional entre mare i fills. D'aquesta manera es pot millorar el nivell de consciència de la situació viscuda a la llar.

Dificultats amb les que es troba

Motivació de les dones, a vegades, depenent del grup, les dones no es senten motivades per treballar algunes temàtiques.

Hi ha dones que procedeixen de diferents països, existeixen dificultats amb l'idioma.

Realitats culturals i socials diferents entre les dones que formen els grups.

Dificultats amb el calendari, per adequar els programes a la realitat de les dones i també dels professionals.

Dificultats per part de la mare de poder treballar el motiu d'arribada al Servei amb els seus fills i filles.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

dirdonesbaix@intress.org - Responsable del servei d'acolliment i recuperació del Baix Llobregat

FAMÍLIES

Programa

Jornades de jocs entre mares i criatures

Col·lectiu/s a qui va adreçat

A les dones i les seves filles i fills que resideixen al Servei d'Acolliment i Recuperació per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills a càrrec de la comarca del Baix Llobregat

Entitat

INTRESS

Descripció del programa:

Objectius:

- Gaudir del joc com a diversió
- Consolidar el vinculo matern- filial a través del joc.
- Prendre consciència de la importància del joc en el desenvolupament dels nens i les nenes així com a eina d'aprenentatge.

Metodologia:

La gimcana al mateix servei, participaran totes les dones, nenes, nens i educadors estan en el servei en aquell moment.

- S'explica que consisteix l'activitat de la tarda i quina va ser l'objectiu d'aquesta. Comencem a jugar:

- Des del passadís de l'entrada cada nucleó familiar es lliguen els peus i de manera ordenada i en conjunt, han d'arribar fins a la sala de joc, on cada nucli haurà de buscar un globus que en el seu interior oculta un missatge.
- Una vegada trobat el globus en parella de dos, a poder ser mare i filla/fill, ha de col·locar el globus enmig dels dos, a l'altura del front i han de caminar fins al menjador, una vegada allí han d'explotar el globus i quan arriben al lloc els diran quina és la prova següent.
- La següent prova consisteix a treure amb la boca diferents objectes del gibrell d'aigua i de farina. Al gibrell d'aigua hi haurà fruita i en el de farina hi haurà lliminadures.
- Una vegada acabat jugarem al joc de les cadires comunitàries (joc de col·laboració, variant del joc de les cadires, on no s'elimina cap participant, si nó cadires. Al final, totes les participants comparteixen les cadires)
- Tancarem l'exercici traient entre totes una conclusió del joc entre mares i filles/fills..

Innovació que aporta el programa

Vivenciar l'espai de joc com un moment de diversió.
Potenciar el joc com a eina d'aprenentatge i coneixement entre mares i filles i fills.
Utilitzar el joc com a vehicle de reafirmació del vinculo.
Potenciar espais de diversió dins de la unitat familiar.
El joc com eina d'aprenentatge.

Dificultats amb les que es troba

Visibilitzar la importància de treballar en equip per aconseguir l'objectiu marcat.
Presència de consciència de la importància del joc com eina per a aconseguir una major cohesió grupal com familiar.
Reflexionar sobre el joc com a mitjà/medi i eina d'aprenentatge i comunicació adulta- nena/nen.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

dirdonesbaix@intress.org- Gemma Linares Molinas-Directora del SAR

FAMÍLIES**Programa****Taller de castellà****Col·lectiu/s a qui va adreçat**

A aquelles dones que resideixen al Servei d'Acolliment i Recuperació per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills a càrrec de la comarca del Baix Llobregat i que vulguin participar i aprofundir en el aprenentatge del idioma castellà

Entitat**INTRESS****Descripció del programa:****Objectius:**

- Afavorir l'aprenentatge de la llengua castellana i donar un reforç en les àrees amb més dificultat (resolució de dubtes).
- Facilitar l'adquisició d'hàbits d'estudi i donar a conèixer altres tècniques d'aprenentatge.
- Creació d'un espai educatiu- lúdic que, a través de jocs i dinàmiques fomenti la participació i col·laboració entre les participants.

Metodologia:

El taller es realitza els dilluns a la nit durant 1 hora, normalment fixem un horari fixa (de 22:30-23:30h) però amb certa flexibilitat. La participació es opcional, entenent, que cadascuna s'ha de fer responsable del seu propi procés d'aprenentatge. La metodologia es participativa alternant amb espais de treball individual.

Es presentarà el taller, es concretarà l'horari i el lloc on es farà.

Individualment es recollirà les necessitats que detecten les mateixes dones en el seu procés d'aprenentatge de castellà i les àrees que volen reforçar. Es concretarà amb elles els ítems a treballar i la metodologia.

A l'inici de la sessió es farà un petit resum del que es va treballar en la sessió anterior, tot demanant la participació de les dones. Es presentarà els ítems d'aquella nova sessió i les dinàmiques i exercicis que es faran.

S'alternaran les sessions grupals i reforç individual, prenent fer un espai més distès i interactiu.

Es potenciarà l'ajuda mútua i les dinàmiques conjuntes que generin un aprenentatge significatiu per les dones, partint del seu quotidià mes proper.

El taller es realitzarà en un espai que disposi del material i il·luminació necessari. Es suggereix el despatx d'educadores que disposa de taula, cadires i pissarra o be el menjador.

Innovació que aporta el programa

Afavorir espais de reforç en l'aprenentatge del castellà.

Posar en practica eines de comunicació i habilitats comunicatives

Aprendre el idioma del castellà que els permeti una major adaptació a la societat en la qual viuen com una eina comunicativa com que li permeti possibilitat d'inserció en el món laboral.

Dificultats amb les que es troba

Facilitar la comunicació verbal amb l'aprenentatge l'idioma castellà entre les persones que cohabituen en el servei.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

dirdonesbaix@intress.org- Gemma Linares Molinas-Directora del SAR

FAMÍLIES**Programa****Taller de nines i manualitats de drap****Col·lectiu/s a qui va adreçat****Dones que han viscut violència de gènere que resideixen al Servei d'Acolliment i Recuperació****Entitat****INTRESS****Descripció del programa:**

Taller dirigit a 8 dones impartit per dues educadores del servei.

Els **objectius** marcats per aquesta activitat son els següents:

Afavorir les relacions entre les mares i els seus fills i filles

Fomentar les capacitats de les dones, així com afavorir la imaginació i la capacitat de creació.

Fomentar les bones relacions dins del Servei i l'ajuda i col·laboració mútua.

Potenciar el tenir cura del vincle matern -filial.

Treballar l'autoestima i l'autocura.

Temporalitat

El taller es realitza en una o dues nits dels caps de setmana, però tenen al seu abast tot el material del que es disposa per a poder seguir elaborant-lo durant la setmana, en horaris que no repercuteixin ni a la dinàmica de la Casa (tasques, assemblees,,,) ni en la cura dels seus fills/filles.

Metodologia

La duració del taller és entre 1 hora o 2, depenent de cada dona, el que està realitzant i les dificultats que presenta per començar o per continuar la joguina. En forces ocasions es dona treball per continuar durant la resta de la setmana.

Es busca un espai comú a la Casa (sala de la tv i el menjador) i s'aprofita per a poder parlar de manera intranscendent i distesa, sense pressions ni preses.

Se'ls pregunta, de manera personalitzada, què és el que volen realitzar, que variarà en funció de les pròpies circumstàncies (nenes o nens, infants més petits o d'edats ja més grans, etc.) i, valorant els seus gustos personals i les seves preferències, s'oferirà el material. Es tindrà també molt en compte determinats moments especials que es donen durant l'any, com per exemple la celebració del Nadal, els Reis, els aniversaris dels infants o d'altres dones, comiats de companyes o d'altres infants, etc.

Innovació que aporta el programa

Implicació i compromís per part de les senyores que cohabiten en el Servei.

Presència de consciència de la seva capacitat de creació.

Reforçar la importància del treball i la cooperació en equip.

Oferir un present/regal a una altra persona, d'elaboració i creació pròpia.

Millora i reforç de l'autoestima.

Reconeixement en una mateixa de la seva capacitat de creació com de la possibilitat de crear i de dur a terme una activitat manual.

Utilització de material reciclatge (draps vells, retalls de roba antiga,...)

No afavorir el consumisme.

Dificultats amb les que es troba

- Poder prendre consciència de la seva capacitat de creació.
- Crear un espai on poder posar en pràctica habilitats socials, creant una major cohesió de grup.

- Prendre consciència de la importància de crear espais on dedicar temps i energia a cuidar la relació matern filial a través de presents/regals, creats i realitzats per una mateixa.
- Adonar-se que és possible elaborar un regal, sense necessitat de fer una gran despesa econòmica, sinó aprofitant els propis recursos.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

dirdonesbaix@intress.org (Gemma Linares Molinas- Directora del Servei d'Acolliment i Recuperació per a dones que han patit violència masclista i les seves filles i fills de la comarca del Baix Llobre

FAMÍLIES

Programa

Taller de sexualitat.

Col·lectiu/s a qui va adreçat

A les dones que resideixen amb les seves filles i fills del Servei d'Acolliment i Recuperació per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills a càrrec de la comarca del Baix Llobregat

Entitat

INTRESS

Descripció del programa:

Taller dirigit a 6 dones impartit per dues educadores del servei. Introduïm el tema, explicant en què consistirà els temes a treballar durant aquest més i l'estructura pensada per a això. La dinàmica consisteix a realitzar una pluja d'idees sota la següent consigna: "Què us suggereix la paraula sexualitat?" Per a això se li deixa un espai de temps perquè a poc a poc i respectant els ritmes puguin anar sortint idees concepte. Una vegada que han anat apareixent el que els suggereix aquest concepte, anirem treballant sobre l'apunta't a la pissarra i sobre el qual per a cada una d'ells engloba la paraula sexualitat. És important donar el pas del sexualitat (concepte delimitat i únic) a sexualitats (tantes com persones hi ha al món) L'objectiu és poder parlar del que significa la sexualitat, el que engloba i construir una definició grupal de sexualitat sobre la que anirem treballant en les següents sessions. L'objectiu és començar a anomenar les coses pel seu nom i obrir coneixements nous per a un nou aprenentatge on el respecte i l'acceptació cap a una mateixa sigui el camí que ens ajudi a gaudir de la nostra eròtica de la manera que ens faci més felices.

Innovació que aporta el programa

Poder pensar sobre el concepte de sexualitat des d'una mirada àmplia. Prendre consciència i autoritat sobre el seu propi cos i sobre la sexualitat que cada una desitja tenir i expressar. Viure la seva sexualitat de la manera que a elles les faci felices, les ajudi a conèixer-se i a expressar la seva eròtica de la manera que desitgin.

Dificultats amb les que es troba

Crear un espai on poder parlar del concepte de sexualitat que maneja cada persona i reflexionar sobre l'educació sexual rebuda, així com la que es vol transmetre.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

dirdonesbaix@intress.org- Gemma Linares Molinas-Directora del SAR

FAMÍLIES

Programa

Joc de les expectatives de futur

Col·lectiu/s a qui va adreçat

A les dones que resideixen amb les seves filles i fills del Servei d'Acolliment i Recuperació per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills a càrrec de la comarca del Baix Llobregat

Entitat

INTRESS

Descripció del programa

Mitjançant el joc poder conèixer els circuits socials del territori on resideixen. Conèixer:

- els procediments per realitzar les gestions d'ajuts, prestacions i altres recursos que pugin cobrir les seves necessitats i la de les seves filles i fills.
- Desenvolupar les habilitats i capacitats socialitzadores actuals.
- Fomentar l'autonomia de les dones.

Innovació que aporta el programa

A través d'un joc de preguntes i dinàmiques (simulacre del joc de l'oca, creat per a l'activitat) anar coneixent recursos, circuits de procediments...

Una vegada les famílies surtin del servei hauran aconseguit una millora en la seva autonomia.

Dificultats amb les que es troba

Explicar els procediments i actuacions una vegada surten del servei per tal de tenir una autonomia i poder fer front a les possibles situacions que es poden trobar, en àmbit de l'educació, salut, recerca d' habitatge, recerca de feina i activitats de lleure familiar.

Nom i correu electrònic de la persona de referència

dirdonesbaix@intress.org- Gemma Linares Molinas-Directora del SAR

FAMÍLIES

Programa

Ús de la caixa de sorra (sandplay) com a eina expressiva amb adultes.

Col·lectiu a qui va adreçat

Dones que han viscut violència de gènere que resideixen al Servei d'Acollida i Recuperació.

Entitat

INTRESS

Descripció del programa

Sovint ens trobem amb dificultats per poder treballar amb algunes dones. De totes elles ens centrem en aquest programa en les següents:

- Històries de maltractament crònica des de la seva infantesa.
- Dificultats idiomàtiques que no permeten pensar en un context d'intervenció verbal.
- Dones amb característiques de personalitat que no permeten l'abordatge verbal.

Es planteja l'objectiu de trobar una eina útil per afavorir la relació professional en aquests casos.

La metodologia triada ha estat l'adaptació com a eina comunicativa i expressiva de la caixa de sorra, una tècnica psicoterapèutica que presenta alguns avantatges que ens va fer pensar que podien afavorir un context de treball més adequat.

Aquesta es basa en:

- la voluntarietat de la dona en realitzar la tasca. La referent del cas fa una explicació a la dona sobre la tècnica que li proposem seguir.
- La tasca es planteja en quatre sessions. Les tres primeres consisteixen en treball en caixa de sorra. La quarta sessió es defineix com a sessió de devolutiva, amb l'ús de les fotografies que s'han fet en les tres primeres sessions.
- Es pot plantejar la continuïtat de noves sessions en cas que es cregui oportú.

Innovació que aporta el programa

Adaptació d'una estratègia terapèutica per afavorir l'expressió en dones amb dificultats per verbalitzar.

El context és afavoridor de la comunicació ja que implica una tècnica inicialment poc invasiva i no verbal.

A les dones que tenen moltes dificultats per l'expressió verbal els ofereix la possibilitat de trobar una manera de vehicular el seu món en un context amb acompanyament professional.

Dificultats amb les que es troba

La motivació per un context de joc pot fer que algunes dones no vulguin participar-hi.

FAMÍLIES

Programa:

**Fada Atenció Infància:
Assessorament, Orientació i Atenció psicosocial i jurídica de
menors víctimes d'abús sexual infantil i les seves famílies**

Col·lectiu/s a qui va adreçat

Infància, adolescència i família

Entitat:

Fundació Vicki Bernadet

Descripció del programa:

L'abús sexual infantil ha estat considerat un dels problemes de salut pública més greus que ha d'afrontar la societat i, especialment, els nens i joves (MacMillan, 1998).

Les dades trobades en els treballs realitzats fins al moment així ho demostren, com és l'estudi realitzat per Pereda i Forns (2007) a una mostra d'estudiants universitaris: un 15,5% dels homes i un 19% de dones enquestades van patir abús sexual a la seva infància o adolescència.

El programa pretén donar una resposta integral i especialitzada a aquest greu tipus de maltractament infantil, donat que moltes famílies no troben una resposta adequada als serveis de la xarxa d'atenció a la infància i adolescència.

L'objectiu general del programa és assessorar, orientar i atendre a nivell psicològic, social i jurídic a tots els infants, adolescents i joves de Catalunya que hagin estat víctimes d'abús sexual, així com a les seves famílies i als professionals que detectin o tractin aquestes situacions. A la vegada, es promou la sensibilització i la coordinació amb la xarxa de serveis públics i privats d'atenció i protecció a menors i a les seves famílies per tal d'optimitzar el treball de detecció i recuperació de les víctimes d'abús sexual infantil i evitar la victimització secundària.

L'àmbit de treball dels menors víctimes d'abús sexual infantil comporta una complexitat en la intervenció que requereix un abordatge interdisciplinari. El programa ofereix un abordatge integral de la situació de cada menor, per la qual cosa comptem amb disciplines de la psicologia, el treball social i el dret, així com amb la col·laboració de la resta de professionals dels serveis de la comunitat que intervenen en cada situació. En aquest sentit, la coordinació amb els professionals dels serveis derivants i d'altres que intervenen en la situació del menor, és fonamental i es realitza de forma continuada

Innovació que aporta el programa

La innovació principal és l'atenció global i integral de la problemàtica, contemplant totes les vessants (social, psicològica i jurídica) i a tots les persones afectades per la situació d'abús sexual: les víctimes menors, les seves famílies i els professionals que els atenen.

Dificultats amb les que es troba

La principal dificultat és el finançament del programa per a totes les famílies que ho requereixen

Nom i correu electrònic de la persona de referència

Maria José Giménez Elizondo, coordinadora del Centre Terapèutic i Jurídic,
coordinacio@fbernadet.org

Annex 2. Les característiques de les entitats de l'Informe

Les característiques de les entitats d'Infància, Adolescència i Famílies¹

1 Introducció

Les informacions que han permès la realització d'aquest estudi provenen de les entitats del tercer sector que treballen en l'àmbit d'infància, adolescència i famílies a la ciutat de Barcelona. Sembla interessant aportar una informació sobre aquestes entitats, una mena de fotografia que permeti donar una idea general de les seves característiques. Per a construir aquesta imatge hem realitzat una sèrie d'anàlisis descriptius a partir de les dades de l'enquesta realitzada per l'Observatori del Tercer Sector (OTS) de cara a la realització de l'Anuari del Tercer Sector Social a Catalunya 2009m a qui hem d'agrair l'accés a les seves dades.

Per a definir l'univers d'estudi de les entitats que treballen en infància, adolescència, joventut i famílies hem utilitzat un doble criteri. D'una banda, ens hem basat en la classificació d'entitats realitzada per l'OTS per a l'Anuari 2009. I de l'altra, ens ha semblat que també era important tenir en compte la definició que les entitats donen d'elles mateixes, per aquesta raó també s'ha tingut en compte si les entitats s'ubiquen principalment en l'àmbit d'actuació d'infància, joventut i famílies. Es tracta per tant d'una classificació basada en el col·lectiu al que es dirigeixen les actuacions de les entitats (ens podem trobar que una mateixa entitat s'adreci a diversos col·lectius).

Aquesta classificació té un punt feble per al nostre estudi, vinculat a la delimitació del seu univers, que és important assenyalar. Al qüestionari, entre la llista de possibles col·lectius de persones destinatàries dels programes que duen a terme, no s'esmenta l'atenció a les famílies. Com ja s'ha comentat en les primeres planes d'aquest informe, l'àmbit d'actuació de serveis per a les famílies és molt difícil de destriar. D'una banda sembla que totes les necessitats prenen forma en el si de les famílies, i de l'altre que no hagin polítiques i serveis que no estiguin definits ja en d'altres àmbits o col·lectius específics. Per aquests motius en l'apartat que ens ocupa ens referirem a les entitats d'estudi com a "entitats d'infància i joventut".

Pel que fa a la dimensió territorial, hem considerat que una entitat és "de Barcelona" si hi té la seu central, ja que l'enquesta no ens permet determinar si les entitats, encara que tinguin la seu central fora de la ciutat, hi desenvolupen o no part de la seva activitat.² Seguint aquests criteris en total a la mostra hi ha 45 entitats d'infància i joventut amb seu a la ciutat de Barcelona. Es tracta d'un nombre molt reduït de casos que pot implicar algunes limitacions per als anàlisis estadístics. Donat que l'objectiu és determinar que caracteritza les entitats d'infància i joventut i si hi ha trets que les diferencien de la resta d'entitats del Tercer Sector Social, a l'anàlisi es privilegia el col·lectiu al que atenen les entitats per sobre de la territorialitat, tot i així, quan sigui possible, farem esment a les entitats d'infància i joventut de la ciutat de Barcelona. Treballarem amb el conjunt d'entitats d'infància i joventut de la mostra (de tot Catalunya), ja que en general les dades estudiades no suggereixen que hi hagi diferències rellevants entre les entitats d'infància i joventut de la ciutat de Barcelona i les de la resta del territori. Vegeu per a més detalls sobre les entitats del tercer sector

¹ Aquest capítol ha estat realitzat per Alba Lanau, investigadora del CIIMU.

² Aquesta definició és la mateixa que ha utilitzat l'OTS al seu anuari sobre el Tercer Sector Social a la ciutat de Barcelona.

social a Barcelona *l'Anuari 2009 del Tercer Sector Social a la ciutat de Barcelona* (2010).

A continuació parlarem en primer lloc de les característiques formals de les entitats del nostre univers (distribució territorial, forma jurídica i principis rectors), per a tot seguit centrar-nos en les tasques que realitzen i els col·lectius que atenen. El quart apartat fa referència a la grandària de les organitzacions mitjançant tres aproximacions: el volum pressupostari, el nombre d'usuaris atesos i els equips de treball. Finalment definirem molt breument quin és el perfil de les persones que formen part d'aquestes organitzacions.

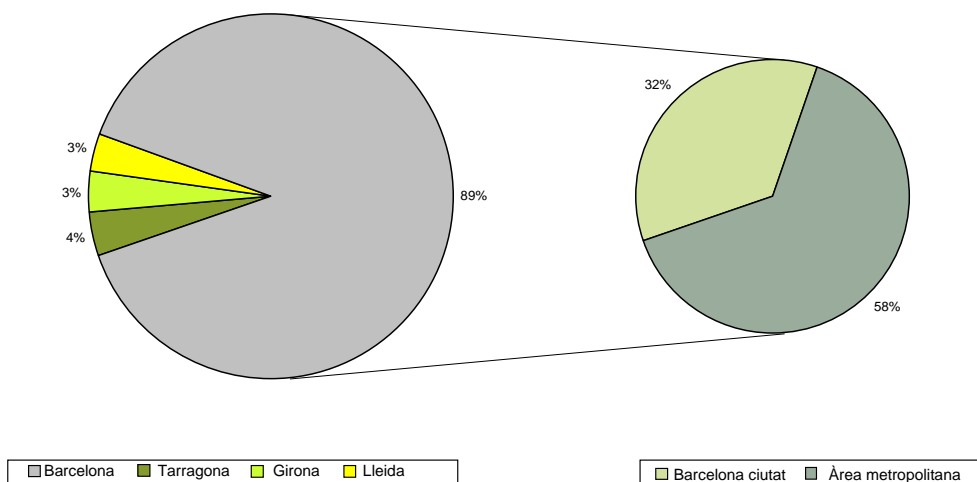
2. Característiques formals: Com són?

Per tal de definir els principals trets formals que caracteritzen les entitats d'infància, joventut i famílies, ens detindrem en la distribució territorial de les entitats, la seva forma jurídica i antiguitat, i finalment, en els seus principis organitzatius.

Distribució territorial

Les entitats d'infància i joventut de la mostra es concentren a la província de Barcelona, 9 de cada 10 hi tenen la seu. Tanmateix crida l'atenció que poc més d'una tercera part d'aquestes entitats estigui ubicada a Barcelona ciutat, la major part tenen la **seu a l'àrea metropolitana**. Es pot objectar que el fet que una entitat tingui seu a un municipi determinat no implica que únicament desenvolupi la seva activitat a aquell lloc concret. Tot i així quatre de cada deu entitats d'infància i joventut de la mostra **actua en l'àmbit municipal** i un 17% ho fa en un àmbit inferior al municipal (barri, districte...). Només un 25% actua a tot Catalunya.

Gràfic 1. Distribució territorial de les entitats d'infància i joventut



Font: Elaboració CIIMU a partir de les dades de l'Anuari del Tercer Sector a Catalunya, 2009.

Forma jurídica i any de constitució jurídica de les entitats

Aproximadament la meitat de les entitats enquestades han triat com a forma jurídica la d'**associació**. Només un 15% són fundacions. Una tercera part de les entitats s'han assignat a la categoria "altres". Aquest darrer grup resulta difícil de valorar ja que hi entren organitzacions tan diverses com agrupaments o ordres religioses.

Són en tot cas entitats amb història. Únicament trobem un 20% d'entitats amb menys de 10 anys d'antiguitat i gairebé la meitat en tenen més de 20. La seva pervivència en el temps demostra un elevat grau d'arrelament al territori en que actuen.

Taula 1. Distribució de les entitats d'infància i joventut segons l'any de constitució jurídica

Any de constitució jurídica de l'entitat	Percentatge
Abans de 1980	24%
Entre 1980 i 1989	22
Entre 1990 i 1994	15
Entre 1995 i 1999	16
Entre 2000 i 2004	11
Més tard de 2004	12
Total	100%

Font: Elaboració CIIMU a partir de les dades de l'Anuari del Tercer Sector a Catalunya, 2009.

Val a dir que aquesta antiguitat es també fruit un altre fenomen: la concentració d'entitats religioses en l'atenció a la infància. Les entitats més antigues són aquelles que tenen principis religiosos, d'aquestes un 47% van ser creades amb anterioritat al 1980.

Principis que inspiren l'organització

Els principis que regeixen l'organització són probablement el tret que més diferencia les entitats d'infància i joventut de la resta d'entitats de la mostra. En torn d'un 50% de les entitats d'infància i joventut declaren tenir **principis religiosos**, aquest grup només representa un 9% en la resta d'entitats. El patró és similar tant si ens fixem en el total de la mostra, com si restringim les dades a la ciutat de Barcelona (la proporció passa a ser de 55% vers 7%).

Aquesta concentració d'entitats basades en principis religiosos no és sorprenent si pensem en el paper que han desenvolupat tradicionalment les entitats religioses en l'atenció a la infància. Les dades mostren que encara avui juguen un rol cabdal en la provisió de serveis als més joves.

3. Tasques que realitzen: Que fan?

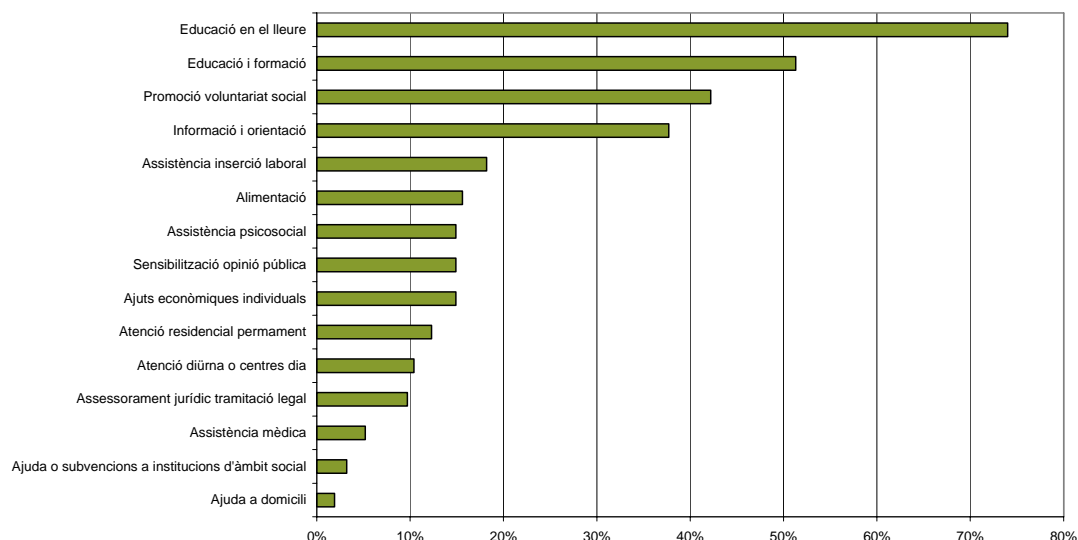
La gran majoria de les entitats de la mostra (75%) fan alguna activitat relacionada amb **l'educació en el lleure**. El segon tipus d'activitat més comuna són les accions

vinculades a **l'educació i la formació**, les realitzen més de la meitat de les entitats d'infància i joventut, seguida de la promoció del **voluntariat social** (42%) i les tasques d'**informació i orientació** (38%). El cinquè lloc l'ocupen les accions d'assistència a la inserció laboral que són realitzades per una cinquena part de les entitats d'infància i joventut. Aquesta distribució de les activitats té a veure amb el desenvolupament històric de la moderna protecció social. Tradicionalment, ja en l'època de la dictadura franquista, els únics programes per a infants i joves, eren els esplais i les activitats de lleure – en aquell moment vinculats fonamentalment a les entitats religioses o a l'església catòlica. Amb la democratització de la nostra societat hi va haver un creixement molt important d'aquestes activitats vinculades cada cop més a moviments o entitats laiques. Posteriorment el sector va créixer per a desenvolupar nous programes i serveis per a noves necessitats (o per a problemàtiques a les que es va atorgar la consideració de necessitat que cal atendre).

Actualment les actuacions dirigides a col·lectius en risc (les ajudes econòmiques individuals, l'assistència psicosocial i l'alimentació), són realitzades per aproximadament un 15% de les entitats. El mateix percentatge d'entitats afirma realitzar activitats de sensibilització de la opinió pública.

Entre les activitats menys esteses hi trobem, d'una banda, l'ajuda o subvencions a institucions d'àmbit social, i de l'altra, l'ajuda a domicili i l'assistència mèdica, molt minoritàries en el sector, aquestes últimes accions, més associades a l'atenció a la gent gran que no als més joves. Totes tres activitats són realitzades per menys del 6% de les entitats. El pes relatiu de les diverses activitats és manté si seleccionem únicament les entitats de la ciutat de Barcelona.

Gràfic 2. Tipus d'activitats que realitzen les entitats d'infància i joventut



Nota: Els percentatges no sumen cent per que cada entitat pot realitzar diversos tipus d'actuacions.

Font: Elaboració CIIMU a partir de les dades de l'Anuari del Tercer Sector a Catalunya, 2009.

Com que normalment les entitats no fan un únic tipus d'activitat, hem realitzat un anàlisi de factors que ens permet veure la relació que hi ha entre les activitats que

desenvolupen les diverses entitats. Aquesta anàlisi permet definir tres grans grups d'entitats. Un primer grup, relativament nombrós, format per entitats vinculades sobretot a l'educació en el lleure. Aquestes entitats també destaquen per la seva tasca de promoció del voluntariat social. Alhora concedeixen ajudes econòmiques individuals (possiblement sota la forma de beques per a la realització d'activitats).

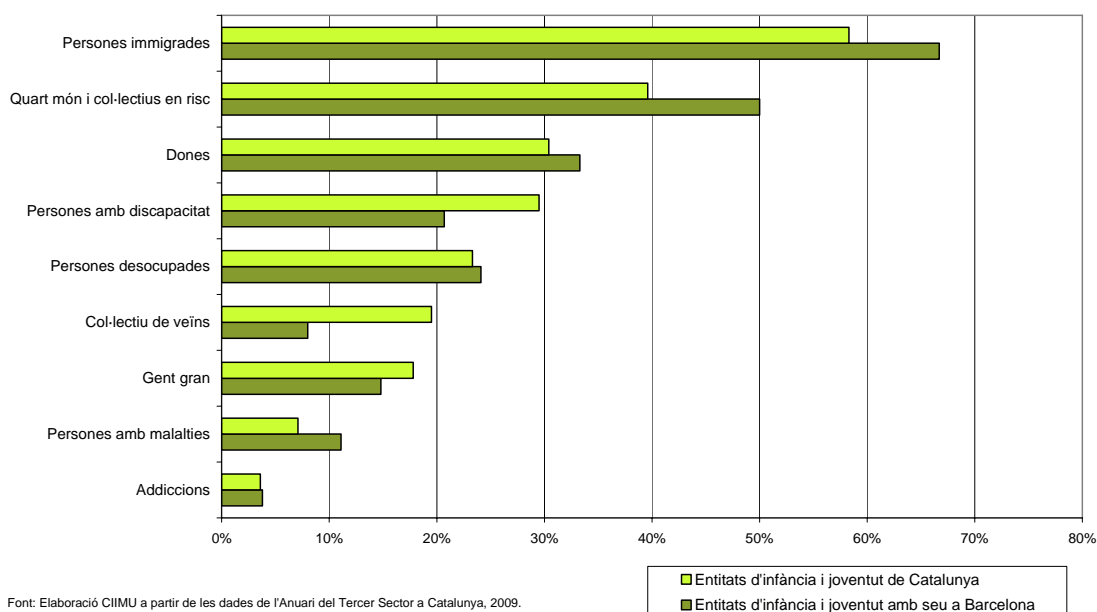
El segon grup estaria format per entitats que realitzen tasques amb un perfil més d'assistència: assessorament jurídic i tramitació legal, assistència psicosocial, assistència a la inserció laboral, alimentació, atenció residencial permanent i atenció diürna. Aquestes entitats també realitzen en major mesura que la mitjana tasques d'informació i orientació i de sensibilització de la opinió pública. És a dir, que generalment les entitats que realitzen tasques d'assistència no es centren únicament en un sol tipus d'assistència sinó que proveeixen diversos serveis a col·lectius en risc, sigui per que ofereixen una atenció integral o per que són institucions que ofereixen un ampli ventall de serveis.

Finalment queda un tercer grup minoritari format per entitats que es dediquen principalment a "concedir ajuda i subvencions a institucions d'àmbit social" i que també realitzen tasques de sensibilització.

Altres col·lectius amb que treballen

Tal i com hem comentat a la introducció metodològica moltes entitats es dirigeixen a diversos col·lectius de persones destinatàries, sigui per que realitzen actuacions dirigides a altres grups socials, o bé actuacions en que es solapen dos o més dels col·lectius (per exemple, una entitat que treballa en la inserció laboral dels joves i que té una àrea destinada especialment a la inserció de joves amb discapacitats). Al gràfic següent podem veure a quins altres col·lectius atenen les entitats que realitzen actuacions dirigides a infància i joventut.

Gràfic 3. Altres col·lectius atesos per les entitats d'infància i joventut a Barcelona i Catalunya



Destaca especialment el percentatge d'entitats d'infància i joventut que afirma atendre persones immigrades. Aquesta coincidència pot ser deguda a dos factors: a) desenvolupament per part de les entitats de serveis específics adreçats a la població jove d'origen immigrant b) assistència de nenes i joves d'origen immigrant a activitats i serveis adreçats a la població general o als col·lectius de risc. És difícil assenyalar en quina proporció es dona una o altra situació. Només 48 entitats han detallat el pes que té el col·lectiu de **persones immigrades** sobre el conjunt d'usuaris que atenen. Les dades són per tant difícilment generalitzables però a mode d'orientació direm que una de cada tres entitats d'infància i joventut que hi treballen asseguren que els immigrants constitueixen entre el 2% i el 20% dels usuaris (17 organitzacions). Tanmateix també una tercera part (15) de les entitats afirma que més del 50% dels seus usuaris forma part del col·lectiu immigrant. Una cosa similar succeeix amb l'atenció al quart món i els col·lectius en situació de risc, de les 33 entitats d'infància i joventut que han facilitat dades, nou afirmen que suposa menys d'un 20% dels seus usuaris, mentre que per la meitat de les entitats (18) els col·lectius en risc d'exclusió suposen més del 50% dels seus usuaris. Sembla ser que ens trobem doncs amb una mixtura d'entitats dirigides a joves immigrants i en situació de risc juntament amb d'altres de caire més universal.

4. Grandària de les organitzacions

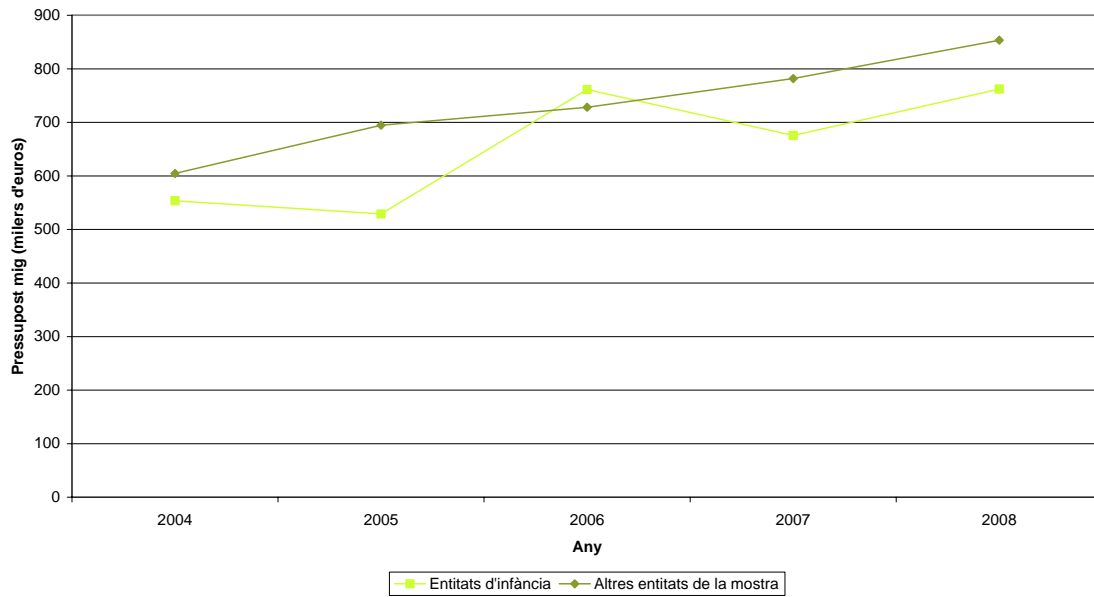
Hem explorat les característiques formals de les entitats d'infància i joventut, i quins són els seus àmbits d'acció. Ara ens centrarem en la seva grandària a través de tres aproximacions: el seu volum pressupostari, el nombre d'usuaris atesos i el nombre de treballadors. Com veurem les tres variables presenten inconvenients a l'hora de determinar de manera inequívoca el tamany de les organitzacions. Utilitzant totes tres de manera conjunta es vol obtenir una visió que s'apropi el màxim possible a la realitat.

El volum pressupostari:

El 2008 el pressupost mitjà de les entitats d'infància i joventut de la mostra va ser de 762.184 €, el que suposa un increment de 86.000 € respecte a l'any anterior. L'evolució des de 2004 mostra una tendència general a l'alça, encara que amb irregularitats. La mateixa tendència al creixement la trobem a la línia que representa el pressupost mitjà del conjunt d'entitats de la mostra. Malauradament, les dades disponibles no ens permeten veure l'efecte que ha tingut la crisi sobre els pressupostos de les organitzacions del tercer sector social. Esperem que properament es publiquin dades que permetin mesurar l'impacte de la situació econòmica actual sobre el sector.

Comparativament, les entitats d'infància i joventut tenen de mitjana un **menor volum pressupostari** que la resta d'entitats de la mostra en tots els anys de que disposem de dades, a excepció de l'any 2006. Serien per tant per terme mitjà entitats més petites en termes de magnitud pressupostària que aquelles que treballen en altres sectors.

Gràfic 4. Evolució del pressupost mig de les entitats d'infància i joventut, 2004-2008
 (en milers d'euros)



La mitjana de pressupostos oculta tanmateix una gran variabilitat causada per la presència d'entitats molt grans i d'altres molt petites. S'han agrupat en cinc categories les entitats d'infància i joventut de la mostra segons el seu volum pressupostari. Quatre de cada deu tenen un pressupost inferior a 50.000 € anuals (56 entitats d'una mostra de 132). Setze entitats afirmen tenir un pressupost de entre 50.000 i 200.000 € anuals i 24 (un 18%) compten amb entre 200.000 i mig milió d'euros per any. Les entitats més grans representen gairebé una tercera part de la mostra, un total de 23 entitats reporten pressupostos anuals que superen el milió d'euros.

Si utilitzéssim els barems emprats usualment per a determinar la grandària de les empreses, totes les entitats de la mostra a excepció de dues (que superen els 10 milions d'euros anuals) quedarien classificades com a petita empresa en funció del seu volum pressupostari.

Taula 2. Distribució de les entitats d'infància i joventut segons el seu pressupost

Pressupost 2008:	Nombre d'entitats	Percentatge
Un milió d'euros o més	23	17%
Entre 500,000 i 999,000 €	13	9,8
Entre 200,000 i 499,000 €	24	18,2
Entre 50,000 i 199,000 €	16	12,1
Entre 0 i 49,999 €	56	42,4
Total	132	100%

Font: Elaboració CIIMU a partir de les dades de l'Anuari del Tercer Sector a Catalunya, 2009.

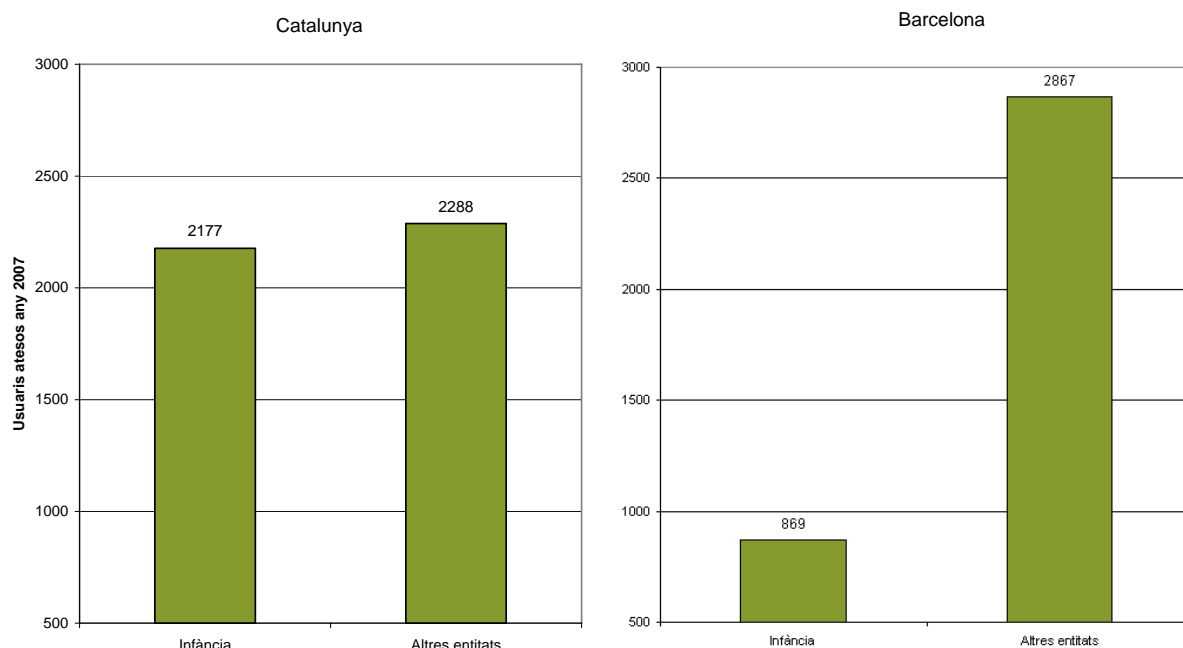
A la ciutat de Barcelona s'han obtingut respostes sobre el pressupost de 36 entitats. D'aquestes, nou superen el milió d'euros de pressupost anual, mentre que n'hi ha deu que no arriben als 50.000 €

Val a dir, que moltes entitats de la mostra no han donat resposta a les preguntes relacionades amb els pressupostos. Un 20% de les entitats no ha donat informació sobre el seu pressupost de 2008 (un 15% entre les d'infància i joventut). Gairebé la meitat de les entitats no ha facilitat dades sobre el pressupost de 2004. Es per això que és útil completar aquesta informació amb dades referents al nombre d'usuaris i el personal de les organitzacions.

Nombre d'usuaris

El nombre de persones usuàries³ de les organitzacions ens pot donar una orientació sobre el seu abast. La mitjana d'usuaris atesos per entitats d'infància i joventut en 2007 va ser de 2.177, una xifra lleugerament inferior a la mitjana de la resta d'entitats situada en 2.288 persones. Les entitats d'infància i joventut de Barcelona ciutat ofereixen unes xifres molt inferiors pel que fa al nombre d'usuaris atesos. El mateix any, les entitats d'infància i joventut de la capital van atendre per terme mitjà 869 usuaris, 2000 menys que la resta d'entitats amb seu a la ciutat, i 1300 menys que la mitjana de totes les entitats d'infància i joventut.

Gràfic 5. Nombre mig d'usuaris atesos l'any 2007 segons tipus d'entitat. Barcelona i Catalunya



Font: Elaboració CIIMU a partir de les dades de l'Anuari del Tercer Sector a Catalunya, 2009.

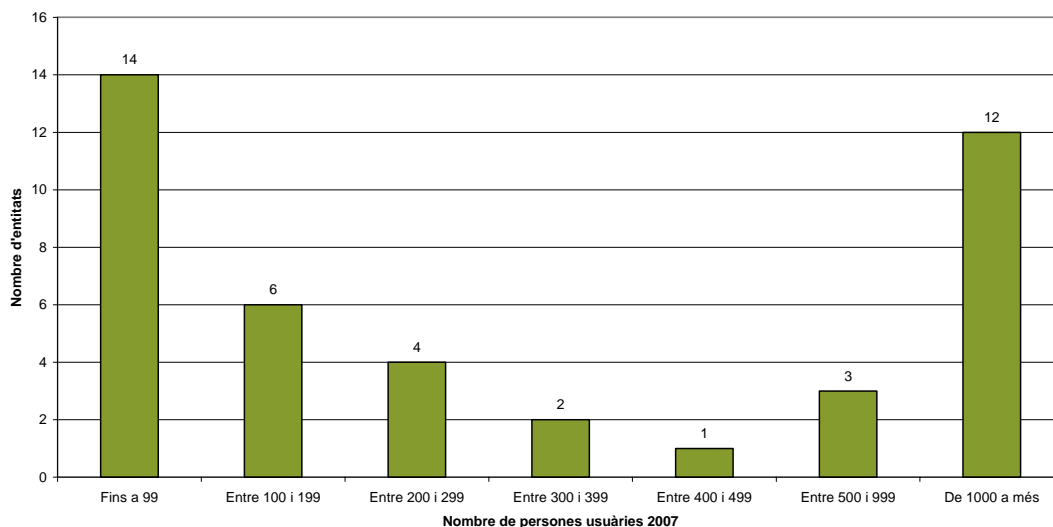
Aquestes dades són en qualsevol cas difícils d'interpretar. El Gràfic 5 mostra que hi ha una gran dispersió en les entitats pel que fa al nombre d'usuaris: la major part de les entitats es concentren als extrems inferior i superior, amb menys de 100

³ Entenent-se per usuaris o persones usuàries "aquelles que participen habitualment o puntualment" a la organització de referència en un projecte o activitat, que són beneficiàries d'un servei, etc. (Qüestionari OTS)

usuaris/any i més de 1000 respectivament. És a dir, a la ciutat de Barcelona **conviu entitats molt grans amb altres de molt petites**. L'existència d'una elevada concentració d'entitats petites (amb menys de 100 usuaris) que la que trobem a la resta del territori explica, en part, el fet que el nombre mitjà de persones usuàries per entitat sigui menor a la capital catalana.

L'OTS també adverteix en el seu informe que l'estimació del nombre d'usuaris és una de les més complexes. Això es deu en part a la diversitat de criteris entre les entitats per a comptar el nombre de persones destinatàries. Així, una entitat pot comptar a una persona diverses vegades per que ha participat en diverses activitats realitzades per l'entitat, mentre que una altra pot comptar els usuaris una única vegada independentment del nombre d'activitats que la persona hagi realitzat. Alhora hi ha una gran heterogeneïtat pel que fa a les activitats que es desenvolupen, unes són puntuals, altres més intenses en el temps. No hi ha dades per determinar el caire puntual o continuat de les intervencions que realitzen les diverses entitats.

Gràfic 6. Distribució d'entitats d'infància i joventut segons el nombre de persones usuàries. Barcelona (2007)



Font: Elaboració CIIMU a partir de les dades de l'Anuari del Tercer Sector a Catalunya, 2009.

Les persones de les organitzacions

El tercer factor que considerarem pel que fa a la grandària de les entitats dedicades a la infància i la joventut són les persones que les integren. Tenint en compte el personal contractat, extern i voluntari les entitats d'infància i joventut estan formades per terme mitjà per 114 persones. Això representa gairebé **el doble de persones vinculades que la resta d'organitzacions de la mostra**, que estan formades per una mitjana de 66 persones.

De nou la mitjana amaga una gran diferència entre les entitats. Entorn de la meitat de les organitzacions d'infància i joventut de la mostra estan integrades per entre 11 i 50 persones. Un 20% són encara més petites. Si recuperem la definició que s'utilitza per classificar les empreses tenim que el 77% de les entitats es poden

classificar com a petites (aquelles que tenen un equip de menys de 50 persones). Les “grans”, amb més de 250 persones vinculades són únicament el 5,2%.

Ara bé, parlar del personal d'una organització quan aquesta forma part del tercer sector no es ben bé el mateix que quan parlem d'empreses o administracions. A més de les figures tradicionals: els empleats i el personal extern sovint s'ha de tenir en compte els voluntaris. De fet, el voluntariat té una importància cabdal a la major part de les organitzacions del tercer sector social. Això és especialment cert en l'àmbit que ens ocupa: el 90% de les entitats que treballen en els àmbits d'infància i joventut tenen voluntaris, en comparació només un 57% tenen persones contractades. Hi ha per tant **una proporció no gens menyspreable d'entitats que funcionen en el dia a dia únicament a través del voluntariat.**

Taula 3. Distribució de les entitats d'infància i joventut segons el nombre de voluntaris i personal contractat

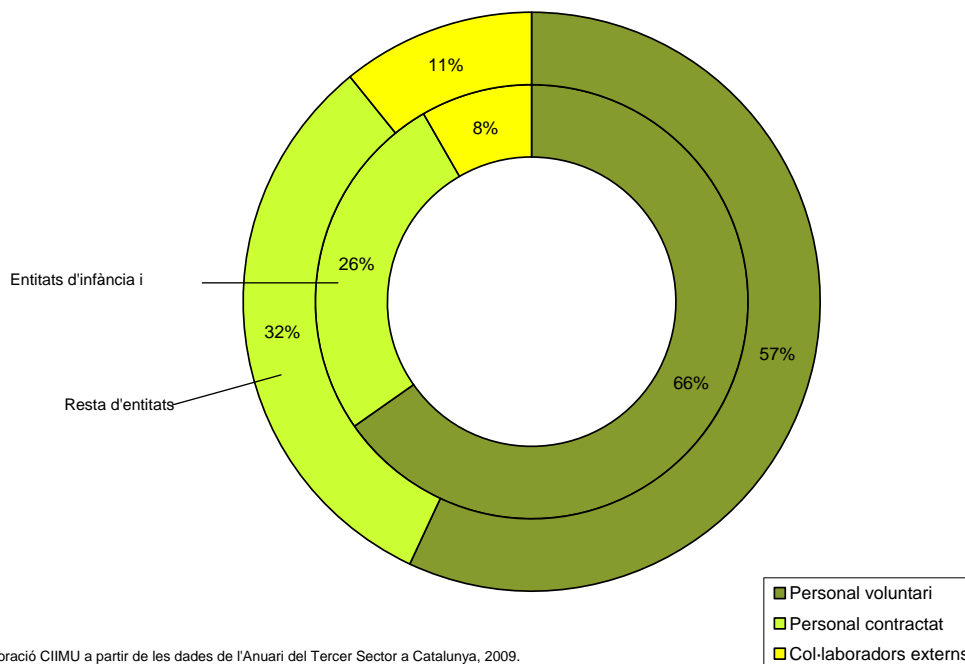
Nombre de persones:	Voluntaris	Contractats
Cap	10,3%	43,6%
Fins a 10	40,4%	23,1%
Entre 11 i 50	37,2%	26,3%
entre 51 i 250	9,0%	5,1%
Més de 250	3,2%	1,9%
Total	100%	100%

Font: Elaboració CIIMU a partir de les dades de l'Anuari del Tercer Sector a Catalunya, 2009.

Com és d'esperar les dades mostren una forta relació entre el volum pressupostari de les entitats i el seu equip de treball. La pràctica totalitat de les entitats amb un volum pressupostari de menys de 200.000 €(2008) tenen voluntaris. En canvi, entre les entitats amb un pressupost superior a aquesta xifra n'hi ha un 20% que operen sense voluntariat. Alhora, únicament un 16% de les entitats amb menor pressupost tenen personal contractat, el que constata que les organitzacions de menor grandària funcionen sobretot mitjançant personal voluntari. Quan el pressupost anual de l'entitat supera els 50.000 €nou de cada deu entitats compten al menys amb un treballador contractat.

Hem vist que la major part d'organitzacions tenen voluntariat, els voluntaris suposen a més una proporció important dels equips de treball. En el conjunt de les entitats d'infància i joventut els voluntaris representen aproximadament el 66% del personal, el pes mitjà dels contractats és del 26% i el 8% restant el constitueixen professionals externs. La major grandària en termes de personal de les entitats d'infància i joventut es deu en part a la seva capacitat per atreure voluntariat. Com es pot veure al gràfic el pes dels voluntaris és considerablement més alt en el sector de la infància i joventut que en altres (hi ha una mitjana de 94 i 48 voluntaris per organització respectivament), segurament pel paper que juguen els esports, agrupaments i altres entitats juvenils. Entre les entitats de la ciutat de Barcelona les proporcions entre personal contractat, voluntari i extern són molt similars.

Gràfic 7. El personal de les entitats d'infància i joventut segons tipus de relació amb l'entitat



Font: Elaboració CIIMU a partir de les dades de l'Anuari del Tercer Sector a Catalunya, 2009.

Preguntades sobre l'evolució del nombre de persones voluntàries, i contractades les entitats d'infància i joventut ofereixen un missatge optimista. Una tercera part de les entitats afirma que **el nombre de voluntaris va augmentar** entre 2005 i 2008, enfront d'una de cada cinc que indicava que havia disminuït. Respecte als contractats un 50% de les entitats afirmava tenir-ne més que tres anys abans, el que probablement sigui producte del progressiu augment de pressupost que hem senyalat anteriorment. A Barcelona ciutat 17 de les 33 entitats que han donat resposta a aquesta pregunta declaren tenir més persones en plantilla que fa tres anys i només dues afirmen haver vist reduït el seu personal. En qualsevol cas, al igual que succeeix amb els pressupostos les dades s'haurien de revisar a la llum dels canvis que ha portat la crisi financera actual.

En resum, pel que fa a la seva grandària les entitats que atenen com a principal col·lectiu la infància i la joventut compten amb un menor pressupost anual i atenen a un nombre menor d'usuaris (dins de la limitació que suposa el càlcul d'aquesta mesura). Tanmateix els seus equips de treball són més grans. Gaudeixen especialment d'un major nombre de voluntaris. D'altra banda, les tres mesures han ressaltat el fet que hi ha una gran polaritat en les entitats objecte de l'estudi. En l'àmbit d'infància i joventut, i notablement a la ciutat de Barcelona, les entitats tendeixen als extrems, amb un gran nombre d'entitats molt grans o bé molt petites.

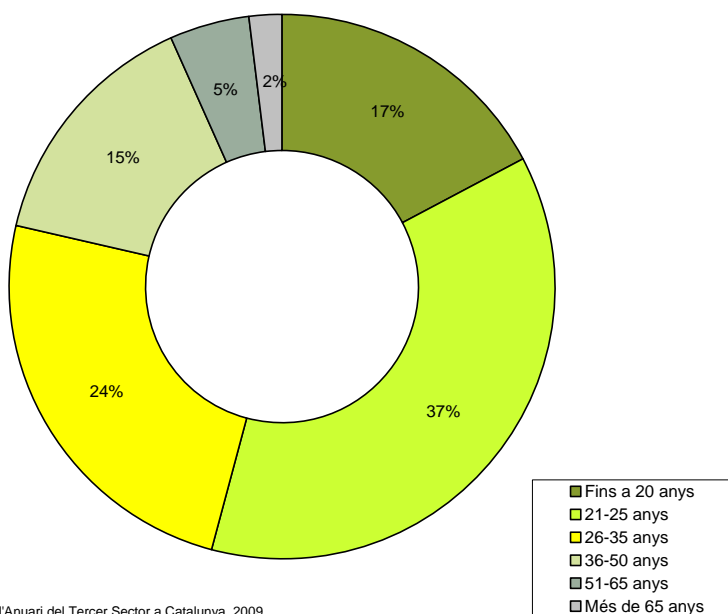
5. Perfil dels integrants de les organitzacions d'infància i joventut

El perfil de persona que forma part d'una entitat d'infància i joventut correspon a una **dona**, d'entre 21 i 25 anys i amb estudis universitaris. Aquest perfil contrasta amb el de la resta d'entitats del sector. Si bé la proporció de dones és gairebé idèntica (el 64% del personal del tercer sector social són dones) les similituds s'acaben aquí.

Pel que fa al nivell d'estudis sis de cada deu persones vinculades a una entitat d'infància i joventut tenen **estudis universitaris**. A la resta d'entitats de la mostra la mitjana d'universitaris és una mica menor, del 48%. La gran diferència arriba però, en la proporció de personal amb estudis primaris: són un 7% a les entitats d'infància i joventut i un 20% a la resta d'entitats.

Probablement aquesta diferència tingui a veure amb l'edat de les persones vinculades a les diverses organitzacions. Les entitats d'infància i joventut estan integrades sobretot per joves (aquí veiem de nou el pes que tenen les entitats de lleure): els **menors de 25 anys** constitueixen més del 50% del personal de les entitats d'infància i joventut, a la resta d'organitzacions la proporció tot just supera el 10%.

Gràfic 8. Distribució per frages d'edat del personal de les entitats d'infància i joventut



Font: Elaboració CIIMU a partir de les dades de l'Anuari del Tercer Sector a Catalunya, 2009.

Annex 3:

Relació de les persones que s'han entrevistat i les que han participat en el Grup de Treball per ordre alfabètic:

Sra. Montserrat Ballarín – Àrea de Benestar Social. Diputació de Barcelona⁴
Sr. Carles Barba – Fundació Catalana de l'Esplai
Sra. Carme Calafat – ABD
Sr. Jaume Clupés – FEDAIA
Sra. Teresa Crespo – ECAS
Sra. Montse Díaz – Fundació FIAS
Sra. Anna Fernández – Federació Catalana Voluntariat Social
Sra. Gloria Figuerola – Gerència d'Acció Social i Ciutadania. Ajuntament de Barcelona
Sra. Maria José Giménez – Fundació Vicki Bernadet
Il·m. Sr. Ricard Gomà – Direcció Àrea d'Acció Social i Ciutadania Ajuntament de BCN
Sra. Elisenda Guedea – Associació Sociocultural Ibn Batuta
Sra. Àngels Guiteres – Taula d'Entitats del Tercer Sector
Sra. Carolina Homar – Direcció General de l'ICASS – Generalitat de Catalunya
Sra. Pilar Malla – Síndica de Greuges de l'Ajuntament de Barcelona
Sra. Conxi Martínez – FEDAIA
Sr. Víctor Martínez – Fundació Catalana de l'Esplai
Sra. Pilar Núñez – INTRESS
Sr. Ismael Palacín – Casal dels Infants del Raval
Sr. Josep M^a Pascual – expert consultoria EQU
Sr. Josep Oriol Pujol – Fundació Pere Tarrés
Sr. Rafael Ruiz – Fundació Pere Tarrés
Sra. Bea Sánchez – Casal dels Infants del Raval
Sr. Jordi Sánchez – Direcció Serveis d'Acció Social. Ajuntament de Barcelona
Sr. Albert Serra – expert ESADE
Sra. Maria Serra – Fundació Comtal
Sr. Marc Simó – Fundació La Caixa
Sra. Assumpta Soler – Districte Horta Guinardó – Ajuntament de Barcelona
Sr. Joan Subirats – expert UAB
Sr. Pau Vidal – Observatori del Tercer Sector

Han declinat participar: Jordi Roglà, director de Càritas

⁴ No es realitza entrevista personal. Envia comentaris per escrit

Annex 4:

Entitats de Tercer Sector que han facilitat exemples de Bones Pràctiques:

Associació Benestar i Desenvolupament (ABD)

Associació Punt de Referència

FIAS

FINESTRA OBERTA, del Col·legi La Salle Bonanova, de Barcelona

Fundació Catalana de l'Esplai

Fundació Comtal

Fundación Nazareth

Fundació Pere Tarrés – Moviment de Centres d'Esplai Cristians

Fundació privada FICAT

Fundació Quatre Vents, fundació privada

Fundació Secretariat Gitano

Fundació Vicki Bernadet

INTRESS

Probens (Associació per a l'Estudi i Promoció del Benestar Social)



CIIMU
*institut d'infància
i món urbà*

AJUNTAMENT DE BARCELONA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA
UNIVERSITAT DE BARCELONA
UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA
UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

www.ciimu.org