

# alimara

REVISTA DE TREBALL SOCIAL

NÚMERO 42 / SEGONA ÈPOCA / DESEMBRE DE 1998



**Consell Insular  
de Mallorca**

# alimara

## **Núm 42**

Segona Època, desembre de 1998

Edita: Consell Insular de Mallorca  
Redacció: Servei d'Acció Social i Sanitat  
General Riera, 67  
07010 Palma  
Tel.: 971 76 07 62  
Fax: 971 76 19 52

Portada: **Antònia Borràs**

Maquetació  
i impressió: Gràfiques Son Espanyolet

Dipòsit Legal: PM - 128 - 1987

Els articles d'aquesta revista expressen únicament l'opinió dels seus autors.

---

# CÀRITAS DIOCESANA DE MALLORCA: TRENTA-SET ANYS D'OPCIÓ PELS POBRES

Equip Tècnic de Càritas

## QUI SOM

Càritas és una Organització no Governamental (ONG) sense ànim de lucre, reconeguda per l'Estat, que treballa en coordinació i comptant amb la col.laboració d'altres institucions privades i de l'Administració pública.

Càritas, que pertany al Bisbat de Mallorca dins l'àmbit de la Delegació Diocesana d'Acció Social, es fa present en la nostra societat mitjançant els Grups d'Acció Social (GAS) a les parròquies i/o en els projectes. Aquests grups, integrats per voluntaris i professionals, estan a prop i donen suport a totes les persones, especialment els més petits, dèbils i necessitats.

Els GAS són signe i expressió de solidaritat i fraternitat enmig del nostre món.

## COM HEM ARRIBAT ON SOM

El fet de trobar-nos en aquests moments amb una xarxa d'Atenció Primària/Acció de Base, reconeguda com a xarxa oficial pel Consell Insular de Mallorca (CIM) l'any 1995 (BOCAIB de dia 12-9-95), no ha estat un fet aïllat que s'ha donat de cop i volta, sinó que és fruit de tota una història, de tot un procés i del treball de moltes persones durant molts anys.

A Mallorca tenim constància de realitats de solidaritat organitzada entorn a la parròquia de pobles i de Ciutat des de fa molt temps, però la personalitat de Càritas Diocesana es va constituir el 8 de desembre de 1961, després d'una dècada (1950-1960) en què Mallorca va passar de ser una illa d'emigrants a una illa d'immigrants que venien a treballar principalment en l'hosteleria. Aquesta situació va provocar un canvi social i va fer emergir noves pobreses a les que s'havien de donar noves respostes. Càritas va donar cobertura a tot un treball descentralitzat amb immigrants, amb la creació de centres que anomenàvem "acolliments". També, aquests anys, varen aparèixer altres realitats com la promoció de vivendes per a gent treballadora, escoles infantils, etc.

Els anys setanta, amb les directrius del Concili Vaticà II i després d'una Assemblea Diocesana, s'assumeix d'una manera clara l'objectiu primer de l'Acció Social de Càritas: "l'opció pels pobres".

El fet que Càritas entràs a formar part de la Confederació de Càritas Espanyola, ens va ajudar a fer camí vers una visió de la realitat més global, motivant l'anàlisi per descobrir les causes que provoquen la pobresa i facilitant-nos una millora qualitativa de les tècniques i serveis. Això ha suposat una renovació i actualització constant del nostre treball.

---

El 1978 es crea la Delegació Diocesana d'Acció Social amb l'objectiu de conjuntar i treballar coordinadament tots els àmbits de l'Acció Social de l'Església local.

En els anys 80 continuen apareixent noves realitats de pobresa en la família, en l'àmbit laboral, etc. És en aquest moment quan es veu la necessitat d'apropar-nos més a les realitats de pobresa dels barris i de les persones. Per això es posa en marxa el Programa de Descentralització de Càritas, amb l'objectiu de poder atendre directament allà on hi ha la problemàtica, en els barris. Aquest canvi tant radical va provocar una crisi en els treballadors socials (TS) de Càritas, ja que es veia amenaçadora aquesta manera de treballar, amb molta més mobilitat, flexibilitat d'horari, més proximitat i apropament a les persones i les seves problemàtiques, i amb una formació i metodologia noves. Això va fer possible una línia de treball més humanitzadora i de relació intensa d'ajuda. Passats els anys tots aquests canvis es valoren positivament.

És a partir de la descentralització que es considera important la coordinació amb la xarxa de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma. Això fa que la relació amb l'Administració pública comenci a ser més forta i amb una coordinació més constant, tant a nivell de base (barris), com a nivells polítics. Arribar a aconseguir-la no va ser fàcil, ja que suposava consensuar uns criteris comuns, eliminar prejudicis per part d'uns i d'altres i, finalment, arribar a constatar que l'objectiu és comú: atendre les persones en situació de dificultat.

A partir de 1990 s'incrementa notablement el nombre de professionals de Càritas circumstància que permet acompanyar i treballar millor amb els GAS dels barris, potenciar l'Atenció de Base, la formació del voluntariat i la coordinació amb els serveis socials que treballen a cada zona, així com fer el seguiment i acompanyament més proper de les famílies que s'estan atenent i dels projectes comunitaris que han anat sorgint en els barris per donar resposta a les diverses necessitats.

Continuant atents a la realitat canviant, van sorgint nous projectes. En destaca, sobretot, la feina feta amb tallers d'inserció que en aquests moments estan inclosos en la xarxa de projectes d'inserció a càrrec de la Renda Mínima d'Inserció.

D'aquesta manera s'arriba al moment en què l'Atenció Primària de Càritas es reconeix com a xarxa oficial pel CIM: com un servei més amb el que compta la nostra Illa, encara que, bàsicament, se centri més en el municipi de Palma degut a la major concentració de problemàtica.

### COM TREBALLAM

Des de Càritas volem estar, a l'hora de plantejar-nos una metodologia de feina dins atenció primària, molt atents a la realitat, ja que l'entenem com a motor de canvi i, per tant, és imprescindible tenir-la present de cara a fer una feina efectiva i que respongui a les necessitats.

Des de sempre els canvis que s'han produït en la societat han marcat el tipus d'actuacions dirigides a transformar-la. L'acció social -encaminada a arribar a un món més just- s'ha desenvolupat partint de la realitat i passant aquesta pel sedàs de la identitat i la utopia de l'agent transformador. Deim, per tant, que la realitat és motor de canvi en el sentit que repta la nostra acció social, que vol ser transformadora.

---

Partint d'aquesta idea, veim que per poder transformar la realitat l'hem de conèixer i, sobretot, l'hem d'entendre. La nostra lluita contra l'exclusió social es quasi impossible si no som capaços d'entendre les seves causes i efectes.

En el moment en què acostam aquestes premisses teòriques a la nostra acció diària constatarem que:

- \* Els canvis del món en aquests darrers anys han estat molts i, sobretot, molt ràpids. Probablement en dues dècades la realitat ha canviat més que en els 50 anys anteriors.
- \* La realitat s'ha ampliat. Abans n'hi havia prou en conèixer l'àmbit local i, en part, l'àmbit nacional; ara el món és més que mai una sola entitat. El que ens afecta ja no és només el que podem veure i tocar.
- \* La realitat tendeix a ser única. Tot està relacionat en aquest món global.
- \* Això significa que hem passat a viure en el que podríem dir sincronia. Abans, el temps era local, d'un lloc a l'altre el ritme variava. Ara vivim tots un mateix temps, els esdeveniments ens afecten a tots a l'hora.

Aquests canvis tant forts i ràpids no ens han permès, en moltes ocasions, ser capaços de llegir els signes dels temps i traduir-los al nostre treball diari amb la suficient velocitat. Podríem dir que "quan teníem les respostes ens han canviat les preguntes". En aquest sentit, s'ha de constatar que la velocitat ambiental no és propícia per a la reflexió ni per a l'adequació de les pràctiques.

Gran part d'aquests efectes plantejats ens aboquen al que coneixem per "globalització" que suposa passar d'una economia regional a una economia mundial, amb els efectes polítics i socials que això comporta.

Alguns dels efectes que produeix la globalització de l'economia i que a nosaltres ens toca de ple són:

- \* El nombre de persones en situació d'exclusió augmenta encara que els índexs macroeconòmics siguin bons. Comprovem, doncs, que el creixement econòmic i el desenvolupament social són factors independents.
- \* Els patrons de pobresa canvien: els joves es veuen molt més afectats, igual que els habitants de les ciutats. Sorgeixen noves pobreses.
- \* La pobresa no es pot entendre com a factor aïllat. Hi ha una polipatologia, una sèrie d'interaccions entre diferents factors que donen lloc a situacions de pobresa.
- \* L'element clau per entendre la pobresa és el treball, o millor dit, l'atur. La disminució del control per part de l'Estat de les condicions laborals i de la dinàmica del mercat col·loquen gran part de les persones en una situació d'inseguretat i risc.

Tots aquests factors han produït una sèrie de conseqüències observables als nostres barris i pobles:

- \* S'ha produït una desestructuració social; només cal mirar el teixit associatiu, que s'ha perdut majoritàriament. Tenim una societat amb poc teixit i molta gent, i això la fa vulnerable als canvis estructurals com la precarització de la feina, congelació de sous i pensions, etc.
- \* Hi ha una disminució de la participació. A això hi ha contribuït molt la precarietat laboral, que ha comportat viure en una inseguretat permanent i a haver d'acceptar condicions laborals que no faciliten la participació.
- \* Finalment la individualització, que ha fet que disminueixi la capacitat d'incidència en la vida política i, per tant, en el procés social.

Després d'aquesta reflexió sobre la nostra realitat ara, sabent d'on partim, exposam quina és actualment la nostra metodologia i manera de fer feina,

---

essent conscients que aquesta pot anar canviant a mida que anem revisant i observant la realitat, i la nostra feina de cara a adaptar-la sempre el millor possible a les necessitats que vagin sorgint.

Des de Càritas entenem l'Acció Social com un conjunt d'activitats i serveis destinats a què els diferents grups i persones desfavorits puguin resoldre les seves necessitats i millorar la seva qualitat de vida. Això suposa la participació de la persona i dels diferents grups i recursos de la comunitat.

L'Acció Social des de Càritas vol respondre:

- a) **A les situacions de pobresa i marginació.** Entesa també com la manca de les condicions necessàries per desenvolupar una vida digna i autònoma.
- b) **A la injustícia.** Intentant anar a les causes de les situacions d'empobriement i poder abordar els problemes globalment i estructuralment.
- c) **A les dificultats de realització de la persona.** Ajudant a desenvolupar les seves capacitats.
- d) **A desenvolupar els valors potencials** que tota persona i tot col·lectiu té.

Per tant, els nostres objectius de treball són:

\* **El desenvolupament integral de la persona**

\* **Potenciar canvis en la societat per aconseguir una societat més justa i solidària.**

Per poder arribar a assolir aquests objectius es donen dos eixos de treball que fan possible la realització concreta d'aquests principis:

\* Atenció primària/Acció de Base

\* Atenció secundària/especialitzada

### **ATENCIÓ PRIMÀRIA / ACCIÓ DE BASE**

El nostre treball d'atenció directa a les persones i col·lectius que demanen ajuda es realitza de forma descentralitzada: a través dels GAS, grups de voluntaris coordinats i acompanyats en la seva acció per un professional del treball social.

En aquests moments hi ha 44 grups a Palma i a la majoria de pobles de Mallorca.

El treball dels GAS va orientat al conjunt de la població que resideix a la mateixa zona geogràfica on s'ubica el grup per intentar donar resposta a les necessitats individuals i col·lectives.

El GAS treballa en la detecció de la problemàtica social, conscienciació dels diferents grups de la comunitat i acompanyament en la recerca d'alternatives a les necessitats detectades.

El voluntariat que forma el grup viu, estima i coneix el seu entorn. És per això que no s'entén la feina del GAS si no és en estreta col·laboració i coordinació amb les altres entitats i serveis que treballen dins tot l'àmbit sociocultural de la zona. El GAS ha de ser un motor que creï teixit social.

La gratuïtat i solidaritat del voluntariat permet sovint realitzar accions que, normalment, amb professionals sols, no es podrien realitzar.

Abans ja hem dit que el nostre treball es desenvolupa de forma descentralitzada: actualment som un equip de tretze TS. Cada treballador té adjudicada una zona geogràfica; la divisió que tenim es correspon amb la de l'Església de Mallorca (parròquies i arxiprestats). Cada professional coordina diversos

---

GAS en els barris de Palma i a la Part Forana. El TS acompanya els grups de voluntaris respectant el seu procés de grup i de cada persona, però sense deixar de treballar per donar una formació que ajudi a fer una acció cada vegada més basada en les situacions de necessitat de cada barri, família, etc.

Hi ha programada una formació per als GAS de pobles i el nostre interès és que treballin en coordinació amb els treballadors socials dels ajuntaments de cada poble. En aquest moment també hi ha en marxa un projecte comú amb els ajuntaments d'Inca i Manacor. Treballam plegats en la Fundació Deixalles de Sóller i Felanitx, l'Escola de Treballadores Familiars de Sant Llorenç, etc., i voldríem que, en un futur pròxim, també poguéssim dur a terme altres projectes amb la col·laboració d'altres ajuntaments de la Part Forana.

Per a nosaltres l'Atenció Primària/Acció de Base és acollir la persona que ve en demanda d'ajuda de manera integral, intentant crear un clima de comunicació on sigui possible conèixer la situació de la persona, del seu nucli familiar i del seu entorn. Si ens és possible, volem abordar el bessó del problema.

La nostra línia de treball és humanitzadora:

\* **Oferim la possibilitat de comunicar-se:**

Sentir-se escoltat, possibilitar que pugui formular la seva primera necessitat.

\* **Donar seguretat:**

Infondre-li la seguretat que necessita per contrarestar la seva fragilitat. Donar-li la força necessària perquè pugui anar descobrint quin és el veritable problema, l'arrel, i formular-lo. Només així es podrà iniciar un pla de feina eficaç amb la persona.

\* **Desdramatitzar la situació:**

És bo que valorem amb la persona el problema, però sense identificar-nos-hi.

\* **Reforçar les actituds positives:**

Acollir com cal suposa anar descobrint actituds i aspectes positius de la persona. Ajudar-la a recobrar la confiança en ella mateixa i potenciar-la perquè sigui ella, en la mesura de les seves possibilitats, qui solucioni les seves necessitats. Així reforçam l'autoestima de la persona.

\* **Canviar l'actitud davant del problema:**

Ajudar a trobar alternatives i a fer-ho amb una actitud positiva.

\* **Situar-nos en un pla d'igualtat davant la persona:**

Treballar amb ella, de persona a persona, però amb actituds terapèutiques.

Per treballar d'una manera global dins Atenció Primària és imprescindible la coordinació. Aquesta coordinació no és fàcil: suposa esforç, arribar a criteris comuns, invertir-hi temps, però creim que sense coordinació és impossible fer una feina que doni respostes reals.

## REPTES I QÜESTIONAMENTS

En aquests moments a Càritas ens preocupa, sobretot, una de les conseqüències d'aquesta globalització econòmica: l'exclusió.

La conseqüència d'aquest complex procés que exposàvem abans és l'aparició de l'exclusió que ve a substituir el concepte tradicional de pobresa.

Veim l'exclusió, en principi, com un concepte molt més desesperançat que la pobresa. Damunt un paper, podríem representar la pobresa com una recta en la que s'hi pot avançar (dalt-a baix), mentre que l'exclusió és una circumferència que

separa dos espais (dinàmica dins-fora). El mercat exclou els qui no necessita i aquests es troben sense altra possibilitat que la de sobreviure. La societat es converteix en un joc de suma zero: perquè uns estiguin dins, uns altres han d'estar fora.

L'exclusió laboral té com a conseqüències altres exclusions. Per ser més sistemàtics podríem dir que l'exclusió té tres dimensions (J.GARCIA ROCA, 1995):

- \* Dimensió estructural: que és conseqüència dels processos de globalització i en el que el centre és la disposició de feina. El sistema expulsa els qui no són vàlids patint una doble exclusió: la laboral i la de protecció social.
- \* Dimensió ambiental: es refereix al context local en el que es mouen les persones, ja que l'exclusió no depèn només del factor estructural, sinó també de la vulnerabilitat de la societat local. A Mallorca, a nivell ambiental, tenen molta importància l'estacionalitat, la mescla de valors culturals que conflueixen a l'illa, l'explotació de la terra, etc.
- \* Dimensió personal: es forma una persona sense capacitat de socialització, amb uns dinamismes vitals dèbils, presa fàcil de l'exclusió.

Tot això provoca que l'exclòs se senti expulsat per forces que no domina i sobre les quals no hi pot influir. És la creença generalitzada que no s'hi pot fer res. L'exclusió es presenta com una interrelació de les tres dimensions. No és possible separar una de les tres dimensions per actuar sobre ella.

Davant aquesta realitat, a l'hora de planificar la nostra acció social, són vàries les preguntes que ens sorgeixen:

- \* És possible plantejar solucions parcials per resoldre un problema integral? L'exclusió es planteja com quelcom complex, amb vàries dimensions interrelacionades. En principi això no sembla possible. L'individualisme ("salvis qui pugui") provocat per la manca de feina, la inseguretats, etc., ha fet minvar la participació ciutadana i això provoca que el que és comunitari i el que és personal no es mescli. En aquestes condicions, és possible treballar només la dimensió personal? Com podem revitalitzar el teixit social?
- \* És pot compartimentar la realitat?  
És cert que hi ha col·lectius que s'han vist tradicionalment exclosos (gitanos, immigrants, etc.) i que tenen característiques particulars, però no podem oblidar que la dimensió estructural és igual per a tots i l'ambiental podria dir-se que també. Dividir l'acció només per algunes característiques de la dimensió personal, encara que pot ser operatiu, indica una assignació massa forta a aquesta dimensió. Dins el barri el sistema d'exclusió afecta a gitanos, nins i dones per igual. Un repte de Càritas és treballar des del territori les problemàtiques que van sorgint, intentant interrelacionar-les entre tots els programes per donar una atenció integral i una major rendibilitat.
- \* També ens qüestionam la nostra organització i estructura: està responent als reptes que se'ns plantegen?  
Aquest interrogant des de Càritas és constant. Passar d'una Càritas petita a una organització més complexa ens fa revisar constantment que els recursos, tant personals, com d'infraestructura i econòmics, estiguin sempre al servei de l'objectiu de Càritas: l'atenció a les persones amb més necessitat.
- \* La nostra acció, s'adapta amb rapidesa als canvis amb què succeeix tot (aparició de noves pobreses) sense perdre ni la filosofia humanitzadora ni la nostra identitat?



- 
- \* Treballam perquè la persona sigui protagonista de la seva vida i del seu procés? Hem de fomentar una acció social que deixi espais; si no en deixam, la persona no créixerà. En quina mida ajudam la persona a ser subjecte actiu del seu canvi? El nostre estil de feina, deixa espais per créixer?
  - \* La nostra acció social té com a base fonamental el treball amb voluntaris, tant per fer i crear teixit social dins el barri, com per treballar directament processos de canvi amb les famílies. Veim que la manera amb què es potencia actualment el voluntariat (lleis de voluntariat, que premia una acció voluntària, objecció de consciència, etc.) provoca que, a moments, aquest voluntariat sigui molt menys compromès i perdi el sentit de gratuïtat.  
Ens qüestionam com continuar amb la tasca de motivació i formació, si volem que el voluntari treballi per una societat més justa i solidària.
  - \* Un repte constant des de l'equip de professionals del treball social que acompanyam els grups i famílies d'Atenció Primària, és com ser sensibles a la realitat de treball quotidià sense deixar d'utilitzar, de la millor manera possible, totes les tècniques del treball social, és a dir, aconseguir treballar per créixer amb la persona.