



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

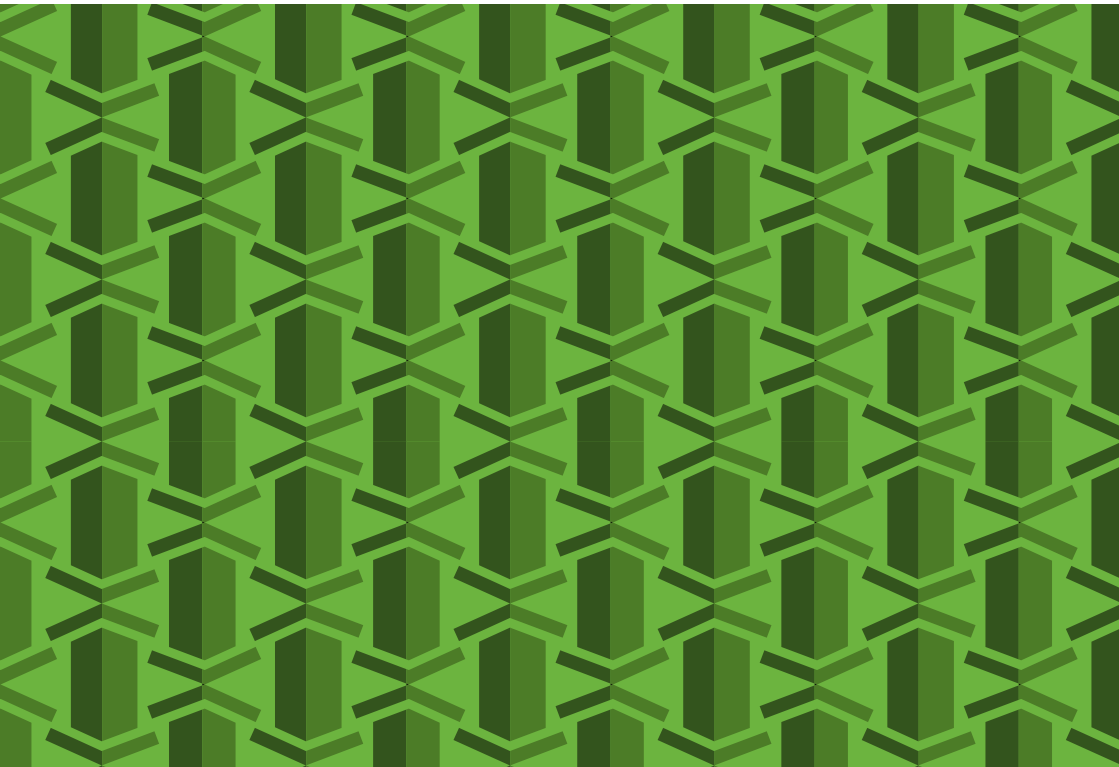
www.tscat.cat

SETEMBRE 2020

DICTAMEN II

Habitatge i Treball Social

Comissió d'Habitatge del Col·legi Oficial
de Treball Social de Catalunya



Dictamen II

Habitatge i Treball Social



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

Comissió d'Habitatge del Col·legi Oficial
de Treball Social de Catalunya.

16 de setembre de 2020

Presentació

Presentem el II Dictamen d'Habitatge i Treball Social fruit d'un procés que suma la reflexió, l'observació, la detecció i l'acció de les professionals del treball social en matèria d'habitatge. Aquests anys, des del I Dictamen d'Habitatge i Treball Social publicat al 2017, hem pogut palpar com ha avançat l'especialització o la dedicació concreta a tractar temes entorn a la tinença o l'ús de l'habitatge. Així com, som testimonis de com la cruesa de les diferents crisis econòmiques, socials i ara sanitària, agreugen encara més la vulnerabilitat de les famílies i persones en situació de risc d'exclusió social, esdevenint l'habitatge principal protagonista a nivell social. Aquest II Dictamen es va iniciar amb una jornada de treball on més de vuitanta professionals van viure com una oportunitat la reflexió sobre el sentir de la professió i sobre la situació d'habitatge arreu dels territoris de Catalunya que estaven representats.

L'autoria d'aquest document és la Comissió d'Habitatge del Col·legi de Treball Social de Catalunya. Les membres redactores han estat quasi la totalitat de la comissió actual, però en concret, sent en el moment de la redacció: Antònia Albert, Amparo Alcoverro, Gemma Barba, Lourdes Borrell, Lourdes Casamayor, Oriol Companyon, Jennifer Crespo, Victoria García, Núria Garrido, Anna Gomez, Marisa Montesdeoca, Janina Pinyol, Nuria Torrent, Jennifer Turedy, Israel Ureña, Nuria Valle, Verónica Vives.

Introducció

El dia 13 de juny de 2019 la Comissió d'Habitatge del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT) va organitzar la Jornada *Analitzant la situació de l'habitatge des del Treball Social*.

L'objectiu de la trobada va ser generar un espai de reflexió, de debat i d'intercanvi d'experiències, al voltant de la situació d'habitatge a Catalunya des de la perspectiva del col·lectiu de treballadores i treballadors socials.

Aquest diagnòstic compartit inclou la identificació de dificultats però també de potencialitats, bones pràctiques i propostes de millora, i permet actualitzar el I Dictamen de la Comissió, *Habitatge i Treball Social*, publicat al desembre del 2017.

Els eixos de treball en què es va estructurar la jornada van ser els següents:

- L'emergència habitacional: recursos, accions i alternatives des de les diferents Administracions i el Tercer Sector.
- Treball Social i la seva relació amb el sistema judicial.
- Treball Social amb famílies en situació d'emergència habitacional.

A la jornada hi van participar, principalment, una vuitantena de treballadores i treballadors socials, però també altres professionals del sector social, tant de l'Administració Pública com d'entitats del Tercer Sector, i de diferents àmbits d'intervenció i territoris de Catalunya.

En termes generals, la jornada evidencia la vulneració sistemàtica del dret a l'habitatge i la manca de polítiques, estratègies i recursos suficients i adequats per atendre les situacions d'emergència habitacional, que van més enllà de la pèrdua d'habitatge (desnonaments) i que també inclouen situacions de sense llar o d'infrahabitatge.

Aquesta vulneració afecta de manera generalitzada al conjunt de la població però, especialment, a aquelles persones i famílies sense ingressos, afectades per economies precàries i/o per altres dificultats, problemàtiques o factors de vulnerabilitat, esdevenint situacions d'exclusió social i residencial.

A la jornada, també es va debatre sobre com afecta aquesta vulneració del dret a l'habitatge a la intervenció professional i als propis professionals del Treball Social, generant impotència i malestar, però alhora motivant accions de reflexió, de denúncia i de plantejament d'alternatives com aquesta.

I és que més enllà de les dificultats i la denúncia, també hem volgut recollir experiències positives, possibles, enteses com a bones pràctiques, i que representen un avenç respecte anys enrere. De totes, se'n destaca l'aprovació de nova legislació en clau més garantista i l'empoderament de les persones afectades al voltant de moviments socials i de professionals que també denuncien aquesta realitat; de fet, les aliances entre uns i altres és la gran força per a què, d'una vegada per totes, els drets socials i les persones es posin al centre (o al capdavant) de les polítiques públiques.

Eix I

L'emergència habitacional: recursos, accions i alternatives des de les diferents Administracions i el Tercer Sector

Mercantilització de l'habitatge, polítiques públiques insuficients i dificultats en la intervenció social

Arran de l'esclat de la crisi econòmica i financera mundial l'any 2008, les desigualtats socials s'agreuën, posant en risc els drets fonamentals del conjunt de la població però, especialment, d'aquelles persones, famílies i col·lectius més vulnerables.

Des de llavors, malgrat la suposada recuperació econòmica i l'enfortiment de l'estat del benestar, els efectes de la crisi perduren en el temps, augmenten de manera exponencial les necessitats socials i no es pot *o no es vol* sostenir el sistema de protecció social entès des d'una perspectiva àmplia i integral.

En aquest context de crisi econòmica, política i social, pren especial rellevància el dret al treball, el dret a una garantia d'ingressos i el dret a l'habitatge.

Pel què fa al dret a l'habitatge, objecte d'anàlisi d'aquesta Jornada, es constaten les dificultats d'accés i de manteniment, l'augment de les situacions de pèrdua d'habitatge i, com a conseqüència, les situacions d'infrahabitatge o sensellarisme que acaben patint moltes persones i famílies.

Si bé aquest és un dels temes més tractats a nivell polític, malauradament, els discursos no es tradueixen en accions coherents i adequades que garanteix un habitatge digne i assequible.

Des del col·lectiu professional, entenem que cal voluntat política per actuar en matèria d'habitatge, amb accions que posin veritablement a les persones al centre i garanteixin el dret de les persones a un habitatge digne i adequat.

Des de la pràctica del Treball Social, identifiquem múltiples causes que influeixen en la crisi de l'habitatge i que tenen com a conseqüència l'exclusió social i residencial de moltes persones i famílies:

- Parc d'Habitatge Públic molt insuficient;
- Parc de pisos d'inclusió insuficients per atendre col·lectius específics amb necessitats específiques;
- Cartera de recursos d'emergència habitacional inexistent, insuficient o inadequada;
- Cartera de recursos socials i d'habitatge diferenciada per territoris, incomplint amb el criteri d'universalitat i d'equitat;
- Preus abusius dels lloguers, incrementats per la llei del mercat i les accions de fons d'inversió i grans tenidors, i desproporcionats respecte a la capacitat econòmica de les persones;
- Situacions econòmiques precàries, tant de persones a l'atur com en actiu, en una societat en que tenir una feina no garanteix l'accés ni el manteniment de l'habitatge;
- Discriminació dels col·lectius vulnerables que es veuen exclosos del mercat de lloguer per raons diverses: l'origen, l'edat, l'aporofòbia, la problemàtica de salut i/o la diversitat funcional física o mental...

Respecte als recursos d'allotjament temporal volem fer palès que, malgrat la important despesa pública que suposen, no sempre són adequats i majoritàriament no tenen una alternativa residencial a curt o mig termini pel

què les estades s'acaben allargant en el temps, generant situacions de cronificació i risc social.

Tanmateix, aquests allotjaments no sempre s'ajusten a col·lectius d'especial vulnerabilitat com famílies amb menors a càrrec, persones sense llar, amb discapacitat física/mental o gent gran.

A aquestes limitacions, s'han de sumar altres factors d'exclusió com la complexitat dels processos burocràtics per acreditar la situació de vulnerabilitat i poder accedir als ajuts, o la falta de coordinació i protocols entre els diferents serveis d'una mateixa administració, o entre les diferents administracions i organismes: Justícia, Habitatge, Serveis Socials o Tercer Sector.

Als municipis més petits, a més, es troben encara més limitats perquè no disposen de tants recursos com a les grans ciutats i les famílies han de desplaçar-se a altres poblacions per realitzar els tràmits.

En alguns territoris també s'ha detectat que, davant d'aquesta situació d'emergència habitacional, s'ha generat un mercat irregular en el que es venen les claus de pisos ocupats o que estan en un procés de desnonament judicial i s'aprofiten d'aquelles persones i famílies que, degut a la situació de precarietat, estan desesperats per trobar una alternativa.

Per tot plegat, podem dir que:

Tres anys després de la publicació del primer Dictamen *Habitatge i Treball Social* continua la situació de desbordament de les i els professionals del Treball Social (Serveis Socials, Oficines Locals d'Habitatge, entitats del Tercer Sector...), obligades a treballar des de l'emergència, sense recursos i línies d'actuació preventives que impossibiliten el seguiment i l'acompanyament a les famílies.

Des del Treball Social, som testimonis de l'impacte emocional que pateixen les persones afectades per la manca d'habitatge, del dol que suposa la pèrdua de l'habitatge, del canvi d'entorn de manera forçada, de la pèrdua de la seva xarxa, de les dificultats d'accés a un altre habitatge adequat i moltes vegades acaben vivint en situacions d'infrahabitatge com són les habitacions de re lloguer i les pensions o els habitatges on es viu amuntegat...

Recordem que aquestes mancances tenen conseqüències en l'estabilitat emocional, la salut mental i la salut física, el desarrelament i la gran afectació de cadascuna de les persones que pateixen aquesta pèrdua, que poden ser adults però també infants i joves.

Aprenentatges, potencialitats i bones pràctiques

Malgrat les dificultats d'intervenció social en aquestes situacions complexes, identifiquem avenços, accions i bones pràctiques que s'han dut a terme en els darrers anys, la majoria de caràcter municipal:

- Col·laboració entre l'Administració Pública Local i Autonòmica i el Tercer Sector, així com amb els Moviments Socials i en alguns casos amb el sector immobiliari.
- Augment del número de treballadors/es socials a les Oficines Locals d'Habitatge (OLH) i la creació de serveis específics d'habitatge inclosos als centres de Serveis Socials.
- Creació de serveis d'atenció especialitzats: Servei d'Intervenció en situacions de Pèrdua de l'Habitatge i/ Ocupacions (SIPHO)
- Creació de Taules d'Habitatge que permeten compartir experiències i implicar als diversos agents: Administracions Públiques, Tercer Sector i Ciutadania.
- Desenvolupament de noves fórmules d'accés a l'habitatge: masoveria, cohabitatge, cooperatives amb cessió d'ús.
- Garantir l'accés universal a l'empadronament a través del empadronament sense domicili fix.
- Des del Treball Social: S'ha continuat treballant en l'acompanyament a les persones i les famílies en el procés de pèrdua de l'habitatge, des d'una vessant pal·liativa per la cobertura de necessitats bàsiques i alhora empoderadora i mobilitzadora .
- Es vetlla i promociona el treball en xarxa, coordinat entre els agents del

municipi i activant els serveis i recursos d'abast supramunicipal amb l'objectiu d'evitar la pèrdua de l'habitatge i quan no és possible fent recerca d'alternatives.

Propostes de futur

Les treballadores i els treballadors Socials reclamem el reconeixement del dret d'accés a un habitatge com a dret fonamental, condició prèvia per exercir i obtenir l'accés a altres drets fonamentals i a una vida digna.

Considerem que l'habitatge és un servei de primera necessitat que respon a la necessitat d'allotjament, però també és l'espai privat de protecció individual i familiar; constitueix la identitat i el sentiment de pertinença a una comunitat. Aquest sentiment és bàsic per al desenvolupament i salut personal, per salut familiar i la comunitària, i també per enfortir la cohesió social.

Considerem que, per fer efectiu el dret a l'habitatge, és necessari un pacte d'estat que posi realment a les persones al centre, reconeixent el dret a l'habitatge com a dret fonamental.

Per a això, és necessari que es modifiqui la legislació i que es doti de pressupostos suficients i adequats per a poder fer realitat l'ampliació del Parc d'Habitatge Públic de Lloguer social, la regulació dels preus del lloguer i la flexibilització del sistema d'ajuts.

L'abordatge de la problemàtica de l'habitatge, de gran impacte social, personal, familiar i comunitari, fa imprescindible l'activació de polítiques complementàries, i no pot ser abordada únicament des de la xarxa de serveis socials que, sense recursos, ens convertim en un mur de contenció d'un sistema col·lapsat i contribuïm a retroalimentar el malestar.

La situació d'emergència que vivim requereix d'un abordatge coordinat entre les Administracions Públiques, les entitats del Tercer Sector i els moviments socials, establint estratègies conjuntes que permetin disposar d'alternatives reals i dignes d'allotjament per les persones, i establint circuits àgils entre tots els implicats.

Tanmateix cal vetllar per no quedar-nos atrapats en l'atenció a l'emergència i reclamar polítiques a mig i llarg termini que permetin afrontar les necessitats d'habitatges d'inclusió per a col·lectius vulnerables, així com també la necessitat futura d'habitatges.

Com a col·lectiu denunciem que el llançament forçós d'un habitatge, que avui dia pateixen persones i famílies arreu del territori, sense tenir una alternativa habitacional, és una vulneració dels drets humans, del dret constitucional i del dret universal a un habitatge digne i adequat.

Des del Treball Social, conjuntament amb la resta d'agents implicats, cal promoure les accions preventives, fent especial incís en la comunicació i la informació com a eina d'apoderament de les persones, i aplicar nous enfocaments per l'atenció i tractament de les persones i famílies que han patit un episodi de pèrdua de l'habitatge.

A nivell de prevenció considerem imprescindible:

- Establir protocols d'actuació preventius per detectar casos amb pronòstic d'emergència habitacional.
- Fomentar l'apoderament: mobilització ciutadana, observatoris locals d'habitatge, cooperatives d'habitatge i cohabitatge, associacions de veïns i veïnes.
- Difusió de guies de recursos en matèria d'habitatge per la ciutadania.
- Crear un banc de bones pràctiques per a les professionals.
- Impulsar nous projectes i reclamar la disponibilitat d'alternatives habitacionals adequades.
- Generar espais d'acció i coordinació a nivell municipal.
- A nivell d'intervenció i tractament:
 - Impulsar fórmules de treball en xarxa, transversal i interdisciplinari per a l'abordatge de les situacions.
 - Instar al desenvolupament de fórmules de treball que posin al centre a les persones.

- Difondre models d'atenció per l'acompanyament de dol.
- Promoure la creació de grups de suport emocional (GAM).
- Promoure la formació especialitzada en habitatge, per a treballadors/es socials i altres agents.
- Desvincular el rol del treballador/a social de l'execució del dia del llançament.

Eix 2

Treball Social i la seva relació amb el Sistema Judicial

L'Auxili al Llançament per assistir a la Comitativa Judicial, una realitat que es manté i que s'aplica de manera diversa

El I Dictamen *Habitatge i Treball Social* de desembre del 2017 contemplava com una proposta de millora la desvinculació del Treball Social de l'acte judicial del llançament.

Després de dos anys, però, ens consta que es continuen rebent citacions als Serveis Socials per assistir a la Comitativa Judicial en el moment del llançament.

Ens consta també, que la relació entre cada ens municipal i els jutjats és diversa, generant incertesa a les professionals i confusió a la ciutadania, especialment aquella ciutadania implicada en els moviments socials pel dret a l'habitatge.

L'opinió des del Treball Social continua sent la mateixa, creiem que no hem d'estar presents en el moment del llançament. Des del Treball Social es treballa i es treballarà abans i després del llançament, acompanyant a les famílies, però no forma part ni del nostre codi deontològic ni de les nostres funcions tècniques assistir a la Comitativa Judicial, ni tenim funcions executòries.

En tot cas, si la família ens demana expressament que els acompanyem en el moment del llançament, podem valorar-ho si, efectivament, entenem que pot resultar-los beneficiós d'alguna manera, com a recurs de suport, però en cap cas ser utilitzats.

Protocols de coordinació i col·laboració entre els Jutjats, els Serveis Socials Bàsics i les Oficines Locals d'Habitatge, i la participació clau de les persones afectades

Creiem necessari establir protocols de coordinació i col·laboració entre Jutjats i Serveis Socials Bàsics i/o Oficines Locals d'Habitatge, perquè encara tenim molt de desconeixement mutu entre l'àmbit judicial i l'àmbit social i perspectives antagòniques en la intervenció.

I no només amb els Jutjats, sinó que també cal enfortir la relació amb els advocats especialitzats en habitatge, nova figura professional amb qui incrementem les nostres coordinacions, per tal de buscar estratègies comunes d'intervenció amb les famílies i d'enllaç amb el sistema judicial, buscant un llenguatge més proper i entenedor.

I tota aquesta relació amb els Jutjats s'hauria d'intentar que fos unificada, en la mesura del possible, a tot el territori de Catalunya per evitar diferències d'intervencions, de respostes i de procediments, depenent del municipi on es resideix.

Pel que fa a l'informe social que es requereix en l'àmbit judicial entorn als desnonaments, s'hauria de protocol·litzar, buscar un model unificat, que reculli les dades estrictament necessàries i que tingui la credibilitat, el pes i la força que li atorga la legislació.

I davant la manca de recursos i dificultats per al re allotjament, seria important buscar aliances entre les diverses parts implicades per no deixar a famílies vulnerables sense alternativa habitacional.

A escala local, sabem que hi ha experiències positives que s'apliquen amb èxit, buscant la proximitat i el major contacte dels dos sistemes (Social i Judicial), creiem que aquesta és la clau que s'ha de transmetre i aplicar arreu del territori.

Tanmateix, proposem una especialització del Treball Social dintre del Sistema Judicial on incloure la figura del professional del Treball Social als Jutjats, per

garantir un acompanyament més adequat a les famílies i una millor coordinació amb els equips que es van especialitzant a Serveis Socials Bàsics i a les Oficines Locals d'Habitatge en temes d'habitatge.

Per tot això, és cabdal establir la creació de taules, comissions i protocols amb tots els agents i els estaments implicats, sense oblidar-nos de la participació de les persones afectades.

Eix 3

Treball Social amb famílies en situació d'emergència habitacional

Intervenció social des de la proximitat, el vincle i en contextos complexos

Des del TSCAT hem remarcat, en altres ocasions, que som testimonis diaris de la situació d'emergència habitacional, greu i sostinguda en el temps, que comporta una vulneració sistemàtica del dret a l'habitatge i que resulta fonamental per a una vida digna, així com per al compliment de molts altres drets.

Les treballadores socials som testimoni diàriament d'aquesta vulneració i de la insuficiència dels recursos que destinen les Administracions Públiques a garantir el dret a l'habitatge. Les mesures adoptades no responen a la realitat del mercat immobiliari i la infradotació de recursos humans i materials fa impossible l'atenció i l'acompanyament necessaris per frenar l'empobriment i el risc d'exclusió de milers de famílies.

La greu situació d'emergència habitacional interpel·la directament al Treball Social en com estem atenent les famílies i ens situa en una posició molts cops no compresa, de desconeixement i desprestigi del que fem.

Tant des dels Serveis Socials Bàsics com des dels serveis específics i/o especialitzats continuem sent qui intenta ordenar l'acompanyament formal i institucional a les famílies que pateixen l'impacte. Però no som els únics que gestionem les respostes d'habitatge, malgrat això ens assenyalen directament, principalment als Serveis Socials Bàsics com un dels estaments que tenen la responsabilitat da-

vant la concessió d'habitatges del Parc d'Habitatge Públic, o que podem donar respostes més o menys immediates a la greu situació de l'habitatge.

Com a professionals, molts cops, ens trobem amb la impossibilitat d'acompanyar un pla de millora amb les famílies per la correlació d'efectes de l'emergència habitacional i per la manca d'alternatives d'habitatge viables, dignes i immediates. La nostra intervenció es concentra, llavors, en contenir la situació buscant minimitzar impactes però que no sempre ho aconseguim.

Aquesta manca de recursos per accedir a una alternativa habitacional que s'adeqüi a les necessitats de les famílies agreugen els sentiments de dol, impotència i desarrelament dels membres de la unitat familiar quan accedeixen a recursos transitoris i temporals que els aboquen a la incertesa i inseguretat.

El maltractament institucional exercit a les persones que atenem des dels diferents recursos amb indicacions contradictòries; excés de burocràcia; itinerància per diferents recursos; amb un sistema que culpabilitza a les famílies i els genera un esgotament emocional important; amb diferents requisits en funció del recurs i del pressupost i amb constants canvis de professionals, no afavoreixen la mirada de qui espera que l'escoltin.

Però també existeix sentiment d'impotència de les professionals que acompanyem les famílies davant d'un marc d'intervenció on manca l'especialització i on no hi ha definides les competències clares. I on ens fan participis d'execucions judicials que estant molt allunyades de l'exercici de la nostra pràctica professional.

Una llar adequada, necessitat bàsica i vital per a totes les persones i famílies i al llarg de totes les etapes de la vida

Creiem que és important canviar la visió professional de la problemàtica de l'habitatge com una necessitat bàsica. Des d'una llar mínimament estable les persones podran començar a reconstruir processos de vida que esdevinguin canvis. No ens cansarem de dir que el risc d'exclusió social comença amb l'amenaça de

pèrdua o amb la pèrdua de l'habitatge. I en casos de persones amb perfils més vulnerables (gent gran, salut mental, infància, etc) un procés de desnonament agreuja el risc. Una llar, a nivell professional, ens permet incidir amb altres problemàtiques familiars que necessiten atenció i acompanyament.

Aquesta manca de recursos davant l'emergència habitacional està col·lapsant molts Serveis Socials. La Inexistència de recursos a altres nivells de protecció social provoca que la gestió de molts dels aspectes que deriven d'una pèrdua o la manca d'habitatge (recerca allotjament provisional, ajuts d'emergència per a les persones afectades, tramitació Mesa d'emergències AHC, recerca habitatge temporal, vehicular aspectes de salut reactius a la situació viscuda, etc...) hagin de ser abordats i sostinguts principalment per les professionals que atenen a les famílies.

Han augmentat les famílies vivint en habitatges massificats, en condicions insalubres o amb dèficit de subministraments. Són moltes famílies les que es troben amb una precarietat laboral colpidora que no els permet sostenir preus del mercat de lloguer privat malgrat tenen ingressos.

Són moltes les veus que remarquen que no es senten tractats bé als Serveis Socials Bàsics i són moltes les veus que detallen que necessiten qui les escolti. Creiem que aquestes demandes les hem d'escoltar, perquè continuem sent especialistes de l'escolta activa que implica l'interès, l'atenció, l'acceptació i l'acompanyament al seu camí.

L'emergència habitacional, una realitat més enllà dels desnonaments, que requereix d'una intervenció específica i especialitzada

L'emergència habitacional s'ha generalitzat en territoris amb idiosincràsia diferent i per tant actualment ja és un fenomen global que necessita de respostes col·lectives per atenuar les seves conseqüències.

El col·lapse de moltes treballadores socials gestionant les emergències habitacionals també té conseqüències per a la pròpia institució des d'on s'atenen

aquestes famílies, ja que observem la pèrdua o disminució d'altres activitats que s'han deixat de fer per la sobrecàrrega dels recursos humans que es disposen. Aquestes activitats tenen a veure amb un Treball Social més preventiu (tant en atencions individuals, com grupals o intervencions comunitàries). Les constants intervencions "in extremis" produïdes per les emergències habitacionals ocupen una bona part de la jornada laboral de les treballadores i dels treballadors socials perquè atendre des de la urgència requereix una alta dedicació per sostenir la situació.

En aquest sentit considerem que l'especialització del Treball Social en habitatge podria definir millor les funcions i competències d'aquestes treballadores socials i ubicar de forma adequada a la resta de professionals de l'equip o del territori, recuperant i preservant funcions que en moltes institucions perillen degut a la insuficiència dels recursos existents.

Conclusions

La Jornada *Analitzant la situació de l'habitatge des del Treball Social* del dia 13 de juny de 2019 va ser un espai de trobada molt enriquidor, de reflexió i d'anàlisi, de debat i d'intercanvi, a partir de l'experiència i la pràctica professional.

Aquell dia va quedar palès el compromís del col·lectiu en la lluita pel dret a un habitatge digne i adequat, especialment, per a les persones i famílies més vulnerables.

Som conscients de què treballem amb realitats concretes de caire individual, familiar, grupal i comunitari, però que la problemàtica de l'habitatge va més enllà i que té a veure amb una realitat molt més àmplia, multidimensional, complexa i estructural, que requereix de respostes àmplies, complexes, multidimensionals i de caire estructural.

Tot i així, des del nostre marc d'intervenció, i des de les nostres potencialitats i limitacions com a treballadores i treballadors socials, volem fer una proposta del que entenem que sí podem dur a terme amb les persones i famílies que pateixen la problemàtica d'habitatge i que es troben en situació d'emergència habitacional.

La proposta té diferents eixos que es correlacionen entre sí i que són igual de rellevants:

Poder treballar des de la prevenció. És cabdal en aquestes situacions. Treballar des de la urgència només genera més incertesa i patiment tant a les

famílies com els professionals, alhora que sovint comporta trobar alternatives que lluny de solucionar res, agreugen o cronifiquen encara més la situació. Això comporta establir circuits i criteris clars que permetin detectar les situacions amb temps suficient i treballar des de la qualitat en la intervenció.

Poder treballar des del vincle. Això implica treballar també des de la referència del cas. Les famílies que pateixen una situació d'emergència habitacional han de conèixer i poder establir una aliança de treball amb la seva professional referent. El risc de pèrdua d'habitatge és un procés complex que necessita diferents graus d'intensitat en la intervenció. És molt important que un cop s'assigna un cas, la treballadora social pugui destinar un temps d'intervenció suficient per establir un bon vincle amb la família. Aquesta confiança de treball amb la família és necessària perquè en processos de pèrdua d'habitatge es pateixen moments d'alta fragilitat, risc i impotència que poden fer trontollar la relació entre el professional i la família.

Poder treballar des de la flexibilitat en la intervenció. Això implica dotar adequadament els equips i disminuir la càrrega de treball per tal que les professionals puguin atendre de forma preferent (no urgent) aquestes situacions. No es pot acceptar, per exemple, que quan la família rep la data programada de llançament, la professional tingui l'agenda col·lapsada i la seva primera visita disponible sigui a un mes vista. Això comporta que sovint els professionals hagin de sobre programar l'agenda per atendre amb preferència aquests casos, amb el desgast que això implica.

Poder treballar des de l'acompanyament i rol socioeducatiu. Les famílies en aquests processos normalment es troben bloquejades i desorientades. La burocràcia i el nombre de gestions és tan elevat que sovint es perden o desconeixen com procedir, incrementant-se el sentiment d'impotència. Si és necessari, és important poder realitzar acompanyaments socioeducatius amb les famílies als diferents serveis, al domicili, etc. Aquest tipus d'intervenció facilita alhora la generació de vincle amb la família.

Poder treballar posant la mirada en els perfils més vulnerables, especialment els infants, però també la gent gran, persones amb problemàtica de salut mental, persones sense llar, etc. En el cas dels infants hem de posar

una especial mirada doncs sovint queden a l'ombra d'aquests processos i és el col·lectiu que pot quedar més exposat a les conseqüències i l'impacte que l'emergència habitacional genera a nivell emocional i sobre la salut a nivell social.

Poder treballar amb les plataformes ciutadanes i moviments socials. La família no únicament és una xarxa de suport dels diferents membres que la componen, sinó que molt sovint en aquests casos, es troba vinculada a una xarxa de suport més àmplia que pot ser veïnal i/o comunitària. En conseqüència és important poder treballar amb aquestes xarxes de suport des de la col·laboració i així poder evitar els conflictes que moltes vegades s'han generat. Aquestes xarxes de suport poden oferir un tipus d'ajuda diferent i complementària a la nostra que les professionals hem de saber aprofitar i valorar.

Poder treballar des de la innovació. El Treball Social amb famílies en situació d'emergència habitacional no només és treball individual/familiar. En aquest tipus de situacions és necessari poder incorporar la mirada grupal i comunitària. Segurament existeixen al territori diferents projectes de treball grupal (grups de suport o d'ajuda mútua) amb la problemàtica d'habitatge com a eix central. Tanmateix, existeixen projectes amb una vessant comunitària com projectes de regeneració urbana o de treball conjunt amb moviments socials. Tot i així, són encara línies d'intervenció incipients que cal anar enfortint.

Acrònims

OLH	Oficina Local d'Habitatge
SIPHO	Servei d'Intervenció en situacions de Pèrdua de l'Habitatge i/o Ocupació
TSCAT	Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Resum d'aportacions a la Jornada:

“Analitzant la situació de l’habitatge des del Treball Social”

13 de juny de 2019

Recollim un resum de les aportacions que es van generar a la jornada del 13 de juny 2019, que va ser el punt de partida d’aquest II Dictamen d’Habitatge i Treball Social, agraint la participació de totes les persones vingudes d’arreu que com nosaltres vam gaudir d’una jornada de treball.

Ha estat un procés molt fructífer en l’anàlisi de la situació i en les propostes però som conscients que hi ha temes que encara queda molt per dir i molt per fer.

EIX 1.

L'emergència habitacional: recursos, accions i alternatives des de les diferents administracions i el Tercer Sector

Dificultats, limitacions i mancances

Des del context de les polítiques públiques d'habitatge:

- Manca que l'habitatge estigui a l'agenda política. Que hi hagi voluntat política per actuar en matèria d'habitatge. Polítiques socials versus realitat (respostes poc coherents, lluita contra els grans tenidors, preus de lloguers abusius desproporcionats a la capacitat adquisitiva de les persones, situació laboral precària i irregular, discriminació per motiu d'origen)
- Desconeixement o poc desplegament a nivell local. Parc gairebé inexistent en municipis petits, amb menys recursos.
- Excés de burocràcia. Manca de coordinacions entre administracions.
- La situació estructural ha generat aparició de «màfies», tot un negoci irregular que s'aprofita de la situació accentuant encara més les situacions de precarietat i vulnerabilitat.

Des dels recursos disponibles:

- Manca de recursos adequats i suficients per donar resposta a la problemàtica. Parc públic de lloguer insuficient. Manca de temps i eines, saturació de recursos temporals.

- Dificil accés als pocs recursos disponibles: restricció en els requisits, terminis de resolució, problemes amb l'empadronament.
- Manca d'acompanyament social a les famílies que viuen en habitatges del Parc Públic.
- La temporalitat dels recursos del tercer sector es cronifiquen i esdevenen recursos a llarg termini quan no han estat pensats per aquesta finalitat.
- Elevada despesa en recursos temporals, que no resolen la problemàtica habitacional.
- L'emergència habitacional en col·lectius vulnerables (salut mental, discapacitat, etc) obliga la recerca de recursos que no s'adequa a les necessitats, habitacions, recursos de salut.

Des del treball social / intervenció especialitzada en habitatge

- Manca de tècnics especialitzats. Desbordament de les tècniques de serveis socials. Desgast professional.
- La situació obliga a treballar des de l'emergència, no permet treballar des de la prevenció. No permet fer seguiment i acompanyament a les famílies. Manca d'estratègies preventives.
- Marc d'actuació de serveis socials bàsics poc clar i sense recursos

Des de les persones afectades :

- Dol davant la pèrdua de l'habitatge, canvi d'entorn, pèrdua de xarxa, conseqüències en la estabilitat emocional i salut mental de les persones. Impacte emocional per les persones que pateixen un desnonament.

- Les persones sense llar i col·lectius de salut mental queden exclòs dels recursos ordinaris d'habitatge (ajuts, HPO, mesa d'emergències...).
- Amuntegament de les famílies en espais insuficients
- Cronificació de les problemàtiques d'habitatge per les dificultats d'accés a un habitatge adequat a les necessitats de les famílies (per temporalitat, espai, costos, etc.). Incongruència entre despesa d'habitatge i ingressos de les famílies.
- Efectes en la salut.
- Efectes a nivell social, trencament de l'entorn, desarrelament, afectació en la infància.

Aprenentatges, potencialitats i bones pràctiques

Des de l'àmbit polític i de les administracions públiques :

- Aliances entre administració tercer sector. Aliances amb plataformes i moviments socials.
- Acords amb immobiliàries. Fer-los participants de la problemàtica de l'habitatge.
- Siphon a Barcelona. Intervenció en el moment del desnonament.
- Oficines locals d'Habitatge amb treballadora social.
- Pisos d'inclusió.

- Servei específic d'habitatge dins del centre de serveis socials.
- Implicació d'alguns polítics amb dotació de pressupostos realistes.
- Accés universal i garantit al padró
- L'existència de la mesa d'emergències (malgrat les limitacions que patim actualment)

Des de la intervenció social:

- Treball en xarxa amb tots els serveis que participen i treball conjunt amb les famílies.
- Coordinació amb plataformes i moviments socials.
- Mobilització de les famílies.
- Treball des dels itineraris. Pla de treball llarg termini
- Treball conjunt i intensiu entre Ofideute i SS amb el que s'han pogut aturar desnonaments i aconseguir lloguer social.
- Bona entesa i interacció amb alguns jutjats (protocols consensuats)
- Taules: compartir experiències, qüestionaments, implicació administracions públiques i tercer sector.
- Acompanyar el dol de la pèrdua. Acompanyar en el procés a les persones
- Treball des de l'apoderament, orientar i ajudar a les persones afectades en la recerca d'habitatge per ells mateixos (pensió, relloguer, fundacions, etc). Coresponsabilitzar.
- Bona coordinació amb oficines d'habitatge.
- TS especialitzat en habitatge.

- Crear aquest tipus de comissió d'habitatge al TSCAT i mobilitzar-nos.
- Donar cobertura a les necessitats bàsiques en la mesura de les possibilitats.
- Altres fórmules d'habitatge: masoveria urbana, cohabitatge, cessió d'ús...

Propostes de futur

Des de l'àmbit polític i de les administracions públiques :

- Noves polítiques habitatges atenent la nova realitat. Pacte de tots els partits cap a una política de dret a l'habitatge: límit del preu de lloguer, incentivar el 60/40, combatre màfies, augment de parc públic.... Modificació normatives vigents. Dotació de pressupostos adequats
- Formació de les persones que es dediquen a la política, especialment en pobles petits
- Coordinació entre administracions, entitats del tercer sector, i moviments socials. Potenciar decisions col·legiades . Establiment d'estratègies conjuntes .
- Establir circuits àgils entre tots els agents implicats (CUESB-OH-CSS-JUTJATS)
- Promoure una oferta escalonada i diversa d'oferta d'habitatge per a les diferents necessitats i situacions. Crear propostes a curt (emer-

gència), mig (habitatge d'inclusió amb suport) i llarg (lloguer assequible) terminis.

- Garantir el dret a l'empadronament.
- Exigir ampliació de recursos i inversió en habitatge.
- Regulació legislativa i propostes polítiques transversals (regulació de preus de lloguer, flexibilitzar sistema d'ajuts, responsabilitzar a l'administració, grans tenidors, denuncia d'habitatges buits, expropiació, regulació de la LAU, regulació de pisos turístics, tanteig i retracte)
- Unificar polítiques d'habitatge a nivell local.
- Donar-li sentit social a l'habitatge no mercantil.

Des de la intervenció social:

- Establir projectes de treball específics i recerca d'alternatives
- Fer una guia de recursos i bones pràctiques
- Mobilització del col·lectiu, visibilització de treball social, necessitat de treball des de la prevenció.
- Treball en xarxa, transversalitat, interdisciplinar, comunitari amb enfoc integral.
- Desvincular el rol del treball social en els desnonaments. Fer arribar el malestar allà on es prenen les decisions.
- TS especialitzat en habitatge . TS formats per l'acompanyament de dol a les famílies .
- Establir protocols d'actuació preventius per detecció de casos amb pronòstic d'emergència habitacional.

- Crear grups de suport emocional per persones desnonades en el Centre de Serveis Socials (CSS).
- Fomentar l'apoderament: mobilització ciutadana, observatoris locals d'habitatge, sostre cívic, associacions de veïns i veïnes .

EIX 2.

Treball social i la seva relació amb el sistema judicial

Dificultats, limitacions i mancances

- Desconeixement mutu entre justícia i Serveis Socials Bàsics (SSB).
- Perspectives antagoniques entre la intervenció judicial (procediment d'execució) i la intervenció social (protecció).
- Paper del treball social com acompanyament a les famílies, no suport a la comitiva judicial. Maltractament professional.
- En relació a l'informe social, diversitat de visions, genera contradiccions a nivell professional.
- Manca d'especialització dels advocats d'ofici.
- Manca de coordinació.
- Manca de protocols unitaris, cada jutjat i municipi actua diferent.
- Dificultats en el llenguatge.

- Actuacions impunes a fons voltor.
- Manca de recursos per al reallotjament i dificultats per la intervenció social i seguiment adequat.

Aprenentatges, potencialitats i bones pràctiques

- Establir protocols de coordinació i col·laboració entre jutjats i SSB. Comunicació directa.
- Establir tipus d'informe social.
- Acord amb els jutjats de no citar a SSB en els desnonaments.
- Mediació.
- Assessorament i acompanyament al ciutadà.
- Confidencialitat dels informes socials.
- Protocol en casos de desnonaments a l'hivern

Propostes de futur

- Especialització dintre de justícia. Figura de treballadora social als jutjats per garantir un acompanyament adequat a les famílies.

- Equips especialitzats a SSB i OLH.
- Jurista especialitzat en habitatge.
- Mediació
- Vetllar per l'aplicació de la llei 24/2015. No dictar llançaments sense alternativa habitacions, informes d'exclusió residencial per paraitzar el llançament.
- Establir i millorar protocols amb justícia.
- Creació de taules, comissions i protocols amb tots els agents implicats (afectats, jutjats, SSB, polítics)
- No citació de SSB als desnonaments.

EIX 3: Treball social amb famílies en situació d'emergència habitacional

Dificultats, limitacions i mancances

- Maltractament institucional als usuaris (indicacions contradictòries, excés de burocràcia, itinerància per diferents recursos, sistema que culpabiliza a les famílies, esgotament, diferents requisits en funció del recurs i del pressupost, canvis de professionals, etc)
- Impossibilitat de dur a terme el pla de treball per la situació d'emergència habitacional. La intervenció es centra en la contenció, dificultats per fer acompanyament i intervenció social adequada.

- Manca de recursos per accedir a una alternativa habitacional que s'adeqüi a les necessitats. Quan les famílies accedeixen a recursos transitoris s'agreuken els sentiments de dol, impotència, desarrelament.
- Visió professional de la problemàtica, habitatge com una necessitat bàsica. Dificultat per treballar altres problemàtiques sense la necessitat habitacional coberta de forma estable. En casos de perfils vulnerables en procés de desnonament s'agreuja el risc (gent gran, salut mental, infància, etc).
- Manca d'especialització i de competències clares. Sentiment d'impotència dels professionals.
- Globalització i normalització de la necessitat i la problemàtica d'habitatge.
- Desprestigi de la tasca de serveis socials.
- Augment de famílies en situació d'infrahabitatge: manca de subministraments, massificació.
- Salaris o ingressos insuficients per assumir un lloguer de mercat. La precarietat laboral impossibilita l'accés a l'habitatge.

Aprenentatges, potencialitats i bones pràctiques

- Guies sobre models d'intervenció amb infància i dones en situació de violència masclista.
- Creació de grups de famílies amb problemàtica d'habitatge. Permet fer un estudi de la realitat.

- Explicar la situació als menors, de manera que també formen part del procés. Treballar i promoure el vincle entre pares i fills.
- Treball en xarxa, coordinat i interdisciplinari amb tots els agents que participen.
- Treballar el procés de dol en la pèrdua de l'habitatge.
- Guia de recursos i establir criteris.
- Programes entre administració i entitats del tercer sector per ampliar l'oferta d'habitatge de lloguer social
- Serveis d'habitatge especialitzats. Acompanyament a les famílies per part d'un mateix professional al llarg de tot el procés.
- Servei d'atenció especialitzat per a les persones sense sostre.
- Servei de pisos d'inclusió.
- Suport de moviments socials com la PAH i el sindicat de llogaters.
- Estudi sobre sensellarisme per fer visible la problemàtica.
- Treball social enfocat a la vinculació comunitària malgrat els canvis residencials continuen.

Propostes de futur

- Reivindicar el treball social de qualitat, per poder abordar les situacions en la seva totalitat, no atendre només urgències. Importància de la prevenció i l'acompanyament.

- Treball amb entitats, plataformes ciutadanes i moviments socials.
- Clarificar el rol de serveis socials. Funcions, expectatives, etc.
- Necessitat de treballar també des d'un rol socioeducatiu o conjuntament amb ES.
- Equips especialitzats
- Polítiques d'habitatge, expropiacions d'habitatges buits, ampliar l'oferta de lloguer social i ajuts de lloguer. Implicació i participació dels professionals en les decisions polítiques.
- Criteris d'adjudicació i indicadors d'avaluació comuns que permetin objectivar la valoració.
- Definir els circuits de coordinació. Interoperabilitat entre administracions.
- Sensellarisme: canviar el paradigma d'habitatges col·lectius per habitatges individuals.
- Guia de bones pràctiques.
- Fomentar la creació de grups d'ajuda mútua i grups de suport.



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

www.tscat.cat

