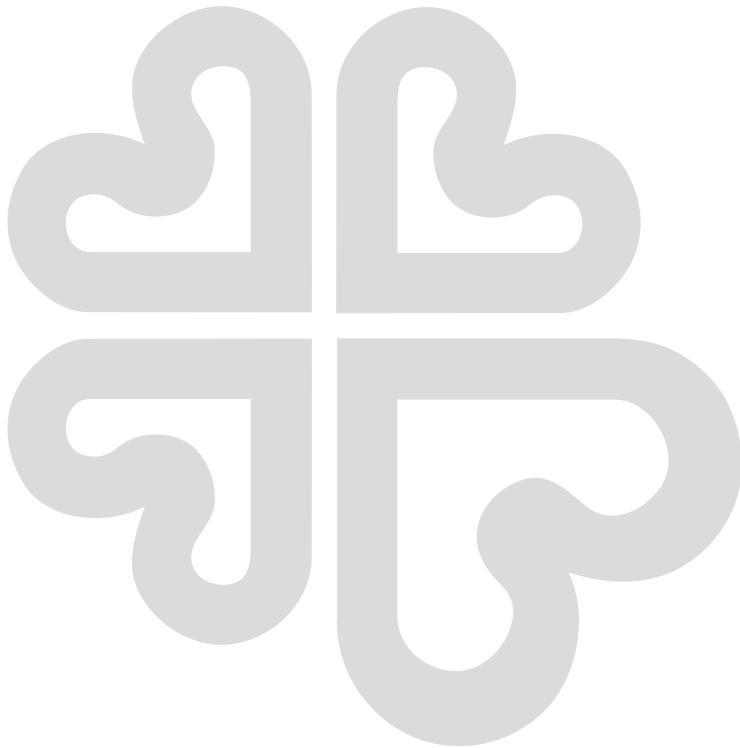




Documents institucionals

Model d'acció social



Església Arxidiocesana
de Barcelona







Documents institucionals

Model d'acció social

Març de 2017





Índex

Presentació	6
1. La doctrina social de l'Església, acompanyant del nostre treball a Càritas	9
2. Principis bàsics en l'acció social de Càritas	15
• Opció per una acció basada en l'amor, l'escolta i la paraula	15
• Opció pels més desprotegits	16
• Opció per una acció social adaptada i centrada en les persones	17
• Opció per una acció social basada en l'acollida, l'acompanyament, la humanització i l'apoderament	18
• Opció per una societat justa i solidària	18
• Opció per una acció de qualitat, reconeixedora de la dignitat de les persones	
• Opció per una acció de proximitat, significativa i transformadora	
3. Constatacions bàsiques i sistèmiques de la crisi actual i conseqüències per als més febles	21
• El context social a Catalunya	21
• El context de l'acció social de Càritas Diocesana de Barcelona i la situació de les persones ateses	23
• Reptes de futur segons les persones que formem Càritas	25
• Conclusions: desigualtat, precarietat i pobresa estructural	26
4. Catàlegs de serveis de l'administració pública, de Càritas Diocesana de Barcelona i de les Càritas parroquials i arxiprestals. Present i propostes de futur	27
• L'acció social des de l'administració pública	28
• Llacunes detectades per Càritas que haurien de ser cobertes per les administracions públiques	31
• L'acció social de les Càritas de la Diòcesi de Barcelona	32
• Propostes i reptes de l'acció de Càritas	33



5. Càritas: una acció propera a les persones i a les comunitats	39
• La dimensió eclesial de Càritas s'incardina des de la parròquia, a l'arxiprestat i a la diòcesi fins l'entorn social	40
• Evolució de la nostra acció en un context de crisi: la pressió assistencial per a la cobertura de necessitats bàsiques	38
• Càritas: una acció plural i diversa	39
6. La comunitat cristiana com a agent de l'acció de Càritas. "ser", "estar en" i "fer amb" la comunitat cristiana	43
• Perquè volem una societat humanitzada i amb sentit, centrada en la persona...	43
• Perquè creiem en la transformació integral construïda amb els altres...	44
• Perquè la comunitat cristiana és l'agent de l'acció de Càritas...	45
• Perquè estem cridats a "estar en" i "fer amb" la comunitat cristiana...	46
• Perquè necessitem una organització diocesana integradora i al servei de les Càritas parroquials...	47
• Perquè optem per un "què" i un "com" compartit que potencïi la promoció, l'autonomia, la corresponsabilitat i la participació de les persones...	49
• ...És per tot això que proposem les següents línies concretes d'acció	50
• Funcionament de Càritas a la diòcesi de Barcelona segons el nou model d'acció social	52
7. L'equip humà de Càritas	57
• Les persones voluntàries	58
• Les persones contractades	59
• El repte d'obrir la porta als joves	60
• Altres reptes	61

ANNEX I – Programes d'atenció directa





Presentació

- 1 Càritas vol compartir amb tota la comunitat cristiana de la diòcesi l'actualització del seu compromís amb els nostres germans més necessitats. Malgrat les dades macroeconòmiques, la crisi econòmica iniciada el 2008 deixa unes conseqüències injustes que, com sempre, patiran els més desfavorits.
- 2 La nostra reflexió comença fent referència a la doctrina social de l'Església. El bé comú és tot allò que transforma la realitat social per convertir la convivència humana en una comunitat fraterna sense exclusions. No és el precari i conjuntural equilibri d'interessos particulars. De fet, la doctrina social és l'esforç que fa l'Església per veure la realitat de les persones des de l'Evangeli i és el fonament dels principis bàsics de l'acció de Càritas.
- 3 És amb aquest esperit que avaluem les construccions bàsiques i sistèmiques de la crisi econòmica actual i les conseqüències més negatives per als més febles. Avui els rics són més rics, i els pobres més pobres. I això no és conjuntural: és sistèmic. Els més pobres queden encerclats en la seva pobresa i en risc d'exclusió. Ja no els hi arriben les engrunes del pretès progrés econòmic. És una situació consolidada i cronificada a mesura que, segons diuen, la crisi econòmica s'esvaeix.
- 4 Davant d'aquesta situació hem de revisar i actualitzar de quina manera hem de prioritzar els nostres esforços. Les administracions públiques van ampliant els seus serveis d'atenció als més necessitats d'una manera professional i de vegades burocràtica. Tot i això, hi continuen havent germans nostres no atesos, atrapats en la pobresa. Sovint l'administració pública s'autolimita en la seva atenció social. Aquesta situació estructural fa que la nostra societat tingui cada vegada més un perfil dual. No n'hi ha prou d'atendre les necessitats més immediates, sinó que cal ajudar a passar de l'exclusió a la integració a la comunitat. Es tracta de fer factible el procés de reconquesta de les possibilitats de les persones que queden excloses. El suport assistencial avui és necessari, però cal accentuar, a través d'aquests serveis, les potencialitats del procés personal per assolir la plena integració social i la seva pròpia autoestima. Per això cal posar l'accent en la humanització, en la permeabilitat de la nostra ajuda. És el valor afegit de la mirada des de l'Evangeli a l'exclusió sistèmica del sistema actual.



Cal posar l'accent en la humanització,
en la permeabilitat de la nostra **ajuda**.

És el valor afegit de la mirada des de l'**Evangeli**
a l'exclusió sistèmica del sistema actual.

5 Les Càritas parroquials i arxiprestals són la proximitat de l'Església a les persones concretes. Són els ulls, el cor, les orelles i les mans properes per construir la fraternitat. I també és imprescindible l'impuls de Càritas Diocesana com la veu potent, capaç d'adreçar-se al conjunt de la societat per tal de denunciar injustícies, motivar actituds altruistes i fornir una estructura que potencii aquest missatge evangèlic. Ens cal promoure la sinergia d'aquests dos nivells. És així com es pot visualitzar el testimoni missioner de la comunitat creient de la nostra diòcesi.

6 Això no ho podem fer sols. Ens preocupa també com els més joves es fan sensibles a aquesta realitat i es deixen interpel·lar pel patiment. Fem una crida a les noves generacions que es comprometin com a voluntàries a aquest compromís de construir una societat més humana. És un compromís de la realització personal i alhora d'altruisme.

7 Aquest és el sentit de la reflexió i proposició que presentem.

Comissió social de Càritas







1 **La doctrina social de l'Església, acompanyant del nostre treball a Càritas**

8 "El pensament social cristià pot entendre's com la reflexió que s'ha fet al llarg de vint segles d'història de l'Església sobre les qüestions relatives a la societat en cada època, integrant fins i tot l'herència rebuda de l'etapa anterior (contingut dels llibres de l'Antic Testament). La doctrina social de l'Església es restringeix a l'etapa que comença amb la industrialització, en el marc més ample de la modernitat, que en els seus orígens no va més enllà del segle XIX" (I. Camacho).

9 Cal entendre la doctrina social de l'Església com una forma de "veure" i "actuar" que es dedueix de l'encontre de l'Evangelí amb la vida de la gent. "L'ensenyament social de l'Església va néixer de la trobada del missatge evangèlic i de les seves exigències –compreses en el manament suprem de l'amor a Déu i al pròxim, i en la justícia– amb els problemes que sorgeixen en la vida de la societat" (*Instructio Libertatis conscientia*, 1987).

10 Les paraules "trobada" i "encontre" ens remetent a una dinàmica de comunicació i de diàlegs entre "subjectes" que interactuen en escenaris comuns. Heus aquí l'estil de tota relació humana que des de Càritas, amb els nostres diàlegs, converses i entrevistes, estem realitzant cada dia. Per a la nostra referència, aprofundiment i pregària, l'Evangelí ens ofereix molts models de "trobades" de Jesús amb la gent: Nicodem, l'adúltera, la multitud famolenta, la trobada violenta en el temple reconvertit en lloc de negoci, la samaritana, Zaqueu, Mateu, els entesos en la llei que escolten la paràbola del bon samarità... La història que hi segueix fins els nostres dies és plena de signes de la caritat operant en la vida de l'Església i, des d'ella, en el cor de la societat.

11 La doctrina social de l'Església, doncs, té les seves arrels en la fe i en les seves exigències d'amor i justícia. És hereva d'un cor que veu i actua en conseqüència, tal com ho explica Benet XVI quan diu que: "A un món millor es contribueix només fent el bé ara i en primera persona, amb passió i on sigui possible, independentment d'estratègies i programes de partit. El programa del cristià –el programa del bon samarità, el programa de Jesús– és un cor que veu".¹ Aquest cor veu on es necessita amor i actua en conseqüència. Òbviament, quan l'activitat caritativa és assumida per l'Església com a iniciativa comunitària, a l'espontaneïtat de l'individu ha d'afegir-se també la programació, la previsió i la col·laboració amb altres institucions semblants". De la nostra part, ens hem de demanar si el nostre treball a Càritas el veiem i el vivim així. I la resta dels altres treballadors? I els voluntaris?

¹ Benet XVI, Carta Encíclica *Deus Caritas Est* de 25 de desembre de 2005. 31b.



12 La doctrina social de l'Església és la interpretació de l'Evangelí en la manera com l'Església ha après a veure i a fecundar, amb el seu missatge d'amor i de justícia, la realitat en la qual les persones viuen, treballen, estimen, es relacionen i construeixen la vida social. La doctrina social de l'Església és l'instrument de què disposa la comunitat cristiana per explicar, en el llenguatge de cada època, les exigències socials, polítiques i econòmiques de la fe cristiana.

13 Per a l'Església, el missatge social de l'Evangelí no pot ser considerat com una teoria, sinó, per damunt de tot, un fonament i un estímul per a l'acció. A més, avui més que mai, l'Església és conscient que el seu missatge social serà creïble pel testimoni de les obres abans que per la seva coherència i lògica interna. La comunicació de la doctrina social de l'Església ha d'estar impregnada de la convicció que pot ésser entesa i aplicada a la vida de cada dia; i que és escola de bons i exemplars ciutadans que cultiven les actituds i els comportaments coherents per a la consecució d'una societat més justa i solidària.

14 D'altra banda, força vegades hi ha dificultats en la recepció del missatge de la doctrina social de l'Església. Aquest desacord condiona les possibilitats de la mateixa doctrina social de l'Església des dels seus orígens fins que la situació aconsegueixi desbloquejar-se. Això succeeix de forma substancial i amb caràcter oficial només amb el Concili Vaticà II. La novetat no està tant en els temes que tracta, sinó en l'enfocament que assumeix per a les relacions de l'Església amb la societat moderna. En aquest sentit, és molt il·luminador; per al nostre treball evangelitzador des de Càritas i altres institucions semblants, pensar que, com diu Benet XVI: "La caritat no ha de ser un mitjà en funció del que avui es considera proselitisme. L'amor és gratuït; no es practica per obtenir altres objectius. Però això no significa que l'acció caritativa hagi, per dir-ho així, de deixar de costat Déu i Crist. Sempre hi ha en joc tot l'home. Amb freqüència l'arrel més profunda del sofriment és precisament l'absència de Déu".²

15 La relació amb la societat, doncs, demana respondre amb claredat i sinceritat, sabent que "la millor defensa de Déu i de l'home consisteix precisament en l'amor; i que les organitzacions caritatives de l'Església tenen la missió de reforçar aquesta consciència en els seus propis membres, de manera que la seva actuació –així com pel seu parlar, el seu silenci, el seu exemple– sigui un testimoni creïble de Crist".³ Per això, haurem de tenir clar que "qui exerceix la caritat en nom de l'Església mai no intentarà imposar als altres la fe de l'Església. És conscient que l'amor, en la seva puresa i gratuïtat, és el millor testimoni del Déu en què creiem i que ens impulsa a estimar. El cristià sap quan és temps de parlar de Déu i quan val més callar-lo, deixant que parli només l'amor. Sap que Déu és amor (1Jn 4,8) i que es fa present just en els moments en què no es fa més que estimar".⁴

² Op. cit. 31c.

³ Op. cit.

⁴ Op. cit.



16 A partir d'aquesta visió, ens interessa veure el moment actual encarnat en la persona del Papa Francesc, i cal dir que tot ell –paraula i gestos– és un tractat de doctrina social. Les exhortacions apostòliques *Evangelii Gaudium* i *Amoris Laetitia*, junt amb l'encíclica *Laudato, Si*, tenen un plantejament, un desenvolupament i una concreció en la doctrina social de l'Església. Fixem-nos, per exemple, en el capítol IV d'*Evangelii Gaudium*, que tracta la dimensió social de l'evangelització, amb aspectes tan claus com: la confessió de fe i el compromís social, l'ensenyament de l'Església amb relació a qüestions socials, la inclusió social dels pobres (EG 186-192), la solidaritat i les seves exigències, etc. (EG 142-185). Escoltar el clamor dels pobres. Fixem-nos en aquest text, que sembla programàtic. Mirem també la referència a Francesc d'Assís. Cal posar especial interès en conèixer i aprofundir temes com: l'economia i la distribució dels béns (EG 202-208), el fet de tenir cura de la fragilitat (EG 209-216), el bé comú i la pau social (EG 217-237) i el diàleg social com a contribució a la pau (EG 238-258).

17 Vull subratllar encara en aquesta introducció la importància que el Papa Francesc dona a l'ensenyament de l'Església sobre qüestions socials, sobretot quan diu: "Els grans principis socials no s'han de quedar en meres generalitats que no interpel·len ningú. Fa falta treure'n les conseqüències pràctiques perquè puguin incidir eficaçment també en les complexes situacions actuals" (EG 182). En aquest text fa referència al Compendi de Doctrina Social de l'Església, núm. 9, el qual diu que: "L'exposició dels principis de la doctrina social vol suggerir un mètode orgànic en la cerca de solucions als problemes, a fi que el discerniment, el judici i les decisions responguin a la realitat, la solidaritat i l'esperança, i puguin incidir amb eficàcia també en les complexes situacions actuals. Els principis es reclamen i s'il·luminen els uns amb els altres, com s'expressa en l'antropologia cristiana, fruit de la revelació de l'amor que Déu té per a la persona humana".

18 D'aquí, la necessitat d'iniciar un treball d'estudi i aprofundiment dels principis de la doctrina social de l'Església com a fonaments veritables i propis de l'ensenyament social catòlic (CDSE 160). Uns principis que tenen un caràcter general i fonamental, ja que es refereixen a la realitat social en la seva complexitat: des de les relacions interpersonals caracteritzades per la proximitat i la immediatesa fins les realitzades a través de la política, l'economia i el dret; des de les relacions entre comunitats o grups fins a les relacions entre els pobles i les nacions (CDSE 161). Uns principis que s'han d'apreciar en llur unitat, connexió i articulació (CDSE 162) i que constitueixen aquella primera articulació de la veritat de la societat a partir de la qual tota consciència és interpellada i invitada a interaccionar amb qualsevol altra realitat, des de la llibertat, en plena corresponsabilitat amb tothom i respecte tothom. Al mateix temps, tenen un significat profundament moral que remetent als fonaments últims i ordenadors de la vida social (CDSE 163).



- 19 Aquests principis de la doctrina social de l'Església són: el bé comú, la destinació universal dels béns, la subsidiarietat, la participació i la solidaritat. S'hi afegeixen els valors fonamentals de la vida social, que són: la veritat, la llibertat, la justícia i la caritat, entesa com el millor camí de tothom. Ho hem d'entendre bé. La caritat ha de ser considerada en el seu autèntic valor de criteri suprem i universal de tota l'ètica social (CDSE 204) i els valors de la veritat, de la justícia i de la llibertat neixen i es desenvolupen a partir de la font interior de la caritat (CDSE 205). Per això, la caritat pressuposa i transcendeix la justícia (CDSE 206). Aquesta qüestió, clau en la Doctrina Social de l'Església, ha estat molt treballada i aprofundida al llarg de l'Any Jubilar de la Misericòrdia, especialment amb l'ajuda del Papa Francesc i del text *Misericordiae vultus*, contingut important a conèixer per entendre bé "el camí de la caritat".
- 20 Són moltes les qüestions que haurem de tenir en compte i que queden vistes per al seu estudi, reflexió i converses. Tantes com les que la vida de cada dia ens presenta i sobre les quals hem d'acompanyar i discernir per tal d'integrar a la societat i a l'Església escenaris en els quals es desenvolupa la vida. L'exhortació apostòlica *Amoris laetitia* ho tracta en el penúltim capítol per arribar al que anomena: la lògica de la misericòrdia pastoral. Fa referència especialment a la parella, però és aplicable a qualsevol plantejament i situació: acompanyar, discernir i integrar.
- 21 Per tot això, caldrà que sigui objecte de la nostra atenció, en el treball que fem des de Càritas i en bé de la nostra formació i maduresa, tenir el Compendi de doctrina social de l'Església com a referent fonamental a fi de tenir una idea global del seu contingut i llegir-lo des de la realitat pròpia de cadascú i la que socialment compartim, com també d'aquelles actituds i propostes que hem de poder oferir amb la nostra feina i testimoniatge. Seria difícil d'entendre que qualsevol persona que treballa a Càritas no conegués alguna cosa tan fonamental com la doctrina social de l'Església, en la seva amplària documental o, de forma més resumida, a través del seu Compendi. I no sols des de Càritas, sinó també des de cada cristià que vol viure la seva fe i arrelar-hi el seu compromís social. El Papa Francesc diu que, per a reflexionar-hi, "tenim un instrument molt adequat en el Compendi de Doctrina Social de l'Església, l'ús i estudi del qual recomano vivament" (EG 184). Per a un voluntari, professional o treballador de Càritas és bàsic disposar d'aquest Compendi o dels documents socials de l'Església per mantenir-se informat d'allò que dóna sentit i és el fonament de la seva acció caritativa.
- 22 No es qüestió de dedicar-hi únicament unes sessions de formació, ni tan sols d'un curset intensiu, sinó que el contacte amb el pensament social de l'Església ha de ser perenne, atent a la realitat humana i social. El motiu és la necessitat d'una resposta constant a les situacions que cada dia es presenten i la inquietud personal que provoquen. La millor formació és la que es procura un mateix, i és



La millor **formació** és una constant que deriva del propi interès per viure al dia, junt amb la necessitat de **posar fonament al treball generós en favor dels altres, amb preferència pels més pobres i els exclosos**. I no sols un treball a nivell individual.

Sempre s'haurà de fer amb la **comunitat cristiana**, que és qui ha d'analitzar amb objectivitat la situació pròpia de cada lloc.

una constant que deriva del propi interès per viure al dia, junt amb la necessitat de posar fonament al treball generós en favor dels altres, amb preferència pels més pobres i els exclosos. I no sols un treball a nivell individual. Sempre s'haurà de fer amb la comunitat cristiana, que és qui ha d'analitzar amb objectivitat la situació pròpia de cada lloc.

- 23 Sovint ens trobem, tanmateix, amb la ignorància o amb la mala informació que ens arriba. No hi ha pitjor enemic per a una comunicació saludable que la desinformació. Això ens passa, sobretot, quan ens trobem amb interlocutors intolerants. En aquest sentit, contemplant la nostra acció altruista, de voluntariat, i fins i tot professional, a Càritas necessitem disposar de bona informació sobre els fonaments i les raons de fons d'allò que estem fent. Parlaria, doncs, de "principis", en concret, dels "principis de la Doctrina Social de l'Església".
- 24 Les actituds i propostes que hem de poder oferir amb la nostra feina estan enfocades, bàsicament cap a la família, cèl·lula vital de la societat; el treball humà; la vida econòmica; la comunitat política; la comunitat internacional; la protecció del medi ambient; la promoció de la pau, així com la doctrina social i l'acció eclesial, per una civilització de l'amor.
- 25 Com diu Sant Joan Pau II: "La doctrina social té per sí mateixa el valor d'un instrument d'evangelització, perquè, com a tal, anuncia Déu i el misteri de salvació en Crist a tot home i, per la mateixa raó, revela l'home a si mateix" (CA 54). Aquest és el fonament de l'antropologia per la qual optem per fer-la realitat en el nostre treball d'estimació i entrega als altres, amb preferència als més pobres i febles.

Sebastià Taltavull Anglada, bisbe auxiliar de Barcelona







2 **Principis bàsics en l'acció social de Càritas**

La missió de Càritas és “acollir i treballar amb les persones en situació de pobresa i necessitat perquè siguin protagonistes del seu propi alliberament, des del compromís de la comunitat cristiana. Inclou l'acció social, la sensibilització de la societat i la denúncia de les situacions d'injustícia social”.⁵

26 Com a Església catòlica de Barcelona, Càritas adopta com a propis els següents principis bàsics en els quals vol fonamentar la seva actuació. Aquests principis són coherents amb la vivència i el compromís que com a comunitat cristiana fem de l'Evangeli i, més operativament, de les orientacions que rebem dels darrers pontífexs mitjançant les seves encíclics: *Sollicitudo rei socialis*, *Deus Caritas est*, *Caritas in veritate* i, darrerament, *Evangelii gaudium*, i *Laudato, si* i també recollim les aportacions de la Conferència Episcopal Espanyola: *La Iglesia y los Pobres* i *Iglesia, servidora de los pobres*.

27 Aquest pensament, aquestes reflexions i orientacions, sempre incloent el respecte profund als Drets Humans, el seu reconeixement explícit i la seva promoció, venen a nodrir la pròpia experiència reflexiva de Càritas, recollida i sistematitzada en els darrers anys i que ara es tradueix, enriquida, en el context social actual, en aquests principis bàsics de la nostra acció social.

Opció per una acció basada en l'amor, l'escolta i la paraula

28 L'Evangeli ens proposa un valor central i irrenunciable per a la nostra acció: l'amor universal (“estimeu-vos els uns als altres”, Jn 13,34). Ens apropem als altres i els reconeixem la seva dignitat i naturalesa, des de l'amor evangèlic.

29 L'amor és l'origen de l'ésser humà, tant des de l'àmbit comunitari com de l'individual. Si l'amor manca, tant la societat com l'individu es deshumanitzen.

30 En la nostra relació amb els altres podem situar algunes pràctiques que manifesten aquest amor: l'escolta des del silenci en seria una. Entès com una atenció a l'altre, com a base per poder escoltar profundament la persona que acompanyem, posant especial cura en el silenci interior; per estar realment amb l'altre i per l'altre. D'alguna forma, amb l'escolta des del silenci estem manifestant l'amor cristià.

⁵ Veure web de Càritas Diocesana de Barcelona: <http://www.caritas.barcelona>

31 Una altra pràctica per la qual optem és la de ser conscients del poder de la paraula ben emprada, per guarir; pacificar; empatitzar... L'escolta profunda i la paraula conscient són la manifestació de l'amor en el continu diàleg de Càritas amb les persones que estan en situació d'exclusió.

Opció pels més desprotegits

32 L'acció social de Càritas s'adreça als col·lectius més fràgils i vulnerables, amb insuficients recursos personals i materials, sense cap mena de discriminació per motius religiosos, ètnics, legals, de procedència, etc.

33 L'opció pels més desprotegits és central en l'acció de Càritas, és la nostra raó de ser; emana directament de l'Evangeli i ens ajuda a posar el centre d'atenció, no en el benestar de la majoria, sinó preferencialment en qui pateix les conseqüències d'un ordre socioeconòmic manifestament injust, allà on sigui.

34 Hem de poder atendre aquelles persones que no estan ateses des de les previsions o classificacions fetes per les administracions públiques.

35 El nostre compromís ens porta a viure la nostra acció en autèntica complicitat amb les persones excloses, assumint que no existeix una anàlisi neutra de la realitat i, per això, en les nostres interpretacions ens situem sempre i de forma especial al lloc dels més vulnerables de la nostra societat.

Opció per una acció social adaptada i centrada en les persones

36 La nostra acció té com a centre d'atenció la persona. Això significa que preval el fet de "ser persona" per sobre de les dificultats que pugui presentar. El nostre acompanyament ha d'ajudar al desenvolupament de les capacitats, reconeixent-li el paper actiu, participatiu i protagonista que té en el seu propi procés i en el del seu entorn. En aquest sentit desenvolupem una atenció i un acompanyament integrals a les persones, basats en el reconeixement de les seves potencialitats i capacitats. Entenem que d'una manera temporal pot caldre realitzar tasques assistencials per cobrir necessitats bàsiques, però sempre des de la perspectiva de fomentar l'autonomia real de les persones.

37 La nostra interacció amb les persones que estan en situació d'exclusió ha de posar de manifest el nostre reconeixement de l'altre en la seva dignitat i en la seva condició de subjecte actiu i protagonista de la seva pròpia història.

38 Hem d'estar amatents a les noves formes de pobresa i exclusió que van apareixent en una societat generadora de pobresa i adaptar la nostra intervenció a les noves realitats que viuen les persones.

39 La nostra acció ha de ser prou àgil per poder atendre allò que l'Administració encara no atén fins que pugui assumir les responsabilitats d'atenció que li són pròpies.

Opció per una acció social basada en l'acollida, l'acompanyament, la humanització i l'apoderament

- 40 L'acció social de Càritas, per poder arribar de forma eficaç a les persones en la seva pròpia realitat, es basa en l'acollida i l'acompanyament, entesos com un procés en el qual, des d'una relació simètrica, una persona és acompanyant i acompanyada al mateix temps, i dona lloc a un diàleg realment transformador, basat en la relació entre les persones.
- 41 En la mesura que reconeixem l'acompanyament com a relació interpersonal, estem validant-lo com un procés humanitzador en el qual hi caben emocions i sentiments; s'hi dona una influència mútua que provoca canvis i que sempre està orientat a potenciar les capacitats, a desenvolupar una veritable autonomia personal i a assolir una xarxa social de suport positiu.
- 42 La humanització de la nostra acció ens fa revoltar davant la pobresa cronificada i ens empeny a evitar que les persones puguin acabar acomodant-se en la seva situació, així com també ens fa plantejar acompanyar en l'accés als seus drets, i promoure l'assumpció dels seus propis deures, a fi de facilitar la seva integració.
- 43 El model des del que volem realitzar la nostra tasca, centrat en la persona, és el model de l'apoderament, la capacitació des del reconeixement. Per fer-ho ens cal "saber estar amb l'altre", empatitzar-hi, per poder copsar les seves necessitats, tal i com ell les viu, no com nosaltres les interpretem, facilitant la seva participació i donant-los el protagonisme.

Opció per una societat justa i solidària

- 44 Entenem el bé comú i el destí universal dels béns creats com a axiomes en la nostra anàlisi de la realitat, i també com a punt de referència al qual aspirar en el procés de transformació de la nostra societat actual vers una altra que es basi en la solidaritat i el compartir.
- 45 La societat actual no solament genera exclusió, també la gestiona des dels seus propis valors, relacionant injustament la pobresa amb percepcions de negativitat, culpabilitat, negligència i un cert fatalisme; responsabilitzant les persones de llur situació. A Càritas volem rescatar el missatge de capacitat, de possibilitat, d'esperança; l'apoderament de les persones.
- 46 Un altre món és possible i les persones que ara estan patint les situacions de pobresa i exclusió tenen el dret a una nova oportunitat. Nosaltres les hem d'acompanyar per tal de pal·liar o evitar-ne l'exclusió.
- 47 Una societat justa i solidària es basa en les sinergies assolides entre les comunitats que la componen. En aquest sentit pretenem assolir que les persones que acompanyem

yem a Càritas se sentin integrades, de forma efectiva, en la seva comunitat de referència, des de la qual podran fer front a les dificultats específiques que s'hi donen.

Opció per una acció de qualitat, reconeixedora de la dignitat de les persones

- 48 La persona és un ésser integral, únic i irrepetible, que posseeix potencialitats i capacitats. Pel fet de **ser**, totes les persones han de poder aspirar a veure's reconegudes en la seva dignitat. Per això tota l'acció social ha de ser expressió inconfusible d'un únic protagonista: l'ésser humà.
- 49 El valor central que sustenta el nostre model d'acció social és la promoció del reconeixement de la dignitat de les persones, pel fet mateix de ser-ho.
- 50 Per poder garantir que l'acció social de Càritas és realment transformadora, cal que, des de l'amor i el respecte, puguem compartir amb les persones els valors ètics i culturals en reciprocitat. Hem de fomentar també un desenvolupament de condicions dignes i estables per a les persones acompanyades, com una de les vies fonamentals de superació de les dificultats.
- 51 S'ha de basar en un marc teòric sorgit de la reflexió sobre les noves necessitats detectades i que sigui capaç d'aplicar criteris i protocols per atendre situacions específiques.
- 52 Al mateix temps, cal garantir que els agents de Càritas disposin de la formació i dels recursos materials adequats per a la seva acció. En aquest sentit, és imprescindible tenir cura dels propis agents ja que, per poder estar realment amb l'altre de forma constructiva, han de poder experimentar la misericòrdia en ells mateixos.
- 53 També hem d'assumir que nosaltres sols no hem de fer-ho tot, ni podem pensar-ho tot, ni podem construir-ho tot. Hem de pensar, construir i fer, de forma conjunta amb d'altres persones, entitats i administracions per poder créixer plegats en l'eficàcia del nostre acompanyament.

Opció per una acció de proximitat, significativa i transformadora

- 54 L'acció de Càritas és fonamentalment de proximitat, i la xarxa natural de relació de Càritas amb l'entorn passa per les parròquies i per altres comunitats cristianes. L'estructura de la Càritas Diocesana ha d'ajudar a potenciar les dimensions quantitatives i qualitatives de les seves accions, perquè puguin esdevenir realment transcendents i transformadores en el seu entorn.
- 55 En aquest estretament de la vinculació de les diferents Càritas (diocesana i parroquial), la Càritas Diocesana, tant podrà fer l'atenció directa de les persones, com l'acompanyament als professionals i al voluntariat dels serveis parroquials i/o de les comunitats cristianes que realitzin aquestes tasques d'atenció directa, aplicant, en la mesura que sigui possible, una fórmula de subsidiarietat. Aquesta acció d'acompanyament a les parròquies té com a objecte potenciar la vinculació de la



comunitat cristiana amb els problemes i les necessitats socials existents en la seva àrea d'influència, de tal manera que es pugui acompanyar i/o facilitar la implicació comunitària de la parròquia. Sense oblidar que les necessitats van lligades a drets i que tenim el deure de vetllar pel seu compliment.

- 56 En la recerca d'una societat més justa, Càritas és realment independent de les administracions, i aquest és un valor molt important i que cal potenciar per tal de poder realitzar les tasques de denúncia (fins i tot profètica) necessàries per evidenciar la necessitat de canvi i de transformació social.
- 57 La manera de denunciar de Càritas es fa, en la mesura del possible, mitjançant la proposta: accions testimonials, significatives i transformadores. Atès que no està en les nostres possibilitats ni en les nostres atribucions l'acompanyament a la globalitat de la societat, sí que podem desenvolupar accions que esdevinguin un exemple de transformació personal i comunitària.
- 58 Les nostres accions seran significatives si parteixen de valors alternatius i desenvolupen processos de personalització, d'humanització i d'alliberament. Les nostres accions construeixen 'zones alliberades', espais de dignificació i visibilització per ser un mirall que mostri que és possible construir, en un altre món, una altra persona i unes altres relacions.
- 59 Un dels aspectes més importants de les nostres accions és que arribin a convertir-se en punts de referència, en camins oberts que convidin moltes més persones a posar-se en marxa i a treballar en xarxa d'altres.





3 **Constatacions bàsiques i sistèmiques de la crisi actual i conseqüències per als més febles**

El context social a Catalunya

60 Abans de la crisi econòmica de 2007, en l'època considerada de bonança econòmica, Catalunya ja tenia unes debilitats estructurals que cal tenir presents per entendre la duresa de la crisi i la situació actual. Aquestes debilitats són, entre d'altres: la precarietat laboral, l'elevat índex d'economia submergida, la regressivitat i el frau fiscal, la manca d'inversió en educació i en recerca, un elevat índex d'abandonament i fracàs escolar, la corrupció, la manca de prestacions socials garantides, etc.

61 Entre l'any 2007 i l'actualitat, les polítiques públiques van prioritzar l'austeritat i l'equilibri pressupostari per davant de la recuperació social. Una de les claus per entendre perquè la situació existent després de la crisi no permet a les persones recuperar-se està en les retallades socials en prestacions socials, educació i salut, la llei de la dependència...

62 D'altra banda, també estem veient com el marc legislatiu dificulta la vida de les persones en situació de pobresa, ja que s'han derogat determinades lleis que podien afavorir la recuperació econòmica i social (com les relacionades amb la pobresa energètica), i s'ha elaborat una nova legislació que directament incideix en l'empitjorament de les condicions de vida, com la llei de seguretat ciutadana o la llei d'estrangeria.

63 Actualment els indicadors macroeconòmics evidencien que la crisi s'està acabant, però la crisi social i de valors encara està vigent. I, tot i l'aparent tranquil·litat mediàtica i política sobre la crisi social, no deixa de créixer i d'aprofundir-ne les conseqüències. Després de la tempesta no arriba la calma. L'exclusió social en augment, la precarietat laboral, la desigualtat, etcètera, formen part de la realitat actual dels catalans.

64 La crisi econòmica ha comportat una reducció dels ingressos de les famílies i un augment de la desigualtat. Amb tot, amb les dades de l'Enquesta de Condicions de Vida relatives a l'any 2015 es veu un cert canvi de tendència. L'any 2015, el 23,5% de la població catalana (1.737,9 milers de persones) es troba en risc de pobresa o exclusió social (taxa AROPE). Aquest percentatge disminueix 2,5 punts respecte de l'any 2014 (26%).⁶

65 Dels indicadors de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT) podem destacar que el 2015 hi ha hagut una lleugera baixada de la pobresa relativa⁷ (20,9% el 2014, 19% el 2015), és a dir, les persones que tenen ingressos inferiors al 60% de la mediana de la renda. Però cal dir que és una millora que amaga que també ha baixat la renda mitjana dels catalans i, per tant, cal ser més pobre i tenir menys diners per ser considerat pobre. A més, la pobresa severa, les persones que tenen ingressos

⁶ Es considera que una persona està en risc de pobresa o exclusió social quan es troba almenys en alguna de les condicions següents: en risc de pobresa, en situació de privació material severa o viu en una llar amb una intensitat del treball molt baixa.

⁷ La taxa de risc de pobresa és el percentatge de persones que queden per sota del 60% de la mediana dels ingressos disponibles anuals equivalents.

inferiors al 40% de la renda mediana, és molt elevada, va arribar al 10,6% durant el 2015, quan dos anys abans era del 9,1%.

- 66 Un dels reptes més importants als quals s'enfronta la nostra societat és el creixement de la desigualtat, la qual no només és un indicador econòmic sinó que divideix la societat en compartiments estancs que no es relacionen entre si. La societat, a causa de la desigualtat imperant, és menys cohesionada, afavoreix l'individualisme, perjudica l'empatia i danya de manera irremediable les comunitats. Es pot visualitzar en diferents indicadors de major o menor complexitat, però tots apunten a un afebliment constant dels més fràgils, i en diferents àmbits. Ha augmentat la desigualtat econòmica, i això fa que la gran majoria de catalans vegi reduït el seu nivell adquisitiu (principalment els més pobres), i fa que una minoria més rica ho sigui encara més. Desigualtat social, entre diferents classes (un 67% dels catalans ha canviat de classe social durant la crisi)⁸, i també de gènere, ja que les dones han patit més els problemes derivats de la crisi econòmica.
- 67 Aquesta realitat de pobresa i exclusió es manifesta en diferents realitats del dia a dia, com les dificultats per fer front a les despeses relacionades amb l'habitatge, tant pel pagament (es dediquen més del 30% dels ingressos de la llar a pagar-lo) com pels subministraments. Els preus de lloguer s'han disparat i els desnonaments també, principalment de lloguers. El parc de pisos de lloguer social és clarament insuficient (un 1% del total d'habitatges de Catalunya, quan la mitjana europea és del 8%).⁹
- 68 Respecte a l'àmbit de treball, tot i que la taxa d'activitat és més o menys constant a Catalunya, destaca l'augment de l'atur, que afecta al 17% de la població (primer trimestre de 2016). I l'atur juvenil continua en nivells elevadíssims (37%).
- 69 Les persones cada vegada estan més temps a l'atur. El 59% de les persones que es troben a l'atur fa més d'un any que busquen feina. El més preocupant és que els aturats de llarga durada estan finalitzant les prestacions econòmiques d'atur. Si el 2008 el 84% de les persones a l'atur cobraven una prestació, el 2015 només ho feia el 55%. A més, les que encara cobren una prestació en la majoria dels casos ja només reben el subsidi familiar de 426€, i aviat es quedaran sense ingressos. Tot plegat fa que a Catalunya hi hagi 209.900 persones que viuen en llars sense ingressos.
- 70 Les llars tenen cada cop més dificultats per arribar a final de mes, i trobar feina tampoc no és garantia de poder-se'n sortir. FOESSA indica que hi ha un 15% de treballadors pobres, dels quals el 20% tenen entre 18 i 24 anys. Des de l'inici de la crisi, els treballadors amb ingressos iguals o menors al salari mínim interprofessional (SMI)¹⁰ no han parat d'augmentar. Ara ja són el 8% els treballadors que amb prou feines arriben a 655€ bruts al mes. I un 30% no arriba als mil euros bruts. El resultat és una pèrdua del poder adquisitiu de les famílies davant d'una situació on els serveis bàsics, com la llum i l'aigua, no paren de pujar:

8 Observatori de les Desigualtats Socials de Catalunya www.obdesigualtats.cat

9 Bermúdez, T. i Trilla, C. (2013) *Un parc d'habitatges de lloguer social. Una assignatura pendent per a Catalunya*. Debats Catalunya Social núm. 39. Barcelona: Taula del Tercer Sector de Catalunya.

10 Cal tenir en compte que el SMI a Espanya és dels més baixos a nivell Europeu, i és el que menys ha crescut des que va començar la crisi. Actualment està en 655,20€ per 14 pagues.



- 71 Un dels últims estudis de la Fundació FOESSA¹¹, en referència a tot l'Estat espanyol, tracta també la transmissió intergeneracional de la pobresa. Destaca que la pobresa de les famílies amb infants és ja un problema estructural a la nostra societat, i fins i tot afirma que tenir infants esdevé un factor de risc de caure en la pobresa. Demostra que haver viscut en condicions de pobresa i exclusió social durant la infància fa molt probable que es transmeti de pares a infants. Com a factors determinants a l'hora de transmetre la pobresa, l'informe destaca el nivell d'estudis, la situació laboral i d'ocupació i la renda dels pares. Quatre factors que estan molt relacionats entre si i que, tot i els esforços i els avenços en l'àrea educativa, són determinants durant la infància.
- 72 En l'àmbit de la salut també podem veure un deteriorament en situacions de pobresa i exclusió social. Les dades de l'enquesta de salut de Catalunya de 2014 del Departament de Salut mostren com augmenta l'obesitat, disminueix l'esperança de vida, baixa el consum de fruita i verdura, etc. Les condicions de vida i de treball són determinants en malalties com el càncer o les malalties cròniques en general.

El context de l'acció social de Càritas Diocesana de Barcelona i la situació de les persones ateses

- 73 L'atenció i la dedicació de Càritas Diocesana ha canviat davant aquesta realitat social que s'ha precaritzat. Si el 2004 vam atendre 9.129 persones, el 2008 ja n'ateníem 15.246. En total, el 2015 vam atendre 23.913 persones, 2,6 vegades més que el 2004 i 1,5 més que el 2008. A aquestes persones caldria afegir-hi aquelles ateses per les Càritas parroquials/arxiprestals.
- 74 En la situació actual de crisi social i econòmica, a Càritas no s'adrecen com abans tantes persones immigrades de recent arribada, però sí persones immigrades que fa un temps que viuen a Catalunya, algunes de les quals ja havíem atès anteriorment. Cada vegada més, les persones autòctones demanen ajuda a Càritas, i no són només les persones més vulnerables i en situació d'exclusió, sinó també persones fins ara integrades socialment i que no havien necessitat mai ajuda social. Estem atenent famílies de classe mitjana que s'han empobrit i ara viuen en situacions de gran precarietat. També veiem el patiment dels joves d'origen immigrant, tant dels que no tenen referents familiars adults, com dels que han vingut reagrupats per les seves famílies després de viure'n uns anys separats.
- 75 Les persones que formem Càritas (contractades i voluntàries) veiem i vivim en primera línia el patiment dels més vulnerables. Hem d'ajudar les persones durant més temps i amb més dedicació. De la nostra tasca diària, destaquem que:

- Les famílies viuen només en el present i amb molta inseguretat i inestabilitat. No disposen de prou ingressos per alimentar adequadament els seus membres. Això fa que només sobrevisquin i que, al viure al dia, no puguin planificar ni pensar en el futur. L'escassetat ofega les persones i no els permet actuar per sortir-se'n.

¹¹ Flores Martos, R. (coord.) (2016) *La transmisión intergeneracional de la pobreza: factores, procesos y propuestas para la intervención*. Madrid: Fundación Foessa.



- El malestar emocional de les famílies no només implica un augment dels conflictes de relació entre adults, significa també patiment dels infants i que tota la llar visqui amb por.
- La salut física i mental de les persones es deteriora progressivament. Són freqüents els episodis de depressió, d'angoixa i somatitzacions, com a conseqüència de la precarització creixent (laboral, d'habitatge i de l'economia familiar). Pobresa i malaltia es converteixen en dos problemes que es retroalimenten entre ells.
- Constatem la desesperació de les persones i famílies que atenem. No veuen perspectiva de millora i, per molt que facin, no troben sortida a la seva situació. Els sentiments predominants són la ràbia, la impotència i també la vergonya per haver de demanar ajuda.
- L'aïllament social augmenta, com també la solitud no escollida, la desvinculació social i la desmotivació.
- La situació dels migrants sense autorització de residència és cada vegada pitjor; tant per als migrants econòmics, com per als refugiats, principalment per qüestions bèl·liques o polítiques.
- Comprovem com la violència envers les dones es fa més patent quan l'exclusió i la pobresa augmenta. Ja sigui violència de gènere, com també l'explotació sexual de les dones.
- Ens preocupa la situació de la gent gran amb ingressos insuficients que pateix solitud, ja que viu aïllada de manera obligada en un moment de les seves vides on més atenció i xarxa social necessita.
- L'atur i la precarietat laboral, que s'ha estès a molts estrats socials, té una especial incidència en el grup de joves i en el de persones majors de 50 anys.
- La precarietat de l'habitatge, tant pel que fa a la tinença, la seguretat, l'asequibilitat o l'estat, també és un problema que, com a Càritas, hem de saber afrontar.

76 Aquesta crisi, que és severa, està comportant l'acumulació de factors de risc d'exclusió que s'interrelacionen i s'alimenten els uns als altres: pobresa econòmica o manca d'ingressos, atur o precarietat laboral, discapacitat, addicció o malaltia, habitatge inadequat o risc de perdre'l, manca de formació o formació insuficient, absència de suport social i familiar o una xarxa de suport afeblida, manca d'accés o accés restringit a prestacions socials, a la participació social, a la ciutadania...

77 Cal destacar l'esforç d'acolliment i d'ajuda que estan fent les famílies, els amics i els veïns de les persones que atenem, però cada vegada hi ha més famílies on ningú treballa i on no hi ha ingressos ni estalvis. L'anomenat "coixí familiar" ja és molt prim o ha deixat d'existir. Tot i l'esforç dels serveis socials públics, veiem com estan arribant al límit de les possibilitats d'atenció.



78 Moltes persones ateses estan acabant o ja han finalitzat les prestacions socials, com les de l'atur. És difícil que es formin i facin una recerca activa de feina si no poden cobrir les necessitats bàsiques. No es tracta que les persones que estan patint la pobresa no siguin capaces de sortir-se'n, sinó dels efectes que viure constantment en la precarietat i l'escassetat tenen sobre les seves capacitats. En una situació de patiment constant, es fa gairebé impossible poder planificar la vida de manera autònoma i racional. La pobresa absorbeix el pensament de la persona que la pateix i impedeix concentrar-se en qualsevol cosa que no sigui la manca de recursos per cobrir les necessitats bàsiques.¹²

Reptes de futur segons les persones que formem Càritas

79 Davant d'aquest context social, Càritas Espanyola va realitzar una enquesta¹³ a totes les Càritas diocesanes, tot duent a terme un qüestionari sobre diversos temes tant a equips directius com a professionals i voluntariat. Els resultats d'aquesta enquesta mostren alguns camps d'actuació o millora, així com sensacions sobre l'evolució de la realitat social que ens acompanya.

80 En conjunt, les persones que formem les Càritas entenem que no s'està sortint de la situació de crisi. Tot i la possible millora dels indicadors econòmics, es percep que les necessitats i l'estat de les persones que atenem és molt més feble, i que aquest s'allargarà en el temps. També es percep un canvi en aquestes persones, tant per l'increment de la seva participació als moviments socials, com un increment del suport familiar.

81 L'enquesta també aprofita per fer autocrítica de l'actuació de les Càritas sobre la seva actuació aquests últims anys. Es marca la necessitat de millorar l'acompanyament i l'acció comunitària, i es reforça la posició de Càritas com a complementària de l'actuació de les administracions públiques. Alguns pensen que Càritas, probablement, ha contribuït a afeblir els drets socials i humans al permetre que l'Administració es recolzés massa en nosaltres.

82 També es proposa analitzar i repensar a fons les nostres intervencions en l'àmbit de l'alimentació, la defensa dels drets humans, de primera, segona i tercera generació, i el nostre impuls a l'economia social i comunitària.

83 Entre les propostes d'actuació, es destaca la millora de la incidència política, tant a nivell de participació en el disseny de polítiques públiques com a nivell de treball en xarxa, així com l'anàlisi econòmica, tot assumint el risc de polititzar la nostra tasca.

84 Finalment, s'assenyalen **cinc propostes concretes pel que fa a les iniciatives per a la construcció d'un nou model d'acció social** i a les propostes polítiques aportades per l'informe, el qual classifica en tres àmbits de major a menor suport: drets socials, garantia de rendes i treball. Les cinc propostes són:

¹² Respecte a aquest tema, és interessant seguir els descobriments de Mullainathan i Eldar a: Mullainathan, S. & Shafir, E. (2016) *Escasez ¿por qué tener poco significa tanto?* México: FCE.

¹³ Càritas Española (2016) *¿Vino nuevo en odres viejos? Explorando el futuro II* (2015). Madrid: Càritas Española.



- Defensa dels drets i la dignitat de les persones.
- Millora de l'acció social, de la protecció social i del sistema de garantia de rendes.
- Potenciar el treball decent i digne, la lluita contra la precarietat, així com la construcció d'un nou sistema productiu que promogui l'economia social, les cooperatives...
- Mobilitzar tots els mecanismes possibles per a la creació de llocs de feina i articular polítiques d'habitatge efectives.
- Potenciar la formació per al treball, protegir i millorar els àmbits de la sanitat i l'educació, tant formal com informal, així com totes aquelles mesures que puguin suposar una millora en la gestió pública.

Conclusions: desigualtat, precarietat i pobresa estructural

85 El context social en què treballa Càritas es pot resumir en tres conceptes: desigualtat, precarietat i pobresa estructural.

86 La desigualtat econòmica però també social i política entre rics i pobres no ha deixat d'augmentar des de l'inici de la crisi. La crisi econòmica no ha afectat tothom per igual. Les classes més altes no s'hi han vist afectades, sinó que han incrementat la seva qualitat de vida. En canvi, el gruix més gran de la població ha vist com perdia poder adquisitiu, com els seus drets s'afeblien i com les oportunitats de l'ascensor social s'extingien. Ens encaminem a un món dual, amb una part de la població cada vegada més global, amb accés a qualsevol servei, i la resta de la societat de caràcter local, sense recursos i ancorada en la precarietat, on la diferència entre patir la pobresa o no patir-la ja no serà la feina remunerada.

87 La precarietat, per la seva banda, s'ha instal·lat en tots els àmbits de la vida. Precarietat de drets, ja que accedir-hi ja no depèn de la condició de la ciutadania, sinó de la partida pressupostària anual que s'hi dediqui —en un context de decreixement pressupotari de les administracions públiques. Atur i precarietat laboral, on tenir una feina no garanteix de cap manera sortir de la pobresa, on les contractacions són principalment temporals, fonamentalment a l'hostaleria, i on el grau de protecció social a les persones treballadores ha baixat de manera dràstica, així com la protecció a qui perd la feina. I precarietat social, ja que la situació de feblesa de les persones més vulnerables sovint provoca aïllament i solitud, precisament quan és més important potenciar la seva participació, individual o col·lectiva, en la resolució de les causes de la seva situació de pobresa i exclusió.

88 Tot plegat contribueix a l'existència d'una pobresa estructural, ja que cada cop hi ha menys oportunitats per sortir-se'n, menys recursos als quals accedir, menys oportunitats per compartir i lluitar contra el patiment i, per tant, deixar enrere la pobresa i l'exclusió social es fa més i més difícil.

4

Catàleg de serveis de l'administració pública, de CDB i de les Càritas parroquials i arxiprestals. Present i propostes de futur

- 89 Els serveis socials a Catalunya es van començar a desenvolupar els anys 80, amb la primera llei de serveis socials. Fins aleshores no hi havia centres de serveis socials públics als barris i els que hi havia es limitaven a l'atenció d'alguns problemes socials, com els infants desemparats o infractors, la gent gran i persones amb diversitat funcional. La majoria del que avui entenem per serveis socials estava en mans d'entitats privades com Càritas, que havia creat escoles bressol, centres residencials per a infants i gent gran, centres socials (equivalents als centres cívics actuals) i que treballava l'infrahabitatge als barris.
- 90 A partir de la dècada dels 80, els serveis socials públics van desenvolupar els centres de serveis socials als barris, als pobles i a les ciutats, i van ampliar els serveis especialitzats adreçats a diferents col·lectius. Càritas en aquell moment es va centrar en els problemes ocasionats per l'atur i les dificultats de les persones grans (principalment les que no tenien dret a pensió i seguretat social) i va promoure la creació de cooperatives com EAS, SISAL i SEMPRES, així com fundacions com la Fundació Foment de l'Habitatge Social, Feines de Casa i la Fundació Formació i Treball.
- 91 Càritas es va anar adaptant per atendre totes aquelles situacions que no quedaven cobertes per les administracions. A poc a poc, l'Administració va assumir com a propis alguns problemes socials i, per aquest motiu, Càritas va deixar de gestionar els centres residencials per a la infància i l'atenció a la gent gran, encara que va continuar atenent infants en els centres oberts, famílies en els centres maternoinfantils i acompanyant a gent gran amb el suport de voluntariat.
- 92 Al mateix temps, des de Càritas es van començar projectes davant de noves realitats com la del virus VIH, els menors immigrants no acompanyats, els immigrants sense permís de residència a partir de finals dels 90, els projectes laborals per a immigrants, projectes d'habitatge per a la gent gran, etc.
- 93 La iniciativa privada a Catalunya sempre ha estat present i els serveis públics han concertat bona part dels serveis socials especialitzats. Però, a diferència d'altres entitats d'Església, Càritas no s'ha dedicat a gestionar centres finançats amb fons públics i sempre ha estat pionera en atendre les noves necessitats socials.
- 94 Actualment, en una situació de canvi social i de canvi polític a les institucions, la Generalitat de Catalunya està en procés de reforma dels serveis socials (principal-

ment els bàsics), amb els objectius d'implementar un model de benestar universal, amb drets subjectius blindats, menys burocratitzats, centrats en el treball comunitari, grupal i en xarxa, així com més inclusius i adaptats a les necessitats de la societat.

95 Algunes de les propostes que es van consensuant en aquest procés són:

- Canvis en l'atenció ciutadana, adaptant-la als processos de desenvolupament de la persona, obrint canals de participació de les persones en els centres de Serveis Socials, (sortint de l'atenció centrada en prestacions, eliminant les barreres d'accés i les llistes d'espera excessives, flexibilitzant horaris, etc.).
- Fer una primera acollida holística i amb la persona com a ciutadana de dret.
- Acabar amb l'assistencialisme i la reactivitat, creant serveis buscant l'apoderament de la persona, segons processos personals i no segons les actuacions que realitzin, és a dir, treballant amb la persona com a eix central.
- Ampliar el temps d'acompanyament a les famílies i generar espais i temps d'escolta.
- Abordar la burocratització, buscant la gestió centralitzada i traient les prestacions socials fora dels centres de serveis socials (creant prestacions de dret i no condicionades).
- Millorar els recursos humans, adaptant les càrregues de treball, fent un disseny d'equips més coherent, amb una ràtio professional-ciutadà més adient i incrementant el temps dedicat als projectes socioeducatius.
- Centrar-se en el treball comunitari i en xarxa, desvinculant els diferents nivells d'intervenció, trencant l'aïllament dels centres de serveis socials respecte al seu entorn, donant impuls al treball interdisciplinari, millorant la coordinació amb altres serveis i superant la fragmentació de l'abordatge de les respostes.
- Modificar el model dels serveis socials connectant més els nivells primari i especialitzat.

96 Tot plegat fa que la situació apunti a què el context dels serveis socials, públics i del tercer sector, a Catalunya canviï en els propers anys cap a un model més humà i més centrat en la garantia de drets.

L'acció social des de l'administració pública

Situació actual dels serveis socials

97 L'objecte de la legislació de serveis socials és regular i ordenar el sistema d'atenció social a Catalunya, amb la finalitat de garantir l'accés universal per fer efectiva la justícia social i promoure el benestar del conjunt de la població. Cal tenir en compte sobre aquesta legislació que universalitat no és sinònim de gratuïtat, i que això implica haver de complir uns requisits per accedir-hi i, en molts casos, el copagament dels serveis (que no sempre tenen en compte les dificultats de grups de població molt vulnerable).

- 98 Es cobreixen situacions amb necessitats d'atenció especial, entre les quals destaquen: famílies amb carències econòmiques i conflictes relacionals; persones grans, infància i adolescència amb caràcter vulnerable o en risc social; violència de gènere i familiar; persones amb discapacitats; violència i delinqüència juvenil; discriminació de gènere; condició social o cultural; problemes de cohesió social, aïllament i solitud, així com condicions laborals precàries, desocupació, pobresa i exclusió social.
- 99 L'objectiu que pretén és detectar les necessitats bàsiques personals i socials, prevenir i atendre situacions de pobresa i exclusió social promovent la integració social, facilitant l'autonomia personal i funcional, afavorint la convivència social i promovent la participació activa de les persones, els grups i la comunitat, així com el respecte i la responsabilitat en les relacions personals, familiars i socials.
- 100 El sistema públic de serveis socials s'organitza en forma de xarxa i s'estructura en serveis socials bàsics i en serveis socials especialitzats. Les entitats d'iniciativa privada, amb i sense ànim de lucre, poden gestionar serveis de titularitat pública mitjançant contractes amb l'Administració, de manera que passen a formar part de la xarxa de serveis socials d'atenció pública. Les administracions poden donar preferència en l'adjudicació dels contractes a entitats sense ànim de lucre, i a Càritas creiem que l'opció per aquestes entitats hauria de ser prioritària.
- 101 La Cartera de serveis socials, aprovada per decret llei, determina el conjunt de prestacions de serveis econòmiques i tecnològiques. La xarxa d'atenció pública gestiona aquestes prestacions, entre les quals n'hi ha de garantides i de no garantides. A la Cartera es defineix cada tipus de servei, des de la descripció de les funcions i la població destinatària, fins el cost de referència i el copagament de les persones destinatàries, en cas d'haver-n'hi. La llei de serveis socials preveu que la Cartera s'actualitzi anualment per adaptar-se a les noves realitats i necessitats socials, però l'actual és de 2011-2012 i, per tant, no s'adequa en aquests moments a la realitat de pobresa i exclusió social creixent, manca d'ingressos de moltes famílies i precarietat laboral.
- 102 La Cartera distingeix entre serveis socials bàsics i serveis socials especialitzats.

Serveis socials bàsics

- 103 Són el primer nivell d'atenció; porta d'entrada al sistema de serveis socials. Tenen caràcter polivalent, preventiu i comunitari. Estan conformats per equips bàsics d'atenció social, per serveis d'ajuda a domicili o teleassistència, per serveis residencials d'urgència o temporal per a persones en situació de pobresa, per serveis de menjador social i distribució d'aliments i pels centres socioeducatius no residencials per a infants.
- 104 Han de poder detectar les situacions de necessitat, poder informar les persones, orientar-les i assessorar-les. Valoren les situacions i fan els diagnòstics socials, socioeducatius i sociolaborals. Són també els encarregats de proposar i establir el

programa individual d'atenció a la dependència i intervenir en els nuclis familiars o de convivència en situació de risc social, especialment si hi ha menors.

- 105 Impulsen projectes comunitaris i gestionen les prestacions d'urgència social i les econòmiques. Han d'aplicar els protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments i gestionar la tramitació de les coordinacions amb els serveis socials especialitzats i d'altres àmbits. Són els que deriven a d'altres serveis especialitzats quan cal.
- 106 Actualment estan en situació de revisió. Des de les entitats socials com Càritas es detecten mancances a superar, com que la distribució dels centres a la diòcesi no respon a criteris de desigualtat social o a l'índex de pobresa. Hi ha llistes d'espera en alguns barris o ciutats i manca d'agilitat, amb prestacions socials que no són de dret i sí són fragmentades i discrecionals, amb un alt índex de burocratització.
- 107 L'atenció a les famílies més vulnerables i amb més dificultats no sempre s'adapta a les seves necessitats i sovint no té la intensitat, ni la freqüència ni els recursos que caldria. Veiem, a més, poc treball preventiu i d'apoderament de les persones, un treball comunitari, en xarxa i veïnal insuficient i problemes de coordinació amb salut i educació. Es detecta insatisfacció de professionals capacitats i preparats. També preocupa la presència d'entitats amb ànim de lucre en serveis com el d'ajuda a domicili, la insuficiència de centres oberts i la manca de finançament públic, la manca de cobertura en tota la diòcesi de centres residencials d'estada limitada, etc.
- 108 El nostre paper com a Càritas sempre serà acollir i escoltar les persones, acompanyar-les temporalment quan no reben l'atenció que necessiten, mentre denunciem perquè se'ls reconegui una atenció adequada.

Serveis socials especialitzats

- 109 Són serveis especialment dissenyats per atendre diferents col·lectius, segons les seves característiques i les problemàtiques que tinguin.

Infància i Adolescència: estan compostos per equips especialitzats d'atenció a aquesta població quan es troben en situació de risc, així com pels centres residencials i les cases d'acollida per a dones amb fills.

Persones Grans: tenen al seu càrrec centres de dia i residencials. També les situacions de tutela i la valoració de la dependència.

Diversitat funcional aquests serveis especialitzats estan compostos per centres d'atenció precoç, centres ocupacionals, centres de dia i residències, així com per serveis d'oci. Estan encarregats de la valoració, orientació i tutela.

Salut Mental: serveis enfocats als problemes socials que afecten les persones amb salut mental precària. Ofereixen serveis de suport a l'autonomia a la llar, residencials i prelaborals. També fan de club social per millorar-ne les relacions socials.

Addicions: adreçats a persones amb addicció a les drogues, tenen centres de dia, serveis residencials i pisos o comunitats terapèutiques, entre d'altres.

110 La major part dels serveis socials especialitzats està gestionada per entitats privades, amb o sense ànim de lucre, amb un finançament públic insuficient i excessivament subjecte a subvencions anuals. S'adjudica la gestió puntuant positivament el baix preu, la qual cosa dificulta el treball digne dels treballadors (sous, condicions laborals, estabilitat...) i l'atenció i participació de les persones ateses. En concret, durant la crisi es van reduir ràtios i categories professionals, per exemple en gent gran, així com diversitat funcional, les quals encara no s'han recuperat.

111 D'altra banda, no estan distribuïts de forma equitativa ni eficient per la diòcesi i hi ha buits (manca de places) i duplicitats, amb llistes d'espera importants en alguns serveis o dificultats d'accés d'alguns col·lectius, com les persones sense permís de residència. A més, la fragmentació dels serveis en funció de les diverses problemàtiques, com: addiccions, salut mental, discapacitats, persones sense llar..., comporta sovint que les persones amb diferents problemes alhora no trobin l'atenció que necessiten.

Llacunes que les administracions públiques haurien de cobrir

112 Des de Càritas es detecten aquestes llacunes que les administracions públiques haurien de cobrir:

- Garantia d'ingressos mínims per a les famílies i prestacions socials suficients, simplificades i àgils.
- Habitatges de lloguer social.
- Millorar i incrementar els recursos educatius (formals i informals).
- Millorar les xarxes de salut en general i de salut mental en particular (a nivell social i sanitari).
- Atenció social i educativa a les famílies
- Recursos per atendre la infància des de la prevenció (escoles bressol, casals, atenció a les vacances...).
- Augment de places per a la formació d'adults en llengua i en altres matèries.
- Flexibilitzar la legislació per adaptar-la a les necessitats de la persona, la llei de dependència i la llei de la infància. Retards en l'aplicació de la llei de dependència.
- Millorar l'eficiència de les polítiques d'ocupació i dels recursos públics (SOC); adaptació a persones de difícil inserció.
- Atenció a les persones immigrades sense autorització de residència.

L'acció social de les Càritas de la diòcesi de Barcelona

- 113 Càritas, des del principi de subsidiarietat, porta a terme projectes propis i molt diversos, també en col·laboració amb altres entitats. La intervenció de Càritas ha de venir acompanyada d'una humanització dels serveis que presta. És el nostre caràcter diferenciador més absolut i el que marca la nostra tasca d'acollida i d'acompanyament.
- 114 Els programes que desenvolupa Càritas en aquests moments es divideixen entre aquells que són d'atenció directa a les persones i els programes transversals de suport de l'acció social. Aquests programes es van adaptant a la realitat segons les necessitats de cada moment. El desenvolupament de cada programa es recull a l'Annex I.

Programes d'atenció directa

1. Acollida, acompanyament i salut mental

- 115 L'acollida és l'eix central de l'actuació de Càritas. Suposa el primer contacte que totes les persones de la institució, contractades o voluntàries, tenim amb la persona que demana ajuda. Es fa amb discreció i des de la confiança.

2. Ajuda a les necessitats bàsiques

- 116 Amb l'objectiu de millorar les condicions de vida de les persones, s'atenen les seves necessitats més bàsiques i/o urgents (alimentació, pagament de rebuts, lloguers, transport, escolarització infantil, etc.).

3. Famílies i infància

- 117 Càritas dona suport a les famílies, especialment als infants, adolescents i joves, per tal que puguin atendre les seves necessitats des d'una visió integral i amb una dimensió comunitària.

4. Formació i inserció sociolaboral

- 118 Oferim a les persones en situació d'atur orientació, formació i acompanyament dins d'un itinerari personalitzat per millorar les seves possibilitats de reincorporar-se al mercat de treball.

5. Gent gran

- 119 Càritas té cura d'aquelles persones grans més vulnerables, aquelles que disposen d'escassos mitjans econòmics, tenen dependència física i/o social i/o no compten amb una xarxa relacional de suport.

6. Migració

- 120 Càritas dona suport a les persones estrangeres que viuen entre nosaltres i els facilita l'acollida a la nostra societat. També dona suport a projectes de les comunitats d'origen dels immigrants.

7. Sense llar, habitatge i atenció penitenciària

121 Conscients que l'habitatge és un dret que ha de ser adequat, assequible i segur; des del programa es treballa tant per enfortir i restablir els vincles i les xarxes socials, laborals, familiars i comunitàries de les persones en situació de sense llar; com per evitar que més gent caigui en l'exclusió social residencial a causa de l'impagament de l'habitatge per manca de recursos econòmics o sobreendeutament.

Programes de Càritas:

PROGRAMES D'ATENCIÓ DIRECTA

1. Acollida, acompanyament i salut mental
2. Ajuda a necessitats bàsiques
3. Famílies i infància
4. Formació i inserció sociolaboral
5. Gent gran
6. Migració
7. Sense llar; habitatge i atenció penitenciària

PROGRAMES TRANSVERSALS DE SUPORT A L'ACCIÓ SOCIAL

1. Voluntariat
2. Treball en xarxa amb entitats i institucions
3. Comunicació, sensibilització i denúncia

Programes transversals de suport a l'acció social

I. Voluntariat

122 Càritas és una entitat on col·laboren conjuntament persones contractades i voluntàries. El voluntariat comparteix el seu temps, coneixements i experiències de forma gratuïta, desinteressada i solidària amb les persones més vulnerables de la nostra societat, en la lluita per una societat més justa on tothom tingui un lloc i una vida digna.

123 Entenem el nostre voluntariat com un acompanyament en els processos cap a l'autonomia personal, com una presència solidària i propera a la gent, que ajuda a superar l'aïllament en què viuen moltes persones avui dia i col·labora a cercar l'accés als recursos i als professionals que estan al servei de la ciutadania. La història de Càritas està lligada al voluntariat com a compromís, a la solidaritat de les comunitats cristianes i de la societat en general, fent que aquesta societat esdevingui més acollidora i sensible als problemes socials, amb més capacitat per generar respostes a les situacions d'exclusió.

1.1 L'Escola de Formació del Voluntariat

124 És una escola reconeguda per la Generalitat de Catalunya que ofereix un programa que inclou cursos de formació inicial, cursos de formació específica i cursos de formació continuada i d'aprofundiment. També promou espais de reflexió conjunta entre professionals i voluntaris.

2. Treball en xarxa amb entitats i institucions

125 L'acció de Càritas, per ser eficaç, ha d'estar integrada en la comunitat on es desenvolupa, ha de ser un element de dinamització social i ha d'aconseguir un enfortiment de la vida comunitària i la cohesió social. Els objectius de lluita contra l'exclusió i la pobresa només són possibles des del treball conjunt i amb els altres, i des de la generositat i el desprendiment de les pròpies identitats en favor del bé comú. Des d'aquest programa es fomenta anar més enllà de la coordinació amb altres grups i entitats a fi de donar un millor servei a les persones ateses i no duplicar esforços ni recursos sinó sumar i impulsar iniciatives que reverteixin en una major cohesió social i en la transformació d'una societat més justa. Un treball en xarxa actiu, flexible i que ha de tenir en compte les noves formes d'organització social, i que té el carrer i la ciutat com a eix central de la reivindicació de la vida comunitària.

3. Comunicació, sensibilització i denúncia

126 L'acció de Càritas no queda reduïda a l'acció social que realitza amb les persones en situació de vulnerabilitat, sinó que busca incidir en les causes i implicar la societat en general, és per això que calen accions de comunicació, sensibilització i denúncia.

127 A través de les accions que Càritas realitza, es vol donar a conèixer l'acció de la Institució per facilitar que altres persones es puguin apropar a la realitat de pobresa que viu molta gent i implicar-se en la millora de la seva qualitat de vida.

128 A través de campanyes de sensibilització, s'impulsa la participació i el compromís solidari de la comunitat cristiana i de la societat civil, i es té una presència permanent en els mitjans de comunicació i a les xarxes socials.

129 Amb el nom d'Entitats amb Cor, es dona cabuda a les empreses, clubs esportius, escoles, universitats, així com a clubs i entitats culturals que treballen en tres eixos: les donacions en espècie, la prestació de serveis i la difusió de l'acció de Càritas des de la responsabilitat social corporativa.

130 La rendició de comptes i la transparència són també un principi de la Institució. Per això, Càritas dona a conèixer tota l'acció a través de l'anàlisi curosa de les dades de les persones que atenem i les contextualitza per dotar de sentit el relat sobre el patiment d'aquestes persones. Una altra de les prioritats dins de la denúncia de Càritas és analitzar les causes de la pobresa i perquè les persones que estem atenent pateixen aquestes situacions. A Càritas la denúncia és profètica, assenyalava camins d'alliberament i processos de justícia.

Propostes i reptes de l'acció de Càritas

"...cal conèixer allò que no estem deixant de fer i hauríem de deixar-ho de fer perquè és obsolet, perquè és ineficient; i , en canvi, som irresponsables per allò que no estem fent (...) Càritas no pot ser un regne de taifes, cal una organització més descentralitzada dels professionals, més concentrada en la missió i la raó de ser, més centrada en la persona que es troba en situació de fragilitat".¹⁴

131 L'acció de Càritas, per tant, hauria de diferenciar-se de la de l'Administració. La tasca d'atenció de Càritas hauria de cobrir els àmbits que no es cobreixen des de les institucions públiques o que es cobreixen de forma insuficient, i ho ha de fer de manera significativament diferent, amb un "estil" propi. Els projectes que engega Càritas Diocesana han de tenir un caràcter significatiu, no extensiu, per avaluar-ne l'impacte i demostrar que una determinada atenció provoca una transformació, tant a les causes estructurals com a la vida de les persones.

132 En aquests moments a Càritas ens plantejem com a repte de la nostra acció social vetllar per totes les dimensions de la persona, inclosa la seva dimensió espiritual, en la línia d'humanitzar els nostres serveis. Contemplar de manera holística la persona que acollim i acompanyem implica actuar en les seves condicions de vida material o en la seva integració en la comunitat, però també contemplar l'espiritualitat humana i la generació de valors que permetin superar aquesta crisi. Ajudar a treure de l'aïllament i de la solitud les persones excloses, ajudar-les a obrir-se a experiències comunitàries que els permetin millorar en l'àmbit familiar, educatiu, laboral o d'habitatge és un repte que ha de ser transversal a tots els programes d'acció social que desenvolupa Càritas.

133 Càritas ha de poder actuar seguint aquestes línies transversals:

- Defensar els drets humans i la dignitat de les persones.
- Millorar i innovar l'acció social, realitzar treball comunitari, treballant en xarxa i cooperant per delegar responsablement.
- Obrir els serveis a la ciutadania, humanitzant-los, fent-los més accessibles i inclusius.
- Potenciar la participació de les persones ateses en el disseny i la gestió dels serveis recollits al catàleg, i potenciar-ne també la presència en els espais de decisió.
- Realitzar sistemàticament una anàlisi de la realitat i una recerca social que permeti a Càritas millorar la seva acció social.
- Detectar els problemes i les necessitats socials no cobertes o insuficientment cobertes.
- Sensibilitzar i denunciar (fonamentar en la garantia dels drets humans): necessitat de la protecció social i del sistema de garantia de rendes amb relació a la manca de places i llistes d'espera en salut mental (adults i infants), atenció EAlA, escoles bressol, atenció a infants amb dificultats d'aprenentatge, als refugiats, llei de dependència...

¹⁴ Begoña Roman (2016) *Nova ètica, nova acció social? El Model d'intervenció de Càritas en el segle XXI*. Document intern. Pàgs. 9-10.

- Apostar per la implicació i la participació de les persones vulnerables i en risc d'exclusió social en la vida social i comunitària (parroquial, social, cívica...).
- Dinamització social i comunitària per augmentar les xarxes relacionals de suport de les persones que acompanyem (solitud, aïllament, persones grans, famílies...), des de la reciprocitat. Implicació de la comunitat cristiana.
- Apostar per projectes d'economia social i solidària.
- Atendre persones que estan en situació de frontera del sistema públic, fora dels protocols i catàlegs dels serveis de l'Administració.
- Atendre les persones quan ja han exhaurit totes les prestacions i ajudes socials, quan ja no se'ls ofereix cap ajuda pública.

134 Alhora, Càritas ha de poder donar resposta als següents problemes específics:

- Potenciar el treball digne i la lluita contra la precarietat, així com defensar la construcció d'un nou sistema productiu que promogui l'economia social, les cooperatives...
- Mobilitzar i donar suport a tots els mecanismes possibles per afavorir la creació de llocs de feina i articular polítiques d'habitatge efectives.
- Donar suport a la inserció laboral dels col·lectius amb més dificultats.
- Potenciar la formació per al treball, protegir i millorar els àmbits de la sanitat i l'educació, tant formal com informal, així com totes aquelles mesures que puguin suposar una millora en la gestió pública.
- Promoure la cobertura de les necessitats d'alimentació, roba, etc., dins la xarxa normalitzada de comerç i promoure la creació de llocs de treball en empreses d'inserció.
- Donar suport a la conciliació de la vida personal, laboral i familiar com acció transversal.
- Donar suport a les habilitats i capacitats per a la criança als pares i les mares; reforçar els rols de gènere en les diferents edats dels fills...
- Donar suport als adolescents i als joves: orientació laboral, lleure, noves tecnologies, treball comunitari...
- Augmentar l'atenció a la salut mental, el suport a les famílies dels malalts, a la salut mental infantil i suport a la inserció laboral.
- Detectar situacions de risc i vulnerabilitat (dones, infants i gent gran).
- Atendre les situacions de vulnerabilitat de les famílies amb infants, especialment les nombroses i les monomarentals, així com de les persones grans amb ingressos insuficients i sense xarxa social.



- Atendre persones sense llar a les poblacions de la diòcesi que no tenen serveis suficients.
 - Donar suport als projectes parroquials, com per exemple els de repartiment d'aliments i robers, per tal que desenvolupin la seva acció des de la dignitat, la participació i la inclusió en la comunitat de les persones vulnerables.
- 135 Els projectes actuals de Càritas s'han de poder redimensionar des de l'optimització dels recursos, perquè donin el màxim de cobertura amb el menor cost econòmic i laboral possible, garantint sempre la qualitat de l'acompanyament. Tanmateix i perquè responguin a una necessitat existent. Per tant, aquells que van néixer en un moment conjuntural, han de poder ser redimensionats quan el context canviï. Alhora també s'ha de poder redirigir els projectes que ens situen en posicions compromeses, amb contradiccions entre la nostra pràctica i els nostres valors.







5 **Càritas: una acció propera a les persones i a les comunitats**

La dimensió eclesial de Càritas s'incardina des de la parròquia, a l'arxiprestat i a la diòcesi fins a l'entorn social

"Càritas som el conjunt de persones que portem a terme l'acció social de l'Església, des de les Càritas parroquials, arxiprestats i diocesana, des de les fundacions pròpies i altres entitats de la diòcesi".¹⁵

136 Actualment, l'arquebisbat de Barcelona està constituït per sis zones pastorals, 26 arxiprestats i 206 parròquies.

137 Històricament, l'acció social de Càritas s'ha anat articulant a través de les parròquies i els arxiprestats com a resposta de proximitat a les necessitats, tant de les persones en situació de vulnerabilitat que s'hi adreçaven, com de les comunitats, barris o pobles on estan incardinats.

138 L'acció d'àmbit diocesà s'ha anat configurant en la mesura que ha calgut donar suport i complementar l'acció de les parròquies i arxiprestats o donar una resposta especialitzada i transversal que no era possible assumir des de les comunitats parroquials.

139 L'acollida, els espais d'escolta i de relació, el suport a la formació i a l'ocupació, així com l'atenció a les necessitats bàsiques han estat i són pilars de l'acció de Càritas.

140 Al costat d'aquestes accions s'han anat desenvolupant programes, projectes i serveis que s'han anat adaptant en la mesura en què ho ha fet el sistema de serveis socials i de prestacions públiques, així com les diferents xarxes d'atenció a les persones (salut, salut mental, drogodependències...).

Evolució de la nostra acció en un context de crisi: la pressió assistencial per a la cobertura de necessitats bàsiques

"De poco nos sirve repartir muchos lotes de alimentos si ello no nos sirve para encontrarlos con las personas, acogerlas, acompañarlas, quererlas... ¿Qué razón de ser tendría Cáritas si no repartiéramos alimentos y ropa? ¿Tendría algo que hacer el equipo de personas voluntarias y la comunidad parroquial?".¹⁶

141 Des del començament de la crisi econòmica de 2008, que ha passat a esdevenir estructural, social i de valors, les persones i famílies que s'adrecen a Càritas cada vegada disposen de menys ingressos i els cal més ajuda i durant més temps. Això fa que tinguin menys recursos per comprar els aliments que necessiten per a ells i les seves famílies. És per això que durant els darrers anys, hem hagut d'augmentar les accions per donar resposta a la cobertura de necessitats bàsiques (aliments, roba, ajuts econòmics...).

15 Càritas Diocesana de Barcelona (2008). *Eixos estratègics de Càritas Diocesana de Barcelona: Qui som?* Document intern del 20.02.08.

16 Càritas Española (2013) *El arte de acompañar/NOS. Procesos y metodología*. La Acción Social. Cuaderno núm. 65. Madrid: Càritas Española. Pàg. 69



- 142 Els darrers anys són moltes les Càritas parroquials i arxiprestals que han centrat els seus esforços en el repartiment d'aliments en espècie i que han vist com cada cop més famílies s'adrecen a les parròquies, augmentant exponencialment tant els punts de distribució com la quantitat lliurada d'aliments.
- 143 Davant d'aquesta situació, s'han promogut noves experiències com els centres de Distribució Solidària d'Aliments (DISA), que impulsen un repartiment digne, ajunten i coordinen la distribució que es feia en diferents parròquies, on es facilita que les famílies puguin triar els aliments i adequar-los a les seves necessitats. També en alguns barris i poblacions es promouen iniciatives de treball en xarxa amb altres entitats en aquesta línia.
- 144 Així, per a un important nombre de Càritas parroquials i arxiprestals, el repartiment d'aliments s'ha convertit en un pilar fonamental de l'acció caritativa. Entenem que, sobretot a causa de l'increment de la demanda, podria passar que no quedés temps per plantejar una acció socioeducativa que promogués el creixement integral de la persona i l'enfortiment de les famílies. Són projectes que es van muntar en una situació d'emergència, que ha esdevingut estructural i, per tant, s'han de revisar. Una pregunta que sorgeix és: al servei de qui estem? A vegades, l'energia de les persones voluntàries se'n va en la recollida, l'organització, el registre i la distribució d'aliments, en detriment de l'acollida i la cura de la relació amb les persones que truquen a la nostra porta. En aquest sentit, els espais de reflexió i de formació del voluntariat que atén i acompanya les persones és imprescindible.
- 145 Ens preguntem, doncs, si estem sent signe d'esperança o contribuïm a crear una societat de falsa solidaritat en la qual les persones en situació de pobresa reben el que sobra.
- 146 Creiem que la nostra missió és reforçar l'acció parroquial de l'escolta i l'acollida, per tal de ser una veritable comunitat que acull i que s'adapta en cada moment a les necessitats que va detectant. Cal discernir i destriar el que hem de fer com a Càritas i el que sembla que se'ns demani des dels ens públics. Tenir consciència que potser encara haurem de continuar repartint aliments, però reconeixent que és un mitjà i no un fi en si mateix.

Càritas: una acció plural i diversa

- 147 En relació al nombre de persones ateses anualment, l'acollida de persones en situació de vulnerabilitat que solliciten algun tipus d'ajuda a Càritas es realitza, majoritàriament, a través de les Càritas parroquials i dels seus equips de voluntaris i voluntàries i, en segon lloc, a través de les acollides dels equips territorials de Càritas Diocesana a cada zona pastoral.
- 148 De l'anàlisi de la realitat de la nostra diòcesi de Barcelona, respecte a la situació i evolució de les Càritas parroquials i la seva relació amb Càritas Diocesana constatem¹⁷:

17 Càritas Diocesana de Barcelona (2016) *Decàleg d'aportacions i propostes*. Acta Comissió Social de CDB celebrada el 21.06.16. Document intern no publicat. Amb les aportacions de Mn. Josep M^a Jubany, Mn. Josep M^a Romaguera i Mn. Joan Cabot.



Creiem que la nostra missió és reforçar l'**acció parroquial** de l'escolta i l'acollida, per tal de ser una veritable comunitat que acull i que s'adapta en cada moment a les necessitats que va detectant.

Cal **discernir i destriar** el que hem de fer com a **Càritas** i el que sembla que se'ns demani des dels ens públics.

– **La realitat** de l'Església diocesana **és plural i diversa:**

- o Hi ha una **presència territorial desigual** de les Càritas parroquials i diocesana: **diversitat de models**, diferent **tipologia** d'acció i de serveis i diferent **impacte**.
- o Partim de nivells diferents de **motivació, dotació de recursos i disponibilitat** per participar en una acció més coordinada i conjunta (des de serveis i equips de petites dimensions a experiències interparroquials o arxiprestals potents).
- o Tant a nivell de l'acció diocesana com de la parroquial/arxiprestal, hi ha una **distribució desigual** en nombre i tipologia de serveis/projectes, recursos econòmics i dotació dels equips voluntaris i remunerats (en els diferents nivells parroquial, arxiprestal o zona pastoral), per raons diverses: història i evolució de l'acció sociocaritativa de les comunitats cristianes locals i de Càritas Diocesana, entorn rural o urbà, característiques i canvis en la població i les necessitats existents, diversitat en el nivell d'implementació de les xarxes locals d'atenció, evolució dels acords entre Càritas Diocesana i les diverses administracions, teixit associatiu i treball comunitari existent, etc.
- Constatem que els equips de Càritas sovint tenim un **coneixement de la realitat condicionat:**
 - o **A nivell extern:** alguns cops podem desconèixer part de les persones i situacions de pobresa i exclusió de l'entorn: pobresa vergonyant, informació limitada a una demanda que sovint està condicionada per l'oferta de serveis concrets (exemple: invisibilitat de gent gran necessitada de les comunitats), acció més reactiva que proactiva, etc.





42 MAS Model d'acció social

o **A nivell intern**: podem desconèixer la realitat de membres de la pròpia comunitat parroquial (exemple: gent gran que no sollicita ajuda).

- La diversitat de l'acció dels diferents equips de Càritas reflecteix **la tensió entre la tendència a l'assistencialisme (força majoritària), i la visió restauradora de les persones i transformadora de la realitat.**

149 El model d'intervenció dominant encara està força centrat en les necessitats (model assistencialista) i, en menor mesura, en la participació de les persones (model participatiu). Ens cal avançar molt per implementar un model d'apoderament centrat en la persona.¹⁸

¹⁸ Roman, B. (2016) *Nova ètica, nova acció social? El Model d'intervenció de Càritas en el segle XXI*. Document intern no publicat. Barcelona: Càritas Diocesana de Barcelona. Pàg. 11.





6 **La comunitat cristiana com agent de l'acció de Càritas: “ser”, “estar en” i “fer amb” la comunitat cristiana**

Perquè volem una societat humanitzada i amb sentit, centrada en la persona...

*“Estos servicios de beneficencia se han multiplicado tanto que en ocasiones han restado tiempo y disponibilidad para poder atender a tareas tan importantes como el acompañamiento y la promoción de la persona. Este segundo nivel de asistencia, junto con la erradicación de las causas estructurales de la pobreza, constituyen las metas superiores de nuestra acción caritativa (...). El acompañamiento a las personas es básico en nuestra acción caritativa. Es necesario “estar con” los pobres –hacer el camino con ellos– y no limitarnos a “dar a” los pobres recursos (alimento, ropa, etc.)”.*¹⁹

150 Cal revisar com ens comprenen en el territori. Sovint vivim massa aspectes de forma fragmentària i dicotòmica: serveis generals de les Càritas diocesanes/Càritas parroquials; comunitat cristiana/societat civil; professionals/voluntaris... Per tal de començar a superar aquesta realitat, **hem de tornar al nostre centre: la persona**. No podem oblidar que **tenim un projecte comú, una mateixa missió**. Necessitem integrar les característiques pròpies, no com a diferències infranquejables, sinó com espais de trobada i desenvolupament d'una estratègia d'animació comunitària, on la clau estigui en les sinergies entre els diversos àmbits d'acció, ja sigui amb les persones, amb entorns de proximitat o amb propostes que persegueixin el canvi d'estructures.²⁰

151 **Generar espais d'acolliment, humanització i trobada demana experiència comunitària i responsabilització de tothom** perquè aquesta missió no quedi com una tasca només d'uns quants, mentre la comunitat es realitza “fora de” aquesta dimensió. Això implica que la comunitat cristiana ha de realitzar l'experiència de Déu encarnat que es féu un de tants i compartí la condició dels germans més dèbils i oprimits, i ha de constituir-se en una comunitat que anuncia, denuncia i viu l'experiència del compromís, de la comunió fraterna i de la comunicació cristiana de béns.²¹

152 Les nostres accions han de sorgir de motivacions clares i han d'estar impregnades de valors alternatius que permetin traslluir-ne el significat: **la construcció d'una societat inspirada en els valors evangèlics**. Totes han de ser “**significatives**”, no poden esgotar-se en elles mateixes, sinó que van més enllà de les seves pretensions instrumentals deixant traslluir **processos de personalització, humanització i alliberament**.

¹⁹ Conferencia Episcopal Española (2015) *Iglesia, servidora de los pobres*. Madrid:CEE.

²⁰ Cáritas Española (2012) *Marco de Acción en los Territorios*. Madrid: Cáritas Española. Pàg. 45.

²¹ Cáritas Española (2010) *Modelo de Acción Social*. Madrid: Cáritas Española. Pàg. 21-22.



Perquè creiem en la transformació integral construïda amb els altres...

“Prefereixo una Església accidentada, ferida i tacada perquè surt al carrer, abans que una Església malalta pel tancament i la comoditat d’aferrar-se a les pròpies seguretats. (...) Més que el temor a equivocar-nos, espero que ens mogui el temor a tancar-nos en les estructures que ens donen una falsa contenció, en les normes que ens tornen jutges implacables, en els costums on ens sentim tranquils, mentre a fora hi ha una multitud famolenta i Jesús ens repeteix sense cansar-se: «Doneu-los vosaltres de menjar!» (Mc 6,37)”²²

153 A Càritas **som enviats; el que fem no pot ser «cosa nostra», ho és de tota l'Església.** Per això **també és tasca nostra animar, impulsar i acompanyar l'acció dels altres.** Saber-nos enviats té a veure amb la consciència amb què fem la nostra tasca, amb assumir que som portaveus d'altres i no protagonistes. Té a veure amb l'obertura cap a les propostes d'altres, amb la capacitat de canalitzar-les, animar-les i acompanyar-les. Finalment, està molt vinculat a reconèixer i animar la diversitat de carismes i serveis existents en la comunitat eclesial i donar-hi suport.²³

154 El nostre model d'acció opta per una acció integral, conscient que, quan actua sobre una part, afecta tant el conjunt de la persona com de les comunitats, de les societats i de les seves estructures. Així, **l'acció social de Càritas opta per la transformació de manera integral** abraçant totes les dimensions, **acompanyant persones, animant comunitats i fent anunci i denúncia profètica.**

155 La nostra acció abraça els tres grans espais del que és humà. No seria la nostra acció si no treballéssim amb **persones concretes**, posant-los rostre, però tampoc si no ho féssim amb les **comunitats** de les quals formen part aquestes persones.^{24,25}

156 Així, el nostre model d'acció opta per **la construcció de “zones alliberades”, és a dir, d'espais on desplegar els processos de personalització, de construcció de la comunitat i de la societat** regits per l'altra lògica del bé comú. No pretenem estar al marge del món, sinó al bell mig de la realitat i, en particular, en la seva part més sofrent. Les accions significatives van construir nous espais socials articulats, teixit social estructurat i organitzat solidàriament, comunitats obertes i solidàries, així com estructures de comunitat. Aquesta pràctica crea dins del teixit social espais per exercir la solidaritat en els processos de personalització, humanització i alliberament. Malgrat que es tracti de petits espais i de realitzacions discretes i graduals, són signe d'esperança perquè doten de plausibilitat l'horitzó d'una **societat humanitzada i amb sentit.**²⁶

157 El més important de les nostres accions és que arribin a convertir-se en un punt de referència, en camins oberts **que convidin moltes més persones a posar-se en marxa i a treballar en xarxa amb d'altres.** Només així haurem

22 Francesc (2013) carta Encíclica *Evangelii Gaudium* de 24 de novembre de 2013, 49

23 Op. cit. Pàg. 40.

24 Op. cit. Pàg. 41-42.

25 “Jo sóc una missió en aquesta terra, i per això estic en aquest món. Cal reconèixer-se a si mateix com marcat a foc per aquesta missió d’Il·luminar; beneir, vivificar, aixecar, curar, alliberar”. Francesc (2013) carta Encíclica *Evangelii Gaudium* de 24 de novembre de 2013, 273.

26 Càritas Española (2010) *Modelo de acción social*. Madrid: Càritas Española. Pàg. 35-36.



A Càritas som enviats; el que fem no pot ser
«cosa nostra», ho és de tota l'**Església**.

Per això també és tasca nostra
animar, impulsar i acompanyar l'acció dels altres.

aconseguit desenvolupar-ne la dimensió significativa, que ha de concretar-se i fer-se visible, tant en els nostres centres i serveis com en la nostra tasca d'animació.²⁷

Perquè la comunitat cristiana és l'agent de l'acció de Càritas...

“Càritas té la difícil i fonamental tasca de fer que el servei caritatiu es transformi en un compromís per a cada un de nosaltres, és a dir, **que la comunitat cristiana sencera es torni subjecte de la caritat**. Siguin estímul i ànima perquè la comunitat creixi en la caritat i trobi sempre nous camins per acostar-se als més pobres”.²⁸

158 **Quan Càritas actua, no és ella qui ho fa, sinó l'Església en el seu conjunt.**

El nostre model opta perquè la nostra acció sigui canal per al desenvolupament del compromís amb els pobres de tota l'Església. Fer realitat que **l'agent de l'acció social de Càritas és la comunitat cristiana** constitueix un repte que transcendeix la Càritas mateixa. Ho és de l'Església sencera buscant aquesta «nova imaginació de la caritat» i aquesta «nova evangelització» que ens proposaven Joan Pau II, Benet XVI²⁹ (“Déu és amor”) o el Papa Francesc³⁰ (“la revolució de la tendresa”). Estimular la participació dels cristians en la lluita per la justícia suposa l'animació d'una autèntica militància cristiana. Per això, Càritas és cridada a animar aquests processos i treballar perquè les diferents comunitats cristianes i cadascun dels agents assumeixin la seva part de responsabilitat. Es tracta d'una tasca dirigida abans a la implicació de la comunitat que no a suplant-la o a posar en marxa iniciatives que hi estiguin al marge. En conseqüència, una de les nostres preocupacions i dedicacions permanents ha de ser posar tots els mitjans que tenim a l'abast perquè la comunitat se senti implicada i participi de la manera més responsable i activa possible.³¹

159 Des d'una visió sacramental de l'Església és impossible celebrar l'Eucaristia sense comprometre's amb el germà.

160 En aquesta línia, **els diferents nivells de Càritas (parroquial, arxiprestal i diocesà) tenen com a tasca fonamental animar la comunitat cristiana:** posar tota la comunitat en estat de resposta davant els reptes de l'exclusió i la

27 Op. cit. Pàg. 37.

28 Francesc, Discurs adreçat al Congrés de Càritas de les diòcesis italianes, 21 d'abril de 2016.

29 Benet XVI, Carta Encíclica *Deus Càritas Est* de 25 de desembre de 2005.

30 “la vocació i la missió pròpia dels fidels laics és la transformació de les distintes realitats terrenals perquè tota activitat humana sigui transformada per l'Evangelí”. (Francesc (2013) Carta Encíclica *Evangelii Gaudium* de 24 de novembre de 2013, 201).

31 Càritas Española (2010) *Modelo de acción social*. Madrid: Càritas Española. Pàg. 38-39.



vulnerabilitat; fer del servei de la caritat una tasca eclesial en la qual la comunitat se senti implicada i responsable, i crear xarxes comunitàries que possibilitin una societat inclusiva. També té per objectiu acompanyar processos grupals i comunitaris que enforteixin i apoderin la comunitat cristiana com a protagonista de l'acció sociocaritativa i que alhora, realitzi una animació a la comunitat cívica (barri, poble...).³²

- 161 L'acció de Càritas ha **d'animar la implicació cap a dins de l'Església**, vetllant perquè el voluntariat sigui expressió del compromís creient, **i animar el canvi social cap enfora, de les persones i de la societat**. L'animació de la comunitat cristiana en el desenvolupament de la seva dimensió de servei implica la promoció del compromís creient en totes les accions de l'Església i, en especial, de Càritas. Així, el voluntariat és l'expressió d'una comunitat que assumeix la seva responsabilitat davant els germans. El voluntariat dels que col·laboren amb Càritas és la realització del compromís comunitari, fratern, solidari i sobretot amb els més últims.³³
- 162 **L'agent de l'acció de Càritas és la comunitat cristiana sencera**, que no està completa si no desenvolupa la dimensió de servei envers els més pobres. Així, quan Càritas actua, quan dialoga amb d'altres sobre el fet de ser persones en societat amb un mètode determinat, és la comunitat sencera qui ho fa. No és un grup eclesial, sinó l'Església sencera en acció. Acció delegada i encarnada en persones concretes, que són i se'n senten enviades. Una comunitat cristiana que, en diàleg amb els altres des de la dignitat, construeix comunitat i evangelitza. El potencial humà i material de la comunitat cristiana, autèntic subjecte de Càritas, ha de ser profundament valorat a l'hora de fixar i orientar el servei als pobres i ha de respondre a la veu de Crist que parla des dels pobres i des de les noves pobreses.³⁴

Perquè estem cridats a “estar en” i “fer amb” la comunitat cristiana...

*“Es necesario que la comunidad cristiana sea el verdadero sujeto eclesial de la caridad y toda ella se sienta implicada en el servicio a los pobres; toda la comunidad ha de estar en vigilancia permanente para responder a los retos de la marginación y la pobreza”.*³⁵

- 163 Optar per “ser canal de l'acció de la comunitat cristiana” té conseqüències en el nostre estar i en el nostre fer: Encara que no tot depèn de nosaltres, el que sí que en depengui, fem-ho. Hem de procurar un **“estar en” la comunitat cristiana** que sigui capaç de situar Càritas o, més ben dit, l'acció *sociocaritativa* com un dels centres de la vida comunitària, en interrelació enriquidora amb la litúrgia i la catequesi, procurant generar una pastoral de conjunt. De la mateixa manera, ens hem de plantejar un **“fer amb” la comunitat**, hem de renunciar a tot allò que la suplanti, i desplegar una intervenció cap a la comunitat que no es limiti a la sola informació, sinó que sigui d'implicació de la mateixa comunitat (sense oblidar que, quan en parlem nosaltres, hi estem inclosos).³⁶

32 Càritas Española (2012) *Marco de acción en los territorios*. Madrid: Càritas Española. Pàg. 45.

33 Càritas Española (2010) *Modelo de acción social*. Madrid: Càritas Española. Pàg. 39-40.

34 Op. cit. Pàg. 55-56.

35 Conferencia Episcopal Española, (2015) *Iglesia, servidora de los pobres*. Madrid: CEE, 54.



- 164 Animar i acompanyar l'acció *sociocaritativa* de la comunitat ens planteja **reptes** importants. **No suplantar l'acció de la comunitat** passa per no obsessionar-nos amb la "titularitat de les accions", sinó fer-ho amb les seves característiques i opcions. Acompanyar l'acció d'altres exigeix també dedicar-hi temps, esforç i recursos. Tanmateix, ens replanteja els processos de sensibilització i el concepte de "destinatari", ja que, en darrer terme, tots ho som. Cal deixar de banda la intenció que vol que la comunitat conegui i doni suport al que jo faci, i substituir-la per una altra que animi a fer.³⁷
- 165 Això ens exigeix **potenciar l'enfocament comunitari de l'acció social de Càritas**. La nostra tasca no pot limitar-se a un subjecte, ha d'existir una acció paral·lela i simultània amb l'entorn social, creant espais integradors on es possibiliti la mútua relació entre persones de característiques diferents. Es tracta de crear o promoure un teixit social solidari, de recuperar el sentit de proximitat, d'anar construint una societat més conscient i responsable dels seus problemes.³⁸
- 166 Així, cal **crear comunitats generadores de sentit**: les persones en situació d'exclusió, juntament amb els béns materials, requereixen béns relacionals: no aspiren solament a gaudir de condicions jurídiques (ciutadania), ni a ser reconeguts socialment (veïnatge), sinó també a realitzar-se amb altres com a éssers culturals i espirituals (fraternitat). Hem de ser capaços de produir sentit de pertinença, confiança i reconeixement. La comunitat és la que inicia la creació de diferents formes de suport a les persones per tal que puguin subsistir i sentir protecció, saber-se compreses en la seva situació, començar a participar i sentir que hi pertanyen.³⁹

Perquè necessitem una organització diocesana integradora i al servei de les Càritas parroquials...

"Para toda la Iglesia es importante que **la acogida del pobre y la promoción de la justicia** no sean confiadas solo a los "especialistas", sino que sea una atención de todo el trabajo pastoral, de la formación de los futuros presbíteros y religiosos, del **compromiso normal de todas las parroquias, movimientos y grupos eclesiales**".⁴⁰

- 167 Per assolir-ho (a més d'estructurada, integral, flexible, dinàmica, dialogant, creativa, en contínua recreació davant les noves realitats, independent...), **la nostra organització ha de ser orgànica** (o de conjunt): ha d'articular tots els nivells (diocesà, de zona pastoral, arxiprestal, parroquial i comunitari) i implicar tots els agents (bisbe, preveres, diaques, vida religiosa, seglars, comunitats de base, moviments eclesials...). Hem de comprendre Càritas com a projecte a la diòcesi, com a totalitat, amb una identitat i una missió úniques, no com a suma de nivells, de projectes, de persones... És la dimensió caritativa i social de l'Església diocesana.⁴¹
- 168 L'acció de Càritas Diocesana **ha d'animar, capacitar i acompanyar els voluntaris, els equips de les Càritas parroquials i les comunitats cristianes**

36 Op. cit. Pàg. 70.

37 Op. cit. Pàg. 71.

38 Càritas Española (2012) *Marco de Acción en los Territorios*. Madrid: Càritas Española. Pàg. 40.

39 Op. cit. Pàg. 39.

40 Càritas Española (2013) *El arte de acompañar/NOS. Procesos y metodología*. La Acción Social. Cuaderno núm. 63. Madrid: Càritas Española. Pàg. 62.

41 Op. cit. Pàg. 40.



en el desenvolupament del seu paper fonamental com a xarxa comunitària de suport, posant la persona i les seves potencialitats en el centre, i fent de l'acollida i l'acompanyament una "manera d'estar" al seu costat.⁴²

- 169 La tasca de Càritas va més enllà d'accions concretes, programes aïllats o projectes llunyans: la tasca de Càritas és **construir comunitat**. Aquestes accions, programes i projectes seran vàlids si ens serveixen per a **generar xarxes proveïdores de suport** que facilitin el creixement i el benestar de les persones.
- 170 Entenem que **el servei a les Càritas parroquials** des de Càritas Diocesana no és una acció o un programa més, sinó que el servei al territori és l'eix a partir del qual es desenvolupa tota la cultura organitzativa de Càritas a la Diòcesi i de les actuacions i serveis que s'integren a cadascun dels seus departaments.
- 171 **La Càritas parroquial és l'agent essencial de l'acció de Càritas**. És el nivell territorial bàsic i més proper a la realitat de les persones i, per això, l'acció de Càritas Diocesana ha de partir d'aquest nivell de proximitat, presència, treball i organització.
- 172 Així, un dels objectius principals de Càritas Diocesana és l'**acompanyament al territori** i a les seves Càritas parroquials, així com dotar de canals de comunicació i participació les estructures intermèdies com Càritas interparroquials, arxiprestals o zones pastorals. El repte passa per reflexionar i dissenyar processos en els quals els diversos recursos i agents (acollida, orientació, acompanyament, formació, suport humà i tècnic) estiguin coordinats i integrats en un plantejament d'acció global conjunta.
- 173 Aquesta **acció integradora** exigeix alinear esforços, prioritant objectius i establint línies comunes.
- 174 Per la seva banda, **les Càritas parroquials** tenen com a **missió** detectar les situacions de vulnerabilitat, empobriment i sofriment que pateixen les persones, estar-hi a prop i amb una presència afectiva que s'expressa en l'acollida, el respecte, l'escolta i la presència implicada en la recerca conjunta d'alternatives que genera projectes de sentit, comunitaris i solidaris.
- 175 Créixer en projectes comuns suposa compartir (problemes i èxits, informació i recursos humans...), però també **intervenir i acompanyar des d'un model consensuat** que respongui conjuntament a les necessitats reals (...).
- 176 Si **el centre de Càritas és la persona**, aquella més vulnerable i més fràgil, i **no els recursos ni la pròpia organització**, el conjunt de l'estructura organitzativa de la nostra institució ha d'estar **al servei de treballar els processos d'acompanyament**. Això suposa **integrar cada recurs** i projecte, no com a

⁴² "Tots els qui treballen en les institucions caritatives de l'Església s'han de distingir perquè no es limiten a realitzar amb destresa el més convenient a cada moment, sinó perquè s'hi dediquen amb una atenció que surt del cor; perquè l'altre experimenti la seva riquesa d'humanitat. Per això, aquests agents, a més de la preparació professional, necessiten també, i sobretot, una "formació del cor" Benet XVI, Carta Encíclica *Deus Caritas Est* de 25 de desembre de 2005, 31.



una entitat aïllada, sinó vinculant tota l'organització com una baula de la cadena, on **les Càritas parroquials tenen un paper fonamental**:

- Abans: detecció de necessitats, acollida, informació i orientació de recursos, derivació acompanyada...
- Durant: acompanyar la persona quan està en un procés de desenvolupament individual i/o familiar; psicosocial, terapèutic...
- Després: un cop hagi finalitzat el seu procés, acollint i participant a la seva comunitat d'origen, celebrant-ne l'autonomia...⁴³

Perquè optem per un "què" i un "com" compartit que potencii la promoció, l'autonomia, la coresponsabilitat i la participació de les persones...

177 La nostra opció és **animar a superar les ajudes puntuals**, evitar quedar-nos en l'assistència bàsica que cobreix necessitats, que no qüestiona i no facilita sortir de la pobresa i l'exclusió, per tal de convertir-les en un procés d'acollida i acompanyament, on les claus significatives siguin **la promoció, l'autonomia, la coresponsabilitat i la participació de les persones**, així com la denúncia d'aquelles realitats que permeten les desigualtats i la fragmentació social.⁴⁴ Aquest enfocament ens exigeix una aposta institucional que acosti mirades i anàlisi en una **comunicació horitzontal amb els equips de Càritas parroquials**, on oferir i rebre, aprendre i compartir; impulsant estratègies de ciutadania, veïnatge i fraternitat.⁴⁵

178 Cal **impulsar el treball en comú i en equip**, créixer en la capacitat de formar-nos junts, discernir junts, afrontar junts, resar junts... Per això cal aprofitar els equips i iniciatives parroquials, arxiprestals o de zona pastoral. Massa sovint la urgència de l'atenció i l'augment de les necessitats limiten el temps dels equips de tal manera que no es troben o no es busquen espais per discernir; repensar, replantejar la nostra acció, enfortir el nostre compromís...⁴⁶

43 Càritas Española (2013) *El arte de acompañar/NOS. Procesos y metodología*. La Acción Social. Cuaderno núm. 63. Madrid: Càritas Española. Pàg. 58-60.

44 "Nuestra caridad no puede ser meramente paliativa, debe de ser preventiva, curativa y propositiva. La voz del Señor nos llama a orientar toda nuestra vida y nuestra acción desde la realidad transformadora del Reino de Dios. Esto implica que el amor a quienes ven vulnerada su vida, en cualquiera de sus dimensiones, requiere que socorramos las necesidades más urgentes, al mismo tiempo que colaboramos con otros organismos e instituciones para organizar estructuras más justas". Conferencia Episcopal Española (2015) *Iglesia, servidora de los pobres*. Madrid: CEE, 42.

45 "... tendemos a sacar a Càritas de los centros parroquiales, de los espacios adyacentes a las parroquias... Mi intuición es que, de alguna manera, Càritas debe volver 'físicamente' a las parroquias (...) en todo lo que supone de acogida, de acompañamiento, de escucha, de diálogo, ¿No es esto lo que debe ser la parroquia? Un espacio de encuentro, de sentirnos compañeros de camino, de compartir las alegrías y las tristezas, las esperanzas y las angustias ¿No es esto también lo que hace Càritas?". Càritas Española (2013) *El arte de acompañar/NOS. Procesos y metodología*. La Acción Social. Cuaderno núm. 65. Madrid: Càritas Española. Pàg. 69.

46 "Hay que 'aprender a decir no'. Aunque duela, aunque cueste. No tenemos la solución para todo. Hay que tener muy claro hasta dónde podemos llegar y de qué modo lo queremos hacer: Nuestras prioridades deben estar claras: iniciamos un proceso con personas y las acogemos, las atendemos y las acompañamos. Ése debería ser nuestro criterio de actuación. Y todo es sumamente importante: las personas y el proceso. Quizás esto sea lo que más cuesta cambiar; pero hay que trabajar en clave de proceso y acompañamiento. De poco nos sirve repartir muchos lotes de alimentos si ello no nos sirve para encontrarnos con las personas, acogerlas, acompañarlas, quererlas...". Càritas Española (2013) *El arte de acompañar/NOS. Procesos y metodología*. La Acción Social. Cuaderno núm. 65. Madrid: Càritas Española. Pàg. 69.



... És per tot això que proposem les següents línies concretes d'acció⁴⁷:

179 Càritas Diocesana de Barcelona hauria **d'acompanyar les Càritas parroquials i la comunitat cristiana en general** per interioritzar, coresponsabilitzar i promoure l'acció *sociocaritativa* de l'Església des d'una triple vessant:

- **La transformació de la realitat**, vers un canvi del model social, econòmic i dels valors dominants, que promogui el bé comú i la dignitat de la persona.
- **L'acció integral restauradora** de les persones (superant l'assistencialisme).
- La **denúncia profètica** i la **col·laboració fraterna** amb les institucions i administracions públiques pel reconeixement i l'**accessibilitat als drets socials**, evitant la instrumentalització de Càritas.

180 El Model d'acció social de Càritas a la diòcesi de Barcelona hauria de ser **el marc de referència de l'acció conjunta i coordinada** de la diocesana amb la de les Càritas parroquials. **Hauria d'integrar tant els serveis de caire assistencial com els de caire promocional, integral i transformador.**

181 Càritas Diocesana ha de **promoure el Model d'acció social** als diferents projectes i serveis de les Càritas parroquials (començant pels preveres, responsables i equips de Càritas parroquials) utilitzant un llenguatge inclusiu/integrador de les diferents sensibilitats i un tarannà propositiu.

182 Proposem treballar per passar d'un model d'acció centrat en les necessitats (model assistencialista) o en la participació de les persona (model participacionista) a un model centrat en la persona (model d'apoderament)⁴⁸ on els objectius de l'acció social siguin l'estabilitat, la creació de capacitats i la generació de vincles comunitaris que desvetllin capacitats i habilitats.

183 Per això, Càritas Diocesana de Barcelona hauria de:

- **Donar eines** a les parròquies i a les comunitats **per conèixer la realitat** social i les necessitats que hi ha al seu territori.
- **Potenciar i acompanyar la transformació de les Càritas parroquials** en punts/serveis d'acollida i d'informació que possibilitin la creació de vincles i l'acompanyament.⁴⁹

47 Càritas Diocesana de Barcelona (2016) *Decàleg d'aportacions i propostes*. Document intern no publicat. Acta Comissió Social de CDB celebrada el dia 21 de juny de 2016. Amb les aportacions de Mn. Josep M^è Jubany, Mn. Josep M^è Romaguera i Mn. Joan Cabot.

48 En "el model centrat en la persona, d'apoderament, cal seguir atenent els usuaris en les seves necessitats, però tal i com ells les viuen, no tal i com nosaltres les interpretem" Roman, B. (2016). *Nova ètica, nova acció social? El Model d'intervenció de Càritas en el segle XXI*. Document intern no publicat. Barcelona: Càritas Diocesana de Barcelona. Pàg. 11

49 La pregunta que cal fer-nos, respecte a les persones que acompanyem, és "Què no esperes de mi i a mi sí que m'agradaria que esperessis? (...) és la més important. Respondre-la suposa estar en disposició de deixar de fer per inèrcia allò que és obsolet i plantejar-se què deixem de fer i què mantenim. Comporta haver de compartir coneixements, crear estabilitat, capacitacions, ajudar a reconciliar-se amb la realitat, ajudar a què la vida quotidiana d'un no li sigui expropiada per una violència estructural" Roman, B. (2016). *Nova ètica, nova acció social? El Model d'intervenció de Càritas en el segle XXI*. Document intern no publicat. Barcelona: Càritas Diocesana de Barcelona. Pàg. 11..



- **Impulsar l'adequada distribució territorial** dels serveis, recursos econòmics i dotació dels equips voluntaris i professionals de Càritas en funció de les necessitats detectades, prioritzant les persones més vulnerables i excloses en els diferents nivells parroquial, arxiprestal, de zona pastoral i diocesà.
- **Oferir criteris/protocols** per ajudar les persones des de les Càritas parroquials i les comunitats cristianes.
- Proposar protocols respecte la **relació externa** de les Càritas parroquials i les comunitats amb les entitats de l'entorn i les administracions.
- **Potenciar l'acció conjunta i coordinada** des de les parròquies del mateix arxiprestat.
- Oferir **referents arxiprestals i models d'animació i coordinació del voluntariat** per a la dinamització de l'**acció arxiprestal coordinada**.
- Implementar un sistema de **registre i recollida de dades** que garanteixi la fiabilitat de les dades de les accions parroquials i les incorpori a la memòria anual de Càritas Diocesana.

184 **La formació, l'acompanyament i la renovació del voluntariat són clau:**

- Cal impulsar la formació i la renovació del voluntariat, i fer especial incidència en el relleu i el rejuveniment dels voluntaris que, en la mesura del possible, s'incorporin a la comunitat cristiana.
- Cal repensar la manera de sensibilitzar, formar, incorporar i acompanyar els voluntaris i els col·laboradors externs que no són membres de la comunitat (especialment els més joves).

185 Càritas Diocesana de Barcelona hauria de garantir els projectes diocesans significatius de certa entitat i promoure que les parròquies puguin fer tot allò que sigui possible d'assumir per les comunitats (donant-hi suport, fer l'acompanyament tècnic i garantir la formació dels equips).

186 **L'opció pels més pobres i els exclosos ha d'impregnar tota l'acció de la comunitat cristiana, també la pastoral** (hauria de ser present a les homilies, a les celebracions, a les formacions...) i no limitar-se a l'acció concreta de les Càritas parroquials.

187 L'acció de les Càritas **ha de promoure la incorporació i la participació de les persones en situació de pobresa i d'exclusió a les nostres comunitats com a membres de la mateixa comunitat** (no com a "usuaris / beneficiaris").





Funcionament de Càritas a la diòcesi de Barcelona segons el nou Model d'acció social

Prioritats de l'acció social

- 188 L'acció social de Càritas opta per la transformació de manera integral abraça totes les dimensions, acompanyant persones, animant comunitats i fent anunci i denúncia profètica.
- 189 El nostre Model d'acció social vol treballar des de la defensa dels drets humans i la dignitat de les persones. Ens caldrà realitzar sistemàticament una anàlisi de la realitat i una recerca social que permeti a Càritas millorar-ne l'acció social.
- 190 Volem obrir els nostres serveis a la ciutadania, humanitzant-los, fent-los més accessibles i inclusius. Apostem per potenciar la participació de les persones ateses en el seu procés.
- 191 Les persones i famílies que acollim i acompanyem des de les Càritas parroquials i arxiprestals pretenem que puguin ampliar la xarxa de suport familiar, relacional i social, així com incorporar-se a la comunitat cristiana com un membre més. Apostem per la implicació i incorporació de les persones vulnerables i en risc d'exclusió social en la vida social i comunitària (parroquial, social, cívica...). Per això treballarem des de la dinamització social i comunitària per augmentar les xarxes relacionals des de la reciprocitat.
- 192 Volem promoure iniciatives de proximitat d'economia social, juntament amb la resta d'entitats del territori, per poder incorporar les persones al món laboral.

Àmbit territorial

- 193 Es fa necessària la coordinació dels diferents nivells territorials de Càritas, és a dir, el parroquial, l'arxiprestal i el diocesà. Per tenir una connexió efectiva entre aquests nivells que garanteixi els objectius de comunicació, coordinació i distribució dels serveis a desenvolupar, es considera prioritari treballar a l'àmbit arxiprestal, per tres motius:
- En aquest àmbit estan representades totes les parròquies.
 - Hi existeix proximitat amb les persones que acollim i acompanyem.
 - Coincideix amb l'àmbit pastoral de desenvolupament d'actuacions conjuntes.

Desenvolupament organitzatiu

- 194 El nostre paper com a Càritas Diocesana sempre serà acollir i escoltar les persones, informar-les i orientar-les en relació als recursos socials públics i d'altres entitats socials del seu barri o poble. Tanmateix, acompanyar-les temporalment, si no reben l'atenció que necessiten, o complementar els serveis que presten les administracions, mentre denunciem les mancances i demanem que se'ls re-





conegui una atenció adequada. Hem d'estar sempre atents a la detecció de problemes i de les necessitats socials no cobertes o insuficientment cobertes.

195 Volem ser una porta oberta a les persones que estan en l'anomenada situació de frontera del sistema públic, fora dels protocols i dels catàlegs dels serveis de l'Administració. Hem de prestar una especial atenció a les persones que estan en situació del dia després, quan el servei públic s'ha exhaurit.

196 Per poder realitzar això, es proposa la creació d'una estructura d'àmbit arxiprestal composta per:

- Un responsable arxiprestal, amb les funcions de coordinació de l'equip i coneixement de les diferents realitats parroquials existents. Aquest responsable seria l'enllaç entre l'arxiprestat i Càritas Diocesana.
- Representants de les Càritas parroquials de l'arxiprestat, amb la possibilitat de què una mateixa persona representi més d'una parròquia.
- Un representant de l'equip de mossens i diaques de l'arxiprestat, encarregat de l'acompanyament al servei de Càritas arxiprestal.
- Un referent de Càritas Diocesana a l'arxiprestat.

197 Les funcions d'aquest equip a cada arxiprestat seran les següents:

- Analitzar els serveis de Càritas, tant parroquials com arxiprestals, les seves modificacions, adaptacions o eliminacions, així com la creació de nous serveis.
- Distribuir les activitats a desenvolupar per a cada nivell de Càritas, per a cada un dels serveis desenvolupats a l'arxiprestat, oferint solucions globals a les persones acollides i acompanyades.
- Assegurar una bona coordinació i col·laboració entre els diferents nivells de Càritas, garantint la unitat de l'acció eclesial i com a forma d'avançar en la integració social de les persones ateses.

198 Per part de Càritas Diocesana, hi haurà un equip per a cada zona pastoral, a excepció de la zona 5-6 (Barcelonès Nord i Maresme) que serà un equip per a les dues zones. Dins de cada equip es designarà un treballador social/educador social com a referent de cada arxiprestat.

199 Es treballarà per reforçar, ampliar i millorar els espais d'acollida i escolta de les Càritas parroquials i arxiprestals, **per tal de ser una veritable comunitat que acull i que s'adapta en cada moment a les necessitats que va detectant.** El treballador referent de Càritas de cada arxiprestat oferirà el suport que calgui perquè les Càritas parroquials i arxiprestals puguin acollir i acompanyar les persones. Entenem que **és tasca nostra animar, impulsar i acompanyar l'acció dels altres.**



Mapa de la diòcesi de Barcelona: arxiprestats per Zona Pastoral



200 En cada zona pastoral hi haurà un punt d'acollida de Càritas Diocesana per poder atendre les persones que necessitin una atenció urgent o no puguin anar als espais d'acollida de les Càritas parroquials i arxiprestals.

201 Dins de cada zona pastoral hi haurà també un treballador que serà el referent de voluntariat i qui vetllarà per l'acollida dels voluntaris, el suport que necessiten, la formació, etc.

202 Donada la situació d'atur en el nostre entorn i la precarietat laboral existent, en cada equip hi haurà a més un treballador que estigui especialitzat en l'orientació laboral i un altre en el suport psicològic.



- 203 L'acció que es realitzi en cada zona pastoral i els projectes que es desenvolupin es portaran a terme des de la mateixa zona. Per poder portar a terme els projectes, a més de les persones de la comunitat cristiana, cada zona pastoral tindrà els treballadors necessaris en funció del nombre de projectes i de la dedicació que cal per a cadascun.
- 204 Hi haurà projectes d'àmbit diocesà que es coordinaran a nivell central, ja que donen servei a totes les zones pastorals, com són els projectes: Betània, Pere Oliveres –quan s'obri–, Marialar, Servei Acompanyament a l'Ocupació (SAO-Feina amb Cor), Servei de Mediació en Habitatge (SMH), Assessoria de Migració, Vacances gent gran, així com aquells projectes d'orientació laboral que han de donar servei a tota la diòcesi.







70 L'equip humà de Càritas

- 205 L'acció de Càritas es porta a terme amb persones voluntàries i persones contractades, que col·laboren conjuntament en diferents projectes creats per ajudar els col·lectius més desfavorits.
- 206 Som un conjunt d'agents que formem part de Càritas a partir d'una crida per servir els nostres germans més desfavorits i per transformar la societat guiats per l'amor. Estem cridats a fer-ho des d'una entitat que és Església mateixa, organitzada al servei de la caritat, i compartint uns valors i unes maneres de ser i d'actuar que constitueixen l'essència mateixa de la nostra missió.⁵⁰
- 207 Tenim el compromís de realitzar la missió de Càritas des del respecte a la seva identitat i pertinença a l'Església, així com als valors i a les actituds següents: la gratuïtat i la disponibilitat; la preparació i la professionalitat del servei; la responsabilitat cap a la missió, posant en joc els talents rebuts; l'actitud d'acollida; el desig continu de formar-nos i de millorar l'acció; l'estil auster d'una atenció que vetlla per la dignitat del servei; el compromís amb la institució, aportant no només què fem, sinó la integritat del que cadascú de nosaltres és, i la consciència compartida de la importància que té l'organització, el treball en equip i col·laboratiu i el treball en xarxa, per tal de ser més eficaços en el nostre servei.
- 208 Sovint s'ha polaritzat la mirada dels equips humans que componen les organitzacions constituïdes per voluntariat i professionals. Mentre, d'una banda, es pot considerar que les aportacions fonamentals del voluntariat en les organitzacions són: les seves conviccions i independència, l'estil propi, la legitimitat i el component humà vital en l'acció social vers la inclusió, d'altra banda, s'espera del personal remunerat: el coneixement especialitzat, el suport organitzatiu i a la formació, la dinamització i l'acompanyament dels equips de voluntaris, i la millora sistèmica de l'organització i la coordinació amb les xarxes.
- 209 Des de la nostra mirada de l'equip humà, no compartim aquesta visió polaritzada. Tots els que formem part de Càritas, tant el personal voluntari com el remunerat, ens comprometem amb: la feina ben feta; l'entesa i la col·laboració amb les altres persones i entitats; la cura per la pròpia competència professional i la formació; el lliurament i la implicació vers la missió, així com amb la consciència de què l'atenció i la promoció de les persones mai pot ser un monopoli de ningú, sinó que és una tasca confiada a tothom, una tasca feta junts i en comunitat, que inclou les persones acompanyades com a protagonistes del seu propi procés.
- 210 D'altra banda, les persones contractades han de saber que d'elles no només s'espera la seva aportació tècnica, sinó que Càritas vol incorporar com a treballa-

⁵⁰ Cáritas Española (2008) *Las personas que trabajan en Cáritas*. Madrid: Cáritas Española.

dores persones preocupades per la realitat social i mobilitzades contra la injustícia, que participen en el seu entorn social i comunitari i que aporten aquesta riquesa personal, humana i vital als projectes i als serveis de Càritas.

- 211 A més de voluntaris i professionals, l'equip humà de Càritas incorpora també l'aportació d'alumnes de pràctiques, col·laboradors d'altres entitats que treballen en/amb els nostres serveis, l'acció d'altres agents externs (altres entitats, administracions)...

Les persones voluntàries

- 212 Un element identitari i fonamental de la nostra entitat és la força d'un voluntariat compromès que es posa en acció per servir, acollir i acompanyar les persones més vulnerables. Gràcies a l'aportació del voluntariat multipliquem la nostra acció.
- 213 El voluntariat de Càritas està format per persones sensibilitzades i compromeses per les necessitats socials del lloc on viuen. La seva aportació dins de l'organització ajuda a pal·liar els efectes de les desigualtats, així com els mecanismes d'exclusió i la injustícia social en aquelles persones i famílies que els pateixen. La dedicació de les voluntàries i dels voluntaris s'estén a tots els àmbits en els quals Càritas incideix. Podem definir el voluntari social com a aquella persona que, a més dels seus deures familiars i professionals, dedica part del seu temps, de forma continuada i desinteressada, a activitats a favor dels altres, segons un projecte que tendeix a erradicar les causes de la pobresa.⁵¹
- 214 Pot formar part del voluntariat de Càritas qualsevol persona sense discriminació per la seva condició social, el sexe, l'origen o la creença religiosa, sempre que respecti la missió, la visió i els valors de la institució, estigui disposada a formar-se i treballar en equip, reuneixi el perfil o les característiques necessàries per participar-hi i no existeixi cap tipus d'impediment legal que l'inhabiliti per al servei de voluntariat.
- 215 La persona voluntària de Càritas és portadora d'esperança i realitza la seva tasca moguda pels valors de la gratuïtat, la solidaritat i el desig d'igualtat d'oportunitats i justícia social.
- 216 La formació és un element clau en l'itinerari de la persona voluntària. Ha de poder rebre una **formació inicial** que li doni els elements necessaris bàsics per desenvolupar correctament la tasca encomanda. També és important que pugui comptar amb una **formació específica** vinculada a l'àmbit en el qual realitza la seva tasca, i una **formació permanent** que li permeti la reflexió sobre el seu propi procés com a voluntari, el reforci en el sentiment de pertinença a l'entitat i en la referència a la missió comuna i també li faciliti coneixements sobre aspectes generals que afecten tota l'acció voluntària.
- 217 Reconeixem les característiques següents, que defineixen el voluntariat a Càritas⁵²:

51 Càritas Diocesana de Barcelona (1996) *El voluntari social de Càritas*. Barcelona: Quaderns socials de formació, núm. 10. Barcelona: Càritas Diocesana de Barcelona. Pàg. 11.

52 D'acord amb el document de Cáritas Española (2011) *El voluntariado en Cáritas*. Madrid: Cáritas Española. Pàg. 18.



- Un voluntariat compromès que creu en el canvi social cap a una societat més justa.
- Un voluntariat actiu que fa aportacions a la societat, no només des de la tasca realitzada sinó, també des de les actituds expressades.
- Un voluntariat capaç d'organitzar-se i participar des de respostes col·lectives davant l'individualisme.
- Un voluntariat coherent des de l'acció realitzada i que, a partir d'aquí, creix com a persona.
- Un voluntariat que plasma, a través de la participació, els valors com la solidaritat, la gratuïtat, la igualtat...
- Un voluntariat amb disponibilitat per a l'acció i la formació, superant la simple bona voluntat i promovent una acció de qualitat.
- Un voluntariat en procés, amb motivacions diverses, que es fa dia a dia per mitjà de la tasca, la formació i l'acompanyament.

218 Com a fonament de tot això, creiem en un voluntariat viscut com a vocació: ens hem posat en marxa cap al món dels pobres i hem posat la nostra vida al seu servei, no per ocupar el temps i buscar un entreteniment, sinó perquè ens hem sentit cridats a aquest servei des de la nostra identitat i compromís personal i/o comunitari.

Les persones contractades

219 Càritas és una organització composta, majoritàriament, per persones voluntàries, però també allibera i incorpora a l'equip persones que s'hi vinculen mitjançant un contracte laboral.

220 Són persones centrades en l'escolta, que enfronten la seva feina, no des d'una perspectiva ajudant/ajudat, sinó d'acompanyants en un camí. És en aquest camí d'acompanyant que la persona contractada ha de tenir i exercir determinades qualitats, com l'autoconeixement, la proximitat, l'amor, el bon tarannà, la maduresa emocional, el respecte, la incondicionalitat, l'escolta activa, l'autenticitat, la creença en la persona a la qual acompanya i en les seves capacitats, l'enfocament positiu, la corresponsabilitat, el compromís en la formació continuada i el coneixement tècnic.

221 Les persones contractades que treballen a Càritas han de tenir clar que la tasca d'acompanyament a la persona s'ha de realitzar també des del coneixement i la relació amb ella, amb els voluntaris i amb els altres agents professionals propis i externs. D'aquesta manera, promouen la seva participació en la comunitat, la presa de decisions i la iniciativa, consensuen el pla de treball i en segueixen l'evolució. Com a professionals, les persones que treballen a Càritas sovint faciliten el



nexe entre la persona acompanyada i els recursos que poden ajudar-la en el seu procés. També vetllen per la continuïtat en l'atenció i perquè, en tot moment, la persona acompanyada tingui tota la informació necessària per decidir sobre la seva vida. Cal celebrar els avenços, i posar en valor els petits èxits.

222 A Càritas, les persones contractades treballen com a part d'un equip també integrat per voluntaris. Pertanyen a una comunitat amb la capacitat d'integrar i deixar espai a la pluralitat de mirades, visions i formes de treball que conflueixen en una sola missió compartida, esdevenint un sol equip per donar el millor servei possible.

El repte d'obrir la porta als joves

223 Moltes de les persones que s'adrecen a l'entitat amb la intenció d'incorporar-se com a voluntàries són persones prejubilades o jubilades, que disposen de temps i estan en plenes facultats per portar a terme un bon voluntariat. La seva aportació voluntària és molt valuosa.

224 En la societat actual, l'etapa de la joventut s'ha allargat. Ser jove no només és un concepte cronològic, sinó també d'esperit: de visió de la realitat, d'actituds creadores, imaginatives i entusiastes. Constatem que formen part de l'entitat persones voluntàries majors de 65 anys amb plenes capacitats, amb gran motivació i que fan una tasca voluntària útil i alineada amb els valors i l'estil de Càritas.

225 Certament, però, també és important poder incorporar persones joves per tal d'anar nodrint els equips de Càritas amb sàvia nova. Aquestes persones joves poden enriquir la tasca que duem a terme conjuntament amb l'aportació de vitalitat i amb una mirada diferent sobre la realitat, alhora que poden aportar una visió innovadora i de canvi, especialment en molts dels projectes parroquials que tenen una llarga tradició.

226 Així doncs, entenem que rejovenir, tant voldrà dir obrir la porta a persones d'edat jove, com a persones d'edat madura, amb una mirada lúcida sobre la societat, un esperit engrescador i renovador i amb una actitud i uns valors alineats amb la missió de Càritas.

227 D'acord amb tot el que hem exposat anteriorment, definim les següents franges d'edat prioritàries les quals **focalitzarem la nostra acció per fer propostes d'incorporació a l'entitat en projectes concrets d'atenció i acompanyament a les persones:**

- Persones menors de 25 anys.
- Persones entre els 35 i els 65 anys.

228 Els objectius i les concrecions de les actuacions dirigides a un grup o un altre a l'hora d'incorporar-los a l'entitat seran diferents i adaptats a les circumstàncies de cada un dels col·lectius. Així doncs, per als menors de 25 anys la nostra acció



s'adreçarà a la sensibilització sobre la pobresa i les causes de desigualtat social, així com a l'aproximació a l'àmbit social a través de l'acció voluntària. Pel que fa al grup d'edat comprès entre els 35 i els 65 anys, l'objectiu serà l'enfortiment de la base social de l'entitat per tal de poder donar respostes de qualitat a les necessitats socials de les persones que acollim i acompanyem.

229 Pel que fa a les concrecions sobre com podrem connectar amb cada franja d'edat, també caldrà adaptar-nos a cada grup. Si per als menors de 25 anys l'apropament pot ser a través de la comunitat educativa (escoles i/o universitats), per al grup entre 35 i 65 anys, l'apropament pot venir de la mà del voluntariat familiar, el voluntariat corporatiu i, sobretot, a través de la dinamització de la comunitat cristiana.

230 Els principals reptes que ens trobem a l'hora de rejuvenir el voluntariat són diversos i responen a diferents causes. Podem enumerar els següents:

- Variabilitat i fragmentació del temps disponible a causa de compromisos laborals, acadèmics o familiars.
- Temporalitat del compromís (augment dels compromisos puntuals o a curt termini en detriment del llarg termini).
- Canvis en la situació laboral (precarietat, atur...) que sovint condicionen la continuïtat o la disponibilitat horària.
- Poca o nul·la connexió amb l'entitat. Desconeixement de la realitat actual de Càritas i clixés preconcebuts sobre els àmbits en els quals realitzem la nostra acció.
- Dificultats per finalitzar o reorientar l'activitat voluntària d'algunes persones grans quan canvien les necessitats del servei que realitzen, no s'adapten als canvis derivats de l'adequació i millora dels serveis o minven les seves capacitats.
- Limitacions per acollir, incorporar i responsabilitzar nous voluntaris per part d'alguns grups o persones que porten temps en un projecte o servei que senten com a propi.

Altres reptes

231 A partir de tot el que hem exposat anteriorment, prioritzem els **objectius** següents:

- **Flexibilitzar els equips i serveis**, quan sigui possible, facilitar la incorporació de voluntaris joves i adequar-nos a la disponibilitat horària i a la seva motivació inicial.
- **Dissenyar nous projectes** en els quals es pugui incorporar el voluntariat jove de manera puntual, a curt i mitjà termini, sempre i quan els projectes responguin a una necessitat social real.



- **Comunicar l'acció integral realitzada pels equips de Càritas**, superant un estereotip que ens identifica, bàsicament, amb projectes d'ajuda a les necessitats bàsiques, com ara els d'aliments i de robers, i oferir propostes noves que donin resposta als problemes socials actuals, com ara projectes més integrals i d'àmbit relacional.
- **Reflexionar sobre els serveis** que donem i quins serien els que podrien tenir més implicació per part dels joves. Què tenim **i què hi poden aportar** ells.
- **Apoderar els joves** perquè puguin ser agents actius i protagonistes dels projectes.
- **Intensificar una línia de comunicació** adreçada als joves per adequar el llenguatge, el contingut i les eines comunicatives i així fer més pròxima i més atractiva l'entitat.

232 I posem l'esforç en les **línies de treball** següents:

1) Accions encaminades a enfortir la nostra base social:

Entenem que a partir del nou Model d'acció social serà essencial intensificar l'acostament al territori i posar-nos al servei de la dinamització de la comunitat cristiana. Pel que fa a la incorporació de voluntariat jove que hauria d'enfortir la nostra base social amb accions de voluntariat de forma compromesa i continuada, creiem important poder abastar els aspectes següents, conjuntament amb els membres de la comunitat cristiana:

- Revisió dels serveis que estem oferint des de les parròquies i des de Càritas Diocesana per adequar-los als nous temps amb l'objectiu de donar una millor resposta a les noves necessitats socials. Creació d'espais de reflexió i formació per tal d'estar més atents a la realitat social i a les necessitats que ens planteja i ajudar a estimular en els equips parroquials i diocesans la creativitat a l'hora de donar-hi respostes adequades i imaginatives.
- Invitació de nous membres de la comunitat cristiana a participar en accions de voluntariat.
- Treball conjunt amb les comunitats i els equips per aconseguir una actitud permeable, creativa i flexible dels grups parroquials d'acollida a l'hora de dissenyar nous projectes i d'incorporar nous voluntaris.
- Promoure i reforçar la potestat del referent arxiprestal.



Entenem que **rejovenir**, tant voldrà dir obrir la porta a persones d'edat jove, com a persones d'edat madura, amb una mirada lúcida sobre la societat, un esperit engrescador i renovador i amb una actitud i uns **valors alineats amb la missió de Càritas**.

2) Accions de sensibilització, on diferenciem dos àmbits.

- **Àmbit educatiu**, en el qual focalitzem el nostre esforç en la franja d'edat dels joves menors de 25 anys. Tindrem en compte els aspectes següents:
 - o Realització d'accions de sensibilització encaminades a aprofundir en les causes de la desigualtat social, la injustícia i la pobresa, i promoció de la participació dels joves en accions de voluntariat.
 - o Implicació de la comunitat educativa, (escoles, universitats...).
- **Àmbit empresarial, cultural i associatiu**, en el qual focalitzem les accions en la franja d'edat de persones entre 35 i 65 anys. Tindrem en compte els aspectes següents:
 - o Realització d'accions de sensibilització encaminades a aprofundir en les causes de la desigualtat social, la injustícia i la pobresa, comunicació de l'acció que fa Càritas i promoció de la participació en accions de voluntariat com a opció personal i seguint el circuit habitual d'incorporació a l'entitat.
 - o Revisió i definició de l'encaix del voluntariat corporatiu d'acord amb les necessitats de Càritas i de les empreses.
 - o Implicació de l'entitat (voluntariat corporatiu empresarial, diferents col·lectius d'entitats amb cor, voluntariat familiar...).
 - o Propostes d'accions formatives.
 - o Experiència i coordinació estreta amb les àrees implicades.







ANNEX I **Programes** **d'atenció directa**

I. Acollida, acompanyament i salut mental

L'acollida és l'eix central de l'actuació de Càritas. Suposa el primer contacte que totes les persones de la institució, contractades o voluntàries, tenim amb la persona que demana ajuda. Es fa amb discreció i des de la confiança.

I.1 Acollida i acompanyament

L'objectiu és fer una primera acollida individual i, si cal, acompanyar la família o la persona per millorar la situació amb la seva participació activa.

I.2 Suport en grup

Està pensat per fomentar la relació entre persones que es troben soles o amb poca xarxa social. És un espai que promou el coneixement i l'ajuda mútua, el suport i l'intercanvi de pautes culturals.

I.3 Assessoria jurídica

Està formada per un equip d'advocats voluntaris que assessoren les persones en diversos àmbits (laboral, habitatge, família, penal i civil).

I.4. Atenció psicològica

Un equip de psicòlegs atén les persones a nivell individual, familiar o grupal per tal d'ajudar-les a resoldre els conflictes emocionals i relacionals. També dona assessorament i suport als professionals de Càritas.

I.5. Atenció a malalts mentals severes

Presta atenció professional (psicològica, psiquiàtrica i d'infermeria), tant ambulatoria com a domicili, treballa amb un pla terapèutic individual o grupal segons les necessitats de cada persona.

2. Necessitats bàsiques

Amb l'objectiu de millorar les condicions de vida de les persones, s'atenen les seves

necessitats més bàsiques i/o urgents (alimentació, pagament de rebuts, lloguers, transport, escolarització infantil, etc.).

2.1 Ajuda en espècie

La majoria de projectes formen part de la xarxa de les Càritas parroquials i arxi-prestals on es lliuren aliments, roba, productes d'higiene, parament de la llar i altres ajuts que permeten cobrir les necessitats bàsiques. Alguns punts s'han agrupat en Centres de Distribució d'Aliments (DISA) per oferir a les famílies una alimentació més completa i variada.

2.2 Ajuda econòmica

Facilita ajuts econòmics en metàl·lic a persones i famílies perquè puguin fer front a les despeses d'alimentació, lloguer, habitacions rellogades, transport, escolarització dels fills, medicació, etc. Són temporals i es donen amb un acompanyament social.

3. Famílies i infància

Càritas dona suport a les famílies, especialment als infants, adolescents i joves, per tal que puguin atendre les seves necessitats des d'una visió integral i amb una dimensió comunitària.

3.1 Ajuda a la llar

S'ofereix servei assistencial i educatiu a domicili per donar suport a les necessitats de la vida diària com: higiene, alimentació, salut, cura dels fills, organització de la llar..

3.2 Cases d'acollida

Per a dones soles i/o amb fills. Una acull situacions d'urgència, l'altra és per poder-s'hi estar un any o més. Els oferim un espai de contenció i seguretat i les acompanyem en el procés de recuperació de les situacions de violència i/o vulnerabilitat que han viscut.

3.3 Centres oberts

S'adrecen a nens, nenes i adolescents, entre 6 i 16 anys, i les seves famílies. Diàriament i en horari extraescolar, s'hi duen a terme programes d'habilitats i de creixement emocional, així com activitats de reforç educatiu, esports... Garanteixen el berenar i alguns dies el sopar.

3.4 Cangur d'infants

Amb el suport de professionals, voluntariat i alguns pares i mares, els infants poden jugar i fer activitats mentre els seus pares realitzen cursos de formació.

3.5 Suport a la criança

Cada matí s'acompanya les dones en la criança dels seus fills i filles (0 a 3 anys) i se les ajuda a consolidar uns llaços afectius protectors i generadors d'amor. A les tardes, també s'hi fan tallers grupals per a famílies amb infants petits.

3.6 Centres de lleure

Amb el suport d'un equip de monitors, es fan activitats de lleure, esportives i tallers, així com colònies i casals d'estiu.

3.7 Centres Paidós

Per al conjunt de famílies amb fills menors de 6 anys. S'atén tots els membres de la família i se'ls acompanya de forma integral i intensiva en els diferents aspectes de la vida familiar: criança, temes escolars, formació dels pares i mares, recerca d'habitatge, salut...

3.8 Reforç educatiu

Compten amb professionals contractats i voluntariat que ajuden, dues tardes a la setmana, els infants i els adolescents en etapa d'escolarització obligatòria a fer les tasques escolars i millorar els hàbits d'estudi i de treball.

3.9 Casals per a joves

Per a joves de 16 a 21 anys. Se'ls ajuda en els estudis, a organitzar un lleure que els faciliti el creixement personal, en aspectes de salut, fent esport, en la recerca de feina, etc.

4. Formació i inserció laboral

Oferim a les persones en situació d'atur orientació, formació i acompanyament dins d'un itinerari personalitzat per millorar les seves possibilitats de reincorporar-se al mercat de treball. L'itinerari es compon de les fases següents:



4.1. Orientació laboral

Es realitza una diagnosi inicial de la persona, tant a nivell personal com en relació a la seva trajectòria laboral.

4.2. Aprenentatge de la llengua

Es treballa la incorporació de les persones a la societat d'acollida a partir de l'aprenentatge de les llengües catalana i castellana en diferents nivells.

4.3. Habilitats personals i socials

S'aborden aquells factors de l'àmbit personal, vital i social (formació, salut, relacions, entorn, organització de la vida quotidiana, situació econòmica, etc.) que poden afavorir o dificultar la inserció al mercat de treball.

4.4. Competències laborals

Permeten identificar les habilitats i els trets característics de personalitat per tal que la persona prengui consciència de quines competències té i quines ha de millorar.

4.5. Formació d'oficis bàsics

S'hi fan formacions bàsiques relacionades amb el mercat de treball, com: la cura de persones, electricitat, jardineria, peixateria, cuina, logística, etc. Inclou l'alfabetització digital. Alguns participants tenen servei de cangur.

4.6. Formació d'oficis professionals

Atenent les necessitats del mercat de treball, es fan cursos formatius perquè la persona adquireixi els coneixements bàsics d'una professió. S'acompanyen de pràctiques en empreses.

4.7. Assessorament en la contractació

S'ha establert la col·laboració amb empreses d'inserció per tal que les persones amb dificultats puguin accedir a un contracte de treball protegit. Per als joves menors de 30 anys, s'ofereix la contractació dual, consistent en un contracte formatiu d'un any que inclou teoria i pràctica en una empresa.



4.8. Espais de cerca de feina

Són espais oberts en els quals les persones aprenen a utilitzar les eines de recerca de feina i, un cop conegudes, fan recerca intensiva. Inclouen una borsa de treball domèstic.

4.9. Servei d'ocupació – Feina amb Cor

Mecanisme intensiu d'acompanyament personalitzat per a persones que fa temps que es troben fora del mercat de treball.

4.10. Borsa de treball

Recurs específic per aquelles persones que orienten la seva inserció laboral en l'àmbit domèstic i que en ocasions implica tenir cura de persones dependents. Requereixen un tractament i un acompanyament que vetlli per un bon encaix entre les persones que hi treballen i les famílies ateses.

5. Gent gran

Càritas té cura d'aquelles persones grans més vulnerables, aquelles que disposen de mitjans econòmics escassos, tenen dependència física i/o social i/o no compten amb una xarxa relacional de suport.

5.1. Visites a domicili

Grups de voluntaris i voluntàries visiten setmanalment el domicili o la residència de persones grans que no tenen suport social. Fan companyia, animació a residències, passegen i acompanyen la gent gran al metge, etc.

5.2. Ajuda a la llar

Servei assistencial i educatiu a domicili per donar suport a les activitats de la vida diària (higiene, alimentació, neteja, salut i cura de la persona) i la vinculació de la persona a la xarxa familiar i social.

5.3. Pisos compartits

Un total de 24 places en 9 habitatges compartits per a persones grans que siguin autònomes i sàpiguen autogestionar-se. A cada habitatge viuen 3 o 4 persones, amb espais propis i comuns. Compten amb suport professional.



5.4. Suport en grup

Voluntaris que organitzen setmanalment activitats grupals, generalment en els locals de les parròquies: xerrades, jocs, gimnàstica, manualitats, sortides culturals i excursions.

5.5. Apartaments amb suport

Un edifici de 19 apartaments individuals o de matrimoni, amb 24 places totals, destinades a gent gran amb autonomia per a les activitats de la vida diària. Tenen serveis comuns com: bugaderia, neteja o sala d'estar.

5.6. Vacances d'estiu

Durant dues setmanes dels mesos de juny i juliol, s'organitzen activitats de lleure i uns dies de vacances fora de la diòcesi amb l'objectiu que puguin relacionar-se, compartir vivències i trencar amb la quotidianitat.

6. Migració

Càritas dona suport a les persones estrangeres que viuen entre nosaltres i els facilita l'acollida a la nostra societat. També dona suport a projectes de les comunitats d'origen dels immigrants.

6.1. Assessoria jurídica

Ofereix una atenció legal individualitzada i grupal al col·lectiu de migrants que s'atenen als territoris de Càritas. També es sensibilitza i es forma a la comunitat sobre qüestions jurídiques i tràmits a realitzar.

6.2. Retorn voluntari

S'acompanya en tot el procés de retorn dels migrants que no poden o no desitgen continuar al nostre país, vetllant perquè es faci de forma ordenada i en condicions humanes. Des del servei, a vegades, se n'assumeix el cost.

6.3. Projectes a les comunitats d'origen

Es pretén convertir les persones immigrades en agents de desenvolupament social i econòmic als seus països d'origen, al mateix temps que s'incorporen a la vida pública de la societat d'acollida.



6.4. Ajuda als refugiats

El Servei d'Ajuda als Refugiats de Càritas Diocesana de Barcelona sorgeix per canalitzar l'ajuda de l'Església de Barcelona. Té el doble objectiu d'ajudar les persones procedents de països amb algun tipus de conflicte que poden optar a asil o refugi i donar ajuda *in situ* a través de les Càritas dels països d'origen.

7. Sense llar, habitatge i atenció penitenciària

Conscients que l'habitatge és un dret que ha de ser adequat, assequible i segur, des del programa es treballa, tant per enfortir i restablir els vincles i la xarxa social, laboral, familiar i comunitària de les persones en situació de sense llar, com per evitar que més gent caigui en l'exclusió social residencial a causa de l'impagament de l'habitatge per manca de recursos econòmics o sobre endeutament.

7.1. Centres diürns

Aquests centres diàriament ofereixen suport personal, àpats i serveis com: orientació sanitària, dutxa, bugaderia, consigna i domiciliació de correu.

7.2. Pisos compartits

Habitatges d'estada temporal, amb suport educatiu i de voluntariat, per a persones menors de 65 anys, que estiguin soles o bé per a dones amb fills en situació de vulnerabilitat social.

7.3. Servei de mediació en habitatge (SMH)

Servei de prevenció de l'exclusió residencial basat en la mediació i l'assessorament, tant per a casos de propietat com de lloguer.

7.4. Pisos unifamiliars

Pisos de lloguer assequible amb acompanyament educatiu, d'estada temporal per a persones i famílies amb fills en situació de vulnerabilitat social i econòmica. Gestionats per la Fundació Foment de l'Habitatge Social.

7.5. Acompanyament en drets

Servei d'advocades i advocats que es desplacen als llocs que Càritas té dedicats a persones en situació de sense llar amb l'objectiu d'assessorar-les legalment i jurídica per consultar qualsevol dubte relacionat amb la defensa del seus drets en qualsevol àmbit: multes, sancions, reclamacions administratives, etc.



7.6. Casa per a dones en reinserció

És un recurs residencial i educatiu amb l'objectiu que les dones que provenen d'institucions penitenciàries es reincorporin a la vida social, cultural i d'oci de l'entorn, a partir d'un procés personal i grupal. Inclou un programa d'habilitats per a la vida quotidiana amb activitats diverses.











Càritas Diocesana de Barcelona

Pl. Nova, 1

08002 Barcelona

Tel. 933 013 550

Fax 933 013 961

infocaritas@caritas.barcelona

www.caritas.barcelona

www.facebook.com/caritasbarcelona

www.twitter.com/caritasbcn

