

# La intervenció grupal i comunitària des dels serveis socials municipals al barri Gòtic de Barcelona

## Conversa amb la Rosa Jorba

Group and community intervention from social services in the Gotic neighborhood in Barcelona.

Conversation with Rosa Jorba

Teresa Aragonès i Viñes<sup>1</sup>

### Resum

La Rosa Jorba és una treballadora social que treballa des de l'any 1985 al centre de serveis socials del Gòtic, al districte de Ciutat Vella de Barcelona.

Durant tot el seu recorregut professional ha estat una gran defensora del treball social des del carrer, pràctica que ha compartit amb els seus companys del centre i que s'ha plasmat en nombrosos projectes grupals i comunitàris, significatius d'una manera d'entendre l'acció social als barris.

Des de la *RTS* l'hem convidat a parlar sobre la seva llarga experiència i ella ho ha acceptat amablement, insistint, però, que aquesta experiència ha estat sempre resultat de la reflexió i el compromís ètic i professional de nombrosos companys i companyes –treballadors socials, educadors socials, psicòlegs, personal administratiu i de consergeria, directores– que han passat pel centre i l'han fet possible.

La Rosa ens demana fer esment d'una companya que ja ens han deixat i a la qual amb aquesta menció vol recordar i retre un petit homenatge, la Rosa Llobet, treballadora social que va participar activament en el disseny del model de treball del qual es ret compte tot seguit.

**Per citar l'article:** ARAGONÈS I VIÑES, Teresa. La intervenció grupal i comunitària des dels serveis socials municipals al barri Gòtic de Barcelona. Conversa amb la Rosa Jorba. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 105-112. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Membre de l'equip de redacció de la *RTS*.

Abstract

Rosa Jorba is a social worker working since 1985 at the social services center in the Gothic neighborhood (Ciutat Vella) in Barcelona.

She has been a great defender of street social work. She has shared this practice with her colleagues in the center and it has been present in many group and community projects committed with a significant approach of understanding social action in neighborhoods.

RTS invites her to talk about her long experience and she kindly accepts. She insists in explaining her experience as being the result of the reflection and the ethical commitment of her many colleagues—social workers, social educators, psychologists, administrative staff, directors—that have made possible the center as it is.

Rosa asks us to mention a colleague that has left us and to whom she wants to pay homage: Rosa Llobet actively participated in the design of the work model here explained.

## Característiques del barri

El barri Gòtic de Barcelona té una població aproximada de 17.000 habitants. Està situat a Ciutat Vella, districte històric de la ciutat en què hi ha ubicats nombrosos i importants equipaments públics (Ajuntament, Generalitat, Registre Civil, Estadística, Correus, la seu de la Capitania Militar, la Catedral de Barcelona, etc.).

És un barri molt complex i d'una gran diversitat social, en el qual es poden identificar dues zones, la zona nord del Gòtic, rehabilitada i molt comercial, i la zona sud, més pobra, amb habitatges vells, més deteriorats, i amb barreres arquitectòniques.

Un aspecte a destacar del barri actualment és la profunda transformació que s'hi està produint per l'impacte del turisme a la ciutat i a Ciutat Vella en particular. És un barri amb una activitat nocturna important que li dóna vida, alhora que provoca que, en determinades zones, els

mateixos veïns demanen que hi siguin presents les forces de l'ordre públic, per les constants baralles per tràfic de drogues, prostitució i consum d'alcohol i altres substàncies tant a l'interior de locals com al carrer.

Però malgrat aquests problemes és una zona en la qual estan pujant els preus dels lloguers—sobretot els de renda antiga—, i aquest fet està provocant una fugida (o més ben dit una expulsió) de molts veïns cap a altres zones perifèriques de la ciutat i una conversió progressiva del teixit social amb residents de major poder adquisitiu, i una presència important de serveis per al sector turístic. S'hi estan instal·lant hotels, s'hi obren comerços i restaurants i cada cop hi ha més pisos destinats a l'ús d'aquest sector econòmic, fins i tot alguns en condicions d'habitabilitat poc recomanables.

Resten encara moltes pensions on hi viuen moltes de les persones que s'atenen

al CSS. “En altres zones es comparteix habitatge, aquí es comparteixen pensions”.

La majoria de les persones ateses viu a la zona sud, n’hi ha que són del barri de tota la vida, nascuts a Catalunya o procedents de migracions interiors, i altres són persones i famílies estrangeres de procedència molt diversa que s’han anat instal·lant al barri en els darrers allaus migratoris.

Pel que fa a equipaments públics per al barri, hi ha dues escoles públiques d’educació primària, una escola bressol pública i dues de privades. Es compta amb una Àrea Bàsica de Salut i un centre de dia, amb els quals es treballa amb una bona coordinació. El barri no gaudeix d’espais verds.

La Rosa situa l’acció dels Serveis Socials al barri amb una data de referència que, segons diu, marca un abans i un després: els Jocs Olímpics de Barcelona.

Describeix la situació anterior a aquest important esdeveniment per a la ciutat com un barri que tenia moltes mancances socials, deteriorat, amb habitatges amb greus problemes d’habitabilitat, barreres arquitectòniques i una infraestructura molt deficitària. Hi havia un nivell alt d’absentisme escolar, molta drogoaddicció entre els joves i alta mortalitat per Sida. A aquesta realitat s’hi afegia la problemàtica sociosanitària d’una població important de gent gran i sola, que conformava un panorama que produïa vertigen als professionals que hi treballaven per poder donar una resposta adient.

Progressivament es va anar introduint un estil de treball diferent. La tasca es des-

envolupava fonamentalment fora dels despatxos, s’estava més al carrer i també s’anava més als domicilis, i la intervenció es coordinava amb els pocs recursos que hi havia, amb un grau d’implicació alt per part de tots.

L’ampliació del nombre de centres de serveis socials a Ciutat Vella i la necessitat de reforçar aquesta pràctica amb un cos teòric i metodològic va permetre poder comptar amb espais de suport tècnic, formació i supervisió amb tots els serveis que actuaven al territori. Aquesta experiència es va dur a terme els anys 1992-1993, en col·laboració amb l’equip de l’Escola de Teràpia Familiar Sistèmica de la UAB i amb l’assessorament d’experts internacionals.<sup>2</sup>

Segons relata la Rosa, aquesta experiència va ser una oportunitat per entendre millor la feina que estaven fent. Va potenciar el treball d’equip i en xarxa, facilitant un sistema de treball en què el centre d’atenció va deixar de girar al voltant de la compartimentació competencial de cadascun dels serveis per situar-lo en la problemàtica que afectava les famílies i en un abordatge ben coordinat orientat a la seva millora.

“Hi ha un abans i un després (d’aquesta experiència), va haver-hi un apoderament. Per què havíem de derivar la gent d’un lloc a l’altre? Per què abans de fer aquesta derivació no treballàvem amb les persones? Crec que això ens va ajudar molt a apoderar-nos com a treballadors socials i educadors. I a fer un treball com a equip.

<sup>2</sup> Referència bibliogràfica de l’experiència: Coletti, M. i Linares, J. L. (compiladors). *La intervenció sistèmica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática. La experiencia de Ciutat Vella*. Barcelona: Paidós Teràpia Familiar, 1997.

Que podíem treballar amb ells (els formadors) sense por, amb molta seguretat, ens donaven molta “canya”, vàrem haver de llegir molt, portar molts casos per analitzar-los... Tot això ens va permetre crear un equip. Perquè el fet que t'exposis et fa perdre la por...”

### “Vàrem anar perdent la por a sortir dels despatxos...”

I una de les conseqüències d'aquest canvi va ser l'inici d'una manera de pensar el treball social diferent, en la qual el treball grupal i una participació activa amb la comunitat era imprescindible, tant pel que fa a les modalitats d'atenció als usuaris com, i sobretot, pel posicionament dels professionals en relació amb la tasca. Es va guanyar en cohesió, eficàcia i satisfacció en el si de l'equip. Poder compartir reflexions i estratègies de treball amb la participació de tècnics, usuaris i de joves voluntaris que s'anaven incorporant potenciava l'abast de les intervencions a fer i en multiplicava els efectes. Les diverses mirades permetien una millor perspectiva, i molt més rica, del que passava i del que calia i es podia fer.

A través del seu relat, la Rosa recorda aquesta etapa com un procés invisible per a l'organització, gairebé clandestí, en el qual determinades activitats es feien fora dels horaris laborals i ni tan sols es contemplaven com a hores extres. Es feien perquè l'equip creia que calia fer-les i no tenien nom ni espai reconegut a nivell institucional.

Rememora especialment el moment d'implementació del PIRMI.<sup>3</sup> Calia adequar plans de treball que s'adaptessin a les necessitats dels seus beneficiaris, que massa vegades, per les seves característiques personals, d'higiene, de salut o d'aptituds, se sentien rebutjats als centres on anaven a fer les mesures, o bé directament abandonaven per manca de motivació i de condicions per generar-la.

### Aprenem junts

Així va néixer “Aprenem junts”, fa 21 anys, un projecte amb una participació important de voluntariat, en què es provava –i es prova encara– d'oferir una atenció molt individualitzada, en què la motivació i l'aprenentatge es canalitza a través de la relació i del reconeixement mutu. “El voluntari li ensenya a llegir i a escriure i l'usuari li parla de la seva vida i experiència”.

Es tracta de generar vincles capaços de recuperar la dignitat oblidada i, d'aquesta manera, tenir més eines per poder accedir amb autonomia als espais normalitzats d'inserció social, laboral i de formació: “Aquí em tracten com una persona” és una frase que ha expressat moltes vegades aquest sentiment per part de moltes persones. “Podria ser un drama deixar Aprenem junts, però hem treballat el procés i ningú ha tornat. En aquest sentit, Aprenem junts ha estat i segueix sent una teràpia de la soledat”.

Aprenem junts ha estat possible gràcies a la implicació de l'equip del CSS i a la

<sup>3</sup> Pla Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció.

intensa participació de voluntaris i d'usuaris del servei. Un procés col·lectiu sostingut per un teixit de grups diversos amb els quals s'han anat tractant aquelles qüestions que n'afectaven el desenvolupament. De tant en tant, potser un parell de cops l'any, s'han fet reunions assembleàries a les quals s'ha convocat tots els participants per organitzar alguna activitat o avaluar conjuntament el que es va fer i recollir noves propostes.

Per a l'equip, un element fonamental del projecte ha estat la seva horitzontalitat, desapareixen les etiquetes invalidants i estigmatitzants. La situació personal de cadascú és quelcom que, si cal, es tracta a nivell individual amb els professionals del centre, però en el projecte es participa des del que cadascú pot rebre i donar.

Segons explica la Rosa, és interessant observar com els rols d'uns i altres amb el curs del temps han anat canviant, ja que molts dels que en el seu temps eren beneficiaris del PIRMI, i per tant receptors de mesures d'inserció, han participat després com a voluntaris. I joves que arribaven com a fracassats escolars i absentistes han acabat donant classes d'informàtica per a gent més gran que ells, amb orgull i bons resultats per a uns i altres.

El projecte Aprenem junts ha estat un espai de referència per a molta gent del barri. Un projecte que més enllà del seu valor formatiu ha esdevingut un espai d'intercanvi i de relació que ha permès potenciar afectes, millorar relacions i hàbits de convivència. Un espai que afavoreix cuidar-se i cuidar la pròpia imatge per agradar als altres, i en el qual es van creant noves relacions amb persones de totes les edats que viuen i estan soles.

S'ha observat que alguns grups de veïns de determinats carrers, recordats com a conflictius, han millorat la seva convivència a través de tècniques de resolució de conflictes i s'ha reduït la intervenció de les forces d'ordre públic.

Fa aproximadament un any, a iniciativa d'un voluntari i amb la participació d'una nodrida xarxa d'entitats, s'ha endegat l'"Aprenem junts laboral", amb activitats i tallers orientats a aconseguir majors nivells d'inserció laboral. Al barri hi ha moltes persones aturades, i tot i que van als recursos d'ocupació, actualment tenen poques oportunitats de trobar feina. Estan molt angoixades per la seva precarietat econòmica i per no poder cobrir les necessitats bàsiques de subsistència. Per donar-los suport s'ha creat la Xarxa laboral, des de la qual es col·labora amb la recerca. A través de la xarxa d'entitats es treballa per veure com crear i canalitzar propostes de feina del barri per a les persones del barri, i ja s'ha pogut col·locar algunes persones.

Actualment al programa Aprenem junts hi participen unes cent persones, entre 20 i 30 de les quals com a voluntaris.

El treball amb els voluntaris va a càrrec de dos professionals, una treballadora social i un educador, en dos grups d'una periodicitat de dos cops per setmana. L'objectiu principal és la relació, l'acompanyament i la formació: es comparteixen dubtes, es busquen recursos i solucions als problemes que es plantegen i s'obren noves propostes d'activitats i de vinculació al barri. "L'objectiu és anar creant amb ells... valorar la importància que té el treball que fan" "El que fem amb aquest voluntari és que en els primers moments

estigui acompanyat d'un altre voluntari, perquè al principi tenen por" "No és dona massa informació sobre l'usuari, és un acord que hem establert".

### Treball amb grups i de grups

L'equip del CSS, tal com s'ha dit abans, s'ha mantingut molt estable i s'ha compromès amb un model de treball que ha privilegiat des de sempre la dimensió preventiva, i quan s'atén una persona ja a la primera acollida es fa una escolta que intenta incorporar totes aquelles circumstàncies que l'afecten per poder-li donar una resposta el més integral possible. Tal com s'ha anat dient, una de les realitats amb què es troben moltes de les persones que viuen al barri i que acudeixen als Serveis Socials és l'absència d'una xarxa sociofamiliar estable, i per tant molta soledat. És per això que l'equip ha anat construint un entramat metodològic amb respostes diverses, per tal que l'atenció individualitzada pugui ser complementada amb altres propostes de suport relacional i socioterapèutic com és el treball en grup amb persones que pateixen situacions i problemàtiques semblants.

Hi ha grups de dones soles amb fills, i també grups mixtes d'adults, homes i dones.

Són grups integrats per persones que vénen al Servei amb demandes diverses i, a través de l'exploració i la relació que s'estableix, s'observa que han patit mancances importants en la seva història de vida tant a nivell afectiu com material: pèrdues i institucionalització durant la infantesa, maternitat i paternitat prematures, presó, alcoholisme, diferents tipus de violències,

períodes llargs de viure al carrer, problemes crònics de salut, prostitució, etc. Encara que alguns tenen família, en general els vincles són fràgils o inexistents i tot plegat els posa en un nivell alt de vulnerabilitat.

Els grups tenen objectius socioterapèutics, amb els quals es prova de millorar el sentiment d'autoestima i de fomentar relacions de suport saludables entre ells i el seu medi a través de la vinculació al grup. En la majoria es veu com, a poc a poc, la relació amb el grup es va transformant i aquest es converteix en un espai de confiança per poder compartir vida.

Alguns, homes i dones, viuen en pensions del barri, i és per això que s'intenta que el grup sigui un element de vinculació relacional entre ells, però també amb les institucions com a espais de referència.

En paraules de la Rosa: "Trobar un lloc des del qual recuperar la consciència de ser i estar, de viure amb dignitat i autonomia per resoldre els seus interessos; de posar paraules a les emocions i compartir amb altres bons i mals moments de manera solidaria. Hi ha persones que vénen demanant participar del grup, això era una cosa impensable fa un temps".

"Moltes de les persones del grup viuen en pensions del barri; tal com diuen ells, el seu objectiu per formar part del grup és tenir eines per enfrontar-se a les coses que es troben en el camí, és estar millor".

"És un grup obert i el nostre objectiu és que pugui fer-se autònom. Des de fa un any alguns membres del grup estan participant en activitats del centre cívic." Actualment aquests grups estan formats per unes 11 persones i tenen una periodicitat quinzenal.

## Grup de dones que pateixen violència

El grup està pensat per a dones que han patit violència, tant per part dels pares com per part de les parelles i que estan sent ateses pel centre. És un grup en què participen no més de 8 o 9 dones, nombre ajustat per afavorir el diàleg i la participació. “És molt important que parlin. Perquè totes tenen tant de dolor interior, tanta por, tantes emocions atrapades, que necessiten verbalitzar-ho”.

Es tanca el grup durant un any i es va tornant a obrir a noves incorporacions la temporada següent, perquè es considera que les que ja fa un temps que hi són poden ajudar les altres. “S’han d’escoltar entre elles, això és el que les fa pensar; no parlem el mateix llenguatge. Tu acompanyes el grup, però el porten elles”.

“És un grup dur però molt ric. L’any passat gairebé totes van trobar feina. Jo penso que són dones que han patit tant que surten enfortides... Les que continuen és perquè els faltava un any més. I ara aquest any notes quina fortalesa tenen, un encoratjament impressionant. Hi ha molt de patiment aquí dintre. Aquí es treballa molt l’autoestima, la parella, el procés de dol, tot el que us podeu imaginar...”

Està conduït per una treballadora social.

## Gent gran

Una altra de les realitats del barri és la població de gent gran que viu sola i també amb vincles familiars febles o inexistents. Són persones amb tendència a l’aïllament, i que moltes vegades corren el risc de deteriorar-se per unes condicions de vida

molt precàries a nivell econòmic i d’habitatge, però també de salut física i psíquica.

Molts van al menjador del casal, i el grup es fa durant una hora i mitja abans del dinar, cada quinze dies. Hi participen 11 o 12 persones i de vegades hi assisteixen les treballadores familiars que tenen a casa. Es comença amb un exercici de relaxació i després s’explica una història. Els temes giren “del passat i del present”, d’allò que els amoïna i tenen ganes de compartir. En aquest grup s’intenta afavorir molt la participació, amb una dinàmica dirigida per la treballadora social que condueix el grup.

Als inicis hi havia persones que no podien anar als menjadors socials perquè el seu comportament, problemes de relació o la falta d’higiene provocava el rebuig de la resta d’usuaris dels serveis. En aquests casos, davant l’alternativa de portar-los els àpats a casa perquè no molestessin, reforçant l’aïllament i el deteriorament consegüent, s’ha fet un treball molt curós amb el centre de dia del barri, implicant també els professionals dels serveis d’ajuda a domicili i els dels serveis sanitaris. Ha estat una tasca molt ben coordinada que ha tingut com a objectiu fomentar la vinculació al centre de dia, des d’on s’han pogut cuidar hàbits d’higiene, s’han fomentat noves relacions i s’ha garantit una alimentació adequada i el seguiment de la medicació prescrita, en un abordatge que es valora des de tots els interventors com a molt positiu i de caràcter preventiu.

Segons la Rosa: “S’ha constatat que són persones que milloren la seva salut i fan menys ingressos hospitalaris, surten més al carrer, allarguen la seva esperança de vida i tenen més ganes de viure, menys depressió... Fins i tot estan més guapos!

Es fa evident la transformació de la seva qualitat de vida”.

### Pintant cors

Aquest és un projecte d'arranjament de pisos que s'està fent amb un grup de joves escoltes i els seus caps, que voluntàriament dediquen part del seu temps a l'arranjament de pisos en mal estat de conservació detectats pels treballadors socials del centre, i amb el consentiment exprés de les persones que hi viuen.

El projecte té diversos moments: el primer és amb els caps de l'agrupament escolta, que són els que tenen el contacte amb el treballador social responsable del projecte i els que van a veure els domicilis i planifiquen la tasca del grup. En un segon moment el mateix responsable és qui treballa amb els joves en sessions de grup, per explicar el que faran i com ho faran, transmetent el sentit solidari i de cooperació de l'activitat. El darrer és el seguiment

de l'activitat per anar comentant les dificultats que es puguin anar trobant i poder parlar del seu impacte.

És un projecte que es valora molt pels efectes múltiples que comporta: pel ciutadà que rep l'ajut i l'afecte dels joves, pels mateixos joves, que prenen consciència de realitats socials que requereixen la seva solidaritat, i pel servei, que compta amb un recurs de suport que, a més del seu valor material, genera vincles i complicitats amb els usuaris i les entitats juvenils.

En acabar la conversa amb la Rosa Jorba, en què ens ha parlat de dificultats, marginació i patiment, ens queda, no obstant, un sentiment de satisfacció i esperança. En les seves explicacions ens ha transmès il·lusió, afany de superació, avenços i metes aconseguides, solidaritat. I sobretot la constatació que fer treball social de debò és possible.

*Conversa mantinguda el 10 de març del 2014*