

RTS

Revista de Treball Social

número 203 - desembre 2014

Compromís amb
la comunitat

Commitment to Community



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

Directora: Rosa M. Ferrer Valls

Sotsdirectora: Pepita Vergara Beltrán

Equip de redacció: Carlos Alarcón Zwirnmann

Teresa Aragonès i Viñes

Rosa M. Carrasco Coria

Rosa Garriga Blasco

Josep M. Mesquida González

Administrativa: Anna Pablos Ortuño

Comitè assessor: **Montserrat Bacardit i Busquet:** Treballadora social. Directora RTS de 2006 a 2014. **Laura Caravaca Morilla:** Treballadora social. Coordinadora responsable del Servei de Centre de dia i SAD a la Fundació Privada President Torres Falguera, Llar Fundació. **Teresa Crespo i Julià:** Presidenta d'Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS). Presidenta del Consell assessor de Polítiques Socials i familiars. **Montserrat Cusó Torelló:** Treballadora social. Presidenta de Save the Children a Espanya. **Jose Fernández Barrera:** Treballadora Social, llicenciada en dret i Dra. en sociologia. Universitat de Barcelona. **Carme Fernández Ges:** Treballadora social i llicenciada en ciències de l'educació. Universitat Ramon Llull (Fundació Pere Tarrés). **Jose Antonio Langarita Adiego:** Treballador social i Dr. en antropologia social. Universitat de Girona. **Montserrat Mestre Anglès:** Treballadora social i llicenciada en antropologia social. Cap de Servei dels Serveis Socials, Sanitat i Programes a l'Ajuntament de Manresa. **Xavier Pelegrí Viaña:** Treballador social i Dr. en antropologia. Universitat de Lleida. **Carmina Puig i Cruells:** Treballadora social, psicòloga i Doctora en Antropologia social. Universitat Rovira i Virgili (Tarragona). **Cristina Rimbau Andreu:** Treballadora social. Experta en polítiques socials europees. **Pepita Rodríguez i Molinet:** Treballadora social. Referent de L'àrea de treball social de l'Institut Català de la Salut àmbit Barcelona. **Antoni Vilà Mancebo:** Llicenciat en Dret i Dr. en Pedagogia. Investigador de l'IGOP-UAB. **Cristina Villalba Quesada:** Treballadora social. Universitat Pablo de Olavide (Sevilla). **Teresa Zamanillo Peral:** Treballadora social i doctora en ciències polítiques i sociologia. Catedràtica jubilada de la facultat de Treball social de la Universitat Complutense de Madrid.

Disseny de les cobertes: Jordina Tió

Disseny interior: Ester Lozano Vivó

Correcció d'estil i traducció: Raül Cascajo i Orzáez

Traducció i correcció angles: Urgell Poch Planas

Impremta i maquetació: I.G. Santa Eulàlia. Sta. Eulàlia de Ronçana

Dipòsit legal: B-19535/1968

ISSN: 0212-7210

ISSNe: 2339-6385

Tiratge: 600 exemplars en edició impresa

Versió en línia consultable a www.tscat.cat

Edita: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Portaferrissa 18, 1r 1a - 08002 Barcelona

Tel. 93 318 55 93 - Fax 93 412 24 08

Adreça electrònica: rts@tscat.cat

Subscripcions: www.tscat.cat

Junta de Govern del Col·legi

Degana: Núria Carrera i Comes

Vicedegana 1a: Margarita Garcia Canela

Secretària: Montserrat Mas Carrillo

Tresorera: Lucia Guerrero Ruiz

Vocal i vicesecretari: Juan Manuel Rivera Puerto

Vicedegana 2a: M^a Pilar Martínez Bertholet

Vicedegana 3a: Anna M. Galobardes Gelada

Vicedegana 4a: Marta Frontiñán Garcia

Vicedegana 5a: Gemma Solanas Bacardit

Vicedegana 6a: Glòria Martín Lleixa

Vocals: M. Mercè Ginesta Rey

David Nadal Miquel

Càndid Palacín Bartrolí

Arantza Rodríguez Juano

L'equip de redacció no s'identifica necessàriament amb el contingut dels articles publicats.

Sumari

■ Editorial	5
■ A fons	
Potencialitats i límits de l'acció comunitària com a estratègia empoderadora en el context de crisi actual <i>Ernesto Morales i Oscar Rebollo</i>	9
La potenciació del treball comunitari com a estratègia per reafirmar el compromís social del treball social <i>Ferran Cortés Izquierdo</i>	23
Treball comunitari i moviments socials; una relació necessària i poc existent <i>Judit Font Redolad</i>	36
La intervenció comunitària des dels serveis socials locals: de la pèrdua al desig; del desig a l'acció <i>Mercè Ginesta i Rey</i>	50
El treball comunitari. Un repte per als serveis socials bàsics <i>Merche Avilés, Montserrat Rovira i Bet Bàrbara</i>	63
Invitació al treball comunitari: com innovar en la construcció de les noves ruralitats <i>M. Rosa Guixé i Imma Quintana</i>	76
La mirada comunitària en la intervenció social. Una experiència pràctica de gestió per a l'acció <i>Rosa Maria Alemany Monleón</i>	88
La intervenció grupal i comunitària des dels serveis socials municipals al barri Gòtic de Barcelona. Conversa amb la Rosa Jorba <i>Teresa Aragonès i Viñes</i>	105
Intervencions comunitàries des dels serveis socials d'atenció primària <i>Maira Costa Casas</i>	113
Projecte d'Acció Comunitària Radars per a les persones grans <i>Ernesto Morales, Pablo Peralta, Berta Subirats, Montserrat Bonafont i Elisa Sala</i>	120
Projecte Horta Comunitària de Ca n'Anglada <i>Ramon Petit Estrenjer</i>	130

Treballem amb la comunitat: l'experiència de salut comunitària a Roquetes, un procés en creixement <i>Glòria Muniente Perez de Tudela</i>	140
Les TIC i el treball comunitari amb joves <i>Alexandra Bozonet</i>	148
Obertament: un projecte de lluita i empoderament en salut mental. Lluitar contra l'exclusió des de la pròpia vivència <i>Noelia Sotus Ramon</i>	156
■ Altres temes d'interès	
Crònica de la jornada <i>Noves mirades a l'acció comunitària</i> celebrada el 28 de novembre de 2014 a la Casa del Mar de Barcelona <i>Ramon Terrassa Cusí</i>	167
Vides en crisi(s). Ètica, recerca i creativitat. Transformem el present, construint el futur <i>Pepita Vergara i Carlos Alarcón</i>	169
La supervisió professional a l'àmbit social: aprenentatge i formació permanent <i>Yolanda Martínez, Marta Lloret i Meritxell Pomés</i>	172
■ Miscel·lània	
Una mirada al món de les treballadores familiars, reflexió d'una coordinadora tècnica d'atenció domiciliària <i>Natàlia Sánchez Delgado</i>	182
■ Prestatge dels llibres	
Anatomia de la pobresa a Catalunya	189
Las prácticas curriculares en el grado de Trabajo Social. Supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional	192
Sexual Orientation and gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and transgender people	195
■ La Revista	
Publicacions	201
Normes per a la presentació d'articles a la <i>Revista de Treball Social</i>	202
Butlleta de subscripció	205

Editorial

En aquest número ens estrenem al capdavant de la *RTS* amb moltes ganes de treballar en equip per oferir una revista de qualitat i que proporcioni fonaments teòrics, una revista que també doni valor a les experiències pràctiques dels treballadors socials i a la reflexió sobre la nostra intervenció, que plantegi com millorar-la tenint en compte el context actual. En definitiva, una revista que esdevingui una eina útil i un referent per als professionals i els universitaris.

Ens ha semblat important començar aquesta nova etapa abordant el treball comunitari. En aquests moments de retallades constants de drets i serveis, així com de manca de recursos, sembla que el treball social comunitari “ressorgeix” i se’n parla molt. Com hem d’interpretar aquest ressorgiment? Amb certa enyorança? Com la millor solució per lluitar contra les desigualtats socials? Com una tasca pròpia del treball social o com quelcom que correspon a altres? I en l’aspecte més concret també es desperten preguntes. És una intervenció possible, desitjable? Ens hi veiem amb cor, ens fa por? O al contrari, ho considerem necessari i il·lusionant? El que sí que és cert és que el treball comunitari forma part dels ciments de la nostra professió, tant en el que fa referència als coneixements com a la pràctica. I segur que treballar amb la comunitat ajuda a promoure una transformació més gran i l’empoderament de les persones i del seu entorn.

També queda palès que en aquesta tasca no estem sols, i que cal treballar juntament amb els moviments socials i amb altres disciplines. Pot ser difícil, però cal trobar el camí, i per començar, tal com diu un dels articles, “primerament ens hem de creure que hem de treballar junts”.

En aquestes pàgines hi trobareu teoria, reflexió i experiència sobre el treball comunitari. No dubtem que us poden ajudar en el vostre compromís amb la comunitat.

Per acabar, aprofitem aquest primer contacte amb vosaltres, lectors i lectores, per animar-vos a escriure sobre la vostra feina i les reflexions que se’n deriven. És una manera idònia d’anar construint unes bases sòlides per al treball social

In this Edition we make our debut at the front of the RTS, wishing to work together to provide a quality magazine with theoretical foundation, a magazine that enhances practical experiences of Social Workers and reflection on our intervention to improve it considering the current context. In short, a magazine that becomes a useful tool and a reference for professionals and university students.

We feel it is important to start this new phase addressing Community Work. In these times of constant cuts of rights and services, as well as lack of resources, Community Social Work seems “to revive” and is on the lips of many. How to interpret this resurgence? With some nostalgia? Considering it the best solution to fight against social inequalities? Is it a Social Work task or something belonging to others? It also raises questions in a more specific field. This intervention is possible, desirable? We are able to do it or we have fear of it? Do we see it as being necessary and exciting? What is certain is that Community Work is part of the foundations of our profession, referring to both knowledge and practice. Certainly, working with the community helps promoting greater transformation and empowerment of people and their environment.

It is also clear that we are not alone in this task and we must work together with social movements and other disciplines. It can be difficult but we must find a way to start and -as one of the articles says- “we must first believe that we have to work together.”

In these pages you will find theory, reflection and experience of Community Work. No doubts that it can help you in your commitment to the community.

We would like to take this first contact with the readers encouraging you to write about your work and derived reflections. It is a great way to build a solid foundation for Social Work.



A fons

Potencialitats i límits de l'acció comunitària com a estratègia empoderadora

La potenciació del treball comunitari com a estratègia per reafirmar el compromís social

Treball comunitari i moviments socials: una relació necessària i poc existent

La intervenció comunitària des dels serveis locals

El treball comunitari. Un repte per als serveis socials bàsics

Invitació al treball comunitari: com innovar en la construcció de les noves ruralitats

La mirada comunitària en la intervenció social

Conversa amb la Rosa Jorba

Intervencions comunitàries des dels serveis socials d'atenció primària

Projecte d'Acció Comunitària Radars per a les persones grans

Horta comunitària Ca N'Anglada

Treballem amb la comunitat

Les TIC i el treball comunitari amb joves

Obertament: un projecte de lluita i empoderament en salut mental

Potencialitats i límits de l'acció comunitària com a estratègia empoderadora en el context de crisi actual

Potentialities and boundaries of community action as an empowerment strategy in the current crisis context

Ernesto Morales Morales¹ i Oscar Rebollo Izquierdo²

Resum

Vivim moments de crisi que es dibuixen com a estructurals a llarg termini, en els quals es posa de manifest la incapacitat de l'Estat per donar resposta a les demandes socials. Un canvi d'època que necessita noves respostes, en què es qüestiona clarament el paper que han tingut i hauran de tenir les institucions, els professionals de l'acció social i la població en la recerca i posada en funcionament de solucions. L'acció comunitària i l'empoderament de la població poden tenir un paper determinant a l'hora d'impulsar noves respostes i/o preservar drets existents; d'aquí l'interès per identificar-ne les potencialitats i els límits.

Paraules clau: Treball social comunitari, acció comunitària, empoderament, crisi, autogestió.

Per citar l'article: MORALES MORALES, Ernesto i REBOLLO IZQUIERDO, Oscar. Potencialidades y límites de la acción comunitaria como estrategia empoderadora en el contexto actual de crisis. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 9-22. ISSN 0212-7210.

¹Treballador social i sociòleg. Equip d'Acció Comunitària i investigador de l'IGOP (Institut de Govern i Polítiques Públiques de la UAB). ernesto.morales@uab.cat.

²Doctor en Sociologia. Equip d'Acció Comunitària i investigador de l'IGOP (Institut de Govern i Polítiques Públiques de la UAB). oscar.rebollo@uab.cat.

Abstract

We live in times of crisis that seem to be structural in long-term and reveal the inability of the state to respond to social demands. It is a shift of era that needs new answers, in which is clearly questioned the role played -and needed to be played- by institutions, professionals of social action and the population, in the research and implementation of solutions. Community action and empowerment of the population can play a decisive role in driving new answers and / or preserving the existing rights; hence the interest in identifying their potential and their limits.

Key words: Community Social Work, Community Action, Empowerment, crisis, self-management.

Introducció

Vivim moments en què es posa de manifest la incapacitat de l'Estat, en tots els nivells, per donar resposta a les demandes socials que sorgeixen en un context de crisi que es dibuixa com a estructural a llarg termini. Un canvi d'època (Subirats, 2011) en el qual les antigues solucions no podran servir per sostenir o preservar els nivells de protecció social o la qualitat de vida que s'havien donat per a grans capes de la població fins fa molt poc. Aquesta situació qüestiona clarament el paper que han tingut, i sobretot el que hauran de tenir, les institucions i els professionals de l'acció social, i també el paper que ha jugat i que ha de jugar la població en l'articulació de noves respostes als reptes del moment.

És en aquest context on s'ha de situar el debat públic sobre el paper que pot i ha de tenir la ciutadania a l'hora de fer front a aquestes necessitats: com a subjecte actiu o com a subjecte perceptor dels diversos resultats que els puguin oferir les cada vegada més escanyolides polítiques públi-

ques? A més, sembla evident que parlar del paper de la ciutadania no es pot entendre només com una suma de les accions individuals de les diverses persones que conformen un sector determinat de població; per això parlem de comunitat, per cridar l'atenció sobre un conjunt d'accions que tenen una dimensió col·lectiva important i, d'aquesta manera, en emergir aquesta dimensió col·lectiva de la ciutadania activa, la reflexió adquireix un matís polític clar: per què i per a què s'ha de treballar amb la comunitat? Perquè doni resposta, amb accions solidàries de tota mena, a les necessitats bàsiques que ja no afronta l'Estat? O per generar consciència, contra-poder i capacitat d'organització que lluiti pels seus drets i a més articuli aquestes respostes? És clar que la comunitat pot desenvolupar formes d'ajuda mútua o de solidaritat amb contingut polític divers.

Sabem, d'altra banda, que l'acció comunitària pot ser impulsada i promoguda per les administracions (això passa des de fa temps en camps diversos de l'acció social, com el treball social, el treball socio-

educatiu, l'animació sociocultural, etc.), però també coneixem accions comunitàries promogudes per la ciutadania de manera autònoma. Quins límits i potencialitats tenen una opció i l'altra?

Com a part substancial d'aquest debat, on es posen en relació la satisfacció de necessitats, el paper de la població i la posició dels professionals per treballar-hi, trobem molts dels dilemes que avui presideixen la reflexió sobre el treball social comunitari, o sobre l'acció comunitària; sobre els seus límits i les seves potencialitats com a eina per a l'empoderament de la població.

Aquest article pretén contribuir a aquest debat. Per fer-ho entrarà en joc un doble nivell d'anàlisi.

En el nivell més teòric-conceptual s'abordarà una aproximació al concepte d'*acció comunitària* i al d'*empoderament*, ja que tots dos conceptes formen part substancial de l'argument que es pretén desenvolupar, i convé saber amb certa precisió de què estem parlant.

Sense que la pretensió principal d'aquest text sigui eminentment teòric-conceptual, ens aturarem amb una mica més de detall en el desenvolupament del concepte d'*empoderament*; treballat sobretot a partir de les teories de l'empoderament aportades des de la psicologia comunitària, fonamentalment Zimmerman, Rappaport i M. Montero; aquestes es veuen complementades per l'aportació des de la ciència política de Subirats, que ens permet aclarir o visionar cap a on s'orienten les ac-

cions comunitàries des d'una perspectiva de l'empoderament polític.

El nivell més empíric, o de les evidències, és fruit tant del treball de recerca-acció que hem pogut desenvolupar des de l'equip d'Acció Comunitària de l'IGOP i d'altres experiències que s'han pogut acompanyar anys enrere en processos de desenvolupament local i educació popular en el context del sud del Brasil.³ A l'IGOP, des de l'any 2008, i ubicats a l'Escola de Polítiques Socials i Urbanes de l'IGOP, al districte de Nou Barris de Barcelona, hem tingut l'oportunitat de poder acompanyar i col·laborar amb diferents accions, projectes, programes i plans que quedarien dins del marc conceptual de l'acció comunitària.

Concretament, i partint de la categorització clàssica, també utilitzada per a l'anàlisi d'altres experiències de participació (Font *et al.*, 2000), que distingeix entre accions comunitàries institucionals, accions comunitàries autònomes (independents financerament i orgànica de les institucions) i accions comunitàries mixtes (independents orgànica-ment de les administracions però en moltes ocasions totalment dependents del seu finançament), l'objectiu d'aquest article és identificar alguns dels elements que considerem que s'apunten com a limitants o potenciadors de l'empoderament en la ciutadania en les accions comunitàries, depenent del grau d'autonomia respecte a les administracions.

³ Aquestes referències s'emmarquen en l'estada feta a Porto Alegre (Brasil) entre els anys 2007 i 2009, i les experiències acompanyades en el marc del curs d'agents de desenvolupament local des de l'educació popular del CAMP. Edició 2008. Per saber-ne més consulte: camp.org.br (consultada 12/01/15).

Acció comunitària, treball social comunitari, empoderament: de què parlem?

No existeix una única definició àmpliament acceptada del significat de “comunitat” o d’“acció comunitària”, i sí moltes visions i fins i tot contradiccions (Llena i Úcar, 2006). Són conceptes relliscosos, que sovint fem servir sense definir prèviament i que no sempre remetent a la mateixa realitat, ni apunten al mateix tipus de pràctica social o professional, ja que són molts els perfils professionals que operen en aquest camp (treballadors socials, però també psicòlegs socials, sociòlegs, educadors, animadors socioculturals, professionals de la salut, etc.); per això, encara que l'objectiu d'aquest text no sigui eminentment teòric, pensem que paga la pena acotar mínimament els conceptes clau de la nostra argumentació.⁴

El concepte de *treball social comunitari* moltes vegades es fa servir com a equivalent al d'*acció comunitària*, encara que, com ja hem apuntat, l'acció comunitària no només està impulsada per treballadors/es socials. Nosaltres en aquest text farem ús del terme *acció comunitària* perquè no pugui entendre's que ens estem referint sempre a una intervenció professional específica.

Gran part de les aproximacions conceptuals a les accions comunitàries té com a denominador comú la idea de treballar objectius col·lectius de manera col·lectiva (Rebollo i Carmona, 2009), i millorar o enfortir les capacitats de les persones i les

■ *Acció comunitària i empoderament*, per tant, són dos conceptes difícilment dissociables des de la nostra aproximació, o més aviat el segon és ingredient fonamental del primer, encara que no és l'únic

organitzacions participants (Montero, 2003). *Acció comunitària i empoderament*, per tant, són dos conceptes difícilment dissociables des de la nostra aproximació, o més aviat el segon és ingredient fonamental del primer, encara que no és l'únic, ja que podem identificar dos ingredients més.

Un està relacionat amb les voluntats de a qui i com s'adreça l'acció comunitària, quel anomenem “inclusió o democràcia”. I un altre té a veure amb les transformacions substantives a què s'aspira, és a dir, amb els canvis concrets o millores de les condicions de vida de la població que busca l'acció comunitària.

Des de la nostra perspectiva, per tant, les accions comunitàries són sempre accions col·lectives amb objectius col·lectius, que es desplegaran amb una triple intencionalitat i estratègia: (1) promoure l'empoderament de la població; (2) incloure el conjunt de la població o, potser millor, no generar exclusió incorporant la diversitat dels membres i grups; (3) millorar les condicions de vida. Tres dimensions que estan interrelacionades, encara que es poden donar en major o menor mesura cadascuna.

⁴ Per a un aprofundiment més gran en aquest debat es pot consultar Úcar i Llena (2006); Barbero i Cortès (2005); Marchioni (1999); Ross (1967); Llobet i Cortès (2006); Rueda (1988) o Lillo i Roselló (2001), entre d'altres.

El mecanisme o vehicle per abordar aquestes dimensions, la posada en acció de l'estratègia, es produeix mitjançant la dinamització dels processos relacionals entre els subjectes d'aquesta comunitat. Tal com apunta Barbero, l'objecte de treball de l'acció comunitària són les relacions socials.

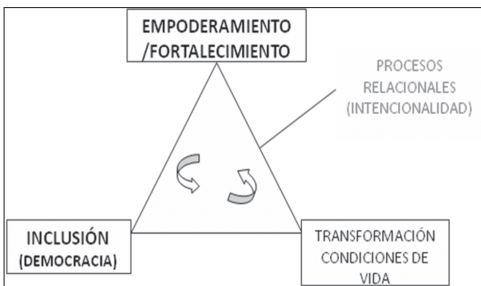


Figura 1. Elaboració pròpia

Entrant en el detall d'aquestes tres dimensions o ingredients

L'empoderament, com veurem més endavant, es podrà donar a nivell individual, grupal i comunitari. L'expressió màxima de l'empoderament es produeix en l'escala comunitària, i només serà assolit si és al seu torn un empoderament polític, és a dir, basat en les capacitats organitzatives i de resposta adquirides a partir de la presa de consciència sobre les relacions de poder existents.

La inclusió social farà referència a la capacitat o intenció de l'acció comunitària per incorporar la diversitat dels membres de la comunitat en aquest procés, les seves diferències quant a necessitats i capacitats. Per tant, des de l'acció comunitària es treballarà perquè tots els membres de la comunitat formin part d'aquest procés de transformació. No entendrem com a

acció comunitària aquells processos que es poguessin donar, encara que fos de manera col·lectiva, amb l'objectiu d'expulsar els individus més febles o simplement diferents d'un determinat territori o espai simbòlic o identitari de referència. Aquesta reflexió és la que ens porta a utilitzar els conceptes d'*inclusió social* i *democràcia* com a sinònims a l'hora d'anomenar aquesta dimensió en referir-nos a la incorporació de la diversitat i no-exclusió dels seus membres, la qual cosa implicarà mecanismes per a la igualtat d'oportunitats, metodologies per possibilitar la veu de tot el món, etc.

Finalment, la millora de les condicions de vida és l'element motivador i finalista de l'acció comunitària. Aquesta millora pot tenir a veure amb hàbitat i habitatge, amb salut, educació, ocupació i, en general, amb l'accés als recursos sobre els quals se sosté una vida digna. En la seva expressió màxima, implicarà la consecució de canvis estructurals, és a dir, transformacions que poden suposar aconseguir recursos nous, reorganitzar els existents, satisfer necessitats, però alhora implicant canvis en actituds, valors i maneres de fer, etc.

L'acció comunitària i l'empoderament

El terme *empoderament* és un anglicisme, una traducció de l'anglès al català no totalment precisa del terme *empowerment* (Montero, 2009). Per aquest motiu els autors llatinoamericans fan ús, i reivindiquen, el terme *enfortiment* (*fortalecimiento*) (Montero, 2003). Tots dos termes creiem que reflecteixen bé l'acció de promoció i generació de poder en individus, grups i comunitats, per ells mateixos. Altres ter-

mes, com *empoderar*, denoten i transmeten que aquest poder pot ser atorgat “des de fora”, visió que no compartim. En conclusió, quan en aquest text parlem d'enfortiment o empoderament és sempre per referir-nos a un poder que és conquerit, no atorgat.

Rappaport, un dels pares de les teories de l'empoderament des de la psicologia social, definirà l'empoderament com “un procés pel qual les persones, organitzacions i comunitats adquireixen el domini de les seves vides, a partir del desenvolupament dels recursos individuals, grupals i comunitaris que generen nous entorns, millorant la qualitat de vida i el benestar”. (Rappaport, 1984). Maritza Montero, també psicòloga social, vincularà de manera clara consciència i acció per part de les persones implicades en aquest procés. (Montero, 2009) En aquest sentit, el terme *enfortiment* (*empoderament*, *empowerment*) apunta cap a un tipus de processos socials i comunitaris molt propers als processos de conscienciació plantejats pel pedagog Paulo Freire (1970, 1989).

Tornant a la psicologia comunitària, l'empoderament es podrà donar en tres nivells, segons l'enfocament de Zimmerman i Rappaport (2000). Un nivell individual, un nivell grupal i un nivell comunitari. I des d'aquest prisma, serà interessant analitzar quin tipus d'empoderament es promou o s'acaba donant en les accions comunitàries.

L'empoderament en la seva escala individual suposarà la millora de la creença de l'individu en les seves pròpies capacitats i competències, element que el motivarà a voler desenvolupar accions per a la millora de la seva situació. L'individu, quan vegi que és capaç de fer coses i de fer-les

de manera reeixida, les voldrà continuar fent, i al seu torn prendrà consciència que ell, amb la seva acció, pot incidir de manera directa sobre la seva realitat. D'altra banda, l'empoderament individual també té una dimensió de comprensió de l'entorn sociopolític, és a dir, suposa adquirir capacitat per comprendre quina és la teva situació i la teva posició al mapa de les relacions de poder existents, i així desenvolupa capacitat i visió crítica, inquietud o voluntat per voler fer coses amb els altres per canviar la situació.

En l'escala grupal de l'empoderament, Zimmerman i Rappaport (Musito y Huelga, 2004) plantegen una distinció interessant i estableixen dues dimensions. Una “cap a fora” del grup, que té a veure amb la capacitat del grup d'incidir en el medi i assolir els seus objectius. I una altra més “cap a dins”, que té a veure amb la capacitat del grup de fer créixer els seus membres, de promoure'n i desenvolupar-ne l'empoderament individual. Aquesta doble dimensió ens permet observar i analitzar, per exemple, processos i organitzacions que han conquerit cert poder a través de les seves accions i lluites socials, que han arribat a ser certament efectives en el que fan, però que al seu torn poden arribar a ser molt poc empoderadores de moltes de les persones que formen part de les bases socials. Organitzacions ciutadanes, per exemple, amb una important trajectòria d'organització, reivindicacions i lluites; havent aconseguit reconeixement i capacitat d'incidència significativa en el seu context social i polític, han adquirit però unes dinàmiques totalment personalistes en el funcionament o, pel cap alt, circumscrites a un nucli reduït de persones (la junta,

els històrics...). La resta dels membres, els i les participants de base, només assisteixen a l'assemblea general un cop l'any; on a més no es promou, i de fet fins i tot es dificulta, que es puguin generar nous lideratges, noves línies de treball en l'organització, etc.

I per acabar tenim l'empoderament comunitari, que es veu com un estadi gairebé idíl·lic a assolir, on el poder flueix i circula entre els diferents membres de la comunitat, donant lloc a individus i col·lectius capaços de prendre decisions de manera conscient, de cooperar i treballar conjuntament, d'influir i incidir sobre les qüestions que els afecten; on els seus grups i individus creixen i s'enforteixen; on és respectada i reconeguda la diversitat i possible heterogeneïtat dels seus membres; on es dona regeneració de lideratges; on s'és capaç de resoldre els conflictes que puguin sorgir entre aquests grups i individus; i on s'és molt conscient de la posició de la comunitat en les relacions de poder i de les seves capacitats d'incidència.

Com a aspiració de l'acció comunitària, les característiques a projectar en aquest estadi de l'empoderament de la comunitat des del punt de vista de la "gestió interna de relacions de poder" permet pensar en lògiques d'articulació de democràcia directa i participativa, on els lideratges i càrrecs poguessin ser revocats; on existís igualtat d'oportunitats per accedir-hi; on es donés control de la comunitat sobre les delegacions de poder; i on, alhora, existissin mecanismes àgils de generació de propostes de baix a dalt (*Bottom up*), i de consulta i ratificació de temes considerats centrals i estratègics per part de tota la comunitat.

■ L'empoderament comunitari apareix, per tant, com un procés sociopolític que necessita el desenvolupament de consciència sociopolítica en els seus protagonistes.

L'empoderament comunitari apareix, per tant, com un procés sociopolític que necessita el desenvolupament de consciència sociopolítica en els seus protagonistes, sigui quin sigui el contingut substantiu del projecte o acció a desenvolupar per les comunitats (hàbitat, salut, desenvolupament econòmic, etcètera). L'acció política pot basar-se en finalitats i estratègies diverses, però ens sembla molt suggeridora la síntesi que fa Subirats (2005) en forma de tres estratègies possibles a l'hora d'assolir els seus objectius, és a dir, de defensar els seus interessos com a comunitat: la incidència, la resistència i la dissidència; poden aparèixer o no totes tres, combinant-se de diferents maneres segons contextos socials i polítics, i objectius perseguits.

Des d'aquesta perspectiva, la comunitat es fa *resistent* quan desenvolupa accions amb l'objectiu de no perdre drets adquirits ni conquestes i/o posicions socials. Per la seva banda, la *incidència* ens remet a formes d'acció política que posen el focus sobre les institucions, intentant fins i tot entrar-hi, per condicionar les polítiques en manera que els beneficiïn. Finalment, la *dissidència* planteja estratègies per sortir d'un sistema que no li és favorable o del qual no vol ser partícip en no compartir les seves regles o valors (per exemple, iniciatives autogestionades al marge de les institucions).

Elements comuns i diferencials de l'acció comunitària institucional, mixta i autònoma

L'acció comunitària pot estar impulsada i promoguda per l'Administració i els serveis públics, per la ciutadania de manera autònoma, o bé de manera combinada entre Administració i ciutadania. Aquest fet pot implicar diferències substancials quant al seu desplegament (Barbara *et al.*, 2009).

Partint dels objectius d'aquest article, presentem els elements comuns i diferencials d'interès respecte al conjunt de les accions comunitàries.

Elements comuns

1. La voluntat o intencionalitat de treballar objectius col·lectius de manera col·lectiva (Rebollo i Carmona, 2009).
2. L'existència d'un col·lectiu humà al qual se li reconeix la capacitat de ser subjecte i protagonista de les accions i decisions amb voluntat d'incidir en el canvi i la millora de les seves condicions de vida.⁵
3. La consciència de pertinença de les persones que integren el col·lectiu (o la voluntat a partir de l'acció que aquesta consciència es generi o es reforci).
4. L'existència de pautes de vinculació mútua i de reciprocitat quotidiana, derivada de la convivència en un territori o de la vivència d'una necessitat com-

partida, o de la participació en una activitat comuna dirigida a satisfer necessitats comunes. Aquest element, com la resta, sobretot en l'acció comunitària institucional, pot ser un objectiu a assolir i no un punt clar de partida.

5. La intencionalitat de generar i promoure capacitats i organització en aquest col·lectiu humà (en la ciutadania) per al desenvolupament d'accions i la satisfacció de necessitats (Morales, 2010).
6. El territori,⁶ com a espai físic que articula agents i incorpora pertinença.

Elements diferencials

1. L'origen de l'acció comunitària. Millora social *versus* Emergència social

Les accions comunitàries des de la concepció més institucional, o mixta, no tenen com a objectiu trobar solucions immediates. Els objectius que es plantejen solen ser a mitjà i llarg termini, tals com l'optimització de recursos, la incorporació de la visió ciutadana (en disseny, desplegament i avaluació d'accions), la prevenció, o la cohesió i la inclusió (a partir del reforç de la identitat col·lectiva com a valor positiu).

Les accions comunitàries sense participació institucional, almenys a les que se'ls atorga major intencionalitat de transformació social, combinen la satisfacció de necessitats immediates amb la promoció, a mitjà i llarg termini, de canvis estructu-

⁵ Els elements 2, 3, 4 i 6 ja es van recollir en el Marc Municipal de l'Acció Comunitària (2005), editat per l'Ajuntament de Barcelona i després aprofundits en els projectes Calaixos (2009) i Pc City (2009).

⁶ Segons les aportacions de la *Guia Operativa d'Acció Comunitària* (Rebollo i Carmona, 2009), el territori també podrà ser entès com l'espai de referència que comparteixen els subjectes que impulsen l'acció, per exemple una escola, un hospital, un centre social, etc.

rals que possibilitin una resposta definitiva a la situació. En aquest sentit, l'origen de l'acció comunitària té associada una càrrega ideològica important, fet que no es dóna en les accions comunitàries institucionals.⁷

2. Les estratègies per assolir els objectius. Cooperar *versus* Conflictuar

Les accions comunitàries institucionals o mixtes tenen com a estratègies principals la cooperació i el treball conjunt amb els actors del territori, el conflicte és abordat com un obstacle a superar.

En les accions comunitàries autònomes, tot i que es doni cooperació i treball conjunt, el conflicte és concebut com un mitjà per al canvi social. L'objectiu a assolir necessita el canvi en les relacions de poder, donant veu a qui no la té, generant consciència col·lectiva en relació amb la situació compartida i desenvolupant accions que generin millores. Per aconseguir-ho es posaran a l'abast tots els mitjans legítims, incloent-hi la denúncia, la visualització del conflicte i la pressió cap als qui tenen poder per canviar la situació (Alinsky, 1970).

3. El reconeixement de lideratges. Lideratges atorgats *versus* Meritocràcia

Normalment en les accions amb presència institucional el lideratge ve determinat per les funcions que se li assignen a una figura professional. Aquest fet pot

generar fàcilment, encara que sigui de manera inconscient, una jerarquia entre els que tenen el saber tècnic i el reconeixement institucional i els que no el tenen. És important remarcar que aquest lideratge i funcions moltes vegades no és exclusivament tècnic, sinó que també pot ser de visió estratègica del procés (i per tant amb una dimensió política important).

En les accions comunitàries mixtes, per exemple, es treballa per generar aquest rol i lideratge polític dels ciutadans. En el cas de les accions promogudes per l'Administració aquest fet no es dóna, o es dóna de manera molt més moderada. En cas que aquesta dimensió del lideratge sigui molt feble o no sigui assumida per la ciutadania, acaba recaient en una figura tècnica assalariada. Cal destacar que, en les accions comunitàries institucionals o mixtes, la inèrcia o el fer quotidià poden permetre perpetuar-ne l'existència sense tenir lideratge polític; en les accions comunitàries autònomes, si s'esdevé, o bé desapareixen o bé implosionen.

En les accions comunitàries autònomes no existeix la diferenciació de rols sobre la base de responsabilitats professionals, ja que les relacions dins del grup s'atribueixen de manera col·lectiva sobre la base de capacitats individuals i meritocràcia. En aquest tipus d'iniciatives, com podria ser el cas proper de la PAH, hi treballen conjuntament afectats (persones que participen del grup perquè necessiten resoldre un problema o necessitat que els afecta

⁷ Això no nega que pugui existir un posicionament políticoinstitucional que posi el centre en la necessitat de la participació ciutadana per millorar les respostes institucionals i/o que reconegui errors del sistema que han derivat més que en la injustícia social, com podria ser el cas del reconeixement de l'existència de la segregació urbana o l'exclusió social.

directament) i activistes (persones conscienciades amb el problema o necessitat però no afectades personalment). La característica principal d'aquestes relacions és que són igualitàries i reconegudes com a igualitàries, tots dos perfils comparteixen reflexió i acció, així com els riscos o conseqüències que es puguin derivar de les accions que duen a terme.

4. Tecnificació de les relacions *versus* humanització de les relacions

Segons hem pogut constatar en el contacte amb diferents experiències, mentre que en les accions comunitàries autònomes la dimensió emocional i política s'aborda des del grup de manera central, en el cas de les accions comunitàries institucionals les relacions se centren de manera important en la planificació i execució de la tasca (tasca tècnica), i no existeixen, normalment, espais per a la gestió col·lectiva de les emocions.⁸

5. Legalitat *versus* desobediència

En les accions comunitàries institucionals o amb suport institucional no és concebuda d'entrada cap tipus d'acció que estigui fora o en els límits de la legalitat.⁹

En les accions comunitàries autònomes,

el nivell d'emergència social determinarà la superació o no dels límits de la legalitat. Això tindrà implicacions directes en les maneres d'afrontar la reflexió col·lectiva i la recerca de solucions, els processos de conscienciació i problematització (Freire, 1970) seran necessaris per mantenir la cohesió i impulsar una acció col·lectiva que implica riscos. Quan s'han esgotat tots els canals, o les relacions de poder econòmic i polític són tan injustes que necessiten d'una transformació política que no arriba pels condicionants estructurals existents, la desobediència és l'únic mitjà i per tant queda totalment legitimada.

6. Participació per voluntat aliena *versus* participació per voluntat pròpia

En les primeres, la participació ve definida per un encàrrec professional o una relació laboral, és a dir, està subjecte a condicionants politicoinstitucionals (Bonet, *et al.*, 2009). Dependrà de la institució la càrrega horària de dedicació i donar continuïtat a la participació en l'acció comunitària. Si el paper o imatge de la institució es veu qüestionat o amenaçat pel fet de participar o impulsar l'acció comunitària, els professionals podrien ser-ne retirats, en

⁸ Aquí podríem apuntar excepcions en les accions comunitàries que han sigut impulsades a partir de grups d'atenció dels serveis socials. Vegeu *Clasificación de proyectos de servicios sociales* (2010).

⁹ Això no implica que no es poden fer actes de desobediència simbòlics, per exemple reivindicació i ocupació d'espais públics en desús per a la realització d'activitats comunitàries, encara que sense arribar al límit que pugui implicar que els seus participants puguin entrar en conflicte amb l'autoritat. També és cert, que aquesta desobediència i assumptió de riscos per part dels professionals s'ha donat en temps passats. Rosa Junyent, treballadora social contractada per Càritas al barri de Torre Baró en els anys 1967 i 1968, ens relatava en una entrevista que les professionals del treball social comunitari, en ple període de repressió franquista, participaven de les mobilitzacions que impulsava la població, vigilaven quan es feien reunions clandestines, feien visites penitenciàries per traslladar missatges als familiars detinguts, etc. És important matisar que encara que aquest no era un encàrrec de la institució, era conegut i permès. Per aprofundir: Barbero i Feu (2009).

el cas de les mixtes, potser el finançament podria ser extingit o l'entitat gestora podria substituir els seus tècnics.

En les segones, l'afectat o activista serà lliure de determinar quan s'extingeix la seva participació. D'altra banda, és important no oblidar que la necessitat de subsistència, per exemple tenir una ocupació que li possibiliti uns recursos mínims, podrà ser un limitant pel que fa al nivell d'implicació. Cal destacar que de vegades la implicació dels activistes arriba a ser superior a la d'afectats, i això només és comprensible tenint present l'alt nivell de conscienciació política i renúncia personal a béns materials i de consum assumits pels activistes.

Potencialitats i límits de l'acció comunitària com a estratègia empoderadora en el context actual de crisi

En termes generals, la incapacitat de l'Estat en la generació de respostes a la situació social actual col·loca la societat civil davant l'expectativa de ser ella la que s'encarregui de donar sortida autònomament a les situacions de necessitat; així com de l'impuls d'estratègies de resistència per a la preservació de les conquestes de l'Estat de Benestar. Es podria pensar que un context social i polític desfavorable a unes condicions de vida dignes per a la gent hauria de ser potenciador de l'empoderament com a vehicle de la transformació d'aquest context, però sabem que això, d'entrada, no és així. Com més desfavorable és la situació social, més fràgils són els individus, més forts solen ser els processos de fragmentació i individua-

lització, i més exclusions de tota mena es generen: també les exclusions comunitàries i polítiques. Sota quines condicions, llavors, la població més desfavorida pot arribar a protagonitzar processos comunitaris de transformació que modifiquin d'alguna manera les seves condicions de vida? Poden observar-se diferències significatives, pel que fa a l'enfortiment de la població, entre els processos en els quals l'Administració pública té un paper actiu i aquells processos més autònoms de l'acció institucional? Tancarem aquest text apuntant algunes conclusions sobre aquestes qüestions.

El primer que caldria assenyalar és que ni promoció pública ni promoció ciutadana són categories homogènies, perquè tant en experiències d'un tipus com de l'altre hi ha molta diversitat interna: ni tots els professionals i els serveis de l'Administració, ni totes les entitats i els lideratges comunitaris, són iguals, i això deixa sempre un marge d'acció obert a ambdues estructures.

En aquest sentit, també observem que el que és fonamental no és tant si l'Administració pública és o no promotora o copromotora dels processos comunitaris, sinó com exerceix aquest paper: fins a quin punt professionals dels serveis i estructures polítiques adopten una posició de reconeixement o no de les posicions ciutadanes i com s'enfronten a les situacions de conflicte acostuma a ser determinant.

L'orientació majoritària en la gestió pública en les últimes dècades ve marcada per una clara orientació al *management* empresarial (Nova Gestió Pública), i, en el cas dels serveis socials, amb el focus posat de manera absolutament dominant

en l'atenció de casos individualment. Això ha provocat una acumulació de coneixement i experiència en acció comunitària escassa per part de professionals i serveis. Quan s'han volgut posar en funcionament processos d'aquest tipus, moltes vegades han adoptat biaixos excessivament "tecnocràtics". S'ha posat molta més atenció en un pretès rigor metodològic que cal conèixer i seguir escrupolosament, o bé a aconseguir certs resultats en els indicadors d'avaluació dels processos interns de treball, que en atendre el sentit polític, d'empoderament i transformació social que aquests processos sempre haurien de tenir.

D'altra banda, les mirades que s'acostumen a fer des de serveis i professionals no atenen tant el procés comunitari en la seva dimensió global i política, com aspectes parcials i sectorials que tenen a veure amb un àmbit de competència determinat. Així, amb tota la raó, moltes professionals es pregunten quin sentit té la seva presència i participació en aquests processos atès l'encàrrec que els fa la seva organització.

Però tampoc podem oblidar, com hem apuntat, que l'Administració atresora recursos de tota mena, fins i tot en èpoques com les actuals: finançament, coneixement, infraestructures, legitimitat, reconeixement, etcètera. El que veiem és que la posada en acció de tots aquests recursos al servei de processos comunitaris empoderadors depèn gairebé sempre de voluntats, compromisos i gairebé militàncies professionals, i no tant d'encàrrecs polítics o d'una visió comunitària compartida pel conjunt de l'organització. Però és que, a més, quan aquesta voluntat política apa-

reix, moltes vegades passa que topa amb maneres de fer assentades, amb cultures organitzatives, amb procediments i fins i tot horaris de treball que no s'avenen amb aquestes finalitats.

L'enfortiment respon a un seguit de processos que van d'allò individual a allò social passant per allò organitzatiu i grupal. Es mou en diverses escales i té a veure amb múltiples aspectes (informació i coneixement, presa de consciència, reconeixement i autonomia, organització col·lectiva, etc.), però en la seva dimensió més política només pot expressar-se a través de relacions de consens i/o conflicte entre actors socials comunitaris. Així que del que parlem és d'actors socials (no individus) immersos en relacions de conflicte i/o cooperació. L'experiència ens mostra que no hauríem d'aplaudir per endavant ni el primer ni la segona; i sí les formes i les condicions en què un i l'altra s'assoleixen i es desenvolupen. Per això mateix les nostres conclusions apunten aquest aspecte que pensem clau: hem d'atendre els processos i les expectatives davant acords i conflictes comunitaris de manera que la defensa de posicions pròpies no ens condueixi a una exigència de profundes limitacions en les capacitats i autonomies dels altres amb qui es vol "treballar col·lectivament objectius col·lectius".

Finalment, com que l'enfortiment o empoderament té a veure, com ja vam dir, amb un poder conquerit i no atorgat, les condicions perquè aquest enfortiment es produeixi, en les seves diverses escales, sempre tenen a veure amb processos de facilitació (lideratges facilitadors, metodologies per a la facilitació...). Siguem professionals, activistes, o fins i tot representants

polítics més institucionals, el disseny d'estratègies i actuacions no hauria de perdre aquest aspecte de vista.

Més concretament, si ens centrem en la figura del professional de la intervenció comunitària, apareixen reptes i interrogants importants íntimament relacionats amb aquesta funció facilitadora. Per exemple, exercir funcions assistencials és temptador en tant que moltes vegades ens legitima davant la societat i en la nostra pròpia organització, i ens dona seguretat, ja que ens posiciona per sobre del “neces-

sitat” d'ajuda; però l'assistencialisme ens allunya de facilitar l'enfortiment. També, la facilitació dels processos d'empoderament de la ciutadania obre les portes a l'entrada del conflicte en les nostres organitzacions, i posa a prova els marges politicoprofessionals dins dels quals pretesament ens hem de moure; però el professional comunitari no és només professional, és també un agent polític, i moltes vegades per força haurà de transitar pel sorramoll que separa el que es pot fer del que s'ha de fer.

Bibliografia

- Ajuntament de Barcelona. *Marc Municipal per a l'Acció Comunitària. Bases conceptuals i Metodològiques*. Ajuntament de Barcelona, 2005.
- ALINSKY, Saul. *Rules for Radicals: A Pragmatic Primer for Realistic Radicals*. Nova York: Random House, 1971. ISBN: 0394443411.
- BÀRBARA, B.; CRUGEIRA, A.; MINGUILLÓN, P. i PALOU, M. *Calaixos. Una proposta de classificació de les atencions col·lectives de serveis socials d'atenció bàsica*. Ajuntament de Barcelona, 2009.
- BLANCO, I. i GOMÀ, R. *Gobiernos locales y redes participativas*. Barcelona: Ariel, 2002. ISBN: 8434442523.
- BARBERO, J. M. i CORTÉS, F. *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo Social*. Madrid: Alianza Editorial, 2005. ISBN: 9788420647265.
- BARBERO, J. M.; FEU, M. *et al. El Treball Social a Catalunya 1932-1978*. Col·lecció Materials de Treball Social. Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials, 2009. ISBN: 9788496913240.
- BONET, S.; PÉREZ, I.; TORRES, T. i VENTURA, N. *PC City. Una proposta de criteris tècnics per a l'acció comunitària dels centres de serveis socials bàsics de Barcelona*. Ajuntament de Barcelona, 2009. Sense dades.
- CORTÉS, F. i LLOBET, M. “La Acción Comunitaria desde el Trabajo Social”, en ÚCAR, X. i LLENA, A. (coords.). *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria*. Barcelona: Graó, 2006. ISBN: 8478274472.
- FONT, J. i GOMÀ, R. “La participación ciudadana en la política local”, en *Informe España 2000*. Madrid: Fundación Encuentro, 1999. ISBN: 848901910X.
- FONT, J.; BLANCO, I.; GOMÀ, R. i JARQUE, M. *Mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones locales: una visión panorámica*. Concurso de Ensayos del CLAD. Caracas, 2000.
- FREIRE, P. *Pedagogía del oprimido*. Montevideo - Uruguay: Tierra Nueva, 1970. ISBN: 9879870158.
- FREIRE, P. *La educación como práctica de la libertad*. Madrid S. XXI de España editores SA, 1989. ISBN: 9788432314216.

Bibliografia

- LILLO, N. i ROSELLÓ, E. *Manual para el trabajo social comunitario*. Madrid: Nárcea, 2001. ISBN: 9788427713543.
- LLENA, A. i UCAR, X. (coords.) *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria*. Barcelona: Graó, 2006. ISBN: 8478274472.
- MARCHIONI, M. *Comunidad, participación, y desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Editorial Popular, 1999. ISBN: 8478842098.
- MONTERO, M. *Teoría y práctica de la psicología comunitaria: La tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós, 2003. ISBN: 9789562848794.
- MONTERO, M. “El fortalecimiento en la comunidad, sus dificultades y alcances”, en *Universitas psicológica*, vol. 8, núm. 3 (2009). Pàg. 615-626. ISSN 1657-9267.
- MORALES, E. i REBOLLO, O. “Les accions d'atenció col·lectiva de serveis socials: Districtes de Barcelona”. Informe 2009. Bellaterra: Institut de Govern i Polítiques Públiques, 2010.
- MORALES, E. *Definició dels projectes d'accions comunitàries en el marc dels serveis socials bàsics*. Àrea d'Acció Social i Ciutadania. Ajuntament de Barcelona, 2010.
- MUSITU, G. i HUELGA, S. “Desarrollo comunitario y potenciación <<empowerment>>”, en MUSITU, G.; HERRERO, J.; CANTERA, L. i MONTENEGRO, M. *Introducción a la psicología comunitaria*. Barcelona: UCO, 2004. ISBN: 8497881230.
- RAPPAPORT, J. “Studies in empowerment: Introduction to the issue”, en *Prevention in Human Services*, núm. 3 (1984). Pàg. 1-7. ISSN: 1077-5315.
- REBOLLO, O. i CARMONA, M. *Guia operativa d'acció Comunitària*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona - Acció Social i Ciutadania, 2009.
- RUEDA, J. M. “Acción e intervención social planificada: Movimientos urbanos y Desarrollo Comunitario”, en MARTÍN GONZÁLEZ *et al.* *Psicología Comunitaria*. Visor, 1988. Pàg. 253-272.
- SUBIRATS, J. “Democracia, participación y transformación social”, en *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, any/vol. 4, núm. 012. Santiago, Chile, 2005. ISSN: 0717-6554.
- SUBIRATS, J. *Otra sociedad, ¿otra política? De “no nos representan” a la democracia de lo común*. Barcelona: Icària, 2011. ISBN: 9788498883893.
- ZIMMERMAN, M. “Empowerment theory: Psychological, organizational, and community levels of analysis”, en J. R. E. SEIDMANN (Ed.). *Handbook of community psychology*. Nova York: Kluwer Academic/Plenum, 2000. ISBN: 0306461609.

La potenciació del treball comunitari com a estratègia per reafirmar el compromís social del treball social

Potentialities and boundaries of community action as an empowerment strategy in the current crisis context

Ferran Cortés Izquierdo¹

Som el que fem i, sobretot, el que fem per canviar el que som.

EDUARDO GALEANO

Resum

En aquest article comparteixo unes reflexions sobre la necessitat de reforçar el treball social comunitari. La intenció és resituar el treball social en el seu compromís d'acompanyar i apoderar les persones, grups i col·lectivitats preocupades, ocupades i/o afectades per l'exclusió social per tal d'impulsar processos d'organització comunitària que generin nous conjunts d'acció tot integrant els esforços de l'Administració pública, el Tercer Sector i els nous moviments socials per construir un nou sistema de benestar que garanteixi els drets socials i per lluitar contra les desigualtats socials.

Paraules clau: Nous moviments socials, treball social comunitari, organització comunitària, apoderament.

Per citar l'article: CORTÉS IZQUIERDO, Ferran. La potenciació del treball comunitari com a estratègia per reafirmar el compromís social del treball social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 23-35. ISSN 0212-7210.

¹Treballador social. Llicenciat i Màster en Sociologia. Professor del Departament de Treball Social i Serveis Socials de la Universitat de Barcelona. fcortes@ub.edu.

Abstract

In this article I share my thoughts about the need of reinforcing Community Social Work. The intention is to redefine Social Work in the terms of its commitment to empower people, groups and collectives worried and affected by social exclusion to encourage processes of community organization that generate new combinations of action by integrating the public administration, the third sector and the new social movements to build a new welfare system that guarantees social rights, and to fight against social inequalities.

Key words: New social movements, community social work, community organization, empowerment.

Una societat en crisi però amb esperança

Per anar construint el meu relat presento, en primer lloc, una breu descripció del context social en què hem de situar les pràctiques del treball social, per prendre consciència de la gravetat de la problemàtica social i de la fallida endarrerida de l'Estat del Benestar, però posant l'accent en la porta de l'esperança que obren els nous moviments socials.

Una situació social preocupant i un Estat del Benestar en fallida

Des del 2007 vivim la darrera crisi econòmica sistèmica del capitalisme, la que ha generat més atur i pobresa al nostre país. El model de desenvolupament econòmic instaurat a Espanya en els darrers 20 anys, basat en una especulació financera i immobiliària, que ha permès acumular grans riqueses en mans d'uns pocs, ens ha fet especialment dèbils per afrontar aquesta crisi. Després de privatitzar els guanys, han fet saltar la banca i han so-

cialitzat les pèrdues. Els ciutadans hem hagut de cobrir el forat de la banca amb els recursos de l'Estat i hem vist com van empetint un Estat del Benestar que, encara que tardà i incomplet, era un dels assoliments de moltes lluites ciutadanes pels drets socials.

L'alt nivell d'atur dels darrers anys, a Catalunya l'any 2014 arriba al 22% de la població activa, així com l'augment de la precarietat i les conseqüències nefastes que provoca en la vida de moltes persones, que no poden pagar l'habitatge i ni tan sols cobrir les necessitats més bàsiques com l'alimentació o la despesa energètica, es presenten cada dia als serveis socials. Però els treballadors socials, impotents, no poden atendre de manera adequada aquestes necessitats.

L'àmbit del treball social no només es troba desbordat pel creixement de la precarietat, sinó que trontollen les bases de l'Estat del Benestar sobre el qual s'havia implementat. Primer va ser l'externalització progressiva dels serveis de benestar a través del tercer sector, però ara aquest procés cada vegada s'obre més al mercat,

ja sigui per l'entrada progressiva de les empreses en la provisió dels serveis de salut, els serveis educatius, el serveis per a la gent gran, etc., o per substitució de l'Administració pública per part de l'empresa privada en la provisió d'ajuts bàsics per a la infància o en el lideratge de processos de dinamització comunitària.

D'altra banda, els tímids intents de potenciar l'acció comunitària dels darrers anys (plans de desenvolupament comunitari, plans de barri, plans educatius d'entorn, projectes de serveis socials, etc.) s'han vist frenats, en el millor dels casos, o en altres, com per exemple els Plans de Desenvolupament Comunitari gestionats per la Federació d'Associacions de Veïns d'Habitatge Social de Catalunya (FAVIBC), han hagut de plegar per manca de finançament. La situació és tan dramàtica que no només s'estan aturant projectes de dinamització comunitària generats per la major part d'entitats i serveis d'un territori, sinó que han de tancar les portes algunes entitats del 3r sector que ja fa molts anys que proveeixen la ciutadania de serveis de benestar essencials en el camp educatiu, de la reinserció social, del lleure, etc.

Els nous moviments socials de l'esperança

Però des de fa uns anys estem vivint un rebrot dels moviments socials i un despertar sorprenent d'iniciatives, resistències i propostes que caminen cap a una "societat alternativa". La riquesa dels moviments socials actuals, que donen continuïtat als vells moviments socials de mitjan segle XIX a mitjan segle XX, i als quals devem els drets civils, polítics i socials que gaudim (encara) els estats de l'Europa occi-

dental, es nodreix de la generació de diverses mobilitzacions ciutadanes en les darreres dècades que s'han anat sobrepasant i aportant gruix, coherència i qualitat intel·lectual al seu missatge (Botey, 2013).

Aquesta emergència del potencial ciutadà i el bagatge cívic i solidari que, per sort, té la nostra societat proposa un munt d'iniciatives solidàries per donar respostes a situacions de precarietat, però també per reivindicar polítiques públiques progressistes o, simplement, per defensar els serveis de benestar que tenim i que estan en clara regressió. Es tracta d'iniciatives que experimenten noves formes d'organització, més flexibles i horitzontals, que demanen altres formes de relació amb les institucions i el reconeixement de la seva capacitat d'autogestió.

La necessitat de recuperar el treball comunitari

A l'hora de plantejar-nos què es pot fer des del treball social per abordar els reptes socials actuals, cal recordar que el treball comunitari sempre ha estat una estratègia indispensable per canalitzar el compromís del treball social amb la transformació humana i social. També cal adonar-nos que el treball comunitari forma part de l'objecte del treball social i que avui redescobrir-lo ens ajuda a redefinir el seu paper a la societat.

■ **El treball comunitari forma part de l'objecte del treball social i que avui redescobrir-lo ens ajuda a redefinir el seu paper a la societat.**

La tradició del treball comunitari en el treball social

Com ja sabem, el treball social va néixer a finals del segle XIX en l'emergència de moviments socials que plantejaven propostes per reformar la societat. Ja des dels orígens del treball social trobem propostes de sistematització de la metodologia d'intervenció comunitària, com la del primer *settlement* (assentament), que fou fundat a finals del segle XIX per un capellà, Barnett, i la seva esposa en un barri marginal de Londres. Al principi actuaven intervenint en cada cas individualment, com feien les visitadores de la Charity Organization Society (COS), però de seguida es van adonar que es podia reforçar més la persona en un entorn grupal on pogués compartir un objectiu comú i el treball cooperatiu.

Aquesta experiència també es va traslladar als EUA de la mà de Jane Adams, que va fundar el Hull House a Chicago el 1889. Adams i el "moviment de l'assentament" van defensar la idea que els problemes socials eren generats per les condicions de la societat i no tenien res a veure amb la personalitat de l'individu. El treball del canvi havia d'anar, doncs, adreçat a conèixer i intervenir sobre aquestes condicions socials, encara que la sistematització de models i mètodes professionals del treball social comunitari va haver d'esperar una mica més, cap als anys 30 del segle XX, amb autors com Steiner.

També en la introducció del treball social a Catalunya, més tardana per les nostres particularitats històriques, el treball comunitari té una presència important. Als anys seixanta, quan es comença a consolidar la professió a Catalunya, arriben les

idees sobre el desenvolupament de la comunitat de les Nacions Unides, i, gràcies a activitats de formació d'experts com Marco Marchionni, s'impulsen projectes d'atenció comunitària als barris de Barcelona, que s'estenen durant la dècada dels setanta en un context d'esperança i de canvi sociopolític. Van ser uns moments en què els treballadors socials (normalment contractats per Càritas) treballaven als barris conjuntament amb els líders veïnals, sindicals, polítics, capellans i cristians de base per tal d'assolir la democràcia, i més concretament uns serveis de benestar inexistents (transport, serveis socials, centres de salut, etc.).

El treball social com a enfocament global

Una primera constatació és que el treball comunitari no és aliè al treball social, sinó que és una part indestriable de la seva essència ja que l'identifiquem amb un enfocament global i interactiu centrat en la persona i en el medi social. Com explica Zamanillo (1999), el treball social vol abordar "tota situació de carència o necessitat de l'ésser humà, a nivell individual, familiar, grupal o comunitari, que impedeixi o dificulti tant el desenvolupament de les potencialitats de l'home en relació a si mateix i al seu entorn com el desenvolupament de l'entorn social de cara a la consecució del benestar social".

La **mirada sistèmica-ecològica** reforça aquesta mirada global en la mesura que integra la intervenció amb la persona, amb les xarxes socials i la natura per potenciar els processos de capacitació personal i el desenvolupament. En els models sistèmics es considera l'usuari-client com

un subjecte implicat en el conjunt de sistemes que l'engloben i en els quals participa. El treballador social es preocupa per “refer les relacions individu-sistema i sistema-individu (per exemple, motiva els pares perquè portin el fill a l'escola i també l'escola per tal que atengui adequadament les circumstàncies d'aquest nen i la seva família). Les relacions i els vincles socials apareixen com a elements essencials en l'univers relacional que és la xarxa que permet generar comunitat real” (Navarro, 2004).

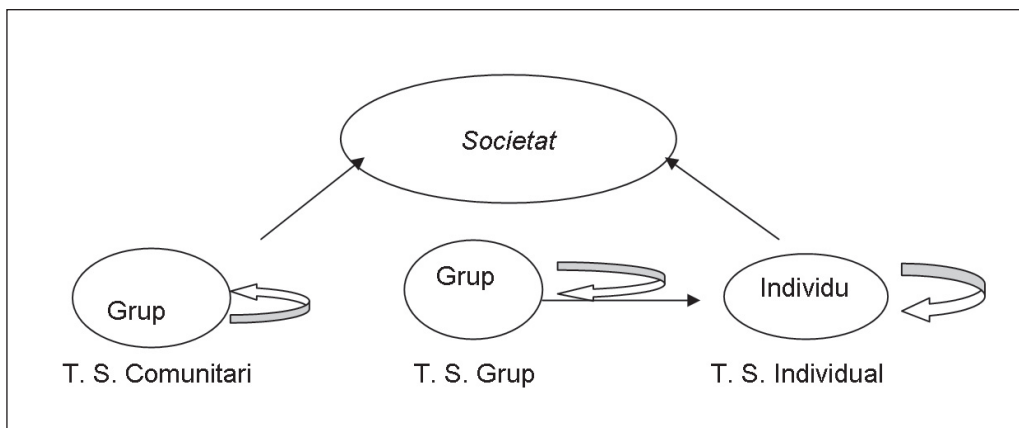
El treball comunitari com a estratègia metodològica del treball social

Aquesta comprensió global del treball social no entra necessàriament en contradicció amb la tradicional “trilogia classificatòria” del treball social en **treball social individual i familiar (TSI)**, **treball social amb grups (TSG)** i **treball**

social comunitari (TSC), encara que, certament, afavoreix l'especialització professional. Des d'aquesta perspectiva, en la teoria del treball social s'identifiquen tres grans estratègies d'abordatge de situacions socials, amb característiques diferenciades segons els tipus de relacions que aquests tres abordatges emfatitzen.

Tal com veiem al quadre 1, en el TSI es fa un abordatge individual de situacions socials personals que es concentra en les relacions bidireccionals individu-societat. En el TSG l'abordatge de situacions socials personals es desenvolupa en entorns grupals. A diferència de les altres dues estratègies, el TSC és un abordatge de situacions socials col·lectives mitjançant el desenvolupament de processos organitzatius. El seu nucli central és la tasca de constitució (creació) i manteniment (sosteniment) d'un grup (grup informal, associació, coordinadora, comitè, etc.) al voltant d'un projecte col·lectiu de millora.

Quadre 1. Tipus de relacions i abordatges metodològics



Font: Barbero, 2002.

El treball comunitari com a espai interdisciplinari amb certa tendència a l'especialització

El treball comunitari es pot considerar, doncs, un abordatge metodològic del treball social que forma part de la seva tradició des dels seus orígens. Però també és cert que malgrat que històricament la intervenció comunitària ha estat patrimoni del treball social, avui altres professions properes (com els educadors socials, psicòlegs socials, professionals de la salut, etc.) també s'han fet seu el treball comunitari. Segurament l'escassetat de pràctiques d'intervenció comunitària a partir dels anys 80 en l'àmbit del treball social, ha facilitat que altres professions també s'anessin fent seu aquest espai professional.

Aquest espai de pràctiques del treball comunitari de caràcter interdisciplinari ha anat configurant, en major o menor mesura, una identitat professional diferenciada. En el cas d'Anglaterra aquesta diferenciació entre l'assistent social (que se centra en el treball social de casos) i el treballador comunitari és molt acusada, i en aquest país fins i tot es requereix una formació reglada diferenciada per tal d'exercir aquestes dues tasques. A Catalunya aquesta diferenciació és molt menys acusada, però en els darrers anys hi ha hagut cert desenvolupament del treball comunitari com a espai de trobada interdisciplinari que posa en relació coneixements de diverses disciplines (treball social, educació/pedagogia social, psicologia comunitària, salut comunitària, etc.) (Úcar i LLena, 2006).

La tendència cap a l'especialització professional genera debat en les organitzacions que desenvolupen la intervenció social. Al-

gunes, com per exemple una federació d'associacions d'un barri, desenvolupen el treball comunitari com a funció primària i no ofereixen serveis directes als usuaris. D'altres, com per exemple alguns serveis socials bàsics, desenvolupen el treball comunitari com a funció secundària. En aquests serveis es genera un debat interessant sobre si és millor que algun dels professionals s'especialitzi en el treball comunitari o si, en canvi, cal implicar el conjunt de l'equip en els treballs amb la comunitat per reforçar el caràcter globalitzador del treball social.

El treball comunitari, les seves estratègies i els beneficis que genera

Per poder valorar adequadament l'aportació social que fa i pot fer el treball comunitari també és important fer alguns aclariments conceptuals per tal d'aclarir què entenem per treball comunitari, identificar les estratègies d'organització col·lectiva que potencia i els beneficis personals i socials que genera.

La comunitat com a objecte i objectiu del treball comunitari

Sembla adequat entendre la comunitat com una xarxa o xarxes de relacions entre persones que interaccionen entre si per parentesc, interessos comuns, proximitat geogràfica, amistat, feina o la prestació o recepció de serveis o combinació d'aquests elements. Però la comunitat és una xarxa social amb unes característiques determinades. El que defineix la comunitat és la construcció mental (i per tant subjectiva) dels individus, que fa que en compartir un repertori de símbols es defineixin unes

fronteres que els separen d'altres individus. Unes fronteres construïdes simbòlicament algunes vegades a partir de vincles relacionals forts i altres a partir de vincles dèbils que permeten delimitar un espai social que ofereix un acord quant a normes i comportament acceptat, així com les facilitats de confiança necessàries per generar els intercanvis de relacions, informacions, etc. que tant valor suposen per als individus. Dintre d'aquestes fronteres múltiples i sobreposades és on l'individu crea la seva identitat individual i social, on es defineix una part molt important de l'accés diferent a recursos i oportunitats que tenen els individus (Sancho, 2009).

El concepte de *comunitat* ens dona compte d'una realitat present a la nostra societat, però també evoca un ideal a aconseguir. La comunitat és el nostre punt de partida (objecte d'intervenció) però també el tipus de societat que volem assolir (objectius d'intervenció). Des de la perspectiva de les polítiques públiques normalment treballem per construir comunitat territorial en el marc local, però hem de tenir en compte que la configuració d'interessos comuns no es produeix només en aquest espai, i que en la localitat també es posen en joc interessos en conflicte, ja sigui perquè defensen un model de societat diferent, perquè competeixen per l'accés a recursos socials, etc.

Conceptes per anomenar el procés de “fer comunitat”

Per referint-nos al repte de construir comunitat associem aquest concepte a diversos substantius (acció, desenvolupament, organització, treball) que volen anomenar de manera més o menys precisa el tipus

d'acció que vol desenvolupar un procés, a través del diàleg i la cooperació entre els actors d'una situació, que permeti avançar cap aquest ideal de societat més justa i inclusiva. Vegem, breument, que ens aporta cadascun d'aquests conceptes.

Avui, sovint, s'utilitza el concepte d'**acció comunitària** per referir-se a un tipus d'acció social que es produeix en el marc d'una comunitat. L'ús d'aquest concepte és força ambigu, ja que de vegades es refereix de manera general a les relacions entre persones, o als desitjos, oportunitats, eleccions, emocions, conflictes, vincles, interessos, poders, motivacions, discursos i, en general, a tots aquells mecanismes que, de manera dinàmica i complexa, entreteixeixen, regulen i structuren la vida en societat. Però en altres ocasions s'utilitza de manera més concreta, definint-la com un “procés de dinamització de les relacions socials de cooperació entre els membres d'un determinat àmbit o espai de convivència per millorar el benestar quotidià de les persones” (Carmona i Rebollo, 2009). En d'altres definicions encara es precisen més les característiques d'aquest procés i es destaca que “inclou un conjunt d'accions desenvolupades per multitud d'actors, que poden incorporar o no professionals, i que fan referència a espais i escenaris compartits. En aquestes accions es consensuen objectius i es pacten significats de cara a assolir uns objectius que s'orienten cap a la transformació social” (Úcar i Llena, 2006).

L'avantatge de l'ús d'aquest concepte és que inclou les diferents comprensions que fan de l'acció comunitària les diferents disciplines implicades, així com els processos comunitaris impulsats per la ciutadania

nia. Al meu entendre, és un concepte útil per referir-se a la dinàmica comunitària de manera genèrica, però si es tracta d'anomenar les pràctiques que caracteritzen l'acció comunitària des del treball social tenim altres conceptes que aporten més precisió per definir allò que volem aportar des de la pràctica professional per construir comunitat.

Com ja hem explicat, en les primeres sistematitzacions del treball comunitari en el marc del treball social s'aposta pel concepte d'**organització comunitària**. L'avantatge d'aquest concepte és que situa l'organització com un eix central del treball comunitari. Aquest paper central ha estat destacat per autors clàssics del treball social comunitari com M. G. Ross quan defineix l'organització comunitària com un procés que intenta generar organitzacions veïnals o grups organitzats de persones que comparteixen interessos per cohesionar i integrar els habitants i poblacions dels barris, o com Paul Hendersson, que estableix que "la tasca fonamental dels treballadors comunitaris és ajuntar la gent i ajudar-la a crear i mantenir una organització que aconseguirà els seus objectius" (Barbero i Cortés, 2005).

El concepte **desenvolupament comunitari** fou definit el 1956 per les Nacions Unides com "el conjunt de procediments pels quals els habitants d'un país uneixen els seus esforços als poders públics per tal de millorar la situació econòmica, social i cultural de les col·lectivitats". Aquest plantejament fou introduït a Espanya per Marco Marchioni a partir dels anys 60, i normalment s'ha associat al desenvolupament local. Sovint també s'ha vinculat a plantejaments de creixement econòmic.

Quan parlem de **treball comunitari** ens referim a la tasca professional que es desenvolupa des de l'àmbit de la intervenció social destinada a constituir i mantenir un grup al voltant d'un projecte de desenvolupament social. En aquesta línia, podem considerar el treball social comunitari com el treball comunitari realitzat pels treballadors socials o com el conjunt de coneixements per orientar aquesta tasca sistematitzats en el marc de la disciplina del treball social.

Les estratègies del treball comunitari

En la tasca d'organitzar la comunitat, el treballador social pot optar per diferents estratègies d'intervenció. Em sembla especialment útil la classificació que fan Dumas i Séguier de les diferents estratègies d'intervenció social en funció del tipus d'actors que pretenem organitzar en una plataforma d'acció comú, fent diferència entre les que es basen en la modificació dels dispositius institucionals i les que promouen el sosteniment dels abordatges col·lectius (Barbero i Cortés, 2005).

L'**estratègia destinada a modificar el dispositius institucionals** se centra fonamental en el repte de construir espais de relació i treball integrat entre els professionals i els representants de les associacions per afavorir el desenvolupament comunitari local. En canvi, l'**estratègia de sosteniment dels abordatges col·lectius** se centra en la mobilització dels actors-poblacions afectats per les problemàtiques que es volen transformar fent-los protagonistes del seu procés de canvi. El fet de poder expressar la seva veu en l'espai pú-

blic significa un pas important per superar la situació d'exclusió social i permet augmentar la participació social des de la base.

Aquestes dues estratègies són ben diferents, però no s'haurien de comprendre com a contradictòries entre si, sinó com a diferents opcions d'intervenció legítimes que, a més, poden ser complementàries. En principi, seria desitjable que els treballadors socials poguessin treure el màxim partit de la seva posició intermediària (entre població i Administració, entre la interacció cara a cara i la burocràcia, etc.) i provar d'articular en un mateix registre els dos registres d'intervenció.

Els beneficis del treball comunitari

Per valorar en la seva justa mesura l'interès del treball comunitari cal remarcar que les accions comunitàries poden tenir un impacte significatiu i produir beneficis importants, tant a nivell col·lectiu com personal, en diverses dimensions de la realitat: cultural-simbòlica, relacional, educativa i política (Barbero, 2002).

En la **dimensió cultural/simbòlica** perquè el conjunt de relacions construïdes a través del procés organitzatiu delimiten un espai social per a la construcció d'interpretacions comuns de les problemàtiques, de les necessitats, dels projectes d'intervenció, etc. L'acció comunitària afavoreix la trobada cultural, el canvi de la perspectiva d'un mateix i la identitat col·lectiva.

En la **dimensió relacional** a través de la recreació de relacions i diàleg que incrementa la xarxa social de les persones i grups i permet disminuir l'aïllament indi-

vidual i col·lectiu. A través dels processos comunitaris hem de construir llocs de trobada o convivència, establir programes llargs que permetin fer amics, mantenir xarxes de suport professional de referència, etc. Els processos organitzats reedifiquen el teixit social dels territoris, multipliquen les possibilitats de participació en la vida quotidiana i donen estabilitat a la vida col·lectiva.

En la **dimensió educativa** ja que la participació en processos organitzatius és una oportunitat per a l'aprenentatge d'habilitats praxeològiques (d'expressió, responsabilitat, intercanvi d'informació, de recerca, pràctica concreta de la planificació i de les habilitats organitzatives, etc.). Es tracta d'aprenentatges pràctics per resoldre situacions.

En la **dimensió política** perquè a través d'un procés d'organització comunitària es crea un subjecte col·lectiu que pot relacionar-se amb altres subjectes col·lectius. Així s'aconsegueix veu, interlocució, possibilitats de negociació, de protesta, apoderant els col·lectius en situació de vulnerabilitat, obrint camins per la seva inclusió social. D'altra banda, el grup ofereix garanties que li permeten assumir riscos que un individu sol no podria assumir.

Algunes idees per potenciar el treball comunitari des del treball social

Hem vist que la crisi social i política actual és preocupant però també una oportunitat per resituar el paper del treball social, convidant-lo a redescobrir la seva ànima comunitària per reforçar-ne el compromís social.

La reactivació del compromís del treball social

Des dels seus orígens, doncs, el treball social se sosté en valors que configuren la nostra identitat professional com el respecte als drets d'individus, grups i comunitats, el deure de promoure la igualtat i la justícia social, etc. Però els treballadors socials incorporem aquests valors de manera diferent en funció del nivell de compromís personal, la manera de comprendre la realitat social, les maneres de fer, etc. Sense voler convertir-nos en herois, és útil recordar la vella aspiració del treball social com a agent de canvi i adonar-nos que el treball comunitari pot ajudar a projectar la dimensió política del treball social.

Ja fa força temps, un autor emblemàtic com Paulo Freire (1969) interpellava els treballadors socials afirmant que no poden ser neutres i que han d'optar per treballar a favor de la permanència de l'estructura social o per treballar pel canvi social. L'opció per la permanència implica adoptar accions assistencials, fent un esforç per normalitzar l'estructura social a través de l'èmfasi en la seva estabilitat i treballant per inserir els inadaptats al sistema mitjançant l'ensinistrament i la manipulació. Mentre que l'opció pel canvi compromet a una tasca educativa per desvetllar l'estructura social, a fer un esforç crític comú amb les persones participants, per tal que els individus reflexionin sobre la pròpia percepció de la realitat (mentre actuen) i identifiquin la realitat com realitat humana, creada pels homes, i la desmitifiquin.

Aquest debat, molt viu durant els anys 70, s'havia resolt a través d'una tercera

via, situant, a partir dels anys 80 i en el context d'estructuració de l'Estat del Benestar a Espanya, el treball social com anteriorment a la resta d'Europa, en l'òrbita de la política social reformista. Però avui, en un context de polarització social i afebliment de la garantia pública del benestar, diverses veus reclamem que el treball social reafirmi el seu compromís amb les poblacions en situació de vulnerabilitat, com per exemple Strier (2013), que demana als treballadors socials que responguin a la crisi global i suggereix la "Inclusivament Social Work Practice" (ISWP) com a part integral de la resposta. El marc ISWP està basat en quatre principis metodològics principals, a saber: pràctica involucrada, associació igualitària, advocacia social i conscienciació reflexiva, que responen a quatre processos principals de l'exclusió abruptament reactivats per la crisi global: aïllament social, dependència, privació múltiple i opressió internalitzada.

Per poder impulsar un procés de canvi el treballador social ha de creure en ell però també ser conscient dels límits de la seva influència. Com ja ens deia A. Twelvetrees (1988), "un ha d'aspirar a canviar el món, si no, no trobes la motivació necessària per realitzar la tasca. Però, de seguida, veuràs que no pots fer canvis importants, almenys en poc temps (...) i hauràs d'acceptar que els canvis que promous seran lents i graduals". Sense oblidar que el canvi social implica una transformació de cadascuna de les persones i, per tant, del mateix treballador social, el qual, en les seves maneres de fer i de funcionar, haurà de procurar ser coherent amb el model de societat que promou.

El paper del treball social com a mediador entre els espais institucionals i els nous moviments socials

Gairebé quaranta anys després ens trobem davant una segona transició democràtica. En un món globalitzat, on els poders i les institucions es dilueixen, cal que els treballadors socials contribuïm, com ja vam fer en altres moments històrics significatius, a instituir noves formes de provisió del benestar en un marc de participació social oberta. Ho hem de fer partint de la convicció que disposem d'un bagatge teòric i experiencial que ens capacita per liderar processos d'organització comunitària sobre la millora del benestar, i aprofitant que ocupem una posició privilegiada per fer una tasca de mediació entre les institucions i els ciutadans ocupats, preocupats i/o afectats per les situacions d'exclusió social.

Penso que, des dels espais institucionals de pràctica del treball social, l'Administració pública i el Tercer Sector hem de construir una relació més porosa amb els nous espais ciutadans que es mobilitzen per la millora del benestar. Hem de desenvolupar una estratègia de proximitat que permeti construir complicitats i treball en xarxa a partir d'un replantejament de la relació amb tots els actors a partir del reconeixement del seu saber i la seva capacitat d'aportar solucions a les problemàtiques existents. I incorporant també aquelles pràctiques d'organització col·lectiva que no descarten les estratègies conflictivistes i que manifesten que volen canviar les institucions de l'Estat.

Des del treball social hem d'assumir el repte d'impulsar processos d'organització

■ **Des del treball social hem d'assumir el repte d'impulsar processos d'organització comunitària que ens apropin a les aspiracions de la ciutadania.**

comunitària que ens apropin a les aspiracions de la ciutadania, articulant mecanismes que facilitin una democràcia més activa, que conciliï la política institucional amb la participació popular i l'acció local i nacional amb els processos globals, per tal de bastir, entre molts, en aquest nou escenari, un conjunt d'acció que articuli el treball conjunt dels actors implicats per construir un nou sistema de benestar que protegeixi els drets socials i esdevingui una bona plataforma per a l'exercici d'un treball social apoderador de les persones i els col·lectius en situació de vulnerabilitat social.

Fem un treball al servei del potencial humà i social dels col·lectius en situació de vulnerabilitat

No hem d'oblidar que el valor afegit del treball social és la tasca de mobilització i organització dels ciutadans no organitzats, especialment les poblacions en situació de vulnerabilitat social, a través d'accions centrades en les seves problemàtiques: la manca d'habitatge, la dificultat per accedir al permís de residència, l'estigma i la discriminació, les barreres arquitectòniques, etc. El treballador social, que sovint coneix de prop aquestes situacions, pot acompanyar els col·lectius que pateixen aquestes problemàtiques perquè reflexionin sobre la seva situació i defineixin iniciatives per millorar-la, tot

reforçant la seva autonomia davant de la prescripció professional. Sens dubte, aquests processos d'apoderament de les poblacions són petites grans conquestes en la lluita contra la desigualtat i la fragmentació social.

Aquest procés per donar la veu als col·lectius exclosos ha de permetre que aquests també puguin participar en el procés de construcció d'un nou sistema de benestar, en el qual els drets socials estiguin garantits i en què els serveis de benestar respectin la dignitat de les persones i restitueixin la capacitat de les persones de donar. Quan escoltem les persones amb necessitats de suport ens adonem que els situem massa aviat en la posició d'usuaris i/o receptors d'un servei sense considerar que ells també tenen capacitat de donar i que, sovint, aquesta possibilitat s'ha de conquerir perquè aquests rols estan ocupats.

Experiències com Obertament, Radio Nikosia, Restaurant la Trobada, les PAH o l'Hort Social de las Casas, entre d'altres experiències comunitàries sorgides del teixit social, defugen el model assistencialista i cerquen alternatives més dignes per a les persones en situació de precarietat social. Perquè la seva participació activa en el desenvolupament dels projectes afavoreix millor el seu apoderament i capacició per sortir de la seva situació.

No oblidem que el treball social és una eina imprescindible per garantir que totes les persones puguin aspirar a ser feliços. Sabem que una societat igualitària fa més feliç la gent, no només els qui pateixen directament els efectes de la desigualtat sinó tots els que vivim sotmesos a l'estrès de la competitivitat, el desarrelament i el malestar per no fer prou per canviar una societat que no ens agrada.

Bibliografia

- BARBERO, M. *Trabajo Social en España*. Mira editores, 2002. ISBN 84-8465-112-6.
- BARBERO, M. i CORTÉS, F. *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Alianza editorial, 2005. ISBN 978-84-206-4726-5
- BOTEY, J. “Passat, present i futur de l'Estat del Benestar. La intervenció dels serveis socials i el treball social”, en *Revista de Treball Social*, núm. 200 (desembre 2013). Col·legi Oficial del Treball Social de Catalunya. Pàg. 9-25. ISSN 0212-7210
- FREIRE. “El rol del trabajador social en el proceso de cambio”, en *Hoy en el Trabajo Social*, núm. 16/17. Buenos Aires: Ecro, 1969.
- NAVARRO. *Redes sociales y construcción comunitaria*. Editorial CCS, 2004. ISBN 84-8316-741-7
- SANCHO, J. “Para una reconstrucción del concepto de comunidad que sea de utilidad para el trabajo social”, en HERNÁNDEZ ARISTU, Jesús. *Trabajo social comunitario en la sociedad individualizada*. València: Nau llibres, 2009. ISBN 978-84-7642-785-9
- STRIER, R. “Responent a la crisi: la pràctica inclusiva del treball social”, en *Revista de Treball Social*, núm. 200 (desembre 2013). Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Pàg. 46-57. ISSN 0212-7210
- TWELVETRESS. *Treball de comunitat*. Ed. Pòrtic, 1988. ISBN 84-7306-312-0
- ÚCAR i LLENA. *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria*. Ed. Graó, 2006. ISBN 978-84-7827-477-5
- ZAMANILLO, T. “Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social”, en *Cuadernos de trabajo social*, núm. 12 (1999). Pàg. 13-32. ISSN 0214-0314

Webgrafia

- CARMONA, M. i REBOLLO, O. (red. i coord.) (2009). *Guia operativa d'acció comunitària*. Acció Social i Ciutadania. Ajuntament de Barcelona.10 http://w110.bcn.cat/QualitatDeVida/Continguts/Menu%20Lateral/Documents/Nova%20Documentacio/documents%20tematics/acci%C3%B3%20comunit%C3%A0ria/Guia%20operativa%20accio%20comunitaria_2009.pdf [Visitat el 16/1/14].

Treball comunitari i moviments socials; una relació necessària i poc existent

Community work and social movements: a necessary but not quite existing relation

Judit Font Redolad¹

Resum

La relació entre treball comunitari i moviments socials, si bé hauria de ser de col·laboració necessària, és actualment poc existent, sobretot per absència d'un dels dos elements, el treball comunitari. Per contra, el ressorgiment de moviments socials en la defensa de drets en retrocés vinculats a la protecció social comparteix espai d'acció amb els objectius fonamentals del treball social i posa al descobert les mancances de la política social actual. En aquest context, la manca d'aliances amb els moviments socials i la desconexió amb els processos de reivindicació pot decantar l'ambivalència del treball social cap al costat de la funció de reproducció i control social. Per aquest motiu, es proposa l'aposta per un treball comunitari *situat i posicionat* cap a la generació de noves aliances amb actors socials que també treballen en altres entorns socials fora de les institucions.

Paraules clau: Treball comunitari, moviments socials, Estat del Benestar, drets socials.

Per citar l'article: FONT REDOLAD, Judit. Treball comunitari i moviments socials; una relació necessària i poc existent. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 36-49. ISSN 0212-7210.

¹ Sociòloga. Màster en Joventut i Societat. Professora associada del Grau en Treball Social (Universitat de Girona). judit.font@udg.edu

Abstract

The relation between Community Work and social movements, although it should be of necessary collaboration, is at present only little existing, above all due to the absence of one of the two elements, community work. On the contrary, the revival of the social movements rooted in the defence of the rights in process of deterioration linked to social protection, share space of action with the fundamental targets of Social Work and expose the shortcomings of the contemporary social politics. In this context, the lack of alliances with the social movements and the disconnection to reclaiming processes, might push the ambivalent stance in Social Work towards serving the functions of social reproduction and control. Hence a placed and committed Community Work is suggested with the aim of generating new alliances with social agents outside the institutions.

Key words: Community work, social movements, welfare state, social rights.

El treball comunitari com a tipologia d'intervenció del treball social probablement troba la seva raó de ser i els seus principals aprenentatges precisament en els moviments socials i en els processos d'organització col·lectiva dels grups i poblacions per a la transformació social de contextos de desigualtat.

Aquest és o hauria de ser el primer punt d'una relació necessària entre el treball comunitari i els moviments socials, tot i que no sempre existeix. De fet, preguntar-se actualment per aquesta relació dóna indicis de la distància entre dos mons; el que s'associa a l'acció professional i el que protagonitza l'organització ciutadana. Aquesta discontinuïtat, molt probablement, no és per llunyania dels elements, sinó que, en el context actual, és, en bona mesura, per absència d'un d'aquests: el treball comunitari. En paral·lel, emergeixen moviments socials que responen a les necessitats i demandes derivades de l'actual pre-

rització, vulneració i retirada dels drets socials.

La intervenció social sempre ha estat travessada per l'*ambivalència constitutiva* entre l'acció transformadora i crítica i l'acció reproductiva i de control social. Aquesta ambivalència és *constitutiva* i *constituent* en el treball social en tant que arrela en el mateix context de sorgiment i s'ha perpetuat com un malestar fonamental: promoure la transformació, reparar les fractures socials però sense alterar de fons la lògica que les genera, sense alterar l'ordre, sense posseir els instruments ni les claus de canvi, de manera que alguns abordatges de la intervenció social han oscil·lat entre la in-

■ **La intervenció social sempre ha estat travessada per l'*ambivalència constitutiva* entre l'acció transformadora i crítica i l'acció reproductiva i de control social.**

serció i el control social, sotmesos a límits politicoinstitucionals (Álvarez-Uría, 1995). De fet, ha estat una tasca sovint relacionada amb la governabilitat de la pobresa, de l'anomia i de la desviació.

L'acció assistencial i individual, basada únicament en la transferència de rendes, ha possibilitat certa redistribució de la riquesa i contenció del conflicte en el marc dels estats del benestar fonamentats en la centralitat del treball (Bauman, 2003; Castel, 1994), sense que el treball comunitari hagués tingut una presència real en els models d'intervenció. No obstant, en l'actual context de desmantellament i transformació de l'Estat del Benestar Protector² i la disminució de recursos econòmics redistributius, entre d'altres, es redirigeix la mirada cap a l'acció comunitària, cap a les seves possibilitats o les oportunitats perdudes.

La importància del context de sorgiment

El treball comunitari és patrimoni de les poblacions organitzades, i presenta objectius i metodologies que, per coincidència ontològica, han estat adoptats i sistematitzats pel treball social pel que fa a la garantia de drets socials i la millora de les condicions de vida dels col·lectius en situació de desigualtat.

De fet, la possible relació del treball comunitari amb els moviments socials es troba precisament en la seva pròpia gènesi com a metodologia d'intervenció basa-

da en l'organització col·lectiva. Tal com assenyala Álvarez-Uría (2014), els antecedents del treball comunitari es troben en moviments socials que plantejaven propostes de transformació social a finals del segle XIX: els moviments obrers, la lluita pels drets de les dones, etc., que donaven resposta a la *qüestió social*, és a dir, la contradicció i fractura social que generen les desigualtats en el capitalisme davant els postulats ideals heretats de la Revolució Francesa i del pensament socialista utòpic d'igualtat (Castel, 1994).

De fet, davant el pauperisme descrit per Engels a Anglaterra van sorgir les propostes de formes solidàries de producció i de vida, i amb aquestes la idea que els problemes socials eren generats per les estructures i condicionants socials i no depenien de factors individuals o psicològics. Precisament, davant la ideologia burgesa, ancorada en la propietat privada, i que enarborava la família com a institució on descansa la provisió de necessitats socials basant-se en l'explotació de la dona, van emergir sobretot en el món anglosaxó propostes d'economia cooperativa, de vida comunitària, basades en el suport mutu i les relacions de solidaritat. Experiències que encara avui són referencials per a moviments socials contemporanis que proposen altres models econòmics postcapitalistes.³

La consideració que les situacions socials tenen causes estructurals tenia com a conseqüència la idea que el treball s'havia de dirigir a conèixer i intervenir sobre aquestes condicions socials. En aquest sen-

² Aquest concepte el prenem de José Adelantado (2013), més endavant es recupera i desenvolupa el concepte i les seves implicacions en l'anàlisi de les transformacions actuals dels estats del benestar.

³ Per exemple els moviments i projectes vinculats a l'economia social i solidària.

tit, el treball del canvi social s'havia de basar en el coneixement científic de les condicions estructurals que generen els problemes socials. Treballadores socials com Jane Addams van substituir el *case work* pel *social work*, convençudes que “l'objectiu no era moralitzar els pobres sinó la recerca d'alternatives a la societat capitalista” (Alvarez-Uría, 2014: 99):

“Frente a las visitas domiciliarias, frente a la diferenciación entre buenos y malos pobres, frente al tratamiento adaptado a partir de los estudios de casos mediante actos de caridad y limosnas, Toynbee Hall i Hull House⁴ marcaron un camino diferente, una camino de prevención de la pobreza, no de reparación, pues fueron la prueba que el objetivo no era tanto cambiar a los pobres, cuanto cambiar sus condiciones de vida, y por tanto aspirar a crear sólidas bases de una sociedad diferente” (Alvarez-Uría, 2014: 98)

És així com es produeix la consolidació i sistematització teòrica de l'organització comunitària com a mètode d'intervenció social durant els anys 30 als EUA.

A l'Estat espanyol i a Catalunya aquesta metodologia d'intervenció arriba a finals dels anys seixanta, de la mà d'especialistes com Marco Marchioni o de la influència de Paulo Freire i la *pedagogia crítica*, en un context en el qual el sistema de serveis socials segueix vinculat a l'església, malgrat que està arrelat als territoris.

Als anys vuitanta, amb el desplegament del sistema de benestar públic i de serveis socials, s'expandeix i es consolida la figura del treball social i s'institucionalitza la seva

gestió i planificació, en un model caracteritzat per l'excessiva institucionalització i una estructura organitzativa burocratitzada que fomenta la gestió administrada dels problemes socials. Aquest model té com a resultat una comprensió del treball social que focalitza la responsabilitat dels problemes socials en els individus. Per exemple, amb el predomini del treball individual i familiar, deixant de banda el treball comunitari (Cortés, 2003).

No obstant, algunes de les situacions socials pròpies del context de sorgiment del treball comunitari, de finals del segle XIX i principis del XX, podrien presentar similituds amb el context actual, marcat per l'avançament del capitalisme financer, l'auge del neoliberalisme i el debilitament de l'Estat social com a garant de drets bàsics.

Les claus del treball comunitari

Abans d'entrar en el debat sobre la relació necessària que ha d'existir entre treball comunitari i les pràctiques organitzatives que emergeixen dels grups socials, ens interessa fer una revisió dels seus fonaments, principis orientadors i objectius, sense desenvolupar-ne les estratègies metodològiques.

Partint dels pressupòsits que consideren les causes estructurals i contextuals de les diferents situacions socials, el treball comunitari és el tipus d'intervenció que consisteix en l'“abordatge de situacions socials col·lectives mitjançant el desenvolupament de processos organitzatius, (...) que

⁴Toynbee Hall (1884) a Londres i Hull House (1889) a Chicago van ser assentaments socials claus per a la formació i institucionalització del treball social, que trencava amb l'assistencialisme caritatiu i religiós.

permetin generar nous subjectes socials, nous agents col·lectius i/o noves estructures de relació entre ells que permetin encarar la transformació de situacions socials col·lectives”. (Barbero i Cortés, 2005: 18).

Presenta així importants singularitats de tall epistemològic i metodològic (a partir de Marchioni, 1988; i Barbero i Cortés, 2005):

- Parteix de la consideració del context de societat desigual i injusta i considera el motor ideològic com a mobilitzador d'accions.
- Té per objectiu no tant el canvi personal-individual, sinó sobretot el canvi dels contextos.
- Parteix del pressupòsit que la comunitat organitzada és el primer i principal dels recursos existents, un element que no és contradictori amb la reivindicació de drets socials.
- Promou relacions socials i entre grups per superar els efectes negatius de la desigualtat.
- Dóna el protagonisme de la transformació a les poblacions afectades.
- Parteix del principi bàsic de l'autodeterminació dels individus i les comunitats per decidir sobre el seu desenvolupament, des de la presa de consciència d'una situació fins a les estratègies per modificar-la.
- Treballa amb ritmes no predeterminats ni imposats sinó aquells que les capacitats d'autodeterminació i organització de les comunitats van definint.

Per tant, s'aborden situacions socials col·lectives mitjançant l'organització i l'acció associativa, com un procés de mobilització social en el qual uns actors socials prenen consciència de l'existència d'uns interessos comuns i s'organitzen amb la finalitat de constituir i sostenir una organització al voltant de l'elaboració i l'aplicació de projectes col·lectius (Barbero i Cortés, 2005).

El treball comunitari institucionalitzat

Pel que fa als serveis socials i les seves finalitats, objectius i principis rector⁵ s'incorpora el treball comunitari com a abordatge necessari. Alhora, la territorialització dels serveis i la vocació de proximitat haurien de ser elements de possibilitat importants, però malgrat això l'organització del sistema està dissenyada i desplegada per treballar individualment.

Tanmateix, al llarg dels anys 2000 a Catalunya s'han produït alguns processos i projectes de desenvolupament comunitari amb suport institucional que podríem agrupar en tres grans àmbits, i en diferents territoris obeeirien a aquesta voluntat o propòsit, amb més o menys èxit:

- a) Experiències participatives locals i localitzades, en el temps i l'espai: per exemple processos de caràcter ambiental (diagnòstics, agendes 21 locals), pressupostos participatius, etc.

⁵ Segons la Llei de Serveis Socials del 2007, a l'Article 5: Principis rector del sistema públic dels serveis socials: “h) Prevenció i dimensió comunitària: Les polítiques de serveis socials han d'actuar sobre les causes dels problemes socials i han de prioritzar les accions preventives i l'enfocament comunitari de les intervencions socials.”

- b) Processos de caràcter sectorial: en àmbits com l'educatiu, el sanitari, han desenvolupat experiències i projectes comunitaris als seus serveis i recursos; Plans Educatius d'Entorn, o els programes de salut comunitària.
- c) Plans de Desenvolupament Comunitari (PDC) en determinats barris i territoris: plans integrals en relació amb recursos locals com educació, salut, desenvolupament econòmic, l'urbanisme...

En l'actualitat, però, aquestes propostes, limitades i puntuals, o bé han finalitzat pel que fa al suport institucional com a projectes temporals, o bé estan esgotant els terminis pressupostaris o continuen treballant gràcies a les xarxes organitzatives consolidades.

Les claus del poc desplegament de projectes comunitaris o de la finalització i absència actual les trobem en els elements necessaris que assenyalen Llobet, Cortés, Alemany i Ainsa (2004) perquè es pugui desenvolupar treball comunitari des de l'àmbit institucional. En primer lloc, l'aposta política: encàrrec i/o suport institucional que compti amb el protagonisme ciutadà i reconeixement pressupostari. En segon lloc, l'adaptació d'aspectes organitzatius de l'Administració: amb òrgans participatius mixtos (administració/ciudadans) i treball transversal i interinstitucional. En tercer lloc, canvis interns en el marc organitzatiu dels serveis socials: respecte als temps del procés, reorganització de les tasques dels professionals en funció de l'organització comunitària, disponibilitat d'espais de reflexió i formació en metodologies participatives als professionals i ciutadans.

Precisament en la identificació d'aquests elements necessaris pel que fa a la posada en marxa de processos comunitaris des de l'àmbit institucional és on trobem els arguments que permeten explicar la petita i efímera presència del treball comunitari en la intervenció social, bàsicament pel que fa al suport polític i les dificultats del model organitzatiu.

L'incòmode espai del treball social en un context de canvis en l'Estat del Benestar

Un cop identificats els elements bàsics caracteritzadors del treball comunitari i al mateix temps les possibles raons de la seva limitada implantació des de les institucions, cal fer un exercici de situació en el context actual, tant pel que fa a aspectes de tall estructural, com pel que fa a els seus efectes en l'orientació de les polítiques públiques.

La crisi econòmica i financera dels països del sud d'Europa està conduint al desmantellament progressiu dels fràgils estats del benestar de l'entorn mediterrani. Aquestes transformacions, lluny de ser la reacció austera a una crisi econòmica, són l'evolució planificada cap a un canvi de model politicoeconòmic de programa neoliberal, que passa pel desmantellament de l'estat social, la flexibilització i desregulació del mercat de treball i la reformulació i retallada dels sistemes de protecció i seguretat social.

En bona mesura, un fet clau de l'escenari actual és l'increment de l'atur, cada cop més cronificat i de caràcter estructural, que situa i manté un gran nombre de població fora del mercat laboral i sense

l'aportació salarial com a element bàsic de subsistència econòmica i posicionament social. L'Estat del Benestar Protector havia funcionat pressuposant un model socioeconòmic de plena ocupació (masculina), atorgant la centralitat al treball i la condició assalariada en el sosteniment del model contributiu i redistributiu, i a un nivell simbòlic, pel que fa a la participació i reconeixement social. Mentre que el conjunt de transformacions actuals respon a la desaparició de la societat salarial que vaticinava Robert Castel (1997) on el treball era el factor d'inclusió social per excel·lència. La posició en relació amb el mercat laboral és el principal factor generador de vulnerabilitat, no només pel que fa a la situació de desocupació sinó també per la participació precària i insegura en el mercat de treball (Font i Langarita, 2014).

Aquestes transformacions generen, a més, noves formes d'explotació que ja no passen pel mercat de treball. De fet, en les actuals societats postindustrials on predomina el capital financer, que funcionen amb menys quantitat de treball, es produeix un procés que Harvey (2003) denomina *acumulació per desposseïció*. Així l'acumulació de riquesa ja no passa per l'explotació en el treball assalariat, sinó per la desposseïció efectiva de drets.⁶

Canvis quantitius i qualitius en les polítiques socials

Aquests canvis estructurals de caràcter objectivable comporten transformacions importants pel que fa a les polítiques so-

cial. En primer lloc, canvis de caràcter quantitius, pel que fa al nombre i recursos destinats a tals polítiques, és a dir; disminució progressiva de programes, accions i projectes, així com la reducció efectiva en els pressupostos públics destinats a la redistribució de la riquesa i la provisió de benestar.

En segon lloc, canvis qualitius pel que fa a l'orientació de les polítiques; a la concepció de les situacions que cal resoldre; als objectius, valors i discursos que justifiquen les solucions, i finalment, pel que fa als mitjans i instruments de gestió de la provisió de benestar (Adelantado, 2013).

Autors com Jose Adelantado (2013) identifiquen aquest procés com el pas de l'Estat del Benestar Protector a l'Estat del Benestar Inversor. L'Estat del Benestar Protector tenia vocació universalista i posava l'èmfasi en els drets, amb l'objectiu de la redistribució per aconseguir igualtat i on la política social tenia una funció compensatòria de les deficiències del mercat. En l'Estat del Benestar Inversor l'objectiu passa de la redistribució a la provisió d'*activació* i la *ocupabilitat*, és a dir, a la inversió en els ciutadans en recursos per activar les seves capacitats personals en la recerca de solucions individuals, i així es produeix un canvi de centralitat des dels drets cap a les responsabilitats.

Pel que fa a la gestió, es produeix un procés de desestatalització de la provisió del benestar que suposa un traspass d'aquestes responsabilitats al mercat, la família i la comunitat. Aquesta privatització es dona

⁶ Com a conseqüència de la reducció de la política pública davant l'imperatiu pagament del deute públic i els rescats bancaris.

pel que fa a l'externalització de serveis, al tercer sector o en empreses del mercat privat amb afany de lucre, que troben en l'atenció social un nou espai de guany. Per una altra part, fundacions i obres socials pertanyents a entitats financeres esdevenen institucions clau en la provisió de benestar d'acord amb quantitat de recursos privats de què disposen. Aquest fet, en primer lloc, fa evident la immoralitat que el capital financer, responsable en bona mesura de l'empobriment i endeutament il·legítim de les classes treballadores, rescatat amb fons públics, és alhora el proveïdor de benestar de les poblacions a les quals vulnera. En segon lloc, aquesta centralitat de les entitats privades posa en dubte la política pública i per tant la idea de democràcia en la determinació de les accions a desenvolupar. En tercer lloc, aquesta privatització, ja sigui en mans d'entitats del mercat, com en la família o l'entorn, suposa el desistiment de l'Estat en les seves funcions i per tant el debilitament de la noció de dret social i un cert retorn a la beneficència.

En paral·lel a aquesta realitat, emergeixen discursos de l'exclusió d'influència també neoliberal, narratives de la pobresa que legitimen la dominació i normalitzen la desigualtat. Els nous discursos recuperen la tendència a criminalitzar la pobresa i invisibilitzen les contradiccions del sistema de distribució de riquesa (Wacquant, 2010). D'aquesta manera es dona una "transformació discursiva de les desigual-

tats socials en diferències individuals, fet que permet culpabilitzar la víctima i justificar tractaments individualitzants" (Ade­lantado, 2013: 149).

L'impacte d'aquests discursos es dona en les polítiques socials i les pràctiques professionals quotidianes, per exemple amb:

- 1) El pas de la lògica del dret a la lògica de l'*oportunitat* suposa responsabilitzar l'individu de l'aprofitament o no d'aquesta, i eximeix la responsabilitat pública de l'obligació de garantir el dret.
- 2) L'establiment de relació contractual en la provisió de prestacions, subsidis, rendes, transforma la lògica del dret en la lògica del "mereixement" (Serrano, 2012). La percepció d'una prestació es condiciona al compliment de prescripcions que estableix la institució, fortament marcades per elements morals i de control social. Aquelles persones que no "compleixen" perden l'*oportunitat* i deixen de mereixer un dret social, redundant en la culpabilització i la responsabilització individual, alhora que infantilza la relació usuari-professional.
- 3) Normalització progressiva de la pobresa en tant que algunes de les rendes de les prestacions públiques estan per sota del llindar de la pobresa.⁷ En paral·lel, la inserció laboral actual en molts casos es produeix

⁷ Segons l'Idescat, l'any 2013 a Catalunya el llindar de risc de pobresa per a un adult se situa en els 9.422,6 € anuals. L'ingrés dels 426 € mensuals que proporciona el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) al cap de l'any suposa 5.112 €, molt per sota del llindar considerat. El 2013, 1.185.300 persones cobraven aquesta prestació a l'Estat espanyol, segons dades del SEPE.

en situacions de precarietat que no arriben ni al salari mínim interprofessional, situat en 645,30 € l'any 2014.

Aquest fet posa en crisi els models d'intervenció tradicional que situaven en la transferència de prestacions o en la inserció laboral les possibilitats d'inclusió social, quan no directament, posa en qüestió les possibilitats de supervivència de les poblacions.⁸

Aquesta realitat cada cop més extrema també està generant un important malestar en l'àmbit professional i en els diferents serveis i recursos de l'acció social pel que fa als límits i possibilitats de la política pública i l'acció professional.

Canvis socials i moviments socials

En aquest context, durant la primera dècada del segle XXI al mateix temps que es produeixen aquestes transformacions de fons pel que fa a les funcions públiques de l'Estat i els discursos respecte la política social, emergeixen nous moviments socials que posen en el centre la reivindicació i defensa dels drets socials vulnerats o en perill: moviments que al voltant de la condició "afectada" posen en relleu l'absència de política pública, i els efectes de la *desposseïció* (Harvey, 2003).

Aquest seria, per exemple, el cas de les Plataformes d'Afectats per la Hipoteca, que assenyalen les institucions bancàries com a responsables d'una estafa planificada en un context en el qual l'Estat desis-

teix, situa en el mercat privat i fa responsables als individus de la provisió del seu habitatge com a objecte de consum i no com a dret bàsic.

Aquesta mateixa lògica es produeix en altres moviments que reclamen la defensa de la sanitat i l'educació pública, assemblees de persones desocupades, grups de suport i de defensa dels drets de les persones immigrades, plataformes ciutadanes de tall veïnal territorial que denuncien l'empobriment de la població, etc. Tots situen la noció de dret al centre de les demandes, i per tant, mostrant en el seu revers, l'absència d'una funció pública que els garanteixi. Tots ells aspectes que apelen als àmbits propis del treball social.

Aquests moviments, salvant les particularitats de cadascun i sense entrar a fons en les seves característiques, comparteixen elements com el qüestionament del model capitalista i posen en dubte el model de provisió de drets i serveis que s'ha mostrat ineficaç. Apareixen com a formes col·lectives de resistència i suport mutu, i proposen altres formes d'autodeterminació i de presa de decisions davant el model representatiu, reivindicant noves sobirania, democràcia directa, etc.

No podem deixar de considerar que també existeixen posicionaments crítics de les propostes autoorganitzatives i que assenyalen els seus riscos pel que fa a la defensa de provisió pública de serveis. De fet, des d'aquesta perspectiva es considera que l'increment dels moviments i associacions que autoorganitzen i autoproveeixen necessitats

⁸ Aquesta realitat és abordada extensament en el Dossier del Tercer Sector núm. 22, de gener del 2013, en l'informe "Inclusió a través del Treball: un model en revisió" elaborat per la Taula d'Entitats del Tercer Sector de Catalunya.

col·lectives, pot estar en relació i ser funcional a la crisi de l'Estat del Benestar. En aquest sentit, certes propostes voluntaristes podrien servir de pretext per al desmantellament de serveis públics, amb conseqüències com la precarització de serveis i llocs de treball, desequilibris socials i territorials, pèrdua de la noció d'universalitat...

Però, més enllà d'aquest debat, aquests moviments aporten a les poblacions organitzades elements importants que són eines potents a recuperar des de la intervenció comunitària en el context actual d'individualització. Per exemple:

- Aproximació no individualitzant a les situacions socials.
- Dimensió i espai relacional.
- Participació de les poblacions en el seu procés de transformació i de l'entorn.
- Autodeterminació i presa de decisions, espais de sobirania.
- Suport mutu.
- L'exercici de conquerir i no ser subsidiari; empoderament.
- Identitat i identificació col·lectiva.
- Presa de consciència-politització; lectura del món en termes freirians.
- Canalització del malestar: organització i mobilització.
- Construcció d'interpretacions comunes i relat compartit.
- Esdevenir subjecte col·lectiu.
- Possibilitats de resistència i capacitat negociadora.

Tots aquests elements, propis d'aquests moviments i espais organitzats, entronquen amb aquells que l'acció comunitària comparteix, tant pel que fa als valors i utopies, els *objectius de procés* de la intervenció, així com l'aportació d'experiències significatives (Barbero i Cortés, 2005) a les poblacions.

Per un treball comunitari situat i posicionat

Al fil de les reflexions sobre la gènesi, els objectius i el context actual desenvolupades fins ara, es proposa un exercici reflexiu entorn la pràctica professional de la intervenció social pel que fa a la incorporació dels elements assenyalats i en relació amb 5 punts.

1. El context: el treball social ha d'estar *situat*. Ha de reconèixer el marc espai-temporal en què treballa, la dimensió de territori i de moment historicopolític, ha d'estar alerta als canvis i processos socials que impacten sobre les realitats socials així com sobre les polítiques, els discursos i les pràctiques.
2. La funció de la intervenció: i és aquí on trobem el debat constitutiu i constituent al voltant de l'ambivalència entre reproduir i transformar, entre canvi o control, que hem presentat al principi de l'article.
3. Les relacions. La relació (de poder) com a matèria primera de la intervenció social té molt a veure amb com es conceben les poblacions amb les quals es treballa i s'interactua; com a subjectes de dret? com a poblacions vulnerables o vulnerades? Es contribueix des de la pràctica a fomentar la lògica de l'*activació* i la *inversió* (Adelantado, 2013) partint de la perspectiva del dèficit, de la consideració de subjectes incomplets, mancats de capacitats, recursos, habilitats que hauran de trobar solucions individuals?
4. Metodologies i processos. Es treballa amb metodologies adaptades als

objectius, contextos, realitats i situacions socials? O bé es desenvolupem accions i programes a mida de les possibilitats i capacitats dels professionals de manera desconnectada a les necessitats col·lectives?

5. El contingut eticopolític: treball social *posicionat*. El treball social no és només una tasca essencialment ètica sinó que també ha de ser política; tal i com assenyala Freire (1997) pel que fa al procés educatiu. En aquest sentit i de cara al treball social comunitari la qüestió seria “comprendre allò organitzatiu ens permet fer-nos preguntes fonamentals sobre qui i com guanya poder o força social a través de la nostra activitat” (Barbero i Cortés, 2005: 26).

Si no es problematitzen les contradiccions estructurals que generen la desigualtat i la pobresa, la intervenció social pot ser, en aquest context, una pràctica que contribueixi a produir una cultura de la culpabilització o la normalització (Font i Langarita, 2014).

Conflicte i treball social

Però la comprensió de l'acció comunitària en tant que acció política pot generar i genera conflicte pel fet que es contraposen interessos entre la defensa

dels grups més allunyats dels sistemes de decisió i distribució, i una pràctica professional institucionalitzada en el marc de la política social. En aquest sentit, Saul Alinsky (1976) ja considerava el conflicte com un element propi de la societat i, per tant, de les estratègies d'inclusió social. De fet, assenyala que les pràctiques del treball social sovint obliden les relacions de força i els sistemes d'opressió i basen la seva acció en l'adaptació. Per això proposava la mobilització col·lectiva als barris per reivindicar i negociar solucions.

Recentment, alguns conflictes explícits com els fets de Ciutat Meridiana d'octubre de 2014⁹ i sense entrar en consideracions conjunturals del cas en concret, ens han d'alertar respecte la distància entre la institució i les necessitats de la població (en aquest cas afectada per nombrosos desnonaments) i la percepció dels serveis socials no com a aliat sinó com a amenaça/absència; significa que els serveis públics no són part de la solució sinó que són part del problema.

En aquest sentit els diferents àmbits del treball social són un espai de privilegi per observar, detectar i denunciar, de manera que la intervenció social cada cop més ha d'adoptar la reivindicació i la protesta com a proposta d'acció.

⁹ El 22 d'octubre de 2014, un grup de veïns i veïnes de Ciutat Meridiana van entrar a les dependències dels Serveis Socials de Ciutat Meridiana, Torre Baró i Vallbona i van causar desperfectes en el mobiliari de les oficines. El mateix matí els veïns havien aturat 3 desnonaments, una situació que es dona diàriament en aquest barri, un dels més empobrits de la ciutat de Barcelona. Per conèixer els fets ocorreguts es recomana l'article d'Antonio Alcántara:

<https://educaciotransformadora.wordpress.com/2014/10/26/als-pobres-incomodes-sels-criminalitzats-serveis-socials-ciutat-meridiana/>

Conclusions

Aquestes constatacions porten a la necessitat de recuperar i comprendre el treball comunitari com a proposta que entronca amb l'activisme social i l'acció política pròpia dels moviments socials i amb els quals comparteix objectius i estratègies comuns. Cada cop més, l'acció individual de tall assistencial fa impossible la incidència en les estructures que generen les desigualtats, ben al contrari, l'acció assistencial manté i reproduïx la marginació. Només l'acció política, l'organització col·lectiva i l'aliança amb els moviments socials pot provocar canvis pel que fa a la transformació dels contextos de desigualtat així com de les pròpies pràctiques i discursos professionals individualitzants, que ara mateix són el company necessari del programa neoliberal.

■ **Només l'acció política, l'organització col·lectiva i l'aliança amb els moviments socials pot provocar canvis pel que fa a la transformació dels contextos de desigualtat així com de les pròpies pràctiques i discursos professionals individualitzants, que ara mateix són el company necessari del programa neoliberal.**

L'immobilisme, l'excessiva institucionalització, la burocratització dels processos, la tecnificació professional, suposa la normalització de la desigualtat i és una renúncia als objectius i principis propis del Treball Social. De nou l'ambivalència entre reproduir o transformar, i de fons la inevitable qüestió de classe on la indiferència i la neutralitat no hi tenen cabuda, ni la voluntat de servei n'és l'única opció. No és concebible, en el context actual, una intervenció social despolititzada, ja que sense mobilització no hi ha transformació social.

Algunes experiències organitzatives de treballadors de l'acció social ja vinculen la defensa dels drets laborals propis del sector social amb la resistència i denúncia front a les transformacions de les polítiques públiques, així com la lluita per la justícia i els drets socials.¹⁰

Per altra part, hi ha molt camí per recórrer en la proposta organitzativa comunitària, per exemple pel que fa a la gestió comunitària de recursos col·lectius; propostes que incideixen en un major control, democràcia, autodeterminació respecte la gestió d'allò públic i comú. O si més no, en la re-incorporació dels elements propis dels moviments socials en les pràctiques professionals quotidianes.

Els moviments socials actuals proposen alternatives i resistències en un moment de col·lapse del sistema de serveis socials, quan les prestacions redistributives són insuficients i el treball assalariat ja no

¹⁰ És el cas de les mareas taronges o d'organitzacions com Dasc-Defensem l'Acció Social i Comunitària (Barcelona), ASSACS (Girona), l'Associació de Treballadors de l'Acció Social (Barcelona), Assemblea de Treballadors de Serveis Socials de CGT (Barcelona)...

és la via per la inclusió social. Si bé cal considerar el perill que allò voluntariós/ caritatiu en la provisió de benestar suposi el trasllat de les funcions públiques a la comunitat i el desistiment de l'estat, l'adopció dels llenguatges, reivindicacions i missatges dels moviments socials¹¹ són una obligació eticoprofessional d'un treball

comunitari *situat* i *posicionat*. Que trenqui amb les lògiques i discursos de la política social actual i treballi cap a la creació d'aliances, diàleg i organització col·lectiva amb les poblacions desposseïdes, des d'una certa desinstitucionalització i a partir d'un posicionament crític en la defensa d'allò públic i de la noció de dret.

¹¹ En aquest sentit, és significativa la campanya de la Plataforma 9 Barris Cabrejada de Barcelona, del desembre de 2014, amb el lema "No és pobresa, és injustícia". Aquesta plataforma, formada per més de 100 entitats del territori, ha desenvolupat una diagnosi de la pobresa als barris i reclama una intervenció pública i els recursos necessaris que restaurin els drets socials de la població.

Bibliografia

- ALINSKY, S. *Manuel de l'animateur social. Une action directe non violente*. París: Editorial du Seuil, 1976. ISBN 2-02-004973-2.
- ALVAREZ-URÍA, F. “En torno a la crisis de los modelos de intervención social”, en VV.AA. *Desigualdad y pobreza hoy*. Madrid: Talasa, 1995. ISBN: 9788488119285.
- ÁLVAREZ-URÍA, F. i PARRA, P. “The bitter Cry: materiales para una genealogía de la identidad profesional de las pioneras del Trabajo Social en Inglaterra y los Estados Unidos”, en *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 27-1 (2014). Pàg. 95-104. ISSN: 0214-0314.
- ADELANTADO, J. “L'Estat del Benestar: Retallades i canvi de paradigma? El cas espanyol (1995-2012)”, en VV.AA. *Cap a on anam? Els ciutadans de les Illes Balears*. Fundació Gedesco, 2013. <https://www.yumpu.com/es/document/view/33506052/monografia-estat-del-benestar-fundacia-gadeso/35>.
- BARBERO, M. i CORTÉS, F. *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial, 2005. ISBN: 8420647268.
- BAUMAN, Z. *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa, 2003. ISBN: 8474327504.
- CASTEL, R. *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós, 1997. ISBN: 9501254577.
- CORTÉS, F. “Una aproximació als plans comunitaris: una manera d'organitzar la comunitat per promoure processos de desenvolupament social”, en *Revista de Treball Social*, núm. 172 (2003). Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents socials de Catalunya. . ISSN: 0212-7210
- FONT, J. i LANGARITA, J. A. “Nuevas retóricas de la exclusión y su implicación en la intervención social”. I *Congreso Internacional de Facultades y Escuelas de Trabajo Social*. El Trabajo Social ante el reto de la crisis y la educación superior. Murcia: Universidad de Murcia, 2014. Sense dades.
- FREIRE, P. *A la sombra de este árbol*. Barcelona: El Roure, 1997. ISBN: 9788479760137.
- HARVEY, D. *El nuevo imperialismo*. Madrid: Akal, 2003. ISBN: 9788446020660.
- LLOBET, M.; CORTÉS, F.; ALEMANY, R. i AINSA, C. “Investigación en Trabajo Social Comunitario: la construcción de prácticas participativas”, en *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, núm. 66. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, 2004. ISSN: 1134-0991.
- MARCHIONI, M. *Planificación social y organización de la comunidad. Alternativas avanzadas a la crisis*. Madrid: Editorial Popular, 1988. ISBN: 8486524350.
- SERRANO, A. *et al.* “Ingenierías de la subjetividad: el caso de la orientación para el empleo”, en *Reis*, núm. 138 (abril-juny 2012). Pàg. 41-62. ISSN: 0210-5233.
- WACQUANT, L. *Castigar a los pobres. El gobierno neoliberal de la inseguridad social*. Barcelona: Gedisa, 2010. ISBN: 9788497841559.

La intervenció comunitària des dels serveis socials locals: de la pèrdua al desig; del desig a l'acció

Community intervention from local social services: from lose to desire, from desire to action

Mercè Ginesta i Rey¹

Resum

En aquest article abordarem qüestions relacionades amb el posicionament dels professionals en l'atenció de les persones afectades per la crisi econòmica des dels serveis socials bàsics i des d'una perspectiva comunitària. D'una banda es fa un repàs de l'evolució de la intervenció comunitària en els serveis socials locals, identificant aquells elements de la pràctica comunitària dels orígens que serien desitjables de recuperar, així com de les dificultats per fer-ho. D'altra banda, es fa una anàlisi dels diferents posicionaments dels professionals i s'apunten algunes idees per revisar-los i adequar-los a les exigències del moment actual.

Paraules clau: Treball social comunitari, posicionament professional, insatisfacció, transformació social, assistencialisme.

Per citar l'article: GINESTA i REY, Marcè. La intervenció comunitària des dels serveis socials locals: de la pèrdua al desig; del desig a l'acció. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 50-62. ISSN 0212-7210.

¹Treballadora social, sociòloga i antropòloga. Màster d'Ètica aplicada a la intervenció social, psicoeducativa i sociosanitària. Professora associada del Grau en Treball Social a la Universitat de Girona. mginesta@gmail.com.

Abstract

This article explores questions related to professionals' positioning when attending to people affected by the economic crisis in basic social services and from a community work perspective. On one hand there is a review on the evolution of community intervention in local social services identifying those elements of the original community practice that are to be recovered, as well as the difficulties to do so. On the other hand, there is an analysis of different professionals' positioning and some ideas to review and adequate them to the current exigencies.

Key words: Community social work, professional positioning, dissatisfaction, social transformation, assistance.

El treball social comunitari: gènesi i essència dels serveis socials de base

Entenem que, en l'esfera de les polítiques públiques de benestar social, els serveis socials bàsics constitueixen el principal dispositiu que rep l'encàrrec de desenvolupar el treball comunitari.² De fet, a finals dels anys 1970, amb l'adveniment de la Democràcia, la creació dels primers serveis socials municipals va ser impulsada per les demandes veïnals, sovint acompanyades per les primeres treballadores socials comunitàries. Els ajuntaments van assumir, doncs, la prestació dels serveis socials com una manera de canalitzar les demandes de la comunitat, i com a comunitaris van néixer.

No és fins anys més tard que es for-

malitza l'assignació de la competència en matèria de serveis socials d'atenció primària als ens locals.³ D'aquests s'espera que, seguint els principis de subsidiarietat i d'autonomia local, despleguin les polítiques més adients per respondre a les necessitats socials particulars del seu territori, amb un enfocament col·lectiu, preventiu i promocional. Així doncs, es concep que és al voltant de la intervenció comunitària que han de pivotar els serveis socials d'atenció primària.

A cada bugada perdem un llençol: la transformació lenta i imperceptible dels serveis socials de base

Tanmateix, hem vist com en el decurs del temps aquest encàrrec s'ha anat diluint i desvirtuant, posant al davant l'encàrrec de gestionar prestacions econòmiques i serveis, fins al punt que el sentir general

²No en va, en diferents comunitats autònomes de l'Estat espanyol se'ls anomena serveis socials comunitaris.

³Amb l'aprovació de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local i la Llei 26/1985, de 27 de desembre, de Serveis Socials.

dels professionals és que s'ha perdut quelcom essencial. Certament, avui dia, als professionals dels serveis socials bàsics (SSB) no els resulta gens fàcil prioritzar les accions preventives i comunitàries. L'acumulació d'encàrrecs d'una altra mena, i que a més provenen d'instàncies diferents, n'expliquen una part. Així, per exemple, la Generalitat ha anat desenvolupant diferents programes, prestacions i serveis, i n'ha encarregat la gestió als serveis socials municipals. Però tot sovint s'ha fet sense adaptar els recursos humans i els mitjans adequats per assumir-los sense haver de deixar altres funcions. D'aquesta manera els SSB s'han anat configurant cada vegada més com una gestoria de serveis i prestacions, no només els propis (atenció domiciliària, ajuts d'urgència social, menjadors socials, serveis d'acolliment residencial), sinó també de diferents departaments de la Generalitat de Catalunya. Ja no és només el departament competent en matèria de Benestar Social el que trasllada encàrrecs als serveis socials locals, sinó que cada vegada es reben encàrrecs de més departaments diferents: empresa i ocupació, habitatge, etc., de manera que el despropòsit s'intensifica.

D'alguna manera se subverteix el principi de subsidiarietat, fent que es deleguin al nivell local tot un seguit de funcions –sobretot l'accés a multiplicitat de prestacions i recursos– que, gestionades de manera més centralitzada, serien més eficients i obtindrien nivells d'equitat més alts. A

més, aquest procés es fa a costa de prendre l'espai a les funcions –com les comunitàries– que són pròpies de l'àmbit local, i, fora d'aquest, no tenen cap sentit.

Tampoc no podem dir que les intervencions comunitàries hagin desaparegut. Més aviat s'han anat desplaçant des dels serveis socials cap a altres àrees de creació posterior (ciutadania, diversitat, polítiques de gènere, participació ciutadana), s'han segmentat dels serveis bàsics amb la creació de plans de desenvolupament comunitari o plans locals d'inclusió social o se n'ha delegat la gestió i implementació a entitats privades. Aquest moviment també ha comportat certa especialització dels professionals, de manera que l'atenció individual i la comunitària han tendit a col·locar-se en compartiments estancs, sovint poc comunicats.

D'altra banda, la intervenció comunitària de vegades s'ha anat substituint per espais de participació institucionalitzats de caire unidireccional, que sovint prescindeix dels subjectes afectats, i que és legitimada pel poder polític i tècnic (Cortés, 2003: 15), a la vegada que a nivell polític s'utilitza per legitimar-se (Rebollo, 2001, citat per Barbero i Cortés, 2005: 102).

Amb el creixement dels serveis socials durant els primers anys de la dècada dels 2000 (ampliació de recursos i prestacions, increment de professionals en diferents àmbits dels serveis socials⁴ i definició dels serveis socials com un sistema de garantia de drets)⁵ es consolida un seguit de ten-

⁴ La Llei 12/2007, de Serveis Socials, va establir unes ràtios de professionals dels serveis bàsics d'atenció social que suposaven l'augment en gairebé un 50% en relació amb les establertes fins al moment al IV Pla d'Actuació Social de Catalunya, 2003.

⁵ Xavier Pelegrí (2010) anomena *etapa garantista* aquella etapa compresa entre els anys 2004 i 2007.

dències que contribueixen a l'eclipsi del treball comunitari:

- La preeminència de la intervenció individualitzada, que es veu reforçada per la definició de l'accés als serveis socials com un dret subjectiu. Aquest enfocament posa èmfasi en els aspectes individuals dels problemes socials, obviant l'anàlisi de la seva dimensió estructural. D'aquesta manera, s'assumeix que qui ha de canviar és l'individu, per aconseguir la seva inserció en la societat.
- La configuració dels serveis socials a partir de la lògica de la demanda (Pelegrí, 2010: 77), que implica una orientació purament reactiva (demanda-resposta) i deixa de banda plantejaments més proactius de caire preventiu i promocional.
- El desenvolupament d'un sistema de serveis socials parcel·lat, fragmentat i sectoritzat, que implica que l'individu o la família rep una atenció múltiple i segmentada per part de diferents dispositius (que no sempre estableixen entre ells el diàleg que seria desitjable).
- L'aplicació de sistemes de gestió dels serveis que, si bé tenen la intenció d'assegurar l'equitat i la transparència en el seu accés i l'eficiència i la qualitat en la seva prestació, suposen una burocratització de la intervenció.

Aquestes tendències van llimant la naturalesa política i la perspectiva ideològica

■ Aquestes tendències van llimant la naturalesa política i la perspectiva ideològica de la professió, que es va tecnificant al voltant d'una pràctica estereotipada i burocratitzada, i que es va parapetant als despatxos.

de la professió, que es va tecnificant al voltant d'una pràctica estereotipada i burocratitzada, i que es va parapetant als despatxos. A més, amb l'impacte de la crisi econòmica als serveis socials, s'hi afegeix la tendència a la consolidació de les pràctiques assistencialistes. La cirereta d'aquest procés la trobem en la reforma de l'administració local⁶ aprovada pel govern de l'Estat. Aquesta reforma preveu la transferència de la competència en serveis socials d'atenció primària a les comunitats autònomes i a les diputacions, reduint les funcions dels municipis a l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social. Aquesta llei consagra, doncs, la desaparició de la intervenció comunitària dels serveis socials locals, ja no només de fet, sinó de dret.

Cal fer notar que aquesta mesura es considera del tot inapropiada, tant, que sovint es creu que és impossible que s'arribi a aplicar. Però el que ens interessa destacar és que la tendència dels últims anys ja ha estat precisament configurar els SSB amb aquest encàrrec: cada vegada més se'ls demana des de diferents admi-

⁶Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local (LRSAL).

nistracions, àmbits, i fins i tot des d'entitats socials, que s'encarreguin de valorar l'accés a una gran diversitat d'ajuts dispersos i en conjunt incoherents. Així doncs, a les valoracions d'accés a programes com el de la Renda Mínima d'Inserció s'hi afegeixen les que es demanen per accedir als beneficis contra la pobresa energètica, a menjadors socials o bancs d'aliments, a diferents ajuts de les entitats socials, a habitatges de protecció oficial o per ajornar desnonaments, etc. Aquesta ineficient⁷ microgestió de recursos destinats a la cobertura de necessitats bàsiques acaba ocupant bona part del temps dels professionals i consumint les energies per plantejar altres intervencions.

En aquesta tessitura ens sentim dir amb més insistència que mai que hem de tornar al treball social comunitari, emmirallant-nos d'alguna manera en les intervencions de les primeres treballadores socials de casa nostra en el període de la transició.

Els professionals: entre l'acomodació i el compromís

En aquesta transformació lenta i imperceptible dels serveis socials, els professionals han anat entrant en una espiral d'insatisfacció. En l'actual context de reducció de la intervenció a allò individual, a respondre a la demanda de manera assistencialista i de veure reduït el seu paper cada vegada més a comprovadors de mitjans per determinar l'accés o no a uns recursos precaris i insuficients, els profes-

■ En aquesta transformació lenta i imperceptible dels serveis socials, els professionals han anat entrant en una espiral d'insatisfacció.

sionals dels serveis socials bàsics acostumen a sentir-se frustrats i aclaparats.

Tot i constatar una vegada i una altra que el capital humà dels serveis socials està desaprofitat, que podria i hauria de dedicar-se a funcions de més valor afegit, els professionals no acaben de trobar la manera de proposar alternatives, d'anar més enllà de la queixa.

Als llocs de treball es fa difícil trobar espais que permetin la reflexió sobre el que els està passant i que permetin desenvolupar noves respostes. Sempre es prioritza l'actuació a la reflexió sobre la pràctica. Tampoc hi ha massa professionals disposats a vincular-se als pocs espais de reflexió externs a les institucions on treballen. Com a conseqüència, es tenen visions parcials i limitades que no permeten adoptar una visió de conjunt dels problemes que tenen en comú, ni crear discursos i accions en la línia de defensar els interessos compartits i de generar actuacions alternatives.

Les interpretacions que solen fer sobre la realitat que es viu tendeixen a centrar-ne les causes en factors externs: la crisi, els polítics i les seves polítiques, la institució, els caps, les entitats... Raons de pures com perquè puguin passar per alt les

⁷ A més, cal tenir en compte que molts serveis no disposen de sistemes d'informació i gestió prou potents per agilitar aquesta mena de gestions, ni dels recursos humans que els correspondria segons les ràtios establertes a la Llei 12/2007, de serveis socials.

explicacions que tenen a veure amb els professionals.

Així doncs, trobem professionals aclairats i esgotats, insatisfets i frustrats, que voldrien desenvolupar altres funcions professionals però que alhora han convertit aquest context hostil en una zona de confort en la qual s'han instal·lat en espera de temps millors.

Aquesta adaptació es combina amb el fantasiieg amb un retorn a l'essència del treball social, que s'entén com una recuperació doble: en primer lloc, de la intervenció basada en la relació assistencial i l'acompanyament en processos de desenvolupament personal i, en segon lloc, de la intervenció col·lectiva.

Encara que aquesta acomodació sigui comprensible com a estratègia de supervivència, implica també un posicionament ideològic i moral que pot entrar en profunda contradicció amb les prescripcions deontològiques de les seves professions. En aquest sentit podem suggerir que, perdent –o deixant-se perdre– la intervenció comunitària, els professionals dels SSB han renunciat a la seva dimensió política, a la seva vocació transformadora, tot i que han continuat atenent aquell sector de població més desafavorit.

La cruesa dels efectes de la crisi en la població atesa, i les derives de les polítiques socials per afrontar-los, obliguen els professionals insatisfets amb les pràctiques assistencialistes a posicionar-se ideològicament: en primer lloc cal transformar-se com a professionals per recuperar l'essència perduda de la professió: la transformació social. A través del rescat dels valors de la professió podrem assumir el valor i superar les pròpies resistències per

encarar les incerteses i riscos que genera la intervenció comunitària.

A la recerca de l'essència perduda del treball social

Expressions com “hem de recuperar l'essència de la nostra professió” les sentim tot sovint, sobretot des que la crisi va impactar els serveis socials. S'entén que això implica tornar al treball social comunitari, en concret a aquell que es va desenvolupar als orígens de la nostra professió a Catalunya, en el context de la transició.

Certament, les treballadores socials d'aquell moment van contribuir a enfortir els moviments veïnals, que s'organitzaven per resoldre els problemes dels barris i que van canalitzar els moviments populars a favor de la democràcia (Vilà, 2004: 203). Què ens atrau d'aquell treball social que voldríem recuperar? Encara que segur que pecarem de simplificació, intentarem identificar alguns components que configurarien el tipus ideal de treballador social que, inspirat en aquelles professionals de la transició, opera en l'imaginari dels treballadors socials d'avui:

- El compromís amb el canvi social i polític que exigia el moment històric.
- Una missió clarament definida i doblement important: aconseguir més benestar i justícia social, a través de la creació de serveis fins aquell moment inexistents (ambulatoris, serveis socials, transport...) i contribuir a l'assoliment de la democràcia.
- L'acció professional fonamentada en un model crític-radical: és un professional que es correspon amb el treballador social com a agent de canvi.

- La motivació, la tenacitat, la lluita.
- La contribució a la creació de grups, associacions o entitats que progressivament s'aniran desenvolupant de manera autònoma, deslligant-se del professional.

Malgrat que els professionals senten la necessitat de tornar al treball social comunitari en aquest sentit idealitzat, què els en dificulta la recuperació? Poden o no poden desenvolupar accions comunitàries? Els pertoca? Continuen tenint-ne l'encàrrec? Quin paper hi tenen els professionals? Traslladar aquest tipus ideal al treballador social d'uns serveis socials bàsics d'avui es troba amb alguns problemes d'encaix. Encara que podem identificar certs paral·lelismes entre el context actual i el de la transició (crisi econòmica, atur elevat, pobresa, recursos limitats i expectatives elevades de la ciutadania, dèficits democràtics...), també trobem diferències importants que no permeten aquesta translació automàtica.

Primera. Una missió enterbolida: el treball social comunitari, per a què?

Un dels motius pels quals avui es planteja el treball comunitari és com a alternativa per atendre les necessitats socials que els sistemes públics de serveis socials no atenen suficientment. Si l'Administració no dóna les respostes esperades o pertinents, la comunitat s'haurà d'organitzar per complementar-les o substituir-les. De fet, la pròpia societat civil genera diferents alternatives en aquesta línia. L'Administració es reserva el paper de coordinar-les i de subvencionar-les.

Així doncs, des de l'àmbit local es promouen plataformes o xarxes que incorporen tant els serveis socials públics com les entitats socials, de voluntariat, plataformes ciutadanes, i també el sector privat (comerç, establiments residencials...). Els seus objectius se centren especialment a coordinar accions i generar-ne de noves per atendre les necessitats bàsiques de la població més desafavorida. D'aquestes iniciatives col·lectives en sorgeixen dispositius prou coneguts, com bancs d'aliments (amb els seus populars recaptés) i menjadors socials.

El paper dels professionals es desenvolupa en dos vessants: en primer lloc, motivant, dinamitzant i facilitant la coordinació i el treball en xarxa, generalment donant suport al representant polític, que acostuma a donar per fet el seu lideratge. I en segon lloc, vestint de contingut tècnic les accions plantejades: sobretot justificar que els ajuts es distribueixin a qui de veritat els necessita.

Però aquest tipus d'intervenció no és el que els professionals enyoren. Encara que s'intervingui amb la comunitat, no deixen de ser accions de caire pal·liatiu i assistencialista. No tenen una voluntat transformadora, no es guien per ideals de justícia social.

La pregunta, doncs, és si els professionals dels SSB, que, no ho oblidem, estan contractats per les administracions locals, poden desenvolupar un treball social de caire crític, de denúncia social, amb la intenció de promoure transformacions estructurals. Posicionar-se en aquest sentit els pot generar contradiccions, ja que implica tot sovint haver-se d'enfrontar a les polítiques socials impulsades per les institucions de què depenen. Per tant, es poden produir

conflictes de valors difícils de resoldre: com compaginar els valors professionals, els deures vers la població atesa i la lleialtat a la pròpia institució? El professional pot trobar-se amb la disjuntiva de plantejar-se, en cas de contradicció, a qui es deu en primer lloc: al polític escollit legítimament pels ciutadans o a les persones que atén, que poden estar doblement afectades, per les conseqüències de la crisi, posem per cas, i per unes polítiques que no atenen les seves necessitats, o que els criminalitzen, o que no els permeten tenir una vida digna.

En aquest sentit cal precisar que les treballadores socials de la transició habitualment treballaven contractades per entitats socials com Càritas, fundacions i associacions, i fins i tot per alguna empresa privada (Rubiol i Vilà, 2003: 105), de manera que les accions reivindicatives vers l'Administració no els situaven en aquesta mena de disjuntives.

Una altra diferència a assenyalar respecte a la intervenció social dels primers ajuntaments de la democràcia és que encara no hi havia definides unes competències, obligacions i responsabilitats de les diferents administracions, de manera que totes les accions responien a la voluntat política, que així quedava investida de bonat. Actualment les diferents administracions tenen assignades clarament unes competències i responsabilitats que amb freqüència, a causa o amb l'excusa de la crisi, no s'estan complint, de manera que els professionals, com a cara visible del sistema de serveis socials, queden sovint en fals davant la ciutadania, ja que no poden oferir el que legítimament se'ls demana o exigeix.

■ **Actualment les diferents administracions tenen assignades clarament unes competències i responsabilitats que amb freqüència, a causa o amb l'excusa de la crisi, no s'estan complint, de manera que els professionals, com a cara visible del sistema de serveis socials, queden sovint en fals davant la ciutadania, ja que no poden oferir el que legítimament se'ls demana o exigeix.**

Segona. Les ambigüitats i les incomoditats en les relacions amb els diferents actors de la comunitat

Com apuntàvem amb anterioritat, en el model ideal de treball social comunitari es configura un professional amb capacitat de lideratge, que contribueix a la creació de teixit social. A la vegada, sap enretirar-se a temps per fomentar l'autonomia de les entitats i organitzacions que ha contribuït a crear, que continuen desenvolupant-se sense la seva direcció o participació.

Aquest rol idealitzat segurament perd el seu sentit en un entorn social que es caracteritza per la seva capacitat associativa. El paper dels professionals dels SSB en el treball comunitari ja no consistiria tant a fomentar la creació de noves entitats com a donar suport a les ja existents en el seu desenvolupament i continuïtat, sobretot en les etapes de debilitació, o quan es troben amb dificultats de renovació generacional (Alejos *et al.*, 2003: 65), i a facilitar la coordinació i el treball en xarxa entre les múltiples organitzacions existents.

Aquest treball s'ha anat fent en els anys d'expansió dels serveis socials, sobretot per articular amb coherència i per optimitzar les accions en diferents àmbits: infància, col·lectius nouvinguts, gent gran, prevenció de drogodependències, suport a les famílies, violència masclista, etc. Per una altra banda, també podria tenir un rol important a l'hora de promoure la participació i l'organització de col·lectius amb poca tradició i capacitats per fer-ho.

No obstant, amb la crisi econòmica apareix un nou fenomen: trobem moviments que apareixen al marge, i de vegades en contraposició, dels serveis socials, i que n'assenyalen la incapacitat per atendre necessitats i garantir drets bàsics. La Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) n'és el cas paradigmàtic. Es constitueix per denunciar les injustícies del sistema financer que deixa sense habitatge i expulsa cap a l'exclusió social moltes famílies i persones. Alhora reivindica les polítiques socials per cobrir les necessitats de la població afectada, i quan no obté la resposta esperada, cerca alternatives d'atenció –l'obra social de la PAH–. A la vegada actua com a grup de suport i d'ajuda mútua que permet a les persones afectades que s'hi adrecen augmentar l'autoestima i apoderar-se per tornar a agafar les regnes de la seva vida.

La relació dels professionals amb aquests moviments socials no acostuma a ser fàcil. D'entrada els professionals se senten qüestionats, i no és estrany que es mostrin impotents davant les exigències que se'ls plantegen. Davant d'aquesta incomoditat es pot respondre amb diferents estratègies: des de defugir la relació amb aquests moviments, al·legant tal vegada que les seves maneres no són correctes, o,

en l'altre extrem, situar-se en una postura d'escolta i diàleg, que permeti trobar punts en comú i mecanismes de col·laboració.

■ **Dels professionals s'espera que es posicionin davant les injustícies socials: les globals, però també les del propi sistema de protecció social, que no només no cobreix les mancances generades pel sistema global sinó que genera noves injustícies.**

En tot cas, allò que distingeix aquests nous moviments socials és que interpel·len directament els professionals de la intervenció social, dels quals s'espera alguna cosa més que l'atenció individual, assistencialista, limitada a posar alguns pegats per cobrir (parcialment) les necessitats bàsiques. Dels professionals s'espera que es posicionin davant les injustícies socials: les globals, però també les del propi sistema de protecció social, que no només no cobreix les mancances generades pel sistema global sinó que genera noves injustícies. S'evidencia que no posicionar-se en contra també és un posicionament. Mantenir-se parapetat al despatx, doncs, ja no és una pràctica sostenible, ni èticament acceptable.

Tercera. El treballador social com a agent de canvi... Qui és que ha de canviar?

Si abans fèiem referència a l'acomodació dels professionals als canvis i pèrdues en la intervenció social que s'han anat

produint en paral·lel a l'evolució dels serveis socials, la qüestió que ara se'ns planteja és si uns professionals ancorats, poc predisposats a canviar ells mateixos, poden acompanyar en les transformacions i canvis dels altres. Si un col·lectiu professional poc participatiu pot promoure la participació de les persones que atén. Si uns professionals que, com diu Begoña Román, pateixen anorèxia de poder poden contribuir a un dels objectius principals de la intervenció comunitària: augmentar el poder de la població i estendre i defensar la democràcia a través de la participació (Barbero i Cortés, 2005: 71).

De vegades s'indica que als professionals els manca formació en intervenció grupal i comunitària, més enllà del bagatge teòric dels estudis universitaris. Tanmateix, és probable que la formació sigui una condició necessària, però no suficient, per aventurar-se en la intervenció comunitària, i, en qualsevol cas, formar-se també és un deure dels professionals. El que segurament hi falta és el posicionament polític i ideològic, el rescat dels valors de la professió que poden sustentar una nova manera d'intervenir, encara que es pugui veure plena d'incerteses i de riscos, de contradiccions i de qüestionaments.

La solució seria donar més rellevància als valors de caire social, a més dels valors de base kantiana i de base utilitarista, que seguint la tipologia que presenta Banks

(1997) són els que predominen en la nostra pràctica.

Així doncs, els valors de base kantiana fonamenten el treball social individual, i se centren en els drets i les llibertats individuals (dignitat, confidencialitat, autodefinició, protecció de les persones en situació de risc o vulnerabilitat), tot i que la seva aplicació no està exempta de dificultats, atès que sovint no és fàcil conciliar-los. Per la seva banda, les teories utilitaristes ens fan veure la intervenció professional més enllà de la relació entre treballador social i usuari, incorporen la perspectiva de les organitzacions on es desenvolupa aquesta relació, i del foment del bé públic, a més del benestar individual. Així doncs, prenen relleu els principis ètics lligats a la utilitat (major benestar possible) i justícia (distribució equitativa dels recursos).

Aquestes orientacions són recollides en els codis deontològics dels treballadors socials.⁸ De la mateixa manera, la majoria de codis d'ètica afirmen que el treball social s'ha de comprometre en la promoció de la justícia social, per abordar les desigualtats de caràcter estructural.⁹ Semblaria, doncs, que les obligacions en aquest àmbit són les que caldria activar i potenciar per adequar les pràctiques professionals al nou context econòmic, social i polític, sobretot si tenim en compte que, com ens diu la mateixa autora, els princi-

⁸ En el Codi d'Ètica dels Assistents Socials català, de l'any 2000, queden incloses en els capítols que fan referència als principis generals del treball social, l'actuació del treballador/a social com a professional la responsabilitat del treballador/a social envers els usuaris i clients i el secret professional, pel que fa a la perspectiva kantiana, i en els capítols referits a la responsabilitat envers l'entitat per a la qual treballa i la relació amb els/les col·legues i altres professionals, pel que fa a la perspectiva utilitarista.

⁹ El codi català ho recull en el capítol dedicat a la responsabilitat envers la societat.

pis clau de la professió basats en els drets individuals estan en sintonia amb les ideologies neoliberals, si més no en aparença (Banks, 1997: 55).

Qüestions per reposicionar-se professionalment

Tot i les tendències que dificulten la intervenció comunitària als professionals dels serveis socials bàsics, hem de tenir present que continuen rebent-ne l'encàrrec. La Llei 12/2007, de Serveis Socials, indica que “els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu” (article 16.3). D'entre les funcions que assigna als SSB hi ha la de “detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial” (article 17.a) i “impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació social de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc” (article 17.h). També contempla el principi de prevenció i dimensió comunitària: “les polítiques de serveis socials han d'actuar sobre les causes dels problemes socials i han de prioritzar les accions preventives i l'enfocament comunitari de les intervencions socials” (article 5.h). Per tant, podríem interpretar que la intervenció comunitària de caire transformador no només queda legitimada, sinó que constitueix un mandat per als actors de les polítiques socials, entre els quals els professionals.

Sense afany de qüestionar que és imprescindible atendre les necessitats bàsiques de la població, i reconeixent que les

administracions i les entitats d'àmbit local no disposen dels mitjans per aplicar polítiques menys assistencialistes i pal·liatives, creiem que els professionals, més enllà de les aportacions suposadament tècniques que abans hem descrit, haurien de formular-se algunes preguntes en relació amb els continguts ideològics d'aquestes accions: N'hi ha prou amb aquestes actuacions? Desenvolupar aquestes accions pal·liatives implica renunciar a un sistema de serveis socials de garantia de drets? Es pot incorporar una mirada sobre els aspectes socials i estructurals, més enllà dels individuals? És oportú promoure debats i reflexions al voltant de les causes de la pobresa i l'exclusió social, des d'una perspectiva més crítica, en el si de les xarxes creades per a aquests fins?

En aquestes xarxes hi ha prou representació de la població afectada? Com s'hi pot incorporar? Com podem incorporar la seva mirada i experiències per comprendre millor el fenomen de la pobresa i l'exclusió social i per idear noves respostes? Com ens assenyala Cortés, a més de situar els afectats com a destinataris dels diferents projectes de millora que dissenyem, tenim el repte d'incorporar els ciutadans no organitzats, sobretot els que són víctimes de desigualtats socials, en les intervencions comunitàries, per multiplicar-ne els beneficis (Cortés, 2003).

Un cop assolit aquest repte haurem d'estar atents als problemes ètics que se'ns poden plantejar si atenem els afectats en l'esfera individual i comunitària alhora. També haurem d'enfrontar-nos als temors que ens pot generar enfrontar-nos amb el patiment de l'altre en un pla horitzontal, amb la consciència que el nostre patiment,

el del professional, és insignificant al costat del seu.¹⁰

S'obren, doncs, noves perspectives per als professionals, que poden assumir el repte de promoure un diagnòstic participatiu i crític, que comprometi tots els participants, afectats inclosos, a cercar l'explicació dels fenòmens i de les intervencions proposades. Com ens diuen Barbero i Cortés, les explicacions que desenvolupem poden contribuir a la resolució dels problemes socials. Es tractaria, doncs, d'assumir el paper que els mateixos autors anomenen d'"incitador del procés, promotor, estimulador, agitador", que inclou estimular el sentit de necessitat, el descontentament, el dolor, l'interès i la moral de les persones i ajudar a veure sentiments i problemes comuns, a la vegada que fomenta l'organització davant la indiferència i la passivitat i promou possibilitats d'acció col·lectiva (Barbero i Cortés, 2005).

D'altra banda, més enllà que els diferents actors en xarxa puguin analitzar les causes globals de la pobresa i l'exclusió social, també haurien de fer un examen crític sobre la responsabilitat de les polítiques socials, del propi sistema de serveis socials i dels diferents agents (ells inclosos) en la seva atenció o desatenció, en la seva resolució o manteniment, en l'efectivitat o inoperància de les seves actuacions.

Assumir aquests reptes comporta una postura militant¹¹ que pot requerir replantejar-se el lloc des d'on s'ha d'actuar. Si dins de les institucions contractants no és factible, s'han de buscar espais externs (com les mareas taronges, els grups i comissions dels col·legis professionals, els espais de drets socials...) que permetin al professional actuar amb llibertat i coherència amb els seus principis i reconciliar-se amb la dimensió teleològica de la professió (Bermejo, 1996): la transformació social.

¹⁰ Begoña Román apunta aquesta idea a la conferència de clausura del Congrés de Serveis Socials Bàsics celebrat a Barcelona l'octubre de 2014, el vídeo de la qual es pot veure a <http://cssb.cat/2014/12/18/serveis-socials-la-dimensio-ideologica-i-politica-begona-roman/>

¹¹ Vegeu Barbero i Cortés, 2005: 69.

Bibliografia

- ALEJOS APARICIO, A.; BALLESTEROS OLAZÁBAL, X.; CUESTA ROCA, M. i GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, A. “El pla comunitari de Sant Antoni. Un procés de participació i coresponsabilitat entre l'Administració i els veïns del barri de Sant Antoni de Barcelona”, en *Revista de Treball Social*, núm. 171 (setembre 2003). Pàg. 43-68. ISSN 0212-7210.
- Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. *Codi d'Ètica dels Assistents Socials*. Barcelona, 2000.
- BANKS, S. *Ètica y valores en Trabajo social*. Barcelona: Paidós, 1995. ISBN 84-493-0395-8.
- BARBERO, J. M. i CORTÉS, F. *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial, 2005. ISBN 978-84-206-4726-5.
- BERMEJO, F. J. (Coord.). *Ètica y Trabajo social*. Madrid: Universidad pontificia de Comillas, 1996. ISBN 84-87840-95-7.
- BUENO ABAD, J. R i DESLAURIERS, J. P. “Una mirada sobre els centre locals de serveis socials del Quebec”, en *Revista de Treball Social*, núm. 171 (setembre 2003). Pàg. 17-42. ISSN 0212-7210.
- CORTÉS IZQUIERDO, F. “Una aproximació als plans comunitaris: una manera d'organitzar la comunitat per promoure processos de desenvolupament social en l'àmbit local”, en *Revista de Treball Social*, núm. 172 (desembre 2003). Pàg. 6-40. ISSN 0212-7210.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T. i LÓPEZ PELÁEZ, A. *Trabajo social comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*. Madrid: Alianza Editorial, 2008. ISBN 978-84-206-4860-6.
- FOMBUENA VALERO, J. *Trabajo social. Ideología, práctica profesional y Sociedad*. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 2007. ISBN 978-84-690-5617-2.
- LEÓN JARIEGO, J. C. “Dèficits socials, serveis socials i intervenció comunitària”, en *Revista de Treball Social*, núm. 171 (setembre 2003). Pàg. 6-16. ISSN 0212-7210.
- PELEGRÍ VIAÑA, X. *El sistema català de serveis socials (1977-2007): cultura i política*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania, 2010. ISBN 978-84-393-8540-0.
- RUBIOL, G. i VILÀ, A. *Marc històric dels serveis socials locals de Catalunya*. Barcelona: Diputació de Barcelona, Àrea de Benestar Social, 2003. ISBN 84-7794-922-0.
- VILÀ MANCEBO, A. *Els serveis socials a Catalunya. Una visió històrica*. Girona: Diputació de Girona, 2005. ISBN 84-95187-72-8 .
- VISCARRET GARRO, J. *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial, 2007. ISBN 978-84-206-4814-9.
- ZAMANILLO, T. (dir.). *Ètica, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa, 2011. ISBN 978-84-8465-218-2.

El treball comunitari. Un repte per als serveis socials bàsics

Community work. A challenge for basic social services

Merche Avilés Ruiz¹, Montserrat Rovira Jarque² i Bet Bàrbara Sirera³

“La creatividad se relacionaba con lo artístico, con los inventos... Pero cuando nos encontramos con una sociedad en la que hay que enfrentarse a problemas nuevos, las antiguas soluciones no funcionan.”

JOSÉ ANTONIO MARINA
Filòsof, escriptor i pedagog

Resum

Hem fet una mirada als darrers trenta anys i fins a l'actualitat per veure quin ha estat el paper dels serveis socials bàsics en relació amb el treball comunitari. Fruit de la nostra experiència des del rol directiu, aquest article és una reflexió al voltant de les potencialitats i les dificultats dels centres de serveis socials en relació amb el desenvolupament de la intervenció comunitària. Atès el context socioeconòmic actual, volem fer una crida a la necessària posada en pràctica d'aquesta metodologia d'intervenció, ja que la realitat actual posa de manifest la necessitat de trobar respostes col·lectives a les necessitats individuals.

Paraules clau: Treball comunitari, complicitat, participació, responsabilitat, creativitat.

Per citar l'article: AVILÉS RUIZ, Merche, ROVIRA JARQUE, Montserrat i BÀRBARA SIRERA, Bet. El treball comunitari. Un repte per als serveis socials bàsics. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 63-75. ISSN 0212-7210.

¹Treballadora social i educadora social. Directora del CSS Poble Sec fins al desembre 2014. Institut Municipal de Serveis Socials. Ajuntament de Barcelona. maviles@bcn.cat

²Treballadora social i sociòloga. Directora del CSS Raval Sud. Institut Municipal de Serveis Socials. Ajuntament de Barcelona. montrj63@gmail.com

³Treballadora social i pedagoga. Directora del CSS Roquetes-Trinitat Nova-Canyelles. Institut Municipal de Serveis Socials. Ajuntament de Barcelona. betbarbara@gmail.com

Abstract

We have taken a look to the last thirty years to realize what the role of basic social services has been in terms of community work. Our experience from a directive position is the base of this article's reflections on potentialities and difficulties of social services centers to develop community action. Due to the current social-economic context, in which individual needs ask for collective answers, we would like to encourage this methodology of intervention.

Key words: Community work, mutual understanding, participation, responsibility, creativity.

Aquest article neix de la necessitat de reflexionar sobre el paper dels CSS bàsics en els processos comunitaris i de transformació social. En el moment actual, en què es va consolidant tot un teixit associatiu que posa en crisi els sistemes polítics i socials, és impensable que el servei d'atenció social d'un territori quedi exclòs de tot aquest fenomen social. Per tant, creiem que és ara quan tenim l'oportunitat, si no l'obligació, de repensar les nostres accions/intervencions per donar cabuda a les diferents formes d'expressió socials que generaran i estan generant processos de canvi en les relacions ciutadà-Administració.

El segon objectiu d'aquest article és posar de manifest el paper de les direccions de centre com a agents impulsors d'acions comunitàries del territori que han de gestionar; facilitant als seus equips les eines metodològiques i d'organització interna per tal que la intervenció comunitària

sigui una tasca més en el dia a dia dels professionals.

D'altra banda, cal ressaltar les direccions de centre, pel seu paper central en l'organització municipal, com un element clau d'interlocució entre les necessitats de les comunitats, i no tan sols dels seus individus, i les polítiques socials del municipi.

Parlar de Treball Comunitari no és cap novetat, forma part de la nostra formació, de la nostra experiència i en definitiva del nostre saber i del nostre ser. Són moltíssimes les pràctiques professionals que al llarg, ben bé, d'una trentena d'anys, s'han fet als territoris, amb una gran qualitat tècnica i un gran impacte que s'ha produït en els diferents barris de la ciutat pel que fa a prevenció, contenció, atenció i promoció tant de les persones, com dels grups, com del territoris.

El treball amb la comunitat és inacabable, cada context socioeconòmic i model

■ **El treball amb la comunitat és inacabable, cada context socio-econòmic i model polític ens presenta nous reptes, la recerca de noves definicions i la necessitat de reorganització de les nostres estructures.**

polític ens presenta nous reptes, la recerca de noves definicions i la necessitat de reorganització de les nostres estructures. En aquest moment de canvis, d'incerteses, però també de possibilitats, intervenir a partir de la cooperació i la coresponsabilitat significa ampliar la nostra mirada, els nostres esforços i la nostra comprensió d'un món en evolució constant.

Marc normatiu i perspectiva històrica

Al final de la dècada dels 80 i principis dels 90 es considerava el moviment associatiu de la ciutat de Barcelona un element clau tant per a la recuperació del teixit veïnal com pel seu paper reivindicatiu de realització de plans estratègics, tant des del vessant urbanístic com altres vessants per part de les diferents administracions.

En paral·lel a aquest context social, el sistema de serveis socials bàsics va agafant una estructura territorial seguint els principis de desconcentració i descentralització (Llei 4/1994, de 20 d'abril, d'administració institucional, de descentralització, de desconcentració i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials) i es converteix en un punt de referència en el territori amb unes funcions clares de des-

envolupament comunitari i de promotor, amb altres serveis i entitats, d'iniciatives socials. És un moment de trencament d'algunes pràctiques beneficoassistencialistes, es prioritza la comunitat com a objecte d'intervenció pública.

És l'etapa anomenada de "compactació de serveis", que té com a objectiu l'articulació i regulació de les diferents accions dels diferents serveis de la comunitat (infància, gent gran, joventut...).

Cap al final de la dècada dels 90, a escala municipal, sobretot a l'Ajuntament de Barcelona i també en d'altres, es comencen a privatitzar determinats serveis; una de les causes principals són les dificultats de contractació de personal. Per una altra banda, la situació econòmica del moment i un teixit associatiu consolidat que no centra tant les seves funcions en la reivindicació sinó en la detecció i l'atenció social, determinen unes direccions polítiques que van donant prioritat a la intervenció familiar per sobre de la intervenció comunitària.

Un altre element clau d'aquests anys és el creixement de la immigració a la ciutat de Barcelona i al conjunt de Catalunya, fet que comporta, per una banda l'aparició de noves realitats i demandes socials, i per altra l'augment de diferències territorials en els barris de la ciutat. Aquestes singularitats territorials i la consolidació de competències dels Districtes en matèria social determinen accions i prioritats diferenciades pels CSS.

L'any 2004, el Pla Municipal d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Barcelona neix amb l'objectiu de consolidar la xarxa de serveis socials i la seva adequació a les noves exigències socials i als nous criteris

d'organització municipal. És un element clau ja que determinarà i regularà tota la nostra organització interna, horaris, nivells d'atenció i definició de ràtios professionals.

Encara que hi ha un reconeixement explícit de les accions comunitàries tant en el mateix Pla Municipal com en el Llibre Blanc de Serveis Socials d'atenció Primària (2003), la manca de sistematització de la informació sobre accions comunitàries i la dificultat d'avaluar processos comunitaris i el seu impacte social suposa un canvi dels nostres valors culturals i una prioritització d'un dels tres nivells d'intervenció.

A més a més, la informatització de l'atenció individualitzada, si bé és cert que permet mesurar, identificar, prioritzar i avaluar l'atenció individualitzada, també genera una rigidesa en les agendes i en la distribució del temps professional que, amb el temps, la intervenció grupal i comunitària deixen de tenir cabuda en el nostre dia a dia i es converteixen en una metodologia més de voluntat dels tècnics que de directrius de l'organització.

L'absència de sistemes d'avaluació i retroalimentació i d'articulació tècnica entre els tres nivells d'intervenció es converteix en una assignatura pendent.

Un fet simptomàtic de l'allunyament dels serveis socials bàsics de la intervenció comunitària és el Marc Municipal per a l'Acció Comunitària (Barcelona 2005), en què es pretén revisar i actualitzar les seves polítiques en relació a l'acció comunitària. En aquest document marc s'estableixen directrius metodològiques, tipologies d'accions, l'estructura de processos i els principis d'intervenció. Cal destacar que en aquest document es parla de la creació

d'un Servei d'Acció Comunitària i de "l'enfortiment de la xarxa de centres cívics, com a recurs territorial bàsic per als programes d'acció comunitària". És curiós que en tot el document no s'anomenen els centres de serveis socials d'atenció primària com un agent bàsic per a l'impuls de les accions comunitàries.

Al llarg de la dècada del 2000, anomenada "de construcció de drets garantits", es publiquen un seguit de lleis que fan referència al principi d'universalització quant a atenció social i prestació de recursos:

- Llei 13/2006, sobre les prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 39/2006, sobre la promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei de serveis socials 12/2007.
- Decret 151/2008, Aprovació de la Cartera de Serveis (08-09) amb la definició de 127 prestacions.

El desplaçament d'aquestes lleis i l'aprovació posterior de la Llei d'infància, 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, té un impacte en els CSS que no es va mesurar i va suposar la sobresaturació dels serveis per l'increment de demandes de dret, situacions d'urgència i demandes d'ofici d'altres administracions. A aquesta sobresaturació hi podem afegir altres encàrrecs que s'anaven sumant, entre d'altres l'atenció a les situacions de violència masclista.

Cal destacar que el Model de Serveis Socials definit a la ciutat l'any 2009, contempla en entre els principals eixos orientadors de l'acció social:

- El reconeixement del dinamisme, la diversitat i la complexitat social que

reclamen repensar, permanentment, les estratègies i metodologies d'intervenció social.

- La potenciació de les respostes de proximitat i el paper central de les pràctiques comunitàries com a motor de transformació social.

Malgrat que s'ha fet una feina important en l'elaboració d'un marc conceptual, identificació i revisió de diferents eines metodològiques com la Guia operativa d'acció comunitària, la "Definició dels projectes d'acció comunitària en el marc dels serveis socials bàsics", no s'ha fet una revisió de les estructures internes de l'organització dels equips per desenvolupar l'acció comunitària. I encara que hi ha un reconeixement explícit sobre la intervenció comunitària, no deixa de ser una declaració d'intencions ja que fins al 2013 no es fa un desplegament dels sistemes d'avaluació amb la Guia d'avaluació de l'acció comunitària (Ajuntament de Barcelona 2013).

La institució, els Centres de serveis socials i els professionals davant del repte del treball comunitari. Dificultats i reptes en l'actualitat

La realitat actual del treball social a escala institucional està molt limitada al treball individual/familiar, malgrat que el model de Serveis Socials Bàsics a l'Ajuntament de Barcelona, per exemple, defineixi els serveis socials com "el conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals desenvolupades per un equip multidisciplinari que, des de la proximitat i mitjançant presenciacions específiques i l'aprofitament dels

recursos del propi medi comunitari, contribueixen a l'autonomia personal i al desenvolupament comunitari."

Els Serveis Socials Bàsics presten suports diversos orientats a la cobertura de necessitats bàsiques o a l'assoliment de les fites vitals que es plantegen les persones, especialment aquelles que presenten manca d'integració o d'autonomia, i s'orienten a l'enfortiment dels vincles socials i relacionals.

Per poder sentir la comunitat com a pròpia, les persones i per tant els tècnics hem d'haver desenvolupat un sentiment col·lectiu, un sentiment que va més enllà d'allò individual. La societat la construïm entre tots des del compartir responsabilitats. El fet de ser coresponsable és fonamental per entendre el treball comunitari.

- **Per als treballadors dels centres de serveis socials actuals el treball comunitari és un repte per al qual és important un suport institucional, si no el repte és doble.**

Per als treballadors dels centres de serveis socials actuals el treball comunitari és un repte per al qual és important un suport institucional, si no el repte és doble. És un repte perquè entre d'altres causes una part dels professionals han viscut en una època i han iniciat la seva experiència laboral en un moment en què la participació activa de la vida associativa no estava tan present com en etapes anteriors.

És un repte perquè són anys en els quals tot allò comunitari ha quedat força

aparcats. Venim d'uns anys en què l'individu, allò individual, ha estat molt més present que allò col·lectiu, allò compartit. Anys en què es fomentava el desenvolupament personal com quelcom imprescindible per poder ser. L'individu com a tal pren un lloc molt important tant a nivell cultural, com socialment i econòmicament. Si analitzem els projectes curriculars a ensenyament no trobem que s'eduqui en la corresponsabilització de la gestió dels serveis públics, per exemple, no trobem que s'ensenyi què són els impostos ni per a què serveixen, com se sustenten els serveis públics, què són les associacions ciutadanes.

La realitat actual és fruit d'aquest model. Així esdevenim una població, de la qual els professionals, evidentment, formem part, molt demandant de bons serveis i molt poc implicada i coneixedora del seu funcionament. I per tant la participació no ha estat tan valorada.

Aquest model dificulta qualsevol tipus de plantejament de treball comunitari. Dificilment podem imaginar que la solució dels problemes individuals i/o col·lectius estigui en l'acció comunitària, ans el contrari, la solució es busca en la gestió de recursos assignats a escala individual/familiar, en grans inversions econòmiques per fer front als problemes individualment.

En els darrers temps tenim, també d'acord amb aquest model que plantejem, una proposta institucional molt encarada a la defensa dels serveis socials des d'una perspectiva benèfica-assistencial. Hi ha una preocupació real per les persones però les respostes que es donen són per cobrir algunes necessitats bàsiques sense un plantejament de fer canvis que vagin més enllà d'una resposta immediata a la necessitat

plantejada. Estem davant del paradigma necessitat-resposta / assignació de recurs.

Així, el desenvolupament del sistema de serveis socials, i en particular als serveis socials d'atenció primària, ha vingut marcat per un desenvolupament clar de prestacions i serveis per donar cobertura a la població des de la vessant de l'atenció individualitzada. Els esforços i la disposició de recursos s'han destinat a poder atendre la població de manera individualitzada, el més àgil i eficaç possible.

Aquesta resposta immediata basada en el tràmit de recursos ens distancia d'un treball educatiu, de treballar la corresponsabilitat de la persona/es en la recerca de la solució de la seva problemàtica, de fer-la participar del seu propi canvi, de mobilitzar-la per al canvi. Donem solucions puntuals amb el perill de mantenir les dificultats estructurals i per tant de cronificar problemàtiques.

Aquest tipus de resposta és fruit també d'un encàrrec cada vegada més ampli sota una premissa de proximitat al ciutadà. Els serveis i els professionals s'han anat carregant de tasques de gestió i d'atenció directa que ha tret temps de reflexió i de disseny d'altres tipus d'intervencions. Paradoxalment, doncs, moltes vegades els serveis s'han allunyat de la realitat del territori on estan immersos, ja que no han pogut veure més enllà de l'individu a individu.

Així, al mateix temps i paral·lelament a una institució que no protegeix la globalitat de la intervenció professional, la tasca del treball social en les seves tres vessants, ens trobem amb professionals que estan força desbordats pel treball diari, per unes agendes centrades en les entrevistes i reu-

nions, deixant un espai de gestió que s'omple amb les múltiples gestions burocràtiques que impliquen els diferents serveis i ajuts que hem de tramitar. Espais també destinats a la coordinació amb altres serveis per poder fer una tasca que ens permeti encarar millor les propostes de treball que fem a les persones que demanen suport al nostre servei. Perquè així ho demana la institució preocupada per sobre de tot pel nombre d'atencions individuals i les llistes d'espera. D'aquesta manera s'han dedicat esforços al treball de coordinació de casos, al treball en xarxa però bàsicament marcat per l'atenció individualitzada, no com a possibilitat d'accions transversals transformadores a nivell col·lectiu. Quan els inputs que hem anat rebent tenen a veure amb un servei com a prestador de recursos, en primera instància es fa difícil visualitzar la nostra tasca més enllà d'aquest encàrrec.

Així, per als equips bàsics de serveis socials el treball comunitari significa un esforç extra poc reconegut institucionalment, podríem dir que sí acceptat però no promogut com una metodologia aplicable en tots els equips. Esforç que molts cops cal fer fora dels espais estructurats de treball.

La realitat actual és que, en funció del posicionament dels treballadors dels equips bàsics i de la direcció d'aquests equips, es fa el plantejament de dur a terme una manera d'actuar que va més enllà de les entrevistes personalitzades, del registre de la feina feta i de les reunions. Fet que la majoria de vegades podríem relacionar amb la ideologia dels professionals i amb el desig de dur a terme la nostra tasca des de totes les vessants metodològiques.

És important, per tant, en aquests moments, poder rescatar aquelles experiències que s'estan duent a terme.

Alguns equips han tingut la sort de formar part de territoris en què les entitats i associacions ens han visualitzat com un agent més del territori, i això ens ha facilitat el camí. Però també hem de dir, en reconeixement a tots aquells professionals que malgrat les adversitats desenvolupen accions comunitàries, que la visió del servei com un agent important i integrat al territori ha fet possible el desenvolupament d'aquest tipus d'intervenció.

Altres equips s'han hagut de fer un lloc, donar-se a conèixer, promoure el treball en xarxa i a partir d'aquí ampliar a propostes de caire comunitari. De mica en mica, guanyar espai i confiança en zones i territoris on s'havia treballat sempre de manera molt endogàmica.

En ambdós casos el treball conjunt co-participant es valora molt positivament des de les diferents parts.

Per tant, hi ha una part ideològica, no identificada amb el voluntarisme professional, ja que aquest té un recorregut curt, lligada a una manera d'entendre la funció dels CSS i al nostre veritable objecte professional. Entendre la professió en tota la seva globalitat i defensar-la. Aquest és un punt clau per a la possibilitat de formar part de les accions comunitàries que es desenvolupen en els barris i territoris. És evident que a escala institucional cal una revisió i un canviar alguns aspectes del model actual de serveis socials, però si a més, de fons, no hi ha un canvi ideològic, serà difícil visualitzar-nos com un servei diferent de com se'ns visualitza actualment.

És important, també, que els profes-

sionals que formem part dels serveis socials no perdem de vista, malgrat les pressions existents, el nostre objecte de treball i la metodologia que ens defineix en la triple vessant individual/familiar, grupal i comunitària. Des de la defensa de valors com la solidaritat, la participació i la convivència, els professionals ajudem els ciutadans a prendre consciència de les seves necessitats, situació i possibilitats de canvi.

A escala institucional es fa difícil trobar els límits en la participació dels tècnics en el treball comunitari. La intervenció comunitària implica tolerar, tant els professionals com la institució, canvis constants en l'organització de la feina i en els horaris dels professionals. És a dir treballar amb incerteses. Obliga al mateix temps els professionals a posicionar-se i a prendre decisions sense protocols establerts. Aquest marge de responsabilitat pot posar en crisi la intervenció comunitària.

En aquest sentit destaquem la reflexió que proposa la Guia operativa d'acció comunitària, publicada per l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona l'any 2009: "El tipus de relació que es vol mantenir amb el teixit social amb capacitat de promoció de projectes sempre és una opció política que els responsables de les administracions han de considerar, però si s'aposta estratègicament per estils de govern més relacionals i participatius, una de les claus és reconèixer la capacitat d'entitats i associacions de ser promotores de projectes, no tan sols acompanyants o copromotores."

Considerem important també remarcar que, malgrat el control, la confiança institucional-tècnics és fonamental. El treball comunitari requereix entendre que quan un

problema ens afecta ja a uns quants, és important buscar solucions conjuntament.

El treball comunitari com a metodologia d'intervenció

El treball comunitari és, com diem, igual que el treball grupal i individual/familiar, una metodologia d'actuació del treball social. Són els àmbits d'actuació en què es desenvolupa la nostra tasca.

El treball comunitari és un procés de transformació des de la comunitat. Aquest "des de" és fonamental per poder donar validesa a aquest procés transformador. Per tant per als professionals del treball social el treball comunitari no és una part de la nostra feina que fem per a la comunitat ni en la comunitat, si no que requereix ser part de, ser un més d'aquesta comunitat transformadora.

El model d'atenció social parla de vincle i de relacions socials com dos elements clau en la intervenció social. Si per a l'atenció individual calen temps, estratègies i metodologies d'intervenció, és evident que per poder pensar com articular qualsevol acció de caire comunitari aquests elements també són indispensables. L'atenció individual és més fàcil d'organitzar, en la intervenció comunitària és necessària una certa desorganització del temps per poder detectar, conèixer, visualitzar potencialitats, per tal que més endavant puguem organitzar una intervenció comunitària.

La intervenció comunitària, com qualsevol altra eina metodològica, s'ha anat adaptant a cada moment social i per tant a les seves necessitats.

Ens podem trobar diferents realitats en l'entorn, hi ha barris (a les ciutats grans)

i/o pobles (municipis) en els quals hi ha una gran tradició d'entitats associatives o d'activitats diverses. Normalment en aquests casos els serveis socials hauran d'actuar des d'un lideratge compartit, entenent i respectant les dinàmiques ja existents i aprofitant-les per introduir noves propostes de treball des del seu coneixement.

També ens podem trobar en zones territorials (barris, pobles) en les quals la vida associativa no hi és present, on per motius diversos no ha existit mai o ha deixat d'existir. En aquestes ocasions caldrà per part dels serveis socials, si es valora que hi ha problemàtiques que requereixen un abordatge comunitari (coparticipat), que se n'assumeixi el lideratge. Caldrà segurament fer un esforç intensiu d'entrada per cohesionar i crear espais de treball conjunt amb membres afectats, i caldrà implicar altres serveis i potenciar xarxa perquè de mica en mica es vagi compartint la necessitat de treballar conjuntament en la millora de la situació inicialment plantejada com a problema.

Els tècnics poden i han de liderar i ser facilitadors d'espais de trobada, s'han de donar a conèixer i conèixer, ser proactius, sortir del propi espai, afavorir una metodologia de treball que s'adapti a les diferents casuístiques. Inicialment segurament caldrà posar més esforç en els temes logístics, calendaritzar, repartir tasques, fer actes, promoure la redacció de les propostes que vagin sorgint. Impulsar, conscienciar i mobilitzar.

No s'ha de tenir por, és important ser obert, saber escoltar i recollir. Cal tenir present que promoure canvis i fer propostes ens pot fer replantejar esquemes.

És important, també, entendre que els projectes es fan entre tots. Tothom s'ha de fer seu el projecte, i tot i així, d'entrada, segurament ens tocarà sistematitzar i redactar. És el moment per a la creativitat, per mirar de forma diferent i pensar en maneres diferents de fer.

■ Els professionals que treballen en el camp comunitari han de poder desenvolupar amb autonomia suficient les seves capacitats i la seva creativitat.

Tal com apunta la guia operativa d'acció comunitària, "la metodologia no ha de matar l'espontaneïtat dels professionals", "els professionals que treballen en el camp comunitari han de poder desenvolupar amb autonomia suficient les seves capacitats i la seva creativitat".

Noves realitats i encaix amb els moviments socials. Liderar des de la direcció.

Actualment encara persisteixen pràctiques i projectes comunitaris arreu del país, però en aquest nou context cal incorporar nous agents que hi ha al territori, que són vius, i que estan demanant y volen que les coses canviïn. Fem referència als nous moviments socials.

La pregunta és fàcil: com podem treballar els professionals dels serveis públics conjuntament amb aquests moviments? La resposta ja és més difícil: primerament ens hem de creure que hem de treballar junts per poder exigir polítiques socials que ve-

ritablement apostin per una transformació social i per una millora de les igualtats socials.

Aquests nous agents s'organitzen per reclamar a qui pertoca però també per ajudar-se mútuament, a trobar noves maneres de poder viure de forma diferent, amb altres valors que potser han estat en crisi al llarg dels últims anys i que ara se'ls treu la pols per poder-los tenir presents i necessaris per poder viure en aquest nou context econòmic i social. Tenen un discurs crític i qüestionen l'estructura social i el sistema públic.

Tot això articula xarxes en el territori, genera espais i vincles, que van incloent gent i generant solidaritat, ajuda mútua i reciprocitat. A aquests moviments hi arriba la gent per ideologia o per necessitat, però es troben junts compartint un mateix discurs. Són experiències de treball comunitari que sumen a les que ja existeixen des de fa anys en alguns barris de diverses ciutats i/o poblacions.

Aquests moviments ens interpel·len a les institucions, als serveis socials i als professionals. I ha de ser així! I tot i que en un primer moment ens surt l'autodefensa, reacció necessària del món humà, potser serà necessari veure-ho com una possibilitat de canvi. Sovint per reaccionar i no estancar-nos necessitem inputs, i aquests moviments ho són.

Des dels professionals del treball social podem continuar únicament amb la gestió de recursos, o bé podem pensar i reflexionar sobre com sumar i donar suport a aquest tipus d'iniciatives. Ara bé, entre tots cal aprendre quin paper té cadascú, en què ens podem deixar tocar i en què hem de fer cadascú el seu camí. L'ob-

jectiu ha de ser el mateix, la millora de la qualitat de vida, potenciar l'autonomia de les persones i la seva vinculació al territori. Aquest ha de ser el motor de canvi, i els professionals hem de pensar des de la creativitat i la innovació de noves metodologies com sumar en aquest objectiu.

És un nou repte, difícil però motivador. On entrem en contradiccions personals i professionals, però no per això hem d'amagar el cap sota l'ala, ans al contrari, tota la nostra experiència professional ens ha de servir per posar-la en valor i poder ajustar-la a aquesta nova realitat amb nous reptes professionals. Si els treballadors socials no en som capaços, quin altres professionals ho poden fer? Som experts, ens ho hem de creure.

Com es poden treballar totes aquestes qüestions des dels serveis socials bàsics? La nostra experiència és en el marc de l'Ajuntament de Barcelona, treballant en tres districtes diferents de la ciutat i desenvolupant diverses experiències de treball comunitari.

Liderar des de les direccions

Per poder desenvolupar aquesta tasca, la funció de direcció i lideratge del centre és una peça clau. Cal algú que pugui visualitzar de forma global, més enllà del dia a dia, tenint en compte les realitats internes dels equips i les possibilitats i dificultats de l'entorn. Des de la direcció es pot potenciar i fer l'encaix entre els equips i les realitats concretes, tenint en compte les potencialitats de cadascú.

Des del rol directiu ens hem plantejat, al llarg de tots aquests anys, com articular l'atenció individual i l'acció comunitària.

No ha estat fàcil però sí possible. S'ha hagut de treballar amb els equips, amb el conjunt de tots els professionals, encara que al final qui ha desenvolupat un projecte ha estat un professional o altre. Però la decisió de tirar endavant amb un projecte comunitari ha estat de tots. És la importància de les decisions compartides. Són necessaris espais d'avaluació i de programació, on els equips puguem aturar-nos, pensar per després poder incorporar canvis en la nostra intervenció. És un equilibri constant entre mirar-nos endins per descobrir les nostres potencialitats i una mirada enfora reconeixent la xarxa i el territori, no només com a necessitat d'intervenir sinó com a agents de canvi.

Cal, doncs, l'obertura del CSS cap a la comunitat. Explicar què fem i quin és el nostre potencial, més enllà de la gestió de recursos. Diagnòstics compartits amb diferents agents sobre la realitat en què treballem ens permetran poder planificar, conduir i avaluar accions conjuntament des de la mateixa comunitat.

Hi ha territoris en què ja existeix aquesta mirada conjunta i aquesta obertura i està interioritzada en el treball quotidià, però en d'altres no s'ha generat aquesta complicitat.

Cal animar els professionals a participar en la recerca de solucions col·lectives. Per això pot ser bo orientar-se amb aquells equips que ja fa anys que viuen l'experiència del treball comunitari. Cal aprofitar les experiències i expertesa existent. Els professionals que no coneixen el treball comunitari haurien de tenir l'oportunitat de participar d'experiències ja existents.

Les direccions dels centres han de treballar per transmetre als professionals dels

equips que el treball comunitari és necessari perquè l'objectiu d'aquest és el nostre objectiu, potenciar les forces i l'acció de la comunitat per aconseguir una millor qualitat de vida per a la població i conquerir noves fites en un procés social de millora definit des de la participació conjunta de tots els membres. Des de la defensa de valors com la solidaritat, la participació i la convivència, els professionals ajudem els ciutadans a prendre consciència sobre les seves necessitats, la seva situació i les possibilitats de canvi.

Potenciar el treball conjunt entre direccions de serveis socials, per obrir debat i poder intercanviar impressions i experiències a aquest nivell, pot ajudar a generar un corrent d'opinió que permeti a les institucions en què treballem comprendre que la nostra tasca va molt més enllà de la mera gestió de serveis i ajuts. Que tenim un repte educatiu important. Però cal, a priori, que les direccions compartim també aquesta visió i integrem d'una manera global l'objecte de les nostres professions, el treball social i l'educació social.

És un procés, un procés que no podem fer sols. Com hem vist, ens calen complicitats a tots nivells. En primera instància les que tinguem més a prop del territori, de les entitats, associacions, veïns, altres serveis. En un segon nivell poder mirar enfora i veure quines experiències s'estan fent, tocar-les i conèixer-les de prop, dedicar temps a viure-les, no n'hi ha prou amb una explicació o document. Des d'una altra perspectiva, per què no pensar en la complicitat dels col·legis professionals o de les universitats? També així serem promotors de fer-los més propers a ells, que sovint estan lluny de la realitat.

Calen espais de reflexió i formació per poder fer front a aquesta nova realitat. Cal aprofitar l'expertesa dels equips i dels professionals, però cal un reciclatge permanent i una avaluació constant de quin és el context en què ens hem de moure. Des de la direcció cal promoure iniciatives com la formació conjunta amb altres agents del territori. Només des d'un mateix llenguatge podrem construir col·lectivament. Aquest és un dels reptes més difícils perquè cadascú parteixi de paràmetres, encàrrecs i ideologies diferents. De vegades és tanta la diferència que la dificultat es troba en com arribem a tenir una visió comú per a poder treballar plegats. Hem de poder deconstruir per construir una intervenció comú.

■ **De vegades és tanta la diferència que la dificultat es troba en com arribem a tenir una visió comú per a poder treballar plegats. Hem de poder deconstruir per construir una intervenció comú.**

El treball comunitari és necessàriament una metodologia d'intervenció flexible i dinàmica. Per això cal repensar la rigidesa dels serveis socials, les funcions que hem estat desenvolupant els últims darrers anys, i sobretot, cal sortir de la visió del servei com a prestador de serveis exclusivament. Aquest canvi l'han de permetre, evidentment, les institucions, però també cal un replantejament de la professió del treball social.

Bibliografia

- BARBERO, J. M. i CORTÉS, F. Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social. Madrid: Alianza editorial, 2005. ISBN 8420647268
- NAVARRO PEDREÑO, Silvia. Guia Operativa d'Acció Comunitària. AJUNTAMENT DE BARCELONA. Acció Social i Ciutadania, 2009.
- Pla Municipal d'Atenció Primària. AJUNTAMENT DE BARCELONA. Benestar Social, 2004.
- Llibre Blanc de Serveis Socials d'Atenció Primària. AJUNTAMENT DE BARCELONA, 2003.
- Marc Municipal per l'Acció Comunitària. AJUNTAMENT DE BARCELONA. Benestar Social, 2005.

Consultes web

- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de Prestacions Socials de caràcter econòmic. (DOGC 4691, de 4 d'agost de 2006). [Consulta 22/12/2014]
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència. (BOE núm. 299, de 15 de desembre de 2006). [Consulta 19/12/2014]
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials. (DOGC 4990, del 19 d'octubre de 2007). [Consulta 21/12/2014]
- Decret 151/2008, de 29 de juliol, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2008-2009. (DOGC 5185, de 31 de juliol de 2008). [Consulta 22/12/2014]
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels Drets i Oportunitats en la Infància i l'Adolescència. (DOGC 5641, de 2 de juny)
- PELEGRÍ, Xavier. "Breu Perspectiva històrica de Serveis Socials a Catalunya", en EINES, núm. 6 (2008). [Consulta 22/12/2014]

Invitació al treball comunitari: com innovar en la construcció de les noves ruralitats

Invitation to community work: how to innovate in the construction of new rural realities

M. Rosa Guixé i Valls¹ i Imma Quintana i Portolés²

Resum

Aquest article ofereix elements de reflexió sobre la intervenció social i el treball comunitari en l'àmbit rural. S'emmarca en els estudis promoguts en l'àmbit de les ciències socials i se situa en l'anàlisi de les transformacions socials en el medi rural i en l'estudi de la intervenció social i comunitària en aquest medi. L'itinerari d'aquest article s'inicia amb un apunt sobre la transformació del medi rural en un context de canvi d'època en el marc en què treballen els serveis socials, presenta les habilitats i estratègies que ha de promoure el/la professional de la intervenció social en el medi rural i exposa l'especificitat del treball comunitari en aquest medi. Tanquem la nostra aportació amb unes propostes de treball per promoure un major coneixement i anàlisi d'aquesta pràctica professional.

Paraules clau: Sociologia rural, treball social, medi rural, ruralitats, serveis socials, treball comunitari, acció comunitària, gènere, inclusió social, desigualtat social.

Per citar l'article: GUIXÉ i VALLS, M. Rosa i QUINTANA i PORTOLÉS, Imma. Invitació al treball comunitari: com innovar en la construcció de les noves ruralitats. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 76-87. ISSN 0212-7210.

¹ Treballadora social. Directora tècnica de l'àrea de Benestar del Consell Comarcal de l'Alt Empordà. rguixe@altemporda.cat.

² Doctora en Ciències Polítiques i Sociologia. Tècnica d'inclusió social del Consell Comarcal de l'Alt Empordà. iquintana@altemporda.cat.

Abstract

This article offers elements of reflection on social intervention and community work in rural settings. Framed in the studies promoted by Social Sciences, it is oriented to the analysis of social transformation in rural areas and the study of community work in this environment. The itinerary of this article begins with a note about the transformation of rural areas in the context of a new era in which social services are working, presents the skills and strategies needed to promote social intervention in rural settings and exposes the specificity of community work in this environment. We close our contribution with work proposals to promote a better understanding and analysis of this professional practice.

Key words: Rural sociology, social work, rural setting, rural realities, social services, community work, gender, social inclusion, social inequality.

Aquest article té com a finalitat facilitar elements de reflexió sobre la intervenció social en l'àmbit rural i el treball comunitari a Catalunya. Centrem aquesta aportació en el marc dels estudis promoguts en l'àmbit de les ciències socials i, en concret, per la sociologia rural, la sociologia de gènere i el treball social centrats en l'anàlisi de les transformacions socials en el medi rural. La finalitat és copsar com els serveis socials s'estan adaptant a una realitat rural canviant, conèixer com es promou l'acció comunitària en els municipis rurals i fer un apunt sobre quines són les habilitats i estratègies que els i les professionals de la intervenció social necessiten per orientar aquest treball comunitari. L'article es clou amb unes propostes bàsiques per enfortir i innovar en aquesta pràctica, orientar la recerca i créixer en coneixement en aquest terreny d'estudi.

La reflexió sobre la intervenció social en l'àmbit rural i el treball comunitari que

es presenten en aquest article cal emmarcar-los en el moment actual, en què els serveis socials estan immersos en una situació permanent d'emergència i han de fer front a un creixement de la demanda sostingut des que va esclatar la crisi. Aquesta situació ha reforçat la institucionalització dels serveis socials i la seva visibilització com a proveïdors de serveis i distribuïdors de prestacions i ajuda assistencial. Com indica García Roca (2006), aquest fet ha debilitat els serveis socials bàsics perquè els professionals gestionen, sobretot, recursos escassos i els queda poc temps per al treball comunitari. Una realitat que, d'altra banda, presenta un espai d'oportunitat per als serveis socials en tant que promovent el treball comunitari es pot treballar per una transformació social més gran.

El model d'intervenció social desplegat fins ara ha generat una forta càrrega de gestió i de burocràcia en els equips i no està satisfent prou els professionals, que

veuen com, d'una banda, les seves funcions queden fortament limitades per l'administració i la gestió de recursos i, de l'altra, són percebuts pels ciutadans com a buròcrates "que no resolen els problemes de la gent".

Malgrat aquesta realitat, els equips dels serveis socials al territori rural no només estan gestionant la resposta a aquesta emergència sinó que també estan promovent estratègies d'intervenció social que van més enllà. Amb dificultats i no sempre amb els instruments adequats, estan portant a terme treball grupal amb població vulnerable, i, en alguns casos, s'estan impulsant processos de treball comunitari. Al mateix temps, s'estan entomant altres processos en curs que permeten innovar i reforçar aquestes intervencions.³

Els serveis socials en el medi rural

La recerca sobre la pràctica del treball social en l'àmbit rural s'ha començat a desplegar fa pocs anys en el nostre context. Gran part del coneixement bàsic sobre la pràctica del treball social rural està formulat des de les narracions, els estudis de cas i els models conceptuals sobre la comunitat i la ruralitat. Bona part d'aquest coneixement s'ha generat des de les ciències socials, i en concret ha estat desenvolupat per disciplines acadèmiques que estudien la ruralitat i l'exclusió social com ara la sociologia, la psicologia, l'educació i el treball social.

Com indica Riebschleger (2007), en els darrers anys diversos autors han analitzat com s'han configurat els serveis socials en el medi rural, han incidit en l'estudi de la pràctica professional i s'han centrat en l'anàlisi del treball comunitari.⁴

El que proposem en aquesta primera part de l'article és facilitar elements d'anàlisi que ens permetin descriure quins factors propis del medi rural incideixen en la gestió dels serveis socials en el medi rural i condicionen el treball comunitari.

La gestió quotidiana i l'evolució dels serveis socials en el medi rural no es poden desvincular dels diversos processos i canvis socioeconòmics de gran abast que estan transformant el món rural en els darrers anys. Els canvis en el món del treball i les noves tecnologies, les migracions i els canvis en les famílies, entre d'altres, estan configurant uns territoris en els quals conviuen persones d'origens diversos, amb estructures familiars més plurals, amb llocs de treball heterogenis que configuren interessos i identitats més fragmentades.

Mentre que l'enfocament quantitatiu insisteix a delimitar espacialment el que és rural,⁵ l'enfocament qualitatiu caracteritza

³ Ens referirem, en aquest cas, als Plans Locals d'Inclusió Social o a accions emmarcades en el programa Salut i Crisi que la Diputació de Girona ha posat en marxa a les comarques gironines des de fa dos anys.

⁴ Vegeu, entre d'altres, Martínez-Brawley (1990), Fiske (2003), Daley i Avant (2004), Templeton i Mitchell (2004) i Riebschleger (2005).

⁵ Els criteris més habituals que s'han utilitzat a nivell internacional i per diversos organismes i institucions defineixen el territori rural en funció de la densitat de població, la presència o absència de serveis, la grandària del municipi en funció de la població o el pes de l'activitat agrària, entre d'altres indicadors. Des de la perspectiva geogràfica, l'anàlisi de la ruralitat i la seva definició té una base quantitativa i descriptiva.

za allò rural en els seus processos, estructures i percepcions socials. En aquest cas, destaquen les transformacions que s'estan produint en els territoris rurals en un context de modernitat avançada, en el marc de processos de caire econòmic, social i cultural que conflueixen en el canvi d'època.

Tal com en el seu moment Fumàs *et al.* (2002) van posar de manifest davant la Comissió d'Estudi de la problemàtica del món rural del Parlament de Catalunya, en els municipis rurals hi ha població gran que viu sola, l'oferta de serveis especialitzats i descentralitzats és poc viable i es fa complex acostar els recursos comarcals a aquests municipis. En aquest context, la capacitat tècnica i creativa dels professionals és clau en tant que han de ser capaços d'adaptar els recursos existents, poc flexibles, a una gran diversitat de situacions, en un marc en què les característiques municipals i administratives (ajuntaments molt petits, manca de pressupost, visió parcel·lada de l'atenció social des d'un vessant assistencial, manca d'espais, entre d'altres) fan difícil aquesta intervenció.

D'altra banda, com sostenen Little i Jones (2000) en el marc dels estudis del món rural i de gènere, els municipis rurals es troben cada vegada més propers als urbans en allò que té a veure amb la vida quotidiana. Sovint, per descriure la realitat rural i els factors que més condicionen la vida quotidiana en aquest medi, s'iden-

tifiquen problemes o mancances com ara les dificultats de mobilitat, l'accés limitat a serveis especialitzats en l'àmbit formatiu i la salut, la limitació de recursos i professionals en el territori o un desenvolupament socioeconòmic menor, la fractura digital o les mobilitats permanents. Aquests factors tenen un impacte diferent en les persones segons el seu gènere, edat, origen o ètnia, la seva estructura familiar i la seva situació, que poden incidir en els processos d'exclusió social de la població rural i en la cronificació de desigualtats socials al territori.

Si avui podem identificar un tret sociològicament significatiu de la ruralitat és, segurament, el sentiment fort de comunitat. Mentre que el concepte de municipi rural defineix un medi geogràfic, el concepte de ruralitat fa referència a una cultura o forma de vida vinculada a aquest medi. Les noves imatges de la ruralitat mostren espais on es poden donar situacions més favorables al desenvolupament d'activitats per satisfer necessitats de convivència, de reciprocitat veïnal i de relacions primàries. Hi ha una forta valoració simbòlica de la petita col·lectivitat i de les relacions personals que s'hi estableixen, així com del nivell i qualitat de vida. En el medi rural les xarxes de suport familiar i/o veïnal per atendre necessitats quotidianes (cura dels fills i gent gran, per exemple) ocupen una posició central. En aquest escenari, més

Aquesta perspectiva defineix les àrees o municipis rurals d'acord amb característiques socioespacials. En aquest marc, destaquen els treballs de l'OCDE per classificar els municipis en rurals o urbans segons la densitat de població (OCDE, 2006). Segons l'OCDE, es consideren municipis rurals els que tenen una densitat inferior als 150 habitants per quilòmetre quadrat. L'estadística oficial considera el territori rural en funció de paràmetres demogràfics i agrícoles: a) Municipis rurals (menys de 2.000 habitants); b) Municipis intermedis (entre 2.000 i 10.000 habitants); c) Municipis urbans (més de 10.000 habitants).

que de ruralitat sembla més escaient parlar de noves ruralitats (QUINTANA 2011).

Aquestes noves ruralitats, més plurals i diverses, presenten una ciutadania més diversificada, amb necessitats quotidianes i demandes més heterogènies. Es constata un canvi en les relacions familiars, les dones treballen dins i fora de l'àmbit domèstic i tenen dificultats concretes per conciliar agreujades per la dificultat de mobilitat geogràfica; es detecta un nombre elevat de persones grans amb nivells de dependència o habitatges deficitaris, i una part significativa de les dones es dedica a tasques de cura. Com assenyalen Monreal i Del Valle (2010), aquests rols històricament han estat molt diferenciats pel gènere.

Així mateix, en d'altres etapes vitals com la infància i l'adolescència es posen de manifest dificultats específiques per mantenir relacions amb els iguals que vagin més enllà de les que es promouen en l'àmbit escolar. Es detecten, igualment, dificultats concretes per a l'emancipació dels joves, en tenir majors dificultats per garantir-ne la mobilitat individual i l'accés a recursos formatius o ofertes laborals de millor qualitat. En aquest context, la intervenció social té més dificultats per abordar aquestes problemàtiques socials des dels nivells d'especialització que serien òptims, per exemple, en relació amb l'atenció a la infància en risc, a la violència de gènere o a la prevenció de drogdependències.

En aquest marc general, factors d'ordre divers conflueixen en les trajectòries vitals de les persones que resideixen en el medi rural, i en funció dels eixos de desi-

gualtat (edat, gènere, origen o ètnia i classe social) es generen processos de risc, vulnerabilitat i exclusió social. Aquesta situació es concreta en demandes d'atenció i cura que necessàriament han de tenir un grau alt d'adaptació i flexibilitat. D'altra banda, hi ha necessitats socials que poden quedar invisibilitzades, o fins i tot es pot detectar un cert ocultisme sobre necessitats socialment tabú (com ara situacions de maltractament, de violència masclista o situacions derivades de les condicions de vida i de la manca de salut).

La vida quotidiana està més exposada a la comunitat, i sovint mantenir l'anonimat és més difícil. Hi ha una certa vigilància informal i control social per part dels veïns i veïnes, i en alguns casos pot existir una "cultura del silenci" i les persones poden tenir més dificultats per accedir als serveis socials. D'altra banda, es treballa amb col·lectius fortament estigmatitzats tant per la comunitat com pels professionals, com poden ser les persones transeünts, els treballadors temporals o les persones d'ètnia gitana.

En el medi rural es poden identificar actius o recursos que les persones, les comunitats i les poblacions poden activar per tal de mantenir el seu benestar, com les xarxes de suport informal, la participació social i la pròpia comunitat. Els serveis socials coneixen aquesta realitat complexa i el seu funcionament, en segueixen l'evolució i hi intervenen professionalment. Les xarxes informals són un suport bàsic per a la vida quotidiana i un actiu no només per a les persones i les comunitats, sinó també per als serveis socials.⁶

⁶ Per conèixer amb més detall la configuració d'aquestes xarxes informals en l'atenció de les persones grans en el medi rural, vegeu Monreal i Del Valle (2010).

Habilitats per a la intervenció social en el medi rural

Aquesta realitat rural més complexa i plural reclama perfils professionals força polivalents, que despleguin un conjunt d'habilitats i accions que facilitin no només l'atenció de les necessitats individuals, sinó també que s'orientin al desplegament del treball amb la comunitat rural.

Com assenyalen Prat *et al.* (2010), la mirada que tenen els professionals de la intervenció social en el medi rural es construeix, sobretot, en la interacció, en el procés de creació de vincles amb les persones, amb d'altres professionals, en els intercanvis amb ciutadans dels entorns associatius i polítics, en codis i valors relacionats amb pertinences socials específiques. El treball en xarxa, que requereix una participació activa de tothom, demostra que aporta molts avantatges per al benestar dels ciutadans i de la pròpia comunitat quan s'orienta a establir espais de coordinació entre els serveis socials i les entitats socials i ciutadanes del territori.

La intervenció professional en el medi rural posa en evidència com, per fer possible el treball comunitari, els professionals han d'adoptar una posició molt activa en el lideratge dels projectes. El seu rol està molt condicionat per la proximitat. El coneixement entre persones, entitats i serveis és un punt fort i facilitador que possibilita la creació de vincles socials i ajuda el professional a situar-se com a referent. Amb tot, aquest posicionament rellevant

del professional també és una eina de doble tall: és més difícil mantenir l'anonimat quan el control social de la comunitat és elevat. Sens dubte, aquesta realitat requereix una gran dosi de valentia, però alhora també comporta una gran satisfacció professional i personal.

En aquest marc de treball, seguint la proposta de Riebschleger (2007), es poden diferenciar quatre àmbits rellevants de la pràctica professional en el medi rural: 1) el treball amb la comunitat; 2) la necessitat d'establir connexions i vincular recursos i serveis; 3) la pràctica professional generalista i 4) la gestió de la diversitat.⁷

En primer lloc, el professional desplega habilitats específiques per reforçar el seu coneixement sobre les persones, les famílies, els grups, els recursos i les xarxes informals, tenint en compte que la xarxa formal de serveis de benestar és insuficient. És rellevant radiografiar "el bon veïnatge" de la comunitat rural i capacitar i empoderar nous lideratges rurals en contextos on els valors tradicionals tenen un major pes.

En segon lloc, pel que fa a establir connexions i vincular recursos, és necessari entendre les relacions socials que s'estableixen en cada comunitat. El professional en aquest context és molt visible i ha de ser hàbil en el treball en xarxa, en tant que es pot trobar en entorns poc oberts a l'exterior, i és estratègic mantenir una actitud "vigilant". Els professionals han de fer un esforç més gran per, en la mesura que sigui possible, mantenir la seva vida professional i priva-

⁷Riebschleger (2007) promou una recerca centrada en conèixer les opinions i coneixements dels professionals des de la seva pràctica quotidiana. Amb aquesta finalitat, en aquest article presenta els resultats de dos *focus-group* amb professionals orientats a identificar les característiques de la intervenció social en el medi rural.

da fora del focus, per tal de preservar espais d'intimitat i la confidencialitat que exigeix la seva pràctica professional.⁸

Igualment, precisament perquè les relacions personals són més properes, cal partir d'aquesta realitat per promoure espais de treball informals amb d'altres professionals i membres de la comunitat. L'altra cara de la intervenció social en el medi rural és l'aïllament professional motivat per la distància geogràfica dels centres de decisió, la manca de suport dels iguals i la poca concreció de l'encàrrec formulat per l'Administració. En aquest escenari, les TIC haurien de ser l'instrument capacitador que permetés millorar aquest suport i facilitar un accés permanent als grups de professionals, a la formació o a l'intercanvi d'informació entre professionals.

En tercer lloc, pel que fa a la pràctica professional, els professionals en el medi rural han de ser generalistes i polivalents. Tot i que la pràctica en el medi rural té beneficis en termes de "major independència o més autonomia", també és cert que hi ha fortes càrregues de treball i de responsabilitat informal. El professional ha de ser flexible, creatiu i innovador, ha de conèixer i gestionar adequadament la seva capacitat d'influència i el seu temps. Igual-

ment, ha de saber gestionar una major pressió directa dels ciutadans.⁹

Finalment, la realitat social del medi rural reclama, novament, un treball més comunitari, que requereix un desplegament intel·ligent de les habilitats i competències socials i culturals dels professionals. Cal conèixer els valors de la comunitat i les normes no escrites, i és molt important l'escolta activa per construir sobre les fortaleces de la pròpia comunitat. Els professionals han de cercar la informació en els grups socials, han d'esdevenir *insiders*, persones de confiança, i ser percebuts com persones referents per a la comunitat. Els professionals en el medi rural obren portes a la comunitat (*trusted gatekeeper*). És rellevant promoure una mirada no estigmatitzant de la realitat rural que contribueixi a reduir estereotips negatius.¹⁰

Tanquem les reflexions introduïdes en aquest apartat amb un darrer element a tenir en compte: la praxi en el medi rural planteja dilemes ètics concrets. Apuntem, com destaquen Daley i Hickman (2011), el fet que aquests dilemes ètics es poden plantejar, en alguns casos, quan hi ha dèficit d'experiència professional o de supervisió, quan els professionals són molt

⁸ En aquest escenari, com assenyalen Brownlee *et al.* (2012), les relacions múltiples formen part de la pràctica professional, i és clau la capacitat i l'habilitat del professional per gestionar adequadament la informació que coneix de les persones amb les quals treballa i la comunitat.

⁹ En aquest marc, tal com apunta McNellie (2001), el terme generalista fa referència a un professional especialista que té una formació avançada en àrees generals de serveis socials però que desplega habilitats específiques per treballar amb la persona i el seu entorn, per saber optimitzar els serveis i recursos dels sistemes públics d'atenció a les persones i posar-los en relació amb el treball comunitari.

¹⁰ Sovint, en el medi rural, es percep discriminació entre grups socials, que pot significar etiquetar les persones segons la seva situació o condició. Aquesta realitat pot conduir a actituds racistes, sexistes i/o homòfobes. Igualment, en les comunitats rurals l'estratificació de classe està força establerta, per la qual cosa és rellevant gestionar adequadament la diversitat de la pròpia comunitat.

coneguts per la comunitat, quan hi ha una major visibilitat social i no sempre es pot garantir la confidencialitat i l'anonimat de les intervencions i quan les relacions dels professionals amb els ciutadans, els veïns i veïnes o els grups socials poden ser complexes i múltiples.¹¹

Treball comunitari i medi rural

El treball comunitari és un procés que permet millorar les condicions de vida d'una comunitat determinada (Marchioni, 1999).¹² Els professionals de la intervenció social que promouen aquest treball no sempre compten amb els recursos, els agents o les aliances necessàries per endegar aquests processos. La comunitat no és només la població del medi rural, sinó que també està integrada pels recursos tècnics i professionals, per les administracions, les empreses i les entitats d'un territori. Al mateix temps, el treball comunitari és un procés participatiu que vol incidir en les relacions socials per aconseguir algun tipus de canvi social que tingui una incidència positiva en les condicions de vida i de convivència de les persones d'aquella comunitat (CARMONA i REBOLLO, 2009).

En aquest marc general, per aprofundir en l'anàlisi del treball comunitari i el medi rural a Catalunya caldria plantejar, al nostre entendre, les qüestions següents:

- 1) Els equips bàsics d'atenció social estan promovent treball comunitari en el medi rural? En què es concreten aquestes experiències?
- 2) Quines dificultats planteja el treball comunitari en l'àmbit rural?
- 3) Quins són els reptes que planteja als professionals?
- 4) Com es poden capacitar els professionals per treballar i innovar en aquesta direcció?
- 5) Qui ha de liderar aquests processos en el medi rural?
- 6) Les intervencions que es porten a terme estan generant canvis substancials?

No és objecte d'aquest article respondre aquestes qüestions, que requeririen una anàlisi en profunditat. Amb tot, sembla interessant apuntar les reflexions que aquestes mateixes preguntes han suscitat en els responsables dels equips d'atenció social bàsica de comarques de caràcter rural que han estat consultats per a l'elaboració d'aquest article.¹³

¹¹ En aquest context, diversos autors han estudiat la naturalesa específica d'aquests reptes ètics en el medi rural. La recerca s'ha centrat sobretot a estudiar els dilemes ètics que plantegen les *relacions duals* en les comunitats rurals, enteses com aquelles relacions que s'estableixen entre professionals i ciutadans que es caracteritzen per un doble vessant: la relació professional i la possible relació d'amistat, veïnal o familiar. Altres estudis també s'han centrat en aprofundir en la naturalesa dels dilemes ètics que es poden plantejar en un entorn rural davant l'escassetat de recursos, la dificultat de mantenir l'anonimat i la confidencialitat de les intervencions o la dificultat de treballar en equip que tenen els professionals del medi rural.

¹² Aquest procés es caracteritza per la implicació/participació de la població, que va assumint un protagonisme progressiu en el procés; la implicació activa de diferents administracions, significativament l'Administració local, i un ús equilibrat i coordinat dels recursos existents, és a dir, un paper actiu dels diferents professionals.

¹³ Les autores agraeixen especialment les opinions d'Elisabeth Ortega, directora del Consorci de Benestar Social del Ripollès, de Margarida Coma, coordinadora dels serveis socials bàsics de l'atenció a la pobresa i

Pel que fa a la primera qüestió, val a dir que els equips bàsics d'atenció social estan promovent diversos processos de treball comunitari en el medi rural. Principalment, són els serveis socials els que promouen aquests processos i fomenten el treball en xarxa amb altres agents dels municipis, en el marc de les accions dels Plans Locals d'Inclusió Social. Exemples d'aquestes actuacions poden ser les campanyes antirumors per fomentar la diversitat i el respecte; accions per promoure habilitats parentals; accions per fomentar el voluntariat; accions per combatre actituds sexistes i rols estereotipats en la comunitat o accions orientades a la creació d'horts socials.

És compartit el fet que la gran demanda d'atenció individual que pressiona els serveis socials dificulta aquests processos de treball i que els professionals tenen poc temps. Hi ha dificultats per introduir elements de diagnòstic i prospecció del territori per conèixer les necessitats i innovar en aquest terreny, on no sempre hi ha la massa crítica suficient. D'altra banda, la població en aquests municipis no sempre està organitzada, i es fa més difícil impulsar estratègies d'acció comunitària amb perfils de població envellida que té hàbits, costums i valors socials força tradicionals. En aquest escenari, doncs, el treball comunitari continua essent poc visible i té poc pes si es posa en relació amb el volum de treball que genera l'atenció individual. Una dificultat afegida és la complexitat que genera per als equips bàsics d'atenció so-

cial promoure accions comunitàries quan hi ha un nombre elevat de municipis petits geogràficament dispersos.

D'una banda, pel que fa als reptes que el treball comunitari planteja als professionals, cal destacar la necessitat de reforçar la visibilitat i lideratge dels serveis socials en l'impuls d'aquests processos per tal de teixir aliances més reeixides, i de l'altra la necessitat d'aconseguir nivells òptims de participació de la població que garanteixin un major èxit d'aquestes accions.

Si ens referim a com capacitar els professionals de la intervenció social en el medi rural en aquesta direcció, s'apunta la necessitat d'oferir eines als professionals per tal de promoure formació per a perfils de tècnics-dinamitzadors que enforteixi els professionals i millori el treball en equip, al mateix temps que faciliti la seguretat necessària i experta per promoure un treball persistent en els territoris. D'altra banda, sembla adequat iniciar aquest treball amb accions comunitàries de dimensió reduïda, per fomentar l'aprenentatge i el coneixement i més endavant plantejar reptes d'altres dimensions, que comptin amb el suport institucional necessari.

Sembla clar que el lideratge d'aquestes accions comunitàries ha de ser compartit. Els serveis socials identifiquen les necessitats de la comunitat i han de ser veritables dinamitzadors del territori, proposant accions que s'han de dissenyar, implementar i avaluar conjuntament amb els ajuntaments, els serveis d'atenció a la comunitat, les entitats i associacions, en el cas que

l'exclusió del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i de Rosa Fumàs, directora tècnica dels serveis socials del Consell Comarcal del Pallars Jussà.

existeixin, i la ciutadania. Les accions comunitàries que es porten a terme en els municipis rurals estan generant petits canvis, i el potencial de transformació social, si s'implica el conjunt de la població i els agents de la comunitat, és elevat.

A tall de conclusions

Som conscients que en aquest article només hem pogut sobrevolar un marc d'anàlisi general sobre l'estudi del treball comunitari en el medi rural i que hem apuntat succintament un seguit de reflexions que poden contribuir a fer-ne avançar el coneixement i l'estudi. Recapitem i apuntem algunes idees finals amb la voluntat de facilitar elements d'anàlisi i de contrast, amb l'ànim de contribuir, també, al debat professional sobre les dificultats i reptes que planteja la intervenció social en el medi rural.

Tal com hem exposat, la intervenció social en el medi rural requereix unes habilitats i una creativitat específica que donin resposta a les necessitats plurals d'una

■ **La intervenció social en el medi rural requereix unes habilitats i una creativitat específica que donin resposta a les necessitats plurals d'una comunitat diversa. El treball comunitari repta els professionals a incorporar noves maneres d'intervenir, més orientades a descobrir i reforçar els actius, les fortaleeses i les capacitats de les persones i les comunitats.**

comunitat diversa. El treball comunitari repta els professionals a incorporar noves maneres d'intervenir, més orientades a descobrir i reforçar els actius, les fortaleeses i les capacitats de les persones i les comunitats. En aquest marc, el professional del medi rural ha de treballar la diversitat del seu territori, actuant com a dinamitzador de la comunitat. La qüestió de fons és, sens dubte, com fem el salt d'uns serveis socials que gestionen recursos a uns serveis socials que a més tenen capacitat per apoderar les persones i les comunitats i esdevenir veritables agents de canvi.

■ **Cal tenir en compte l'elevada capacitat que poden tenir les noves tecnologies per innovar i millorar el treball dels professionals facilitant canvis més radicals.**

En aquest context, cal tenir en compte l'elevada capacitat que poden tenir les noves tecnologies per innovar i millorar el treball dels professionals facilitant canvis més radicals que, a més a més dels propis professionals, puguin apoderar les persones i les comunitats, compartint experiències entre equips i professionals, potenciant la formació especialitzada amb noves eines, facilitant les supervisions, aprenent dels èxits i de les accions fallides.

Cal, igualment, generar evidència sobre la praxi de la intervenció social en el medi rural. Cal promoure més recerca, intercanvi i avaluació de les accions en aquest àmbit, basada en el coneixement dels professionals i en les experiències dels ciutadans en els processos i les intervencions

que introdueixen innovació social. En aquesta direcció també sembla convenient promoure un major corpus teòric i aplicat sobre aquestes intervencions que pugui nodrir assignatures específiques en els graus universitaris. En aquest marc analític sembla raonable plantejar la necessitat de conceptualitzar les especificitats de la intervenció social en el medi rural per oferir major coneixement, no només als professionals sinó també als decisors públics per tal de crear criteris i una distribució dels recursos més adequada i adaptada a una realitat rural complexa.

■ **Generar evidència sobre la praxi de la intervenció social en el medi rural. Cal promoure més recerca, intercanvi i avaluació de les accions en aquest àmbit, basada en el coneixement dels professionals i en les experiències dels ciutadans en els processos i les intervencions que introdueixen innovació social.**

Bibliografia

- BROWNLEE, Keith; HAVERSON, Glenn i CHASSIE, Ahlea. “Multiple relationships: maintaining professional identity in rural social work practice”, en *Journal of Comparative Social Work*, núm. 1 (2012). Pàg. 1-11.
- CARMONA, Moisès i REBOLLO, Oscar. *Guia operativa d'acció comunitària*. Acció Social i Ciutadania. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, 2009.
- DALEY, Michael R. i AVANT, Freddie L. “Rural social work: reconceptualizing the framework for practice”, en SCALES, T. Leine i STREETER, Calvin L. (Eds.). *Rural social work: building and sustaining community assets*. Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole, 2004.
- DALEY, Michael R. i HICKMAN, Sam. “Dual relations and beyond: understanding and addressing ethical challenges for rural social work”, en *Journal of Social Work Values and Ethics*, núm. 8 (2011). [publicació electrònica]. Data de consulta: 9 de desembre de 2014. Disponibilitat i accés lliure.
- FISKE, Hanna. “Reflections on rural social work”, en *Social Work Today*, núm. 3 (4) (2003). Pàg. 13-15.
- FUMAS, R. M.; GUIXÉ, M. Rosa; PRAT, Núria i RAMIREZ, Marita. “Les necessitats socials del medi rural a Catalunya”. Compareixença a la Comissió d'Estudi sobre la problemàtica del món rural a Catalunya. Parlament de Catalunya, 21 de novembre de 2002.
- GARCÍA ROCA, Joaquín. “Memorias silenciadas en la construcción de los servicios sociales”, en *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 19 (2006). Pàg. 197-212.
- LITTLE, Jo i JONES, Owain. “Masculinity, gender and rural policy”, en *Rural Sociology*, núm. 65 (2000). Pàg. 621-639.
- MARCHIONI, Marco. *Comunidad, participación y desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Editorial Popular, 1999. ISBN 9788478842094.
- MARTÍNEZ-BRAWLEY, Emilia. *Close to home: human services and the small community*. Washington, DC: NASW Press, 1990. ISBN 9780871013125.
- MCNELLIE, Roger Bruce. “The advanced rural generalist”, en *The New Social Worker*, núm. 8 (1) (2001). Pàg. 16-18.
- MONREAL, Pilar i DEL VALLE, Arantza. “Las personas mayores como actores en la comunidad rural: innovación y empowerment”, en *Athenea Digital*, núm. 17 (2010). Pàg. 171-187.
- OCDE. *The new rural paradigm: policies and governance*. París: OCDE, 2006. ISBN 9264023917.
- PRAT, Núria (coord.); CUARTILLA, Esther; FUMÀS, Rosa Maria; GUIXÉ, Maria Rosa i ORTEGA, Carme. “Els serveis socials municipals en el medi rural. Una aproximació des dels territoris del Pirineu”, en *Revista de Treball Social*, núm. 191 (2010). Pàg. 97-109.
- PUGH, Richard; SCHARF, Thomas; WILLIAMS, Charlotte i ROBERTS, Diane. “Obstacles to using and providing rural social care”, en *Research Briefing*, núm. 22 (2007). Londres: Social Care Institute for Excellence.
- QUINTANA, Imma. *Les polítiques dels nous usos del temps en els municipis petits de la província de Barcelona*. Col·lecció Documents de Treball, sèrie Igualtat i Ciutadania. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2011. ISBN 978-84-9803-449-3.
- RIEBSCHLEGER, Joanne. “Facilitating rural community planning groups: collaboration games we know and (sometimes) love”, en GINSBERG, Leon H. (Ed.). *Social work in rural communities*. Alexandria, VA: CSWE Press, 2005.
- RIEBSCHLEGER, Joanne. “Social Workers’ suggestions for effective rural practice”, en *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*. 2007. Pàg. 203-213.
- TEMPLETON, Sharon B. i MITCHELL, Lynda. “Utilizing an asset-based framework to improve policies for rural communities: one size does not fit all families”, en SCALES, T. Laine i STREETER, Calvin L. (Eds.). *Rural social work: building and sustaining community assets*. Belmont, CA: Brooks/Cole, 2004. Pàg. 196-205. ISBN 9780534621636.

La mirada comunitària en la intervenció social. Una experiència pràctica de gestió per a l'acció

Community perspective in social intervention. A practical experience of management for action

Rosa Maria Alemany Monleón¹

Resum

Esteu iniciant la lectura d'un article que pretén explicar com estem visionant la nostra pràctica diària, per fer possible que la nostra mirada respongui de manera ètica a una perspectiva de les persones, els grups i la comunitat en interdependència i en canvi constant, amb les seves potencialitats, els seus sabers i les seves experiències i com aquestes transaccions poden arribar a ser i són el motor transformatiu cap a estratègies de vida més confortables i amables per a les persones i el seu entorn.

Paraules clau: Complexitat social, transdisciplinarietat, treball en xarxa, gestió dels lideratges.

Per citar l'article: ALEMANY MONLEÓN, Rosa Maria. La mirada comunitària en la intervenció social. Una experiència pràctica de gestió per a l'acció. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 88-104. ISSN 0212-7210.

¹ Treballadora social i antropòloga cultural. Cap del Departament de Serveis Socials Àmbit de Serveis a la Persona de l'Ajuntament de Gavà. rAlemany@gava.cat.

Abstract

You are starting reading an article that seeks to explain how we are envisioning our daily practice, to enable our point of view respond ethically to a perspective of individuals, groups and community interdependence and constantly changing, with their potential, their knowledge and their experiences and how you're your transactions could become and are the engine toward transformative strategies most comfortable and friendly for people life and environment.

Key words: Social complexity, transdisciplinarity, networking, management leadership.

Els serveis socials com a context i la intervenció social com a text

– *I quan penses realitzar el teu somni? –li va preguntar el mestre al deixeble.*

– *Quan tingui l'oportunitat de fer-ho –va respondre aquest.*

El mestre li va dir:

– *L'oportunitat no arriba mai. L'oportunitat ja és aquí.*

ANTHONY DE MELLO

La Llei de Serveis Socials 12/2007, d'11 d'octubre,² defineix la necessitat de reconstruir un sistema i una organització de serveis de benestar més eficients, dinàmics i flexibles per poder donar respostes des de la proximitat territorial i relacional alhora que generadors de relacions i vincles més implicatius i compromesos.

Des d'aquest posicionament en origen ens trobem, llavors, en un escenari on és possible assolir la finalitat inherent dels serveis socials en el seu espai d'intervenció social: fer possible el benestar indivi-

dual i col·lectiu de les persones i de la comunitat/s que els sigui i és necessari. També és l'espai actual on els serveis socials afronten els problemes/malestars de sempre i els nous problemes/malestars que generen major complexitat en el diagnòstic i més dificultats en la recerca d'alternatives.

Es diu que podem entendre la crisi econòmica actual com una oportunitat, també es diu que res no serà com abans de la crisi. La situació actual evidencia com el subjecte –les persones– és i són inseparablement i indissoluble bio-psico-socials. Més enllà de la gestió dels drets i/o les prestacions, les persones requereixen “ser”, gestionar i posar en joc les seves capacitats i ser protagonistes constants de les seves vides.

■ **Les persones requereixen “ser”, gestionar i posar en joc les seves capacitats i ser protagonistes constants de les seves vides.**

² <https://www.boe.es/boe/dias/2007/11/06/pdfs/A45490-45519.pdf>

Aquesta evident complexitat en la quotidianitat social afavoreix repensar els nostres esquemes i pràctiques d'intervenció, tendents de manera habitual a la simplificació de les situacions abordades, i això requereix que repensem les nostres maneres de treballar, els nostres hàbits professionals, articulant des de la complexitat i el treball més col·laboratiu el context per aprendre i pensar en la innovació de nous estils de relacions, que siguin més flexibles i creatius i que alhora ens permetin una planificació i gestió adequada de les estratègies que facin possible la transformació necessària de les estructures operatives dels serveis socials. Estratègies de treball que facin possible l'aplicació d'altres metodologies d'intervenció i organització interdisciplinària, que ens permetin distanciar-nos de veritats absolutes i buscar espais que ens permetin nivells més alts d'aprenentatge de les persones, els grups i les comunitats.

Entenem que en aquest lloc és possible "reconèixer l'altre" en la seva singularitat, i és possible també incorporar altres formes de relació més cooperatives en què els ciutadans se sentin escoltats i participis dels processos de transformació. Aquest espai requereix també un posicionament, una ideologia tècnica íntimament compromesa amb el canvi i el Benestar, en majúscula, de les persones i comunitats, incorporant noves lògiques menys lineals i més intersubjectives.

Analitzar els fenòmens i les situacions des del paradigma de la complexitat, en el

nostre moment social, és el posicionament que pot fer possible la recerca d'alternatives a les situacions construïdes com a problema. Autors com Zigmunt Bauman, Humberto Maturana, Alain Touraine, Kenneth Gergen, entre altres, aposten per una gestió social on el subjecte sigui el director de la seva pròpia vida, des d'un procés constant de revisió dels nostres esquemes mentals, de la recerca de noves alternatives des de la interdependència amb altres actors, contextos i entorns, la gestió dels recursos disponibles i en la generalització, homogeneïtzació i construcció de les problemàtiques socials. Fer-ho no està exempt de problemes i té un cost personal i organitzatiu que no hauríem de menysprear (Alemany, 2012).³

Els subjectes, els grups, els territoris socials han de ser considerats com els protagonistes dels processos de transformació des de la dimensió comunitària. Cal també que sigui compromís ètic no només reconèixer els subjectes socials sinó també reconèixer els sabers i les capacitats de tots els agents socials. Sumant aquests sabers com a estratègia que faci possible un procés transformador real. Aquest reconeixement comporta abandonar relacions fonamentades en les disciplines d'uns i d'altres i afavorir un mestissatge disciplinari/professional. Si creiem que som en aquest lloc més proper a la ciutadania i disposem de la caixa d'eines i els coneixements per acompanyar aquesta ciutadania, el manteniment del benestar de les persones és una conquesta diària, sostenible i real.

³ Conferència inaugural de Rosa Maria Alemany Monleón. "Entènder el futuro". IX Jornades de Serveis Socials Bàsics. Barcelona, 6 i 7 de juny del 2012.

http://www.tscat.cat/index.php?option=com_content&view=article&id=1606&Itemid=360&lang=ca
<http://cssb.cat/antecedents/novenes-jornades-de-serveis-socials-basics/>.

L'actual Llei de Serveis Socials reivindica a l'article 3 que la finalitat dels serveis socials és afavorir que les persones, els grups i la comunitat puguin viure dignament al llarg de la seva vida, fent possible la cobertura de les seves necessitats socials bàsiques i que són aquelles que repercuteixen en l'autonomia personal, en una millor qualitat de vida, en les relacions interpersonals i socials i en el benestar de la comunitat. Aquest postulat ideològic implica necessàriament un canvi també en les perspectives i metodologies d'anàlisi i intervenció i fa possible la incorporació de la dimensió promocional i perspectiva comunitària en el diagnòstic social. El subjecte es reconeix en relació i interrelació amb el seu medi i entorn, i aquest, a la vegada, com a espai de promoció i potenciació de les persones que s'hi relacionen. És el sistema públic de serveis socials el que ha de garantir la plena autonomia de les persones i els grups, i consegüentment és l'atenció social primària la porta d'entrada al sistema i responsable en l'oferta d'una atenció personalitzada i d'abast ampli, que contempli de manera integral la situació personal i relacional dels seus usuaris/persones ateses.

Seguint Campanini i Luppi (1991) podríem canviar la nostra narrativa dels fets i incorporar un canvi conceptual. Ells ens suggereixen que en comptes de parlar del benestar i el malestar parlem d'equilibri i desequilibri entre les persones i els seus contextos relacionals. Aquest canvi de mirada pot ajudar-nos a desprendre'ns de la imatge encara massa fixa de qui són els "usuaris dels serveis socials" i (re)construir-los com a persones amb un conjunt de dificultats que són quotidianes, enteses

■ Obrir la mirada analítica més enllà del cas, incloent praxis d'anàlisi sistèmica, de teoria de xarxes i de mediació.

com a manifestacions de la "crisi de vida" pròpia del sistema social en què estem inserits. És aquest marc jurídic/ideològic el que ens porta a obrir la mirada analítica més enllà del cas, incloent praxis d'anàlisi sistèmica, de teoria de xarxes i de mediació.

Partint d'aquest escenari específic, treballar des de la promoció implica buscar la cooperació i la coresponsabilitat dels subjectes individuals, familiars, grupals i comunitaris, amb la finalitat de buscar respostes conjuntes a les problemàtiques socials, dissenyant estratègies compartides de promoció i de prevenció davant els processos d'exclusió.

Plantejar la nostra intervenció des del reconeixement de les capacitats dels individus i col·lectius ens ha portat a posar l'atenció de la intervenció en incidir sobre la naturalesa de les problemàtiques, per fomentar la interacció dels factors que les componen, tenint en compte que sempre parlem de situacions multifactorials. A través de la nostra intervenció busquem crear les condicions perquè les persones, grups i organitzacions puguin construir i apro-

■ A través de la nostra intervenció busquem crear les condicions perquè les persones, grups i organitzacions puguin construir i apropiar-se estratègies de transformació.

piar-se estratègies de transformació. Treballar per fer visible el potencial personal de cada persona i/o grup perquè siguin elles mateixes qui reconeixin i duguin a terme la seva pròpia capacitació i de l'entorn a partir de l'acció i emergència de tots els seus sabers i capacitats (Alemany, Martínez, Vila, 2013).⁴

Nosaltres entenem que els Serveis Socials es configuren com un instrument per a l'eliminació de les situacions d'injustícia i per afavorir la inclusió social, oferint un accés equitatiu a totes aquelles opcions que estan a disposició de la població, la clau és concedir-los un espai de centralitat per impulsar dinàmiques participatives i universals. I han de ser els mateixos Serveis Socials, com a element vertebrador dels diversos àmbits d'atenció a la ciutadania, els que adoptin un paper referencial⁵ per impulsar dinàmiques transformatives i universals. Perquè això sigui possible, perquè els serveis socials esdevinguin nòduls centrals dels serveis de promoció de les persones i les comunitats, cal que es doni un canvi de rol, un redescobrir les competències pròpies que li pertanyen, fent l'acompanyament, estant al "al costat i prop de" la seva filosofia de treball i la seva perspectiva de construcció de realitats per fer possible un canvi transformatiu de calat ampli.

D'on venim: el què?

Tot el que ens irrita dels altres pot conduir-nos a comprendre'ns a nosaltres mateixos.

CARL G. JUNG

Fernando Fantova⁶ planteja en un document recent el lloc que ocupen els serveis socials i el defineix com una "cruïlla estratègica i potser existencial, em refereixo al fet que és possible que estiguem assistint a un procés de mutació dels serveis socials, de manera que deixin de ser aquella assistència social (inespecífica pel que fa a les necessitats a les quals respon però dirigida únicament a col·lectius considerats vulnerables) per convertir-se en veritables serveis socials (entesos com a serveis adreçats a totes les persones, però pertinents tan sols per unes determinades necessitats, al meu entendre que tenen a veure amb la interacció humana, entesa com l'ajustament dinàmic entre autonomia funcional i integració relacional). (...) En un context d'increment de les situacions de dependència funcional en les diferents etapes del cicle vital (i singularment en les últimes) i de transformació, diversificació i fragilització dels vincles (anomenats informals) de caràcter familiar i comunitàri, els serveis socials poden trobar una tasca suficient i valuosa, al meu entendre, en aquesta promoció i protecció de la interacció humana de la qual parlava, una tasca que els és molt pròpia, d'altra banda".

⁴ <http://congresos.um.es/isasat/isasat2012/paper/view/27781>

⁵ La Llei de Serveis Socials del 2007 defineix la importància del professional referent amb una funció de guia i orientador al llarg de tota la intervenció dels diferents dispositius i serveis.

⁶ Fernando Fantova (2014). *¿Cómo se podría caracterizar el espacio de intersección entre servicios sociales e innovación? Seminario de innovación social en el ámbito de los servicios sociales*. Pàg. 1. http://fantova.net/?page_id=46

Nosaltres hem entès que per dur a terme un canvi de mirada i de perspectiva de la intervenció social havíem d'anar-nos desprenent de les nostres certeses, de totes aquelles que ens han portat fins on som ara, ja que no podem només portar a les nostres motxilles les experiències i el coneixement adquirit fins ara. Com ens diuen alguns autors, aquests coneixements no són neutres, estan carregats d'ideologia. Han estat molt importants i ens han ajudat, fins al moment, en la “construcció” de les nostres realitats.⁷

Aquests catorze primers anys del segle XXI són un exponent d'una societat canviant. La situació econòmica, explicada com sistèmica, el mestissatge cultural com a realitat dels territoris, la desocupació estructural i les pràctiques sociopolítiques diferenciades de l'entorn de les persones ens posen de manifest d'una manera especialment crua la necessitat de canviar la mirada, de revisar els mètodes, els instruments i les pràctiques des de la revisió dels nostres esquemes mentals, valors, morals, ètiques i ideologies.

■ La revisió dels nostres esquemes mentals, valors, morals, ètiques i ideologies.

Si creiem que som en aquest lloc més proper a les persones i disposem de l'actitud per acompanyar, acompanyar s'ha de

convertir en l'acció política i de les polítiques socials, estant al costat de la comunitat i dels subjectes per mantenir i empoderar el seu benestar.

Cap a on anem/volem anar: el perquè?

Les úniques armes que tinc són la batuta i el violoncel.

PAU CASALS

Aquest lloc professional entenem que fa possible i necessari un canvi en les perspectives i en les metodologies d'anàlisi i intervenció, possibilitant la incorporació de la dimensió promocional i la perspectiva comunitària en el diagnòstic social. Fent de la funció d'ajuda i suport un valor ètic de la intervenció social. Revisar els nostres esquemes mentals, les nostres experiències professionals; passar de la cultura de la disciplina –fonamentada en una lògica sectorial– a una cultura professional basada en lògiques que ens permetin transversalitzar i integrar les intervencions passa a ser un procés altament necessari i saludable.

D'aquesta manera les funcions i tasques professionals no vindran ja predefinides per la disciplina d'origen, sinó en relació amb l'acció que es dugui a terme i en coherència amb les capacitats i habilitats tècniques, amb les aptituds i, més important, actituds dels professionals.

⁷ Aquest conjunt de coneixements es va anar dissenyant després de la 2a Guerra Mundial, i va ajudar enormement a dibuixar els fulls de ruta per a la reconstrucció de bona part del sistema món. L'antropologia a l'Àfrica, la sociologia i l'economia als EUA i Europa, la psicologia i les seves corrents... entre d'altres disciplines com a vehicles d'un discurs, d'una narrativa científica i rigorosa que contextualitzava una situació a resoldre, alhora que definia i parametrizava sistemes estancs i homogenis, des de l'objectivació dels fenòmens i les situacions. Segur que en coherència al que es necessitava com a font d'inspiració.

■ D'aquesta manera les funcions i tasques professionals no vindran ja predefinides per la disciplina d'origen, sinó en relació amb l'acció que es dugui a terme i en coherència amb les capacitats i habilitats tècniques, amb les aptituds i, més important, actituds dels professionals.

La funció d'ajuda de la qual venim parlant és la que possibilita l'aprenentatge i per tant facilita l'autonomia. Aquesta relació intersubjectiva on els subjectes són un valor actiu per a la gestió, resolució i canvi de la situació plantejada.⁸ El model que proposem és una aposta per unes noves maneres de fer pensar i relacionar-nos amb la població que permeten treballar per la promoció del territori, entès en la seva complexitat com a aglutinador de persones individuals i relacions de convivència que configuren la comunitat, polítics, tècnics i ciutadans conjuntament en un clima de col·laboració. Un camí que anem construint junts. Tot i que hem de ser capaços de reconèixer els sabers diferencials i el paper que cadascú tenim per, d'una banda, aprendre de l'altre i construir conjuntament des del que ens diferencia i des del que ens uneix.

Quina és la nostra teoria del canvi: per a què i amb qui?

Tots nosaltres sabem alguna cosa. Tots nosaltres ignorem alguna cosa. Per això sempre aprenem.

PAULO FREIRE

L'important és no parar de fer-se preguntes

ALBERT EINSTEIN

El subjecte social es reconeix en relació amb el seu entorn personal, familiar, laboral, ambiental, social i aquest entorn és, alhora, l'espai de promoció i potenciació de totes i cadascuna de les persones que s'hi s'interrelacionen.

És aquesta persona i amb el seu conjunt de relacions, també amb els professionals de la intervenció social, relacions sostingudes per valors vinculats al compromís col·lectiu, que és possible, i des de la suma de tots i amb tots, potenciar i transformar el context comunitari com a espai per a la promoció de tots i de totes. Aquesta cosmovisió del subjecte en interdependència amb el seu entorn defineix aquest "nosaltres", aquesta mentalitat que fa possible que parlem de comunitat com un espai d'identificació col·lectiva.

Així el que defineix la comunitat és la construcció mental dels individus, que fa que en compartir un repertori de símbols es defineixin unes fronteres que els separen d'altres individus. Unes fronteres cons-

⁸ Fernando Fantova (2014) indica: "En aquest context els serveis socials deixaran de ser apreciats per prestacions, activitats o suports típics d'altres àmbits (com els diners per a la subsistència o l' allotjament, per posar dos exemples) i seran recibits en la mesura que aportin un valor afegit específic que necessàriament haurà de veure, al meu entendre, amb la protecció i promoció de l'autonomia funcional i la relacionalitat familiar i comunitària". Vegeu *¿Cómo se podría caracterizar el espacio de intersección entre servicios sociales e innovación? Seminario de innovación social en el ámbito de los servicios sociales*. Pàg. 3. http://fantova.net/?page_id=46

truïdes simbòlicament, de vegades a partir de vincles relacionals forts i altres a partir de vincles febles, que permeten delimitar un espai social que ofereix un acord pel que fa a normes i comportaments acceptats, així com les facilitats de confiança necessàries per generar els intercanvis de relacions, informacions, etc. (Sancho, 2005).⁹

Volem afavorir, mitjançant l'acció professional, la densificació i creació de xarxes de relacions de caràcter divers al territori des de l'ètica del compromís i la cooperació. Des del paradigma “guanyar-guanyar”, afegint a l'acció el valor de l'educació en el sentit més ampli del terme. Possibilitant un territori, una comunitat amable i gestora de la convivència en la diversitat.

Aquesta posició ideològica és, sense cap dubte, la cultura relacional que fa possible el treball en xarxa en el context comunitari. Definim així la comunitat com una xarxa o xarxes de relacions diverses. És una forma d'agrupament humà que es configura com una xarxa social que pot ser potenciadora de les relacions socials. En aquest sentit, el concepte *xarxa social* no és només una metàfora adequada que ens permet entendre la societat més propera a les persones, sinó que també serveix com a instrument d'anàlisi de l'espai social d'intervenció i com a guia útil per poder orientar l'acció col·lectiva.

Aquest procés d'aprenentatge ens dona eines per poder créixer i fomentar la cultura de la mediació,¹⁰ que és la cultura del diàleg, on situem la paraula com a eina per a la transformació. Com a professionals volem construir un espai relacional

■ **Aquest procés d'aprenentatge ens dona eines per poder créixer i fomentar la cultura de la mediació, que és la cultura del diàleg, on situem la paraula com a eina per a la transformació.**

entre tècnics i subjectes que permeti construir, de manera col·laborativa, realitats alternatives partint de l'aprenentatge de competències comunicatives.

Per això, des d'una perspectiva de treball i serveis socials transformativa i comunitària, si la finalitat que es persegueix és el benestar de la ciutadania, allò que succeeix en un dels principals escenaris de vida pública ha de ser també subjecte de la nostra intervenció com un element més que conforma el sistema complex en què ens movem.

Canviar les nostres actituds amb relació al concepte d'intervenció i centrar-nos en aquest procés interactiu de la comunitat implica, com a resultat visible, una transformació de les actituds de la població. És a dir, l'individu passiu i conforme amb la seva realitat i que no es planteja actituds de canvi pot arribar a ser conscient de la seva situació personal i de la seva identificació amb l'entorn.

Hauríem de vèncer aquella cosmovisió de l'Administració que es troba massa lluny de la realitat dels seus “usuaris”, aquells que són el motiu de la seva existència. Incorporant altres formes de relació més cooperatives en què els ciutadans se sentin reconeguts, escoltats i incorporats als processos de transformació. Aquest

⁹ http://wdb.ugr.es/~nuevoshorizontests/wordpress/wp-content/uploads/Comunidad_Jordi_Sancho.pdf

¹⁰ Nota de l'autora: Posició eticoprofessional com a manera de donar veu de baix cap a dalt.

escenari requereix un procés tècnic més compromès amb el canvi i el benestar dels ciutadans i ciutadanes, incorporant noves lògiques de sistema, de retroalimentació i capacitant-nos per poder afrontar les situacions d'incertesa que apareixeran davant aquest nou paradigma d'acció.¹¹

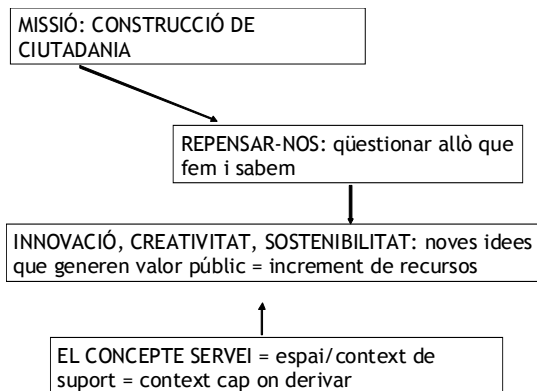
Entendre que tothom és un agent educatiu i creatiu, i connectar-se mitjançant un discurs promocional comú, serà la clau per visualitzar el gran nombre d'opcions de què disposem. Trobar la complementarietat i el fil conductor entre els coneixements adquirits reforça aquest sentit d'aprenentatge significatiu per al transcurs vital.

Cal promoure processos que facilitin i facin possible la restitució de vincles, la construcció d'identitats i la participació col·lectiva per així poder transformar la seva pròpia realitat, i greixar aquest entramat d'actors farà possible que tots i cadascun es capacitin cada vegada més, des de la xarxa es multipliquen els aprenentatges, incrementant l'eficiència i la sostenibilitat.

■ Cal promoure processos que facilitin i facin possible la restitució de vincles, la construcció d'identitats i la participació col·lectiva per així poder transformar la seva pròpia realitat, i greixar aquest entramat d'actors farà possible que tots i cadascun es capacitin cada vegada més, des de la xarxa es multipliquen els aprenentatges, incrementant l'eficiència i la sostenibilitat.

La finalitat del treball ha de ser estimular la imaginació per poder avançar en la construcció d'una Administració afavoridora de la transversalitat en una triple dimensió: política, de serveis i d'equipaments alhora que incorporant nous mètodes de gestió que puguin afavorir l'optimització dels recursos públics i la qualitat dels serveis.

Esquema 1



Font: elaboració pròpia

¹¹ José Antonio Marina (2012): “Les organitzacions han de mirar cap el seu interior per crear, organitzar i processar informació nova, amb la finalitat de generar coneixement. Aquest procés s’anomena aprenentatge organitzacional”.

Procés transformatiu: el com? Amb la nostra caixa d'eines per a la intervenció social des de la perspectiva comunitària

Si vols canviar el món, canvia't tu mateix.

MAHATMA GANDHI

No és possible assegurar el futur. Només és possible perdre el present.

IVAN KLIMA

Massa sovint, quan parlem de processos de canvi, ens situem en allò que ha de modificar-se a partir de “nosaltres”: esperem que el canvi és de fora de nosaltres.¹² També habitualment el canvi se circumscriu a les metodologies o a la resignificació de les competències-fronteres de coneixements, sabers o disciplines. Instruments que apliquem, processem i avaluem com a garantia i excel·lència de noves maneres d'actuar.

La nostra aposta organitzativa no s'ha fomentat en la reacció/actuació davant noves necessitats –en sentit ampli–; la nostra aposta s'ha perfilat a partir d'una revisió de nosaltres mateixos, ser el nucli de recerca, pensar, pensar-nos i repensar abans que reaccionar. En definitiva imaginar-nos com volem ser “de grans”.¹³

Era qüestió de passar de la construcció del “fer” a la construcció del “pensar” entenent que el canvi ha de donar-se a nivell de “pensament”, en aquest sentit de

replantejament de la “intervenció” –en sentit ampli–, de passar d'un pensament de tipus mecanicista a un pensament analític com a font d'“inspiració”.

Sabem allò que volem: introduir el treball integrat de xarxes com a pràctica pertinent dels serveis socials i com la millor manera de posicionar-se davant de l'actual situació de l'organització, la comunitat i el nostre encàrrec. Aquest no ha estat un procés exempt de dificultats, igual que qualsevol altre procés col·lectiu de negociació i canvi. Aquestes dificultats se centren, bàsicament, en les resistències, els mapes mentals, els preconceptes i els estereotips dels professionals i de la mateixa organització, situació que tenim en compte i intentem gestionar com un element més del procés de transformació.

L'orientació de les organitzacions i de les nostres mirades i pràctiques des d'una lògica de xarxa¹⁴ l'entendem com aquella que s'adapta millor a la “societat del coneixement”. El treball en xarxa permet articular i fer reviure la comunitat: de les idees, de les emocions, de la creació, de la passió i del compromís. Aquest camí suposa repensar les nostres maneres de treballar, els nostres hàbits professionals, articulant des de la complicitat i el treball col·laboratiu el camí per aprendre a ser i funcionar com equips propers a les comunitats.

L'acció comunitària transforma i canvia les maneres de pensar i interpretar la realitat. Si des dels serveis socials volem

¹²El treball comunitari posa en relleu la contradicció de voler implicar les comunitats en espais de participació sense tenir en compte aplicar-ho a la pràctica professional quotidiana.

¹³Flecha i Puigvert. *Las comunidades de aprendizaje: una apuesta por la igualdad educativa*. <http://www.ugr.es/~fjriros/pce/media/4-4-c-FlechaPuigvertComunidades%20de%20aprendizaje.pdf>

¹⁴Seguint José Ramón Ubieto el treball en xarxa ja no és una opció sinó un requisit.

dinamitzar l'acció comunitària venim argumentant la necessitat de revisar les nostres pràctiques. No podem demanar als altres que treballin o facin allò que nosaltres no fem. Hem de mobilitzar-nos des de l'interior de les nostres organitzacions i ens hem de transformar per fer possible que se'ns pugui identificar des de fora de l'organització com a agents implicats en un projecte que ens és comú.

Aquesta posició professional és també un model vivencial d'aprenentatge en el nostre entorn i en el nostre treball habitual. És un posicionament proactiu mitjançant el qual podem construir conjuntament i no des de posicionaments projectius des dels quals exigeixo i diposito en l'altre allò que jo no faig o no em plantejo.¹⁵

El treball comunitàri permet la funció professional de (co)constructor del canvi,

contribuint en la recreació de relacions noves entre altres serveis i altres actors del territori. Fent possible que sigui la pròpia xarxa qui acompanyi i s'ocupi dels subjectes, no sent ells els que són derivats d'uns dispositius als altres¹⁶ i/o serveis. Alhora que afavorint la construcció no només de pràctiques comunes sinó també d'un llenguatge i comunicació comuns.

El coneixement de la realitat, del context on es desenvolupa el quotidià dels individus, és requisit per a la nostra intervenció, és per això que els equips s'obren en el territori i diversifiquen la distribució de tasques i funcions davant un nou paradigma de la intervenció social que demana noves mirades, nous marcs referencials i una adaptabilitat en els rols i les funcions professionals i tècniques per fer-ho possible.

Esquema 2

Línies metodològiques

1. Treball integrat.
 - Coresponsabilitat i col·laboració
 - Gestió del temps compartit i col·lectiu
2. Estratègia proactiva.
3. Relació entre l'individu-el grup-la comunitat: visió holística del subjecte d'intervenció.
4. Reflexió-acció-reflexió.
5. Identificar allò comú com allò compartit: implicació en la millora de les condicions socials.
6. Perspectiva preventiva, promocional i de proximitat.

Font: elaboració pròpia

¹⁵ Forma part del nostre compromís ètic, especialment important en un moment tan convuls com l'actual.

¹⁶ Nota de l'autora: Seguint Jaume Funes, els subjectes són portats a la deriva quan no és possible teixir una xarxa real de relacions i complicitats entre els diferents serveis i dispositius d'un territori. Contràriament a aquesta situació és aquesta xarxa col·laborativa la que acull el subjecte –individual o col·lectiu– i l'acompanya al llarg de la intervenció.

■ Els equips s'obren en el territori i diversifiquen la distribució de tasques i funcions davant un nou paradigma de la intervenció social que demana noves mirades, nous marcs referencials i una adaptabilitat en els rols i les funcions professionals i tècniques per fer-ho possible.

Davant d'una planificació organitzativa total o estàtica, es contraposa la planificació estratègica o dinàmica, amb capacitat per flexibilitzar els processos d'acció en diàleg amb els actors presents en la situació que es vol modificar.

Esquema 3

Dimensions de l'estratègia a mitjà termini

- Polivalència dels professionals
- Sostenibilitat de les accions
- Flexibilitat en les unitats organitzatives i en els processos d'acció
- Adaptabilitat dels processos i dels procediments
- Rendibilitat de les accions
- Transversalitat
- Integralitat
- Gestió dels lideratges
- Gestió del coneixement
- Gestió de "les participacions" socials

Font: elaboració pròpia

La construcció de nous espais de treball col·lectiu que permetin la sistematització de les idees i de les pràctiques, així com d'aprenentatge/formació i de lloc

■ La construcció de nous espais de treball col·lectiu que permetin la sistematització de les idees i de les pràctiques, així com d'aprenentatge/formació i de lloc d'exploració-experimentació-avaluació.

d'exploració-experimentació-avaluació; o el que anomenem les reunions de treball, han de ser una pràctica habitual. Aquests espais de relació professional permeten redimensionar els fets i inspirar escenaris més creatius entre tots els professionals.

En el nivell de la reestructuració de les funcions professionals es fa necessari passar de la dimensió disciplinària –amb una lògica de funcionament sectorial– a una dimensió més integradora –amb lògiques que permetin transversalitzar la interven-

■ **Passar de la dimensió disciplinària –amb una lògica de funcionament sectorial– a una dimensió més integradora –amb lògiques que permetin transversalitzar la intervenció–, pròpia del treball en equip.**

ció–, pròpia del treball en equip. En aquest sentit, la distribució de funcions no ve predefinida per la disciplina d'origen del professional, sinó en relació amb l'acció a dur a terme en coherència amb les seves capacitats, habilitats, aptituds i actituds. Reconeixem així que hi ha pràctiques similars i instruments i mètodes, però és el professional, a través de l'acció, qui els dóna vida, rigor i capacitat de canvi.

Pren sentit, en aquest procés, la gestió de les emocions i la gestió de les relacions a l'interior dels equips professionals i és tasca del responsable organitzatiu:¹⁷

- Buscar l'equilibri entre les actituds operatives i les actituds resistents
- Empoderar tots i cadascun dels professionals
- Afavorir la multiplicitat de competències, evitant l'especialització
- Donar veu i opinió a tots.

Establint ponts de diàleg¹⁸ entre els professionals que permetin una visió més global d'allò que els pertoca, evitant la reactivitat i elaborant estratègies des de la proactivitat.

Al seu torn i per a la gestió de la dimensió emocional-relacional del grup, cal incorporar altres espais “entre iguals” on, dirigits per professionals experts i externs a l'organització, gestionin espais de pensament i reflexió. Aquests són els espais de supervisió i de formació dirigits a tots els professionals amb independència de la seva formació o funció en l'organització. Espais dissenyats com a instruments per a la conscienciació i la implicació sobre els canvis, alhora que espais que permetin l'apoderament i la capacitat dels professionals. Són espais que formen part d'aquest procés global educatiu i transformatiu de l'equip a l'interior de l'organització.

Aquest espai de pensament ha de permetre incorporar en la praxi professional un pensament complex i una mirada calidoscòpica de la realitat; això no vol dir sumar sabers o disciplines, sinó la construcció d'un pensament comú que faci emergir:

- Un pensament creatiu
- Accions planificades i organitzades
- Avaluació contínua de les pràctiques
- La gestió dels processos i de les operacions
- L'adaptació i adequació constant dels dissenys d'intervenció
- La gestió de les dificultats
- La cura dels processos i dels col·lectius implicats

En aquest procés de canvi, la gestió dels lideratsges¹⁹ aporta valor especial. Liderar

¹⁷ El líder organitzatiu ha de ser capaç d'adaptar-se cada situació per poder prendre decisions dins de l'equip. Ha de tenir en compte l'orientació de la tasca, l'orientació de la relació i el grau de maduresa de la persona.

¹⁸ Dialogar significa compartir experiències i debatre i negociar sentits i significats, facilitant la recerca d'alternatives a les respostes i ens permet aprendre i aprehendre la nostra realitat de manera diferent.

¹⁹ Nosaltres preferim parlar dels lideratsges en plural, no només d'aquells que estan establerts formalment,

■ Liderar vol dir acompanyar i planificar processos i escenaris estimulants i motivadors per als professionals.

vol dir acompanyar i planificar processos i escenaris estimulants i motivadors per als professionals. Liderar és poder contemplar la complexitat, l'imprevist i la incertesa com a principis inspiradors i constructors de les noves pràctiques innovadores –creatives– (Navarro, 2004). Aquesta estratègia de reconeixement, capacitació i empoderament del propi grup professional l'entendem com la condició bàsica i imprescindible per poder aconseguir que les noves accions siguin pensades i impulsades des de la complicitat dels diferents professionals, des d'una divisió tècnica del treball en xarxa i no des d'una orientació del treball basada en la jerarquia i la verticalitat.

Aquest espai, que no només és físic, és sobretot ètic, permet altres accions que es recreen com una bola de neu en moviment, i permet al professional una observació participant amb la distància necessària per mantenir l'objectivitat suficient.

■ El paper dels professionals és privilegiat com a facilitador, transmissor i vehiculador d'aquesta realitat cada cop més complexa.

En aquest sentit el paper dels professionals és privilegiat com a facilitador, transmissor i vehiculador d'aquesta realitat cada cop més complexa. Els processos de relació impulsats amb i des de les poblacions ens situen en escenaris on és possible replantejar-se la relació amb tots els actors i poder així aproximar-se i acceptar les diferències i definir noves posicions en la relació.

Esquema 4

A TALL DE RESUM (1)

CAPACITACIÓ DELS PROFESSIONALS

- Han estat bàsics els espais compartits de formació i supervisió adreçats a tots els professionals del departament
- S'han dissenyat com a part d'un procés global educatiu i transformador de l'equip de professionals
- La formació i la supervisió s'han plantejat com **instruments** per a la generació de processos de **conscienciació i implicació per al canvi**
- Amb aquestes qüestions hem anat generant **visions conjuntes i col·lectives** de com organitzar-nos, distribuir tasques i gestionar els lideratges per a la intervenció al voltant de la comunitat
- Ha permès detectar **potencialitats i mancances** de l'equip que es van resoldre amb la programació de nous espais de formació a mida

sinó, sobretot, d'aquells que conduiran cap als processos de transformació en totes les seves etapes. Cadascun dels professionals compromesos en el procés exerceix un paper de lideratge.

Esquema 5

A TALL DE RESUM (2)

La fórmula de compaginar **formadors interns i externs** ha permès:

- El fet que siguin els propis companys del departament els que exerceixin com a docents és una pràctica que permet, entre altres, l'empoderament dels professionals i l'intercanvi de coneixements entre l'equip, a més de ser una forma molt sostenible de capacitació d'equips i d'enriquir mútuament. És l'essència del treball en equip: la retroalimentació col·lectiva dels sabers individuals.
- La col·laboració de professionals externs permet visualitzar altres maneres de treballar des de diferents organitzacions i territoris, així com crear xarxes entre agents socials.

Esquema 6

A TALL DE RESUM (3)

- A nivell de visibilització dels serveis socials en claus públiques volem estar més presents en espais i moments claus de la ciutat, des de la prevenció, la promoció i la proximitat.
- A nivell intern, i com a pas previ i imprescindible, cal que el canvi, el procés transformatiu, vagi encaminat a reforçar el saber i coneixements propis de l'àmbit de la intervenció social, la recreació de xarxes col·laboratives i la recuperació del treball grupal i comunitari, i per això ens dotem de dos paradigmes nous (o vells): el treball integrat i/o col·laboratiu i la proactivitat com a element per neutralitzar o dosificar les accions purament reactives. Alhora que incorporem en el quefer professional una forma diferent de la gestió del temps del treball i de la intervenció.

Font: elaboració pròpia

Bibliografia

- AJUNTAMENT DE GAVÀ. DEPARTAMENT DE SERVEIS SOCIALS. *Els serveis socials com a capacitadors de la convivència veïnal i la integració de la diversitat*. Diputació de Barcelona, 2009. [Format electrònic] http://www.diba.cat/documents/17614/894629/Premis_Rueda_Gava_2009.pdf. [Vist el 20 de desembre de 2014].
- ALEMANY, R.; CORTÉS, F.; LLOBET, M. i AINSA, C. “Presentació d’un projecte de recerca/acció en treball social comunitari: experiència de treball col·laboratiu entre professionals de la intervenció social, ciutadans i professors de la universitat”, en *Quaderns d’Educació Contínua*, núm. 2. Diputació de València, 2000. ISSN 1575-9016.
- ALEMANY, R. *Entender el futuro*. [Format electrònic]. IX Jornades de Serveis Socials Bàsics. Barcelona 6 i 7 de juny de 2012. http://www.tscat.cat/index.php?option=com_content&view=article&id=1606&Itemid=360&lang=ca <http://cssb.cat/antecedents/novenes-jornades-de-serveis-socials-basics/> [Vist el 20 de desembre de 2014]
- ALEMANY, R.; MARTINEZ, R. i VILA, H. *Una propuesta de abordaje desde los servicios sociales municipales*. Congreso Internacional de Intervención Psicosocial, Arte Social y Arterapia. Archena (Múrcia), 2012. ISSN 978-84-695-6787-6 [Format electrònic] <http://congresos.um.es/isasat/isasat2012/paper/view/27781> [Vist el 20 de desembre de 2014].
- BARBERO, M. i CORTÉS, F. *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial, 2005. ISBN 9788420647265.
- BAUMAN, Z. *Tiempos líquidos. Vivir en una época de incertidumbre*. Barcelona: Tusquets Ensayo, 2007. ISBN 9788483830291.
- BAUMAN, Z. *Mortalidad, inmortalidad y otras estrategias de vida*. Madrid: Sequitur, 2013. ISBN 9788415707110.
- BRONFENBRENNER, U. *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós, 2002. ISBN 8449310865.
- CAMPANINI, A. i LUPPI, F. *Servicio Social y modelo sistémico*. Barcelona: Paidós, 1991. ISBN 97884750997138.
- CEMBRANOS, F. i MEDINA, J. *Grupos inteligentes: teoría y práctica del trabajo en equipo*. Madrid: Popular, 2003. ISBN 9788478842612.
- FREIRE, P. *Pedagogía del oprimido*. Madrid: Siglo XXI, 1975. ISBN 978843230.
- GERGEN, K. J. *Realidades y Relaciones. Aproximaciones a la construcción social*. Barcelona: Paidós Básica, 1996. ISBN 9788449303036.
- IANNITELLI, S. i LLOBET, M. “Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social”, en *Revista Acciones Sociales e Investigaciones Sociales*. Número extra maig 2006. Pàg. 2679. ISSN 1132-192X [Format electrònic].
- LLOBET, M.; CORTÉS, F. i ALEMANY, R. “Action–research project on community social work: building creative and collaborative practices”, en *Pensee Plurielle. Parole, Pratiques et Reflexions du social*, núm. 15. Bèlgica: Haute École Charleroi, 2007. Pàg. 49-55. ISBN 9782804154448.
- LLOBET, M.; CORTÉS, F.; ALEMANY, R. i BALLESTEROS, X. “Investigación/acción en trabajo social comunitario: la construcción de prácticas participativas”, en MARTÍ, J.; PASCUAL, J. i REBOLLO, O. (coords). *Organización social y transformación local y urbana*. Madrid: Ed. Iepala, 2004. ISBN 8489743371.
- MARINA, J. A. *Teoría de la inteligencia creadora*. Barcelona: Anagrama, 2012. ISBN 9788433966520.
- MATURANA, H. *Desde la biología a la psicología*. Argentina: Lumen Humanitas, 2004. ISBN 9789870003878.
- MORIN, E. *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa, 1994. ISBN 9788474325188.

Bibliografía

- NAVARRO, S. “Contra los puentes levadizos: La formación de trabajadores sociales en clave comunitaria”, en *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 15. Madrid: Universidad Complutense, 2000. Pág. 183-202. ISSN 02140314
- NAVARRO, S. *Redes sociales y construcción comunitaria. Creando (con)textos para una acción ecológica*. Madrid: Ed. CCS, 2004. ISBN 978843167410
- PAKMAN, M. (comp.). *Construcciones de la experiencia humana*. Barcelona: Gedisa, 1997. ISBN 8474326109
- SALA, M. *El encanto de Hamelín: secretos del liderazgo efectivo*. Barcelona: Alienta, 2006. ISBN 9788493485931
- SANCHO, J. Por una reconstrucción del concepto de comunidad que sea de utilidad para el trabajo social. 2005. [Format electrònic] http://wdb.ugr.es/~nuevos horizontes/wordpress/wp-content/uploads/Comunidad_Jordi_Sancho.pdf [Vist el 20 de desembre de 2014]
- SORIN, M. *Creatividad ¿Cómo, por qué, para quién?* Barcelona: Labor, 1992. ISBN 9788433523013
- VILLASANTE, T. R. “Procesos para la creatividad social”, en VILLASANTE, T. R.; MONTAÑÉS, M. i MARTÍN, P. (coord.). *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía*, 2. Madrid: El Viejo Topo, 2002. ISBN 9788495224187
- WAGENSBERG, J. *El pensador intruso. El espíritu interdisciplinario en el mapa del conocimiento*. Barcelona: Tusquets, 2014. ISBN 9788483838624
- WATZLAWICK, P. *Cambio*. Barcelona: Herder, 2003. ISBN 9788425406195

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 Gothic neighborhood in Barcelona.

Conversation with Rosa Jorba

Teresa Aragonès i Viñes¹

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 comunitaris, 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, pàgines105-112. ISSN 0212-7210.

¹ 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 dona 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.²

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.

² 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.³ 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

³ 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 inexistent. 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

Intervencions comunitàries des dels serveis socials d'atenció primària

Community interventions from primary health care social services

Maira Costa Casas¹

Resum

Presentem a continuació dues intervencions comunitàries impulsades des dels Serveis Socials d'Atenció Primària a Manlleu (Osona) amb la finalitat de promoure l'apoderament de dones i famílies en situació d'alta vulnerabilitat social i de facilitar-los l'accés a recursos públics.

La combinació d'accions de formació, d'igualtat d'accés a recursos públics i comunitaris, així com el treball en xarxa i la coordinació entre diferents serveis i agents socials, ha estat clau per poder integrar persona-família-grup-comunitat.

Paraules clau: Apoderament, treball en xarxa, igualtat d'accés a recursos, planificació familiar, hort social.

Per citar l'article: COSTA CASAS, Maira. Intervencions comunitàries des dels serveis socials d'atenció primària. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 113-119. ISSN 0212-7210.

Abstract

We present two community interventions driven by primary health care social services in Manlleu (Osona, Catalonia) to empower women and families with high social vulnerability and to facilitate their access to social resources.

The combination of training, equal access to public resources, networking, coordination between different services and social agents has been the key to integrate individual-family-group-community.

Key words: Empowerment, networking, equality in accessing resources, family planning, social garden.

¹Treballadora social. Tècnica del Pla de Desenvolupament Comunitari a Manlleu. Associació per a la Recerca i l'Acció Social Vinclé. mcosta@vinclé.org.

Introducció

Presentem a continuació dues intervencions comunitàries, “El nostre espai” i “Horts socials”, impulsades des dels Serveis Socials d'Atenció Primària a Manlleu (Osona) amb la finalitat de promoure l'apoderament de dones i famílies en situació d'alta vulnerabilitat social i de facilitar-los l'accés a recursos públics.

Entenem l'apoderament com un “procés d'acció social que promou la participació de les persones, grups i comunitats amb l'objectiu d'augmentar la seva capacitat de control individual i comunitari i l'eficàcia de l'acció política, millorant així la qualitat de vida comunitària i la justícia social”.²

Les intervencions han comptat amb la implicació activa de diverses àrees de l'Ajuntament, i han estat executades i coordinades per l'Associació per a la Recerca i l'Acció Social Vincle.

Antecedents i context actual

La conjuntura econòmica actual està destruint acceleradament l'Estat del Benestar i exclou milers de famílies dels sistemes de suport i seguretat social. El municipi de Manlleu, amb una població de 20.373³ habitants, té una taxa d'atur del 20,63%,⁴ la més alta de la comarca.

L'atur de llarga durada i l'extrema precarització laboral afecta moltes famílies, la situació sociofamiliar de les quals es

degrada per la pèrdua de cobertura de les prestacions socials. El 2013, 382 famílies eren receptores de RMI.

Quan la pèrdua del lloc de treball continua amb llargs temps d'atur i/o temporades curtes de treball temporal i precari, s'entra en una espiral de limitacions cada vegada més agudes: pèrdua important de poder adquisitiu, pèrdua total d'ingressos, endeutament per cobrir les necessitats bàsiques, pèrdua de l'habitatge, impossibilitat d'accés a formació deguda al cost, dificultats per mobilitzar-se, problemes de salut mental, etc.

Això comporta que les famílies i persones que es troben en aquesta precarietat tinguin dificultats per a la seva reinserció social i laboral, tinguin molt de temps sense ocupació ni activitat i vegin afectada la seva motivació, autoestima i autonomia.

Aquesta situació incideix de manera especialment intensa i permanent sobre la població d'origen marroquí amazic amb baix nivell d'estudis, una xarxa familiar i social reduïda, i amb dificultats d'adaptació social als canvis. Moltes famílies amb aquest perfil social són dependents de prestacions d'assistència social a llarg termini, prestacions que, per altra banda, no garanteixen la subsistència bàsica.

Malgrat aquest descens de la qualitat de vida, des dels serveis socials de Manlleu es va detectar un índex relativament alt de famílies nombroses entre les famílies més vulnerables econòmicament i que la composició d'algunes de les famílies

² Laverack i Wallerstein, 2001. Ressenya al llibre *Trabajo Social Comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*, de Tomás Fernández García i Antonio López Peláez.

³ Padró Municipal d'Habitants, setembre 2014.

⁴ Informe mensual del mercat laboral d'Osona. Juny 2014. Observatori d'Osona per al Desenvolupament local. Consell Comarcal d'Osona.

continuava augmentant i limitant cada vegada més les possibilitats de millora i ascens social. Es detectava també un impacte negatiu sobre la salut de les dones i els infants.

És en aquest context que des dels Serveis Socials Municipals plantegen oferir recursos comunitaris amb dues finalitats:

- foment de l'ocupabilitat i l'autonomia personal
- planificació familiar i apoderament de les dones

En aquest sentit, doncs, s'impulsen dos projectes comunitaris: "Horts socials" i "El nostre espai".

Projecte El nostre espai

Objectius i metodologia

Aquest projecte es va iniciar el desembre de 2013 amb un taller inicial de nou sessions setmanals dirigit a dones d'entre 26 i 39 anys amb l'objectiu de promoure l'apoderament de les dones en situació de vulnerabilitat social ateses pels Serveis Socials de Manlleu per tal que disposin de ple coneixement i llibertat per decidir sobre la seva maternitat i model de família en el context socioeconòmic on viuen.

Els continguts del taller es van definir entre les professionals dels serveis socials i dels serveis de salut reproductiva, atenent les problemàtiques i necessitats que detecten als serveis respectius, i són els següents: drets sexuals i reproductius, anatomia i fisiologia de l'aparell reproductor femení i masculí, anticoncepció, Servei d'Atenció i Informació a la Dona, criança i educació dels fills, economia domèstica.

Les dones participants eren derivades des dels Serveis Socials d'atenció primà-

ria i les seves expectatives sobre el taller eren aprendre sobre "les proteccions anticonceptives i per educar els meus fills", "educació i pautes pels nens, tot el que pugui aprendre de nou serà positiu", "vull saber-ho tot sobre la dona, el cos, tot", "vull aprendre tot el que no sé de l'educació dels fills, i tot el que no sé i em pugui servir", "poder conèixer altres persones, educació dels fills, sexualitat, anticonceptius, etc.", "aprendre català".

■ "Poder conèixer altres persones, educació dels fills, sexualitat, anticonceptius, etc."

A les sessions s'aplica una metodologia participativa. La tècnica referent fa una breu exposició inicial dels continguts i conceptes a treballar, i posteriorment s'incentiva l'expressió d'opinions, dubtes, emocions, sentiments i dilemes per part de les participants a través de dinàmiques de grup i de la conversa.

Com que les participants no dominen la llengua catalana ni castellana, participa al taller una mediadora lingüística i cultural que facilita la comunicació, l'expressió i l'aprenentatge. La figura de la mediadora és fonamental per assegurar l'èxit del projecte.

Després de les nou sessions inicials, el projecte continua amb sessions de seguiment i aprofundiment mensuals durant les quals, amb la mateixa metodologia i la participació de la mediadora, es reforcen els aprenentatges i s'amplien amb temes que proposen les mateixes participants.

Al mes de setembre de 2014 es va iniciar la mateixa experiència amb un nou grup de 15 dones d'entre 20 i 49 anys (en

aquest cas no es va posar límit d'edat), que al mes de desembre es va fusionar amb el primer grup per continuar les sessions de seguiment mensual.

El projecte pretén que les participants coneguin els diversos serveis públics que tenen a la seva disposició, per la qual cosa es fan visites als serveis i algunes de les sessions han estat impartides per les professionals dels serveis de salut sexual i reproductiva (llevadora, infermera), dels serveis d'educació (assessora LIC)⁵ i del Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) de Manlleu.

Impactes i valoració

Al llarg de l'any han participat 31 dones en el projecte i totes ho valoren molt positivament. A la pregunta sobre què els ha agradat i els aprenentatges assolits, responen: "he après i m'he enriquit de moltes coses noves", "m'agrada com ens ha tractat l'educadora i com ho explica la mediadora", "tots els temes han sigut interessants, he après coses que no sabia", "que hem parlat de temes d'interès diari", "hem après com poder tenir els nens i com educar-los", "vaig aprendre moltes coses amb la llevadora", "la informació del SIAD".

La seva principal demanda al projecte és que continuï i inclús que sigui de dues sessions setmanals, perquè valoren molt tenir una activitat i un espai per a elles, un motiu per deixar les responsabilitats familiars i domèstiques per dedicar-lo a aprendre i relacionar-se amb altres persones que comparteixen necessitats, inquietuds i/o problemes.

La criança dels fills és un tema que els preocupa, i en alguns casos desborda, atenent la situació de pobresa i escassetat de recursos i oportunitats que pateixen. D'altra banda, l'assumpció del rol assignat tradicionalment a les dones en la cultura amazic els limita les possibilitats de desenvolupament personal i professional. El grup creat a través del projecte ha aconseguit establir vincles personals i relacions de confiança sincers i forts entre les participants, i, malgrat el moment embrionari del projecte, el grup podria esdevenir un suport comunitari molt important per a les dones.

Un altre dels èxits del projecte és el fet d'aconseguir donar-li continuïtat una vegada acabat el pressupost a través del SIAD. A partir de 2015, l'agent d'igualtat assumeix les sessions de seguiment mensuals dins del seu servei. Garantir la continuïtat és essencial per tal de reforçar i consolidar els aprenentatges i les reflexions sobre la planificació familiar i la criança dels fills en el país d'acollida, atès que tot procés d'apoderament i de canvi o transformació cultural i social requereix temps.

■ Tot procés d'apoderament i de canvi o transformació cultural i social requereix temps.

Per una altra banda i amb el lideratge del Pla de Gestió de la Diversitat de Manlleu, s'han establert canals de coordinació amb els serveis de salut sexual i reproductiva i amb els serveis d'educació per tal de

⁵ Llengua, Interculturalitat i Cohesió Social.

continuar la vinculació de les dones amb l'escola dels seus fills. Un altre dels reptes per a l'any 2015 serà la consolidació i sistematització d'aquests canals de coordinació.

Projecte Horts socials

Manlleu gaudeix d'una xarxa d'horts urbans comunitaris des de 2005, impulsada inicialment des del Grup de Defensa del Ter amb la posada en funcionament dels horts de Can Sanglas, i des de l'any 2009 gestionada directament per l'Àrea de Medi Ambient de l'Ajuntament. L'any 2014 aquesta xarxa (integrada per dos terrenys municipals) es va ampliar amb un terreny més: els horts de La Coma.

Fruit de la coordinació entre àrees de l'Ajuntament, en aquest cas, de Medi Ambient i Serveis Socials, es va decidir que a La Coma es prioritzava l'accés a persones en situació de vulnerabilitat social, principalment derivades dels Serveis Socials.

El projecte es va iniciar, doncs, el març de 2014 amb el procés d'adjudicació de 30 parcel·les, 28 de les quals per a famílies i 2 per a entitats, escoles o projectes col·lectius.

Objectius i metodologia

Es plantegen dos objectius generals:

- Promoure l'autonomia personal, l'apoderament i l'increment de l'autoestima de persones en situació de vulnerabilitat social mitjançant l'oferiment d'activitats ocupacionals que potencien el treball i vincle comunitari.
- Fomentar la inclusió social i la millora de la qualitat de vida de les famílies beneficiàries a través de la participa-

ció col·lectiva en la gestió de l'hort i l'autoconsum alimentari.

La selecció de persones adjudicatàries d'una parcel·la a l'hort de La Coma es va dur a terme a través de la definició, per part de Serveis Socials i Vincle, d'uns criteris socioeconòmics que assignaven una puntuació a cada candidat/a, de manera que es prioritzaven les famílies amb menys ingressos econòmics, famílies nombroses o monoparentals i situacions de discapacitat. Els Serveis Socials van motivar els seus usuaris a participar en el projecte i sol·licitar una parcel·la.

Les famílies beneficiàries tenen dret a disposar d'una parcel·la de 50 m² per al cultiu durant un mínim de dos anys. El cultiu ha de ser ecològic. L'hort compta amb un reglament de funcionament.

El treball de l'hort va començar amb una reunió amb tots els hortolans a finals d'abril, reunió durant la qual es va explicar el projecte i el funcionament de l'hort com a espai col·lectiu. A partir d'aquest moment, cadascú es responsabilitza de la seva parcel·la segons li convingui, i al llarg de la primavera i l'estiu es van portar a terme cinc sessions de formació d'assistència obligatòria, impartides per la cooperativa Sambucus. Al llarg de la tardor s'han fet dues sessions formatives més d'aprofundiment.

Durant tot el projecte, Vincle desenvolupa la gestió operativa i l'acompanyament social que pretén estimular valors com el compromís, l'autogestió, la coresponsabilitat, la col·lectivitat, l'autosuficiència/autoconsum, l'esforç i iniciativa, l'apoderament comunitari i l'autoestima.

L'acompanyament es porta a terme a través de reunions regulars amb els hor-

tolans, de la presència a l'hort per incentivar la cooperació i resoldre incidències, i de l'atenció individualitzada de qualsevol dubte, incidència o proposta que manifestin els participants en el projecte.

Paral·lelament a la tasca social, l'Àrea de Medi Ambient de l'Ajuntament facilita qualsevol aspecte d'infraestructura i recursos materials.

Impactes i valoració

La posada en marxa de l'hort de La Coma ha estat marcada per un conjunt d'incidències del terreny (no estabilitzat i molt argilós), climatològiques (pluges inusualment altes durant l'estiu) i de la infraestructura que han fet endarrerir la producció agrícola, però per altra banda han promogut la participació dels hortolans en la preparació i adequació de l'espai.

L'hort ha esdevingut un recurs per desenvolupar les habilitats i la motivació de les persones beneficiàries: tant pel fet de tenir la possibilitat de reprendre una afició que fa anys que no podien practicar o per aprendre sobre agricultura ecològica per primera vegada, com per tenir una activitat amb la qual ocupar el temps en un entorn de socialització o per aconseguir productes frescos per a la dieta familiar a través del propi esforç.

Després d'un primer cicle productiu, el projecte comença a consolidar-se no només pel que fa a la millora del terreny, sinó a la construcció d'un espai comunitari on cadascú té la seva parcel·la particular però alhora la seva aportació al grup fa que el treball sigui més fàcil, i l'espai i les relacions personals més agradables. A més, els hortolans han escollit dos repre-

sentants que participen a la Comissió d'Horts Municipals, comissió mixta (Ajuntament, hortolans de tots els horts del municipi i Grup de Defensa del Ter) que vetlla pel bon funcionament dels horts i debat propostes de millora i dinamització.

No obstant, l'acompanyament social continua essent necessari per tal de seguir vetllant per l'enfortiment dels llaços de cooperació intragrups i per a la projecció de l'hort envers la ciutadania de Manlleu. Així mateix també cal trencar la percepció de l'Ajuntament com a "policia" dels horts i de les normes i generar les habilitats socials necessàries per tal que els mateixos hortolans se sentin amb la responsabilitat i siguin capaços de vetllar, explicar i defensar el funcionament de l'hort entre ells mateixos i amb el veïnat, de manera que puguin gestionar possibles incidències i/o conflictes corresponsablement, i com a ciutadans actius.

Un altre dels reptes és fomentar la presència de les dones marroquines a l'hort. L'hort és, de moment, un espai molt masculinitzat. Les dones van a l'hort esporàdicament a passejar o a collir verdures, però no hi treballen ni hi romanen gaire temps. En aquest sentit, s'ha organitzat un taller de cuina que pretén transmetre noves propostes per a la preparació de les verdures i per incentivar la participació que elles puguin tenir en la dinàmica de l'hort. En un futur caldrà preveure més activitats per facilitar i impulsar la participació de les dones. El fet que les esposes d'alguns dels hortolans participin al projecte El nostre espai facilita la motivació i la creació de xarxa i coneixement de recursos.

Conclusions

Aquestes intervencions comunitàries constitueixen nous recursos i oportunitats que reforcen l'acció social que es porta a terme al municipi des de diferents serveis i àmbits. **A través de l'apoderament**, principalment a nivell individual, però també grupal, **s'ha treballat per trencar el cercle viciós de la marginació, l'empobriment i la discapacitació a què porta el sistema econòmic vigent** i de manera accelerada la crisi actual.

■ *A través de l'apoderament, principalment a nivell individual, però també grupal, s'ha treballat per trencar el cercle viciós de la marginació, l'empobriment i la discapacitació a què porta el sistema econòmic vigent.*

La combinació d'accions de formació, d'igualtat d'accés a recursos públics i comunitàris, així com el treball en xarxa i la coordinació entre diferents serveis i agents

socials ha estat clau per poder integrar persona-família-grup-comunitat.

No obstant, les intervencions comunitàries exposades han treballat amb més intensitat l'apoderament individual i familiar, ateses les dificultats comunicatives i socials de les persones i famílies beneficiàries. És necessària la continuïtat dels projectes per poder caminar cada vegada més cap a l'apoderament grupal i comunitari.

La principal dificultat, en aquest sentit, és la falta de recursos econòmics o la inestabilitat d'aquests, que no permeten garantir ja des de l'inici dels projectes una continuïtat mínima de tres anys, i que inclús a mig projecte han trontollat. Aquest fet, però, no és més que la conseqüència directa de la manca de consideració que ha rebut fins ara el treball comunitari per part dels poders públics. Cal, doncs, treballar per revertir aquesta tendència i concebre el treball social comunitari com a essencial per al desenvolupament de les persones i la ciutadania no només en èpoques de crisi sinó de manera permanent i com a disciplina preventiva de desigualtat social.

Bibliografia

- FERNANDEZ GARCIA, T. *et al. Trabajo Social Comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*. Alianza Editorial, 2008. ISBN 978-84-206-4860-6
- OBSERVATORI D'OSONA PER AL DESENVOLUPAMENT LOCAL. *Informe mensual del mercat laboral d'Osona. Juny 2014*. Vic: Consell Comarcal d'Osona, 2014.
- UGT. *Informe sobre la destrucció d'ocupació pel període de 2008 a 2013 a la comarca d'Osona*. Setembre 2013.

Projecte d'Acció Comunitària Radars per a les persones grans

Radars: a community action project for elderly people

Ernesto Morales Morales¹, Pablo Peralta de Andrés², Berta Subirats i Ribes³, Montserrat Bonafont Castillo⁴ i Elisa Sala Mozos⁵

Somiem una ciutat digitalitzada i trobem una ciutat grapejada, gastada per les vides que la recorren.

DELGADO, M.

Resum

Radars és un projecte d'acció comunitària adreçat a persones grans que viuen soles o acompanyades de persones grans. El projecte busca generar una xarxa de prevenció als barris en la qual participin veïns, veïnes, comerciants, persones voluntàries i professionals d'entitats i serveis vinculats als barris. L'objectiu principal del projecte és facilitar que les persones grans puguin continuar a la seva llar, tot garantint-ne el benestar amb la complicitat del seu entorn. Els objectius principals són reduir la seva solitud i combatre el risc d'aïllament i l'exclusió social.

El projecte proposa l'enfocament d'una mirada sensible i respectuosa de la comunitat cap a la gent gran, que contribueixi a reduir el risc d'aïllament i a construir un barri més humà, més solidari i compromès amb el seu entorn.

Paraules clau: Acció comunitària, veïnatge, barri, compromís, participació, prevenció, gent gran, treball social comunitari.

Per citar l'article: MORALES MORALES, Ernesto, PERALTA DE ANDRÉS, Pablo, SUBIRATS I RIBES, Berta, BONAFONT CASTILLO, Montserrat i SALA MOZOS, Elisa. Projecte d'Acció Comunitària Radars per a les persones grans. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 120-129. ISSN 0212-7210.

¹Treballador social i sociòleg. Tècnic Projecte Radars.

²Treballador social. Tècnic Projecte Radars. pperaltad@bcn.cat

³Filòsofa. Tècnica Projecte Radars.

⁴Treballadora social. Tècnica Projecte Radars.

⁵Llicenciada en Dret. Tècnica Projecte Radars.

Abstract

RADARS is a preventive local network in which, neighbours, shopkeepers (local shops and pharmacy's), volunteers, and local services participate and work together in order to construct a more human and supportive neighbourhood. Currently, the project aims to facilitate old people to remain at their homes, if that's their choice, ensuring quality of life and safety, with the complicity of their neighbourhood, local agents and services.

The priority is to reduce the risk of isolation and social exclusion of the elderly, as well as to break up with the "non-desired loneliness" of old persons, by creating a local preventive network.

The project requires all RADARS implied (neighbours, shopkeepers, pharmacy's etc.) to remain with a "respectful and sensitive look" at the elderly, in order to detect any change in their daily routine, behaviour and/or appearance. Once they detect any change that can be a symptom of deterioration or social exclusion, they are responsible to contact the Social Services.

Key words: Community action, neighbourhood, commitment, participation, preventive network, seniors, social work community.

Al conte *Tonino l'invisible* G. Rodari explica com un dia en Tonino arriba a l'escola sense haver-se après la lliçó i desitja tornar-se invisible per evitar la pregunta de la mestra. I vet aquí que (atenció: *spoiler*) això que desitja es compleix. Però tornar-se invisible acaba essent una experiència angoi-xant, perquè no ho és únicament per a la mestra, sinó també per als seus amics, els seus veïns i fins i tot per a la seva família.

Finalment en Tonino es torna visible gràcies a l'ajuda d'una persona gran que, acostumada a ser invisible pel seu entorn, és capaç de veure'l.

És aquesta invisibilitat, l'exclusió social, l'aïllament i, sobretot, la soledat de la gent gran el que el Projecte Radars procura pal·liar.

Un repte que es troben els serveis socials municipals i al qual es vol donar res-

posta des del marc de l'acció comunitària amb el Projecte Radars, sumant-se així a moltes altres iniciatives de col·laboració entre l'Administració pública i la ciutadania.

Radars es basa en el convenciment que les solucions als problemes socials han de comptar amb el lideratge de l'Administració pública, però també amb la complicitat imprescindible de la societat civil: les respostes són més efectives, la capacitat d'actuació es multiplica i augmenta la sostenibilitat dels projectes en el temps. Innovar en la resposta i la metodologia ha de ser un pilar de les noves polítiques públiques.

■ **Innovar en la resposta i la metodologia ha de ser un pilar de les noves polítiques públiques.**

Els inicis del projecte

Comencem amb algunes dades: segons l'Institut Nacional d'Estadística, a l'Estat espanyol el nombre de defuncions superarà per primera vegada el de naixements a partir del 2015, i el percentatge de la població més gran de 65 anys (actualment el 18,2%) arribarà al 24,9% el 2029 i al 38,7% el 2064.⁶

A la ciutat de Barcelona, amb una esperança de vida de 82,2 anys, l'11,5% de la població són persones més grans de 75 anys i el 31,4% d'aquestes viuen soles.

En un context d'envelliment demogràfic, l'any 2008 i arran del ressò generat per alguns casos d'aïllament de gent gran, es planteja i es porta a terme una prova pilot del Projecte Radars al barri del Camp d'en Grasot-Gràcia Nova del districte de Gràcia.

En un principi els esforços s'adreçaven gairebé exclusivament a la detecció de casos de risc, persones grans que vivien soles o acompanyades de persones grans i/o dependents. Es contacta amb entitats i serveis del barri per tal de poder detectar aquests perfils i es treballa per generar una resposta des de la comunitat, una trucada de seguiment periòdica amb un caire més afectiu que tècnic feta per persones grans, del barri, voluntàries.

Al maig del 2012, ja estès el projecte als barris del Coll i de Sant Gervasi-Galvany, atenent a les bones valoracions i resultats (250 usuaris i més de 200 veïns/es i comerços vinculats al projecte), s'apro-

va la implementació del Projecte Radars a la tota la ciutat de Barcelona, com una Mesura de Govern, que marca els objectius principals:

- Contribuir que les persones grans que viuen soles o acompanyades de persones grans i/o dependents puguin romandre a la seva llar amb la complicitat dels seu entorn. La prioritat és reduir el risc d'aïllament i d'exclusió social.
- Potenciar la coresponsabilitat entre els actors del barri: Administració pública i societat civil, "tots formem part de la solució".
- Conscienciar de la importància del procés com a factor clau d'un projecte d'acció comunitària.

El desplegament de la *lleï de la dependència*⁷ va facilitar la detecció de moltes d'aquestes realitats gràcies a l'apropament de la població interessada als centres de serveis socials i àrees bàsiques de salut, la qual cosa, juntament amb l'experiència acumulada, va fer que actualment altres objectius han agafat més protagonisme, com ara l'atenció a les situacions de soledat (viscuda o sentida) i l'apropament de les persones grans als seus barris i la seva oferta social i cultural.

Com ho fem?

La metodologia del treball del Projecte Radars es fonamenta en l'acció comunitària, entenent que aquesta, en paraules d'A.

⁶ A Catalunya el saldo vegetatiu projectat, segon les mateixa font, passarà de 7.306 al 2014, a 1.574 el 2016, -12.854 l'any 2026.

⁷ Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD).

Mesa, no se centra en el treball exclusiu en un sector poblacional ni en un sol àmbit temàtic. Cada acció que pretengui resoldre qualsevol inestabilitat, injustícia o situació de desprotecció ciutadana s'ha de desenvolupar en diferents àmbits i amb la implicació de tots els sectors poblacionals [...], i amb la promoció d'aquesta acció a la resta d'àmbits socials. Per això la intervenció comunitària ha d'incloure des de l'entorn cultural, educatiu, esportiu, comercial fins a l'acció tant de joves com de grans (Mesa Méndez, A., 2012).

Tot i ser un projecte desenvolupat a mida en cada territori, el procés inicial de treball acostuma a desenvolupar-se d'una manera similar.

Convençuts de la necessitat que les solucions a situacions com la que ens ocupa requereixen el lideratge de l'Administració pública, el primer pas és la manifestació de la voluntat i capacitat d'implicació del Centre de Serveis Socials de referència, ja que és qui en primera instància actuarà com a motor del procés, fent una diagnosi del barri que tingui en compte dades demogràfiques, criteris d'accessibilitat i múscul social del barri (entitats, serveis, recursos i ciutadania no organitzada).

Els centres de serveis socials compten amb el suport d'un equip, l'equip Radars Ciutat. La seva funció és acompanyar, donar suport i pensar conjuntament amb l'equip de Serveis Socials l'estratègia a seguir per desplegar el projecte als barris. Això es concreta en aportar eines i metodologies per tal que puguin anar assolint autonomia en el desplegament del projecte, com ara suport a l'organització i dinamització de taules, definició d'estratègies per implicar entitats i veïns, l'organització d'activitats, fins a l'elaboració de materials per explicar el projecte al barri, entre d'altres.

Amb qui necessitem comptar?

Amb la col·laboració i el compromís ciutadà en general, mitjançant la figura que dóna nom al projecte, la del Radar. Ja sigui veí/veïna, comerciant o treballador/a del barri, el Radar fa referència a una persona que, coneixedora dels seus hàbits i rutines, amb una mirada sensible i respectuosa, pot adonar-se que persones grans estan patint una situació de soledat, aïllament o deteriorament significatiu. El Radar veïnal o comercial comunica als Serveis Socials la situació per tal que es pugui engegar un mecanisme d'intervenció que doni una resposta adequada a les necessitats, tant des d'una vessant tècnica com des de l'àmbit comunitari. Aquesta doble intervenció tècnica i comunitària esdevé clau, perquè la soledat no s'atén des dels ajuts tècnics sinó des de la comunitat mateix.

■ Aquesta doble intervenció tècnica i comunitària esdevé clau, perquè la soledat no s'atén des dels ajuts tècnics sinó des de la comunitat mateix.

El fet diferencial que aporta que una persona s'adhereixi formalment al projecte com a Radar és que facilita les seves dades i possibilita, en cas de necessitat, entrar-hi en contacte per tal de conèixer la situació d'alguna persona gran propera, així com per promoure accions de *fidelització* d'aquesta sensibilitat; com un *contracte d'ajuda mútua entre desconeguts* (Delgado, M., 2007). Una actitud que prova de trencar amb la *desatenció cortès* (Goffman, E., 1979),

pròpia dels *espais públics i semipúblics* (Delgado, M., 2007), que no abandona l'altre totalment sinó que l'acompanya amb una mirada lateral, sensible i respectuosa.

En tot cas serà tasca posterior dels i les professionals trobar, en funció de les voluntats de les persones, *el difícil equilibri entre el tenir cura i el deixar anar* (Navarro, S., 2004).

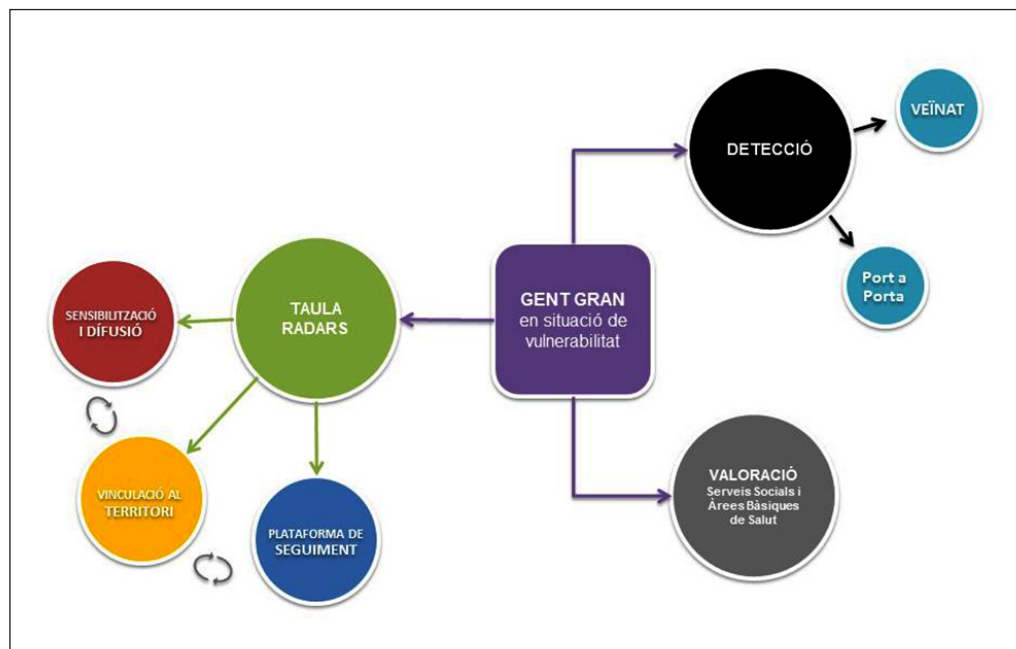
On ho fem?

La mesura d'acció és la dimensió barri, busca la implicació dels actors (serveis, entitats, comerços, grups de veïns, etc.) per

tal de definir estratègies i accions que permetin definir, prevenir, detectar, sensibilitzar i donar resposta a possibles situacions de soledat i aïllament de la gent gran.

Aquesta dimensió dóna una capacitat d'acció real i propera, on el compromís ho és també no només amb uns objectius sinó també amb unes persones presents en el seu dia a dia a les quals se'ls presta una atenció, i se'ls dóna una resposta que s'erigeix com un dels *procomuns* del barri, la *solidaritat com una ètica màxima, un posicionament personal, opció individual i, a la vegada, aventura col·lectiva, projecte polític basat en el compromís ciutadà* (Navarro, S., 2004).

Esquema bàsic de funcionament



Elaboració pròpia.

Quines són les passes que fem?

Quan el Centre de Serveis Socials de referència manifesta la voluntat de promoure el projecte al seu territori i compta amb prou capacitat d'implicació (personal i dedicació horària) la seqüència de treball acostuma a ser:

- Els actors del territori són convidats a participar d'un espai de treball conjunt (Taula Radars) on es troben veïns i veïnes, serveis, comerços, etc. per fer una primera aproximació al fet de l'envel·liment al barri i plantejar la necessitat d'entomar la qüestió de manera col·lectiva i des de la comunitat.
- Aquests actors s'organitzen en base a les accions que volen desenvolupar (tasques informatives o de difusió, captació de radars veïnals i comercials, accions per generar relació entre la gent gran sola i el barri, etc.). Les tasques són assumides i desenvolupades per les entitats, persones o serveis que participen a la Taula Radars en funció de les necessitats detectades o percebudes.
- Aquestes accions es van revisant, reorientant, avaluant i reprogramant en el marc de la Taula Radars.

Entre les accions que se'n deriven o passen per la planificació de les taules podem destacar:

El Porta a Porta veïnal. Acció desenvolupada per voluntaris d'una entitat del

tercer sector⁸ que, a partir de l'estudi i localització de les zones del barri amb una concentració més alta de gent gran sola (fent ús de dades estadístiques, mapes, etc.), fan una visita a aquestes finques amb un objectiu doble:

- Informar sobre l'existència del projecte.
- Fer que persones del barri s'adhereixin com a Radar veïnal (aportant les dades, etc.)
- Detectar persones grans en risc d'aïllament. A les persones grans, se'ls passa un qüestionari i se'ls ofereix ser usuaris del projecte, incorporant-se a la Plataforma de Seguiment Telefònic.

El Porta a Porta comerços i farmàcies. Acció desenvolupada pels mateixos membres de la Taula en la qual es visiten els comerços de proximitat i se'ls demana l'adhesió al projecte, amb la mateixa funció que els Radars veïnals. Els comerços i farmàcies adherits reben un adhesiu distintiu que pretén donar visibilitat al projecte al barri i un reconeixement a la implicació del comerç.

Atès el paper que tenen les farmàcies als barris i el coneixement de la seva realitat, es va signar un conveni amb el Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona per potenciar i facilitar l'accés de les farmàcies al projecte.

Les plataformes de seguiment telefònic. Acció desenvolupada per voluntaris de les entitats participants en les taules

⁸ Després de diferents experiències amb entitats de barri, atesa la dificultat i sensibilitat d'aquesta tasca es va signar un conveni amb Creu Roja. La visibilitat i credibilitat que li atorga la població més gran, així com la seva trajectòria en l'àmbit social i experiència en la gestió del voluntariat, ha facilitat una coordinació de la tasca i una metodologia capaç d'arribar amb el màxim respecte i seguretat a les portes de les cases.

que consisteix a fer trucades periòdiques a les persones adherides al projecte amb l'objectiu de generar un vincle, combatre'n la soledat i motivar i possibilitar la seva participació en serveis i/o activitats que enforteixin la seva vinculació amb el territori.

Accions informatives. Acció desenvolupada pels mateixos membres de la Taula, que en el marc d'activitats comunitàries, festives o a l'espai públic expliquen el Projecte Radars, distribueixen informació, fan xerrades a equipaments i serveis del barri...

Accions de vinculació de les persones grans usuàries de Radars amb el seu entorn/comunitat. Acció desenvolupada pels mateixos membres de la Taula en el marc d'activitats comunitàries ja existents o bé creades amb aquesta finalitat. Com a exemple podem destacar:

- la Xocolatada anual del Radars del Camp d'en Grassot, a on es fa participar a usuaris Radars i voluntaris que participen de la Plataforma de Seguiment Telefònic
- la trobada entre els usuaris/es, els voluntaris/àries de la Plataforma de Seguiment, les persones voluntàries del Porta a Porta i les persones que conformen la Taula Radars, a St. Ramon Maternitat
- la I Setmana de la Gent Gran de Sant Andreu de Palomar creada arran del desenvolupament del projecte al barri
- La Pregonera, una eina de distribució d'informació entre professionals d'activitats on poder adreçar la gent gran del barri de Sant Pere, Santa Caterina i La Ribera

Si les relacions compleixen una funció essencial de recolzament en l'adaptació de les persones al seu context vital i en la consecució de les seves

metes i projectes personals [...] el treball social juga un paper clau quan s'orienta cap a l'establiment i/o enfortiment de les xarxes de suport social (Navarro, S., 2004).

Més enllà de les accions impulsades i planificades en el marc de la Taula Radars com a resposta comunitària a la soledat, de la implicació dels Serveis Socials al projecte se'n deriven altres tasques tècniques:

- La valoració dels casos detectats i, si s'escau, una intervenció.
- La sistematització de totes les dades recollides de Radars i usuaris.

Resultats i aprenentatges del projecte

A gener de 2015 el projecte Radars està present, en diferents graus de desenvolupament, en 22 dels 73 barris de Barcelona (pertanyents a 9 dels 10 districtes). Ha involucrat 219 entitats i serveis en taules de treball per impulsar el projecte, 266 farmàcies i 419 comerços que han participat en la incorporació de 489 usuaris al projecte, 150 dels quals han requerit un revisió de la seva situació per part dels Serveis Socials i/o Serveis de Salut.

■ El projecte Radars està present, en diferents graus de desenvolupament, en 22 dels 73 barris de Barcelona.

El paper de les farmàcies s'ha mostrat clau en la detecció i derivació de casos que al llarg del primer any de conveni, i encara amb un nombre petit de farmàcies adherides, va generar la intervenció dels Serveis Socials en més de 35 casos.

Al llarg de tots aquests anys el treball de Porta a Porta ha arribat a més de 20.000 llars, on s'ha ofert la informació sobre els canals de comunicació amb l'Administració en cas de detectar situacions de risc, que no són només aquelles per les quals es treballa des del Projecte Radars.

Si bé aquestes serien les dades quantitatives, i cal dir que en relació amb dades absolutes de població poden percebre's com exigües, cal tenir en compte diferents qüestions.

El ja comentat desenvolupament de la *lleï de la dependència* ha fet que arribin a ser atesos casos que d'una altra manera no haguessin arribat mai als Serveis Socials i que existeixi un major treball de coordinació entre els centres de serveis socials i les àrees bàsiques de Salut.

Amb tot, si bé per dades podem saber el nombre de persones grans que viuen soles, no podem saber quin és el seu grau de vinculació al territori o quin el seu sentiment de solitud. Per tant, no podem tenir un objectiu numèric de detecció, però sí la generació i manteniment d'una xarxa tècnica i comunitària que pugui donar una resposta adient en cas de detecció.

Cal continuar amb un treball important com ara la necessitat d'apropar els Serveis Socials a la realitat dels barris, conèixer els actors per tal d'enfortir, i sovint regenerar, les xarxes comunitàries, en un context de gran pressió assistencial.

Cal optimitzar recursos, establir circuits i eines de seguiment que generin seguretat a la gent gran i els possibilitin l'accés a serveis i recursos propers.

Però sobretot cal tenir present el potencial i la millora de la detecció a partir de relacions de bon veïnatge i d'interven-

cions concretes amb la comunitat en aquest procés de difusió, sensibilització, detecció i apropament de les persones grans a les seves comunitats i viceversa.

Com a principals aprenentatges en el desenvolupament del projecte trobem:

Detecció de la necessitat: la definició de les estratègies d'acció per impulsar la detecció de casos de persones grans que viuen soles i/o aïllades necessita les dades que es poden aportar des de Serveis Socials i padró, però aquestes no tenen valor sense el coneixement del territori que poden aportar els veïns. En aquest sentit, a més de les recomanacions dels serveis tècnics, cal un diagnòstic basat tant en les dades de padró com en altres fonts que poden oferir entitats i serveis. Partir d'un diagnòstic compartit, tècnic i ciutadà és clau per aconseguir la implicació dels actors i posterior desplegament de les accions.

Voluntat compartida: a més de la voluntat municipal d'implementar el projecte, resulta cabdal compartir aquesta voluntat amb els possibles col·laboradors i aliats, demanant implicació i responsabilitat en la planificació i desenvolupament del projecte. Aprofitar la voluntat i motivació d'entitats de barri i de ciutat facilita la dinamització del projecte i pot aportar potencial i impuls en les accions possibilitant-ne l'ajustament a les situacions concretes dels barris.

Tria del territori/barri inicial: la tria del territori on desenvolupar inicialment el projecte és molt important, perquè l'èxit o no de la implementació en aquest territori serà el que determinarà la possibilitat d'estendre'l a tota la ciutat. En aquest sentit, l'elecció del territori s'ha de fer a partir d'un equilibri entre les necessitats (percentatge de

població diana) i les possibilitats (possibles aliances en el territori i capacitat de l'equip de serveis socials per dinamitzar el procés).

D'altra banda, a més de la necessitat cal analitzar les respostes que actualment es donen a la ciutat i el grau de complementarietat que podrien tenir amb el Projecte Radars.

És clau per a l'impuls del projecte concebre els recursos del conjunt d'actors com un actiu per impulsar el projecte al territori, des de les pròpies accions que desenvolupen les entitats (com un espai de relació potenciador de la difusió i detecció de casos de solitud) a la voluntat de participar per part dels seus voluntaris, entre d'altres.

Algunes reflexions per acabar

Després de 5 anys d'impuls del Projecte Radars es poden compartir reflexions, impressions i idees que semblen essencials per poder impulsar el projecte. Entre aquestes volem destacar els objectius i reptes que considerem que ens permeten fer front al projecte:

- Atendre el creixent nombre de persones grans que viuen soles en situació de vulnerabilitat social.
- Afavorir l'opció de decidir viure a casa seva gaudint de l'autonomia que mantenen.

- Millorar el sosteniment de la qualitat de vida de les persones grans que aconsegueixen quedar-se a casa el major temps possible.
- Afavorir que les persones grans es puguin sentir segures i acompanyades en la seva vida quotidiana.
- Fomentar la capacitat de la societat de mostrar-se solidària i alhora respectuosa amb la intimitat dels seus veïns i veïnes.
- Aprofitar l'existència d'entitats que fan una tasca important de serveis a les persones per implicar-les en la millora de qualitat de vida de la gent gran.
- Afavorir que les administracions públiques puguin donar respostes efectives a aquesta nova situació i necessitats de la gent gran.

Radars no és l'única resposta possible a aquestes necessitats. És una resposta basada en uns principis d'actuació que posen l'accent en la prevenció de les situacions de risc des de la vinculació d'aquestes persones grans a la vida comunitària del seu entorn més proper. Aquesta i altres iniciatives exigeixen *acceptar un cànon de responsabilitat pública mínima i recíproca amb aquells amb els quals res no t'uneix o relaciona* (Subirats, J., 2009).

Més informació: www.bcn.cat/radars

Bibliografia

- DELGADO, M. *Sociedades movilizadas, pasos hacia una antropología de las calles*. Barcelona: Anagrama, colección Argumentos, 2007. ISBN 978-84-339-6251-5
- GOFFMAN, E. *Relaciones en pública. Microestudios del orden público*. Madrid: Alianza, 1979. ISBN 978-84-206-2252-1
- Instituto Nacional de Estadística. *Proyección de la Población de España 2014-2064*. Nota de prensa. 28 d'octubre de 2014. www.ine.es/prensa/np870.pdf
- MESA MÉNDEZ, A. *Protagonistas del canvi social*. FAVB. *Quaderns de Carrer 6. Moviment veïnal reptes de futur*. Barcelona: Mediterrània, 2012. ISBN 978-84-9979-146-3
- NAVARRO, S. *Redes sociales y construcción comunitaria: creando (con)textos para una acción social ecológica*. Madrid: CSS, 2004. ISBN 978-84-831-6741-0
- RODARI, G. *Tonino el invisible*. Libros del zorro rojo, 2010. ISBN 978-84-924-1272-3

Projecte Horta Comunitària de Ca n'Anglada

Community vegetable garden in Ca n'Anglada

Ramon Petit Estrenjer¹

Resum

En aquest article es presenta el projecte d'Horta comunitària de Ca n'Anglada, el seu procés de definició i implantació, i les vicissituds cronològiques per tal que aquest fos i sigui una realitat.

Es posa l'accent en l'aspecte comunitari del projecte, que és on recauen tant els objectius que es plantegen com l'èxit dels resultats obtinguts. Com tot projecte, és viu i està subjecte a l'avaluació contínua, aquest és el repte i alhora la seguretat que ens fa no deixar de regar-lo, adobar-lo i vetllar-lo per les inclemències que el poden fer malbé.

Paraules clau: Comunitari, barri, horta, serveis socials i participació.

Per citar l'article: PETIT ESTRENJER, Ramon. Projecte Horta Comunitària de Ca n'Anglada. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 130-139. ISSN 0212-7210.

Abstract

This article presents the project of a Community Vegetable Garden in Ca n'Anglada, its definition and implementation process, and the chronological vicissitudes faced for it to become a reality. We emphasize the community approach since the objectives and successful results lay on it. The project is alive and subject to a permanent evaluation, and this is the challenge and also the strength that pushes us to keep on watering it, fertilize it and watch over for the inclemency that may ruin it.

Key words: Community, neighborhood, vegetable garden, social services, participation.

¹ Educador social. Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa. ramon.petit@terrassa.cat.

Avui és un dia qualsevol a Serveis Socials del barri de Ca n'Anglada de Terrassa. La gent espera el seu torn per ser atesa en un despatx a la primera planta de l'edifici. Uns vindran per primera vegada amb una situació que ben mirat els sobrepassa, d'altres persones ja deuen saber per qui seran ateses i ens seguiran explicant com n'és de difícil la seva situació. Des de l'administració del servei intentaran mantenir l'ordre, que moltes vegades no és gens fàcil, i des dels despatxos buscarem la millor manera de tractar cadascuna d'aquestes situacions.

Després, aquestes persones tornaran a la seva supervivència diària. A afrontar la seva situació particular d'emergència social.

Però avui és 15 de maig del 2013; la data no té res d'especial per a la majoria dels comuns, però resulta que 19 d'aquestes persones que han fet cua van explicar la seva situació i han iniciat processos de treball ajudades i orientades pels professionals del servei. A les 11 d'aquest matí han estat convocades en una sala del centre per donar el tret de sortida a un Projecte.

Seria faltar a la veritat dir que aquest és el moment d'inici d'aquest projecte, ja que aquest és, i sobretot, el moment en què es veuen per primer cop les cares les dues parts fonamentals per al desenvolupament del projecte d'Horta Comunitària de Ca n'Anglada: el plantejament de la proposta i els futurs participants.

Aquestes 19 persones encara no tenen gaires detalls, saben que les seves professionals referents de Serveis Socials del barri les han proposat per participar en un projecte, saben que han treballat amb elles la seva motivació i que aquest projecte encara està en fase de construcció.

Però avui es veuran les cares amb tres persones diferents, les mateixes persones que les han convocat a la sala del centre. Potser a algunes persones les cares els siguin conegudes, per a d'altres siguin cares noves i fins i tot pot ser que alguna persona es trobi el seu referent de Serveis Socials. També compartiran aquest espai inicial amb la resta de participants en el projecte, poden imaginar-se allò que tenen en comú amb el grup que es trobaran, però en el que no poden fallar és que viuen al mateix barri que ells i que totes les persones amb les quals compartiran taula són ateses a Serveis Socials.

Resulta complicat determinar quan comencen els projectes. Per a les persones participants potser fa un mes, però per al servei de ben segur ja fa un any que va començar a caminar.

Avui intentarem que les dues feines se sumin. Els integrants del grup avui sabran que participaran, si volen, en un projecte, que la forma que tindrà serà la d'un hort, que tindrà una proposta organitzativa i que en trauran un benefici. Avui també sabran que encara ens faltaran uns dies, concretament un mes, per tocar terra (en sentit literal), que l'arranjament de l'espai encara no està acabat i que únicament és per aquest motiu, per estrany que els sembli, pel que han estat convocats, per començar a participar en la definició del projecte, de l'espai físic i de l'organització.

Avui sabrem si els interessa la proposta, si estan disposats a tocar terra, a definir conjuntament, a proposar, a discutir, etc. En definitiva, avui sabrem si volen, o no, participar.

El resultat d'aquesta primera trobada: tenim persones dubtoses de la seva parti-

cipació, sobretot de com encaixar el seu "buscar-se la vida" amb alguna cosa que té estructura. També trobem persones que no entenen massa bé el plantejament del projecte, probablement provocat pel mot *comunitari*. Ens encoratja, i molt, descobrir que no hi ha cap persona convocada que rebutgi la proposta. Doncs res a dir, els dubtes i el projecte ja s'aniran treballant, i quedem en iniciar trobades setmanals per anar definint el que serà l'Horta Comunitària de Ca n'Anglada.

El dia d'aquesta trobada inicial no es va explicar amb amplitud d'on naixia la proposta, però per al lector d'aquest article és bo de refrescar, així ens situem en un compte enrere pel llançament d'aquest projecte. Comptem enrere i a veure si després podrem comptar endavant. Som-hi:

Deu, nou, vuit...

Set. Podem fer alguna cosa més amb aquesta gent?

És curiós, però gairebé sempre passa, es té la idea d'un projecte i s'adequa a les persones a les que va dirigit. Aquesta vegada no, no sé si ho podrem dir massa vegades més, però aquesta vegada, i que no serveixi de precedent, el camí seguit va ser l'invers. Des del seu origen, aquest projecte no tenia nom, ni forma. No sabíem si seria una cuina, un taller, o quina metodologia final agafaria; el que sí que sabíem era que havia de donar ocupació, oferir un espai de treball i que la participació en el projecte contemplés alguna contrapartida a la dedicació dels participants; buscar-se la vida demana molt de temps, no se'ls pot prendre aquest temps a les persones a canvi de res.

Teníem clar que volíem oferir algun benefici, alguna aportació més a persones

vinculades a Serveis Socials, sobretot per intentar tractar les seves situacions d'emergència i necessitat des d'una altra perspectiva. Coincidíem, tot l'equip de professionals de Serveis Socials de Ca n'Anglada, en la constatació d'unes dificultats repetides i unes situacions de característiques similars en les persones tractades al servei. Va ser a partir d'aquestes situacions que es va començar a definir el perfil inicial de les persones participants al projecte, que encara no tenia forma.

Pobresa severa era un dels denominadors principals a l'hora de pensar en futurs participants, i consideràvem aquest concepte a partir de les situacions de zero ingressos econòmics. També valoràvem un grau de pobresa quan la situació era d'ingressos insuficients, o sigui, quan el balanç d'ingressos i despeses resultés negatiu o la part que quedés en positiu servís exclusivament per a la subsistència. En aquesta darrera situació ens podíem trobar diferents fonts d'ingressos, principalment les vinculades a subsidis i prestacions (RMI, prestacions de l'INEM, etc.) i al treball submergit, que representava una altra de les fonts d'ingressos. El fet de tenir ingressos no es valorava en negatiu per participar en el projecte, el denominador comú era no ser autosuficient econòmicament. La manca d'ocupació o la desocupació representava un altre denominador, referit aquest criteri tant a la manca d'un lloc de treball com a la dificultat d'ocupació del temps. Es tindria en compte que les persones estiguessin en situació d'atur (de llarga durada, mitja o curta). També es tindria en compte com ocupessin el seu temps, o si per altra banda no l'ocupaven. Es valoraria positivament que les perso-

nes participants mantinguessin oberts circuits de recerca de feina i ocupació del temps, tant si l'objectiu era la subsistència com la formació. Deteriorament; aquest criteri es tenia en compte en referència al deteriorament emocional i físic produït per la manca d'ocupació, d'ingressos i el fet de viure permanentment en una situació de fragilitat. La manifestació visible del desànim, l'esgotament i l'apatia per manca de cobertura de les necessitats bàsiques es valorarien com un dels criteris de participació al projecte. I per últim, la motivació; entenim la motivació com les ganes de participar. Com a criteris complementaris al de la motivació es tindrien també en compte les experiències prèvies relacionades amb la participació en grups i projectes.

El grup es construiria tenint en compte que hi hagués proporcions entre aquestes dues variables: l'edat, persones compreses entre els 18 i els 65 anys, i dins del grup hi hauria de constar el màxim d'edats diferents. Pel que fa a l'origen, es vetllaria perquè hi hagués representats orígens diferents, per tal de garantir un projecte de diversitat àmplia. Tenint en compte la proporció demogràfica de Ca n'Anglada, que ens donava una divisió percentual en funció de les nacionalitats, es va seguir aquest percentatge per al projecte: persones de nacionalitat espanyola 60%, i d'altres nacionalitats 40%.

Arribat a aquest punt aprofitarem per presentar-vos una mica més el barri i els Serveis Socials del territori. El barri de Ca n'Anglada, situat al districte 2 de la ciutat de Terrassa, alberga 13.793 habitants, amb gairebé un 40% de població de procedència estrangera, és un barri poblat des dels anys 50 fins a la dècada dels 70 per perso-

nes procedents d'altres punts de l'Estat espanyol, i que a partir dels anys 90 acull una forta onada migratòria extracomunitària. Té un percentatge de 15,87% de persones més grans de 65 anys a l'actualitat. El barri va patir un esclat de conflicte xenòfob, que va ser molt mediatitzat, l'any 1999. Del 2004 al 2008, Ca n'Anglada i els altres tres barris que configuren el Districte 2 van desenvolupar un dels primers Plans de Barri de Catalunya. Després van venir els Programes de continuïtat.

Els Serveis Socials de Ca n'Anglada estan formats per un equip de 12 professionals. Ubicats al Centre Cívic Montserrat Roig, la transversalitat amb els equips de professionals d'altres àrees municipals que treballen al districte és continu i intens: policia municipal, tècnics de joventut, participació ciutadana, oficina d'atenció al ciutadà, etc. També ho és amb el conjunt d'associacions i entitats del barri i el districte: esportives, juvenils, d'educació en el lleure, solidàries, sociosanitàries, etc., i evidentment amb la xarxa de recursos i equipaments: escoles, instituts, centres d'atenció sociosanitaris, esportius, etc.

I ara, descomptem un grau. Som al sis. Sabem quines o com seran les persones participants, però aquest projecte sense forma és urgent que en prengui. On? Com? **Serà un hort.**

No sabem ben bé qui aposta per aquesta forma definitiva, segurament algú de l'equip, però aquesta forma, sobre el paper, cobria tots els continguts que ens havíem plantejat treballar. El que llavors encara no sabíem era la quantitat de continguts complementaris que el projecte en aquell moment no plantejava i que ens permetria treballar aquesta proposta.

A Ca n'Anglada, com en altres barris de la ciutat i de moltes ciutats, existeixen solars que per diferents motius actualment es troben en desús. Aquest projecte sense forma inicial ens va fer descobrir que també tenia l'objectiu d'oferir un ús per a algun d'aquests solars.

El solar triat va ser, òbviament, al barri, sortosament molt proper, per no dir enganxat, al Centre Cívic Montserrat Roig. El solar està situat a l'Avinguda Barcelona. És un solar de 1.650 metres quadrats, aleshores en desús, sense edificacions i envoltat de tanques, unes condicions que afavorien la reutilització temporal de l'espai per desenvolupar-hi la proposta dels Horts.

I com ho fariem doncs? Per dur a terme aquest projecte inicialment ens vam plantejar tres aspectes metodològics: el treball individual, que serviria per a la selecció de persones i l'adjudicació de les parcel·les. El més interessant que ens aportava, que el projecte i el pla de treball fixat pels professionals de serveis socials es vincuessin, podent fer seguiment de la seva situació dins i fora del projecte, atenent aspectes com la motivació dels participants, el treball de les seves habilitats socials i el reforç en els seus propis itineraris. El projecte també preveia la responsabilització individual de tasques concretes. Les aportacions de les persones havien de fer créixer el projecte i ja des d'un inici es va preveure la seva valoració dins del projecte passat un any.

El Petit grup o Consells es plantejà com una unitat formativa específica i de seguiment del projecte. El petit grup havia d'esdevenir un espai comunicatiu i una unitat de convivència. Es va preveure organitzar aquests petits grups integrant-hi per-

sones amb nivells diferents d'idioma i d'habilitats, i de generacions diferents, per tal de fomentar la cooperació i el suport mutu. Els consells havien de ser el motor real del projecte, la seva funció principal un mitjà per identificar les tasques, dissenyar-les i programar-les per dur-les a terme entre les persones integrants, o sigui, comunitàriament.

Aquesta unitat de treball preveia la proposta, el disseny, la planificació, la calendarització i l'assumpció de les tasques a realitzar i, posteriorment, un cop executades, l'avaluació de les mateixes, tant si es duia a terme per part del Consell, com des del grup gran.

I en darrer lloc l'Assemblea; agrupa tots els/les integrants del projecte, per tal de crear i participar conjuntament, definir les funcions i l'organització de l'espai comú, l'ús de la parcel·la, les formacions i els tallers grupals. Aquest format vetllaria per l'acompliment, revisió i seguiment dels objectius del projecte en general.

Aquest format s'estructurava definint tres espais de treball: plantejament de propostes generals i acceptació, treball en consells (consensuar i validar totes les propostes fetes des dels grups petits) i desenvolupament dels continguts i de les propostes generals. D'aquesta manera l'Assemblea calendaritzava les activitats, feia un seguiment de les programacions i les avaluava, per tal d'iniciar noves propostes, si s'esqueia.

Aquest projecte és una eina més per al treball social al territori, per tal d'abordar situacions personals activament de manera individual i en grup, treballant les relacions en xarxa i potenciant les habilitats socials dels participants. Aquest projecte

ens generà diferents reptes; construir un projecte amb els participants i des de la transversalitat, una projecció cap al treball comunitari i afrontar situacions des d'una dimensió col·lectiva. També fou, i encara és, un repte per a nosaltres plantejar aquest projecte des de l'atenció social activa.

Des de Serveis Socials prenem consciència de la importància que aquesta proposta estigui totalment vinculada al servei, però creiem que cal donar valor i força al treball transversal que comporta i genera amb altres serveis i àrees municipals (Coordinació i Presidència del Districte 2, Medi Ambient) i altres agents (professionals i agents socials) del territori.

El paper de la resta de l'equip de serveis socials durant la implementació del projecte, doncs, ja hem vist que va tenir un protagonisme rellevant en la posada en funcionament, és el de la inclusió en el pla de treball individual i/o familiar dels individus que hi participen. Dit d'una altra manera, la participació en aquest projecte és una eina activa de treball social i intervenció socioeducativa.

Els professionals de referència del projecte reben, per part dels professionals de serveis socials, les indicacions d'aquelles actuacions individuals que cal treballar i/o potenciar. El projecte resideix en tot l'equip, i l'objectiu d'actuació és no doblar funcions, sinó multiplicar el seu abast i ampliar les possibilitats de treball, tenint altres punts de referència i altres punts de contacte amb les persones participants.

Dues cites anuals serveixen per posar en comú amb tot l'equip els resultats i avaluar el projecte. Cada mes i mig els referents del projecte es reuneixen amb

els referents professionals per fer seguiment individualitzat dels participants, posant en comú els diferents punts de vista i reforçant les línies de treball de cada persona i/o família.

Atesa la proximitat geogràfica de l'espai que ocupa el Projecte d'Horta amb els despatxos de Serveis Socials, els professionals de Serveis Socials tenen la facilitat de ser molt presents en l'espai i accessibles als participants.

Hem posat en relleu, al llarg de l'article, molts dels objectius implícits d'aquest projecte, però els més destacats són garantir la cobertura de les necessitats bàsiques i l'ocupació d'aquestes persones. Oferir formació ocupacional específica. Participar i crear un projecte comú i vincular les persones en projectes d'àmbit comunitari.

Pot resultar, com sempre a l'hora de fixar-se objectius, pecar d'excés d'ambició, però i què són si no un somni o un desig? L'operativitat es canalitza en el com; potenciant l'ajuda mútua, oferint ocupació del temps, intercanviant conceptes i idees, generant grups de treball interculturals i intergeneracionals, vinculant-se en processos formatius, vetllant entre totes les persones participants per la cura d'un espai comú, generant grups de treball per tractar habilitats socials i comunicatives i treballant l'autogestió i l'autonomia personal.

En un breu lapse de temps i il·lusió ja havíem creat un monstre, ja demanava més coses de les que donava. Però valia la pena llançar-s'hi.

Cinc, quatre, tres... potser és el moment en què s'acceleren més les coses des de la proposta inicial. El projecte circula, s'amplia i es redefineix.

■ **Cinc, quatre, tres... potser és el moment en què s'acceleren més les coses des de la proposta inicial. El projecte circula, s'amplia i es redefineix.**

No en som del tot conscients, de vegades les coses segueixen el seu ritme però de cop i volta i com per art d'encanteri agafen una velocitat inesperada.

Els factors concrets que van propiciar aquesta acceleració són diversos, en primer lloc comptar amb la proposta, en segon terme començar a moure-la, i en tercer que aquesta proposta agradés. Aquest darrer va ser el desencadenant. Teníem una proposta de projecte que podia interessar a tres departaments, Serveis Socials, Medi Ambient i al mateix Districte 2. En aquest període es decidiran coses tan importants com la ubicació definitiva, l'aportació econòmica per a l'arranjament del solar, l'inici de les obres, i es concretarà un tema fonamental per al desenvolupament del projecte: la figura d'una persona tècnica de l'horta, la qual haurà de combinar coneixements agrícoles amb experiència en l'àmbit social.

Aquest període va tenir factors de rellevància importants, però un dels més destacables va ser que fins al moment era un projecte concebut principalment per a participants masculins. El futur immediat donarà la raó a qui va sostenir que havia de ser plantejat de manera equilibrada des d'una perspectiva de gènere.

L'altre aspecte important d'aquest període és la definició del suport físic del projecte, el disseny de l'hort. El dibuix resultant ens ofería 22 parcel·les familiars

d'uns 40 metres quadrats per a l'autoconsum i una parcel·la comunitària d'uns 300 metres quadrats per a la producció comunitària.

Aquest espai havia d'esdevenir l'expressió del projecte comunitari.

Comencen les obres (gener 2013). Encarem la recta final dos, un...

Si hi ha períodes en els quals tot s'accelera i agafa una volada inabastable, n'hi ha d'altres en què sembla que tot s'alenteix. L'inici de les obres, gran moment i esperat, tot apuntava que en menys de tres mesos la cosa estaria acabada. Per aquest motiu s'inicien els processos de selecció tant de participants com de personal tècnic. Referents de Serveis Socials del barri de Ca n'Anglada en marxa i a falta d'assignació específica per cobrir la plaça tècnica es recorre a la via de pla d'ocupació.

Les obres segueixen el seu curs i es planteja fixar ja la data de reunió amb el grup de participants. La primera proposta és per al març del 2013. Al final, entre unes coses i les altres, la convocatòria del grup participant no va ser fins al dia 15 de maig, i el lliurament de l'obra el 15 de juny.

Des de l'àmbit social tendim a veure gots mig plens, i, a favor del curs del projecte, la possibilitat de disposar d'un tècnic d'horta durant tres mesos ens va permetre definir aspectes del projecte de manera més acurada. Amb els participants també va jugar a favor el retard de l'obra, es va poder plantejar el projecte amb més detall, es va treballar amb ells els conceptes i es va definir la durada d'una persona en el projecte. Es van definir els àmbits de participació i la importància de la vinculació familiar. Es va concretar què s'hi plantaria i es van projectar les futures fei-

nes. Es va poder treballar per la posada en funcionament del projecte i el resultat va ser que les persones participants es van motivar enormement.

Amb tot això ens plantem avui, dia 15 de maig de 2013, en el moment d'explicar al grup un resum assumible d'aquest article, per començar a definir amb ells alguns paràmetres d'aquest projecte, per arribar el més preparats possible al que serà el punt zero. Gran moment, el moment en què **toquem terra** (juny del 2013).

A partir d'aquest dia el futur ens proporcionarà diferents moments, reflexions i valoracions. Les més significatives són:

Tomàquets: ningú no s'ho esperava, però el resultat de les collites fou espectacular.

No ho hauria dit mai ningú, que d'una terra d'aportació en poguessin sortir tants tomàquets. Per què tomàquets? Diguem que és el producte més preuat d'aquest hort.

Però no es pot reduir la producció només als tomàquets, tot s'ha de dir, aquest hort ha produït tant producte d'hivern com d'estiu. Les parcel·les familiars han contribuït a omplir les neveres, a permetre el consum alimentari de producte fresc a les famílies i a valorar les hortalisses des de la seva plantació i creixement fins a la recollecció.

Altament necessari per desenvolupar el treball amb la terra hi ha la formació, hem de destacar que hi havia persones que no havien tocat un "xapo" mai a la vida, i que ara per ara són capaces de plantar en un hort particular, fer créixer les plantes, tenir en compte factors com el temps, l'aigua i altres consideracions agràries, també poden treballar el planter, guardar llavors

i fer créixer plantes del no-res; i encara més interessant: han pogut intercanviar, aprendre i compartir tots aquests conceptes. De la llavor a la taula, passant pel rebost, ja que la conserva i altres criteris de manteniment d'aliments també han estat convenientment treballats.

Cada setmana es proposa un espai de formació, un cop per setmana es troba el Consell (format grup petit, hi ha 4 consells) i quinzenalment se celebra l'assemblea. La formació s'imparteix i comparteix de tres maneres diferents: tècnica (aprenentatge de coneixements agrícoles, energètics, ecologistes, climàtics, etc.), mitjançant la descoberta (coneixement d'altres projectes) i les sortides i altres monogràfics formatius (que contempen altres dimensions holístiques de la persona).

Per una altra banda la parcel·la comunitària ens ha ensenyat a treballar conjuntament, a repartir el producte, a valorar les altres feines de l'hort i del projecte, no exempt de conflictes diversos que s'han anat superant.

La temporalització general de les activitats hortícoles ve determinada pel temps, l'època de l'any ens programa un seguit de feines, però fins al moment hem fet això amb l'estructura funcional, els tres espais de participació fixats es repeteixen cada setmana i cada quinze dies es celebra l'Assemblea.

Dimensions no plantejades i col·laterals: pensàvem en un projecte d'activació social, activàvem un projecte de relacions humanes i descobríem mentre fèiem que aquestes relacions saltaven els

■ **Dimensions no plantejades i col·laterals.**

murs del mateix hort. Ben aviat va esdevenir un punt de referència per a veïns i veïnes del barri, probablement motivat per la curiositat, però aquest fet, gràcies a mantenir la porta oberta, va facilitar cada vegada més l'interès i l'acostament de veïnes i veïns del barri. A partir d'aquí es van iniciar intercanvis reals de producte, planter i llavors amb membres de la comunitat.

En una horta d'autoconsum no es pot parlar d'excedents, però en moments de massa producció s'ha fet aportació de productes a un menjador social del barri i a un punt de recollida d'aliments. El que més importància pren és que aquestes decisions siguin proposades pels participants.

Tampoc no hi comptàvem, però els participants d'aquest projecte han sortit als mitjans de comunicació; pot semblar una rucada, però per a aquestes persones, acostumades a viure en un difícil i de vegades exasperant anonimats, aquest fet ha tingut molta rellevància, els ha ajudat a reforçar el sentiment de pertinença al projecte i la identitat de ser del barri de Ca n'Anglada.

Potser per qüestions de referència, o per la comoditat en què se sentien molts dels participants, de seguida van començar a superar els límits del projecte, el seu interès en projectes similars, descobrint altres experiències, intercanviant conceptes amb altres iniciatives d'horta i a mostrar i explicar, sense dissimulat orgull, el seu projecte a escoles, entitats, serveis i centres de tipologia diversa que ens sol·licitaven una visita al projecte. Moltes iniciatives noves s'han adreçat a l'Horta Comunitària de Ca n'Anglada per ser informats i assessorats.

El projecte també ha anat de gira, un "bolo" convidat a jornades de pobresa alimentària i un altre en unes jornades d'innovació social. Tenint en compte el títol sota el que se subscriu aquesta sessió, potser sí que hi ha tingut alguna cosa a veure amb la innovació, amb l'apoderament, amb la transmissió, però en cap cas aquesta premissa estava prevista inicialment, podríem considerar-la, per tant, un desencadenant motivador i útil. Entre tots els participants només vam tenir en compte que havíem de fer un projecte del barri i per al barri.

Però el que sens dubte ha anat plantejant aquest projecte a mesura que feia camí, encara des de l'origen, és l'entrada de participants, però també la seva sortida. Aquest no era un tema menor i no vam deixar lloc a la improvisació. Enteníem que no es podia plantejar un final de procés dient adéu i prou. És per això que es plantejà a cadascun dels participants com continuar en un procés de participació en altres iniciatives similars, i fins i tot es motivà la creació de nous projectes. Ara com ara tenim algunes persones col·laborant en altres projectes, i no tantes, però significatives, són les que es troben generant un projecte propi. De moment ens és impossible definir l'abast d'aquestes darreres iniciatives, però aquest conte ja ens l'explicaran un altre dia.

■ No tot són flors i violes, ni tomàquets i carbassons.

No tot són flors i violes, ni tomàquets i carbassons. No és fàcil tirar endavant projectes que depenen de la participació. Les situacions de les perso-

nes amb les quals tractem són fràgils i l'estabilitat és un concepte que a molts els queda molt lluny. El ritme del projecte també està marcat per aquests factors.

El tècnic de l'horta es va plantejar com una figura necessària, i fins al moment no ha sigut possible mantenir-la sempre.

Han passat hiverns i estius, però el projecte ha continuat, poc es pensaven els participants que serien el motor real del projecte, però és i ha estat així.

Ens acostem als dos anys de vida del

projecte, hi han passat 33 famílies, per 22 parcel·les. Algunes de les 22 famílies actuals s'estan acostant al seu moment de marxar, a l'aire hi ha sensació de tristesa, per a alguns s'ha fet llarg, d'altres continuarien, però el que destacàvem a la darrera assemblea celebrada i en el que tots els participants es mostraven d'acord és que el projecte segueix actiu i que com tot allò que s'ha plantat i vist créixer, aquest projecte és viu i creix.

Terrassa, desembre del 2014.

Bibliografia

Projecte actiu en construcció, des de l'experiència personal i professional de totes les persones implicades, sense referències bibliogràfiques clares.

En el procés d'elaboració es van intentar buscar experiències similars i es van visitar alguns projectes. Ens va ajudar molt, però no ho valorem com a documentació directa al projecte. L'estructura i definició del projecte va sorgir de tots els professionals implicats, el tema que ens calia documentar més era l'hortícola, i és en aquest aspecte que sí que es busca documentació i referències clares. El llibre que destaquem és:

- BUENO, Mariano. *El huerto familiar ecológico. La gran guía práctica del cultivo natural*. Barcelona: RBA libros, 1999. ISBN 84-7007.367-2.

Treballem amb la comunitat: l' experiència de salut comunitària a Roquetes, un procés en creixement

Community work: the experience of community health in “Roquetes”, a growing process

Glòria Muniente Perez de Tudela¹

Resum

L' experiència de treball comunitari des de l' àmbit de la salut al barri de Roquetes de Barcelona, en el marc del Pla comunitari del barri, a través del treball en xarxa, intersectorial i amb la comunitat, un treball participatiu i transversal que es concreta en el Programa de salut comunitària *A Roquetes fem Salut*, amb objectius de promoció de la salut i prevenció. L' EAP Roquetes-Canteres hi participa activament des de l' inici, i la treballadora social sanitària n' és la referent. És un procés participatiu en totes les etapes, i d' empoderament de la comunitat.

Paraules clau: Salut comunitària, participació, promoció de la salut i prevenció, treball en xarxa i empoderament de la comunitat.

Per citar l' article: MUNIENTE PEREZ DE TUDELA, Glòria. Treballem amb la comunitat: l' experiència de salut comunitària a Roquetes, un procés en creixement. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 140-147. ISSN 0212-7210.

Abstract

The experience of community work from the field of health, district of Roquetes de Barcelona, in the framework of the Community Plan area, through networking, community and sectoral, participatory work and transverse Program focuses on community health *A Roquetes fem salut* with the objectives of health promotion and prevention. The EAP Roquetes-Canteres singer was involved from the beginning and social care worker is your reference. It is a participatory process at all stages, and community empowerment.

Key words: Community health, participation, health promotion and prevention, networking and community empowerment.

¹ Treballadora social. EAP Roquetes-Canteres. gmuniente.bcn.ics@gencat.cat.

Context i història del procés de Salut Comunitària a Roquetes

Situat a Collserola, el barri de Roquetes forma part del districte Nou Barris de Barcelona. És un barri amb característiques territorials de pendents importants, carrers costeruts, cases d'autoconstrucció i grups d'habitatges de l'antic *Patronato de la Vivienda*. Població immigrada als anys 50 i 60 d'altres regions espanyoles (Extremadura, Andalusia, Galícia...) i a partir de l'any 2000 amb població de l'Amèrica Llatina (Equador, Perú, Bolívia), i en els darrers anys també de Romania, la Xina i el Pakistan.

És un barri amb una xarxa veïnal molt activa, reivindicativa i amb un sentiment fort de pertinença... El barri en si mateix ja va néixer per l'esforç i treball conjunt dels veïns arribats de l'onada d'immigració dels anys 60. A Roquetes sempre s'ha treballat de manera comunitària.

Actualment la població és de 15.843 persones, i té el 25,6% de població immigrada. L'índex d'envelliment i sobreenvelliment és inferior al de Nou Barris i Barcelona. Hi ha un nivell baix d'instrucció que està per sota de la mitjana de Barcelona i un índex d'atur alt, en relació amb els joves i també amb l'atur de llarga durada en homes, que treballaven en el sector de la construcció i que amb la crisi va ser un dels més afectats. A més del problema d'habitatge, amb famílies afectades pels desnonaments.

En aquest context, la Plataforma d'Entitats de Roquetes es crea l'any 2000, i està formada, entre d'altres, per l'Associació de Veïns i Veïnes de Roquetes, Associació Grodema, Ton i Guida, Xarxa d'Intercan-

vi de Coneixements (XiC) Nou Barris i l'Associació El Bidó-Ateneu Nou Barris. A les Jornades d'Equipaments (2002), per marcar les línies de futur sobre planificació i gestió surt la proposta de fer un Pla Comunitari al barri.

■ L'EAP Roquetes-Canteres fa 30 anys que treballa al barri, va ser un equip pilot de la Reforma de l'Atenció Primària de Salut (1984), i des de l'inici ha tingut com a funció la salut comunitària.

L'EAP Roquetes-Canteres fa 30 anys que treballa al barri, va ser un equip pilot de la Reforma de l'Atenció Primària de Salut (1984), i des de l'inici ha tingut com a funció la salut comunitària, ja que aquesta Reforma ho definia així en el Decret 1985, de 21 de març, i desplegament normatiu posterior (tot i que possiblement és una de les funcions menys desenvolupades i reconegudes, en general). És l'any 2001-2002, amb el primer contracte de direcció clínica, quan aquest objectiu es concreta en detectar necessitats de salut comunitària i fer un programa de salut comunitària al barri.

Formem part de la Xarxa AUPA (Actuem Units Per la Salut) des del 2006. La Xarxa AUPA neix l'any 2004 i està formada pels equips i centres que fan activitats de salut comunitària a Catalunya, i actualment són uns 80 adherits voluntàriament a la xarxa, i darrerament per equips de salut pública, que a poc a poc es van integrant a l'Atenció Primària, tal com preveu el Pla de Salut de Catalunya 2012-2015.

Primera etapa del procés

Es constitueix la Comissió APOC (Atenció primària orientada a la comunitat) i la formem una infermera i la treballadora social. Comencem a treballar en el diagnòstic de salut del barri, convoquem les entitats veïnals i serveis públics del barri (serveis socials, educatius) i el mateix EAP per conèixer els problemes de salut percebuda per franges d'edat (octubre del 2002); es fan dos grups nominals, un format per representants de les entitats i els serveis socials i escoles, i l'altre format pels professionals de l'EAP. Es demana que cadascú ho treballi i ens tornem a convocar al cap d'uns mesos, març del 2003, quan ja s'inicia l'estudi per fer el diagnòstic de barri, i amb la coincidència en el temps i en l'objectiu anem junts des del principi. Va ser una oportunitat i un escenari que sorgia com a facilitador del procés, amb la incorporació dels tècnics comunitaris, contractats per la Plataforma d'Entitats de Roquetes, que lidera i gestiona el Pla comunitari de Roquetes (PCR) i és l'interlocutor amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (Direcció General d'Acció Social i Comunitària) i del Districte municipal de Nou Barris.

Tal com ja s'ha dit, el 2003 elaborem el Diagnòstic Compartit, i l'any 2004 ja comptem amb el Pla comunitari: *Participar per transformar*.

La xarxa que conforma el Pla comunitari s'ha anat incrementant i la formem, a més de la Plataforma d'Entitats, els serveis socials de la zona, l'EAP Roquetes-Canteres, l'equip de salut comunitària de l'ASPB (Agència de Salut Pública de Barcelona), les escoles del barri (dues escoles

bressol, dues escoles de primària i un institut), l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic Nou Barris, la Biblioteca Les Roquetes i el tècnic de barri; hi participen també Guàrdia Urbana, Mossos d'Esquadra, Parròquia Santa Magdalena, Fundació Pare Manel, Càritas (Projecte PAIDOS)...

Un cop identificats els problemes de salut i elaborat el diagnòstic, que recull dades demogràfiques, socioeconòmiques, de morbiditat i mortalitat, índex de natalitat, freqüentació i us dels serveis, més els problemes de salut percebuda, s'elabora un document i es presenta el juny del 2004, coincidint amb el 20è aniversari de l'EAP, i s'incorpora al Diagnòstic de barri ja completat, a la vegada que el PCR es va estructurant en les diferents comissions de treball, i es crea la Comissió Tècnica de Salut i la Mesa de Salut Veïnal, i un dels tècnics comunitaris és qui les coordina. Al cap de poc més d'un any es va transformar en un únic espai de treball mixt, i va canviar de nom, que es manté: Taula de Salut.

Al novembre del 2004 la Comissió APOC va tornar a convocar les entitats i serveis del barri amb l'objectiu de consensuar la prioritització de la intervenció en tres dels problemes de salut sorgits del diagnòstic de salut i fer propostes d'activitats concretes.

Els problemes prioritzats van ser problemes d'ossos i musculars, manca d'hàbits saludables i manca d'habilitats d'auto-cura.

Hi van participar representants d'entitats veïnals, dels diferents serveis i de l'EAP, i ja llavors la referent era la treballadora social i el tècnic comunitari referent de la Taula de Salut.

La Comissió APOC va portar la dinàmica de les reunions, va elaborar les dades recollides i va fer acta per a tots els participants en el procés. La Comissió APOC s'havia anat ampliant i ja la formaven dos metges, cinc infermeres i la treballadora social.

Actualment, 10 anys després, la formem dos metges, un pediatre, tres infermeres, una auxiliar d'infermeria, una administrativa i la treballadora social, que en segueix sent la referent. És important destacar la implicació i suport de la direcció de l'EAP des de l'inici del procés.

Cal destacar també com n'és d'enriquidora la discussió conjunta Comunitat/EAP a l'hora de consensuar la prioritització dels problemes i necessitats de salut percebuts.

Es va decidir iniciar el Programa de salut comunitària *A Roquetes fem salut*, integrat plenament al Pla comunitari.

Objectius i activitats més destacables

El Programa de salut comunitària *A Roquetes fem salut* té com a objectius generals la promoció de la salut i la prevenció.

Els objectius es van definir inicialment per al període 2005-2008, amb voluntat de continuïtat: prevenir el mal d'esquena; promoure hàbits d'alimentació saludables; millorar les habilitats d'autocura; prevenir i reduir l'hàbit tabàquic.

S'adreça a la població de joves i adults, però sense oblidar la gent gran.

En aquesta primera etapa es defineixen quatre tallers: d'higiene postural, de cuina saludable, per deixar de fumar, d'autocura, i amb l'elaboració d'un recull "Els remeis de l'àvia". Inclou també el

suport professional a totes les activitats de sensibilització que vulgui fer el Grup de Fibromiàlgia. Programa de salut dental escolar, en col·laboració amb les escoles, la infermera de l'ASPB, dentista i auxiliars de l'EAP, i també la treballadora social, que participa en la coordinació.

També es va fer present a les reunions del Pla Comunitari, que a partir de llavors van ser reunions sense fum (encara no s'havia aprovat la llei actual del tabac en espais públics), a més de fer evident que al barri fem salut de moltes maneres: quan es participa en els grups de la XiC, o es passeja pel barri, o es beu aigua mentre es fa exercici...

El Pla Comunitari informa de totes les activitats a través dels diferents canals de difusió habituals: butlletí *Mes a Mes*, *La Gazeta de Roquetes*, el bloc del Pla Comunitari, el bloc *aroquetesfemsalut*.

Metodologia i tècniques

La metodologia inicial està basada en l'APOC, que contempla un cicle de coneixement de la comunitat, diagnòstic, planificació, intervenció i avaluació. Alhora que ens incorporem plenament al Pla Comunitari i ens hi adaptem, la metodologia està basada en la investigació-acció participativa (a la bibliografia que es proposa es poden ampliar aquests aspectes tècnics i metodològics).

■ La metodologia està basada en la investigació-acció participativa.

Els espais de participació del PC Roquetes ho afavoreixen: Taula de salut, Taula socioeducativa, Taula de franja, Tau-

la d' inserció laboral, Taula de prevenció i convivència, Comitè Tècnic (també és mixt tot i mantenir el nom), Trobada de Barri, així com la formació conjunta i l'aprenentatge mutu, sempre basats en el respecte, el reconeixement de l'altre, la relació de confiança, que s'ha anat construint al llarg del temps de treball compartit, de sumar esforços i creure en aquest model d'intervenció com el més adequat i efectiu.

La Taula de salut és mixta, actualment per part de les entitats veïnals hi participen: un representant de la Vocalia de sanitat de l'AVV de Roquetes, un del Grup de Fibromiàlgia, i un de la Xarxa d'Intercanvi de Coneixements (XiC) de Nou Barris. I per part dels serveis públics: la Comissió APOC de l'EAP Roquetes-Canteres, la infermera de Equip de salut comunitària de l'ASPB, la psicòloga dels serveis socials de la zona, la directora de la Biblioteca Les Roquetes, la dinamitzadora del Casal de Gent Gran Roquetes, el tècnic de barri, i el tècnic comunitari, que és qui la coordina. La Taula de Salut es reuneix mensualment i també treballem en Grups motor per projectes.

La Comissió APOC es reuneix també mensualment, per després poder aportar la tasca acordada en els diferents espais de treball i activitats relacionades.

És el procés en si mateix que evoluciona, s'amplia i es va avaluant de manera continuada, i també s'adapta a la realitat del barri, que és canviant. Quan arriben la Llei de barris i el Pla educatiu d'entorn (2004-2005) cal adaptar-s'hi per poder aprofitar tots els recursos que van arribant, per optimitzar-los i alhora adaptar-los al territori i a les dinàmiques ja existents, i passa el mateix amb programes de salut

més amplis que es defineixen des del Departament de Salut, com ara els de promoció de l'alimentació saludable i de l'activitat física des de l'AP.

Segona etapa del procés

S'incorpora el Programa Salut als barris (2008), vinculat a la Llei de Barris, que ens permet fer el rediagnòstic de salut amb més mitjans i amb dades molt recents, amb la participació de tècnics de l'ASPB, Consorci Sanitari de Barcelona, Districte Nou Barris, i així en pocs mesos es pot fer un diagnòstic de salut comunitària amb entrevistes a informants clau, tres grups nominals i sis grups de discussió per sexe i franges d'edat, amb nova prioritització de problemes de salut, en una Jornada participativa el juny de 2008, i amb una conferència sobre desigualtats en salut, per part del professor Joan Benach, de la Universitat de Barcelona, molt relacionada amb l'objectiu de Salut als barris, que és reduir les desigualtats socials en salut.

A partir d'aquest rediagnòstic del 2008, els problemes de salut mental associats a problemes de la vida diària passen a ser el primer problema prioritzat. Es mantenen els problemes en relació amb els hàbits saludables (alimentació i exercici físic), autocura, consum de tabac i altres drogues, es detecten augment dels embarassos adolescents, càries dentals...

Es redefeixen els objectius del Programa de salut comunitària *A Roquetes fem salut-Salut als barris*, per als anys 2009- 2012: promoure la salut mental; fomentar l'autocura; millorar hàbits d'alimentació saludables; incrementar i promoure l'activitat física; prevenir i reduir el consum de drogues.

Treballem en diferents projectes, que tenen objectius transversals, entre d'altres: Remeis de l'àvia (autocura), Lectures saludables (salut emocional), Alimentació saludable (hàbits saludables), Activitat física (hàbits saludables i salut mental), Cessació tabàquica, Espai Gent Gran i Salut (autocura i hàbits saludables), Tallers d'entrenament de la memòria, Suport al grup de Fibromiàlgia, Fem salut per Festes majors i Dia de la Pinya (dia del Pla comunitari), La Karpa (oci saludable, activitat física, prevenció de consum de drogues).

Tercera etapa del procés

Actualment els objectius són de continuïtat (2013-2015). S'han ampliat els projectes, com ara Cuinar més amb menys (cuina saludable i d'aprofitament), que també té objectius transversals, suport a un Grup de mares adolescents conjunt amb els educadors d'A Partir del Carrer amb la col·laboració del CJAS (Centre Jove d'Anticoncepció i Sexualitat). Iniciem la participació en el PINSAP (Pla Interdepartamental de Salut Pública) en un projecte transversal que s'està definint actualment, formació en salut emocional amb la col·laboració de la Fundació Congrés Català de Salut Mental, projecte de recerca sobre avaluació de l'impacte de la intervenció en salut comunitària (presentat a *ReverCaixa* i en espera de resolució).

Cal destacar, en aquest punt, el treball

■ **Participatiu en totes les etapes dels projectes, entre professionals, tècnics i veïns i veïnes vinculats a entitats, o no.**

en xarxa, col·laboratiu, transversal, intersectorial, interdisciplinari i transdisciplinari, participatiu en totes les etapes dels projectes, entre professionals, tècnics i veïns i veïnes vinculats a entitats, o no. Els projectes creixen i es transformen a mida que la situació canvia i s'avaluen.

Avaluació

L'avaluació del procés sempre s'ha anat fent per projectes, per activitat i també globalment, cada any. La Plataforma d'Entitats és qui ha de retre comptes a través de l'avaluació, per poder mantenir la continuïtat del Pla Comunitari.

La Taula de Salut (on hi participa l'EAP) en concret fa la seva avaluació dels diferents projectes de l'any, de manera qualitativa, per remarcar aspectes positius i aspectes a millorar, i també del funcionament de la Taula. S'aporten al Comitè Tècnic i a la Trobada de barri.

També cada servei participant ho fa a la seva institució. En el cas de l'EAP Roquetes-Canteres fem actes de les reunions mensuals de la Comissió APOC que ens serveixen per fer el seguiment junt amb les actes de Taula de Salut, de les activitats on intervenim, sigui en Grup motor o directament fent l'activitat. Com a referent, la treballadora social de l'EAP fa la memòria anual de l'activitat feta, i també fem avaluació del funcionament de la Comissió.

Es fan servir diferents instruments d'avaluació de procés i de satisfacció que es van construir, ja l'any 2009, per anar-los adaptant a cada activitat. Pel que fa als resultats, no sempre són fàcils d'avaluar, segons cada projecte en salut els re-

sultats són a llarg termini i les variables són diverses i no sempre es poden relacionar directament amb la intervenció. Aquest és un repte que tenim, i de la mateixa manera ens agradaria saber l'impacte en salut, objectiu del projecte de recerca esmentat abans.

Tot i això es pot afirmar que el nivell d'assoliment ha estat elevat, amb satisfacció alta dels participants i també dels professionals, i en aquelles activitats en què s'ha preguntat per salut percebuda, aquesta ha millorat un cop feta l'activitat.

Conclusions

Per acabar aquest article m'agradaria fer una reflexió personal en relació amb l'aportació que el treball social pot fer al treball comunitari en una experiència tant complexa com la que s'ha relatat, com és el coneixement del territori, del barri, de la seva població, dels serveis que hi treballen, especialment com és el meu cas que hi vaig arribar l'any 1990... Aquesta continuïtat ha estat un plus d'experiència, un coneixement dels canvis de primera mà, de les dinàmiques del propi equip de treball, on cal dir que no tot l'equip hi participa directament, però sí indirectament, i el model va impregnant la manera de treballar, també des del treball assistencial,

■ Des del treball assistencial, que pren una dimensió comunitària, així com el reconeixement de la tasca per part de la població.

que pren una dimensió comunitària, així com el reconeixement de la tasca per part de la població.

Hi ha dificultats, cal saber-les i tenir-les en compte per poder-les superar: aquest model de treball requereix un plus de motivació, temps i espai, formació continuada, té el seu propi ritme i no sempre es correspon als cronogrames que es preveuen, ni respon a objectius a curt termini, creix i desborda allò previst...

Cal destacar el treball dels tècnics comunitaris, que fan suport a la Plataforma d'Entitats i també per dinamitzar i coordinar els diferents espais de treball, dins un procés participatiu en totes les etapes, i d'empoderament de la comunitat.

La participació comunitària esdevé la clau, afavoreix crear vincles, xarxa de relacions, espais de treball conjunts on trobar respostes a problemes complexos on tot és més creatiu i enriquidor, i permet afrontar els reptes amb més força. Un repte és que augmenti, que les persones que encara no hi participen ho facin de manera activa. La continuïtat està garantida.

Bibliografia

- Llei 2/2004, de 4 de juny, de millora de barris, àrees urbanes i viles que requereixen una atenció especial. *DOCG* núm. 4151, de 10 de juny de 2004.
- Amando MARTIN-ZURRO i Gloria JODAR SOLÀ. *Atenció primària i salut comunitària*. Elsevier España SL, 2011. ISBN 978-84-8086-728-3
- Programa marc Plans de desenvolupament comunitari. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar social i família. Acció Comunitària. Desembre de 2004.
- Pàgines web consultades entre l'11/12/2014 i el 06/01/2015:
 - Avaluació del Programa Salut als barris. Roquetes 2008-2011: www.aspb.cat/quefem/docs/avaluaci_salut_roquetes.pdf
 - Els Remeis de l'Àvia – Agència de Salut Pública de Barcelona: www.aspb.cat/quefem/docs/Remeis%20Àvia.pdf
 - Programa Salut als barris – Agència de Salut Pública de Barcelona: www.aspb.cat/quefem/salut-als-barris.htm
 - AUPA. Generalitat de Catalunya: www.gencat.cat/salut/ies-aupa/html/ca/Du63
 - www.placomunitariroquetes.blogspot.com
 - www.aroquetesfemsalut.blogspot.com
 - www.pacap.es

Les TIC i el treball comunitari amb joves

ICT and community work with youth

Alexandra Bozonet¹

Resum

Aquest article explica l'experiència de treball comunitari amb joves al barri del Raval de Barcelona fent ús de les TIC com a eina d'intervenció social i educativa. Diferents accions amb aquestes eines ens permeten generar noves oportunitats i joves més autònoms i compromesos.

Paraules clau: Participació, comunitat, joves, treball en xarxa, TIC.

Per citar l'article: BOZONET, Alexandra. Les TIC i el treball comunitari amb joves. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 148-155. ISSN 0212-7210.

Abstract

This article explains our experience in social community work with youth in the Raval neighborhood of Barcelona, using ICT as a tool for social and educational intervention. How threw different actions, these instruments allow us to develop new opportunities and more independent and compromised young people.

Key words: Participation, community, Youth, network, ICT.

¹ Treballadora social. Associació per a joves TEB. equipeducatiu@elteb.org.

Introducció. Qui som i què fem...

L'Associació per a joves TEB i Ravalnet, Xarxa Ciutadana del Raval, són dues entitats que comparteixen el mateix espai i que treballen conjuntament per al foment de la interacció i la convivència dels veïns del barri del Raval amb l'objectiu de potenciar la integració social dels joves i adults que viuen en situació de marginació i exclusió social.

TEB neix l'any 1992 com a projecte d'educadors de carrer que treballen amb una metodologia basada en l'autoorganització dels joves.

L'any 1995 el projecte disposa d'un espai rehabilitat i reformat pels joves en el qual centralitzar les seves activitats seguint la metodologia plantejada pel grup d'educadors.

S'inicien, en aquell moment, les primeres activitats lligades a les noves tecnologies (informàtica i ràdio), que desembocaran, un any després, en una nova metodologia de treball basada en l'ús de les noves tecnologies de la informació com a eina educativa principal.

Actualment TEB basa el seu treball en la potenciació de les habilitats socials i la competència tècnica de les persones participants en el projecte a través d'una metodologia basada en els eixos o línies de treball següents:

- Capacitació dels participants en el disseny i desenvolupament de les activitats
- Autoorganització dels grups de joves
- Acompanyament socioeducatiu als participants

El Punt Òmnia Associació per a Joves TEB es podria considerar el cor de l'enti-

tat, entenent-lo com a punt de trobada dels diferents participants i col·lectius, per on passen tots els projectes i accions formatives, de lleure i comunitàries amb joves i adults del barri. Les eines multimèdia i les TIC són part d'aquest programa preventiu i socioeducatiu que treballa amb les noves tecnologies, enteses com una eina de millora, de promoció individual i de cohesió social.

Ravalnet va constituir-se jurídicament l'any 1998, i des de llavors ha treballat amb l'objectiu d'afavorir la inclusió social, laboral i tecnològica dels veïns i associacions del barri del Raval de Barcelona i també per capacitar-los vers la Societat de la Comunicació i els seus avenços: connectivitat, web 2.0, formació, Wi-Fi, etc.

Com a valors bàsics de Ravalnet destaquen el treball comunitari i en xarxa, la participació activa dels participants en els diferents projectes, la implicació dels participants a la comunitat a través de la participació en l'entitat, l'aprenentatge col·laboratiu i a través de la participació i l'acció, i la introducció dels recursos tecnològics i multimèdia com a eines de capacitació i de suport de les activitats.

Ravalnet vol crear una dinàmica cooperativa entre les diferents entitats i associacions del barri per tal de poder treballar la cohesió social i alhora poder afavorir la creació de continguts a Internet nascuts des del cor mateix del barri. En definitiva, garantir un ús social d'Internet.

Perfil dels joves

Els joves participants en les intervencions comunitàries són especialment del districte de Ciutat Vella, d'edats compre-

ses entre els 12 i els 22 anys, la majoria de procedència extracomunitària (Pakistan, Àfrica subsahariana, Bangladesh, Índia, Marroc, Sud-amèrica...) i en situació de vulnerabilitat econòmica i social. Tot i ser aquest el col·lectiu predominant, no podem parlar de treball comunitari sense tenir en compte la resta de col·lectius participants, com gent gran, adults i infants del barri i de la ciutat, escoles, casals, associacions de comerciants...

Els projectes comunitaris

El treball amb joves vinculat a les TIC es fa des de TEB mitjançant diferents projectes socioeducatius, i el vessant comunitari és bàsic i imprescindible en tots, ja que no entenem la participació dels joves a l'entitat i en els diferents projectes educatius sense la corresponent implicació a la comunitat. Els projectes educatius en què participen els joves tenen un contingut social fort, amb objectius enfocats al canvi social a mans dels propis joves. Aquesta tasca duta a terme per l'Associació per a Joves TEB es veu reforçada i complementada per la tasca comunitària que es fa a Ravalnet, que com a Xarxa Ciutadana del Raval treballa de manera més específica amb adults, veïns i veïnes del barri i amb entitats.

Els projectes desenvolupats amb els joves de TEB busquen la interrelació de les tres dimensions dels participants, com a persones, com a participants de grups i com a membres de la comunitat. Les intervencions es fan acompanyant els joves en la recerca dels seus interessos i motivacions, amb una metodologia molt participativa. Es fan assemblees i es promouen

espais de debat i d'intercanvi i es dibuixen conjuntament accions que els poden apropar als seus objectius personals i que repercutiran de manera positiva en la comunitat.

El treballador social acompanya i analitza els processos amb el jove per facilitar l'aprenentatge i l'adquisició de competències personals i professionals com a ciutadà actiu i compromès. Els professionals tenen el rol de capacitadors i facilitadors, però el protagonisme i la responsabilitat l'han d'assumir els participants i/o els diferents col·lectius implicats en el procés.

Amb l'objectiu que els joves esdevinguin ciutadans actius, participatius i compromesos amb la societat, cal promoure'n la interacció i participació en l'entorn més proper: el seu barri, la comunitat, la seva realitat més propera.

■ **Amb l'objectiu que els joves esdevinguin ciutadans actius, participatius i compromesos amb la societat, cal promoure'n la interacció i participació en l'entorn més proper: el seu barri, la comunitat, la seva realitat més propera.**

Considerem els joves i adults agents protagonistes en la millora de la seva comunitat. Creiem que les intervencions de millora de les seves competències i habilitats no són prou per assegurar que tinguin els mateixos drets i oportunitats que la resta de la ciutadania. Per aquest motiu no podem treballar només amb l'individu, hem

de tenir en compte el barri i la comunitat on es troba. L'individu i els grups als quals pertany han d'invertir esforços i comprometre's a millorar el seu entorn.

Permetre als joves incidir en el seu entorn i viure els resultats de les seves intervencions, responsabilitzar-se'n, rectificar-les, negociar, consensuar i dibuixar-ne de noves farà que se n'incrementi la participació.

S'aconsegueix una major mobilització i cohesió de persones, grups i col·lectius quan les accions desenvolupades sorgeixen de la seva motivació personal i de la comunitat. Els participants són els que prioritzen les necessitats a treballar per millorar la seva qualitat de vida, al mateix temps que es treballa la cohesió i la convivència entre diferents col·lectius amb interessos i problemàtiques comuns.

Les TIC com a eina facilitadora per al treball comunitari

La missió del treballador social és facilitar que els joves desenvolupin plenament les seves potencialitats, previnguin situacions de risc i puguin ser agents de canvi per a la seva comunitat. Per motivar i facilitar aquest procés es fan servir les eines multimèdia i les TIC com a mitjans i no com a finalitat. Les TIC són instruments que faciliten l'aprenentatge i el

■ **Les TIC són instruments que faciliten l'aprenentatge i el desenvolupament d'habilitats socials, permeten treballar l'esperit crític dels joves i arribar a un major nombre de persones a l'hora de desenvolupar accions comunitàries.**

desenvolupament d'habilitats socials, permeten treballar l'esperit crític dels joves i arribar a un major nombre de persones a l'hora de desenvolupar accions comunitàries.

La formació i aprenentatge de les TIC té com a objectiu disminuir l'escletxa digital i capacitar la ciutadania en general en el coneixement, recerca i utilització de les TIC com a mecanisme per garantir la seva autonomia i desenvolupament personals. TEB ofereix formació continuada i càpsules formatives a la ciutadania en general i a col·lectius específics (persones amb discapacitat, dones, immigrants, joves, persones en procés de recerca de feina) perquè adquireixin competències bàsiques i avançades en l'ús de les noves tecnologies.

Seguint amb els valors i visió de l'entitat, les accions formatives també es desenvolupen amb un objectiu comunitari d'intercanvi. Un taller d'alfabetització digital o un PFI (Programa de Formació Inicial de reparació d'equips informàtics), més enllà de formacions sociolaborals són espais on es treballa el barri; es construeixen blocs on publicar notícies que afecten la comunitat; es desenvolupen les pràctiques formatives oferint un servei de reparació d'ordinadors a totes les persones de la xarxa associativa, educativa i veïnal del Raval. Amb aquestes accions els joves desenvolupen capacitats socials i línies d'autoocupació que els permeten interactuar amb el seu entorn i donar sentit a les seves experiències i aprenentatges.

Els processos de participació amb joves es treballen sobretot des de les assemblees, on proposen les activitats que necessiten, tant de lleure com formatives. Es tracta de fomentar la participació do-

nant oportunitats reals de presa de decisions, despertant la consciència sobre els problemes que els afecten i com poden contribuir al canvi de la societat, trobar solucions conjuntes i provocar dinàmiques de canvi. Es destaca la importància de la presa de consciència dels participants sobre la situació en què viuen, la necessitat de modificar la societat i de la presa de consciència dels seus drets com a persones i com a ciutadans. La metodologia exigeix respecte pels temps i ritmes dels participants, perquè el treball social es desenvolupa amb la comunitat i no per a la comunitat. És important establir accions i objectius assequibles per seguir treballant cap a objectius més globals i a llarg termini; es prioritzen sempre els processos, que de mica en mica generen resultats de valor per a la convivència i la ciutadania activa.

Cal destacar que les activitats multimèdia i TIC tenen un gran atractiu per als joves i permeten motivar-los a col·laborar, fins que facin seu el projecte en el qual s'han involucrat. Edició de vídeo, ràdio, maquetes de música educativa o tallers de rimes i producció musical són espais on els joves poden expressar les seves emocions, preocupacions i exposar les injustícies i dificultats de la seva quotidianitat. Amb aquestes eines veuen la possibilitat d'arribar a la gent i de difondre els seus missatges. La tasca del professional és conduir els joves en la gestió de les emocions, en l'aprenentatge de les eines tècniques i afavorir espais de trobada amb altres grups, entitats i col·lectius que puguin treballar-hi i reforçar-ne el missatge i els objectius. Aquestes accions que provoquen intercanvis d'aprenentatge i potencien l'autoestima tant individual com col·lectiva

■ **La tasca del professional és conduir els joves en la gestió de les emocions, en l'aprenentatge de les eines tècniques i afavorir espais de trobada amb altres grups, entitats i col·lectius que puguin treballar-hi i reforçar-ne el missatge i els objectius.**

són més efectives, donen resultats més estables per al creixement personal dels participants, i tenen un impacte molt positiu per a l'entorn.

El projecte marc desenvolupat amb els joves de l'entitat se centra en els Drets Humans, que són la premissa transversal a tots els tallers que desenvolupen els joves. Han de conèixer els drets, entendre'ls i apropar-los a la seva realitat, alhora que han de trobar la manera de promoure'ls i posar-los a la pràctica en els tallers que proposen i dinamitzen, però sobretot en el seu dia a dia, integrant-los a la seva vida.

D'aquesta manera un jove que vulgui fer ball, música o ràdio haurà de buscar companys per formar un grup, treballar els objectius comuns i buscar espais d'intercanvi per poder créixer i donar cada cop més cos i sentit al que va construint. Es fomenten accions conjuntes entre els diferents tallers, en què es generen espais de creació i d'ajuda mútua i es treballa la comunicació, la tolerància i la mediació de conflictes.

Amb aquestes dinàmiques els joves generen nous recursos i gestionen les seves activitats de la manera més autònoma possible, aprenent a ser crítics, a invertir es-

forços i a assumir responsabilitats. Aprenent a identificar les seves potencialitats, a unir esforços i a treballar de manera cooperativa i col·lectiva.

El llenguatge audiovisual és una eina molt eficaç per a la comunicació de missatges. Els joves fan servir els vídeos per reflectir la realitat del barri des de la perspectiva dels mateixos participants, sense intermediaris, treballant en equip per un objectiu comú.

En els projectes on es treballa l'edició de vídeo incloem tot el procés de creació audiovisual: idea/creació, producció, guió, enregistrament de les imatges, edició, publicació i difusió del producte final a través d'Internet. Poden proposar els reportatges que els semblen més interessants i també en fan d'altres sota la demanda de veïns i entitats que els demanen aquest suport. També es responsabilitzen de l'emissió per *streaming* (reproducció en temps real) en el cas de productes en directe. A través del vídeo comunitari, TEB ha volgut promoure l'intercanvi generacional entre els joves participants i les persones adultes que participen a la Mediateca de Ravalnet, un projecte basat en la creació participativa de vídeos que recullen la memòria històrica del barri del Raval. Joves i gent gran col·laboren junts per construir un arxiu dinàmic i viu. Amb aquests projectes s'aconsegueix apropar diferents realitats, cultures i maneres de fer i es construeixen vincles que repercutiran en la convivència, fomentaran la interculturalitat i enriquiran el barri i la ciutat.

Un altre exemple de projecte que es treballa és el desenvolupament d'un programa de ràdio per Internet conduït pels joves, amb el suport de l'equip d'educa-

dors, sobre temes d'actualitat del barri, de la ciutat i de la vida en general, amb aportacions, recull d'informació i propostes d'acció específiques per intentar millorar situacions que atempten contra els drets humans. Aquests programes de ràdio es fan extensibles a altres entitats que hi vulguin col·laborar, grups escolars i col·lectius interessats amb propostes educatives i socials.

TEB, com a punt de trobada entre els veïns del barri, és coneixedor de les problemàtiques socials del territori i col·labora en els processos de mediació i resolució de conflictes. Es treballa amb els joves la reflexió i la crítica constructiva envers casos de conflicte, així com la responsabilització i la presa de consciència per generar propostes i solucions als problemes detectats. Es treballen les situacions conflictives i de tensió i es promou el diàleg entre les diverses parts implicades. La intervenció es fa des de diverses associacions o agents del barri i mitjançant l'organització d'activitats conjuntes als espais públics.

El col·lectiu jove s'implica en el dia a dia del barri i de la ciutat, hi participa fent actuacions en actes i festes del barri i de la ciutat de Barcelona. Els espais públics i la seva promoció són un objectiu compartit de les entitats, col·lectius i veïns del barri. Les TIC faciliten aquesta tasca mitjançant la utilització de les noves tecnologies i els audiovisuals i es potencia el diàleg i el debat sobre els problemes dels barris i de la societat actual. A través dels projectes musicals i de les activitats que es generen en medi obert, com per exemple els concerts o els rodatges dels videoclips, s'aconsegueix donar protagonisme als joves i al barri.

El fet que ells mateixos puguin transmetre missatges sobre els drets humans i les problemàtiques viscudes en el dia a dia, ajudats per entitats socials de l'entorn, té un impacte molt gran per a la comunitat.

Els educadors i treballadors socials de l'entitat faciliten el contacte amb les entitats i l'Administració, i paral·lelament els joves també promouen les accions en altres espais com són els casals, escoles, places i equipaments esportius del barri, i mouen i motiven els veïns per aconseguir la participació de tots en les diverses accions socials que promouen. Fan ús de les xarxes socials, webs i blocs per a la difusió de les seves accions. Totes les dinàmiques s'articulen per mitjà de grups i projectes interdisciplinaris dins l'àmbit de la coeducació, la interculturalitat, la no-discriminació i els drets humans. Són aquests grups els que ens permeten potenciar i enfortir la creació i gestió d'activitats comunitàries, en col·laboració amb joves d'altres entitats socioeducatives, associacions de veïns i col·lectius amb objectius similars als nostres, que promouen la convivència, la solidaritat i la prevenció de conflictes per mitjà de l'educació i la dinamització comunitària.

La realització, desenvolupament i dinamització participativa per part dels joves del web de TEB amb programari lliure i amb la plataforma de treball col·laboratiu en línia WordpressMU fa que els joves aprenguin altres formes de consumir i treballar, més igualitàries i col·laboratives. La promoció del programari lliure és un tret identificatiu de TEB, ja que creiem fermament que facilitar l'accés a les TIC en tots els seus vessants en detriment del programari privatiu afavoreix una socie-

tat més justa i igualitària. El domini en l'ús d'eines com són les tauletes, la fotografia digital o editors de vídeo i so permet als joves oferir serveis a la comunitat i sentir-se útils, fet que reforça el seu sentiment de pertinença al territori, al grup i a la realitat social i política que els envolta.

El treball en xarxa que fa TEB amb els diferents agents i entitats socioeducatives al barri i a la ciutat de Barcelona afavoreix la coordinació i optimització d'esforços i recursos i augmenta el nombre i qualitat d'activitats en medi obert, a l'espai públic i en xarxa, i té un impacte molt positiu en el treball que es du a terme amb els joves del barri. A més, fer el seguiment de manera conjunta aporta una perspectiva global de les problemàtiques i les oportunitats del territori.

Idees rellevants

Per desenvolupar treball comunitari amb joves trobem imprescindible fer ús de metodologies participatives com les assemblees i fomentar espais de reflexió davant fets de l'actualitat i realitats de l'entorn quotidià que provoquen interès o inquietuds al grup de joves.

Les TIC i multimèdia són l'eina motivadora per al joves, per aconseguir la seva participació i treballar l'adquisició de competències tant personals com professionals i la plataforma per desenvolupar accions i col·laborar amb la comunitat i l'entorn.

És molt important aconseguir generar dinàmiques participatives i accions comunitàries en les quals els joves puguin incidir en el seu entorn i adonar-se que tenen el poder per millorar les seves expectatives de futur.

Webgrafia

- Òmnia presentació, definició, objectius i eixos de treball. Consulta del 30 de desembre del 2014. <http://xarxa-omnia.org>.
- Història, objectius i projectes de TEB. Consulta del 5 de gener del 2015. <http://www.eltéb.org>
- Ravalnet, la Xarxa ciutadana del Raval/Presentació. Consulta del 20 de Desembre del 2014. <http://www.ravalnet.org>
- Bloc jovesteb, eina de dinamització dels usuaris de l'Associació per a joves TEB. Consulta del 30 de desembre del 2014. <http://www.jovesteb.org>

Obertament: un projecte de lluita i empoderament en salut mental

Lluitar contra l'exclusió des de la pròpia vivència

Openly: a fight and empowerment project in mental health.
Fighting against exclusion through personal experience.

Noelia Sotus Ramon¹

Resum

Aquest article presenta l'experiència d'una entitat de lluita contra l'estigma i la discriminació en salut mental, tot posant el focus en la participació de les persones amb trastorn mental. El repte en aquests anys d'arrencada del projecte ha estat desplegar una campanya de sensibilització adreçada a la societat catalana i, a la vegada, desenvolupar una estructura de participació coherent amb la missió de l'entitat.

Paraules clau: Organització, participació, activisme, trastorn mental.

Per citar l'article: SOTUS RAMON, Noelia. Obertament: un projecte de lluita i empoderament en salut mental. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 156-164. ISSN 0212-7210.

Abstract

This paper outlines the experience of an organization that fights against the stigma and discrimination related to mental health. The main focus is on participation of people with mental disorders. The main challenge in the first years of the project has been the deployment of a campaign to raise public awareness. At the same time, a structure of participation according to the goal of the organization is being developed.

Key words: Organization, participation, activism, mental disorder.

¹ Treballadora social i filòsofa. Responsable de participació i desenvolupament comunitari d'Obertament (Associació Catalana per a la lluita contra l'estigma en salut mental). Membre del Col·lectiu de Professionals del Treball Comunitari de Catalunya. noesotus@gmail.com.

La problemàtica de l'estigma social en salut mental

La salut mental no és només l'absència d'un trastorn mental. L'Organització Mundial de la Salut la defineix com un estat de benestar en el qual la persona és conscient de les seves pròpies capacitats, pot afrontar les tensions normals de la vida, pot treballar de manera fructífera i fer una contribució a la seva comunitat.

Tenir un diagnòstic de salut mental no suposa, per tant, un impediment per portar una vida normalitzada en comunitat, i per gaudir d'una bona salut mental.

La tesis de partida (Calviño, 2004) és que la garantia de la salut mental és sobretot la generació d'aquelles condicions de desenvolupament personal, físic, social, educatiu i cultural que tendeixin a facilitar el creixement d'homes i dones creatius, amb capacitat per a l'autogeneració del desenvolupament, per a la presa de decisions i per a la realització dels projectes personals i socials.

L'estigma social que existeix sobre les persones que tenen o han tingut una malaltia mental és un dels majors obstacles perquè es duguin a terme aquestes condicions, i per tant, per a la creació o recuperació del propi projecte de vida. A Espanya, més de deu milions de persones conviuen amb un trastorn mental, com ara depressió, ansietat, esquizofrènia o trastorn bipolar, i moltes són rebutjades en el seu entorn perquè pateixen aquest tipus de patologies.

La discriminació es tradueix en múltiples obstacles i conseqüències negatives per a la vida de les persones, com per exemple la reducció de les oportunitats laborals

o la pèrdua del lloc de treball, dificultats i manca d'accés als serveis de salut, aïllament i distància de l'entorn social, i en la manca de participació en la vida comunitària.

Els trastorns mentals són malalties de prevalença elevada: a Catalunya 1 de cada 4 persones vivim o viurem amb un problema de salut mental al llarg de la nostra vida, i l'impacte en termes de dependència i discapacitat, i en costos econòmics, són molt elevats. Aquests indicadors, així com les mancances encara existents en l'àmbit de la salut mental, demandades des de la societat civil (entitats de familiars i de persones amb problemes de salut mental), han estat el motor per l'elaboració del *Pla integral d'atenció a les persones amb trastorn mental i addiccions (Generalitat de Catalunya 2014-2016)*. La rellevància d'eradicar l'estigma social i donar veu als afectats en primera persona s'evidencia en el fet que el pla situï en les seves primeres línies estratègiques la "Promoció de la salut mental i impuls de les accions necessàries per al desplegament del programa de lluita contra l'estigma" i la "Promoció de la participació ciutadana i social de les persones amb problemes de salut mental i promoció dels seus drets en els entorns assistencials".

2. Descripció del projecte

L'associació Obertament es constitueix l'any 2010 amb la missió de lluitar contra l'estigma i la discriminació que pateixen les persones per raó de tenir alguna problemàtica de salut mental. Obertament esdevé l'aliança catalana dels principals agents²

²La junta està formada per l'Associació Pro Salut Mental de Catalunya ADEMM, Salut Mental Catalunya

del sector de la salut mental, representant-ne les tres parts implicades: usuaris, familiars i proveïdors de serveis.

El projecte plantejat per Obertament es proposa posar la problemàtica de l'estigma i la discriminació en salut mental a l'agenda pública: fent una tasca d'incidència política amb l'Administració, fent-la esdevenir un contingut present en els mitjans de comunicació i un tema d'actualitat per a la societat.

Es planteja des de l'inici com un projecte estratègic de llarg recorregut que pretén un canvi de creences, actituds i comportaments de la societat per la normalització de la salut mental. Per fer-nos-en una idea, podem pensar en una lluita com la del moviment feminista o dels col·lectius LGTB: cal evidenciar una realitat amagada i exclosa, i aconseguir la igualtat de drets i oportunitats del col·lectiu.

Lluitar contra l'estigma per evitar l'exclusió

Treballar al costat de les persones que pateixen exclusió social, sigui pels motius que sigui, per acompanyar-los en un procés d'empoderament i dignificació de la seva persona és l'objectiu principal del treball social. També ho és el fet de denunciar situacions, fenòmens o comportaments que generen dinàmiques d'empobriment i manca d'oportunitats, i treballar per transformar-les.

La lluita contra l'estigma en salut mental i l'exclusió social que aquest genera és,

per tant, una oportunitat per al treballador social de contribuir a la desarticulació d'un fenomen social que redueix les oportunitats de moltes persones de tenir una vida normalitzada.

Per fer-ho, però, cal una estratègia per fer caure els estereotips i prejudicis arrelats a la salut mental, i entendre com funcionen aquests mecanismes per desarticular-los.

Els estereotips més freqüents es relacionen amb la perillositat i violència de les persones diagnosticades, amb la manca de competències (per treballar o tenir família, per exemple) o amb la idea que són persones impredecibles. Fins i tot, s'arribava a pensar que són responsables de tenir un trastorn mental (“alguna cosa deu haver fet”).

Aquestes creences fonamenten els prejudicis que provoquen reaccions emocionals de por, rebuig i desconfiança. Davant d'aquests, s'evita la relació amb les persones afectades per un problema de salut mental i aquestes esdevenen aïllades de la societat (no donant-los feina, no relacionant-se amb elles d'igual a igual).

Aquest mecanisme de generalització funciona de la manera següent (Corrigan, 2004):

- Primer es ressalten certes diferències (reals o imaginàries) de la persona o el col·lectiu i se'ls dona atribucions negatives. Aquest fenomen es coneix com “estigmatització” (posar una marca o senyal que identifica i distingeix). Per exemple: “Els esquizofrènics són violents”.

- Aquest tret diferencial esdevé l'essència característica de la persona o el col·lectiu, i les persones amb aquestes diferències (*ells*) són separats de la resta (*nosaltres*). “No vull tenir res a veure amb esquizofrènics. No en contractaré cap”.
- Com a conseqüència d'aquests comportaments negatius generalitzats, es genera l'exclusió social del grup.

Efectes de l'assumpció de l'estigma

En el col·lectiu, una de les pitjors conseqüències d'aquest estigma social és la interiorització personal de la qualitat negativa i l'assumpció de la distància social. El diagnòstic té per a alguns un efecte “sanador” en el sentit d'entendre què els passa. Però per moltes persones resulta el primer pas d'un procés de despersonalització i pèrdua de poder.

La persona diagnosticada amb un trastorn mental s'identifica amb el diagnòstic (sóc esquizofrènica) i amb els valors negatius socialment atribuïts, i comença a actuar en funció d'aquests: es creu menys capaç de tenir una vida normalitzada, de mantenir una feina, de tenir relacions socials, de tenir parella o de construir una família. Una dada rellevant és que només el 14% de les persones amb una malaltia mental crònica tenen parella estable i un 18% afirma no tenir cap amista (M. Muñoz *et al.*, 2009).

La por a aquest marcatge (la paraula estigma ve de la “senyal” al cos que es feia al bestiar amb un ferro cremant) que pot afectar a qualsevol persona sense diagnòstic previ, fa que moltes persones no vulguin acudir a serveis de salut per por a ser etiquetats amb una malaltia mental.

Aquesta tardança a l'hora de demanar ajuda empitjora l'estat de salut i, per tant, dificulta el tractament i la recuperació.

L'estigma esdevé, per tant, un problema de salut pública, ja que els patrons de salut de les poblacions estan determinats per les característiques de les societats en què viuen. Els determinants en salut (Agència de Salut Pública 2012) tenen a veure amb un model de capes en el qual, per sobre dels determinants no modificables (sexe o edat), hi han els hàbits relacionats amb la salut individual, que alhora estan terminats per les xarxes socials i comunitàries en les quals viuen les persones.

Una societat que discrimina i separa qui té una determinada malaltia genera desigualtats en la salut, ja que el suport social s'associa amb un millor estat de salut i una esperança de vida més llarga.

Com es desenvolupa l'estratègia

Per abordar la deconstrucció de l'estigma que pesa sobre les persones amb trastorn mental i que en minva les seves condicions de salut i de vida, des d'Obertament es planteja un abordatge metodològic múltiple de la problemàtica i unes línies d'actuació en diferents intensitats, definides per aquests principis metodològics:

- **En primera persona:** les persones que passen o han passat l'experiència del trastorn mental han d'estar en el centre del desenvolupament de les actuacions (i del propi projecte).
- **Multinivell:** les actuacions preveuen intervencions en els àmbits dels coneixements, les actituds i els comportaments (seguint l'estructura de creació d'estereotips, prejudicis i exclusió). Per exemple: campanyes de co-

municació de gran abast, accions de sensibilització educatives i projectes de contacte social.

- **Multidiana:** Per lluitar de manera eficaç contra l'estigma, se seleccionen subgrups específics de la població general. Les actuacions tenen en compte el context i el tipus de població específica sobre la qual s'actua.
- **Sostenibilitat en el temps:** Trencar els prejudicis i els estereotips socials de la salut mental requereix anys d'activitat focalitzada. Obertament es perfila com una iniciativa a llarg termini.
- **Territorialitat:** Obertament és una marca paraigua que pretén donar identitat i visibilitat a la lluita contra l'estigma, però que se sustenta en projectes locals territorials.
- **Evidència de resultats:** avaluació de tots els eixos i accions per mostrar si les intervencions són efectives i s'estan aconseguint canvis en les actituds i comportaments respecte a les persones amb problemàtica de salut mental.

3. Una mirada des del treball social comunitari

La metodologia i les línies d'intervenció d'Obertament són una arquitectura de diversos nivells i cares: és una campanya de comunicació social de gran abast que pretén un canvi de mirada cap a una realitat històricament rebutjada. Però al mateix temps, esdevé una pràctica d'organització social, que construeix l'esquelet de la pròpia entitat i fomenta la inclusió del mateix col·lectiu exclòs en el seu si. Donant un

darrer gir, empodera el col·lectiu i el personalitza per retornar a la societat la realitat de les històries i experiències personals que hi ha darrere d'un diagnòstic.

Es tracta d'una pràctica del treball comunitari (Barbero i Cortés, 2005) “si l'entendem com una pràctica d'organització social que permet comprendre que es pot desenvolupar en nivells molt diversos (...) i també com a part de les estratègies d'intervenció contra l'exclusió”.

A partir del següent apartat i fins el final de l'article, em centraré en el principi de “la primera persona” i com aquest es tradueix en l'estructura de participació a Obertament. Altres aspectes que poden ser interessants des de la mirada del treball social comunitari, com el desplegament territorial i la xarxa d'aliances o la metodologia del contacte social –ideada per facilitar a les entitats i serveis un esquema per fer projectes que compleixin les condicions adients per trencar de forma efectiva amb estereotips–, queden fóra d'aquest article però es poden conèixer mitjançant els materials desenvolupats per l'entitat i disponibles a la pàgina web (obertament.org).

La primera persona: legitimar el projecte i generar moviment.

Tot i que l'arrencada del projecte s'impulsa des d'una aliança que es dota d'un equip professional, com ja hem dit, es situa a “la primera persona” en el centre del projecte. “Són les comunitats els actors reals de la possible solució dels seus problemes [...] Els especialistes som els mediadors i facilitadors de dites actuacions però mai substituïnt, suplantant la funció dels actors” (Calviño, 2004).

L'experiència en primera persona, com mostren estudis i l'avaluació d'intervencions d'altres campanyes amb la mateixa finalitat, es posiciona com l'estratègia més efectiva en les accions de sensibilització per aconseguir el canvi positiu d'actituds i comportaments de la societat.

■ **Quan les persones que participen defensant els seus propis drets se senten més segures per poder parlar i fer front a l'estigmatització i la discriminació que pateixen.**

El guany esdevé quan les persones que participen defensant els seus propis drets se senten més segures per poder parlar i fer front a l'estigmatització i la discriminació que pateixen, generant de retruc l'efecte “moviment”: elles mateixes arriben a més persones que s'identifiquen i es sumen al projecte (i a la idea de col·lectiu o comunitat).

L'acompanyament en l'entrada al projecte

A Obertament les persones que volen ser activistes passen per una formació d'uns mesos. Aquest procés “iniciàtic” facilita l'ajustament d'expectatives i processos (el de l'organització i el de la persona) i permet l'acompanyament de la persona en el procés de ser un “activista de la lluita contra l'estigma”.

La matèria primera amb la qual els activistes eduquen i sensibilitzen en salut mental la nostra societat són les seves pròpies experiències de vida. Un material tant

■ **La matèria primera amb la qual els activistes eduquen i sensibilitzen en salut mental la nostra societat són les seves pròpies experiències de vida.**

potent com aquest és a l'hora fràgil, donat que existeixen també vivències negatives (prèvies o en el moment de donar a conèixer el seu diagnòstic de salut mental al seu entorn), i pot posar en risc l'estabilitat de la pròpia persona que l'ofereix.

Cada persona és el resultat de la seva història de vida, i el procés d'etiquetatge i la vivència de l'exclusió són processos de despersonalització, de pèrdua d'identitat personal. El procés d'intervenció (Valverde 2002) *“ha de ser prioritàriament un procés de personalització. El diagnòstic ignora l'aventura biogràfica del pacient, les circumstàncies del seu procés de vida, el seu ambient, la percepció dels seus problemes i es converteix en l'inici d'un procés de despersonalització”*. Els activistes han d'explicar la seva història, construir de nou la seva aventura biogràfica més enllà del diagnòstic i de la imatge i l'autoimatge de “ser un malalt mental” i veure's com una persona a qui “han posat un diagnòstic” per rebre un tractament.

Coneixement mutu i sentiment de pertinença: crear comunitat

Per tal d'oferir a les persones que entren a participar en el projecte el màxim d'informació i confiança, generem oportunitats de coneixement mutu i intercanvi de vivències i experiències entre els activistes i la resta de persones que formem part de l'entitat.

Promovem que en els espais formatius o de reflexió es trobin persones de les diferents edicions de les formacions i dels diferents territoris. En altres trobades també hi són presents els membres de la junta i de l'equip tècnic, i en alguns casos concrets, convidem a proveïdors (com és el cas dels creatius de les campanyes publicitàries, formadors o facilitadors), per tal de fomentar el sentiment de pertinença del projecte i un cert sentir de comunitat. Aquesta comunitat que creix en el sí de l'entitat és podria veure com una mena "d'espai de seguretat" (Bauman, 2006) en front una societat que encara ens discrimina.

Acompanyament i suport en la tasca d'activista

La comunitat, com a objecte del treball social comunitari, té aquesta primera dimensió simbòlica que hem dit abans, i també una dimensió operativa, que compta amb elements essencials per la intervenció comunitària: l'espai o territori compartit (en el nostre cas és la experiència compartida de salut mental), les relacions, les pautes d'interacció, els recursos que té la comunitat i les demandes que sorgeixen en el seu si (Eito i Gómez, 2013).

Per sentir-se part d'una "comunitat", cal que treballem la dimensió relacional fent que les persones -els activistes- sentin que estan acompanyades, que la lluita és col·lectiva i que totes les parts hi estem implicades. Tant les professionals, com els activistes amb més recorregut en els equips³

o amb més experiència, ens encarreguem d'acompanyar a les persones que comencen a participar. En alguns casos, aquesta és una relació que es formalitza mitjançant parelles de treball o bé amb una relació de "mentor" que acompanya el nouvingut, li dona suport i resol dubtes. En altres casos, sorgeixen relacions d'amistat o suport fora del marc formal de l'entitat.

Participació en espais de decisió i reflexió col·lectiva-organitzacional

Tal com hem introduït a l'inici, moltes persones amb problemes de salut mental viuen alts graus d'exclusió i veuen minvats els seus drets com a ciutadans al quedar molt reduïda la seva capacitat per decidir sobre la pròpia vida (per l'estigma existent però també en ocasions s'hi suma l'efecte de la medicació o d'actituds extremadament paternalistes i sobreprotectores del seu entorn). El seu poder per exercir un paper actiu i polític en la societat queda, per tant, molt llunyà.

A Obertament, hem buscat la manera d'aplanar l'estructura de l'entitat i generar espais i oportunitats on totes les persones implicades en el projecte puguin reflexionar plegades i aportar la seva vivència en decisions rellevants.

Un exemple és la realització de sessions creatives i de contrast de les campanyes de comunicació amb els activistes. Altres són les trobades comunitàries en què participem totes les parts de l'estructura (la junta, els activistes i l'equip professional)

³ A Barcelona funcionen tres equips de projecte (sensibilització, alerta estigma i portaveus) i també hi ha equips a: Girona, Manresa, Tarragona i properament a Sant Boi del Llobregat i Lleida. En els territoris de Tarragona i Girona els equips són anteriors a la formació d'Obertament i compten amb el suport de professionals d'entitats i persones del seu territori amb més trajectòria a Obertament.

per revisar el rumb del projecte i la tasca feta des de cada equip, aportar idees de millora i reflexionar conjuntament des de la diversitat de mirades.

En aquest sentit, la darrera innovació de l'entitat és l'obertura de la junta a la participació dels activistes. Representants dels equips d'activistes assisteixen regularment a les reunions de la junta, per aportar la seva visió i opinió sobre els temes que es treballen per una millora de la presa de les decisions operatives.

Si entenem la tasca de l'activista com el valor fonamental de l'entitat, com el que la legitima per avançar, cal treballar per incloure'l en els espais de decisió i garantir que estem desenvolupant un procés d'enfortiment personal i social del col·lectiu. Aquesta és una fita tant important com el fet d'arribar a moure consciències dels discriminadors.

Eines de comunicació comunitària: tenir informació per poder decidir

Actualment resulta evident per tota entitat i projecte d'intervenció comunitària la importància de comunicar cap a fóra allò que fem i per buscar aliances o nous membres. Però no hem d'oblidar la importància dels canals i eines de comunicació interna com a mecanismes de participació i vinculació de les parts que formen part d'un projecte o una entitat.

Tornant als elements de la dimensió operativa del concepte de comunitat, la demanda que apareix en el si d'aquesta és clau per determinar-ne la seva salut. A Obertament un exemple ha estat la demanda per part dels activistes de més i millors canals de comunicació interna amb l'objectiu de conèixer millor el projecte i poder modelar-lo.

Les eines de comunicació que s'han creat recentment són el "Butlletí dels activistes" i la intranet. Ambdues eines s'adrecen a les persones que formen part de l'estructura de l'entitat (activistes, professionals i membres de la Junta) i volen ser un fil de comunicació específic pels equips de tots els territoris: el butlletí a mode d'actualització sintètica d'informació i la intranet com a espai de treball i comunicació interna virtual.

Algunes idees per acabar

La intervenció del treballador social en una entitat com Obertament és un exemple del contínuum entre els diferents àmbits d'aquesta disciplina professional: el treball individual (en el suport a les persones que s'impliquen), el grupal (en els equips) i el comunitari (en la pròpia organització i en els territoris).

Les persones que viuen processos d'exclusió han estat els extrems de la seva pròpia vida i els toca ser protagonistes. En el tracte amb persones que han patit discriminació pel fet de tenir un diagnòstic de salut mental és clau comprendre a l'altre: no tractar-lo com una patologia i establir amb ell un diàleg bidireccional i de coneixement mutu. Els activistes posen a la nostra disposició la seva història de vida i el treballador social ha de posar al seu abast no només la seva professionalitat, sinó també la seva humanitat. Sovint són ells mateixos que ens recorden que "és més important el tracte que el tractament".

Treballar amb aquest col·lectiu des de la mirada del treball social comunitari, posant el focus en el concepte de comunitat ens dona un valor "de motor ideològic".

gic, de canvi, de participació, de comptar amb les persones, de millorar, compondre o construir relacions, de fer fort el teixit social, de canvi social i de cerca d'una societat més cohesionada i més justa” (Eito y Gómez, 2013).

Tothom podem tenir un problema de salut mental al llarg de la nostra vida. Can-

viar la nostra mirada sobre les persones que ja el tenen i han de conviure amb ell vol dir canviar la nostra percepció de la salut mental i la visió que tenim de nosaltres mateixos. Mirar-nos més enllà de la relació entre el professional i el pacient, entre el professional i l'usuari d'un servei, o entre el diagnosticat i el no diagnosticat.

Bibliografia

- BARBERO, Josep Manuel i CORTÈS, Ferrán. *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*. Barcelona: Alianza Editorial, 2005. ISBN: 9788420647265
- BAUMAN, Zigmunt. *Comunidad: en busca de Seguridad en un mundo hostil*. Editorial SigloXXI, 2006. ISBN 9788432312724
- CALLARD, Felicity *et al.* *Stigma: a guidebook for action*. Published by Health Scotland Edinburgh Office © NHS Health Scotland, 2008. ISBN 1-84485-406-X
- CALVIÑO, Manuel “Acción comunitaria en salud mental. Multiplicadores y multiplicandos”, en *Revista cubana de psicología*. Vol. 21. Núm. 1 (2004). Facultad de Psicología. Universidad de La Habana.
- CORRIGAN, Patrick. American Psychological Association. “How Stigma Interferes With Mental Health Care”, en *American Psychologist*. Vol. 59, Núm. 7 (october 2004). Pàg. 614-625 . Universitat de Chicago.
- EITO, A. i GÓMEZ, J. “El concepto de comunidad y trabajo social”, en *Revista Espacios Transnacionales*. Núm. 1 (octubre - abril 2013). [En línia]
- MUÑOZ, Manuel; PÉREZ, Eloísa; CRESPO, María i GUILLÉN, Ana Isabel *Estigma y enfermedad mental. Análisis del rechazo social que sufren las personas con enfermedad mental*. Madrid: Editorial Complutense, S.A., 2009. ISBN 978-84-7491-980-6
- VALVERDE MOLINA, Jesús. *El diálogo terapéutico en exclusión social: aspectos educativos y clínicos*. Editorial Narcea, 2002. ISBN 9788427714052

Consultes:

- Junta de Andalucía. Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales. 1 de cada 4. <http://www.1decada4.es/profmedios/datos/>. Consulta: desembre 2014.
- Like Minds, Like Mine. THE POWER OF CONTACT. Project to Counter Stigma and Discrimination Associated with Mental Illness. The Power of Contact Case Consulting Ltd. 2005. <http://www.likeminds.org.nz/assets/National-Plans/1power-of-contact.pdf>. Consulta: desembre 2014
- Pla de Salut Comunitària i Promoció de la Salut de Barcelona, Lucía Artazcoz, Maribel Pasarín, Elia Diez. Consorci Sanitari de Barcelona i Agència de Salut Pública. Barcelona 2012. http://www.aspb.cat/quefem/docs/pla_salut_comunitaria_2012.pdf . Consulta: gener 2015
- Pla integral d'atenció a les persones amb trastorn mental i addiccions. Generalitat de Catalunya. 14 de juliol de 2014 http://salutweb.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/linies_dactuacio/salut_i_qualitat/plans_directors/pla_integral_trastorn. Consulta: gener 2015
- Obertament. Associació catalana de lluita contra la discriminació en salut mental. <http://obertament.org/ca/salut-mental-i-discriminacio>. Consulta: gener 2015



Altres temes d'interès

Crònica de la jornada *Noves mirades a l'acció comunitària* celebrada el 28 de novembre de 2014 a la Casa del Mar de Barcelona

Vides en crisi(s). Ètica, recerca i creativitat. Transformem el present, construint el futur

La supervisió professional a l'àmbit social: aprenentatge i formació permanent

Crònica de la jornada *Noves mirades a l'acció comunitària* celebrada el 28 de novembre de 2014 a la Casa del Mar de Barcelona

Report on the conference “New approaches to community action”, celebrated on November 28th 2014 at Casa del Mar in Barcelona

Ramon Terrassa Cusi¹

Amb l'objectiu d'oferir noves mirades sobre l'acció comunitària, la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària del Departament de Benestar Social i Família va organitzar el 28 de novembre passat una jornada a la Casa del Mar de Barcelona, en el transcurs de la qual es varen poder escoltar diverses ponències al voltant de la cohesió social, la participació i la transformació social a partir de la intervenció en els barris i en les seves comunitats.

La jornada s'adreçava a tècnics de diferents programes comunitaris (programa Òmnia, plans de desenvolupament comunitari, pla integral del poble gitano, accions comunitàries integrals, etc.) vinculats a la Generalitat, als ens locals o a entitats sense afany de lucre, gestores d'aquests programes.

Un cop inaugurada la jornada a càrrec de la consellera de Benestar Social i Família, que va fer èmfasi en la importància de

la visió comunitària i la innovació en el disseny de les polítiques socials, el Dr. Salvador Cardús, presentat per la Dra. Anna Forés, va oferir la conferència principal amb una visió sobre la participació i la cohesió, exposant el risc que els processos participatius que es promouen amb l'objectiu de l'apoderament ciutadà generin grups socials hipertutelats i esdevinguin una nova forma de dependència; així com el risc que la participació sigui quelcom obligatori. En aquest sentit el ponent conclouïa que l'objectiu de la participació no pot ser la participació en si mateixa sinó l'establiment de vincles socials, l'aflorament del sentiment de pertinença i la consciència d'una ciutadania democràtica.

El Dr. Cardús va esmentar també l'aparició de nous instruments de cohesió social (per exemple les xarxes socials), i com aquesta s'enforteix amb la diversitat; i va fer referèn-

Per citar l'article: TERRASSA CUSÍ, Ramon. Crònica de la jornada *Noves mirades a l'acció comunitària* celebrada el 28 de novembre de 2014 a la Casa del Mar de Barcelona. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 167-168. ISSN 0212-7210.

¹ Director general d'Acció Cívica i Comunitària. Departament de Benestar Social i Família. Generalitat de Catalunya. dgacc.benestar@gencat.cat

cia també a les resistències que la gent té davant els canvis i va convidar-nos a plantejar de quines transformacions parlem quan parlem de transformació social: dels models hegemònics o d'altres de tipus adaptatiu. Finalment va assenyalar la necessitat d'estar alerta davant de discursos adoctrinadors que amb l'argument de la cohesió propugnin un model de societat menys lliure.

En resposta a les intervencions del públic, el doctor Cardús va introduir el concepte de *conflicte social* i va advertir de com, moltes vegades, no sabem llegir-ne les causes. També va referir-se a la convivència a partir del respecte a unes convencions i no tant com a resposta a un sistema de conviccions.

Per ampliar les visions sobre l'acció comunitària, a la segona part de la jornada es va convidar una ponent anglesa i una altra alemanya, que varen aportar la visió d'altres entorns en relació amb la intervenció social.

La senyora Marjorie Mayo, professora emèrita de Desenvolupament comunitari, educació professional i comunitària al Goldsmith College (Universitat de Londres), va fer referència a dos conceptes principals: cohesió i solidaritat. Va explicar el programa "Big Society", que té com a finalitat promoure la responsabilitat de les persones així com proveir un territori dels serveis necessaris. La senyora Mayo va relacionar la cohesió social amb la convivència entre comunitats diverses i l'adaptació mútua entre grups d'origen diferent, i va parlar sobre la islamofòbia com a element que dificulta la convivència i la cohesió. Finalment, va esmentar alguns punts febles de la intervenció en els barris, com la utilització de la participació per encobrir llocs de treball o per suplir serveis que hauria d'oferir l'Administració.

La segona ponent va ser la senyora Susanne Glöckner, graduada en Enginyeria de planificació territorial a la Universitat de Dortmund, tècnica de programes de l'ESF (Livable Social City Integration) del Ministeri de Transport, Construcció i Estudi Urbanístic d'Alemanya. La senyora Glöckner va presentar el programa "Social City", finançat pel govern federal i gestionat pels estats federals alemanys. Aquest programa, per tal d'evitar la polarització social, promou el desenvolupament social urbà i té la finalitat de millorar les condicions de vida tot potenciant la cohesió social a partir dels elements següents: mesures d'intervenció en urbanisme; actuacions en l'àmbit de la construcció i la millora dels habitatges; estratègies fetes a mida de la comunitat beneficiària; intervenció interdepartamental i interinstitucional (hi participen fundacions i empreses); suport a la participació de les persones; creació d'una oficina del programa a cada barri on s'intervé, que fa de punt de connexió entre els diferents actors que participen en el procés.

La ponent va explicar l'experiència del desenvolupament del programa "Social City" a la ciutat de Leipzig, a l'antiga RDA, on hi havia molts problemes estructurals i econòmics (nivell alt d'atur, baix poder adquisitiu, manca d'accés a l'habitatge i a l'espai públic).

A la cloenda de la jornada es va presentar la formació del 2015 adreçada als tècnics dels programes comunitaris vinculats, que girarà al voltant de la innovació social en l'acció comunitària i que es desenvoluparà en forma de cinc jornades repartides territorialment, organitzades pel Departament de Benestar Social i Família.

Vides en crisi(s). Ètica, recerca i creativitat. Transformem el present, construint el futur

Lives in crisis. Ethics, research and creativity. We transform the present by constructing the future

Pepita Vergara Beltrán i Carlos Alarcón Zwirnmann¹

L'any 1997 el Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya, (CEESC), el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya (COPC) i el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (COTSC) van organitzar conjuntament les primeres Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària.

Aquestes jornades s'han fet bianualment i s'han convertit en un espai de referència per a la formació i el debat professional en l'àmbit dels Serveis Socials Bàsics (SSB) de Catalunya.

Cada edició de la Jornades ha respost a un lema consensuat pels comitès Organitzador, Científic, Assessor i Institucional. Aquest 2014 era la desena edició i els col·legis s'han marcat un nou repte: oferir el primer Congrés de SSB.

Així, els dies 22, 23 i 24 d'octubre es va celebrar al barri de Sant Andreu, a la seu de la fàbrica Fabra i Coats, rehabilita-

da recentment, el primer Congrés de Serveis Socials Bàsics, que aquesta vegada ha estat liderat pel Col·legi d'Educadores i Educadors Socials amb el lema *Vides en crisi(s). Ètica, recerca i creativitat. Transformem el present, construint el futur.*

El Congrés es va plantejar al voltant de tres eixos: Ètica, Recerca i Creativitat, que durant tres dies ens van permetre aturar-nos i reflexionar sobre la nostra situació professional en el moment de crisi actual envers aquests eixos.

El Congrés s'inicià amb l'acte institucional d'inauguració, que comptà amb l'assistència de les autoritats, representants de la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona i la Diputació de Barcelona i el màxims responsables dels col·legis organitzadors, i amb més de 500 inscripcions. La degana del Col·legi de Treball Social, Núria Carrera, en la seva intervenció ens va instar a mantenir el sistema de

Per citar l'article: VERGARA BELTRÁN, Pepita i ALARCÓN ZWIRNMANN, Carlos. Vides en crisi(s). Ètica, recerca i creativitat. Transformem el present, construint el futur. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 169-171. ISSN 0212-7210.

¹ Membres de l'equip de redacció de la RTS.

benestar social, avui greument amenaçat des de l'ètica i el compromís, creant vincles amb la ciutadania i els polítics i incorporant el saber de les persones a l'expertesa professional en la intervenció social.

La primera conferència, *Cuestiones éticas en los servicios sociales*, a càrrec de Maria Jesús Úriz Pemán, del Departament de Treball Social de la Universitat Pública de Navarra, ens introduí en l'eix del dia: L'ÈTICA. L'autora ens va portar a reflexionar sobre els principis ètics bàsics de la intervenció social, desgranant els aspectes del Codi ètic del treball social per arribar al diagnòstic dels dilemes ètics que ens trobem els professionals en la nostra tasca diària, on l'impacte de la crisi i els seus efectes (pobresa i exclusió social, augment de desigualtats, atur, dependència...) aguditzen aquests dilemes que en l'actualitat es mouen principalment sobre tres eixos: autonomia de la persona, confidencialitat de les dades, i la responsabilitat que tenim els professionals de promoure la justícia social, encoratjant-nos a ser "activistes ètics" i a situar l'ètica en el centre de les intervencions professionals tant a nivell institucional com interprofessional.

Al llarg d'aquest primer dia els congressistes es van distribuir en tres espais, en els quals tingueren lloc nou taules, totes al voltant de la reflexió ètica en la nostra feina (codis deontològics dels diferents col·legis professionals, tractament de la informació a les xarxes socials i els mitjans de comunicació, als serveis socials bàsics, decisions ètiques davant de casos pràctics...).

El segon dia, l'eix de la RECERCA quedà emmarcat amb la conferència *Investigación y conocimiento para la intervención social: tareas pendientes*, a càrrec de Fernando

Fantova, consultor social, que d'una manera amena ens va captivar amb el seu discurs provocador, fent èmfasi en diferents aspectes. D'una banda, la importància de crear sinèrgies entre els diferents tipus de coneixement (filosòfic, científic, tecnològic, el saber fer i la innovació) per tal de superar la fragmentació en què ens trobem sovint.

De l'altra, va fer una revisió de la definició de l'objecte dels serveis socials i va proposar que aquest hauria de ser la **interacció** en una doble vessant: autonomia funcional de la persona (capacitat per desenvolupar-se) i la integració relacional (creació de vincles). Fantova ens convidà a superar la idea dels serveis socials com a "camió escombra" de la resta de sistemes de protecció social i reivindicà la necessitat de posicionar-los com a serveis d'alt valor afegit per a tota la població i com a sector d'activitat econòmica.

En últim lloc ens va proposar de manera provocadora "trair" certes idees profundament instal·lades en el nostre món mental i que considera obstacles per a la recerca i el coneixement en la intervenció social: la idea que ens ocupem de la globalitat (holística, integral, transversal, complexa) de la persona, que la nostra activitat té a veure amb la transformació, el canvi, o que treballem només amb col·lectius vulnerables.

Com el dia anterior, les taules es distribuïren en els tres espais, on es van presentar projectes i recerques des dels serveis socials, i la manera com s'enfronten els professionals a la recerca en diferents àmbits.

A la tarda, l'èmfasi es va situar en l'avaluació dels projectes, la revisió sistemàtica de la literatura científica, i les decisions

basades en l'evidència. Es va subratllar la importància de l'avaluació i el diferents tipus. Va quedar palesa la necessitat de trencar amb la fragmentació actual entre la intervenció i la recerca per tal de ser generadors de coneixement.

El tercer i últim dia la conferència de cloenda, *Serveis Socials: la dimensió ideològica i política*, a càrrec de Begoña Roman, professora d'Ètica a la Facultat de Filosofia de la Universitat de Barcelona, posà el colofó al Congrés.

En primer lloc, Roman va abordar alguns dels canvis més importants que al seu parer afecten els serveis socials, i remarcà la idea que ens trobem en un canvi d'època. Alguns dels canvis que va assenyalar són que ens trobem que hi ha una dissonància entre els drets i capacitats de les persones i la realitat dels serveis socials: moltes lleis però no es compleixen, el familisme, o els riscos dels propis professionals (por a l'usuari, por a l'organització, *burnout*), entre d'altres.

Va subratllar que ens trobem en un moment d'involució històrica, davant d'una realitat assistencialista que creiem superada i això ens desmoralitza. Els recursos econòmics són importants però no són el tot. Roman va advocar per superar els criteris economicistes i treballar en la política del reconeixement, no permetre l'oblit de les persones.

Posteriorment va centrar-se en el component ideològic des d'on s'aborda l'acció social, tenint en compte dues aproximacions. En primer lloc la ideologia entesa com "l'ideari" de la intervenció. En segon lloc, i citant Marx, entès com el conjunt d'ide-

es tergiversadores de la realitat amb un desig d'encobriment de l'estructura econòmica i connotacions perverses.

Per últim Roman va fer referència a la qüestió política, fent una reivindicació del component polític de la societat civil i demanant per aquesta la recuperació de la gestió de l'espai públic.

La creativitat va estar present durant els tres dies en forma d'espectacles lúdics: teatre, poesia, contes, poemes, actes lligats a la realitat professional i d'acord amb els eixos i el treball dut a terme al congrés.

Un altre aspecte creatiu i molt interessant va ser la Relatoria Visual, per recollir el contingut de totes les exposicions dels diferents espais del congrés. D'una ullada es poden veure de manera gràfica i divertida els aspectes més rellevants de cada espai.

L'acte de cloenda va comptar amb la participació de responsables dels tres col·legis organitzadors. S'hi va donar lectura a un manifest conjunt en relació amb l'ocupació i actes incívics ocorreguts en un centre de serveis socials del districte de Nou Barris de Barcelona durant la celebració del congrés. S'hi mostrava el reconeixement tant als professionals com als moviments socials, i es va deixar palès la incapacitat de resposta dels circuits i sistemes institucionals per garantir els drets de les persones i els mínims per a una vida digna.

La celebració del 1r Congrés de SSB va suposar un pas més en la consolidació d'una col·laboració entre els tres col·legis organitzadors, que dura ja molts anys i que continua enfortint-se i fent-se més sòlida.

La supervisió professional en l'àmbit social: aprenentatge i formació permanent

Professional monitoring in the social field: learning and continuous training

Yolanda Martínez Roura,¹ Marta Lloret Burcet² i Meritxell Pomés Juncosa³

Resum

En aquest article presentem la nostra experiència de supervisió com a servei d'atenció social bàsica (SBAS) a la comarca de l'Alt Empordà, a més de reflexionar sobre la importància i la necessitat de l'espai de supervisió com a espai d'autocura professional, com a espai d'aprenentatge i formació continuada i com a espai de millora de la pròpia praxi professional.

Paraules clau: Supervisió d'equips de serveis socials, rol professional, millora de la praxi professional, treball de casos, prevenció del *burn out*.

Per citar l'article: MARTÍNEZ ROURA, Yolanda, LLORET BURCET, Marta i POMÉS JUNCOSA, Meritxell. La supervisió professional en l'àmbit social: aprenentatge i formació permanent. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 172-180. ISSN 0212-7210.

Abstract

We present our monitoring experience as a social care service in the region of Alt Empordà; in addition, we reflect on the importance and the necessity of the monitoring space as a space of professional self-healing, as a space for learning and continuing training, and as a space for the improvement of our professional praxis.

Key words: Monitoring social services teams. Professional role. Improvement of professional praxis. Case work. *Burn out* prevention.

¹Treballadora social. Consell Comarcal de l'Alt Empordà. ssocials@altemporda.cat

²Educadora social. Consell Comarcal de l'Alt Empordà

³Pedagoga. Consell Comarcal de l'Alt Empordà

Introducció

Els professionals que actualment treballen en l'àmbit social es veuen immersos en la seva tasca diària en una pressió personal, política i ciutadana que els és difícil saber gestionar. La supervisió entesa com un metatraball que se situa entre l'aprenentatge, la formació, l'educació i el suport de la institució fa que els professionals visquin l'espai de supervisió com una oportunitat, ja sigui dins del sistema institucional com en el professional.

La supervisió en l'àmbit dels serveis socials facilita a les organitzacions una millor rendibilitat econòmica, una prevenció cap a la cura dels professionals i una millora en la qualitat del servei. Alhora afavoreix la capacitat dels professionals per superar-se dins d'una activitat plural i definida, on es treballen les relacions de l'equip, les relacions amb els usuaris dels serveis i l'anàlisi de la institució.

Com a professionals de serveis socials que hem tingut l'oportunitat de participar a les sessions de supervisió que es fan a la nostra institució, hem volgut endinsar-nos una mica més en aquest àmbit i posar a l'abast d'altres companys i companyes la nostra experiència.

El nostre context d'intervenció: la comarca de l'Alt Empordà

La comarca té 141.351 habitants (padró de 2013), distribuïts en 68 municipis. La capital de comarca és Figueres, municipi seu del Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

A la comarca de l'Alt Empordà hi trobem àrees bàsiques de serveis socials, dues corresponents a municipis de més de

20.000 habitants (Figueres i Roses), i l'àrea bàsica del Consell Comarcal, que agrupa tota la resta de municipis i es divideix en diferents subàrees bàsiques.

Els serveis socials estan definits a l'apartat III del preàmbul de la Llei 12/2007 com "el conjunt d'intervencions públiques que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, posant atenció al manteniment de llur autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones".

L'equip professional que presta i gestiona els serveis bàsics el formen persones diplomades en Treball Social i en Educació Social. Aquests professionals informen, orienten, fan diagnòstics i valoracions; elaboren plans d'intervenció individual, familiar o de convivència que poden incloure la prescripció de prestacions; fan detecció de situacions de risc per actuar d'una manera preventiva, i realitzen accions grupals i projectes comunitaris per a la integració social de persones i col·lectius en risc.

A partir de l'entrada en vigor de la Llei de Serveis Socials 12/2007 de Catalunya, el seu article 45.1 especifica: "Les administracions responsables del sistema públic de serveis socials han de garantir als professionals la supervisió, el suport tècnic i la formació permanent que els permeti donar una resposta adequada a les necessitats i les demandes de la població".

Des de fa uns anys, d'acord amb el mandat legislatiu, l'Àrea de Benestar del Consell Comarcal de l'Alt Empordà va apostar per promoure l'espai de supervisió als professionals, per facilitar l'adquisició de nous coneixements i nous instruments que els permetessin noves interpretacions i noves

lectures de les situacions plantejades, amb una autoavaluació de les seves pròpies intervencions.

La supervisió l'entendem, doncs, com un procés de suport tècnic que neix de la necessitat d'un grup de professionals experts d'aclarir situacions de dificultat i assolir objectius de millora, acompanyats d'un professional extern a l'equip i a la institució, coneixedor de l'àmbit dels serveis socials i serveis especialitzats d'atenció a la infància, així com de les dinàmiques dels equips. En aquest article fem referència al nostre propi procés de supervisió, conduït pel psicòleg expert en psicologia *coaching* José Manuel Alonso Varea.

La supervisió com a espai d'auto-cura professional

Els professionals que treballem en l'àmbit social ens posicionem davant l'usuari en un context relacional d'ajuda. Acompanyem l'altre perquè mobilitzi recursos personals propis, i/o tramitem recursos per tal que la persona pugui afrontar les seves problemàtiques sociofamiliars.

Dins d'aquest context estem exposats a escoltar relats de vivències personals de contingut emocional alt sobre les diverses problemàtiques que succeeixen a la vida de les persones que atenem (situacions de violència, d'estrès i dificultats econòmiques, de malalties i/o addiccions... entre d'altres), que generen un grau de patiment alt. En d'altres ocasions se'ns exigeix i se'ns delega la solució de les problemàtiques o dificultats.

Aquestes vivències que escoltem dia rere dia, hora rere hora d'entrevista, tenen un impacte en nosaltres, ens generen sentiments de ràbia, d'impotència, de dolor, de frustració... en definitiva ens commouen. Segons exposen Sabafren i Vega (2004),⁴ el fet que ens commoguem (ens movem amb) amb els relats dels usuaris ens posa en una situació de risc, i ens pot portar, si no ens cuidem, a situacions de desgast professional o *burn out*.

La supervisió es planteja com un bon espai per poder abordar els sentiments que afloren davant d'alguns casos, perquè no es pot oblidar que el professional no es dissocia de la persona que és, ni de les vivències personals i el moment de vida pel qual passa. Així, compartir casos que angonen amb altres professionals, preguntar-nos què ens passa davant el que s'escolta, com ens sentim i quins efectes té el que escoltem sobre les nostres vides pot esdevenir estratègies protectores i d'autocura professional que sorgeixen dins dels espais de supervisió.

L'acompanyament basat en la relació d'ajuda no pot passar només per comprendre el que li passa a l'altre, sinó també per escoltar-nos a nosaltres mateixos i comprendre, identificar i poder expressar i compartir els sentiments que ens provoca la intervenció amb l'usuari. Per a Sabafren i Vega (2004) tot sentiment que no es detecta és un risc, tant per al professional com per a l'usuari.

Un sentiment no detectat ni identificat en l'usuari el portarà a repetir una vegada i una altra les accions que ja coneix, que

⁴ Sabafren, R. i Vega, S. Taller presentat al XXIV Congrés Nacional de Teràpia Familiar: "Violencia y Sistemas: Terapia Familiar una intervención eficaz". Santiago de Compostel·la, 2004.

generaran els mateixos resultats i augmentaran el seu grau de frustració. I en el professional els sentiments no detectats poden generar confusió en la persona i alterar el rol professional, i fer que disminueixi l'eficàcia i la claredat en les intervencions.

La supervisió com a espai de formació i reflexió

Si prenem la definició que ens proporciona Kisnerman sobre supervisió, “un procés de reflexió crítica sobre la pràctica professional i una pràctica en si mateixa, en tant que utilitza un conjunt d'estratègies i tàctiques d'intervenció per arribar a aconseguir uns objectius determinats”, la supervisió s'ha d'entendre com una assessoria, un seguiment, un suport professional que es construeix amb les supervisions en la pràctica (Carmina Puig, 2010).

Quan parlem de supervisió trobem que hi ha nombroses modalitats i variables. Des de la supervisió com a aprenentatge, com a ajuda, fins a la supervisió com a promoció de l'autonomia personal. Pot ser externa (consultoria - *coaching*) o interna.

La supervisió interna se centra en el control, és més administrativa i dóna *feedback* sobre el nivell de realització dels objectius fixats per l'organització per a cada professional.

La supervisió externa té com a objectiu revisar el treball professional, contrastar marc teòric i pràctica quotidiana sense excloure els sentiments, emocions i valors de la persona i l'equip de professionals supervisats.

La supervisió externa no és una panacea, una moda o una poció màgica que solucioni tot el que no funciona a l'equip i

l'organització. Hi ha determinades necessitats professionals i organitzatives que, evidentment, no poden ser afrontades només amb supervisió externa. Aquesta s'ha de diferenciar d'altres tècniques com la reunió d'equip, l'avaluació i la formació, tal com apunta J. M. Alonso Varea (2013).

La funció de supervisió no només es dóna en la pràctica social, sinó que la podem trobar en molts altres àmbits com l'educació, la salut o l'empresa. La supervisió és adequada sobretot en aquelles professions on les relacions personals són l'eix del treball. Així doncs, tal com constata Puig (2011), la supervisió en l'àmbit social serà indicada per poder discernir l'encàrrec social i el rol professional i personal. També és útil per poder enfortir les identitats dels grups de treball multidisciplinari i augmentar la qualitat del servei i de les organitzacions.

Treball de cas des de l'espai de supervisió

L'espai de supervisió de l'Àrea de Benestar del Consell Comarcal de l'Alt Empordà és una supervisió basada en l'objectiu i millora de la tasca o intervenció sobre casos, establert per generar un espai de reflexió i participació, tal com descriu Barenblit (1997). La supervisió, a més d'aquest objectiu, tal com especifica Puig (2011) en el seu article, pot establir altres objectius com la resolució de conflictes i la promoció de l'autocura personal.

S'organitza en petits grups formats per professionals que treballen en l'àmbit dels serveis socials d'atenció primària i professionals d'atenció especialitzada, que proporcionen un complement i/o suport en

la intervenció dels casos, ja que en moltes situacions la intervenció es fa de manera interdisciplinària.

La supervisió que es realitza fa que s'acompanyi el grup a reflexionar sobre les experiències professionals i facilita la tasca d'exploració, anàlisi, recerca del sentit i reflexió crítica de les intervencions dels casos.

El supervisor complementa la sessió amb la lectura d'articles i amb orientacions d'intervenció (estratègies, tècniques de formulació de preguntes, planificacions d'entrevistes, tancament de casos...).

La supervisió requereix un compromís per part dels participants. Implica incorporar els acords que puguin haver sortit de la sessió i en alguns casos poder seguir la intervenció del cas potser amb un nou pla de treball. A les sessions de supervisió es facilita la reflexió i la crítica del pla de treball que s'ha dut a terme fins al moment, per tal de donar lloc a una nova visió i plantejament del cas. El supervisor, amb la seva metodologia, ofereix quatre tipus de suport al grup: emocional, valoratiu, instrumental i formatiu.

Aprentatges (en el treball de casos) a l'espai de supervisió del Consell Comarcal.

La supervisió que es du a terme a l'Àrea de Benestar del Consell Comarcal de l'Alt Empordà s'ha anat estructurant de diferents maneres al llarg dels anys, per tal d'adaptar-se a les necessitats dels professionals. Té un format temporal al llarg de l'any i és preestablert amb la direcció de l'Àrea. Anteriorment el format era de 10 sessions de supervisió a l'any, una per mes, amb grups de més de 10 participants.

Durant el 2012 s'ha passat a tres sessions l'any, d'hora i mitja de durada, amb tres grups de vuit participants i una sessió plenària amb tots els grups participants per posar en comú les conclusions i experiències sorgides del grup per tal de poder compartir-les amb la resta de companys.

Quan hi ha sessió de supervisió alguns professionals poden tenir sentiments oposats. Prèviament a la sessió, pels passadissos podem sentir diferents converses sobre la pèrdua de temps de la supervisió, sobre l'angoixa que presenta cert cas, la por a mostrar les dificultats als companys, la feinada que tenim pendent, la sensació de control, com el dia a dia ens absorbeix i tenim molt poc temps per a la reflexió del treball dut a terme, el reconeixement de no haver aprofitat la sessió anterior, o de no dur la sessió actual preparada. La nostra experiència en aquests últims anys, i sobretot en el darrer, ens corrobora que majoritàriament al final de les sessions hi ha un grau alt de satisfacció d'haver-hi participat i que els dubtes generats abans de començar s'esvaeixen.

En aquest apartat provarem de dibuixar el treball dut a terme durant l'espai de supervisió en relació amb l'anàlisi de casos i els processos de reflexió professional posterior que ha comportat.

De les tres sessions presencials de supervisió grupal que es van dur a terme l'any 2012, en dues es va treballar l'anàlisi de casos, i la darrera es va convertir en un espai de reflexió sobre el propi procés de supervisió grupal.

Analitzarem aquest espai des de tres dimensions diferents segons el lloc on posem el focus d'atenció.

Els professionals que presenten el cas als companys durant l'espai de supervisió

Aquesta proposta implica que els professionals que presenten el cas prèviament hauran hagut d'organitzar el seu dia a dia per preparar la presentació del cas; aturar-se i pensar; organitzar les intervencions que s'han fet; pensar com i quin treball en xarxa s'ha dut a terme i a quins compromisos s'ha arribat per consensuar el pla de millora del cas; quines intervencions han estat encertades i quines no han donat fruit.

També a nivell personal en aquestes intervencions s'han mobilitzat emocions i sentiments que fan que visquem el cas amb més o menys intensitat, i de vegades poden dificultar la nostra intervenció professional. Sovint els diferents professionals que prenen part en el cas tenen nivells d'exigència, motivació, angoixa, compromís diferents, por de ser jutjats o inseguretats davant el fet d'exposar i compartir el cas amb els companys i companyes.

L'estructura que es va seguir per presentar el cas va ser la següent:

1. Els professionals que atenen el cas des de Serveis Socials del territori presenten al grup la problemàtica social de la unitat familiar. S'explica la composició del nucli familiar, els serveis i professionals que hi estan intervenint, el cronograma de la intervenció professional, els indicadors de risc detectats, el pla de treball i les accions dutes a terme.

2. Reflexions i aportacions per part dels participants a la sessió:

- S'identifica qui lidera el cas, tenint

en compte que dins del nucli familiar hi poden haver diferents líders, i que alguns cops els professionals no liderem els casos.

- S'identifiquen les actituds boicotejants per part del nucli familiar que poden dificultar la intervenció professional. Per tal d'anticipar-nos a aquestes actituds es poden establir espais de reflexió amb la família per tal que ells mateixos puguin proposar solucions a les problemàtiques.
- S'elabora el mapa de recursos que intervenen en el cas, quines actuacions s'han dut a terme i quins resultats s'han obtingut fins al moment. Aliances entre família-professionals i entre serveis...
- Es fa la planificació de les actuacions per tal de poder establir el pla de millora i posar-les per escrit.
- Es fa el tancament de cas amb la família, i cal tenir-lo documentat, per escrit.

La visió dels companys de feina participants en el grup de supervisió

Aquesta mirada, situada en els companys que escolten i analitzen la presentació de cas, facilita que es generin estratègies i alternatives de resolució noves, i posa de manifest les dificultats del lloc on ens hem encallat com a professionals en el cas. La visió dels companys i del supervisor facilita que surtin noves propostes d'intervenció, oxigena la mirada que com a professionals podem fer del cas i ens permet trobar noves estratègies per continuar amb el treball amb famílies.

D'altra banda, s'obren espais de reflexió sobre la pròpia pràctica professional, com poden ser:

- Assumir el risc de redactar un diagnòstic, ser clars en el diagnòstic.
- Planificar la intervenció per evitar/preveure actituds boicotejants d'alguns familiars.
- Posar per escrit els objectius i el pla de treball, i que sigui un espai compartit amb la família, perquè es pugui implicar i responsabilitzar del seu propi procés de canvi, essent coneixedora al mateix temps dels seus drets i deures.
- Informar la família per tal que pugui saber en quina fase es troba en la intervenció dels serveis socials. Sovint les famílies són coneixedores de l'inici de la intervenció, però desconeixen si aquesta s'allargarà gaire en el temps, per quines fases passarà i quan s'acabarà. Es considera important informar la família sobre aquests aspectes.
- Identificar el pla de treball dels serveis socials vers el pla de treball propi que té la família per a si mateixa.
- Fer prospecció dels recursos de la família, la xarxa social i familiar que té i quines solucions i gestions ha fet fins al moment per afrontar la seva problemàtica.
- Potenciar els recursos propis de la família i la seva xarxa relacional.
- Facilitar els recursos en la família en el moment idoni per evitar fracassos en les intervencions on l'usuari no ho valida com a ajuda possible.
- Apoderar i facilitar la presa de decisions que pertanyen a l'àmbit familiar,

a fi de poder rendibilitzar el treball dels professionals centrant l'objectiu de la intervenció a potenciar l'autonomia de la família.

- Reflexionar sobre quins són els límits de la nostra intervenció professional.
- Utilitzar tècniques/eines noves, com les preguntes que duem a terme durant les entrevistes, per tal que el nombre d'intervencions professionals sigui mínim.
- Planificar les preguntes que s'utilitzaran durant l'entrevista, per tal que siguin útils per obtenir la informació que requerim per dur a terme la nostra intervenció professional.
- Dur a terme el tancament de casos de manera formal, amb una entrevista amb la família en aquells casos en què sigui possible, per informar de l'acabament de la nostra intervenció.

L'espai entre les sessions de supervisió

L'espai de temps que queda entre sessió i sessió és tan important com les mateixes sessions de supervisió. És cert que aquest espai no es fa servir sempre, ja que sovint el dia a dia ens absorbeix i la inèrcia del fer deixa fora l'espai de reflexió sobre la pràctica. En aquests casos, la improvisació té un paper important en la següent sessió de supervisió. Tanmateix, podem considerar que la sessió de supervisió és com un impuls que genera en l'espai entre sessions la integració del que s'ha treballat. Tot i que a primer cop d'ull pugui semblar un espai buit de contingut, pensem que és un espai molt ric, ja que

permet revisar el material facilitat pel supervisor i dur a terme incorporacions i canvis en les intervencions planificades en els casos.

CONCLUSIONS

Amb l'experiència viscuda i compartida de supervisió durant aquest any, hem pogut reflexionar sobre la nostra pràctica professional però també sobre l'espai de supervisió mateix, i això ha motivat la idea de redactar aquest article.

Això ens ha dut a poder aprofundir sobre alguns aspectes que valorem com a claus per tal de poder millorar aquesta praxi.

Pensem que per tal que la supervisió sigui integrativa dins el dia a dia professional i generi canvis significatius cal un sentiment alt de pertinença a l'organització, on és clau la confiança en el grup i en la figura del supervisor.

També és molt important comprometre's amb l'espai de supervisió, per tal de generar-hi la confiança i la confidencialitat. Caldren dinàmiques que afavoreixin aquest aspecte i temps de dedicació per a la seva preparació.

La supervisió pot ser viscuda pels professionals com un procés imposat de control que avalua el rendiment. Per tal que esdevingui una eina per a la transformació i millora de la qualitat del servei, ha de ser una necessitat sentida pel professional, un procés del propi equip que generi dinàmiques de millora constant i d'augment de la confiança cap a l'organització.

Serà important treballar tant des de la perspectiva de casos com des de les dinàmiques personals que es generen en tre-

ballar amb persones amb dificultats, i des de les dinàmiques relacionals que sorgeixen en els equips professionals.

La participació en la supervisió ens ha portat a valorar els aspectes positius i de millora d'aquest espai:

Aspectes positius:

- Grups de treball reduïts.
- Possibilitat de plantejar casos en què els professionals de referència estan estancats.
- Facilita un espai de reflexió sobre la pròpia tasca professional i la metodologia d'intervenció.
- Facilita material nou i metodologies innovadores.
- Potencia el treball sobre l'autonomia personal del cas i la intervenció mínima des de serveis socials.
- Es converteix en un espai de motivació per als professionals.
- Participació alta dels diferents companys de feina en l'equip de supervisió durant les sessions.

Aspectes a millorar:

- Procurar espais de supervisió més específics per equips de treball (SBAS o altres...) i també espais de supervisió més individual on es treballin més aspectes de gestió personal (com ens posicionem davant els casos, què ens afecta).
- Planificar quins objectius de treball com a equip ens volem plantejar a nivell de supervisió (què es treballarà en la propera sessió, qui presentarà el cas, quins objectius de treball ens plantejem).
- Augmentar la responsabilitat i confiança com a grup.

En resum, valorem molt positivament aquestes sessions de supervisió com un espai de reflexió sobre la pràctica professional, ja que obre una altra mirada i amplia el plantejament de les intervencions que fem, tot enriquint el treball amb noves metodologies i material. Així mateix, és un espai que genera dinàmiques de tre-

ball en equip i de confiança entre professionals i benestar al professional, tot prevenint el *burn out*. Considerem que aquest espai ha estat molt útil tant pels casos treballats com per compartir amb els companys i companyes opinions i propostes d'intervenció diferents davant les problemàtiques plantejades.

Bibliografia

- ALONSO VAREA, J. M. *Support tècnic (consultoria i coaching) per a equips i comandaments*. 2013. www.alonsovarea.com (02/03/2014).
- BARENBLIT, V. *Supervisión de equipos sanitarios en distintas instituciones*. San Sebastián. V Jornadas Nacionales de APAG – Asociación de Psicoterapia Analítica. <http://www.apagnet.net/publicaciones/textos/grup10.html>.
- *Guia per a la implementació de la llei 12/2007, de serveis socials als ens locals del Departament d'Acció Social i Ciutadania*. Generalitat de Catalunya, 2009. Col·lecció Eines 2 (febrer). ISBN 9788439379416.
- Parlament de Catalunya. *Llei 12/2007, de Serveis Socials, d'11 d'octubre*. Publicacions del Parlament de Catalunya. DL: B.41249-2008.
- PUIG, C. “Del supervisar y de la supervisión en la intervención social”, en *Revista de Treball Social*, núm. 189 (2010). Pàg. 49-64. Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents socials de Catalunya. ISSN 0212-7210.
- PUIG, C. “La supervisión de los equipos de servicios sociales. Una oportunidad para la reflexión y el pensamiento y el cuidado de los profesionales”, en *Cuadernos de trabajo social*, núm. 24 (2011). Pàg. 123-133. Universidad Complutense de Madrid. ISSN 0214-0314.
- PUIG, C. “Trabajo social y supervisión: Un encuentro necesario para el desarrollo para las competencias profesionales”, en *Documentos de trabajo social*, núm. 49 (2011). Pàg. 47-71. Colegio profesional de Trabajo Social de Málaga. ISSN 0214-0314.

A decorative graphic consisting of several overlapping rectangular blocks. On the left, there are two light green squares stacked vertically. To their right, a horizontal green bar extends across the page. Below this bar, a vertical grey bar descends from the bottom edge of the green bar. The title 'Miscel·lània' is centered within the green bar.

Miscel·lània

Una mirada al món de les
treballadores familiars,
reflexió d'una coordinadora
tècnica d'atenció domiciliària

Una mirada al món de les treballadores familiars, reflexió d'una coordinadora tècnica d'atenció domiciliària

A look into the world of Family Support Workers. Reflections of a technical coordinator in home care

Natàlia Sánchez Delgado¹

Estimades i admirades companyes,

Aquesta reflexió escrita en forma de carta neix principalment d'un agraïment profund cap a vosaltres, dones meravelloses que formeu part d'una figura professional que, francament, no és gaire visible ni està prou valorada.² Així que benivolgudes, aquesta carta la podeu llegir des de dues vessants, ja que per una banda està escrita des de la necessitat de reflectir una realitat que sovint és aliena i que vosaltres coneixeu molt bé, i per una altra, la importància de prendre consciència sobre el rerefons que existeix en el si de la vostra professió.

Com sabeu, la vostra tasca es focalitza en el servei d'ajuda a domicili (SAD), una

de les prestacions a les quals dona dret el reconeixement oficial de grau de dependència.³ La vostra professió és proporcionar assistència i atenció a gran quantitat de gent gran amb cert grau de dependència i persones d'altres edats (infants, joves, persones amb discapacitat, col·lectius amb risc d'exclusió social, etc.) que viuen soles o amb pocs recursos o xarxa social, on l'assistència al domicili es converteix en un servei vital per poder gaudir d'un mínim o d'una millor qualitat de vida al domicili, i en multitud de casos evitar l'ingrés residencial.

Tot i que formeu part d'un equip interdisciplinari, m'agradaria reivindicar la vostra professió i vincular la vostra pre-

Per citar l'article: SÁNCHEZ DELGADO, Natàlia. Una mirada al món de les treballadores familiars, reflexió d'una coordinadora tècnica d'atenció domiciliària. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 182-186. ISSN 0212-7210.

¹Treballadora social i *Counsellor*. Barcelona. natalia.sanchez.ts@gmail.com.

²Esmentem les dones perquè majoritàriament i històricament és una professió associada a la dona, encara que hi ha excel·lents professionals homes exercint de treballadors familiars.

³Llei de Promoció per a l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en Situacions de Dependència.

sència a la societat amb la necessitat de prendre consciència. Segons el meu punt de vista, la vostra professió ens recorda i ens mostra una dimensió essencial de la vida, la importància de l'afecte i tenir cura de l'altre. Les que sentiu la professió de manera vocacional sé que ho feu més enllà de la retribució econòmica i/o el reconeixement professional que teniu, que com hem parlat més d'una vegada, tendeix a ser escàs.

El vostre rol com a treballadores familiars⁴ té diverses finalitats, la vostra professió no és reduïda a l'assistencialisme, a serveis relacionats amb la realització d'atenció a les tasques domèstiques o de la llar, del suport en les activitats de la vida diària, teniu també una funció preventiva, educativa i socialitzadora important, així que sens dubte teniu una tasca d'una complexitat considerable, les relacions humanes ja de per si ho són.

Segons la meua opinió, la vostra professió, igual que la meua, ens obre la porta a, com a mínim, reflexionar sobre la necessitat essencial de retrobar i/o fomentar veritablement la cura cap a l'altre, la rellevància del vincle profund i l'ètica del tenir cura. És a dir, donar i proporcionar atenció als altres, preocupar-se i interessar-se en l'altre. En última instància, estem parlant d'humanitzar les relacions.

Totes podem i hem de millorar, intentar anar cap a l'excel·lència professional, però en aquests últims anys he tingut la sort d'aprendre, compartir i créixer a través vostre, moltes m'heu donat el tresor

de la vostra confiança i m'heu explicat part de les vostres històries personals, per això sé que sou unes grans cuidadores, que intenteu cuidar de la millor manera possible les persones que ateneu, els vostres fills, pares, amics, etc. Qui té cura de vosaltres? Humilment aquesta carta té l'anhel de ser una suau carícia d'empoderament i reconeixement cap a vosaltres i la vostra contribució diària. Paral·lelament, és un cant a la llavor de la cura, al potencial cuidador, que crec que va més enllà dels coneixements i habilitats teòrics-pràctics, és la saviesa que brolla del cor.

Tenir cura

*“Vivim al món quan estimem.
Només una vida viscuda per als altres val
la pena ser viscuda”.*

ALBERT EINSTEIN

Què entenem per tenir cura? Entenc que la cura és un estat afectiu i un element bàsic de la vida humana. Totes les persones, en major o menor mesura, necessitem ser cuidades. És per aquest motiu que la cura és una actitud ètica, un desig de bé que sorgeix de l'exercici de posar-se en el lloc de l'altre i de la memòria i l'agraïment de la cura que altres han tingut cap a nosaltres.

La cura com a fonament de les decisions ètiques, de la consideració mútua, el respecte, la solidaritat i la confiança com a elements bàsics de l'amor. La cura que forma part de la relació d'acollida, de la

⁴ Actualment la figura professional de la treballadora familiar té l'obligació d'acreditar-se a través de competències que dona la titulació de Tècnic en atenció sociosanitària.



Trobada 30 novembre 2012⁵

relació significativa, la que et toca per dintre i et modifica, la que té a veure amb l'obertura i amb la disponibilitat i amb la mesura d'ambdues. Parlem d'aquella cura que altres han tingut cap a nosaltres, ja sigui en context professional o no, aquella cura que ens ha deixat, com a mínim, un bon record, una empremta i inclús, en ocasions, una llavor.

Segons la meua experiència com a coordinadora tècnica, la vostra mirada és realment interessant en relació amb les necessitats de les persones que ateneu, i en relació amb la ja dita complexitat de la vostra feina.⁶ Sovint feu esment i poseu en relleu la necessitat de les persones de sentir-se acompanyades i de no caminar sols o sentir-se aïllats, malgrat el seu en-

torn, en aquells processos de la pròpia experiència vital, com per exemple el fet de fer-se grans i les possibles limitacions que s'esdevenen, la soledat, la malaltia, la por a la mort, compartir i poder expressar els seus valors, les dificultats, les petites alegries quotidianes, bàsicament sentir-se escoltats i confortats. En definitiva, parlu de la importància del ser i no del tenir, de l'afecte i de tot allò comú que senzillament ens uneix, ens fa ser humans.

Una altra de les reflexions que he pogut extreure és que independentment del context de la professió en la qual desenvolupem la nostra tasca, humanitzar les relacions és apostar per la cura envers l'altre. Això, possiblement, passa pel fet de promoure comportaments cuidadors, i si

⁵ En representació d'un gran col·lectiu de professionals d'atenció directa.

⁶ Per a l'elaboració d'aquesta carta-reflexió s'han fet 15 entrevistes a treballadores familiars.

d'alguna cosa estic convençuda i reitero és que vosaltres majoritàriament ho feu, reflectiu l'essència d'aquesta cura i per això us vull donar les gràcies. El vostre testimoni és una gran font d'aprenentatge, la vostra experiència una escola de vida.

Una cura que crec que resulta prioritària en la transformació d'una societat que si es basa o sosté en el capitalisme, un dels perills és la instrumentalització de les persones com a objecte de consum.

Potser, tal com diu Rovira (2013), un dels reptes actuals és humanitzar la hu-

manitat; coincideixo amb ell que per arribar a aquest estat el més poderós és l'amor. L'amor entès com la voluntat de cuidar. Fer de l'amor l'eix que vertebrí l'eix social.⁷

Per últim, estaria bé tenir en consideració que potser tots en algun moment de la nostra vida necessitem la cura de la treballadora familiar. Donem-li, doncs, l'escolta, la veu, el valor i la cura que es mereix.

Moltes, moltes, moltes gràcies companyes!

⁷ Entrevista: "What sobre el futuro: Álex Rovira". Disponible a: <http://whatonline.org/i/what-sobre-el-futuro-alex-rovira/>

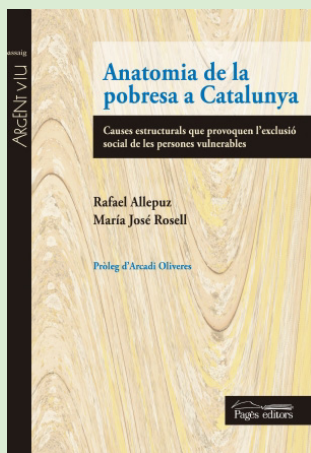
Prestatge dels llibres

Anatomia de la pobresa a Catalunya

Las prácticas curriculares en el grado de trabajo social.

Supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional

Sexual Orientation and Gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and transgender people



- ALLEPUZ, Rafael; ROSELL, M. José. *Anatomia de la pobresa a Catalunya*. Barcelona: Editorial Pagès, 2014. ISBN 9788499755298.

Per citar l'article: ALLEPUZ, Rafael; ROSELL, M. José. Anatomia de la pobresa a Catalunya. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 189-191. ISSN 0212-7210.

Anatomia de la pobresa a Catalunya

Causes estructurals que provoquen l'exclusió social de les persones vulnerables

'Poverty anatomy in Catalonia. Structural causes of social exclusion in vulnerable people'

El llibre que tinc el gust de ressenyar l'han escrit dos professionals –amics i companys docents– amb una vinculació llarga al món de la pobresa, tot i que des d'àmbits prou diferents com són l'economia i el treball social, la qual cosa per si mateixa ja representa un repte força atractiu.

Rafael Allepuz és doctor en Economia i professor del Departament d'Economia Aplicada de la Universitat de Lleida (UdL), així com president de Justícia i Pau a Lleida. Maria José Rosell és graduada en Treball Social, fa de treballadora social i és responsable de l'àrea social de Càritas Diocesana de Lleida, i a més és professora associada de la Facultat d'Educació, Psicologia i Treball Social. Ambdós imparteixen docència de les seves disciplines respectives en el Grau de Treball Social. El pròleg va a càrrec del professor i activista social Arcadi Oliveres.

El llibre s'adreça a totes les persones que vulguin reflexionar sobre el fenomen de la pobresa en el marc de la nostra societat de principis del segle XXI, assolada per una crisi econòmica encara vigent i que va deixant cada vegada més persones al marge d'un Estat del Benestar en un procés clar d'enderrocament si ningú no ho atura. Però entre les moltes persones a qui poden interessar aquestes qüestions jo destacaria els/les professionals del treball social, així com les

d'altres disciplines que fan intervenció de primera línia des dels serveis socials, educatius, de salut, d'habitatge o d'ocupació.

El llibre descriu en què consisteix i com es materialitza avui la pobresa tenint en compte la complexitat que comporta un fenomen tan polièdric. A partir d'aquesta cartografia, entra a fer una exploració en profunditat tant dels aspectes econòmics de la pobresa i de l'exclusió com d'altres aspectes més relacionals i emocionals de les persones afectades.

Per fer ordenadament aquesta exposició, l'obra s'estructura en tres parts. En la primera, després de conceptualitzar què s'entén per pobresa i exclusió, s'aborden les principals causes estructurals que han provocat l'estat de privació actual. S'hi tracten aspectes com l'avenç del neoliberalisme, el desenvolupament insuficient de l'Estat del Benestar, el deteriorament del treball, els canvis demogràfics i en les estructures familiars, el problema de l'habitatge o el fenomen migratori. En aquesta part hi predomina el discurs reflexiu, s'argumenten les tesis que defensen els autors sense necessitat de recórrer a altres fonts ni de fer una profusió de cites, segurament perquè consideren que la situació és prou coneguda per la població en general i no es vol sobrecarregar el discurs per al lector de perfil professional.

El segon apartat gira al voltant de la pobresa i l'exclusió social a Catalunya. Comencen per fer referència als diferents àmbits que incideixen en el desencadenament dels processos d'empobriment, concretament l'àmbit econòmic, el laboral, el formatiu, l'àmbit de l'habitatge, el sociosanitari, el relacional i el participatiu. Fet això, es dediquen a fer una anàlisi ex-

haustiva de la realitat social de Catalunya, fent servir –ara sí– una bateria d'indicadors quantitius de tipus econòmic alguns i socials els altres, que demostren els canvis produïts a casa nostra. El període d'anàlisi, tot i la limitació que suposen les fonts estadístiques, abasta en la majoria dels casos des de l'inici de la crisi (2008) o abans, fins al 2012, últim any del qual es tenien dades en el moment d'elaborar el llibre. També s'aporten, en molts casos, les dades comparatives entre Catalunya, el conjunt de l'Estat i la Unió Europea. Per acabar aquesta part, els autors analitzen com han estat a Catalunya les polítiques de protecció social que han emprès les administracions públiques per lluitar contra la pobresa i l'exclusió.

La tercera i darrera part de l'obra es dedica a fer una mena de recapitulació del que s'ha anat desgranant en les pàgines anteriors i que justifica, a ulls dels autors, la necessitat de canvis. Són moltes les perversions del sistema que s'han posat en relleu: les trampes del liberalisme, el desmantellament de l'Estat del Benestar, l'atur estructural i la precarització del treball, l'especulació en l'habitatge, la vulnerabilitat de l'ensenyament i de l'assistència sanitària, la insuficiència de les pensions i els serveis socials, o les discriminacions envers els nous nadius, per posar-ne només alguns exemples.

En darrera instància, el llibre no es limita a la crítica, sinó que es tanca amb un seguit de propostes que toquen des del sistema fiscal a la creació d'ocupació, des de la necessitat de protegir l'Estat del Benestar fins a enfortir la qualitat democràtica; idees que no pretenen tant ser originals com sumar-se a les que, en el mateix sentit, s'han anat cristal·litzant en la societat

per donar sortida als greus desajustos que provoca el sistema econòmic.

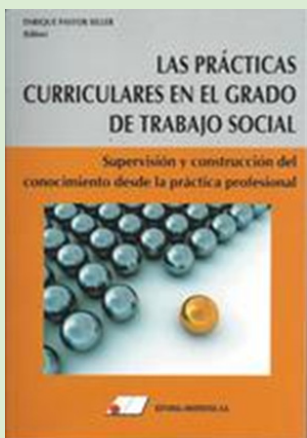
Però el que ha portat als autors a enfrontar-se amb aquesta dura realitat i a provar d'aportar-hi un bri de llum no és solament la virulència de la situació de crisi actual, sinó una motivació més permanent i ètica. Dit amb les seves paraules: “La nostra inquietud sobre el tractament de la pobresa com un percentatge que creix a causa de la situació econòmica es troba en el fet que la converteixi en un número que invisibilitza una realitat que no té veu i que cada cop va afectant més persones”. És, per tant, l'opacitat del tractament que es fa de la pobresa en els discursos oficials el que volen trencar els autors, sumant-se a les iniciatives ciutadanes que treballen al costat dels que pateixen les necessitats. I és precisament això el que fa que aquesta obra tingui un recorregut més enllà del temps que duri la crisi, perquè, no ho oblidem, la pobresa i les desigualtats vénen d'abans de la crisi i no s'extingiran quan la crisi s'hagi superat.

Tanmateix, el llibre és fàcil de llegir tot i estar escrit des del rigor i la profunditat justa en el tractament de temes no sempre

fàcils de comprendre. S'hi nota que s'ha tingut bona cura de fer atractiu el discurs, sobretot pel que fa a la vessant més econòmica, que no cau en la temptació del llenguatge críptic habitual. Tota l'obra regala una pàtina de sensibilitat per les persones vulnerables i d'un compromís social que sorgeix, una vegada i una altra, com un valor natural que els autors porten incorporat de sèrie. Al mateix temps, subtilment o descaradament de vegades, hi aflora la crítica punyent a les estructures socials, i no s'estalvien retrets als causants flagrants de tant patiment.

L'Arcadi qualifica el llibre com “un assaig colpidor” i al mateix temps reconfortant, perquè s'hi van assenyalant propostes transformadores. És per això que us recomano encaridament aquest llibre, en el qual, a més de trobar sistematitzats, ben raonats i explicats de manera clara i planera conceptes bàsics que tenen una vigència indeterminada per al nostre treball social, també podreu aprofundir en l'arrel de les múltiples causes que ens han portat a l'actual estat de malestar social en què ens veiem immersos tant personalment com professionalment.

Xavier Pelegrí Viaña



- PASTOR, E. (Coord.) *Las prácticas curriculares en el grado de Trabajo Social Supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional*. Murcia: Editorial Universitas, S.A. ISBN: 9788479914332.

Per citar l'article: PASTOR, E. (Coord.) Las prácticas curriculares en el grado de Trabajo Social Supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 189-191. ISSN 0212-7210.

Las prácticas curriculares en el grado de trabajo social

‘Practicum in the Social Work degree. Supervision and knowledge building from the professional practice’

Les pràctiques curriculars en el Grau de Treball Social són, sens dubte, objecte de desig de la gran majoria d'estudiants de Treball Social. No obstant això, l'inici d'aquest període docent resulta tan desitjat com complex: la incertesa, les inseguretats, el desconeixement i moltes altres variables, relatives tant a l'alumnat com a les institucions col·laboradores i a les mateixes universitats, entren en joc en aquest període tan essencial per a la formació de bons professionals. El llibre que presentem compleix amb escreix la intenció de ser un manual operatiu per a tots els agents implicats en les pràctiques de treball social, aporta un marc d'acció docent amb el qual es facilita l'adquisició i consolidació de coneixements professionals, la vinculació entre la teoria i la pràctica, l'avaluació i molts altres aspectes transcendents per al desenvolupament de la identitat professional.

El llibre té nou capítols signats per noms destacables dins del món del treball social, avalats per la seva expertesa en les temàtiques específiques de la supervisió educativa, l'ètica i l'abordatge professional a través de la metodologia individual/familiar, grupal i comunitària. Més concretament, el primer capítol és una introducció interessant en què s'aborda el concepte de *pràctiques curriculars externes*, la significació que adquireixen aquestes en el cas de la nostra disciplina des d'una perspectiva historicista, els objectius i competències que persegueixen, la seva ubicació dins de la globalitat dels estudis i la relació

amb altres assignatures. També situa el lector/a en l'entrellat organitzatiu de les pràctiques, és a dir la relació dels tres actors implicats (alumne/a, tutor/a, supervisor/a), la supervisió i la planificació del procés d'ensenyament-aprenentatge.

El segon capítol dona a conèixer la supervisió educativa, que, igual que les mateixes pràctiques, també genera certa incertesa, perquè és una assignatura desconeguda per a l'alumnat. Amb un format diferent de la resta de matèries cursades al Grau, els/les alumnes s'inicien en la supervisió des del desconeixement, i en aquest sentit aquest capítol ajuda l'alumnat a entendre la supervisió com un espai d'acompanyament en el qual s'afavoreix la reflexió sobre l'experiència professional, la vivència personal, la relació entre la teoria i la pràctica, la consolidació de coneixements adquirits prèviament, així com l'adquisició de coneixements nous a través de les estades als centres.

El tercer capítol està orientat a donar pautes per facilitar la contextualització de l'alumnat en les institucions. Concretament es donen pautes per fer una anàlisi descriptiva de les organitzacions on s'inscriuen els centres de pràctiques, així com del seu entorn social, per poder arribar a un diagnòstic institucional, de centre i de context social.

El quart capítol versa sobre la figura del treballador/a social. Mitjançant l'anàlisi de la definició de conceptes clau com *professió*, *disciplina* i *pràctica professional*, així com dels objectius de la professió i els àmbits d'actuació, la lectura convida a reflexionar sobre el paper del treballador/a social i la construcció de la identitat professional en el context social actual.

Els tres capítols següents se centren a descriure i donar eines metodològiques per a la intervenció amb les persones i/o famílies, els grups i les comunitats. S'hi presenten els elements clau per a cadascun dels tres mètodes d'intervenció tradicionalment descrits en treball social. És una pauta orientativa teòrica-pràctica valuosa per a qualsevol persona que s'iniciï en l'exercici de la professió.

El capítol vuitè planteja alguns aspectes ètics que més comunament apareixen en la pràctica del treball social, com són la confidencialitat i el tractament de la informació professional, el conflicte entre autonomia i benestar, i l'elaboració i utilització dels informes socials. A través de casos extrets de la realitat s'exemplifiquen processos de resolució de situacions de dilema ètic relacionades amb els aspectes descrits.

Finalment, el capítol novè presenta la importància de les habilitats socials i comunicatives en la tasca professional, i dona unes pautes molt concretes i útils als lectors/es per poder desenvolupar una comunicació més efectiva tenint en compte el tipus d'interlocutors amb què s'està interaccionant.

Cadascun dels capítols ofereix una bibliografia específica a la qual l'alumnat pot recórrer per ampliar coneixements. És una bibliografia curosament triada, més enllà de la que cada autor/a ha fet servir per sustentar teòricament l'explicació pràctica de cada temàtica tractada.

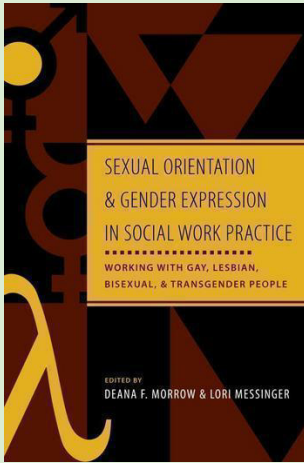
Un altre aspecte de la lectura que contribueix al seu valor com a eina pedagògica és que dota els i les alumnes de pautes d'autoavaluació imprescindibles tant per reorientar el seu propi procés d'aprenen-

tatge com per consolidar els coneixements adquirits a través de l'acció professional i desenvolupar la competència d'autocrítica tan necessària per a la qualitat professional.

En conclusió, el llibre que ens ocupa

és una invitació a la iniciació de les pràctiques de treball social, tant per a l'alumnat com per als/les docents i professionals que tenen la sort d'acompanyar els futurs/es treballadors/es socials pel preuat espai de la supervisió.

Ariadna Munté Pascual



- MORROW, Deana; MESSINGER, Lori. *Sexual Orientation and Gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and transgender people*. Columbia: Columbia University Press, 2006. ISBN 9780231127295.

Per citar l'article: MORROW, Deana; MESSINGER, Lori. Sexual Orientation and Gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and transgender people. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 195-197. ISSN 0212-7210.

Sexual Orientation and Gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and transgender people

‘Orientació sexual i expressió de gènere en la pràctica del treball social: treballant amb persones gais, lesbianes, bisexuals i transsexuals’

La nostra professió sempre s’ha caracteritzat per buscar formes d’intervenció específica per a problemàtiques o col·lectius concrets. Així, el treball social ha sabut oferir respostes a les persones atenent les seves característiques i, sobretot, les circumstàncies problemàtiques que els afectaven.

Moltes vegades, quan es parla de les persones homosexuals, transsexuals i bisexuals com a possibles beneficiàries del treball social, es fan servir diferents discursos contraris a aquesta possibilitat. En algunes ocasions es diu que no és necessari pensar en intervencions concretes perquè una pràctica individualitzada ja hauria de contemplar totes les circumstàncies que envolten qualsevol subjecte. Quan es fa servir aquest raonament ens oblidem que això també hauria de ser cert per a altres grups socials com les persones grans, les dones o els que acaben d’arribar al nostre país, però ningú no es qüestiona la necessitat d’accions específiques adreçades a qualsevol d’aquests col·lectius. D’altres vegades s’utilitza l’argument que la sexualitat forma part de la dimensió privada de les persones, com si fos una qüestió que no pot tenir cap connexió amb el dolor dels que hem patit formes de violència, opressió i marginació. Fins

i tot algunes i alguns col·legues de professió fan servir el concepte d'igualtat per justificar l'absència d'intervencions en l'àmbit de la diversitat sexual, sense recordar que només té sentit parlar d'igualtat quan es reconeixen les necessitats i potencialitats particulars de les persones, els grups i les comunitats.

Deane F. Morrow és treballadora social i professora a la Winthrop University, a l'estat nord-americà de Carolina del Sud. Té experiència professional en els terrenys de la salut mental, el treball social sanitari i el treball social en dispositius de llarga durada. Els seus interessos en l'àmbit de la recerca inclouen la pràctica clínica del treball social, les minories sexuals, la salut mental i la gent gran.

Lory Messinger és treballadora social i acadèmica a la Kansas University. Professionalment ha treballat en projectes relacionats amb l'assetjament sexual, la violència de gènere, la sensibilització en temes de salut pública i la planificació de programes socials. Com a investigadora ha publicat diversos treballs que aprofundeixen en el coneixement dels processos de planificació comunitària, la competència cultural en la formació en treball social, les teories feministes i també la diversitat sexual.

Totes dues són les coeditores i autores principals del llibre *Sexual Orientation and Gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and transgender people*,¹ publicat l'any 2006 als Estats Units.

És un treball monogràfic extens que pot ser considerat un manual sobre les possibilitats de la professió en el terreny de la diversitat sexual. És a dir, parla del treball social amb gais, lesbianes, bisexuals i transsexuals i amb les seves famílies i grups de referència.

El text es divideix en quatre grans seccions en les quals s'insereixen les aportacions de vint-i-dos investigadors/es especialistes en diferents aspectes relacionats amb la pràctica professional amb aquests col·lectius. Concretament, la primera part es dedica a aprofundir en el context en el qual es desenvolupa l'acció amb les persones LGTB.² Es defineixen alguns conceptes, es fa un recorregut per la seva història contemporània i s'analitzen les dimensions teòriques de l'opressió, els prejudicis i la discriminació.

El segon apartat, que també té un caràcter eminentment conceptual, posa l'accent en aspectes relacionats amb el desenvolupament de les identitats de les persones que pertanyen a les diferents minories sexuals, tot descrivint les especificitats que ajuden a entendre les seves circumstàncies personals i socials.

Tot seguit es desenvolupen dues seccions que aborden aspectes més aplicats, centrats en les situacions o problemes que afectarien el col·lectiu en diferents escenaris o moments vitals i que conformen els nuclis d'interès per a la professió. Així, la tercera secció porta el títol "Relacions personals i familiars" i inclou els capítols dedicats al suport a les famílies de perso-

¹ La traducció al català seria *Orientació sexual i expressió de gènere en la pràctica del treball social: treballant amb persones gais, lesbianes, bisexuals i transsexuals*.

² És l'acrònim utilitzat per parlar de gais, lesbianes, transsexuals i bisexuals.

nes LGTB, als joves del col·lectiu, a les famílies formades per pares LGTB així com a les persones grans.

La quarta part té el títol de “Societat i Cultura”. Parla d'aspectes de salut, de la manera de treballar amb l'assetjament i la violència homòfoba, d'aspectes que tenen a veure amb la religió i l'espiritualitat, de qüestions laborals, i d'estratègies concretes d'abordatge de la diversitat sexual des de plantejaments emancipadors com la defensa, l'apoderament i la pràctica afirmativa del treball social.

En conjunt és un text de referència sobre aspectes tractats escassament al nostre país. D'altres tradicions culturals s'han aproximat al tema de la diversitat sexual com a objecte o àmbit d'intervenció per

al treball social. És precisament aquesta mancança la que fa que resulti interessant per als lectors, tant per a aquells interessats a trobar eines per a la recerca des de la seva vessant més pràctica com per a aquells que vulguin aprofundir-hi en un nivell més acadèmic, incloent estudiants de grau o de postgrau. Està escrit en anglès però és de comprensió fàcil per a les persones que tenen un nivell de suficiència quant al domini d'aquesta llengua, i es pot consultar i obtenir en préstec al centre documental DIXIT, que cal destacar com un servei que fins al moment ha fet una tasca excel·lent de difusió de les necessitats del col·lectiu LGTB així com de les possibles vies d'intervenció des de les professions de l'àmbit social.

Josep M^a Mesquida González

The page features a decorative graphic consisting of several overlapping rectangular blocks. A light green block is on the left, partially overlapping a darker green block. Below these, a horizontal green bar spans across the page, containing the main title. Underneath the green bar, a vertical grey bar extends downwards, containing three lines of text.

La revista

Publicacions

Presentació d'articles

Subscripció

Números anteriors

- **La recerca, una realitat en treball social**
Número 192 - Abril 2011
- **El tercer sector en el marc de les polítiques socials**
Número 193 - Agost 2011
- **La professió davant la crisi i el malestar social**
Número 194 - Desembre 2011
- **Desigualtats a propòsit del gènere**
Número 195 - Abril 2012
- **Especialització. Enfortint el treball social**
Número 196 - Agost 2012
- **Repensant el treball social amb famílies (I)**
Número 197 - Desembre 2012
- **Repensant el treball social amb famílies (II)**
Número 198 - Abril 2013
- **Diàlegs entre l'ètica i el treball social**
Número 199 - Agost 2013
- **Albirant nous horitzons per al treball social**
Número 200 - Desembre 2013
- **La força del treball social amb grups**
Número 201 - Abril 2014
- **Treball social en clau internacional**
Número 202 - Agost 2014
- **Compromís amb la comunitat**
Número 203 - Desembre 2014

Propers temes

- **Infància**
- **Salut**
- **Drets socials**

NORMES PER A LA PRESENTACIÓ D'ARTICLES A LA REVISTA DE TREBALL SOCIAL (RTS)

La *Revista de Treball Social*, editada pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, es publica des de l'any 1960 amb periodicitat quadrimestral. El seu objectiu és transmetre coneixements sobre el treball social, els serveis socials, el benestar social i les polítiques socials a la comunitat científica, als professionals i als col·lectius interessats.

- La RTS està oberta a tots els col·laboradors que ho desitgin per presentar articles sobre investigacions originals teòriques o experimentals, treballs teòrics i metodològics, descripcions d'experiències professionals i assaigs, sempre en relació amb el treball social, les polítiques socials i els serveis de benestar social.
- Els articles han de ser inèdits. Malgrat tot, l'equip de redacció podrà reproduir textos publicats en altres llengües i en altres àmbits geogràfics, si ho creu oportú.
- El contingut dels articles és responsabilitat exclusiva dels autors i davant l'evidència de plagi es posaran en marxa accions previstes per a informar a les persones autores, retirar el document no original de la pàgina web i informar a les persones lectores d'aquesta situació.
- L'equip de redacció estudiarà els articles rebuts i informarà a l'autor/a de l'acceptació per a la publicació. Podrà també recomanar modificacions i, si l'article es considera no publicable, se'n comunicaran els motius.
- Extensió. Els articles de la secció "**A Fons**" tindran una extensió màxima de 15 pàgines, els de les seccions "**Altres temes d'interès**" un màxim de 10 pàgines; els de "**Miscel·lània**", 3 pàgines, i els comentaris de "**Prestatge dels Llibres**" no excediran les 2 pàgines. Els articles es presentaran en format electrònic, lletra Arial cos 12; interlineat 1,5; marges 3 cm.
- Llengües. Els articles poden presentar-se en català o en castellà indistintament, la publicació es realitzarà bilingüe. Els títols i abstracts també en anglès.
- Les dades han d'anar a la capçalera dels articles. En la primera pàgina es farà constar títol i subtítol, si s'escau; nom i cognoms de l'autor/a principal i relació d'altres autors/es si el treball és d'equip; títol acadèmic, centre de treball i càrrec; també s'inclouran el número de telèfon i l'adreça de correu electrònic. A continuació el resum, no superior a 10 línies, en l'idioma triat i, si és possible, en anglès. Al final del resum les paraules clau, en nombre no superior a 5.
- Referències bibliogràfiques. Aniran al final del text, seguint l'ordre alfabètic i d'acord amb les següents normes de referència: ISO 690, 1987 (UNE 50-104-94) per a documents impresos i ISO 690-2 per a documents electrònics, bases de dades i programes informàtics.

Documents impresos.

- Monografies (Llibres): COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable. Títol (en cursiva). Altres responsables: traductor, editor, etc. (opcional). Edició. Lloc de publicació: Editorial, any. Extensió del llibre (opcional). Col·lecció (opcional). Notes (opcional). Número ISBN.

- Parts de monografies (Capítol de llibre): COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable del capítol. Títol del capítol. En COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable del llibre. Títol del llibre (en cursiva). Lloc de publicació: Editorial, any, situació en la publicació font (volum, pàgines, etc.).
- Publicacions en sèrie (Revistes): Títol (en cursiva). Responsabilitat de la revista. Edició. Identificació del fascicle (data i/o número). Lloc de publicació: Editorial, any. Sèrie (opcional). Notes (opcional). Número ISSN.
- Articles de publicacions en sèrie (Revistes): COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable de l'article. Títol de l'article. Col·laboradors/-es a l'article (opcional). Títol de la revista (en cursiva). Edició, any, volum, número, pàgines.
- Legislació: País. Títol. Publicació (en cursiva), data de publicació, número, pàgines.

Documents electrònics.

- Textos complets: COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable. Títol (en cursiva) [tipus de suport]. Responsable(s) secundari(s) (opcional). Edició. Lloc de publicació: Editor, data de publicació, data d'actualització/revisió [Data de consulta] (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). (Col·lecció) (opcional). Notes (opcional). Disponibilitat i accés (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Número normalitzat (opcional).
 - Parts de textos: COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable del document base. Títol del document base (en cursiva) [tipus de suport]. Responsable(s) secundari(s) del document base (opcional). Edició. Lloc de publicació: Editor, data de publicació, data d'actualització/revisió [Data de consulta] (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Capítol o designació equivalent a la part. Títol de la part. Numeració dins el document base (opcional). Localització dins el document base (opcional). Notes (opcional). Disponibilitat i accés (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Número normalitzat (opcional).
 - Publicacions en sèrie (Revistes electròniques): Títol (en cursiva) [tipus de suport]. Edició. Lloc de publicació: Editor, data de publicació [Data de consulta] (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Sèrie (opcional). Notes (opcional). Disponibilitat i accés (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Número normalitzat.
 - Articles i altres contribucions de publicacions en sèrie (Revistes electròniques): COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable de la contribució. Títol de la contribució. Títol de la revista (en cursiva) [tipus de suport]. Edició. Número del fascicle. Data d'actualització/revisió [Data de consulta] (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Localització dins el document base. Notes (opcional). Disponibilitat i accés (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Número normalitzat.
- Les gràfiques, dibuixos i taules portaran les corresponents referències, indicant amb quina part del text estan relacionades.
 - Els articles s'enviaran a l'adreça electrònica de la RTS: rts@tscat.cat
 - Els articles, un cop publicats, passen a ser propietat de la RTS.
 - Els autors/es rebran 2 exemplars en format paper del número de la revista en què s'ha publicat el seu treball.

Nota als lectors:

La Revista de Treball Social (RTS) ofereix un espai de comunicació amb els lectors amb la voluntat de rebre **comentaris, suggeriments, cartes, notes** i tot el que els lectors vulguin comunicar a la direcció de la revista.

Envia les teves aportacions per correu postal a:

RTS

c/ Portaferrisa, 18, 1r 1a - 08002 Barcelona

o bé per correu electrònic a: rts@tscat.cat

Tarifes

- Subscripció anual: 45 euros
- Estranger (tarifa única): 58 euros
- Números solts: 18 euros

Dades personals

Nom i cognoms: NIF:
Adreça: C.P.:
Població:
Telèfon: Tel. mòbil: E-mail:

Dades Bancàries

Banc o Caixa:
Domiciliació Agència:
Població:
Titular:
Codi bancari: Entitat___/ Sucursal___/ DC__ Núm. C/c_____

Signatura:

Data:

Podem fer-ho arribar per correu electrònic o per fax.

