



GUIA DE L'ACOLLIDA AMB PERSPECTIVA COMUNITÀRIA

Direcció de Serveis d'Acció Comunitària
Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat

Títol
GUIA D'ACOLLIDA AMB PERSPECTIVA COMUNITÀRIA

Edició
Direcció de Serveis d'Acció Comunitària.

Coordinació de l'edició
Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.
Ajuntament de Barcelona.

Maquetació i impressió
UAN TU TRI.

Correcció ortogràfica
Linguaserve.

Equip d'elaboració de l'informe:

Sonia Montes, coordinadora de projectes
de la Direcció de Serveis d'Acció Comunitària.

Mireia Albors, tècnica del Departament
d'Equipaments de proximitat i política comunitària.

Andrés González, tècnic del Departament
de Coordinació Territorial de l'Acció Comunitària
i Associacionisme.

Amb les aportacions de:
IGOP Institut de Govern i Polítiques
de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Agraïments:
Volem agrair enormement la col·laboració de totes
les entitats, equipaments, serveis i persones
anomenades en el capítol 10 d'aquesta guia, ja que
sense les seves experiències i coneixença en la
matèria, no hagués estat possible aquesta guia.

Es permet la reproducció de les dades i la informació que
provenen de fons municipals, citant-ne la procedència.



©2025 Ajuntament de Barcelona

Dipòsit legal: B 20039-2025

Índex

1. Per què fem aquesta guia?	4
2. A qui va adreçada?	6
3. De què parlem quan parlem d'acollida amb perspectiva comunitària.	8
4. Què volem aconseguir amb aquesta guia	11
5. ÀMBIT 1 Els projectes	14
Projectes que promouen l'acollida amb perspectiva comunitària	
6. ÀMBIT 2 Les persones	26
Les persones que fan l'acollida. Habilitats i actituds	
7. ÀMBIT 3 Xarxes i territori.	30
Les xarxes i el territori	
8. ÀMBIT 4 Els espais.	36
Espais físics acollidors	
9. Eines per incorporar l'acollida amb perspectiva comunitària.	46
10. Amb qui i com hem construït aquesta guia	52
ANNEX 1 Terminologia.	56

1

Per què fem aquesta guia?

En les darreres dècades, la nostra societat ha estat subjecta a profunds canvis en la seva estructura i en el seu funcionament. Canvis en les estructures familiars, en l'organització del treball, la digitalització, l'increment de les vulnerabilitats i les desigualtats socials, la convivència de diversitats, la massificació turística o l'impacte de les xarxes socials, per esmentar-ne alguns. Canvis que hem vist com s'acceleraven en els darrers anys i que comporten, entre d'altres, un augment de l'individualisme i la competitivitat, i el deteriorament de formes de vida més comunitàries.

Malgrat això, la nostra ciutat compta amb un teixit associatiu ric i variat, amb centenars d'associacions veïnals, entitats culturals, espais autogestionats i tota mena de grups i organitzacions que responen a múltiples interessos i necessitats de la comunitat. El [Fitxer General d'Entitats Ciutadanes de l'Ajuntament de Barcelona](#) compta amb unes 6.000 associacions, grups de fet i plataformes, que ens mostren una societat civil organitzada i la riquesa col·lectiva de la ciutat.

Barcelona és també una ciutat amb un gran nombre d'equipaments i serveis. Per posar-ne alguns exemples, la ciutat compta amb 44 casals de barri, 52 centres cívics, 41 biblioteques, 11 fàbriques de creació, 39 centres de serveis socials i un llarg etcètera en l'àmbit de la cultura, l'esport, l'educació, les polítiques socials i comunitàries o la salut. Els equipaments són oportunitats comunitàries, en la mesura que ofereixen la possibilitat a



la ciutadania d'establir relacions al voltant d'interessos diversos. Relacions que poden ser promotores d'espais d'apoderament col·lectiu, d'organització i respostes col·lectives als grans reptes que ens planteja l'actualitat: la soledat, el canvi climàtic, la desafecció política, la crisi d'identitat, el malestar emocional o altres.

La pregunta que ens fem és si des d'aquests espais, o des de la societat organitzada, s'acull atenent la complexitat social i urbana de la nostra societat i en concret de la nostra ciutat.

L'Ajuntament de Barcelona va publicar l'any 2018 el document [Els equipaments de proximitat com a motors de projectes i vida comunitària als barris](#), que fa una anàlisi sobre la necessitat d'incorporar la mirada comunitària en els equipaments de la ciutat. Entre les seves propostes per reforçar la perspectiva comunitària en els equipaments inclou la producció i difusió de nous recursos tècnics i metodològics.

Aquesta guia, pensada des de les polítiques comunitàries, respon a aquesta proposta, però amb una mirada àmplia que inclou els equipaments, els serveis, les entitats i, en general, la forma en com s'estableixen relacions de la ciutadania amb els territoris, entenent que els equipaments són només una part per la construcció d'una comunitat acollidora.

Des de l'acció comunitària treballem en essència per promoure les relacions entre les persones i per promoure i facilitar l'apoderament col·lectiu i, per tant, ens interessa i ocupa tot allò que té a veure amb els espais que esdevenen oportunitats relacionals per a la ciutadania.

Així, centrem aquest document en l'elaboració d'una guia que assenyali els elements metodològics necessaris per incorporar a l'acollida una perspectiva comunitària, com a estratègia per millorar la relació que estableixen els serveis, els equipaments i les entitats amb la ciutadania i amb el territori, així com la capacitat que tenen aquestes relacions d'esdevenir generadores d'una comunitat acollidora i de major cohesió social als barris.

2

A qui va adreçada?

Aquesta guia interpel·la un públic divers i variat

Aquesta guia va dirigida a un públic ampli i divers: qualsevol persona, col·lectiu o organització que tingui interès a incorporar una mirada comunitària en els processos d'acollida. És una eina pensada per inspirar i orientar tot aquell que vulgui contribuir a construir comunitats més acollidores i cohesionades.

Persones amb voluntat de generar comunitat en el seu entorn, siguin professionals o voluntaris.

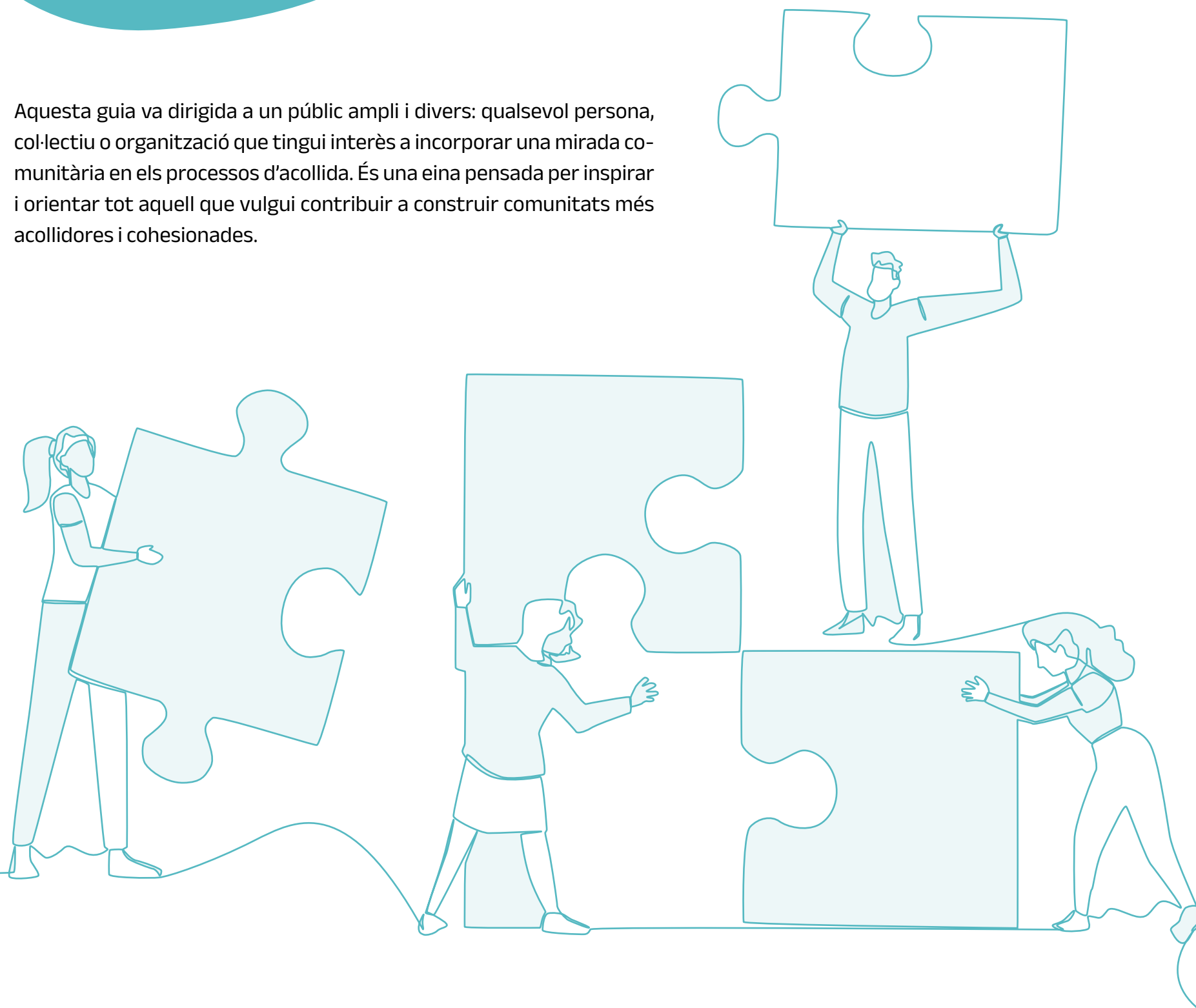
Equipaments o serveis de qualsevol àmbit, siguin gestionats per empreses o per entitats.

Administracions públiques, en tots els nivells de responsabilitat, direccions, equips tècnics, treballadors de l'atenció directa.

Entitats constituïdes, de primer o segon nivell, o grups informals, plataformes, o altres formes de funcionament col·lectiu.

Empreses públiques o privades, comerços, o altres, qualsevol que senti que pot fer una aportació a la construcció d'una comunitat acollidora i cohesionada.

Aborda els diferents nivells que impliquen l'acollida amb perspectiva comunitària, des de la ideació i redacció dels projectes fins al moment en què intervé la ciutadania i el conjunt de la comunitat. Ha de servir tant per repensar un plec de contractació, com per a la direcció d'un equipament, com per al veïnat, o per qualsevol entitat que tracta de sumar més persones a la seva iniciativa comunitària.



3

De què parlem quan parlem d'acollida amb perspectiva comunitària

La definició del terme *acollir*:

"Rebre (algú que es presenta), admetre a casa nostra", ens dona un marc insuficient per entendre l'acollida amb perspectiva comunitària, ja que situa el subjecte i l'acció com a elements passius, algú que és rebut sense ser cridat.

L'acció comunitària entén la ciutadania com a promotora de l'apoderament i de l'organització col·lectiva, i això ens porta a pensar més enllà, incorporant també a la definició el terme *convidar*: "*Pregar (algú) de prendre part en un àpat, una festa, etc.; invitar*. Incitar, fer venir gust o desig."

Convidar algú vol dir oferir una oportunitat de participar, "tenir o prendre part en una cosa" i, per tant, d'establir noves relacions. Deixa de ser una acció passiva, ja que interpel·la les persones a interactuar.

Acollir amb perspectiva comunitària és un procés en el qual convidem els altres a participar, a ser els protagonistes de les accions, a generar nous vincles de cooperació i solidaritat, a estar connectats amb la resta d'iniciatives del territori i, en definitiva, a formar part de quelcom col·lectiu i, per tant, a construir comunitat.

Aquesta definició fuig de l'ús clàssic del terme *acollida*, sovint relacionat amb la rebuda de persones estrangeres i l'atenció a les seves necessitats lingüístiques, jurídiques o d'un altre caire. Així doncs, es refereix a una acollida centrada en l'establiment de vincles, més enllà de condicions o característiques diverses de les persones.

S'entén l'*acollida* com una part essencial del recorregut per assolir una organització col·lectiva, que contribueix a promoure uns barris i una ciutat més inclusiva i a millorar la qualitat de vida de les persones a través de l'apoderament de persones i grups.

De l'acollida a l'acollida amb perspectiva comunitària

Quan parlem d'acollida amb perspectiva comunitària estem donant per fet que existeix una acollida bàsica, sense perspectiva comunitària. Sovint, les persones que s'adrecen a entitats, serveis i equipaments de la nostra ciutat són rebudes de forma individual i descontextualitzada, responent a demandes o necessitats puntuals i, com a molt, amb orientacions o derivacions cap a altres serveis.

Per aquest motiu establim uns elements que diferencien aquest tipus d'acollida de l'acollida amb perspectiva comunitària, a la qual ens referim en aquesta guia:

	Acollida	Acollida amb perspectiva comunitària
Funció principal	Informar i orientar. Sense intenció relacional.	Implicar, vincular, acompanyar i organitzar. Amb intenció relacional i de vincular.
Rol de l'equipament, servei, entitat o grup	Servei que respon a demandes concretes. Esperar que vingui la gent.	Voluntat proactiva d'adreçar-se a la ciutadania o al veïnat. Espai de participació i dinamització social.
Víncle amb el territori	Limitat o puntual. Cultura de derivació.	Fort, viu i constant. Cultura de xarxa.
Paper de la persona	Usuària consumidora.	Participant activa.

Els components de l'acollida amb perspectiva comunitària

L'acollida amb perspectiva comunitària ofereix els components transformadors següents:

Voluntat proactiva dels equipaments, dels serveis i de les entitats d'adreçar-se a la ciutadania, no de roman-dre a l'espera que la ciutadania vingui.

Enfocada a la connectivitat dels di-ferents agents comunitaris, formals i informals.

Generadora de relacions entre persones, que faciliten els processos de desenvolupament personal i social, amb intenció d'empoderar.

Inclusiva, sense excloure ningú per raó de gènere, orientació sexual, origen, capacitat, religió o qualsevol altre motiu. Des de la promoció de la diversitat i la igualtat es garanteix que totes les persones se sentin convidades a participar.

Circular. La mirada comunitària posa l'èmfasi tant en el moment concret com en el procés continu. La primera acollida, el primer contacte, és un moment fonamental, que condicionarà la resta de la relació que s'estableix. Cuidar aquest moment facilitarà el desenvolupament d'un procés en el qual es generin vincles i llaços entre les persones i el territori. A mesura que es vagi consolidant, facilitarà que les persones que l'han assolit formin part d'una comunitat i contribueixin al procés d'acollida d'altres persones. En aquest sentit, la perspectiva comunitària dota l'acollida d'una dimensió de construcció col·lectiva.

La suma d'experiències d'acollida amb perspectiva comunitària en un mateix territori ens ajuda a avançar cap a la construcció de comunitats acollidores. Aquestes són enteses com una fita o utopia cap on volem caminar.

4

Què volem aconseguir amb aquesta guia

El punt de partida és que l'acollida amb perspectiva comunitària requereix una metodologia determinada i cal planificar-la, no es genera sempre de forma espontània i, per tant, cal trobar procediments que sistematitzin metodologies amb mirades comunitàries.

La nostra teoria del canvi és que **la incorporació d'una metodologia específica en l'àmbit de l'acollida amb perspectiva comunitària generarà equipaments, entitats, serveis i ciutadania millor relacionades entre si i amb el seu entorn, i contribuirà a l'esdevenir d'una comunitat més cohesionada.**

Les metodologies es poden pensar, aprendre, compartir, ensenyar, definir i actualitzar. Ens generen un marc per saber com actuar, estableixen un full de ruta per aconseguir els nostres objectius.

Aquesta guia té un doble objectiu:

1

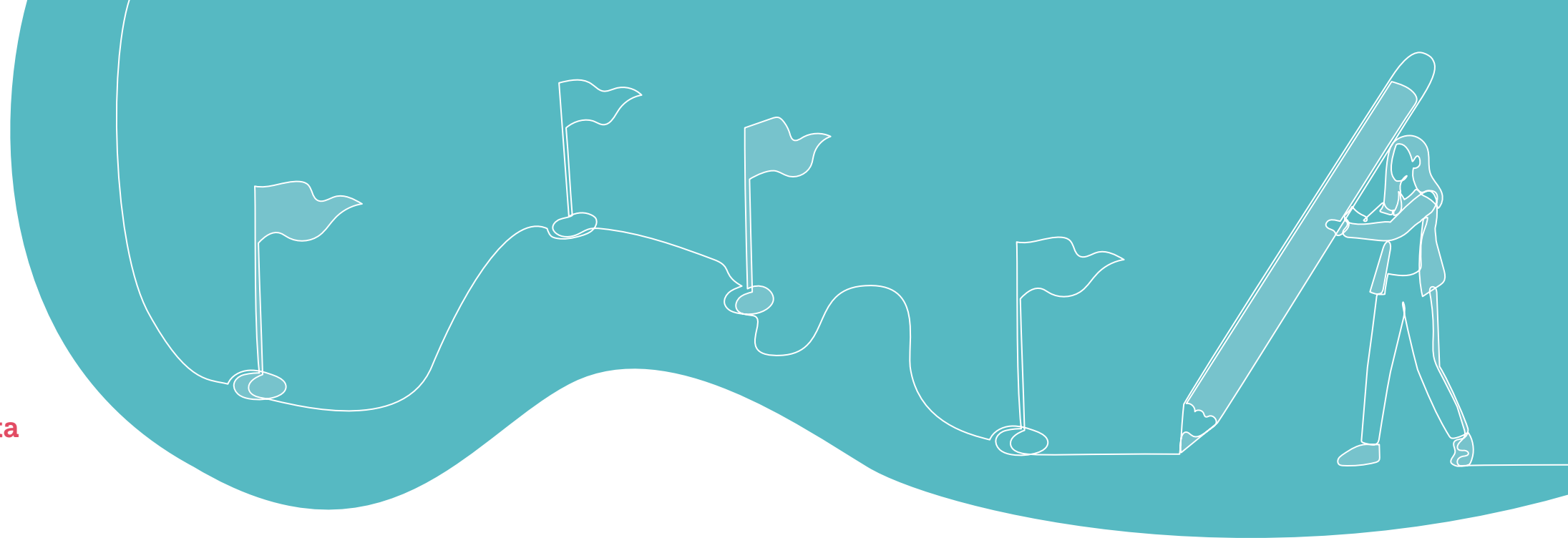
Definir el concepte d'acollida amb perspectiva comunitària.

2

Oferir eines específiques per incorporar metodologia comunitària a l'acollida que fan els equipaments, els serveis, els projectes, les entitats i qualsevol espai veïnal de la ciutat.

Així doncs, oferir una metodologia centrada en les relacions entre persones i d'aquestes amb el seu entorn, que faciliti la inclusió de les persones a la vida de la ciutat, millori la qualitat de vida de la ciutadania i promogui uns veïns i veïnes amb més capacitat per resoldre els reptes que planteja la complexitat social actual.

Identifiquem **quatre àmbits d'aplicació de la metodologia que proposa aquesta guia**, cada un amb **objectius** diferenciats:



12

1

ELS PROJECTES

Promoure que els projectes incorporin elements d'acollida amb perspectiva comunitària.

Establir condicions concretes i necessàries en la planificació d'un projecte.

2

LES PERSONES

Aconseguir que les persones que n'utilitzin les eines, reflexionin i incorporin estratègies al seu abast per incorporar mirada comunitària en l'acollida.

Determinar quines són les habilitats necessàries per desenvolupar l'acollida amb perspectiva comunitària.

3

XARXA I TERRITORI

Identificar els elements que promouen les relacions de xarxa en un territori i com activar-los.

Promoure unes estructures comunitàries que facilitin la cultura de xarxa i superar la cultura de derivació.

4

ELS ESPAIS

Aportar informació sobre els elements i característiques dels espais físics que condicionen i afavoreixen l'acollida amb perspectiva comunitària.

13

ÀMBIT 1

Els projectes

5

Projectes que promouen l'acollida amb perspectiva comunitària

Els projectes són el marc que defineix el que fem i com ho fem; poden variar en abast i complexitat. No ens referim necessàriament a un document formal amb objectius, desenvolupament d'accions i avaluació, sinó a **un rumb compartit, una orientació clara sobre cap a on anem i per què fem el que fem**. Aquesta consciència ens permet avançar, adaptar-nos i generar respostes significatives.

El projecte és l'existència mateixa, la concreció de la manera de viure i actuar en el territori. Per posar alguns exemples, un projecte pot ser l'organització d'un esdeveniment cultural o festiu en un barri per part d'un grup de veïnes o la planificació anual d'un equipament o servei.

Entenem que no tothom té un projecte escrit i estructurat, però qualsevol persona o col·lectiu que impulsa accions al barri ho fa amb alguna motivació, ja sigui un sentit de pertinença, desig de transformació, necessitat de relacionar-se o donar resposta a una problemàtica. Aquest és el motor de les iniciatives comunitàries, el que sosté la implicació de les persones i permet construir accions amb impacte real.

En tot cas, el projecte parla de qüestions estructurals, dona cabuda al reconeixement institucional de la mirada comunitària i interseccional, des dels nivells de governança on es prenen les decisions.

Aquests seran els aspectes clau a tenir en compte per als projectes que volen incorporar la mirada comunitària a l'acollida.

a.

La inclusió, aspecte clau de les comunitats acollidores

De manera transversal, el projecte ha d'incorporar una mirada interseccional, inclusiva i equitativa per garantir que ningú quedi exclòs de les accions i serveis que s'ofereixen. Això implica **tenir en compte els diversos eixos d'opressió i discriminació que operen a la nostra societat**, així com la diversitat de gènere, origen, edat, situació socioeconòmica, discapacitat, orientació sexual i altres factors que poden generar desigualtats en l'accés als serveis, equipaments o entitats del barri. Un projecte amb aquesta mirada ha d'assegurar que totes les persones, independentment de la seva situació, puguin participar i beneficiar-se de les accions. A més, ha d'impulsar metodologies de treball que posin al centre les veus de col·lectius tradicionalment poc representats, promovent espais de decisió compartida i una participació real i efectiva de tota la comunitat. Per tant, el projecte ha d'identificar i convidar els col·lectius que no hi siguin presents i preguntar-se què és allò que els impedeix participar-hi.



b.

Lideratges democràtics en els projectes per incorporar la mirada comunitària

En el desenvolupament dels projectes cal **diferenciar el poder del lideratge**. El primer és atorgat formalment, l'exerceixen determinades persones dins d'una organització, per la seva posició o categoria professional, i és transferit per un sistema.

Quan parlem de lideratge ens referim a la capacitat d'inspirar, motivar i guiar altres persones, mitjançant la construcció de relacions amb valors compartits. Els lideratges són atorgats per les persones, col·lectivament i l'exerceixen aquells que han estat reconeguts per la resta.

En algunes situacions el poder i el lideratge poden coincidir en una persona o en un grup.

En la construcció de l'acollida amb perspectiva comunitària, els lideratges han de ser democràtics i participatius, garantir la visió compartida i la presa de decisions col·lectiva. Han de transferir el poder al grup, alhora que el grup els legitima i, per tant, és una construcció de poder relacional.

Els equips directius, les juntes de socis o en general els òrgans decisoris de les organitzacions hauran de garantir que els projectes promoguin els lideratges democràtics amb les eines al seu abast, ja siguin plecs tècnics de les licitacions, plans i programes de desenvolupament, convenis, models o els estatuts de les entitats.

Els projectes poden garantir sistemes de participació democràtica i transformar el poder sistèmic en lideratge amb espais on la ciutadania sigui consultada sobre els seus interessos, i puguin opinar de forma proactiva.

En poden ser exemples els projectes que estableixen espais de governança amb els veïnats, on aquests tenen veu i vot en la construcció de la programació o en la presa de decisions sobre el pressupost o altres.

Les consultes a la ciutadania cal que s'obrin al barri de forma efectiva, no només a qui ja participa assíduament, per tal d'evitar processos endogàmics, on es generin guetos i es reproduïxin les mateixes veus de forma sistemàtica.

c.

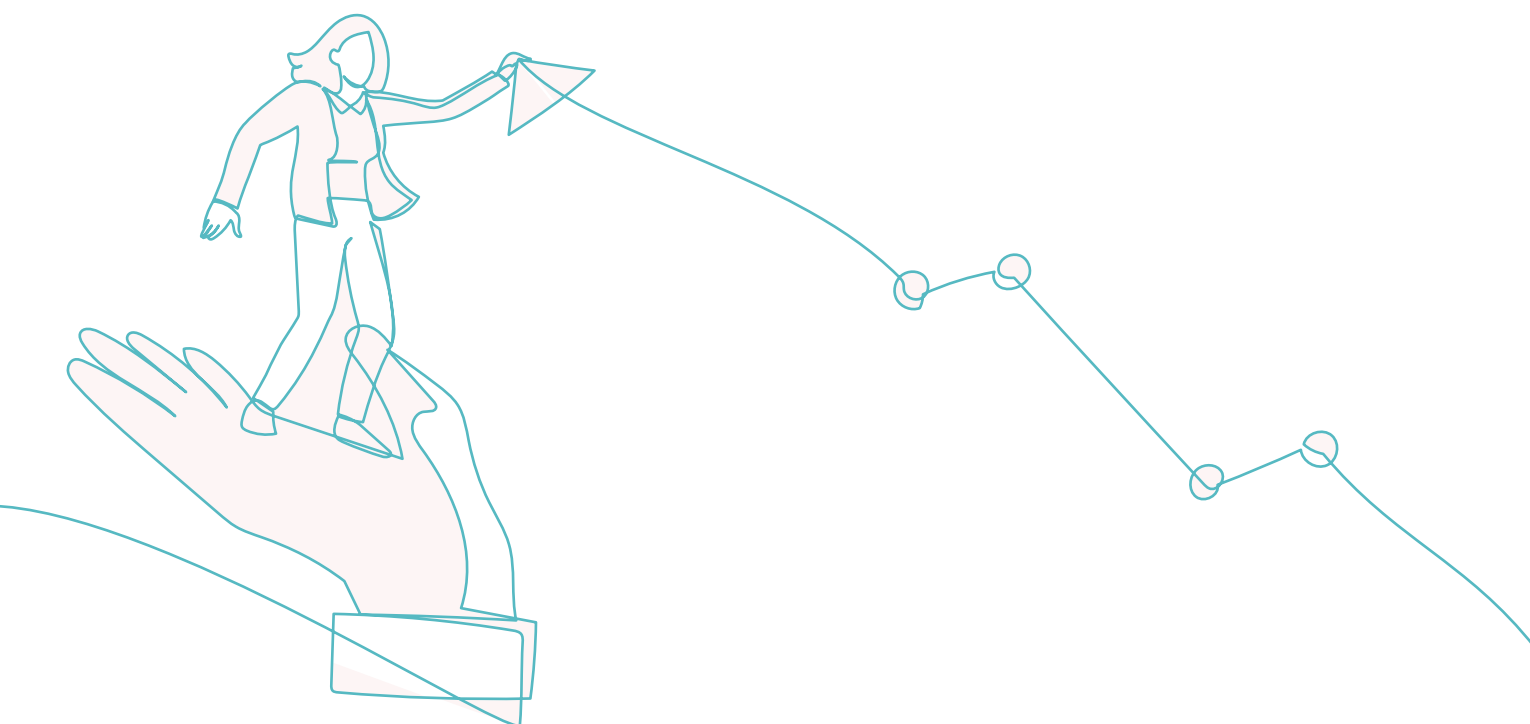
L'estabilitat dels equips de treball i les entitats i/o grups socials

L'estabilitat dels equips de treball influeix en la qualitat del servei i en la capacitat d'establir vincles sòlids amb la comunitat. Les condicions laborals poden afavorir o no a la rotació del personal. **Els canvis de professionals formen part de la vida dels projectes, però quan es produeixen molt sovint, suposen una pèrdua de coneixement i experiència** i, en conseqüència, van en detriment de l'efectivitat dels projectes comunitaris i el seu impacte.

Per tant, la incorporació de l'acollida amb perspectiva comunitària ha de ser també un compromís ferm amb la qualitat del servei, i la consolidació d'equips professionals capacitats per desenvolupar aquest model de treball.

Quan parlem d'entitats i grups socials, aquesta estabilitat també afavoreix la construcció de vincles i la continuïtat de les propostes comunitàries. En aquest cas, la combinació de persones compromeses amb el projecte, però que facilitin l'arribada i incorporació de nous actius, genera oportunitats de renovació i, per tant, escenaris més democràtics i idonis per a la construcció d'unes entitats i grups més acollidors.

18



d.

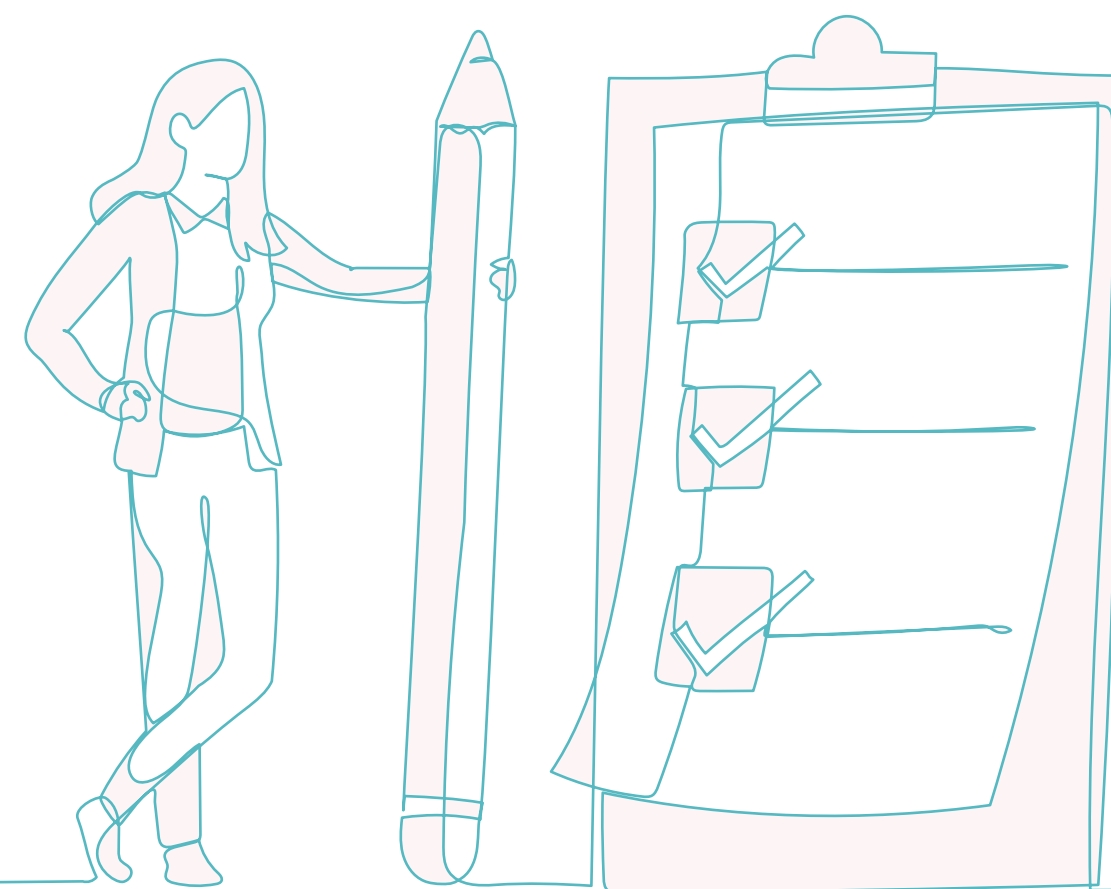
La construcció col·lectiva dels valors fonamentals dels projectes

Quan els projectes tenen uns valors compartits potencien la capacitat per generar cohesió i compromís entre totes les persones implicades, i així es crea una base sòlida per a la presa de decisions, la col·laboració i la sostenibilitat del projecte en el temps.

Cada projecte haurà de vetllar per identificar quins són els seus valors; és una reflexió col·lectiva, requereix consens i visió compartida.

Alguns valors en els quals podem inspirar-nos: la participació, la transparència, la corresponsabilitat, la igualtat, la inclusió, el treball en xarxa, l'adaptabilitat, el dinamisme, la proactivitat, la comunicació o la transversalitat. Els que siguin s'hauran de definir per garantir que tothom fa referència al mateix i s'hauran de tenir presents en tot allò que inclogui el projecte, així com revisar-los periòdicament.

19





El projecte ha de tenir presents les característiques principals del territori on s'ubica. Diagnosi compartida.

Molts projectes inclouen una part de diagnosi, però sovint són compendis de dades i informació poc enfocada a la tria del que és significatiu. S'annexa a aquesta guia una eina per facilitar la recollida d'aquesta informació, que considerem especialment rellevant per a un projecte que vol incorporar l'acollida amb perspectiva comunitària, que en essència ha de parar l'atenció en:

Característiques de la població.

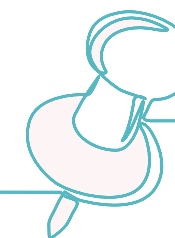
Ens referim a l'origen de la població, dades d'envelliment, nivell acadèmic, densitat de població i índex de vulnerabilitat. Són dades fàcils d'aconseguir i que ens ajuden a atendre la població amb més proximitat i encert. [Barcelona dades](#) és un web de l'Ajuntament on es pot trobar tota aquesta informació.

Què ofereix la vida al barri.

Entendre els punts forts i febles de la vida de la ciutadania al territori, com ara la massificació turística, qüestions relacionades amb l'habitatge, grans actuacions urbanístiques pendents o que ja s'estiguin executant, o lluites veïnals assolides o per assolir, per posar alguns exemples.

Identificar els lideratges comunitaris del territori.

Quines persones tenen capacitat de mobilitzar els altres o de generar sinergies entre grups.



Vida col·lectiva organitzada.

Conèixer quines entitats o grups organitzats hi ha al territori, al barri, però també en una àrea d'influència, ja que les fronteres administratives sovint no delimiten la vida comunitària. Plataformes, grups i reivindicacions col·lectives, entre d'altres.

Xarxes professionals.

Taules o xarxes professionals o no, que es reuneixen periòdicament per intercanviar informacions, construir propostes i millorar la vida als barris i els serveis que s'hi ofereixen.

El calendari festiu o cultural.

Tenir presents aquells esdeveniments festius significatius que donen identitat al territori i dinamitzen la vida comunitària. Les comissions de festa major i els grups que organitzen esdeveniments poden ser una porta d'entrada a les dinàmiques comunitàries del territori.

Conèixer els recursos del territori i els serveis.

És imprescindible fer la diagnosi amb els veïns i les veïnes dels territoris. El que recollim caldrà contrastar-ho amb les persones que tenen impressions i opinions directes, formades amb la seva pròpia experiència.



Els espais que es dediquen específicament a l'acollida han de tenir una intenció comunitària definida

Les característiques dels serveis o equips d'informació i acollida dels equipaments, entitats i serveis, han d'estar definides i preveure els aspectes següents:



Acollir és el que ocupa i preocupa al servei d'acollida.

El servei d'acollida ha de centrar la seva energia a atendre les persones. Les persones que fan l'acollida es poden encarregar d'altres tasques (administratives, per exemple), però mai han d'anar per davant de la seva raó de ser.

La conversa enriqueix les relacions.

No és una pèrdua de temps. Dur a terme una acollida personal, propera i individualitzada a la ciutadania. Ens referim a adreçar-nos a les persones que atenem pel seu nom o fer preguntes adequades a la persona que s'adreça a nosaltres. Preguntar-nos qui és la persona que ha entrat, què necessita i què pot aportar.

Acompanyament personalitzat, si cal.

Oferir al veïnat informació acurada de tot el que oferim, convidar-lo a participar i acompanyar-lo a la introducció, per tal de mostrar una visió de tot allò que podrà trobar en el projecte. Determinades persones poden necessitar que els acompanyin el primer dia que assisteixen a un grup o que els presentin algú que ja hi assisteix abans de participar, per exemple. Cal pensar en els detalls.

Aprofitar el que sabem per poder traslladar el coneixement.

Acollir, orientar i acompanyar persones cap a altres espais del territori (serveis, equipaments o entitats) que donin resposta a les seves necessitats, més enllà del que ofereix el nostre projecte.

Proporcionar un servei d'informació facilitadora i de qualitat als ciutadans i les ciutadanes.

Aquesta acció d'informació es farà de forma presencial, telefònica o telemàtica (web, xarxes socials, etc.). Posarem tots els recursos que tinguem al nostre abast per oferir allò que necessiti la ciutadania.

Sempre podem continuar millorant.

Fer una recollida sistemàtica de les demandes que rebem i que ens permeti fer una reflexió sobre allò que no estem donant resposta, per tractar d'incorporar-ho al projecte o compartir amb la xarxa les opcions per generar nova oferta. També d'allò que ens està donant millor resultat.

g.

Connexió permanent del projecte amb el territori

La comunicació és un aspecte clau en els nostres dies, disposem de molts recursos per comunicar i rebre informació. És estratègica, però l'hem de revisar constantment, per saber a qui estem arribant. Caldrà tenir present:

Plataformes digitals i les xarxes socials.

Tenir cura del manteniment i dinamització. Revisar qui ens segueix i preguntar-nos qui volem que ens segueixi.

Fer d'altaveu de les propostes comunitàries.

Que fan els equipaments, les entitats, els serveis i, en general, els agents del territori.

Actualitzar periòdicament la informació.

Que tenim dels altres agents del territori.

Contacte permanent amb els altres agents del territori.

Mantenir i establir-ho de forma sistemàtica.

Comunicar amb transparència.

El que fem, com ens financem, també és una forma de donar-nos a conèixer sense reserves.

h.

Sortir a buscar i facilitar l'acostament de la ciutadania

A vegades ens preguntem per què alguns col·lectius o persones, no entren als equipaments, no s'apropen a les activitats o no participen en la vida del barri. Pot ser simplement no saben que hi són ben vinguts. Proponem algunes estratègies per "**sortir a buscar la ciutadania**" i apropar-nos-hi de manera més activa.

Incentivar el treball al carrer.

Per tal d'arribar a les persones que no són participants habituals, programant accions o activitats als barris. Promoure espais veïnals a les places i els parcs pot generar un efecte crida perquè hi participi nova ciutadania.

Les propostes de *baixar cadires al carrer*, o de *café i xerrem* a les places, poden ser un pol d'atracció per donar-nos a conèixer.

Aprofitar els esdeveniments festius.

Per visualitzar el nostre projecte. Podem liderar alguna activitat de la festa major, com un concurs o altres, oferir-nos per dinamitzar algun espai, posar una parada en una fira, etcètera.

Establir mecanismes específics.

A mida del territori, per sortir i donar-nos a conèixer, com per exemple:

- Presentar-nos a grups que funcionin en altres equipaments, entitats o serveis.
- Organitzar jornades de portes obertes.
- Anar a conèixer i presentar-nos a altres agents del territori amb qui no tinguem tracte habitualment, i convidar-los a visitar-nos.
- Mirar els entorns immediats, acostar-nos a les persones properes.
- Quan hi hagi equips de carrer, demanar acompanyar-los algun dia a fer prospecció, per conèixer millor el barri i allò que passa al carrer.

ÀMBIT 2

Les persones

6

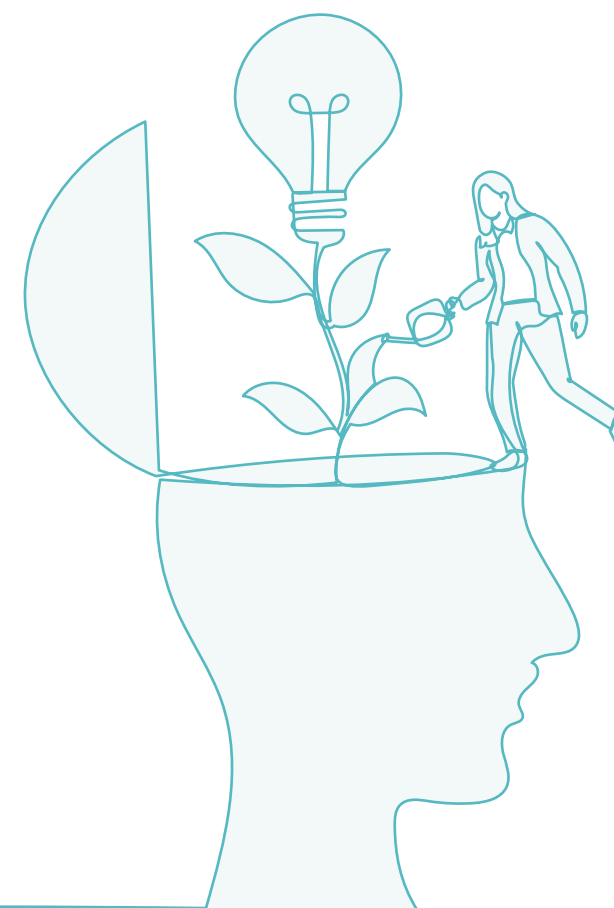
Les persones que fan l'acollida. Habilitats i actituds.

Les persones són una peça cabdal, són el talent i la riquesa dels projectes, de les entitats, dels barris, el punt més valuós per al desenvolupament de les accions i per a l'assoliment dels objectius.

Reflexionar sobre el rol de les persones que fan acollida amb perspectiva comunitària ens porta a posar el focus en un conjunt de coneixements i habilitats necessàries per desenvolupar aquesta tasca. Són **habilitats que es poden entrenar** i incorporar a la nostra forma de fer.

Una altra qüestió important és **l'actitud de les persones que fan l'acollida**, és a dir, la predisposició a respondre d'una manera determinada. Té un paper central en la generació de relacions i vincles amb els altres i depèn fortament de la voluntat personal, o de l'encàrrec institucional.

Les actituds venen més determinades pels valors d'un projecte, d'una entitat, d'un col·lectiu determinat, marquen el que és acceptable i el que queda fora del nostre marc. Per tant, si els valors del projecte han estat definits col·lectivament, marcaran les actituds de les persones que en formin part.



En el treball fet amb serveis, equipaments i entitats de la ciutat, hem identificat les habilitats següents com a afavoridores dels processos d'acollida amb perspectiva comunitària:

HABILITATS	APLICACIÓ EN CLAU COMUNITÀRIA
Orientació de servei a la comunitat Interès per dur a terme el treball de la millor manera possible per donar respostes a les necessitats de les persones, mostrant compromís i interès per contribuir al seu benestar, posant al centre la persona o persones que acull.	Entendre les necessitats que es plantegen i comprometre's en la solució dels problemes de la ciutadania, connectant les necessitats amb les respostes col·lectives que ofereix l'entorn.
Empatia Capacitat d'escoltar activament i entendre els pensaments, els sentiments i les preocupacions dels altres, encara que no siguin explícits, per tal de desenvolupar relacions positives.	Cal cercar la relació des de l'escolta activa de la persona que arriba, entendre i comprendre la situació de l'altre i intentar crear un vincle de confiança.
Treball en equip i en xarxa Capacitat de col·laborar i integrar la pròpia activitat amb la d'altres persones, per tal de prioritzar el benefici comú. Formar part d'un o més grups amb actitud integradora i de cooperació.	L'espai de treball de l'acollidor comunitari són les xarxes. Ha de ser capaç de pensar amb mirada ampla, de coordinar i compartir informació, de potenciar i acompanyar la presa de decisions col·lectives en els grups i espais en els quals està integrat. Enfocat a generar connexions entre uns i altres.

HABILITATS	APLICACIÓ EN CLAU COMUNITÀRIA
Proactivitat Capacitat de prendre la iniciativa i anticipar-se a les necessitats i desafiaments que puguin sorgir. Prendre el control de la situació i no simplement reaccionar a les circumstàncies externes. Fer que les coses passin sense necessitat que siguin una reacció forçada pels esdeveniments.	Parlem de sortir a cercar les persones i les oportunitats per fer-les partícips dels projectes, no esperar que arribin. Fer propostes i actuar per connectar el seu servei o entitat (i les persones participants) al seu entorn més immediat.
Comunicació Capacitat de fer servir el llenguatge i els mitjans necessaris per expressar i entendre missatges. Capacitat per transmetre informació de forma senzilla i comprensible, sense mostrar negativitat ni agressivitat i mantenint un diàleg constructiu.	L'acollidor comunitari ha de tenir mitjans per comunicar-se en diferents contextos i amb persones d'origen divers i situació socioeconòmica desigual, generant espais en què la comunicació entre persones diferents sigui possible en igualtat de condicions. Entendre les necessitats comunicatives de l'altre.
Flexibilitat i obertura al canvi Capacitat per adaptar-se i treballar eficientment en escenaris imprevistos amb diferents institucions, projectes, processos i persones. Predisposició per aprendre i capacitat d'anticipar-se als canvis.	L'acollidor ha de saber adaptar les seves capacitats i coneixements a les necessitats de cada situació concreta, adaptar els projectes davant de fets sobreenvenuts, sense perdre de vista els objectius i els sentits acordats col·lectivament.

ÀMBIT 3

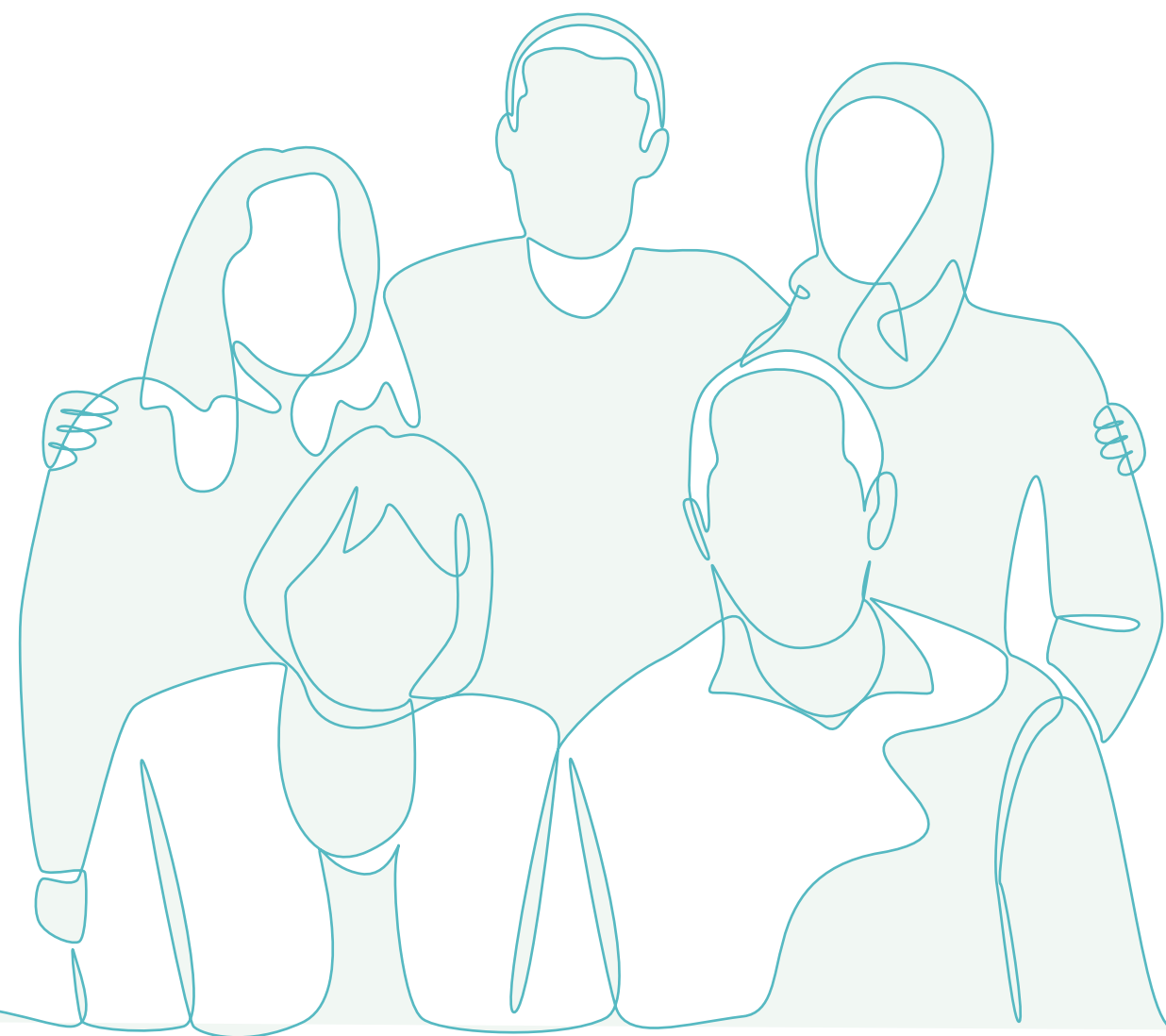
Xarxes i territori

7

Les xarxes i el territori

Incorporar l'acollida amb perspectiva comunitària té una dimensió necessàriament col·lectiva del territori, de les seves dinàmiques socials i de la densitat relacional d'aquest. Tant el teixit associatiu i veïnal com el treball tècnic condicionaran la forma en què podrem desplegar accions, eines o propostes.

Determinats factors contextuais són el resultat de les accions, decisions i mirades de qui forma part d'un territori i afavoriran la construcció de l'acollida amb perspectiva comunitària. En la mesura del possible, cal tractar de possibilitar la seva existència. Identifiquem els elements següents que impulsen l'enxarxament als territoris:



a.

Un teixit associatiu representatiu i coordinat

Als territoris podem trobar entitats i grups amb interessos i causes molt diverses. Per algunes, l'arrelament al territori pot ser un punt cabdal de la seva existència, mentre que per a d'altres pot ser una qüestió intranscendent. Però en un lloc o altre les entitats entren en relació amb els serveis, la ciutadania, els equipaments o les altres entitats.

En la mesura del possible cal afavorir la inclusió de les entitats a les activitats, cadascú des del seu lloc, i sobretot portant la qüestió als espais compartits. Preguntar-se "a qui ens estem deixant" ha de ser una constant si volem tenir una xarxa potent i generadora de comunitat.

Associacions veïnals arrelades al territori, més o menys representatives de la realitat dels barris.

Cal tenir-les sempre en compte, són part de la memòria històrica del barri i sovint són interlocutores polítiques del territori. Poden liderar activitats importants des d'una dimensió comunitària.

Entitats especialitzades en un àmbit.

Pot semblar que estan centrades en el seu tema, que no poden oferir res al territori. Cal esbrinar quin és l'espai relacional del barri que els pot interessar, i trobarem el punt de connexió. Tothom necessita els altres en algun moment per desenvolupar les seves iniciatives.

Els grups de fet, no constituïts formalment.

Els trobarem, per exemple, a equipaments o a l'espai públic. Poden ser més difícils d'identificar, però s'han de trobar i convidar, i tenir-los presents quan es planifiqui l'estratègia de sortir a buscar i comptar amb tothom.

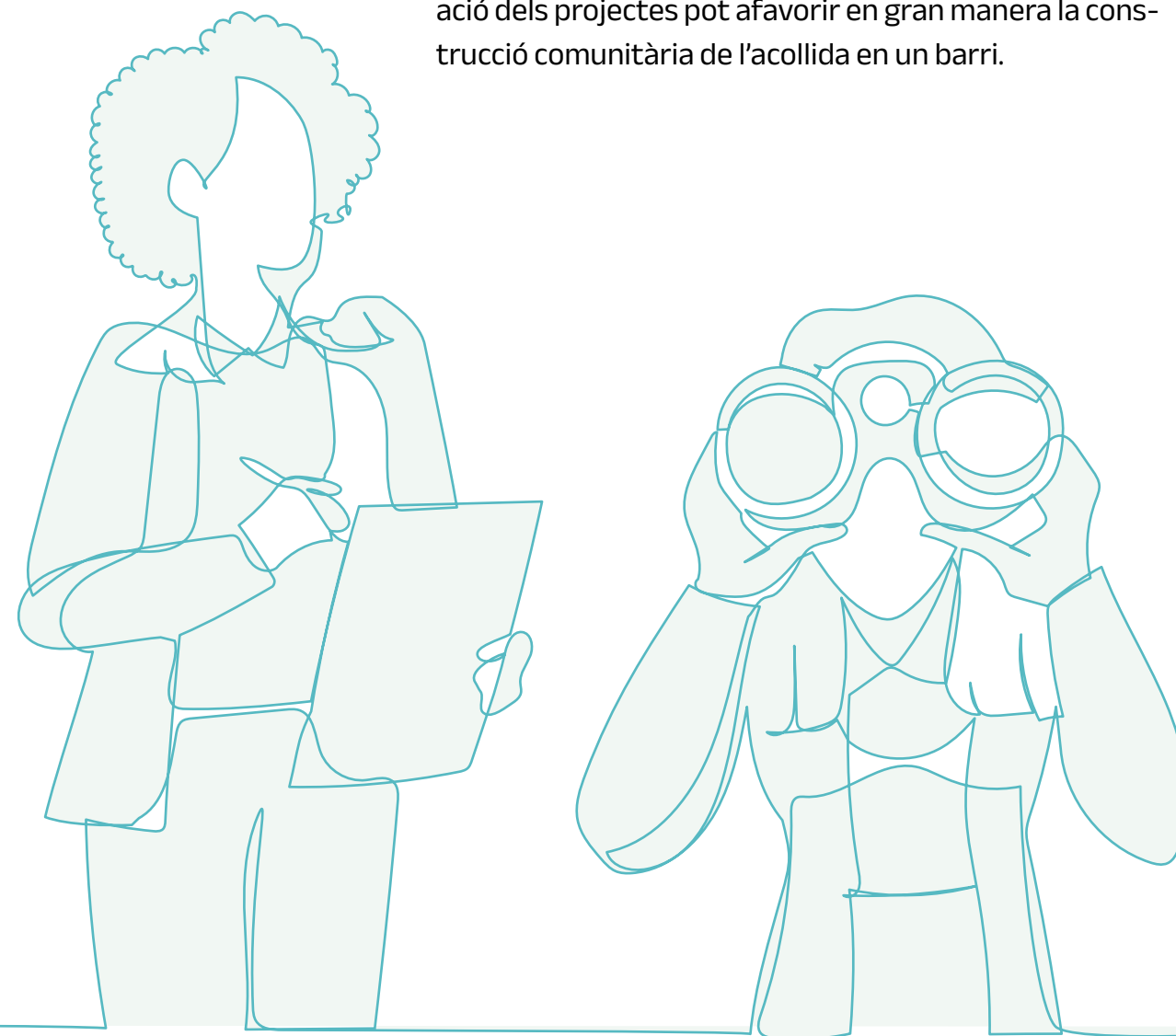
b.

Uns equips tècnics que miren el barri i les necessitats del veïnat

Sovint els barris disposen d'espais de coordinació tècnica per compartir informació i recursos, detectar necessitats i oportunitats i crear projectes compartits. En diem **taules, xarxes o grups motors**. Tenen habitualment un grau alt de professionalització, i en molts només hi participen professionals, siguin d'entitats, serveis o equipaments.

Poden ser elements clau al territori quan treballen amb metodologia comunitària perquè poden detectar necessitats o oportunitats, i traslladar propostes en què participi la ciutadania.

Una xarxa tècnica amb un objectiu clar de promoure la participació i d'incloure els veïns i les veïnes en la cocreació dels projectes pot afavorir en gran manera la construcció comunitària de l'acollida en un barri.



Unes figures connectores i espais compartits entre els tècnics i el veïnat

Aquest és un aspecte molt vinculat al moment de cada territori, però és un element molt estratègic per millorar la capacitat acollidora d'una comunitat. Els elements que identifiquem com a grans facilitadors són els següents:

Quan trobem figures proactives que enllacen les estructures tècniques i les veïnals, com per exemple un líder veïnal o un tècnic municipal.

Experiències de col·laboració públic-comunitària, com per exemple equipaments de gestió cívica

Espais de participació i creació de projectes compartits entre tècnics i veïns, organitzats o no, on es donen relacions horitzontals i amb la intenció d'apoderament de la comunitat

Alguns territoris disposen de professionals especialitzats en la intervenció comunitària que teixeixen vincles entre els agents del barri. Alguns més focalitzats a la intervenció a l'espai públic. Acostumen a ser grans coneixedors dels territoris, és important que ens hi acostem

Aquestes figures també poden ser un suport important en les situacions de tensió i conflicte, perquè el treball amb xarxa és un gran promotor de les relacions, que a vegades no estan exemptes de conflictes i contradiccions que cal resoldre

Com organitzar un espai veïnal acollidor

Els elements facilitadors esmentats pivoten al voltant de la idea de generar sinergies entre un món tècnic facilitador de processos comunitaris i un món veïnal amb base social, actiu i divers. Aquesta connexió implica propiciar la creació d'espais veïnals compartits, però amb la mirada posada en la promoció de l'autonomia dels espais comunitaris.

A la pàgina 48 d'aquesta guia trobaràs un decàleg amb els elements a considerar en els espais de trobada veïnal.

El contingut pot ser estratègic

Es pot construir acollida amb perspectiva comunitària a partir de les qüestions que preocupen al territori o que motiven la ciutadania. La llista és molt llarga, però podrien ser casos com la memòria històrica, la festa del barri, la lluita per la igualtat de drets entre homes i dones, la justícia global, qüestions vinculades a l'espai públic o a problemàtiques ciutadanes concretes, com una colònia de gats o una intervenció urbanística. Qualsevol tema pot generar identitat i pertinença al territori i crear vincles entre persones o grups.

Grups oberts facilitadors de la participació

Els grups oberts on sempre es poden incorporar nous actius promouen una participació més diversa i inclusiva.

L'acollida permanent pot suposar un esforç en rebre a les persones que venen per primera vegada, però a llarg termini també enriqueix els grups.

Cadascú pot vincular-s'hi de forma progressiva, i participant en la mida que vagi agafant confiança, o apoderant-se en els objectius personals i comuns.

ÀMBIT 4

Els espais



Espais físics acollidors

Quan parlem d'espais físics, ens referim a llocs on es duen a terme activitats. Pot ser un equipament, el local d'una entitat, o una plaça a l'espai públic. L'espai no és només un contenidor d'una activitat o trobada, sinó que és un **element actiu en la configuració de l'experiència d'acollida**.

Els espais dissenyats amb cura són fonamentals per fomentar la cohesió social i la interacció entre les persones. Determinades condicions dels espais poden afavorir les relacions i, per tant, les dinàmiques comunitàries positives. Ens poden fer sentir bé, amb ganes de romandre-hi o ens poden convidar a saber més del que ens trobem en una entrada.

Més enllà de la possibilitat de canvis que podrem implementar o no, proposem fer una reflexió sobre aquesta qüestió. Hem de saber quines proves podem dur a terme per veure en cada lloc què funciona millor i, sobretot, hem de prendre consciència que l'espai pot tenir un paper protagonista per a la construcció de comunitat acollidora.

Els espais amaguen barreres simbòliques. Per exemple, activitats a l'espai públic on les persones no s'acosten perquè hi ha una tanca en algun lloc, que pot semblar un fals accés a l'activitat.

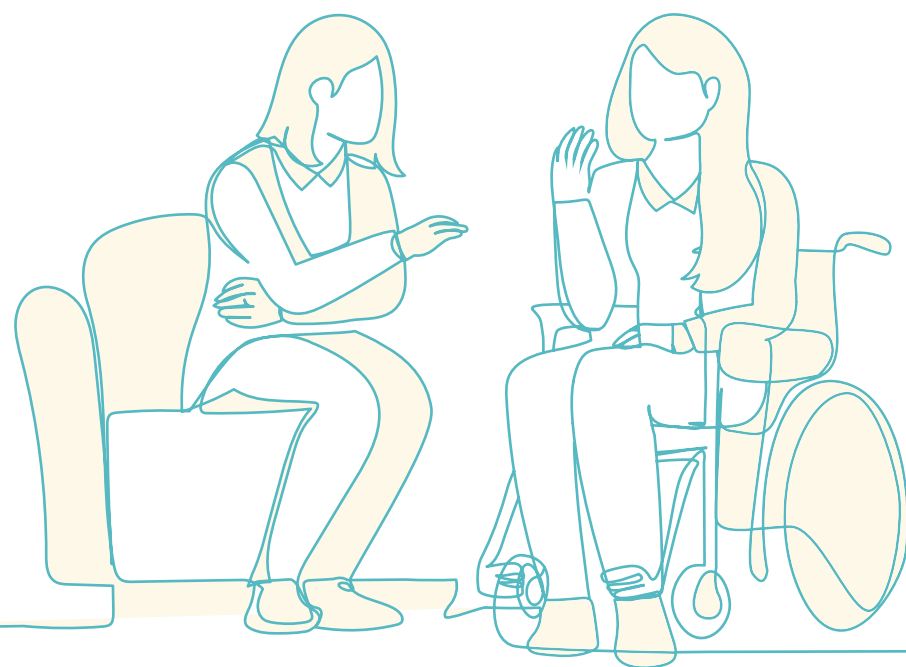
A continuació, proposem aquelles qüestions a revisar, per tal de millorar l'acollida comunitària des dels espais que ocupem.

a.

Espais físics segurs per a totes les persones

Els espais han de ser segurs per a tothom, i han de garantir que qualsevol persona, independentment de la seva situació personal o social, pugui sentir-se còmoda, respectada i protegida. La creació d'espais segurs fomenta la inclusió i afavoreix una convivència basada en el respecte mutu. Per tant, podem definir els espais segurs com aquells **on qualsevol persona pot expressar-se lliurement, ser acceptada tal com és i no sentir por de ser jutjada, discriminada o exclosa**. Això inclou garantir que els espais siguin inclusius, respectuosos amb la diversitat cultural, de gènere, funcional i generacional.

En definitiva, els espais segurs són aquells que no només compleixen amb uns requisits físics d'accessibilitat i funcionalitat, sinó que posen les persones al centre. Són espais dissenyats per fomentar les relacions i el respecte en totes les seves formes, i construir un entorn on tothom pugui ser i participar activament. Això requereix una reflexió constant, escoltant les necessitats i interessos de totes les persones que en formen part, per garantir que l'espai sigui veritablement inclusiu i acollidor.



b.

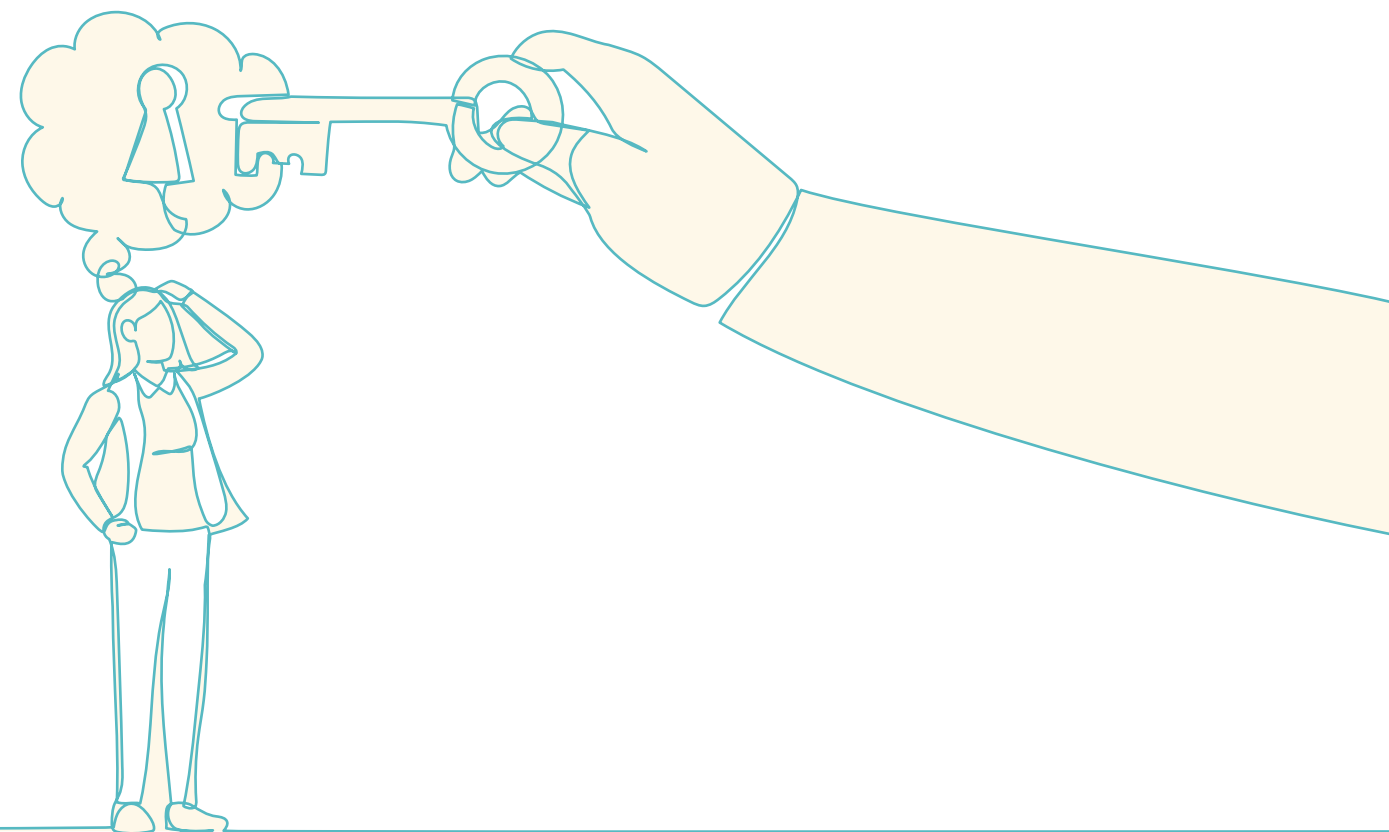
Portes i accessibilitat

Els accessos han de ser clars i fàcils d'identificar, amb **senyalització** en diversos formats (visual i tàtil).

Senyalitzar en diversos **idiomes** també pot ser d'ajuda en contextos veïnals en què hi ha molta diversitat d'orígens, per així adaptar-nos a la realitat demogràfica del territori.

Les portes han de ser àmplies i automàtiques, sempre que sigui possible, per garantir una circulació fluida i facilitar l'accés a persones amb mobilitat reduïda. Si són de vidre s'ha de valorar si cal fer-les servir per penjar-hi cartells, ja que potser és més adequat que es vegi què hi passa a dins.

Les portes poden ser obertes o tancades, cal que el projecte faci una reflexió específica sobre aquest element i defineixi què és més convenient per assolir els objectius comunitaris del projecte.





Serveis, entitats i grups sense espai propi

Alguns serveis, entitats o grups no tenen un equipament propi, sinó que aprofiten cessions d'espais estables o temporals per desenvolupar-hi els seus projectes.

En aquests casos cal cuidar especialment alguns detalls, ja que s'observa a través d'alguns casos estudiats, que els processos de vinculació són més complexes, per la falta de referència a un espai concret, i que la identitat del projecte o col·lectiu pot quedar més desdibuixada.

En aquests casos es recomana:

Cuidar especialment la comunicació de les activitats, indicant molt clar on tindran lloc.

Deixar molt clars els canals de comunicació, telèfons mòbils, correus electrònics, o xarxes, i planificar un temps per respondre els missatges.

Reforçar la comunicació a xarxes, com per exemple obrir un canal en alguna xarxa, i mantenir-lo actiu generant contingut d'interès.

Programar activitats obertes on es dediqui algun esforç a la presentació del que fem, i a recollir possibles persones interessades en rebre informació, participar o col·laborar.



Mobiliari

El mobiliari ha de ser **versàtil**, ergonòmic i resistent, pensat tant per a l'oci com per al treball. Cal que inclogui cadires i taules modulars i fàcils de moure, amb rodes, que permetin diferents configuracions segons l'activitat.

Sofàs i butaques còmodes per a **espais d'acollida o conversa** informal són essencials, així com bancs o cadires en espais exteriors per facilitar la interacció.

La disposició del mobiliari ha de **fomentar la socialització i el treball de col·laboració**. És important organitzar l'interior de manera que creïn àrees de conversa íntima, però també espais diàfans per a activitats de grup.

Que l'espai sigui flexible, amb zones que es puguin adaptar per a diferents activitats, com ara llegir, fer exposicions o altres esdeveniments, ja que permet que hi passin coses diferents segons les necessitats del moment.





Elements físics facilitadors

Els taulells d'acollida han de ser oberts i accessibles. En cas de ser necessaris, han de ser de baixa altura per mantenir una proximitat física amb els usuaris i eliminar barreres visuals i comunicatives.

Els taulells es poden substituir per altres propostes, que podrien variar en funció de com és cada espai. Cal fer una valoració sobre què aporta i què resta aquest element. Una taula rodona, una barra de bar si l'entrada és a través de la cantina de l'equipament, cal ser imaginatiu i treure'n partit.

Elements decoratius clau, significatius pel projecte, que mostrin en part allò que passa en aquell indret i que puguin ajudar el que arribi per primera vegada a situar-se més fàcilment. Poden ser elements referencials dels principis del projecte com ara una aposta pel medi ambient, per a la no-violència, de memòria històrica o altres.

Alguns equipaments tenen **bar o cafeteria**, en aquests casos es pot promoure que siguin espais de trobada i interrelació on les persones es poden conèixer i establir vincles de manera espontània. Existeix l'alternativa d'oferir **un espai amb cafès i tes** o una zona de lliure accés amb màquines de cafè o aigua. En tot cas, cal vetllar perquè siguin preus econòmics, a l'abast de tothom, que no siguin monopolitzats per col·lectius determinats i que siguin espais que facilitin les interaccions informals en ambients relaxats.

Tenir una **font d'aigua** també pot ser d'ajuda per fer sentir les persones a gust en un espai, o facilitar gots si tenim una font pública al davant de l'equipament o el local on estem.

La il·luminació és un element fonamental que afecta directament el benestar de les persones i la percepció de l'espai. Ha de ser flexible per adaptar-se a diferents moments del dia i activitats. La llum natural sempre és preferible, però quan aquesta no és suficient, cal que la il·luminació artificial sigui càlida i regulable.

Els materials i els colors emprats en la construcció influeixen en la percepció de l'espai. Els materials naturals com la fusta o la pedra proporcionen una sensació de calidesa i sostenibilitat. Els acabats tous, com les moquetes o el suro, ajuden a absorbir el so i creen una atmosfera més tranquil·la i còmoda. Els materials reciclats o de baix impacte ambiental s'haurien de prioritzar per fomentar un espai sostenible.

La relació dels colors amb les emocions de les persones s'ha indagat des de diverses disciplines com la psicologia o l'arquitectura. En funció del que volem transmetre al nostre espai, caldrà triar-ne uns o altres.





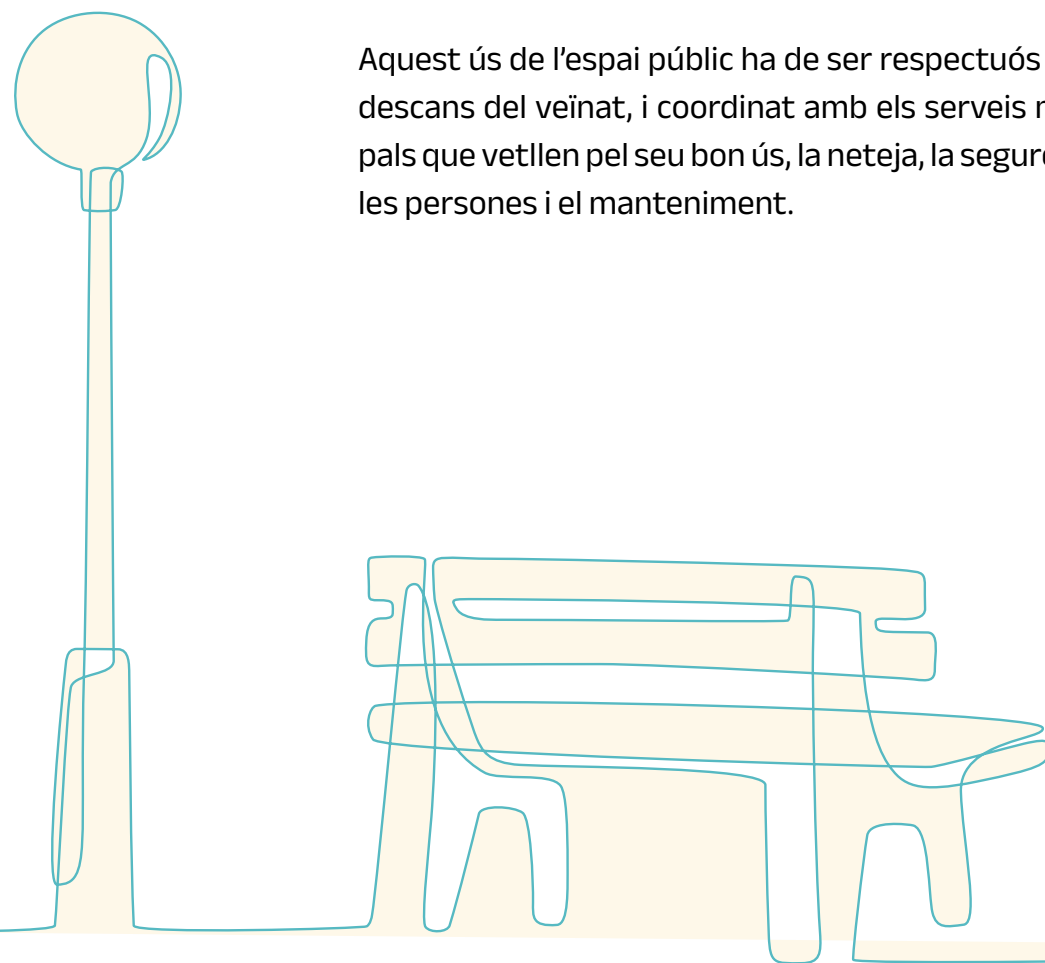
Espais exterior*s* i espai públic

Els projectes no han d'acabar necessàriament en la delimitació entre equipament i espai públic.

A la porta dels equipaments i serveis, o als voltants, es poden estendre també les propostes, per tal de cercar la trobada amb altres veïns i veïnes, l'exposició pública del que fem o la interacció amb el territori.

L'apropiació dels espais exterior*s* és clau per fomentar el sentiment de pertinença i la connexió de la ciutadania amb el seu entorn. Resulta rellevant, llavors, parlar d'elements per acostar l'espai exterior a la població, en referència a aquelles iniciatives o propostes que faciliten la interacció, la identificació i l'ús actiu dels espais públics per part d'aquesta. Quan els espais exterior*s* són acollidors, útils i participatius, s'aconsegueix que la comunitat se'ls faci seus i els utilitzi de manera activa i sostenible.

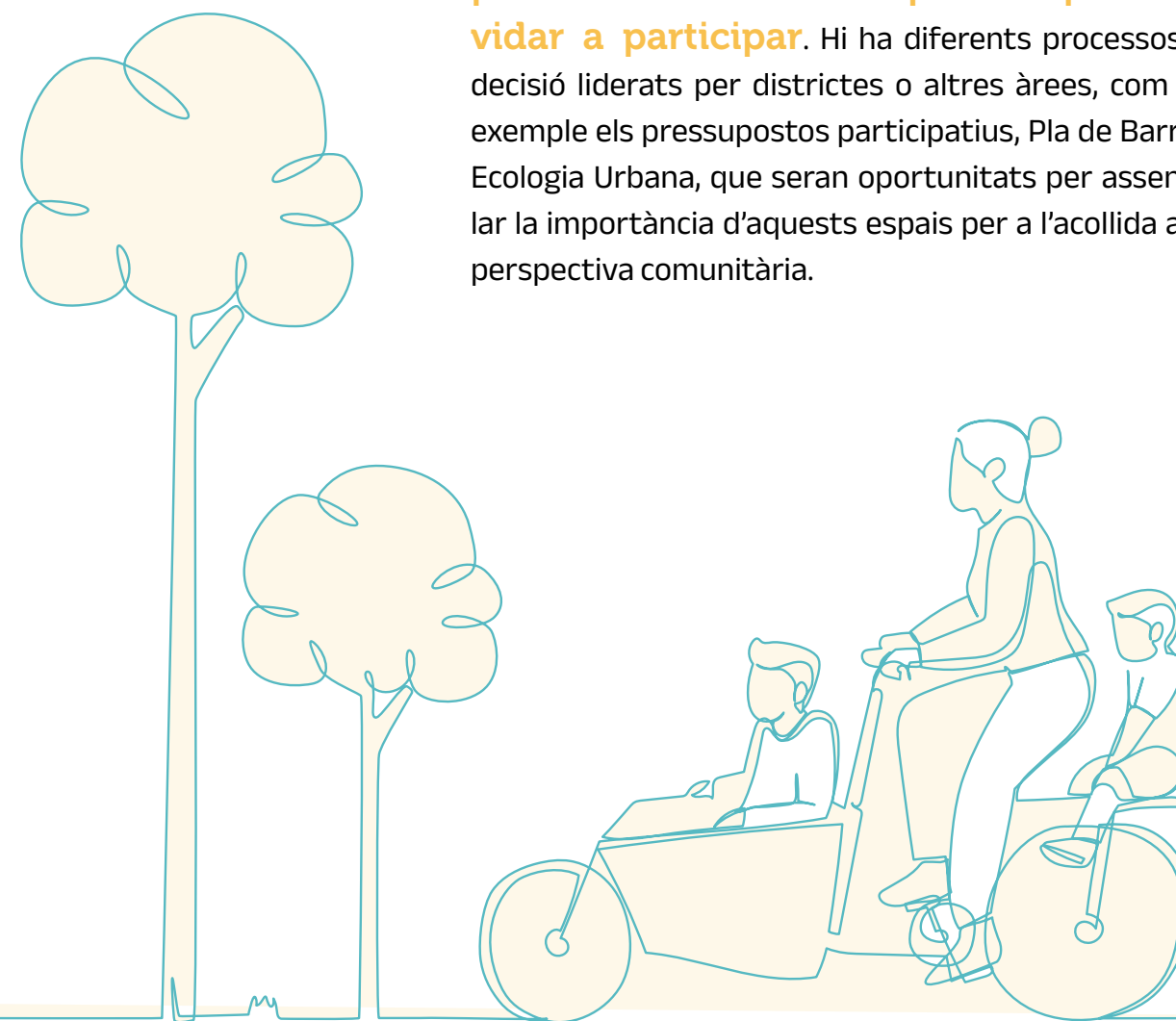
Aquest ús de l'espai públic ha de ser respectuós amb el descans del veïnat, i coordinat amb els serveis municipals que vetllen pel seu bon ús, la neteja, la seguretat de les persones i el manteniment.



A l'exterior, **el mobiliari hauria de facilitar trobades espontànies**, amb bancs o taules, petits escenaris per a activitats a l'aire lliure, àrees de joc o de pràctica esportiva, ubicades en llocs estratègics per fomentar la interacció entre la comunitat. Seran espais on "sortir a buscar" ciutadania.

Incloure àrees enjardinades o parcs a prop dels edificis comunitaris aporta beneficis per al benestar mental i físic. Les plantes i els arbres no només embelleixen l'espai, sinó que també actuen com a zones d'ombra o descans, que poden esdevenir refugis climàtics.

El que trobem a fora dels equipaments pot ser també molt important per con-vidar a participar. Hi ha diferents processos de decisió liderats per districtes o altres àrees, com per exemple els pressupostos participatius, Pla de Barris o Ecologia Urbana, que seran oportunitats per assenyalar la importància d'aquests espais per a l'acollida amb perspectiva comunitària.



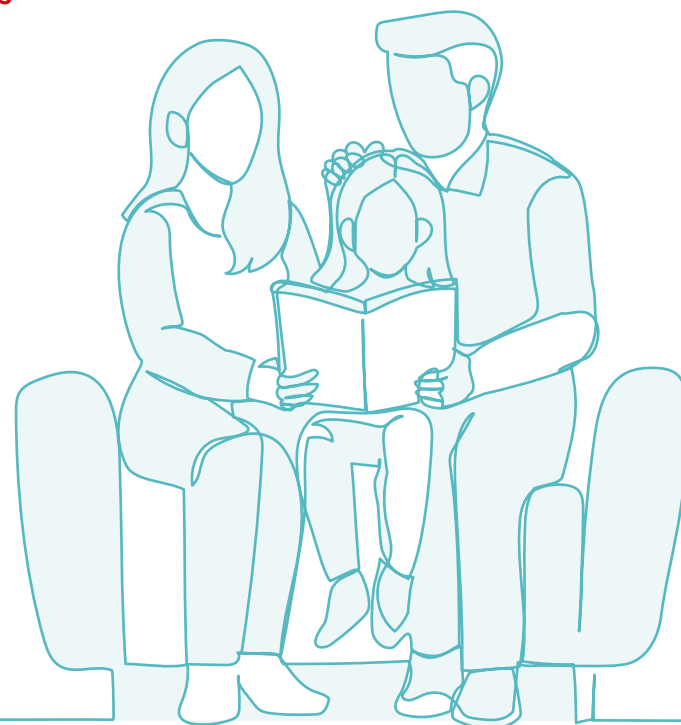
9

Eines per incorporar l'acollida amb perspectiva comunitària

La Guia incorpora quatre eines que faciliten la revisió d'alguns aspectes dels projectes per implementar millores en l'àmbit de l'acollida.

- Estratègies per ser més inclusius.
- Elements bàsics per tenir en compte als espais de treball compartit.
- Decàleg dels espais físics acollidors.
- Guia bàsica per fer la diagnosi comunitària al territori.

Mira les experiències inspiradores que trobaràs al final de la Guia.



Estratègies per ser més inclusius

1. Fem activitats gratuïtes sempre que sigui possible, i evitem que el cost sigui una barrera per a la participació.
2. Promoguem activitats sense inscripció prèvia, deixant de banda tràmits que poden excloure algunes persones.
3. Afavorim l'obertura sense penalitzar qui deixa de venir, i difonent el missatge que cal deixar que cadascú participi segons les seves possibilitats. Així serem més respectuosos amb les dificultats que puguin tenir les persones per raó d'una malaltia, o de les cures a persones que hagin de desenvolupar.
4. Pensem en les dificultats de les persones funcionalment diverses, preguntar-los què necessiten i què podem fer per adaptar l'espai o l'activitat a les seves necessitats. Si fem desaparèixer la barrera, també desapareixerà la dificultat d'accés.
5. Fem els cartells de fàcil lectura perquè tothom els entengui.
6. Valorem quan calgui la traducció d'alguna informació, cartell, campanya de difusió, en funció del que sabem del territori i de les persones que hi viuen.
7. Preguntem-nos si les persones que hi ha als grups representen la realitat del barri, si no és així, cal pensar on són i per què no venen. I dissenyem una estratègia per acostar-nos-hi.
8. Pensem especialment a no deixar fora les persones més vulnerables, que, segurament, trobaran més dificultats per acostar-se.
9. Cada persona és una oportunitat per al projecte, deixem de banda els prejudicis.
10. Mirem al voltant quins altres projectes, equipaments o serveis hi ha, i si treballen amb col·lectius específics, tenir-los en compte.

Elements a considerar en els espais de trobada veïnal

1. Triar bé l'espai. Cal ser estratègics en les convocatòries, ja que en alguns projectes serà ideal trobar-nos en una escola i en d'altres a l'ambulatori.
2. Distribuir de les cadires per tal d'afavorir el diàleg.
3. Vetllar per les adaptacions tècniques necessàries, en cas de diversitats funcionals o necessitats acústiques de l'espai.
4. Cuidar els detalls de l'espai. Endreçar la sala, sense deixar-hi materials acumulats, per tal que no sembli que ens reunim al traster de l'equipament i això resti importància a la convocatòria.
5. Tenir en compte la conciliació familiar, horaris i cura dels infants si han de venir a la trobada. Els horaris més convenients seran sempre els que facilitin la participació ciutadana.
6. En cas que hi hagi menjar, vetllar per les diverses necessitats com les intoleràncies o les creences.
7. Sempre que sigui possible, posar aigua a disposició dels participants.
8. Implicar els assistents en la preparació de la trobada, compartir la responsabilitat del bon funcionament.
9. Quan els espais de participació tinguin lloc al carrer, cal tenir en compte també aquests elements.
10. Donar la benvinguda a les persones que s'incorporen de nou, fent rodes de presentació sempre que sigui necessari.

Decàleg dels espais físics acollidors

1. La porta ha de convidar a entrar. S'ha de veure des de fora el que passa a dins. Quan sigui possible, la porta ha d'estar oberta.
2. Espais segurs, visiblement inclusius, on "càpiga" tothom.
3. Dinamitzar l'entrada de l'equipament amb activitats que mostrin el que pot passar a dins, com ara exposicions, activitats amb grups, o el que permeti l'espai.
4. Disposar i pensar l'espai per afavorir les relacions entre les persones: mobiliari còmode i versàtil, que ens permeti adaptar-nos a diferents situacions.
5. Senyals que ens ajuden a ser-hi i a entendre el que passa al nostre voltant (idioma, indicacions dels serveis, les sales, pictogrames...) amb la màxima claredat.
6. Repensar les barreres com aparadors, taulells, mampares. Fer una reflexió del què i per a què.
7. Cuidar els detalls, quan tenim cura de l'espai cuidem les persones que l'habiten: ordre, informacions caducades, oferir aigua, un cafè o te per qui s'espera o s'hi està.
8. La primera impressió és la que compta. La llum, els colors i els materials influeixen en l'estat d'ànim de les persones, en la percepció de l'espai.
9. Controla els decibels! L'espai ha de ser auditivament amable.
10. L'espai públic immediat pot ser també l'entrada a l'equipament o servei. Intentar connectar aquests espais amb el projecte.

Passos per fer una diagnosi comunitària

1. Aterratge al territori

Primera aproximació per observar, escoltar i generar confiança. No es pot entrar als territoris *"com un elefant en una cristalleria"*; cal molt de tacte i paciència.

- **Carrer, carrer i carrer:** tingues presència al barri, recorre-te'l. Estar-hi, observar, parlar. Planifica't passejades exploratòries en diferents horaris i zones del barri.
- **Recull informació prèvia:** dades actualitzades, estudis previs, diagnòsis anteriors.
- **Primers contactes clau:** identifica agents del territori, cerca aliances i legitimació per apropar-te a ells i iniciar el camí.
- **Planteja't preguntes:** quins problemes hi ha al barri? Quins actors socials existeixen? A qui representen? Com es relacionen entre ells? Donen resposta a les necessitats existents? Quins canvis proposen? Quines oportunitats hi ha? De quins recursos disposem?...

50

2. Anàlisi participativa

Sense debat col·lectiu no hi ha diagnosi comunitària.

No podem entendre la realitat sense la veu de les persones que viuen i treballen al barri. **Com ho pots fer?**

- Aproximació directa al territori: pregunta, escolta, comparteix.
- Tècniques participatives:
 - **Entrevistes en profunditat amb actors clau:** entitats, serveis, equipaments, tècnics municipals, líders informals...

- **Enquestes:** arriba a més persones difonent una enquesta en grups de WhatsApp del territori
- **Grups focals:** sessions de debat amb grups sectorials (gent gran, dones, joves, veïns d'una zona...)
- **Tallers participatius.** Per exemple, proposa un taller de fotos a un grup de joves, que siguin els teus ulls i t'ajudin a identificar espais i oportunitats comunitàries.
- **Mapatges col·laboratius:** genera un mapa a partir de les informacions recollides (mapes de percepcions, recursos, conflictes, etc.) o construeix-lo directament en sessions de treball amb ciutadania.
- **Sociograma:** construeix-te un mapa d'actors comunitaris que reflecteixi les relacions i dinàmiques entre els diferents agents. Tingues en compte serveis, entitats, equipaments, projectes, grups informals i espais de coordinació o treball comunitari.

51

3. Síntesi i socialització dels resultats

Tanca el procés de forma col·lectiva i transparent.

- **Elaboració de documents de síntesi:** accessibles, visuals i útils.
- **Jornada pública de retorn:** compartir els resultats amb el veïnat i validar-los conjuntament.
- **Accés fàcil a la teva informació;** penja-la al web, envia-la per correu i afavoreix que estigui a l'abast de tothom.

10

Amb qui i com hem construït aquesta guia

Els participants van ser

- [Biblioteca GG Márquez](#), [Centre de Serveis Socials d'Horta](#), [Centre de Serveis Socials de Sant Andreu](#), [Centre de Vida Comunitària de Trinitat Vella](#), [CAI La Marina](#), [Servei d'Intervenció Comunitària a l'Espai Públic del Turó de la Peira i Can Peguera](#), [Servei de Gestió de Conflictes](#), [Arrels Fundació](#), [Metzineres](#), [Biblioteca de Sant Pau](#), [AVV Turó de la Peira](#), [Pla de Desenvolupament Comunitari de les Roquetes](#), [Espai Polivalent de Càritas](#), [Radio Nikosia](#), [Bcn Cuida](#), [APC zona sud Nou Barris](#), [Aliança contra la Pobresa Energètica](#), [Casal de Barri Can Carol](#), [Casal de Barri Verdum](#), [Associació Sant Martí Esport](#), [Espai Tres Ulls de Trinitat Nova](#), [Torre Jussana](#), [Gimnàs Sant Pau](#), [Associació Los Botijas](#), [Centre Cívic El Guinardó](#), [Associació Bayt al-Thaqafa](#), i tècniques del Comunitariament de l'IMSS.
- El novembre del 2024 es va incorporar al projecte [l'Institut de Govern i Polítiques Públiques \(IGOP\)](#) per tal de fer una observació a quatre projectes pilot i una proposta d'avaluació d'impacte.

- [El Poliesportiu Municipal Camp del Ferro](#), la Direcció de Serveis a les Persones i el Territori de Sant Andreu i les entitats gestores de l'equipament, [l'Associació Esportiva Sant Andreu](#) i el [Club Patí Congrés](#).
- El grup de veïnes que organitzen l'esdeveniment de [La Culturalíssima](#) al barri del Turó de la Peira i el Servei d'Intervenció Comunitària a l'Espai Públic del Turó de la Peira i Can Peguera.
- La [Biblioteca Poblenou - Manuel Arranz](#).
- [L'Aula Ambiental de Ciutat Vella](#) i la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de Ciutat Vella.

La pràctica i observació des de l'acció comunitària ens ha portat a explorar l'acollida com un dels **elements estratègics per desplegar metodologies comunitàries al territori**.

Per aquest motiu, el maig del 2024 iniciarem el desplegament d'aquesta línia estratègica de la Direcció d'Acció Comunitària, amb un [procés de construcció col·lectiva d'aquesta guia](#).

La primera trobada va reunir 40 persones entre professionals i membres d'entitats de la ciutat. Des de l'experiència dels participants vam assentar els fonaments de la guia amb una reflexió sobre quatre blocs: el rol de qui fa l'acollida, la nostra comunitat, com definim l'acollida i els nostres espais als equipaments i serveis.

El gener del 2025 aquestes persones van tornar a ser convocades per fer un contrast del document i de nou es van recollir les aportacions, que han quedat reflectides en el resultat final.

En aquest procés van col·laborar

Les seves observacions i reflexions també han enriquit la guia

54

- Les companyes de l'[IMSS](#) que lideren el projecte [Comunitàriament](#), on s'ha fet també una reflexió molt important i necessària sobre l'Acollida als centres de serveis socials, han revisat i aportat elements clau en aquest document.
- L'equip tècnic del [Servei d'Acció comunitària](#) amb qui hem debatut àmpliament sobre el contingut.
- [Biblioteca GG Márquez](#), Centre de Serveis Socials d'Horta, Centre de Serveis Socials de Sant Andreu, [Centre de vida comunitària de Trinitat Vella](#), [CAI La Marina](#), Servei d'Intervenció Comunitària a l'Espai Públic del Turó de la Peira i Can Peguera, Serveis de Gestió de Conflictes, Arrels Fundació, Metzineres, Biblioteca de Sant Pau, AVV Turó de la Peira, Pla de Desenvolupament Comunitari de les Roquetes, Espai Polivalent de Càritas, Radio Nikosia, Bcn Cuida, APC zona sud Nou Barris, Aliança contra la pobresa energètica, Casal de Barri Can Carol, Casal de Barri Verdum, Associació esportiva Sant Martí, Espai Tres Ulls de Trinitat Nova, Torre Jussana, Gimnàs Sant Pau, Associació Los Botijas, Centre Cívic El Guinardó, Associació Bayt al-Thaqafa; tècniques del Comunitàriament de l'IMSS.

Sense les aportacions de totes les persones esmentades aquesta guia no hauria estat un document complet i, per tant, agraïm profundament la col·laboració de totes les persones, entitats, serveis i equipaments que han dedicat el seu temps i suport al projecte.

Experiències inspiradores

També a totes les experiències inspiradores que a través d'apropar-nos a conèixer-les, ens han fet repensar i recollir noves aportacions:

- [Cuina Oberta de Sant Antoni](#), gestionada per la [Federació d'Entitats Calàbria 66](#), al Districte de l'Eixample.
- [Centre Cívic Casa Orlandai](#), gestionat per l'[Associació Cultural Casa Orlandai](#), al Districte de Sarrià.
- Benvinguda al nou veïnat del [Centre de Vida Comunitària de Trinitat Vella](#) al Districte de Sant Andreu.
- [Centre d'Atenció Integral La Marina](#) del Districte de Sants i de l'[Institut Municipal de Serveis Socials](#).
- [Dissidències a la fresca](#) de la [Biblioteca Sant Pau](#) de la Xarxa de Biblioteques al Districte de Ciutat Vella.
- [Escola d'adults La Troca](#) al Districte de Sants-Montjuïc.
- Joc de la Pinya del [PPDC Roquetes](#). Gestionat per la [Plataforma d'Entitats de Roquetes](#) al Districte de Nou Barris.
- [Fem acollida](#). CSS de diversos districtes. Impulsat pel Comunitàriament de l'IMSS.
- [Gimcana "I tu, coneixes les Corts?"](#) del Districte de les Corts.
- ["Transformant Realitats, la veu dels joves migrants"](#). Projecte del [Servei de Detecció i Intervenció \(SDI\)](#) amb infants, adolescents i joves migrants sols.
- Àgora, el barri proposa i el protocol d'Acollida del [Casal de Barri Espai Antoni Miró Peris](#).

55

Experiències
inspiradores



Cuina oberta

Sant Antoni. Eixample

Impulsor:

Federació d'Entitats Calàbria 66

Qui hi participa:

A la Cuina Oberta, hi participa un grup divers de veïnes i veïns de Sant Antoni i voltants: persones de diferents edats, orígens i camins de vida, amb ganes de compartir una estona a la cuina i fer barri.

Hi ha qui ve cada setmana i ja forma part del nucli estable, i també qui s'hi acosta de tant en tant. És un espai obert a qui vulgui conèixer gent nova, compartir sabers, receptes o simplement passar una bona estona.

També hi participen persones vinculades a altres iniciatives del barri, entitats i col·lectius que volen fer xarxa.

I fins i tot, de vegades, s'hi apunta algú que simplement passava per l'espai i s'anima a quedar-s'hi: a la Cuina Oberta, tothom és benvingut.

Projectes

Persones

Xarxa i territori

Espais

www.instagram.com/cuinacomunitaria_santantoni

Breu resum

Els dimecres a les 16.30 hores obrim la porta de l'Espai Veïnal del Mercat i de la Cuina Comunitària de Sant Antoni.

Hi fem la Cuina Oberta, una trobada setmanal en què cuinar és només l'excusa per trobar-nos, compartir, fer-la petar i posar-nos al dia de què es cou al barri.

L'objectiu és crear lligams amb les veïnes i veïns del barri, fer xarxa i construir espais de suport mutu.

La Cuina Oberta és un espai inclusiu, on tothom és benvingut: vinguis d'on vinguis i sàpigues el que sàpigues de cuina. Cuinem plegats amb respecte, curiositat i ganes d'aprendre els uns dels altres. També és un espai intercultural, on conviuen sabors, orígens i històries diverses.

No cal apuntar-s'hi: només cal venir, entrar i compartir.

I si després vols implicar-t'hi més, tenim un grup de WhatsApp on comentem el dia a dia: idees de receptes, ingredients o qui porta què.

Pel veïnat que està interessat en el projecte de la Cuina Comunitària, recomanem venir un dimecres de Cuina Oberta; és un bon moment per poder explicar el projecte envoltat de l'atmosfera de l'activitat. La Cuina Oberta és la millor porta d'entrada a la Cuina Comunitària i l'acció comunitària que fem a Sant Antoni.



Casa Orlandai

Sarrià. Sarrià-Sant Gervasi

Impulsor:

Associació Cultural Casa Orlandai

Qui hi participa:

La participació és el motor del nostre projecte. Hi participen entitats i col·lectius, com el Taller d'Història Sarrià-Sant Gervasi, el Grup de costura comunitària, diverses companyies artístiques, el Banc del Temps, entre altres. També persones a títol individual, com la gent gran que demana espais per jocs de taula, persones que utilitzen els espais lliures per llegir o descansar, o estudiants que necessiten un espai on estudiar.

Projectes

Espais

www.casaorlandai.cat

Breu resum

La Casa és un espai obert a la participació, que entenem que és líquida i diversa. L'equipament és un bé comú del barri i pel barri, on promovem la implicació i la vinculació, i facilitem la participació, amb l'objectiu de canalitzar i donar resposta a les necessitats i els interessos del veïnat, per tal de maximitzar l'ús de l'espai.

El projecte i l'ús de l'equipament estan pensats en clau comunitària integralment. Alguns exemples són la programació que es genera a través de diverses persones del barri que proposen activitats que organitzen, coordinen i moderen voluntàriament. La Casa acull el banc del temps de Sarrià, els grups oberts de costura, entre molts altres.

Com a pràctiques d'acollida destaquem la mirada d'obertura a la ciutadania que té el projecte. Per exemple, destaquem la cafeteria de l'equipament que és un espai de trobada, sense consumició obligatòria, que acull persones que treballen, practiquen jocs de taula i és alhora refugi climàtic com altres espais de la Casa.

També hi ha sales obertes quan no hi ha activitat, per tal que es puguin fer servir per part del veïnat, com ara joves que necessiten un espai per estudiar, o s'aprofiten els espais comuns a la Casa per qui vulgui seure, descansar, llegir, etc.



Acollida de les noves veïnes de Trinitat Vella

Trinitat Vella. Sant Andreu

Impulsor:

Centre de Vida Comunitària Trinitat Vella

Qui hi participa:

Serveis socials, equipaments del territori, la Xarxa de resposta socioeconòmica, Servei de dinamització juvenil i Barcelona Activa.

Persones

Xarxa i territori

<https://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/centre-de-vida-comunitaria/noticies/primera-ruta-de-benvinguda-als-equipaments-de-trinitat-vella-organitzada-pel-centre-de-vida-comunitaria-1524802>

Breu resum

Aquest projecte s'ha desenvolupat per afavorir la convivència i la inclusió social de les noves veïnes que arriben al barri a causa de la creació de nous habitatges. Els objectius principals són fomentar l'arrelament, acompanyar les persones adjudicatàries d'habitatge públic, donar a conèixer els serveis i recursos del territori i oferir serveis especialitzats segons les necessitats detectades.

La metodologia s'ha centrat en la comunitat, amb accions consensuades amb el veïnat, escolta activa i coordinació amb serveis per evitar la sobrecàrrega. També s'han cercat recursos institucionals per abordar dificultats de convivència.

Entre les accions destacades hi ha una campanya porta a porta per convidar personalment les noves veïnes, una ruta pels equipaments del barri amb presentacions dels serveis, i la creació d'un kit de benvinguda amb mapa, guia de serveis, calendari festiu i una bossa dissenyada col·lectivament.

Finalment, s'han establert trobades trimestrals per fer seguiment i valoració dels processos, amb l'objectiu de promoure el vincle autònom i actiu de les veïnes amb el territori.



Transformació de l'Espai d'Acollida del Centre d'atenció integral de la Marina

La Marina. Sants-Montjuïc

Impulsor:

Centre d'atenció integral de la Marina

Qui hi participa:

Equip d'acollida del CAI de la Marina.

Projectes

Espais

Breu resum

En el marc del model d'atenció integral centrat en les persones, es considera essencial que l'espai físic dels equipaments sigui un facilitador actiu en els processos d'escolta, orientació i acompanyament. En aquest sentit, es proposa incorporar alternatives al taulell tradicional, ja que, si no, constitueixen una barrera —tant física com simbòlica— que dificulta una relació horitzontal, propera i accessible entre la ciutadania i les professionals.

L'eliminació del taulell respon a la voluntat de generar una entrada amable i confortable, sense obstacles arquitectònics ni de comunicació, que afavoreixi una experiència d'acollida més humana i respectuosa amb les diverses realitats i necessitats de les persones. Aquest plantejament permet configurar espais d'espera i de relació oberts, ergonòmics i acollidors, que fomenten la confiança mútua, la comoditat i la dignificació de l'atenció.

Així doncs, la configuració de l'espai s'alinea amb els valors del projecte, i promou un entorn que acompanya i sosté, més enllà de la funció merament administrativa, amb una clara orientació a la qualitat relacional i a la inclusivitat.



Dissidències a la fresca

El Raval. Ciutat Vella

Impulsor:

Biblioteca Sant Pau - Santa Creu

Qui hi participa:

Servei de dinamització de les places del Raval (districte); entitats diverses del barri (depenent del tema tractat a cada sessió); veïnat del barri, Biblioteca Sant Pau - Santa Creu.

Xarxa i territori

Espais

www.ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/ca/bibsantpau

Breu resum

La Biblioteca Sant Pau - Santa Creu impulsa un projecte socioeducatiu de proximitat, basat en el treball en xarxa amb serveis i entitats del barri.

Una de les accions clau del nostre compromís amb el territori és "Dissidències a la fresca", un club de lectura obert, coorganitzat amb el Servei de Dinamització de l'espai públic del Raval. L'objectiu principal és posar el focus en les veus dissidents, marginals i invisibilitzades. Llegim textos breus i accessibles sobre resistències, feminismes, migracions, capacitisme o identitats dissidents, i ho fem a l'aire lliure.

A cada sessió ens acompanya una entitat del barri que treballa la temàtica del text proposat, i aporta una mirada crítica i arrelada al territori. Per exemple: el Sindicat de Llogateres quan es parla d'habitatge, Diàleg de Dones per abordar les migracions i les experiències de dones d'orígens diversos, o el col·lectiu Col·lectic en sessions sobre desinformació i tecnologies.

Amb aquesta proposta es busca també dinamitzar els Jardins de Rubió i Lluch, proposant-hi activitats culturals que fomentin la convivència, el respecte mutu i la inclusió. No es tracta d'expulsar ningú, sinó de repensar conjuntament les problemàtiques socials, i activar l'espai com a lloc de trobada cultural i comunitària.



La Troca, escola comunitària de formació de persones adultes de Sants

Sants . Sants-Montjuïc

Impulsor:

La Troca

Qui hi participa:

Veïnes i veïns del barri de Sants.

Projectes

Persones

Xarxa i territori

www.latrocasants.org

Breu resum

La Troca és una iniciativa comunitària ubicada a La Lleialtat Santsenca, que respon a les necessitats formatives no cobertes de les persones adultes dels barris de Sants. És un espai segur i inclusiu que valora la diversitat cultural, de gènere, religiosa i generacional, i posa èmfasi en l'acollida i l'acompanyament personalitzat.

El procés d'acollida comença amb una entrevista individual per detectar interessos, necessitats i potencialitats de cada persona, oferint informació clara sobre les formacions i serveis gratuïts disponibles. Per garantir l'accessibilitat, s'ofereix un espai de cura infantil per a criatures de 0 a 3 anys.

L'acompanyament es manté durant tot el procés formatiu, atenent necessitats més enllà de les educatives i derivant, si cal, a serveis o entitats del territori. Aquestes derivacions es fan amb una forta coordinació comunitària i, si cal, amb acompanyament físic.

Les participants són protagonistes actives de les activitats i de la governança de l'escola, participant en assemblees i comissions. Així, La Troca esdevé molt més que un espai formatiu: és un motor de dinamització social i empoderament, on les persones poden esdevenir referents per a noves participants.



El Joc de la Pinya

Roquetes. Nou Barris

Impulsor:

Veïnat o agents del barri que van participar des del Grup Motor d'Acollida, facilitat per Pla Comunitari de Roquetes. Cada entitat, servei i equipament del barri recollit al taulell del joc, està representat per un dibuix, símbol o imatge dissenyada per la mateixa entitat, en el qual es veu reconeguda.

Qui hi participa:

El **grup motor d'acollida** està format per persones que han contribuït en la creació del joc i amb un bagatge històric, social, crític del barri i el Centre Ton i Guida. Una tècnica del **Pla Comunitari Roquetes** s'encarrega de la dinamització de l'espai, i **va dirigit a agents nous al territori**.

Xarxa i territori

www.pcroquetes.blogspot.com

Breu resum

El Joc de la Pinya va ser fruit de les aportacions recollides a nivell comunitari dins del marc del Comitè Tècnic del barri, una trobada comunitària de caràcter tècnic i formatiu.

La seva creació i l'articulació d'un Grup Motor (GM) dona resposta a la necessitat de fer un **Pla d'Acollida** per a totes les persones que arriben noves a la xarxa i al territori. Es construeix un grup motor d'acollida i la idea es materialitza en l'adaptació del popular *Joc de l'Oca*, però representant l'acció comunitària al barri. A les caselles es recull i es pretén ensenyar com es treballa a Roquetes i donar a conèixer les diferents entitats, serveis i equipaments del territori.

Com a dinàmica de joc de taula, segons el nombre de participants, es creen grups que aniran avançant o retrocedint segons els daus i segons les caselles. S'ha d'endevinar a qui representa la casella en què es cau i conjuntament compartir sabers, història, funcions o rols a la comunitat del servei, equipaments o l'agent dibuixat.

Durant el joc es visibilitza que, igual que en el Joc de l'Oca, en el treball comunitari s'ha de fer un trajecte pacient i laboriós amb il·lusió d'arribar a la consecució de la finalitat que es pretén, fer comunitat i que aquesta s'involucri en la transformació social. Es trobaran circumstàncies que ens faran avançar, aturar-nos o fins i tot retrocedir, i acompanyar aquestes situacions amb preguntes visibilitzant les estratègies comunitàries que en cada cas s'activen.

Aquest Pla d'Acollida inclou també una ruta pels nous tècnics que arriben al barri, on veïnat implicat al teixit associatiu ens guien pels principals punts vinculats a l'acció comunitària.



Projecte #Fem acollida

Barcelona

Impulsor:

Programa Comunitariament, impulsat per l'Institut Municipal de Serveis Socials i la Direcció de Serveis d'Acció Comunitària.

Qui hi participa:

Treballadors i treballadores de la unitat de gestió administrativa dels centre de serveis socials de: Sant Andreu, Vall d'Hebron, Garcilaso, Nova Esquerra de l'Eixample, Maresma, Besós, Turó de la Peira, Can Peguera, Baix Guinardó, Can Baró i La Marina. Així com persones usuàries d'aquests centres i altres membres dels equips.

Persones

Xarxa i territori

Espais

<https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/sites/default/files/comunitariament-serveis-socials-cultivant-relacions.pdf>

Breu resum

El projecte #Fem Acollida recull l'experiència de les professionals de la Unitat de Gestió Administrativa (UGA) pel que fa a fer possible una bona acollida des de la porta d'entrada als Centres de Serveis Socials de Barcelona. L'Institut Municipal de Serveis Socials i el Servei d'Acció Comunitària de l'Ajuntament de Barcelona posen en marxa l'any 2021 el "Comunitariament 2", un projecte per poder treballar la mirada i l'acció comunitària als centres de serveis socials. És dins d'aquest marc que neix el projecte #Fem Acollida. Aquesta proposta surt de la participació de les professionals de la Unitat de gestió Administrativa (UGA) als diferents processos de construcció de l'acció/projecte comunitari de cada centre de serveis socials. Es crea un grup motor d'UGA de ciutat amb l'objectiu de repensar el nostre encàrrec des d'aquesta mirada i pensar conjuntament propostes que ho facin possible.

La iniciativa gira al voltant de dues propostes de treball més genèriques: Repensar l'acollida com a l'espai d'atenció a la ciutadania on els i les professionals de la UGA hi tenim una incidència més directa. Anar a conèixer recursos de ciutat, amb els quals el personal professional de les UGA treballem des de la informació/derivació dels ciutadans i les ciutadanes, així com des de la idea de poder conèixer altres maneres de fer acollida.



Gimcana. I tu, coneixes les Corts

Les Corts. Les Corts

Impulsor:

CSS Les Corts

Qui hi participa:

Casal de Gent Gran Can Novell, Centre de Serveis Socials Les Corts, Oficina de l'Habitatge de les Corts, Districte de les Corts, Guàrdia Urbana, Mossos d'Esquadra, Espai Jove Ca la Panarra, Ludoteca Guitard, Biblioteca Montserrat - Abelló, Centre Cívic Can Deu, Centre Cívic Tomasa Cuevas, Ateneu de Fabricació de les Corts, Dones de Can Deu, TeiximArt

Xarxa i territori

https://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria/ca/noticia/i-tu-coneixes-les-corts-una-gimcana-per-descobrir-el-barri-en-comunitat_1566144

Breu resum

El Districte de Les Corts continua treballant per apropar els seus recursos i equipaments a la ciutadania. Amb aquesta finalitat, per tercer any consecutiu, s'ha organitzat la gimcana "I tu, coneixes Les Corts?", una iniciativa que vol fomentar la connexió entre veïns i veïnes i el seu entorn. Més que una simple activitat lúdica, aquesta proposta es presenta com una experiència participativa i creativa que permet descobrir els serveis, espais i oportunitats que ofereix el barri.

La gimcana consisteix en un recorregut per diferents punts d'interès de Les Corts, on cada estació mostra un recurs o equipament de la comunitat. Mitjançant reptes, jocs i activitats, els participants poden aprendre de manera divertida què ofereix cada servei i conèixer les persones que hi treballen. Aquesta experiència afavoreix la interacció, la descoberta i la creació de vincles entre veïns i veïnes, tot fomentant la cohesió social i el sentiment de pertinença.

El projecte s'ha desenvolupat de manera col·laborativa entre agents socials, entitats i ciutadania, promovent sinergies que enforteixen la xarxa comunitària i obren la porta a futures accions conjuntes.

La gimcana "I tu, coneixes Les Corts?" no és només un esdeveniment puntual, sinó una iniciativa anual que reflecteix el compromís del districte amb una comunitat més informada, participativa i unida. Cada edició recull propostes per millorar i adaptar l'activitat a les necessitats del territori, consolidant-la com una cita esperada al calendari del barri.



El barri proposa, l'EAMP acull i el Protocol d'Acollida

Camp de l'Arpa. Sant Martí

Impulsor:

Federació d'Entitats Camp de l'Arpa

Qui hi participa:

Veïns i veïnes del barri, membres o no d'entitats, amb el suport de l'equip tècnic del Casal de barri.

Projectes

Persones

Xarxa i territori

Espais

www.casalbarrieamp.org

Breu resum

El Casal de Barri Espai Antoni Miró Peris (EAMP) és un exemple de projecte que incorpora l'Acollida amb perspectiva comunitària de forma transversal. Podem posar tres exemples en la quotidianitat del casal.

El primer element a destacar és que tenen un protocol per a la primera acollida, que posa en relleu com s'atén en la recepció i quins mecanismes s'activen per fer que la persona pugui sentir-se convidada a participar en l'equipament, especialment en els projectes comunitaris.

El segon element són els projectes comunitaris entre els quals podem destacar: el barri proposa, propostes fetes per veïns i veïnes, i serveis del territori, oberts i gratuïts; l'espai familiar, que posa a disposició material de joc per a la gent jove i les famílies per ser utilitzat a la plaça; enverdir la plaça, plantació i cura dels escocells; les manetes, grup de costura de suport a la comunitat; cultura comunitària, com el Clot Got Talent; o l'"Ens cuidem", un conjunt d'activitats que tenen com a objectiu promoure la salut i el benestar, que inclou elements com la prescripció social o el projecte Àgora, un espai de relació veïnal contra la soledat.

Finalment, a l'EAMP es va construir col·lectivament una llista de bones pràctiques perquè tots els grups autogestionats poguessin fer aquesta bona acollida a les noves incorporacions. "L'EAMP Acull" contribueix al respecte, la bona convivència i ajuda a responsabilitzar tothom del bon funcionament de les activitats.

El Casal ha sabut trobar estratègies en l'acollida que possibiliten la vinculació del veïnat amb el projecte i el foment de les relacions entre les persones.



Transformant Realitats, la veu dels joves migrants

Barcelona

Impulsor:

Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrants sols

Qui hi participa:

Professionals de l'equip i joves vinculats al servei

Vídeo documental:

www.youtube.com/watch?v=i_o94OrgpRc&t=292s

Entrevista El Periódico:

www.instagram.com/p/DHgYCUKMG6/?igsh=MWswOWZ4ZmZ3aWJuZQ

Presentació del documental al Cinema Girona:

https://es.ara.cat/sociedad/inmigracion/menores-migrantes-quisiera-arriesgar-vida-acabar-durmiendo-calle_1_5323476.html

Entrevista al Social.cat:

www.social.cat/reportatge/22340/ajuda-cami-sdi-servei-costat-joves-migrants-sols-barcelona

Gravació programa de Ràdio amb l'ONG Alpicat Solidari:

www.alpicatradio.com/programs/espai-solidari/alpicatradio_podcast_18180?ref=wa

Breu resum

El Servei de Detecció i Intervenció (SDI) és un servei municipal del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic. Té com a objectiu identificar i acompanyar infants, adolescents i joves migrants fins als 21 anys sense referents adults, en situació de sensellarisme o risc social. L'equip treballa en medi obert, establint contacte amb els joves en els seus espais de relació i pernocta.

L'SDI es coordina amb diversos agents per afavorir la inclusió i la **intervenció comunitària** i desenvolupa una **metodologia centrada en la persona**, que valora les habilitats, la motivació i la consciència de la situació de cada jove.

Grup de Participació: "Transformant realitats: La veu dels joves migrants".

Amb convicció de què **l'experiència vital dels joves atesos s'havia de tenir en compte per poder entendre més en profunditat la seva realitat**, es van seleccionar candidats per crear un grup de treball mixt format per professionals i joves. Aquests joves, després de participar en sessions de treball amb professionals, van **deixar de ser considerats usuaris**, i es va començar a **treballar de manera grupal i col·laborativa, creant un espai de seguretat perquè expressessin les seves idees**. El grup treballa de manera **horitzontal per reflexionar i generar coneixement participat** sobre el sensellarisme juvenil. Seguidament, el grup se centra en el **disseny i implementació d'accions de sensibilització orientades a la comunitat**.

El projecte ha produït diversos materials: un **vídeo**, un **tríptic** i un **roll-up** amb un manifest. Al 2025 guanya la **Convocatòria de Bones Pràctiques dels Valors Corporatius** de l'Ajuntament de Barcelona.



Terminologia

Acollir

Rebre (algú que es presenta), admetre a casa nostra.
Diccionari de la llengua catalana de l'Institut d'Estudis Catalans (DIEC).

Acollida amb perspectiva comunitària

Acollir amb perspectiva comunitària és un procés en el qual convidem els altres a participar, a ser els protagonistes de les accions, a generar nous vincles de cooperació i solidaritat, a estar connectats amb la resta d'iniciatives del territori i, en definitiva, a formar part de quelcom col·lectiu i, per tant, a **construir comunitat**.

Comunitat

És un conjunt de persones que comparteixen un territori, unes condicions de vida, vincles socials i, sovint, valors, interessos o objectius comuns. Més enllà de la simple convivència, una comunitat es defineix per les relacions que s'estableixen entre els seus membres, el sentiment de pertinença i la capacitat de generar iniciatives col·lectives per millorar el benestar comú.

Metodologia comunitària

Segons el Pla Municipal d'Acció Comunitària 2018-2022 de l'Ajuntament de Barcelona, es concep com una estratègia relacional que promou formes específiques de relació amb i entre les persones. Aquesta metodologia es fonamenta en la proximitat, la participació activa de la ciutadania, l'apoderament i la cohesió social, amb l'objectiu de generar respostes col·lectives a problemes col·lectius.

Comunitat acollidora

És aquella que promou activament el respecte, la inclusió i el benestar de totes les persones, independentment del seu origen, condició social, cultural, religiosa o identitat. Es caracteritza per generar espais segurs, oberts i participatius, on tothom se sent reconegut, escoltat i valorat, per tal d'afavorir la convivència, la cohesió social i el suport mutu.

