

Marc de la intervenció comunitària als Centres de Serveis Socials de Barcelona

Grup de Recerca

Institut de Govern i Polítiques Públiques

Equip d'investigació:

Clàudia Manyà
Ernesto Morales



Edifici MRA 1ª planta
Campus UAB
08193 Bellaterra
+34 93 586 88 14

Escola de polítiques socials i urbanes
Urrutia, 17
08042 Barcelona
+34 93 407 62 03

<http://igop.uab.cat>
igop@uab.cat

SUMARI

1. Introducció.....	4
2. Marc conceptual.....	6
2.1 Què, qui, com de l'Acció comunitària	6
2.2 Amb quina finalitat?	7
2.3 Principis metodològics i valors.....	9
2.4 Projecte, procés i sistema comunitaris.....	11
3. La intervenció comunitària als Centres de Serveis Socials	12
3.1 La visió dels Centres de Serveis Socials orientats a la comunitat.....	12
3.2 El contínuum de l'acció comunitària.....	13
4. L'aplicació de la intervenció comunitària als Centres de Serveis Socials de Barcelona	15
4.1 La mirada comunitària dels CSS.....	16
4.1.1 Institucional/xarxa	16
4.1.2 Grupal	18
4.1.3 Individual.....	19
4.2 Les accions comunitàries als Centres de Serveis Socials.....	20
4.2.1 Trets definitoris de l'acció comunitària respecte altres nivells d'intervenció.....	20
4.2.2 Escenaris de l'acció comunitària dels Centres de Serveis Socials.....	22
5. Conclusions	25
6. Agraïments	26
7. Bibliografia.....	27

ÍNDEX TAULES

Taula 1. L'orientació comunitària i les accions comunitàries als CSS	15
Taula 5. Trets essencials de l'Acció comunitària en els diferents nivells d'intervenció.....	21
Taula 2. Els programes comunitaris territorials	22
Taula 3. Accions comunitàries impulsades pels propis CSS	23
Taula 4. Les accions comunitàries de ciutat	24

ÍNDEX FIGURES

Figura 1. Composició de la Comunitat/barri	6
Figura 2. Les tres dimensions de l'acció comunitària.....	7
Figura 3. Els tres nivells de l'apoderament	8
Figura 4. Projecte, procés i sistema comunitari	11
Figura 5. De la demanda individual a les respostes col·lectives.....	13
Figura 6. El contínuum de la mirada comunitària en els diferents nivells d'intervenció	14

1. Introducció

La revisió estratègica dels Serveis Socials que proposa el projecte IMPULSEM posa al centre d'aquesta reflexió la necessitat que els CSS incorporin de forma decidida la perspectiva comunitària. Molts elements, externs i interns, justifiquen aquesta aposta per l'Acció Comunitària (AC) des dels Serveis Socials: La necessitat de fer front a problemes complexos que no tenen resposta des de plantejaments estrictament individuals o de cas, la demanda expressada en aquest mateix sentit per les professionals dels Serveis Socials; i de forma significativa, l'aposta política per construir un Sistema Comunitari de Polítiques Socials que exigeix als equipaments i serveis de la política social als barris (CSS, Escola i Centre de Salut principalment) un treball conjunt amb enfocament comunitari.

Però és cert que no totes entenem el mateix per AC, ni la faríem de la mateixa manera; com també és ben cert que amb voler impulsar l'AC, amb tenir aquesta voluntat, no n'hi ha prou. Fer dels Centres de Serveis Socials autèntics motors d'AC planteja molts tipus de reptes i interrogants que necessiten resposta. L'objectiu d'aquest document és començar a construir de manera ferma aquestes respostes.

Sabem que volem passar d'un desplegament de l'AC sovint massa "*experiencial*", i basat en la militància i el voluntarisme d'algunes professionals, a un desplegament més estructural (fonamentat en encàrrecs i funcions). A ningú se li poden escapar les conseqüències que això ha de tenir, tant per a l'organització, com per a les professionals que hi treballen.

Des del punt de vista de l'organització, de l'IMSS, podríem dir, caldrà clarificar conceptes, definir encàrrecs, establir procediments i metodologies, organitzar o reorganitzar equips potser i, molt significativament, consolidar una nova visió dels CSS com a equipaments més oberts i inserits en teixits institucionals i comunitaris al territori.

Des del punt de vista de les professionals, potser massa condicionats fins ara per unes pràctiques dominants basades en el treball de casos, caldrà reconstruir també la mirada sobre el sentit de la seva pròpia feina, i el sistema de creences en que aquesta es sustenta.

Aquest vol ser un document que contribueixi a construir respostes pràctiques, operatives, que serveixin als equips, les direccions i les professionals dels CSS, per a orientar la seva acció. Un document útil per a la pràctica des dels CSS: ni farem una mirada global sobre el conjunt del sistema de serveis socials, ni la més micro dels mètodes i les tècniques que poden fer servir els professionals.

Veureu que comencem apuntant alguns elements conceptuals, convençudes que *una mica de teoria* és absolutament indispensable per a construir una bona pràctica (*Marc conceptual*).

Posteriorment proposem una visió dels Centres de Serveis Socials que recull el seu rol impulsor d'Acció comunitària i la seva orientació a la comunitat, enllaçant els diferents

nivells d'atenció des d'una perspectiva d'enfortiment individual, grupal i comunitari (*La intervenció comunitària als Centres de Serveis Socials*).

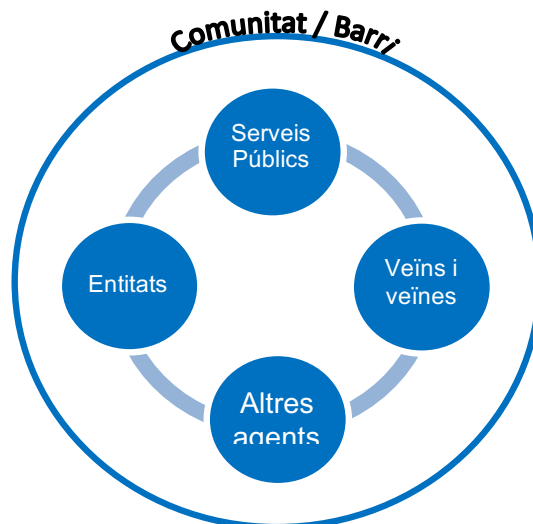
Finalment passem a desenvolupar una proposta d'accions que permet garantir la perspectiva comunitària als CSS així com els escenaris de treball dels CSS en que aquesta AC s'haurà de desenvolupar (*L'aplicació de la perspectiva comunitària als Centres de Serveis Socials de Barcelona*).

2. Marc conceptual

2.1 Què, qui, com de l'Acció comunitària

L'acció comunitària la podem definir com **un procés orientat a l'autoorganització d'una comunitat (la seva població, entitats, professionals, serveis) per a la definició de les seves necessitats i per a l'impuls d'iniciatives que en donin respostes**. La implicació activa de la població en la definició de necessitats, l'impuls d'accions i l'avaluació d'aquestes, esdevé el leimotiv de l'acció comunitària.

Figura 1. Composició de la Comunitat/barri



Font: elaboració pròpia

Quan parlem de l'acció comunitària dels serveis socials, la "comunitat" on impulsar-la és un territori específic, el barri. Del barri són les nostres persones i famílies usuàries, però també la resta de la població, els equipaments i la resta de serveis. Al barri descobrim reptes, amenaces, recursos i oportunitats per al treball social comunitari.

Des d'aquest punt de vista, podem fer equiparable "Barri" a "Comunitat", tot i que ni l'acció comunitària ha de tenir sempre una base territorial, ni fer aquesta equiparació entre "Barri" i "Comunitat" està exempt de certa problemàtica.

El concepte de comunitat és molt controvertit. Amb certs usos del mateix, podem donar la idea que una comunitat és un conjunt d'agents que comparteixen valors, aspiracions, projectes i, per tant, que sota la idea de "comunitat" plana un cert principi de "consens" o acord. Des d'aquest punt de vista un "barri" no és "una comunitat", doncs bé sabem que ni tothom es coneix, ni està sempre d'acord, ni comparteix projectes.

Quan en aquest document associem la idea de comunitat a la barri estem pensant en:

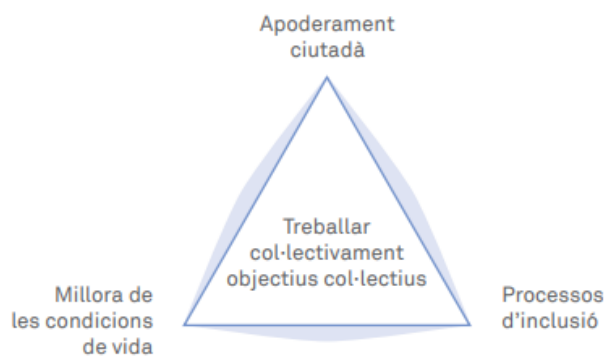
- **Un conjunt d'agents que comparteixen un espai territorial de referència**, ja sigui perquè hi resideixen, o per què desenvolupen la seva activitat social o professional: professionals dels serveis públics i les institucions, veïns i veïnes organitzats o no en entitats, i agents que poden desenvolupar la seva activitat econòmica en el territori.
- **Unes relacions d'interdependència de diferent grau entre aquests** pel fet de compartir aquest espai físic; el que no implica que hi hagi consens, vincle, valors compartits, etc. El barri pot esdevenir una "comunitat no escollida ni volguda", i la interdependència pot traduir-se en conflicte i problemes de convivència.

Entre els principals condicionants d'una comunitat/barri trobem: el territori - condicionants físics i simbòlics (imaginari); perfil de la població - persones (habitants, veïns, usuaris, líders), famílies, grups (formals/informals), col·lectius; recursos (sanitaris, assistencials, educatius, culturals...(públics, privats o comunitaris)) i relacions de poder – que condicionen necessitats/demandes/interessos/visions/formes de relació (basades en la cooperació i/o el conflicte).

2.2 Amb quina finalitat?

L'acció comunitària busca doncs treballar col·lectivament objectius col·lectius orientats a una triple finalitat: l'apoderament, la millora de les condicions de vida i la inclusió i/o enfortiment de les relacions democràtiques entre els col·lectius.

Figura 2. Les tres dimensions de l'acció comunitària

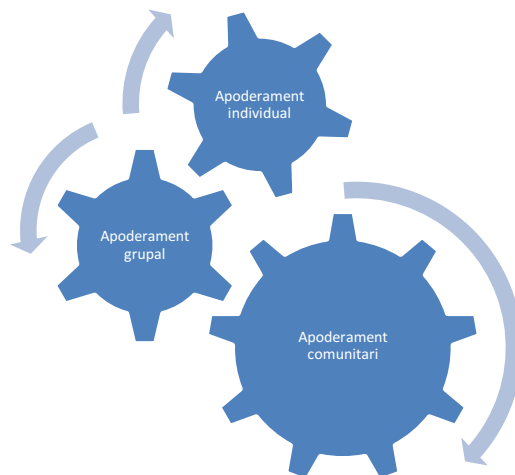


Font: IGOP - Guia operativa d'avaluació de l'acció comunitària

- **L'apoderament o "Empowerment"** és "el procés on les persones, organitzacions i comunitats adquireixen el domini o control de les seves vides, a partir del desenvolupament de recursos individuals, grupals i comunitaris que generen nous entorns millorant la qualitat de vida i el benestar."(Rappaport, 1984)

L'apoderament es podrà donar a nivell individual, grupal i comunitari. Per a que es doni un apoderament comunitari, que implica desenvolupament de capacitats col·lectives, de presa de consciència i de cooperació entre grups, serà necessari prèviament que els grups se sentin capaços i forts, i a la vegada, per a que això succeeixi, els individus hauran d'haver començat a interpretar la realitat i els possibles canvis i solucions en clau col·lectiva, superant la visió i la concepció de la resposta merament individualista. Aquest matís és important, perquè en aquest sentit, **el/la professional dels serveis socials, podrà estar fent, i serà clau fer-ho, un treball individual i un treball grupal amb una mirada comunitària.**

Figura 3. Els tres nivells de l'apoderament



Font: Elaboració pròpia a partir de la definició de Rappaport, 1984

- **La inclusió social** fa referència a la intenció de l'acció comunitària d'incorporar la diversitat dels membres de la comunitat en aquest procés, les seves diferències, capacitats i necessitats, evitant "deixar fora aquelles persones més vulnerables" o treballar exclusivament amb qui ens és més fàcil treballar. El terme d'inclusió social el vinculem a la idea de democràcia, ja que implica mecanismes per a la igualtat d'oportunitats i metodologies per a possibilitar que tothom pugui tenir veu en aquest procés.
- **La millora de les condicions de vida** serà l'element motivador i finalista de l'acció comunitària. En la seva expressió màxima implicarà la consecució de canvis estructurals, transformacions que podran aportar nous recursos o reorganitzar els existents per tal de donar aquesta resposta a les necessitats definides.

2.3 Principis metodològics i valors

El desenvolupament d'accions comunitàries consisteix essencialment en desplegar processos relacionals. Per aquest motiu, més que d'una seqüència lògica d'actuacions a desenvolupar es tracta de tenir presents, i actuar, sota certs principis i valors. Els detallem a continuació:

A. Presència, voluntat relacional i diàleg.

L'acció comunitària es fonamenta en la confiança, coneixement i reconeixement entre els actors existents al territori. Per generar confiança necessitarem tenir presència al territori, saber quines coses passen, relacionar-nos amb qui les impulsa o participa, i poder reconèixer aquesta capacitat de fer coses per part dels altres. A banda, i simultàniament, hauríem de ser clars en relació a les nostres capacitats, així com rigorosos respecte als compromisos que assumim, per tal de no generar falses expectatives.

B. Acció-reflexió-acció

"L'acció sense reflexió esdevé mer activisme" (Freire, 1970).

El nostre paper com a CSS ha de contribuir a generar reflexió sobre les accions comunitàries en que estem implicats, aportant coneixement tècnic i sistemàtic (objectivable i no fonamentat en les percepcions) sobre la realitat del barri/territori, les seves problemàtiques, el perfil de la seva població, etc..., contribuint a identificar quins son els problemes socials i quines les possibles respostes col·lectives. Així mateix necessitem aportar una visió crítica sobre els impactes de les accions comunitàries en l'apoderament de la població i/o els afectats, en la inclusió dels col·lectius més vulnerables, i en la satisfacció de necessitats i millora de la condicions de vida.

C. Llegir la realitat en clau col·lectiva

La suma constant i reiterada de determinades problemàtiques individuals o familiars ens ha de fer pensar que potser estem davant de problemes socials, els quals venen determinats per les característiques de la població, el territori i/o el context socioeconòmic.

Les respostes socials i/o col·lectives des de la mirada comunitària implicaran el treball conjunt amb els actors del territori i persones afectades. Prèviament hem d'ajudar a la presa de consciència de d'aquestes persones, individus i/o famílies, de que potser les respostes només les podrem trobar i articular des de la col·lectivitat, que determinades problemàtiques individualment tenen difícil solució, però que des de la col·lectivitat, amb la seva implicació, poden obtenir molts millors resultats.

D. Saber estar. Reconèixer, ubicar-nos i afrontar la incertesa.

Quan ens involucrem en un procés comunitari és fàcil oblidar que abans que nosaltres ja hi van estar uns altres, i que no preguntar-se que s'havia fet anteriorment i sense reconèixer la feina feta, no ens ajuda a generar aliances i treball conjunt.

“Saber estar” és clau en qualsevol procés relacional, i saber estar és saber escoltar, saber reconèixer, i assumir i explicitar que no tenim respostes per totes les preguntes, ni solucions per a tots els problemes, però que des de el nostre paper professional esperem contribuir a construir-les i trobar-les.

E. Gestionar relacions i visions, consens i conflicte.

El treball conjunt, essència de l'acció comunitària, implica diversitat de punts de vista, posicions i interessos. En ocasions, la defensa d'aquestes diferents posicions pot ser generadora de conflicte. El conflicte, per a nosaltres, com a treballadors/es involucrats en l'acció comunitària, ens ha de servir per a identificar aquesta tensió entre posicions, per problematitzar, discutir i per poder identificar punts en comú i establir acords bàsics que ens facin avançar en l'enfortiment del procés comunitari i en l'impuls d'accions, des de la plena consciència, el respecte i l'escolta activa..

F. El moment (del procés), el nivell d'implicació i el model organitzatiu estan sempre relacionats.

Hem de ser conscients que treballem en un sistema altament burocratitzat, amb protocols, estructures, jerarquies, on tot es regula i ordena, al menys en la teoria; i que la tendència de l'administració es generar estructures inspirant-se en territoris o processos anteriors. Això no és sempre un encert, ja que de vegades podem estar parlant de processos i territoris totalment diferents. En aquest sentit doncs, abans d'organitzar-nos haurem de pensar en concret, per a què ens volem organitzar, amb quins objectius, i serà en base a aquests objectius i al que podem aportar per assolir-los, que ens implicarem com a CSS en aquesta organització.

G. L'avaluació com a procés d'aprenentatge i millora.

Com explicàvem abans, la reflexió- acció –reflexió és un principi bàsic de l'acció comunitària. Pensant en que treballem en institucions que tenen l'objectiu de possibilitar que processos comunitaris siguin públics, sumin a més gent, i vagin aprenent i millorant, necessitarem avaluar de forma regular i sistèmica, sistematitzant informació, objectivant criteris per a la reflexió, comparant els nostres avenços i proposant canvis de millora per tal de contrastar i redefinir les nostres hipòtesis, teories del canvi o accions, i incorporar els canvis que ens permetin apropar-nos de forma més eficaç als nostres objectius.

2.4 Projecte, procés i sistema comunitaris

A nivell conceptual i metodològic la diferenciació entre projecte, procés i sistema comunitari permet entendre millor les diferents dimensions de l'acció comunitària i apuntar cap a una visió més sistèmica de la mateixa.

Figura 4. Projecte, procés i sistema comunitari



Font: Elaboració pròpia

Projecte comunitari: projecte fet col·lectivament per actors diversos que es doten d'una metodologia, una manera de fer i relacionar-se, que els hi permet col·laborar, i que té com a objectiu donar respostes col·lectives a problemes socials, buscant la implicació activa dels propis col·lectius destinataris de l'acció.

Procés comunitari: procés relacional que té la intencionalitat de construir comunitat/barri, generar apoderament en la població i millorar les condicions de vida, es a dir, procés orientat a generar l'autoorganització dels actors del territori (ciutadania, serveis públics, etc..) per a impulsar respostes col·lectives a problemes socials. El procés apunta a la dimensió relacional: persones, entitats, serveis, administracions, etcètera, es relacionen entre sí amb motiu del projecte, treballant conjuntament, organitzant, participant i dinamitzant activitats i moments, etc.. Les formes de relacionar-se i la intencionalitat de les relacions són la base de la metodologia comunitària: podríem dir que **una metodologia comunitària és una forma de relacionar-se entre actors comunitaris**. El que succeeix en el transcurs de creació d'un projecte , sovint és més important i significatiu que el resultat final (sense oblidar que no és un relacionar-se per relacionar-se i ja n'hi ha prou, hi ha d'haver projecte i intencionalitat en la relació). Al tractar-se d'un procés relacional implica la transformació de capacitats, actituds i formes de fer al llarg del temps.

Sistema Comunitari: Un sistema comunitari es dóna quan un procés està prou assentat o madur i el podem definir com un conjunt d'actors concrets que es coneixen i reconeixen entre ells, es regeixen per unes maneres de fer establertes i mútuament acceptades, comparteixen projectes, tenen certes característiques d'estabilitat i legitimitat. D'aquest sistema en formen part la diversitat d'actors de la comunitat, professionals, institucions, població organitzada i no organitzada, i altres possibles agents.

3. La intervenció comunitària als Centres de Serveis Socials

3.1 La visió dels Centres de Serveis Socials orientats a la comunitat

L'enfortiment del nivell d'intervenció comunitària al conjunt de CSS de Barcelona no es pot entendre tan sols com una suma d'encàrrecs. Si volem que els CSS tinguin una orientació comunitària cal revisar la seva conceptualització actual, la metodologia i relació amb l'entorn, així com la finalitat de la seva tasca.

En aquest sentit, la visió dels CSS orientats comunitàriament contempla tres aspectes essencials: la globalitat com a principi, la interdependència com a estratègia relacional i l'apoderament com a fita.

GLOBALITAT com a principi

- Lectura i abordatge de les dimensions individual, col.lectiva i socials dels problemes a través dels diferents nivells d'atenció (individual, grupal, treball en xarxa i comunitari)
- Totes les unitats d'atenció (UPA, USTAC)
- Tots els actors del territori

INTERDEPENDÈNCIA com a estratègia relacional

- Permeabilitat i orientació al territori a nivell físic i metodològic
- Expertesa en la construcció de relacions de cooperació
- Relació des del reconeixement de la necessitat mútua entre els diferents actors

APODERAMENT com a fita

- Reconeixement de la potencialitat comunitària de les persones, grups, serveis i comunitats
- Promoció de la vinculació de les persones ateses com a actius de la comunitat
- Capacitació i apoderament dels/les professionals com a recurs de la comunitat

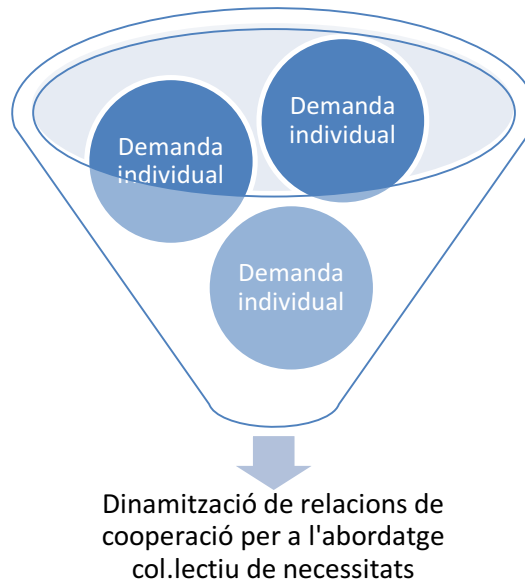
3.2 El contínuum de l'acció comunitària

La mirada de l'acció comunitària passa per interpretar la realitat d'una forma ampla, compartida i complexa, on la suma dels problemes individuals són problemes col·lectius i socials que necessiten de respostes col·lectives i, per tant, necessiten de la construcció de visió conjunta i de relacions de cooperació.

Per molt que ens afectin individualment, tots els problemes socials tenen sempre una doble dimensió, la individual i la col·lectiva; el que fa impossible pensar que només des d'abordatges individualitzats se'ls hi podrà fer front. Els problemes que "ens porten" els nostres usuaris i usuàries necessiten respostes que combinin l'abordatge individual (què haig de fer jo) i el col·lectiu (què podem fer entre nosaltres, les persones que tenim en comú aquesta problema o necessitat).

Figura 5. De la demanda individual a les respostes col·lectives.

Font: Elaboració pròpia



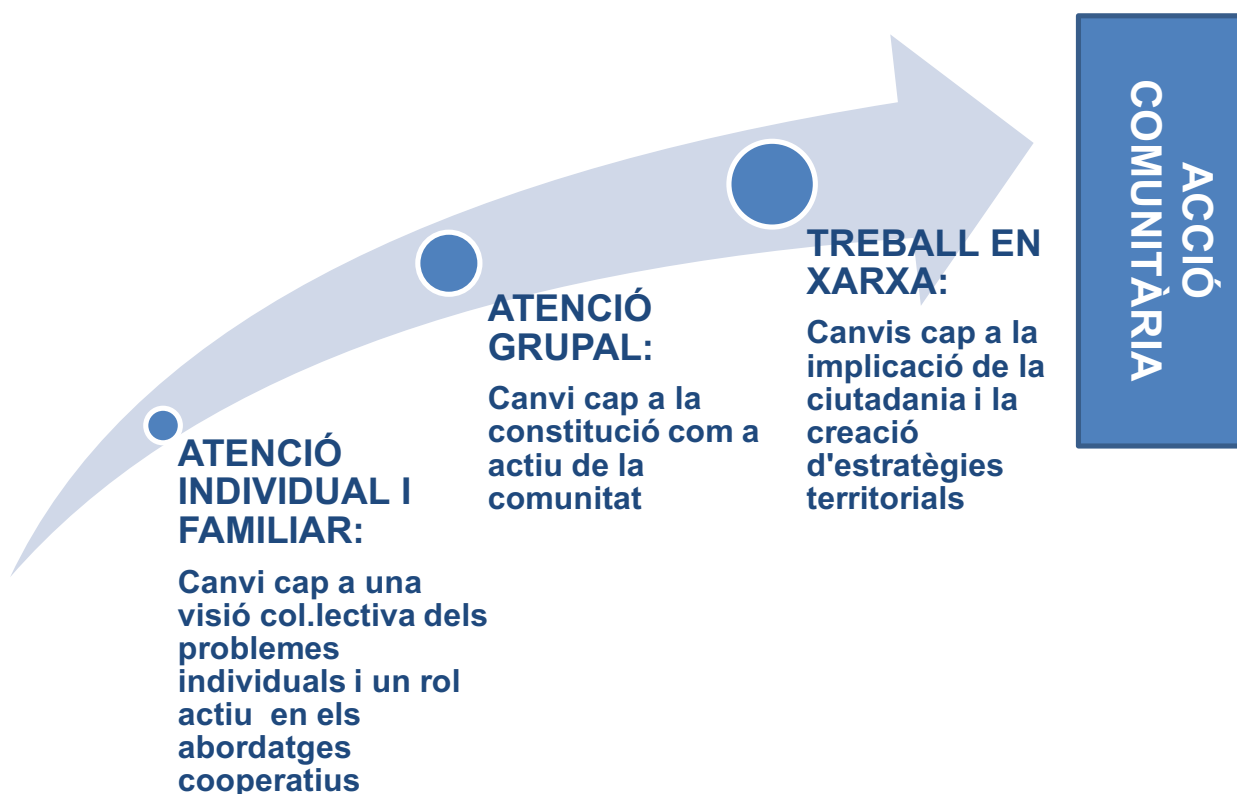
Aquestes relacions de cooperació són sovint quelcom a construir, i no necessàriament un punt de partida, sent necessari crear les condicions per a que l'acció comunitària sigui possible. En aquestes transicions, es quan l'acció comunitària es pot confondre amb el treball en xarxa o el treball grupal.

D'aquí neix la pregunta: les accions orientades a crear les condicions adequades són accions comunitàries? El treball en xarxa necessari per articular els diferents serveis i entitats és acció comunitària? El treball grupal és acció comunitària pel fet de treballar amb els veïns i veïnes?

Des de la nostra visió, el treball individual, grupal i el treball en xarxa poden formar part d'un contínuum cap a l'acció comunitària quan incorporen la mirada comunitària desenvolupada en l'apartat 4.1. i en tot cas només si:

- ✓ Plantegen la **participació dels veïns i veïnes com un actiu per a la comunitat des de l'inici** dibuixant les accions a realitzar per aconseguir la progressiva incorporació ens els diferents espais comunitaris tot vetllant per a la inclusió d'aquelles persones amb més dificultats per participar.
- ✓ Defineixen **objectius d'autoorganització i apoderament col·lectiu**, i estableixen indicadors i elements de planificació i avaluació per garantir que des de l'inici es camina en aquesta direcció.

Figura 6. El contínuum de la mirada comunitària en els diferents nivells d'intervenció



Font: Elaboració pròpia

La nostra proposta és doncs reforçar aquells aspectes de l'atenció individual i grupal així com del treball en xarxa que han de possibilitar aquesta futura acció comunitària. És el cas de grups d'ajuda mútua (de persones aturades, persones cuidadores) impulsats per Centres de Serveis Socials que acaben esdevenint un recurs per ala seva comunitat, o projectes nascuts en espais de treball en xarxa que acaben incorporant la ciutadania i treballant per la seva autoorganització

4. L'aplicació de la intervenció comunitària als Centres de Serveis Socials de Barcelona

El desenvolupament d'un sistema comunitari de polítiques socials requereix així reforçar en primer lloc la mirada comunitària dels CSS, generant un tipus de relacions o processos comunitaris que permetran emprendre accions o projectes comunitaris.

Taula 1. L'orientació comunitària i les accions comunitàries als CSS



Font: Elaboració pròpia

Pot passar que CSS que no han incorporat una mirada comunitària puguin impulsar o participar puntualment en accions comunitàries. L'aposta, però, passa per enfortir de manera estratègica el primer aspecte: fer dels CSS equipaments comunitaris de política social. Per a això són claus dos tipus de feines per part dels CSS: la referent al posicionament del CSS al territori, que té a veure amb la seva presència i mirada comunitària; i la referent pròpiament al desplegament d'accions comunitàries.

4.1 La mirada comunitària dels CSS

La mirada comunitària dels CSS implica canvis a tres nivells: institucional/xarxa, la visió i la intencionalitat en la intervenció grupal, i la visió i la intencionalitat en la intervenció individual.

4.1.1 Institucional/xarxa

Canvis de la visió respecte a les formes de funcionar de les institucions i les estructures, i per tant, canvis en les formes de relacionar-se i treballar entre aquestes institucions i estructures (o organitzacions).

- ✓ El centre es visualitza en el territori formant part d'una comunitat-barri i té una visió definida de quin paper vol tenir-hi.
- ✓ El centre és capaç de fer una lectura de les problemàtiques socials del territori i promoure accions preventives en clau territorial en col·laboració amb els agents del territori.
- ✓ Incorporen a la programació i avaluació de centre un diagnòstic, objectius i accions en relació al territori, així com una hipòtesi de treball per generar les complicitats necessàries en el territori, fonamentada en espais de treball o en l'organització d'activitats conjuntes. És especialment útil que el CSS es plantegi la seva pròpia teoria del canvi¹ en relació al territori per orientar l'impuls d'accions comunitàries.
- ✓ Tenen definit com connecta el nivell d'atenció individual, grupal i comunitari. És a dir, tenen mecanismes per identificar quins problemes que es presenten com a individuals són problemes col·lectius o socials, així com quines poden ser les formes d'intervenir-hi de forma grupal (ajuntant un conjunt d'individus amb el mateix problema), i quines respostes es poden articular comunitàriament, ajuntant i interpel·lant a aquest conjunt d'individus i posant-los en relació amb la resta d'actors del territori amb interès per incidir sobre aquesta tema.
- ✓ Es doten d'una organització del treball que promou la mirada i abordatge dels problemes des de la seva dimensió col·lectiva, incloent-la en els espais d'equip periòdic (reunions d'equip, d'anàlisi, supervisió...) i en totes les unitats (UPA, USTAC).
- ✓ Es formen per a promoure i facilitar processos d'autoorganització col·lectiva i posen a disposició de la comunitat els propis recursos professionals.

¹ «Una teoria del canvi és un conjunt d'hipòtesis de treball que posen en relació una activitat, o un conjunt d'activitats, i una manera de desenvolupar-les, amb uns resultats esperats en el procés de canvi: "Si fem aquestes activitats d'aquesta manera, esperem obtenir aquests resultats." L'avaluació ha de sotmetre a prova la nostra teoria del canvi i és fonamental que sigui així.» Guia operativa d'avaluació de l'acció comunitària, Ajuntament de Barcelona (2014).

- ✓ Incorporen al treball quotidià formes de fer que possibiliten la presència i el contacte directe amb la realitat del territori. Realitzen visites periòdiques als diferents serveis, entitats i grups donant a conèixer el CSS, reconeixent la tasca dels altres i construint relacions de confiança que permetin trencar amb dinàmiques de fragmentació i culpabilització entre agents.
- ✓ Coneixen i reconeixen els recursos de la comunitat, del barri, més enllà dels serveis públics, els que la població desenvolupa de forma activa, i es relacionen amb ells per tal de promoure treball conjunt i respostes conjuntes.
- ✓ Promouen la immersió dels/les professionals dels Centres de Serveis Socials al seu entorn, tant afavorint les intervencions fora del centre, com incorporant visites sobre el terreny a l'acollida de les noves incorporacions per tal de conèixer entitats, actors clau, característiques del barri, etc...
- ✓ Incorporen intencionalitat comunitària en el treball en xarxa, facilitant la participació activa i el protagonisme de la ciutadania a les taules sectorials i altres espais de participació, impulsant accions compartides amb la voluntat de generar presa de consciència, promoure l'autoorganització i la implicació de la població en la construcció i desplegament d'accions.
- ✓ S'impliquen activament en els diferents àmbits de participació existents al barri (Plans de Desenvolupament Comunitari, Plans de Barri, Salut als Barris...) o en la creació i manteniment d'espais d'articulació comunitària, compartint diagnòstic i teoria del canvi, sensibilitzant sobre les dinàmiques d'exclusió i donant eines per afavorir la participació de les persones ateses al CSS.
- ✓ Impulsen la construcció de xarxa i la promoció d'accions comunitàries en aquells barris on no ho fa la pròpia comunitat.

4.1.2 Grupal

Canvis de la visió dels col·lectius respecte a les seves necessitats i capacitats posades en relació amb les d'altres col·lectius (presa de consciència de necessitats compartides i de solucions compartides des de la cooperació).

- ✓ Treballen per a què els grups desenvolupin la consciència de que el problema que comparteixen és social, i no una suma d'individualitats.
- ✓ Planifiquen la implicació de les persones i grups atesos, així com a la població en: el propi diagnòstic/definició del problema, la planificació d'accions i l'impuls d'accions i l'avaluació en cooperació amb altres actors.
- ✓ Planifiquen accions per a generar l'autonomia plena del grup i el desenvolupament de capacitats i estratègies relacionals cap enfora, que permetin abordar el problema en aliança amb altres actors de la comunitat i generar consciència per a l'acció en el marc de la comunitat.
- ✓ Promouen col·lideratges en els projectes grupals amb altres agents de la comunitat, formals o informals.
- ✓ Vinculen en la mesura d'allò possible els grups a la comunitat i promouen que n'esdevinguin agents actius, un recurs per al territori.
- ✓ Promouen que el grup vagi més enllà de satisfer les necessitats particulars dels seus membres, realitzant activitats orientades a la comunitat on es generi consciència, es visibilitzi el problema, es busquin aliances i respostes col·lectives per a fer-hi front...
- ✓ Convoquen espais de trobada de persones ateses amb problemàtiques comunes, obrint la reflexió i promovent abordatges col·lectius, apropant-hi actors de la comunitat vinculats amb el tema o amb ganes d'implicar-s'hi. Per a incorporar realment la mirada comunitària cal que les persones ateses tinguin un paper en la definició del problema i les accions a realitzar, hi participin altres actors de la comunitat, no hi hagi un/a professional amb el rol d'expert/a sinó que aquest rol sigui compartit, construint el coneixement i acció a partir del propi procés, i buscant un impacte comunitari (en altres persones del barri/ciutat).

4.1.3 Individual

Canvis de la visió dels individus respecte a si mateixos i respecte a les relacions amb els altres (el pas de individualitat a la col·lectivitat).²

- ✓ Promouen una actitud de presa de consciència dels sistemes de creences, cultura i valors propis (dels/les professionals i CSS) i d'aprenentatge de les cultures i visions de les persones ateses.
- ✓ Front les demandes que es presenten a nivell individual, plantegen una anàlisi i intervenció que comprèn les interrelacions que es produeixen entre l'entorn i la persona, des de factors microsocials com la família, els sistemes de suport informals o grups d'ajuda mútua, a factors macrosocials com la ideologia dominant o el tipus de política social desenvolupada.
- ✓ En el diagnòstic exploren per tant la xarxa comunitària i les xarxes informals com a element potenciador d'aprenentatges significatius i de sistemes d'ajuda natural que possibilitin que les persones millorin el seu benestar i adquireixin més control sobre les seves vides.
- ✓ Promouen la reflexió i presa de consciència social de la pròpia problemàtica amb la persona atesa sense que això suposi minvar la seva responsabilitat en la cerca d'abordatges individuals i/o col·lectius.
- ✓ Faciliten el desenvolupament de les capacitats (presa de decisions, maneig de recursos, treball en equip...), per a que els individus augmentin el seu sentiment de control personal, la consciència crítica i el comportament participatiu.
- ✓ Promouen la vinculació de les persones ateses com un actiu per a la comunitat, des d'allò que pot aportar i no només rebre de la comunitat.
- ✓ Es plantegen objectius en el curt, el mig i el llarg termini, per tal d'avaluar els avenços en l'apoderament de les persones ateses.
- ✓ Realitzen entrevistes de forma programada fora del despatx, en l'entorn ecològic de la persona.
- ✓ Faciliten a les persones ateses informació actualitzada dels recursos comunitaris, a partir del coneixement i reconeixement del paper que aquests juguen i amb el seu consentiment.

² Veure "Desarrollo comunitario y potenciación (empowerment)" de Musitu Ochoa G. I Huelga Vásquez, S (col) a G. Musitu, J. Herrero, L. Cantera y M. Montenegro (Eds.), Introducción a la Psicología Comunitaria, 167-195. (UOC, 2004)

4.2 Les accions comunitàries als Centres de Serveis Socials

4.2.1 Trets definitoris de l'acció comunitària respecte altres nivells d'intervenció

Les accions comunitàries pròpiament dites tenen uns trets definitoris que les diferencien dels altres nivells d'intervenció.

En aquest sentit, **només poden tenir consideració d'accions comunitàries les accions on:**

- ✓ **Els veïns i veïnes participen com un actiu per a la comunitat des de l'inici i en les diferents fases del procés.**
- ✓ S'assoleixen **objectius d'autoorganització i apoderament col·lectiu de la població afectada** a partir d'indicadors i elements de planificació i avaluació que els mesuren i garanteixen.
- ✓ S'assoleixen objectius relacionats amb **la inclusió** d'aquelles persones amb més dificultats per participar i amb **la millora del benestar quotidià**.
- ✓ **Analitzen i aborden en clau social i col·lectiva** els problemes presentats individualment .
- ✓ Es donen **relacions de cooperació entre els actors d'un territori** per donar **respostes col·lectives als problemes amb incidència a nivell sistèmic**.

Al mateix temps cal diferenciar bé allò que és acció comunitària del que no ho és per tal de no generar confusió. La idea de procés i la necessitat de generar condicions prèvies ha de possibilitar l'establiment de fites progressives que ens ajudin a avançar però mai ens ha de fer perdre de vista la finalitat transformadora de l'acció comunitària.

Taula 5. Trets essencials de l'Acció comunitària en els diferents nivells d'intervenció

Trets essencials de l'Acció Comunitària	Treball Individual	Treball Grup	Treball en Xarxa	Acció comunitària
Participació de veïns/es organitzades o no organitzades com a actiu de la comunitat en totes les fases del procés d'intervenció		A vegades		
Assoliment d'objectius d'autoorganització/apoderament col·lectiu de la població afectada		A vegades		
Finalitat de millorar el benestar quotidià i inclusió de les persones amb més dificultat				
Relacions de cooperació entre actors del territori cap a abordatges col·lectius		A vegades	A vegades	
Anàlisi i abordatge en clau social i col·lectiva dels problemes individuals		A vegades	A vegades	

Font: Elaboració pròpia

4.2.2 Escenaris de l'acció comunitària dels Centres de Serveis Socials

Els Centres de Serveis Socials poden realitzar l'acció comunitària en tres tipus d'escenaris, els quals es poden donar de forma simultània: programes comunitaris territorials, projectes propis del CSS i projectes comunitaris de ciutat.

— En el marc de Programes comunitaris territorials

Taula 2. Els programes comunitaris territorials

Característiques dels programes comunitaris territorials	
Definició	<p>Els CSS desenvolupen accions en el marc de programes comunitaris territorials com Plans de Desenvolupament Comunitari (PDC), Plans de Barri, Salut als Barris, Treball als Barris i altres.³</p> <p>Aquestes accions poden venir motivades o liderades per diversos actors de la comunitat/barri, que inclús poden impulsar la creació de nous espais d'articulació comunitaris.</p>
Oportunitat	<p>Aquest tipus de programes poden haver generat estructures comunitàries i diagnòstics compartits que faciliten l'articulació i la implicació dels Centres de Serveis Socials en accions i projectes concrets.</p>
A tenir en compte	<p>La participació dels CSS és clau per al coneixement i reconeixement mutu entre els diferents actors del territori.</p> <p>Direccions territorials: important tasca en la seva relació amb el Districte i el suport a les Direccions de CSS.</p> <p>Director de CSS: rol de representació institucional del en els grups motors.</p> <p>Professionals: rol més tècnic a les comissions de treball.</p> <p>Caldria ser capaços com a CSS de posar en relació la nostra participació amb la nostra teoria del canvi així com identificar quin impacte té en l'assoliment dels nostres objectius</p>
Tasca específica	<p>La tasca específica del CSS en aquest escenari és aportar (rebre i construir) coneixement útil de les problemàtiques socials del barri i de les dinàmiques d'exclusió, així com aportar l'expertesa dels/les professionals en intervenció social.</p> <p>Per altra banda, el CSS facilitarà la participació de la població atesa garantint el caràcter inclusiu d'aquests programes.</p>

Font: Elaboració pròpia

³ Veure «Anàlisi de l'Acció Comunitària dels CSS de Barcelona» (IGOP 2017). Taula 3. Programes amb orientació comunitària a la ciutat de Barcelona a Anàlisi de l'Acció Comunitària dels CSS de Barcelona.

— Impuls de projectes comunitaris del propi CSS

Taula 3. Accions comunitàries impulsades pels propis CSS

Característiques dels projectes comunitaris dels propis CSS	
Definició	AC impulsades dels CSS impulsades de mutu propi o bé en col·laboració amb altres actors.
Oportunitat	<p>El coneixement i la vinculació del CSS amb la població atesa facilita l'inici de projectes comunitaris (element clau en barris on no hi ha programes comunitaris territorials).</p> <p>L'atenció grupal en les seves diferents formes⁴ pot ser un trampolí per treballar la capacitat d'autoorganització, la seva vinculació amb altres agents i convertir-se en un recurs per a la comunitat que generi respostes per abordar els problemes socials de forma col·lectiva. És el cas de grups de persones cuidadores o aturades impulsats pels CSS que, amb acompanyament professional esdevenen un recurs autònom pel barri.</p>
A tenir en compte	Més enllà de les iniciatives sortides des dels grups d'atenció dels CSS, els centres també promouen accions comunitàries de forma conjunta amb altres actors del territori (serveis, entitats, col·lectius informals) a partir del treball en xarxa ⁵ , el qual pot ser un element clau sempre que inclogui una intencionalitat comunitària clara més enllà del treball conjunt de casos o la coordinació entre serveis, és a dir, que tingui la intencionalitat d'implicar a la població.
Tasca específica	En el cas d'accions impulsades conjuntament amb altres serveis o entitats, sovint el CSS té un rol de lideratge inicial amb una forta implicació de professionals que va progressivament disminuint a favor d'una major coresponsabilitat o assumpció de lideratge per part d'altres actors.

Font: Elaboració pròpia

⁴ Veure l'explicació de les quatre dimensions de l'atenció grupal (grups informatius, atenció grupal, treball grupal i grups d'ajuda mútua) a «Bases del model d'atenció grupal als serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona: conceptes, estratègies i eines per a la gestió» Ajuntament de Barcelona (2015).

⁵ Veure anàlisi detallada dels projectes impulsats pels propis CSS a «Anàlisi de l'Acció Comunitària dels CSS de Barcelona» (IGOP 2017)

— Projectes comunitaris de ciutat

Taula 4. Les accions comunitàries de ciutat

Característiques dels projectes comunitaris de ciutat	
Definició	<p>En ocasions, des d'instàncies superiors als CSS es valora oportú estendre o replicar un projecte d'acció comunitària validat que dona resposta a una problemàtica de ciutat.</p> <p>És el cas del projecte Radars, el qual va esdevenir una Mesura de Govern l'any 2012 arrel dels bons resultats i valoració obtinguts al barri del Camp d'en Grassot de Gràcia.</p>
Oportunitat	<p>La transferència de bones pràctiques comunitàries per a fer front a problemàtiques compartides a nivell de ciutat pot facilitar l'impuls de projectes en barris o serveis amb menys facilitats per generar noves respostes.</p> <p>L'existència de recursos específics a nivell de ciutat per donar suport als CSS per al desplegament de les accions comunitàries a escala barri.</p>
A tenir en compte	<p>En aquests casos, malgrat la conceptualització del projecte està realitzada, és necessari l'encaix amb la realitat de cada territori.</p> <p>En aquest sentit, és clau el rol de les Direccions Territorials i dels CSS per a l'acompanyament en la implementació, assegurant que es donen les condicions per garantir la viabilitat i èxit de l'acció als CSS de cada Districte.</p>
Tasca específica	<p>En aquest tipus de projectes, el paper de l'Institut Municipal de Serveis Socials és clau per a que realment esdevinguin una oportunitat, facilitant un marc de treball clar i prou flexible com per a que cada CSS pugui ajustar els projecte als temps i necessitats del seu barri.</p> <p>L'orientació, coneixement, reconeixement i presència dels equips del CSS al territori esdevindrà clau per a l'èxit en el desplegament del programa.</p>

Font: Elaboració pròpia

5. Conclusions

Aquest document neix amb l'afany de dotar d'un marc conceptual i operatiu que promogui les intervencions comunitàries en els Centres de Serveis Socials de Barcelona.

En el moment actual, hi ha molts centres amb certa experiència i trajectòria en el desenvolupament de projectes comunitaris i també altres que es plantegen vincular al territori projectes grupals impulsats pels professionals.

No obstant, aquestes iniciatives són irregulars al conjunt de la ciutat i sovint responen més a les motivacions i el bagatge de certs/es professionals que a un encàrrec clar i una estratègia definida de centre.

En aquest document hem volgut remarcar dos idees claus. D'una banda, la rellevància dels Serveis Socials com a agents vinculats a la població més vulnerable dels territoris, de cara a promoure la seva participació en processos comunitaris, afavorint itineraris d'apoderament i d'inclusió en l'abordatge de les seves necessitats junt amb la comunitat. Des dels Centres de Serveis Socials sovint s'ha viscut l'acció comunitària com quelcom que passa "fora", en espais de participació tècnics on es treballen continguts allunyats de les demandes que quotidianament arriben als centres. Cal que els Centres de Serveis Socials explorin i potenciïn la potencialitat comunitària de la comunitat que tenen "dins" als centres, que ja hi estan vinculats, el propi objecte de treball.

D'altra banda, entenem que els Centres de Serveis Socials han de poder dissenyar una estratègia relacional amb la comunitat de dins i fora, reforçant la orientació comunitària en l'atenció individual i familiar, el treball grupal i el treball en xarxa. Aquest és un element clau per possibilitar que es generin les condicions per a l'impuls de l'acció comunitària futura, on la població serà protagonista, i on la intervenció buscarà generar apoderament per a l'autonomia i capacitat d'acció d'aquesta població a partir de la seva participació i implicació.

Aquest document té la finalitat de ser un document útil per al desplegament del Pla de treball del projecte Comunitàriament dins el marc del programa Impulsem de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

6. Agraïments

Aquest document ha estat elaborat amb la col·laboració d'un grup de treball format per:

Patrici Hernández, Cap de Departament de Serveis Socials Bàsics

Marta Fabà, responsable Equip Tècnic de Gerència

Mònica Marin, Equip tècnic de Gerència

Anna Soler, Directora Territorial Districte Sants Montjuïc

Montse Tejeda, Directora del CSS Besòs Maresme

Isabel Arruga, Directora del CSS La Marina

Xavier Molina, Director del CSS Franja Besòs

Bet Bàrbara, Direcció de Serveis d'Acció Comunitària

Amparo Cerezo, Direcció de Serveis d'Acció Comunitària

Oscar Rebollo, Direcció de Serveis d'Acció Comunitària

Equip de redacció i dinamització del grup de treball:

Clàudia Manyà, IGOP – UAB

Ernesto Morales, IGOP -UAB

7. Bibliografia

- Ajuntament de Barcelona (2005). Marc Municipal per a l'acció comunitària. Bases conceptuals i metodològiques. Acció Social i Comunitària. Ajuntament de Barcelona
- Ajuntament de Barcelona.(2009) Guia operativa d'acció Comunitària. Acció Social i ciutadania. Ajuntament de Barcelona.
- Ajuntament de Barcelona (2010) Definició dels projectes d'accions comunitàries en el marc dels serveis socials bàsics. Identificació de les categories del catàleg de Serveis Socials. Col·lecció "Barcelona per l'Acció Comunitària". Àrea d'Acció Social i Ciutadania – Ajuntament de Barcelona.
- Ajuntament de Barcelona (2012) "Projecte Eumed Cities. 2010-2012. Model d'intervenció per l'acció comunitària". (Col·lecció: Barcelona per l'acció comunitària). ". Edició: Ajuntament de Barcelona. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.
- Ajuntament de Barcelona (2015) "Guia operativa d'avaluació de l'Acció Comunitària". Edició: Ajuntament de Barcelona. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.
- Bàrbara, Bet; Crugeira, Àngels; Minguillón, Pilar; Palou, Montse (2009). Calaixos. Una proposta de classificació de les atencions col·lectives de serveis socials d'atenció bàsica. (document intern Ajuntament de Barcelona, no publicat)
- Bonet, Susana; Pérez, Isabel; Torres, Teresa; Ventura, Núria. (2009) PC City. Una proposta de criteris tècnics per a l'acció comunitària dels centres de serveis socials bàsics de Barcelona. (document intern Ajuntament de Barcelona, no publicat)
- Freire, P (1970). Pedagogía del oprimido. Montevideo: Tierra Nueva.
- Musitu, G. & Huelga, S. (2004). "Desarrollo Comunitario y Potenciación". A G. Musitu, J. Herrero, L. Cantera y M. Montenegro (Eds.), *Introducción a la Psicología Comunitaria*, 167-195. Barcelona: UOC.
- Rappaport, J. (1981). "In Praise of Paradox : A Social Policy of Empowerment Over Prevention". *American Journal of Community Psychology*, 9 (1), 1-25.