

Marc d'intervenció comunitària
als centres de serveis socials
de Barcelona

BCN



impulsem!

Edició

Ajuntament de Barcelona

Direcció

Àrea de Drets Socials

Grup de recerca

Institut de Govern i Polítiques Públiques

Direcció/coordinació

Ernesto Morales

Equip d'investigació i redacció

Equip d'investigació i redacció

Clàudia Manyà, IGOP - UAB

Ernesto Morales, IGOP - UAB

Professionals que hi han col·laborat

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

Coordinació de l'edició

Departament de Comunicació de Drets Socials, Ajuntament de Barcelona.

Gener de 2018



Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	6
2. MARC CONCEPTUAL	7
2.1 Què, qui, com de l'acció comunitària	7
2.2 Amb quina finalitat?	8
2.3 Principis metodològics i valors	10
2.4 Projecte, procés i sistema comunitaris	12
3. LA INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA ALS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS	13
3.1 La visió dels centres de serveis socials orientats a la comunitat	13
3.2 La comunitat “dins” els centres de serveis socials	14
3.3 L'acció comunitària i el contínuum de la mirada comunitària en els diferents nivells d'atenció	15
4. L'APLICACIÓ DE LA INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA ALS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA	20
4.1 La mirada comunitària dels CSS	21
4.1.1 Dimensió organitzativa	21
4.1.2 Dimensió individual	22
4.1.3 Dimensió grupal	23
4.1.4 Dimensió del treball en xarxa	24
4.2 Escenaris de l'acció comunitària dels centres de serveis socials	25
5. CONCLUSIONS	29
6. AGRAÏMENTS	30
7. BIBLIOGRAFIA	31

4

Drets Socials

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

ÍNDIX DE TAULES

Taula 1. L'orientació comunitària i les accions comunitàries als CSS	20
Taula 2. Els programes comunitaris territorials	26
Taula 3. Accions comunitàries impulsades pels propis CSS.....	27
Taula 4. Les accions comunitàries de ciutat	28

ÍNDIX DE FIGURES

Figura 1. Composició de la comunitat/barri	7
Figura 2. Les tres dimensions de l'acció comunitària.....	8
Figura 3. Els tres nivells de l'apoderament	9
Figura 4. Projecte, procés i sistema comunitari	12
Figura 5. De la demanda individual a les respostes col·lectives.....	14

5

Drets Socials

Marc d'intervenció
comunitària als
centres de serveis
socials de Barcelona

1. INTRODUCCIÓ



La revisió estratègica dels serveis socials que proposa el projecte “Impulsem” posa al centre d’aquesta reflexió la necessitat que els centres de serveis socials (CSS) incorporin de manera 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 i els professionals dels serveis socials; i, de manera 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 ni tots entenem el mateix per AC, ni la fariem de la mateixa manera; com també és ben cert que no n’hi ha prou amb el fet de voler impulsar l’AC, de tenir aquesta voluntat. 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.

6

Drets Socials

Marc d’intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

Sabem que volem passar d’un desplegament de l’AC sovint massa “experiential”, i basat en la militància i el voluntarisme d’algunes i d’alguns professionals, a un desplegament més estructural (fonamentat en encàrrecs i funcions). A ningú no se li poden escapar les conseqüències que això ha de tenir, tant per a l’organització com per a les i els professionals que hi treballen.

Des del punt de vista de l’organització, de l’Institut Municipal de Serveis Socials (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 i dels 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 mateixa feina, i el sistema de creences en què aquesta se sustenta.

Aquest vol ser un document que contribueixi a construir respostes pràctiques, operatives, que serveixin als equips, les direccions els i les professionals dels CSS, per 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 una micromirada dels mètodes i les tècniques que poden fer servir els i les professionals.

Veureu que comencem apuntant alguns elements conceptuals, convençuts que una mica de teoria és absolutament indispensable per 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).

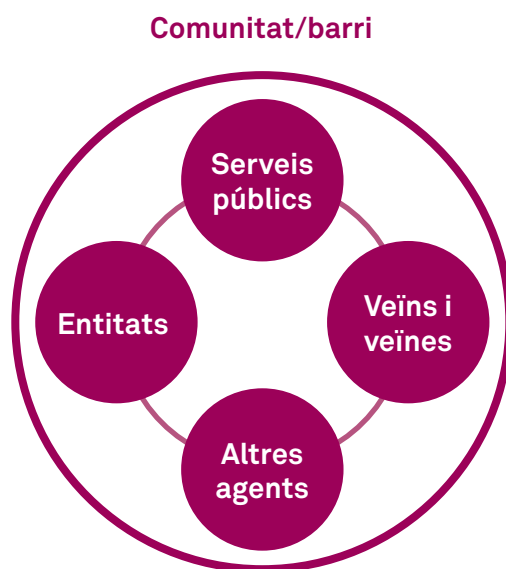
Finalment, desenvoluparem una proposta d’accions que permet garantir la perspectiva comunitària als CSS així com els escenaris de treball dels CSS en què aquesta AC s’haurà de desenvolupar (L’aplicació de la perspectiva comunitària als centres de serveis socials de Barcelona).

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 definir-ne les necessitats i per impulsar iniciatives que hi donin resposta.** La implicació activa de la població en la definició de necessitats, l'impuls d'accions i l'avaluació d'aquestes, esdevé el *leitmotiv* 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 s'ha d'impulsar 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 d'aquest concepte, 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", ja que 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 de barri estem pensant en:

- **Un conjunt d'agents que comparteixen un espai territorial de referència**, perquè hi resideixen, o perquè hi 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, cosa 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, amb condicionants físics i simbòlics (imaginari); el perfil de la població - persones (habitants, veïns i veïnes, persones usuàries, 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).

8

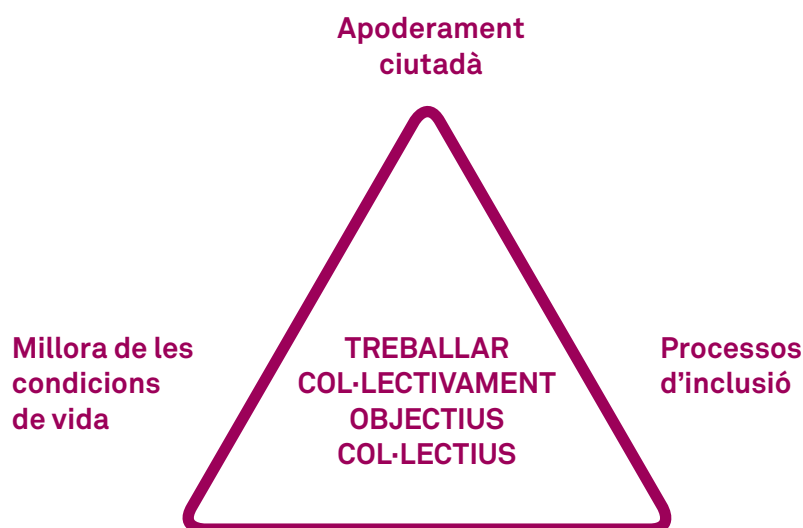
Drets Socials

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

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 l'enfortiment de les relacions democràtiques entre els col·lectius.

Figura 2. Les tres dimensions de l'acció comunitària



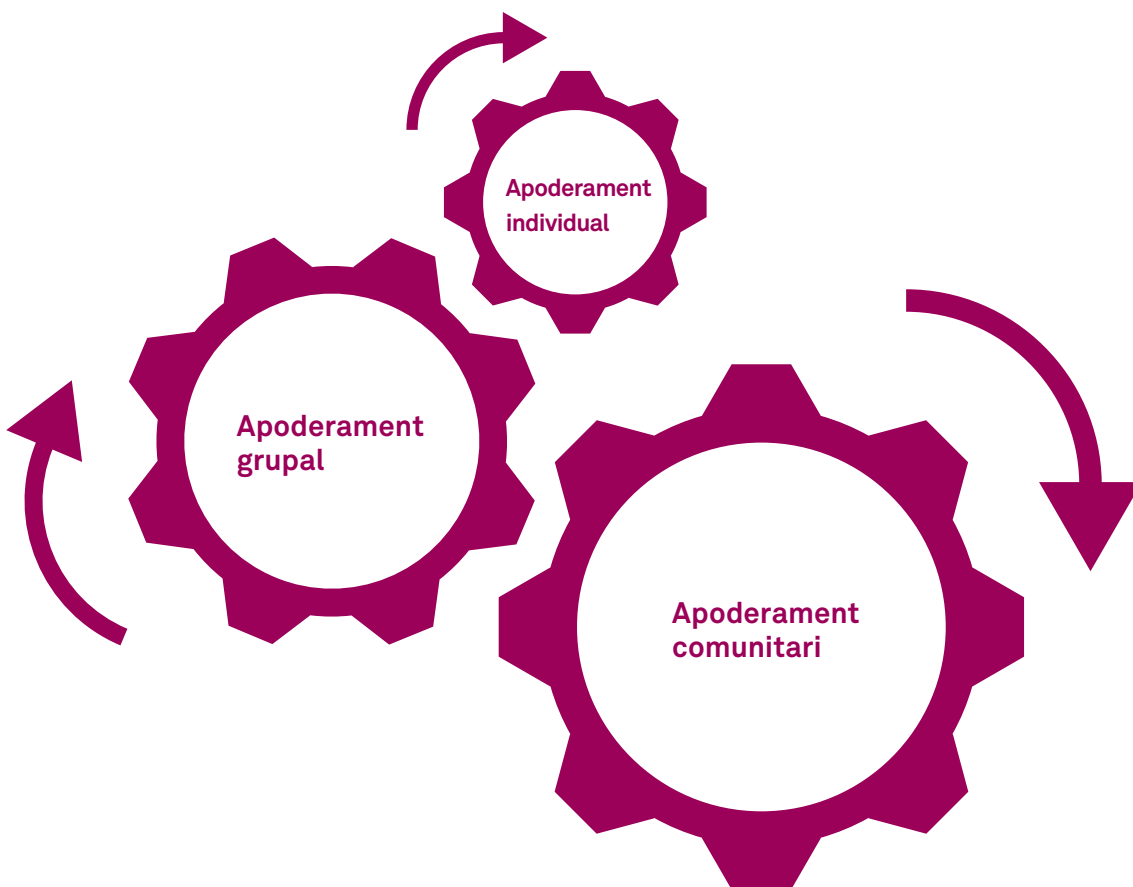
- **L'apoderament o empowerment** és “el procés on les persones, organitzacions i comunitats adquireixen el domini o control de les seves vides, a partir del desenvolupament de recursos individuals, grupals i comunitaris que generen nous entorns millorant la qualitat de vida i el benestar.” (Rappaport,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

L'apoderament es podrà donar de manera individual, grupal i comunitària. Perquè es produeixi 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, perquè això passi, els individus hauran d'haver començat a interpretar la realitat i els possibles canvis i solucions com un col·lectiu, 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.**

9

Drets Socials

Figura 3. Els tres nivells de l'apoderament



Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

- **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 fer-ho. El terme *inclusió social* el vinculem a la idea de democràcia, ja que implica mecanismes per a la igualtat d'oportunitats i metodologies per 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 a fi de donar aquesta resposta a les necessitats definides.

2.3 PRINCIPIS METODOLÒGICS I VALORS

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

A. Presència, voluntat relacional i diàleg

L'acció comunitària es fonamenta en la confiança, el coneixement i el 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 amb les nostres capacitats, així com rigorosos respecte als compromisos que assumim, a fi 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 què 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., i contribuint a identificar quins són els problemes socials i quines les possibles respostes col·lectives. Així mateix, cal que aportem una visió crítica sobre els impactes de les accions comunitàries en l'apoderament de la població i/o les persones afectades, en la inclusió dels col·lectius més vulnerables i en la satisfacció de necessitats i millora de les condicions de vida.

C. Llegir la realitat com un col·lectiu

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 estan

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 aquestes persones, individus i/o famílies a prendre consciència, 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 n'hi va haver uns altres, i que no preguntar-se què 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 a totes les preguntes, ni solucions per a tots els problemes, però que des del nostre paper professional esperem contribuir a construir-les i trobar-les.

11

Drets Socials

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. De vegades, la defensa d'aquestes diferents posicions pot generar conflicte. El conflicte, per a nosaltres, com a treballadors/es involucrats en l'acció comunitària, ens ha de servir per identificar aquesta tensió entre posicions, per plantejar problemes, 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.

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

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, almenys en la teoria; i que la tendència de l'administració és 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 què ens volem organitzar, amb quins objectius, i serà basant-nos en aquests objectius i en el que podem aportar per assolir-los, que ens implicarem com a CSS en aquesta organització.

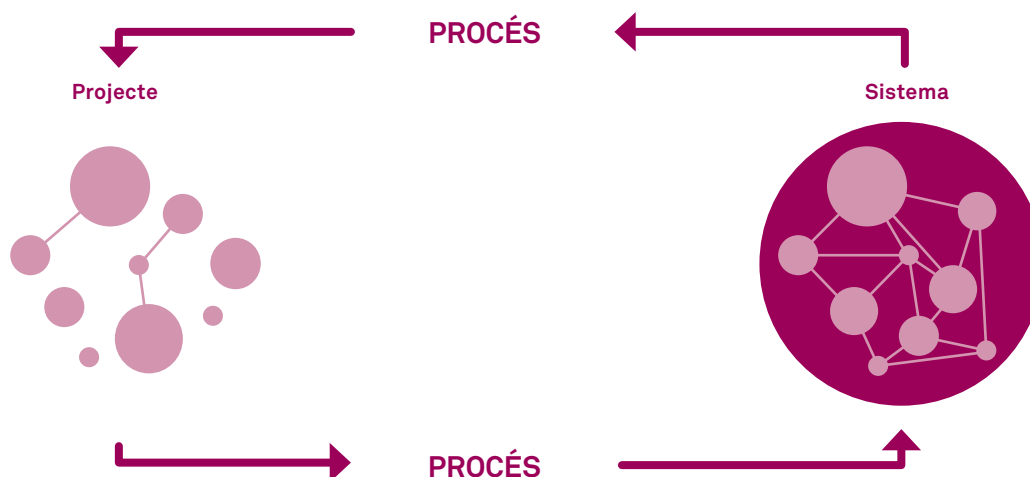
G. L'avaluació com a procés d'aprenentatge i millora

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

2.4 PROJECTE, PROCÉS I SISTEMA COMUNITARIS

Conceptualment i metodològicament, la diferenciació entre projecte, procés i sistema comunitaris permet entendre millor les diferents dimensions de l'acció comunitària i apuntar cap a una visió més sistèmica d'aquesta.

Figura 4. Projecte, procés i sistema comunitaris



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 permet col·laborar, i que té com a objectiu donar respostes col·lectives a problemes socials, buscant la implicació activa dels mateixos 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, és a dir, és un procés orientat a generar l'autoorganització dels actors del territori (ciutadania, serveis públics, etc.) per impulsar respostes col·lectives a problemes socials. El procés apunta a la dimensió relacional: persones, entitats, serveis, administracions, etc., es relacionen entre si amb motiu del projecte, treballant conjuntament, organitzant, participant i dinamitzant activitats i moments, etc. Les maneres 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 passa 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). Com que es tracta d'un procés relacional, implica la transformació de capacitats, actituds i formes de fer al llarg del temps.

Sistema comunitari: un sistema comunitari es dona quan un procés està prou consolidat 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 inclou 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.

13

Drets Socials

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

3.2 LA COMUNITAT “DINS” ELS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS

Un aspecte clau dels centres de serveis socials orientats a la comunitat és que la seva intervenció comunitària parteix de la comunitat que tenen “dins”, i no només dels serveis i entitats del territori. La significativa vinculació que els i les professionals estableixen amb la població més vulnerable és una oportunitat per promoure processos personals de canvi i participació en la comunitat que afavoreixin abordatges cooperatius.

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

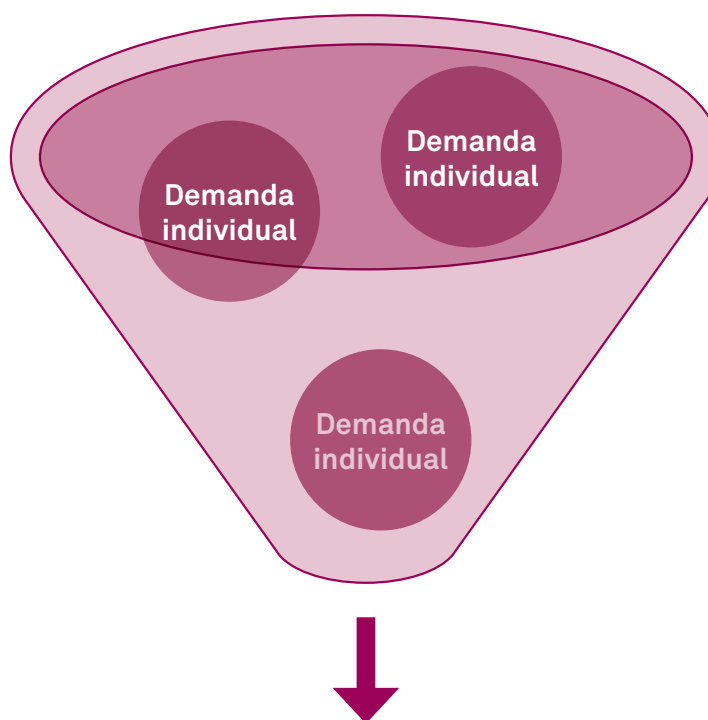
Per molt que ens afectin individualment, tots els problemes socials tenen sempre una doble dimensió, la individual i la col·lectiva, cosa que fa impossible pensar que només es podran afrontar des d'abordatges individualitzats. Els problemes que “ens porten” els nostres usuaris i usuàries necessiten respostes 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 aquest problema o necessitat).

14

Drets Socials

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

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



Dinamització de relacions de cooperació per a l'abordatge col·lectiu de necessitats

Font: Elaboració pròpia

3.3

EL CONTÍNUUM DE LA MIRADA COMUNITÀRIA EN ELS DIFERENTS NIVELLS D'INTERVENCIÓ

Aquestes relacions de cooperació que fan possible un abordatge col·lectiu són sovint quelcom a construir, i no necessàriament un punt de partida, i és necessari crear les condicions perquè l'acció comunitària sigui possible.

Com poden els centres de serveis socials generar aquestes condicions? Quins processos han de promoure en la seva relació amb les persones i grups atesos perquè puguin autoorganitzar-se? Quina relació han d'establir amb aquests, els serveis i entitats que configuren la xarxa perquè es generin estratègies compartides per millorar les condicions de vida?

En aquestes transicions, 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?

15

Drets Socials

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

La nostra proposta es defineix a partir de 6 premisses:

- 1.** Els diferents nivells d'intervenció (treball individual, treball grupal, treball en xarxa i treball comunitari) responen a objectius i estratègies diferenciades i tenen sentit per si mateixos.
- 2.** Les accions comunitàries tenen uns trets característics que les diferencien.
- 3.** Aquests trets no han de ser entesos de manera categòrica sinó com a indicadors que ens permetin copsar en quin grau ens apropem a fer acció comunitària i a establir les fites següents per assolir-la.
- 4.** Alguns d'aquests trets poden ser presents en més o menys mesura en altres nivells d'intervenció (especialment en el treball grupal). El compliment o no d'aquests trets indicarà la seva proximitat a l'acció comunitària.
- 5.** Si promovem la mirada comunitària en el treball individual, grupal i en xarxa, generarem les condicions per dur a terme accions comunitàries des dels mateixos centres, i trencarem així la tendència a visualitzar-les com quelcom que passa fora del centre i potenciarem les accions comunitàries amb la comunitat de "dins".
- 6.** No hem d'oblidar que 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 no ens hauria de fer perdre de vista la finalitat transformadora de l'acció comunitària.

1. Els diferents nivells d'intervenció (treball individual, treball grupal, treball en xarxa i treball comunitari) responen a objectius i estratègies diferenciades i tenen sentit per si mateixos.

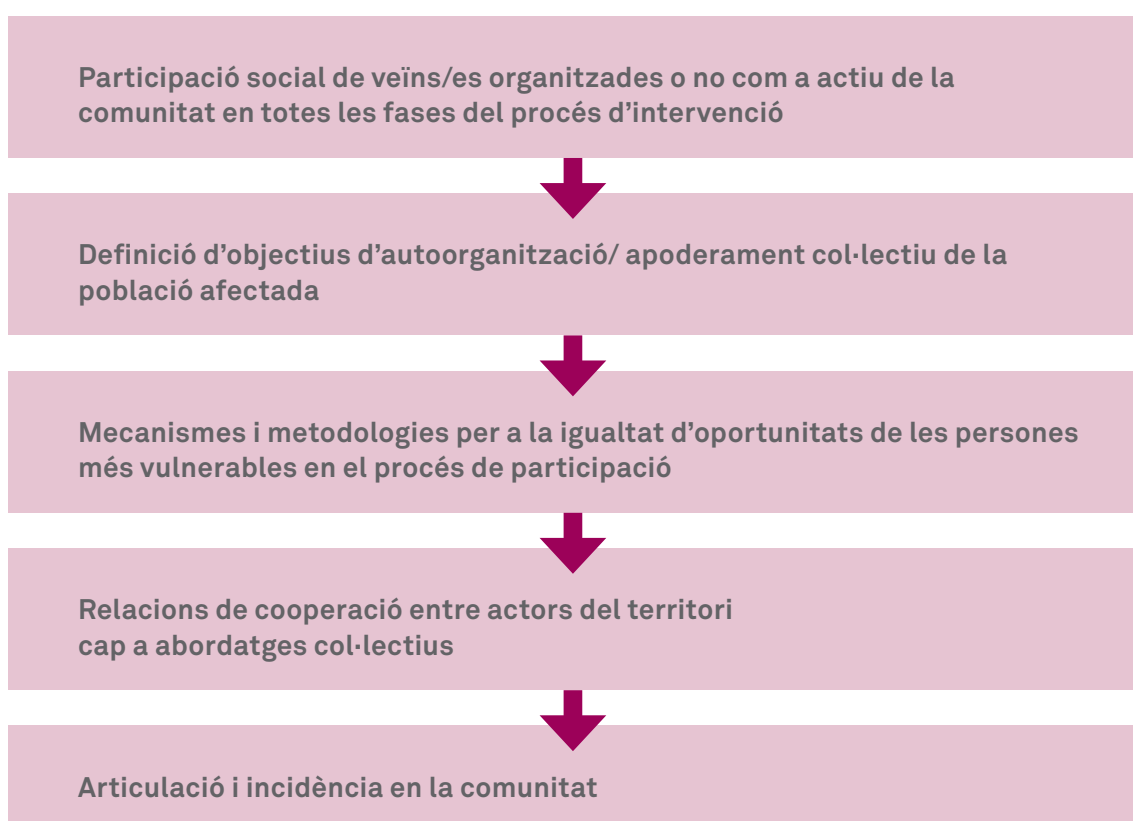
TREBALL INDIVIDUAL	TREBALL GRUPAL	TREBALL EN XARXA	TREBALL COMUNITARI
Acompanyament a persones i famílies amb necessitats i/o situacions de risc social o exclusió.	Acompanyament a un conjunt de persones amb necessitats i/o característiques comunes.	Treball conjunt realitzat entre institucions i/o professionals de diferents serveis.	Procés orientat a l'autoorganització d'una comunitat.
Amb la finalitat de promoure'n el benestar i inclusió i millorar-ne l'autonomia.	Amb la finalitat de millorar o donar resposta a les seves necessitats .	Amb la finalitat de compartir informació o impulsar actuacions conjuntes.	Amb la finalitat de millorar el benestar quotidià, generar apoderament i promoure la inclusió.
A partir de potenciar els seus recursos i els del seu entorn proper, així com d'altres tipus de suport.	A partir de la interacció dels seus membres i la dinàmica del grup.	A partir de construir un diagnòstic comú i definir objectius compartits.	A partir de dinamitzar relacions de cooperació entre la població, entitats, serveis i altres agents.

16

Drets Socials

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

2. Les accions comunitàries tenen uns trets característics que les diferencien:



3. Aquests trets no han de ser entesos de manera categòrica, sinó com a indicadors que ens permetin copsar en quin grau ens acostem a fer acció comunitària i a establir les fites següents per assolir-la.

Podríem valorar fins a quin punt la nostra acció és comunitària a partir d'una escala numèrica on les puntuacions mínimes i màximes podrien ser:

Participació social:

Mínima: Els veïns i les veïnes participen en alguna de les fases de la intervenció comunitària
Màxima: Els veïns i les veïnes participen en el disseny, la gestió, l'impuls d'accions i l'avaluació.

Objectius d'apoderament/autorganització:

Mínima: Els veïns i les veïnes prenen decisions sobre activitats concretes.
Màxima: Els veïns i les veïnes desenvolupen activitats de manera autònoma i ens relacionem amb ells com un recurs més al seu abast.

Igualtat d'oportunitats:

Mínim: El projecte identifica la necessitat d'incorporar una estratègia amb col·lectius amb més dificultat de participació o vulnerabilitat.
Màxima: El col·lectiu amb més dificultat de participació o vulnerabilitat és partícip del disseny i de les estratègies de treball.

Relacions de cooperació:

Mínima: Diferents actors tenen relació per compartir una visió sobre els problemes que afecten el territori.
Màxima: Diferents actors tenen una estratègia compartida per incidir en aquests temes.

Articulació i incidència:

Mínima: El projecte planteja objectius més enllà dels interessos particulars de les persones o del grup.
Màxima: El projecte és capaç de reordenar l'acció dels diferents actors per incidir conjuntament sobre el tema que s'està treballant i generar incidència en la política pública.

4. Alguns d'aquests trets poden ser presents en més o menys mesura en altres nivells d'intervenció, especialment en el treball grupal. El compliment o no d'aquests trets ens indicarà la seva proximitat a l'acció comunitària.

Trets característics de l'acció comunitària	Treball individual	Treball grupal	Treball en xarxa	Acció comunitària
<p>Participació social dels veïns i les veïnes organitzats o no com a actiu de la comunitat en totes les fases del procés d'intervenció.</p>		A vegades		
<p>Definició d'objectius d'autoorganització/apoderament col·lectiu de la població afectada.</p>		A vegades		
<p>Mecanismes i metodologies per a la igualtat d'oportunitats de les persones més vulnerables en el procés de participació.</p>		A vegades		
<p>Relacions de cooperació entre actors del territori cap a abordatges col·lectius.</p>		A vegades	A vegades	
<p>Articulació i incidència en la comunitat sobre els problemes socials.</p>				

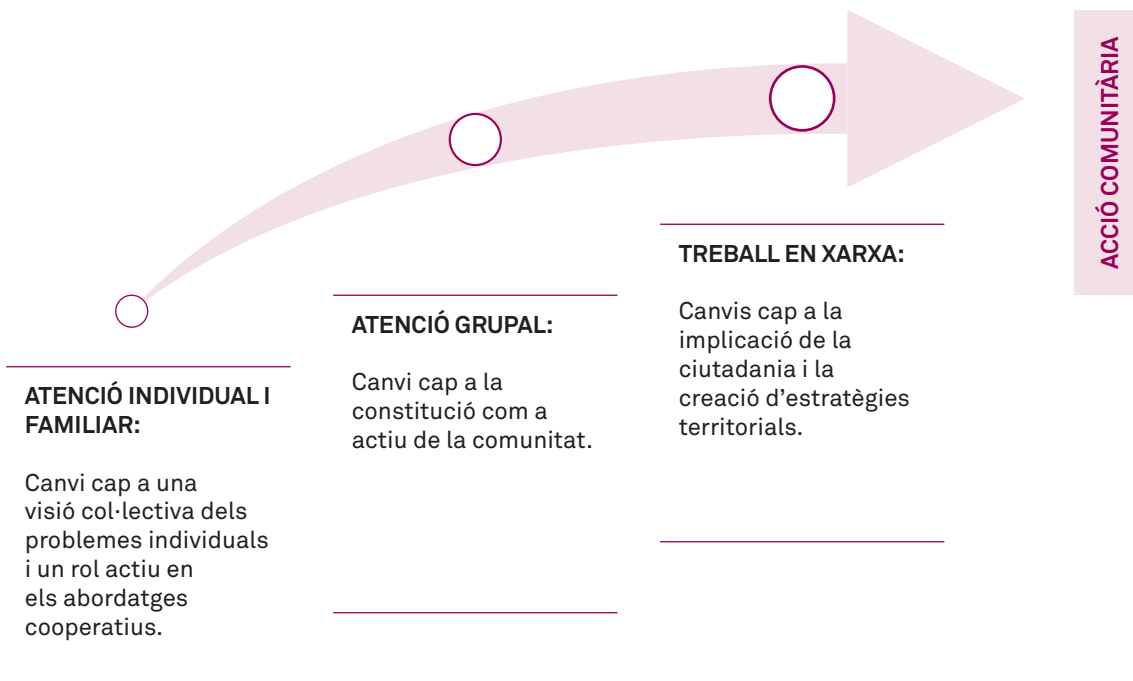
5. Si promovem la mirada comunitària en el treball individual, grupal i en xarxa, generarem les condicions per dur a terme accions comunitàries des dels mateixos centres, i trencarem així la tendència a visualitzar-les com quelcom que passa fora del centre, i potenciarem les accions comunitàries amb la comunitat de “dins”el centre.

Es tracta de reforçar aquells aspectes de l'atenció individual i grupal, així com del treball en xarxa, que incorporen la mirada comunitària i que han de possibilitar aquesta futura acció comunitària. Alguns exemples són projectes grupals d'ajuda mútua (de persones aturades, cuidadores) impulsats pels centres de serveis socials que acaben esdevenint un recurs per a la comunitat, o projectes nascuts en espais de treball en xarxa que acaben incorporant la ciutadania i treballant per la seva autoorganització.

19

Drets Socials

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona



6. Finalment, no hem d'oblidar que 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 no ens hauria de fer perdre de vista la finalitat transformadora de l'acció comunitària.

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, i generar un tipus de relacions o processos que permetran emprendre posteriorment accions o projectes comunitaris.

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

Mirada comunitària	Accions comunitàries	Intervenció comunitària dels CSS
<p>Organització</p> <p>Canvis en la manera que els CSS entenen i atenen l'encàrrec.</p> <p>Individual</p> <p>Canvis en la visió dels individus respecte a si mateixos i les seves relacions amb els altres.</p> <p>Grupal</p> <p>Canvis en la presa de consciència de necessitats i solucions compartides des de la cooperació.</p> <p>Xarxa</p> <p>Canvis en les formes de funcionar i relacionar-se entre institucions o organitzacions.</p>	<p>Programes comunitaris territorials</p> <p>Accions dels CSS en el marc dels plans de desenvolupament comunitari (PDC), plans de barri, "Salut als barris", etc.</p> <p>Impulsades pel mateix CSS</p> <p>Accions impulsades de mutu propi o en col·laboració amb altres actors.</p> <p>Projectes comunitaris de ciutat</p> <p>Projectes validats que donen resposta a una problemàtica de ciutat.</p>	

Font: Elaboració pròpia

Pot passar que els 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 clau 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 quatre nivells: organització, la visió i la intencionalitat en la intervenció individual, en la intervenció grupal i en el treball en xarxa.

4.1.1 DIMENSIÓ ORGANITZATIVA

Canvis de la visió respecte a les maneres d'entendre i atendre l'encàrrec per part dels centres de serveis socials

- 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.
- Es doten d'una organització del treball que promou la mirada i l'abordatge dels problemes des de la seva dimensió col·lectiva, incloent-la en els espais d'equip periòdics (reunions d'equip, d'anàlisi, supervisió...) i en totes les unitats (UPA, USTAC).
- Incorporen a la programació i avaluació de centre un diagnòstic, objectius i accions en relació amb el 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 amb el 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 manera grupal (ajuntant un conjunt d'individus amb el mateix problema), i quines respostes es poden articular comunitàriament, ajuntant i interpel·lant aquest conjunt d'individus i posant-los en relació amb la resta d'actors del territori amb interès per incidir sobre aquesta tema.
- Es formen per promoure i facilitar processos d'autoorganització col·lectiva i posen a disposició de la comunitat els mateixos recursos professionals.
- Promouen la immersió dels i 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 a fi de conèixer entitats, actors clau, característiques del barri, etc.

21

Drets Socials

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

[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).

4.1.2 DIMENSIÓ INDIVIDUAL

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

- Promouen una actitud de presa de consciència dels sistemes de creences, cultura i valors propis (dels i de les professionals i CSS) i d'aprenentatge de les cultures i visions de les persones ateses.
- Davant de les demandes que es presenten individualment, plantegen una anàlisi que inclou les interrelacions que es produeixen entre l'entorn i la persona en l'àmbit micro-social (família, els sistemes de suport informals o grups d'ajuda mútua) i a nivell macro social (ideologia dominant o tipus de política social).
- 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 millorin el benestar i la inclusió.
- Promouen la reflexió i presa de consciència social de la mateixa 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, ús de recursos, treball en equip, etc.), perquè 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 poden aportar a la comunitat, no només el que en poden rebre.
- Es plantegen objectius a curt, mitjà i llarg termini, a fi d'avaluar els avenços en l'apoderament de les persones ateses.
- Realitzen entrevistes de manera 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 tenen i amb el seu consentiment.

4.1.3 DIMENSIÓ 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 perquè els grups desenvolupin la consciència que el problema que comparteixen és social, i no una suma d'individualitats.
- Planifiquen la implicació de les persones i grups atesos, així com de la població en: el mateix diagnòstic/definició del problema, la planificació d'accions i l'impuls d'accions i l'avaluació en cooperació amb altres actors.
- Planifiquen accions per 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 colideratges en els projectes grupals amb altres agents de la comunitat, formals o informals.
- Vinculen, en la mesura del 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, fent activitats orientades a la comunitat on es generi consciència, es visibilitzi el problema, es busquin aliances i respostes col·lectives per fer-hi front, etc.
- 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 incorporar realment la mirada comunitària, cal que les persones ateses tinguin un paper en la definició del problema i les accions a dur a terme que, hi participin altres actors de la comunitat, i que no hi hagi un o una professional amb el rol d'expert sinó que aquest rol sigui compartit, construint el coneixement i l'acció a partir del mateix procés, i buscant un impacte comunitari (en altres persones del barri/ciutat).

4.1.4 DIMENSIÓ DEL TREBALL EN XARXA

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

- El centre assumeix el rol de detector i transmissor dels problemes socials que apareixen al territori de cara a la resta de la comunitat, aprofitant el coneixement de primera mà que té sobre aquests.
- Incorporen al treball quotidià maneres de fer que possibiliten la presència i el contacte directe amb la realitat del territori. Fan 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 les 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 manera activa, i es relacionen amb ells a fi de promoure treball conjunt i respostes conjuntes.
- Promouen accions preventives al territori en col·laboració amb els agents d'aquest territori.
- 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 el 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 el 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 als CSS.
- Impulsen la construcció de xarxa i la promoció d'accions comunitàries en aquells barris on no ho fa la mateixa comunitat.

4.2 ESCENARIS DE L'ACCIÓ COMUNITÀRIA DELS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS

Tal com hem vist a l'apartat 3.3 les accions comunitàries tenen uns trets característics que hem d'entendre com a indicadors i que es resumeixen els punts següents:

- Participació social de veïns i veïnes organitzats o no com a actiu de la comunitat en totes les fases del procés d'intervenció.
- Definició d'objectius d'autoorganització/apoderament col·lectiu de la població afectada.
- Mecanismes i metodologies per a la igualtat d'oportunitats de les persones més vulnerables en el procés de participació.
- Relacions de cooperació entre actors del territori cap a abordatges col·lectius.
- Articulació i incidència en la comunitat.

25

Drets Socials

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

Aquestes accions es poden dur a terme en tres tipus d'escenaris, els quals es poden produir de manera simultània: en programes comunitaris territorials, en projectes propis del CSS i en projectes comunitaris de ciutat.

En el marc de programes comunitaris territorials

Taula 2. Els programes comunitaris territorials

Característiques dels programes comunitaris territorials

<p>Definició</p>	<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.²</p> <p>Aquestes accions poden estar motivades o liderades per diversos actors de la comunitat/barri, que fins i tot poden impulsar la creació de nous espais d’articulació comunitaris.</p>
<p>Oportunitat</p>	<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>
<p>A tenir en compte</p>	<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 dels CSS.</p> <p>Director de CSS: rol de representació institucional en els grups motors.</p> <p>Professionals: rol més tècnic a les comissions de treball.</p> <p>Hauríem de 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>
<p>Tasca específica</p>	<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 i de les professionals en intervenció social.</p> <p>D’altra banda, el CSS facilitarà la participació de la població atesa garantint el caràcter inclusiu d’aquests programes.</p>

Font: Elaboració pròpia

[2] Vegeu «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 mateix CSS

Taula 3. Accions comunitàries impulsades pels mateixos CSS

Característiques dels projectes comunitaris dels mateixos CSS

<p>Definició</p>	<p>Accions comunitàries dels CSS impulsades “motu proprio”.</p>
<p>Oportunitat</p>	<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 formes³ 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 manera col·lectiva. És el cas de grups de persones cuidadores o aturades impulsats pels CSS que, amb acompanyament professional, esdevenen un recurs autònom per al barri.</p>
<p>Cal tenir en compte</p>	<p>Més enllà de les iniciatives sorgides des dels grups d'atenció dels CSS, els centres també promouen accions comunitàries de manera conjunta amb altres actors del territori (serveis, entitats, col·lectius informals) a partir del treball en xarxa⁴, que 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 la població.</p>
<p>Tasca específica</p>	<p>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 corresponsabilitat o assumptió de lideratge més gran per part d'altres actors.</p>

27

Drets Socials

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

Font: Elaboració pròpia

[3] Vegeu 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).

[4] Vegeu una anàlisi detallada dels projectes impulsats pels mateixos 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

<p>Definició</p>	<p>De vegades, des d'instàncies superiors als CSS es considera 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 arran dels bons resultats i valoració obtinguts al barri del Camp d'en Grassot de Gràcia.</p>
<p>Oportunitat</p>	<p>La transferència de bones pràctiques comunitàries per fer front a problemàtiques compartides en àmbit 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 la ciutat per donar suport als CSS per al desplegament de les accions comunitàries al barri.</p>
<p>Cal tenir en compte</p>	<p>En aquests casos, malgrat que 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 en l'acompanyament per implementar el projecte, assegurant que es donen les condicions per garantir la viabilitat i l'èxit de l'acció als CSS de cada districte.</p>
<p>Tasca específica</p>	<p>En aquest tipus de projectes, el paper de l'Institut Municipal de Serveis Socials és clau perquè realment esdevinguin una oportunitat, ja que facilita un marc de treball clar i prou flexible com perquè cada CSS pugui ajustar els projecte als temps i les necessitats del seu barri.</p> <p>L'orientació, el coneixement, el reconeixement i la 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 d'aportar 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 i per les professionals.

Tanmateix aquestes iniciatives són irregulars al conjunt de la ciutat i sovint responen més a les motivacions i el bagatge de certs professionals que a un encàrrec clar i una estratègia definida de centre.

En aquest document hem volgut remarcar dues idees clau. 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 juntament 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, amb aquelles persones amb qui ja estan vinculades, 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 mirada comunitària en l'atenció individual i familiar, el treball grupal i el treball en xarxa. En aquest sentit, introduïm el concepte de contínuum en la mirada comunitària com un element clau per possibilitar que es generin les condicions per impulsar 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 una eina útil per desplegar el 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 del Departament de Serveis Socials Bàsics

Marta Fabà, responsable de l'Equip Tècnic de Gerència

Mònica Marin, Equip tècnic de Gerència

Anna Soler, directora territorial del Districte Sants Montjuïc

Montse Tejeda, directora del CSS del Besòs Maresme

Isabel Arruga, directora del CSS de La Marina

Xavier Molina, director del CSS de la Franja Besòs

Bet Bàrbara, Direcció de Serveis d'Acció Comunitària

Amparo Cerezo, Direcció de Serveis d'Acció Comunitària

Òscar Rebollo, Direcció de Serveis d'Acció Comunitària

Equip de redacció i dinamització del grup de treball:

Clàudia Manyà, IGOP – UAB

Ernesto Morales, IGOP -UAB

AJUNTAMENT DE BARCELONA (2005). *Marc Municipal per a l'acció comunitària. Bases conceptuals i metodològiques.* Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Acció Social i Comunitària.

AJUNTAMENT DE BARCELONA (2009). *Guia operativa d'acció comunitària.* Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Acció Social i Comunitària.

AJUNTAMENT DE BARCELONA (2010). *Barcelona per l'Acció Comunitària: Definició dels projectes d'accions comunitàries en el marc dels serveis socials bàsics. Identificació de les categories del catàleg de Serveis Socials.* Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Àrea d'Acció Social i Ciutadania

AJUNTAMENT DE BARCELONA (2012). *Barcelona per l'acció comunitària: Projecte EUMED Cities 2010-2012: Model d'intervenció per l'acció comunitària.* Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

AJUNTAMENT DE BARCELONA (2015). *Guia operativa d'avaluació de l'acció comunitària.* Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

BÀRBARA, Bet; CRUGEIRA, Àngels; MIN-GUILLÓN, Pilar; PALOU, Montse (2009). *Calaixos. Una proposta de classificació de les atencions col·lectives de serveis socials d'atenció bàsica.* [Document intern de l'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 de l'Ajuntament de Barcelona, no publicat].

FREIRE, Paulo (1970). *Pedagogía del oprimido.* Montevideo: Tierra Nueva.

MUSTING, Gonzalo; HUELGAS, Sofía (2004). "Desarrollo comunitario y potenciación".

MUSITU, Gonzalo; HERRERO, Juan; CANTERA, Leonor M.; MONTENEGRO, Mari-sela (eds.). *Introducción a la psicología comunitaria.*, 67-195. Barcelona: UOC, p. 167-195. (Psicología [Universitat Oberta de Catalunya]; 28).

RAPPAPORT, Julián. (1981). "In Praise of Paradox: A Social Policy of Empowerment Over Prevention" *American Journal of Community Psychology*, 9 (1), 1-25.

Marc d'intervenció comunitària als centres de serveis socials de Barcelona

BCN

Gener de 2018

Àrea de Drets Socials

**barcelona.cat/
dretssocials**

facebook.com/Bcn.cat
twitter.com/Barceloba_cat