



COMUNITÀRIAMENT

Els Serveis Socials cultivant relacions

qr

Direcció d'Acció Social Territorial i Comunitària i Servei d'Acció Comunitària

Metodologia

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) va iniciar l'any 2016 un procés de reflexió i acció sobre els Centres de Serveis Socials (CSS) amb el propòsit de construir-ne una visió de futur. A partir de les aportacions de professionals, agents externs i ciutadania, es va elaborar el pla de desenvolupament estratègic, en què s'identificaven línies de treball prioritàries i es concretaven projectes per respondre a les necessitats de millora i transformació dels Serveis Socials de Barcelona. D'entre les propostes de millora va sorgir la necessitat de fer de l'atenció grupal i el treball comunitari una part essencial de la resposta dels CSS. D'aquí va néixer el projecte Comunitàriament.

Primerament, es va iniciar un treball de conceptualització de l'acció comunitària als Centres de Serveis Socials per generar un marc d'intervenció comunitària propi i homogeneïtzar i sistematitzar què entenem per intervenció comunitària. Posteriorment, es va dur a terme una acció formativa per a tots els i les professionals dels 39 CSS, per adaptar aquest marc més teòric a les característiques i el territori d'influència de cada centre. Aquest procés va acabar amb una proposta d'acció comunitària en cadascun d'ells.

L'any 2021 es va aprovar la Mesura de Govern "Impulsant l'acció social: territori, participació i comunitat", que responia a la necessitat d'aprofundir en el procés de transformació del sistema de serveis socials bàsics de la ciutat de Barcelona i reforçava la necessitat de fer de l'acció comunitària un dels eixos vertebradors de l'activitat dels centres.

Es va iniciar una segona etapa del procés de transformació, en què s'establí una governança compartida entre l'Institut Municipal de Serveis Socials i el Servei d'Acció Comunitària per impulsar l'acompanyament als CSS en el procés de canvi a partir de la capacitat professional i la creació d'accions conjuntament amb la ciutadania i els agents de territori per abordar de manera col·lectiva les necessitats de la població i produir un canvi en la relació entre els serveis, els/les professionals i la ciutadania.

Objectius



Incorporar als 39 CSS una metodologia i una organització favorables a la intervenció comunitària.



Facilitar els canvis estructurals necessaris perquè s'incorpori la perspectiva comunitària als diferents nivells de decisió i intervenció social que són competència de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona.



Fomentar la participació de la ciutadania atesa en els processos de treball per generar respostes de forma col·lectiva a necessitats individuals.

Allarg del procés de treball de dos anys, s'han dut a terme 65 accions, les quals es troben en diferents fases de treball. Aquestes accions són de naturalesa diferent i estan en funció de les necessitats detectades a cada centre de serveis socials, població atesa i territori. A continuació, fem una descripció breu d'aquestes tipologies:

Construcció col·lectiva entre Centres de Serveis Socials	Procés de treball conjunt amb professionals de diversos Centres de Serveis Socials per elaborar estratègies d'intervenció davant d'una necessitat identificada i compartida amb el veïnat.
Espais de conversa i construcció col·lectiva	Són espais estables de trobada entre professionals i ciutadania per respondre de manera col·lectiva a les necessitats individuals.
Centres acollidors	Generació d'un ambient de confiança, segur i de cura. S'hi repensen els espais físics i s'hi incorporen elements que ens permeten relacionar-nos de manera diferent.
Serveis oberts	Són Centres de Serveis Socials que treballen per conèixer i (re)conèixer el territori. Volen ser serveis pròxims als veïns/es i a la resta d'agents.
Escoltem individualment, responem comunitàriament	Una mirada al treball individual per copsar oportunitats de relacionar persones amb interessos o necessitats comunes per treballar-les de forma col·lectiva. Introducció d'elements, eines i contextos nous per concebre-les des d'una altra perspectiva.



1. Acompanyament i eines de procés

► **Acompanyament individual** a cadascun dels centres per al desenvolupament del projecte/acció de canvi. L'acompanyament a la singularitat de cada CSS i l'itinerari individual ha esdevingut la peça clau en el projecte. Per fer-ho possible, es constitueix un equip de quatre professionals procedents dels centres de serveis socials de la ciutat, cadascuna de les quals és la referent d'un conjunt d'equips.

► **Caixa d'eines:** espais formatius adaptats a les demandes i accions que es desenvolupen i transferència de coneixement a través d'experiències significatives ja existents.

► **Treball intercentres:** a partir de sessions de treball segons les funcions professionals, principalment amb les direccions de centre pel que fa al lideratge del projecte de centre i els/les professionals administratius/ves per treballar la perspectiva comunitària en l'acollida de la ciutadania als centres. Alhora, treball entre centres que desenvolupen accions relacionades amb una mateixa temàtica: habitatge, espais comunitaris de referència, etc.

► Creació d'unes **bases organitzatives** que han d'acompanyar el procés de canvi a partir de dos eixos principals:

- Organització interna dels CSS: establir espais de treball d'equip, creació d'una comissió de treball de centre per dinamitzar els processos de treball amb l'equip, distribució d'encàrrecs, estratègies de coneixement de territori, etc.
- Forma de treballar dels professionals: realització d'entrevistes fora del centre, sistematització de la intervenció comunitària a l'agenda professional, distribució del temps de treball i flexibilitat horària, etc.



2. Elements clau que s'incorporen en la creació de les accions comunitàries



Genera relacions diferents

Un canvi en l'enfocament del problema per entendre'l com a un conjunt de factors estructurals que es manifesten circumstancialment sobre aquesta persona. Aquests factors demanen un abordatge des de l'entorn social de proximitat i l'activació de recursos comunitaris del barri de referència, així com la implicació de la persona mateixa en la resolució del problema, que suposa generar relacions diferents.



Incorpora la ciutadania

Des de l'inici, en el disseny i l'execució dels projectes, ja que és ella la protagonista



Respon a les necessitats

Tots els projectes i les accions que pensem des de serveis socials han de respondre a les necessitats directes de les persones que atenem o del territori



Cerca altres actius del territori

Es treballa amb els actius del territori. Sols/es no podem, perquè no tenim la clau de tot, ni els recursos, ni les eines

Fases del projecte



Fase de diagnosi

Preparem la terra

Presa de contacte amb cada centre de serveis socials per:

- Presentar el projecte
- Detectar les oportunitats i dificultats
- Parlar amb tots i totes les professionals dels equips.
- Conèixer la realitat de cada centre i el territori d'influència.
- Definir els possibles escenaris de treball.



Fase de desenvolupament i execució de les accions

Reguem i nodrim

- Implementació de les accions treballades a cadascun dels centres.
- Continuum d'accions, sense un final definit
- Ens obrim al territori i sortim a buscar qui pot sumar al nostre projecte.
- Implementació de les bases organitzatives per introduir espais de treball comunitari a les agendes professionals.



Fase de disseny

Plantem llavors

- Consens i prioritització de l'eix o objectiu del centre
- Creació d'un grup motor i planificació temporal dels espais de treball.
- Disseny d'accions concretes conjuntament amb la ciutadania.



Fase d'avaluació

RecoHectem

- Avaluació amb la ciutadania participant.
- Vivència d'una experiència significativa a través d'una acció amb metodologia comunitària.
- Recollida d'oportunitats i possibilitats d'utilitzar-hi aquesta metodologia per respondre a l'encàrrec del servei.

Conclusions

Volem destacar alguns aprenentatges o aspectes claus aportats pels diferents participants (professionals, ciutadania, tècniques del projecte...) que ens ajuden a definir el futur del projecte tant per potenciar els elements d'oportunitat com per a redefinir els aspectes que cal millorar i continuar treballant els elements del procés.

ELEMENTS D'OPORTUNITAT

La implicació de tot l'equip

Sinergies de treball noves entre els i les professionals.

Treballar a partir d'un grup motor

Disposar d'espais de treball per reflexionar i concretar les accions.

Incorporació de la ciutadania

Generar espais de relació horitzontal entre la ciutadania i els/les professionals.
Aproxiar la ciutadania al territori i els serveis.

Treballar la perspectiva comunitària des del treball individual

Visualitzar i posar en joc el potencial de les persones.
Passar d'un abordatge individual de les necessitats a un abordatge col·lectiu.

Lideratge dels equips directius de CSS

Facilitar als i les professionals les condicions necessàries per dur a terme l'encàrrec.

ELEMENTS DE MILLORA

Comunicació de la proposta de treball

Transmetre i concretar què entenem per metodologia comunitària.

Treballar Comunitàriament amb altres serveis i entitats del territori

Com acompanyem els serveis i entitats per incorporar la mirada comunitària a la seva manera de fer.

Dificultats dels i les professionals per compaginar el treball individual amb el treball col·lectiu

Consolidar i ampliar les eines d'organització i flexibilització del treball professional.

Durada del procés de treball comunitari

Incorporar el procés de treball com a objectiu del pla de centre.

Incorporació de la ciutadania en els processos de treball

Repensar i reflexionar en relació amb la funció i el lloc professional.