



# JORNADA DE PROFESSIONALS AL DISTRICTE DE NOU BARRIS

La dimensió comunitària dels serveis públics

24 de gener de 2018

  
IGOP  
Institut de  
Govern i  
Polítiques  
Públiques

**UAB**  
Universitat  
Autònoma  
de Barcelona

**Districte de  
Nou Barris**

**Ajuntament de  
Barcelona**



# JORNADA DE PROFESSIONALS AL DISTRICTE DE NOU BARRIS

La dimensió comunitària dels serveis públics

24 de gener de 2018

## Contingut

<b>01 Benvinguda.....</b>	<b>3</b>
<b>02 Contextualització.....</b>	<b>5</b>
• Dades estadístiques.....	5
• Participació de la ciutadania .....	6
• Paper de l'administració al Districte i el desenvolupament d'aquest paper des dels serveis i equipaments públics.....	6
<b>03 Espai de reflexió: L'impuls de l'acció comunitària des dels serveis públics.....</b>	<b>7</b>
• Com entenem l'acció comunitària des d'on estem treballant i per què estem apostant per aquesta mirada? .....	7
• Diàleg i reflexió:.....	8
<b>04 Pràctiques professionals de l'acció comunitària.....</b>	<b>12</b>
• Explicació breu dels projectes i de la intervenció des de la mirada comunitària .....	12
• Debat i reflexions compartides .....	15
<b>05 Espai d'intercanvi entre els professionals de Nou Barris .....</b>	<b>16</b>
<b>06 Tancament.....</b>	<b>17</b>
<b>07 Dades de participació .....</b>	<b>19</b>

Activitat finançada per:

[Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona \(IMSS\)](#)

# 01 Benvinguda



**Sra. Gemma Arau,**  
Gerent del Districte de Nou Barris

*“És imprescindible la dimensió comunitària des de la prestació de serveis públics”.*

*“Tenim territoris on hi ha teixits associatius actius, on de vegades hem hagut de posar una mica de fre a projectes que puguin sorgir des de les entitats o des d'aquells professionals que també estan treballant amb l'àmbit comunitari, però en canvi tenim barris on hi ha un teixit associatiu feble i és on pensem que és imprescindible que els serveis públics encara ens impregnem més d'aquesta dimensió comunitària.”*

*“A Nou Barris els reptes socials són enormes i només podrem donar resposta a aquests reptes socials si ho fem de manera col·lectiva: si els serveis públics, juntament amb el teixit social i associatiu, aconseguim posar sobre la taula respostes a aquests reptes.”*



**Sra. Marta Clari**  
Gerent de l'Àrea de Drets de Ciutadania

*“Un dels reptes més importants de l'Ajuntament és la coordinació entre àrees i districtes. La via per sortir-nos-en amb els projectes és treballar conjuntament (àrees i Districtes).”*

*“Un altre element necessari és veure com sumem la teoria amb la pràctica. Els que estan molt a primera línia la pràctica la tenen molt exercitada i de vegades els calen eines; i els que estem a les àrees tocar la realitat ens és necessari i útil.”*

*“Estem treballant amb un pla d'acció comunitària que volem que sigui transversal i que siguem copartípeps el conjunt de l'organització; i ens cal treballar alhora en definir teoria mentre anem caminant.”*

*“Aquestes trobades són necessàries per anar contrastant el que anem definint amb la realitat del dia a dia. Gràcies per la feina que feu cada dia.”*

## Sra. Anna de Palau

Directora de Serveis Socials Bàsics de l'Institut Municipal de Serveis Socials



*“Vull posar en valor i agrair el poder parar i poder estar aquí. I agrair la tasca que diàriament es fa als centres de serveis socials amb mirada comunitària.”*

*“No volem ser centres tancats, sinó oberts i vius i canviants; i hem d'estar i ser al costat del territori sabent que està passant.”*

*“(als centres de serveis socials) faltava un marc conceptual que ajudés a sistematitzar i a operativitzar el treball d'acció comunitària als centres de serveis socials. I és per això que portem un any cuinant el Marc d'Intervenció*

*Comunitària als Centres de Serveis Socials.”*

*“En aquest marc d'acció comunitària cal destacar la importància de la mirada i no en el nombre d'accions, sinó com ho fem. En l'acció individual podem tenir una mirada comunitària.”*

*“Per fer acció comunitària hem de poder-hi ser. És la clau de qualsevol procés relacional: ser, estar, saber i reconèixer; i assumir que no sempre tenim totes les respostes per donar amb clau col·lectiva i de transformació social.”*

## 02 Contextualització

### El districte de Nou Barris

**Lucas Martínez**, Direcció de Serveis a les Persones i Territori, Districte de Nou Barris.



*A partir de situar alguns elements, contextualitza la tasca del dia a dia dels professionals a partir de dades estadístiques que ajuden a situar el Districte respecte la ciutat; el paper dels ciutadans a la quotidianitat, el paper de l'administració al Districte i el desenvolupament d'aquest paper des dels serveis i equipaments públics.*

### Dades estadístiques

El Districte de Nou Barris és molt gran i molt divers i es fa difícil trobar quines són les dinàmiques i fer una lectura clara de què és Nou Barris. Nou Barris són 13 barris i 13 realitats. Hi ha tres barris molt grans i tres barris molt petits. Als barris petits es concentren una sèrie de variables socioeconòmiques que fan entendre que hi ha una realitat complexa amb què cal treballar.

El 15,9% de les persones de Nou Barris són d'origen estranger i es concentren, principalment, en tres barris determinats: Ciutat Meridiana, Turó de la Peira i a Roquetes.

Respecte l'estructura d'edat hi ha un envelliment de la població del Districte. Hi ha tres puntes que es desmarquen ja no de la mitjana del Districte, sinó de la ciutat: els barris de Canyelles i Torrellobeta, la Guineueta i Vilapiscina amb un índex

sensiblement molt més alt. Són barris on cal replantejar quines accions es desenvolupen al Districte en relació a la gent gran.

Pel que fa a les famílies monoparentals hi ha dues puntes molt significatives als barris de Can Peguera i de Torre Baró. Es treballa especialment des de Serveis Socials, però és una data ressenyable per treballar a la resta de serveis.

Respecte als municipis de set membres o més (famílies àmplies) es concentren als barris amb dades socials més castigades: Torre Baró i Ciutat Meridiana. I a més de forma àmplia i significativa a nivell percentual.

En relació a la renda disponible familiar per càpita s'ha de tenir en compte el següent: a nivell de ciutat es van forjant dinàmiques on el segment de la classe mitjana comença a

consolidar-se; i a nivell de Districte això es reflecteix de forma lleu. Dels deu barris de la ciutat amb pitjor índex, vuit se situen a Nou Barris. Aquest fet es considera que no és per un tema d'intervenció, perquè a nivell d'administracions hi ha molts professionals i diners públics destinats al Districte; cal preguntar-se,

però, si el que s'està fent ajuda a pal·liar les desigualtats de la ciutat.

Hi ha al voltant d'uns 23.000 expedients oberts a Serveis Socials; aquesta data indica que el Districte de Nou Barris és el que té menys capacitat per afrontar les conseqüències de la crisi econòmica.

## Participació de la ciutadania

Els veïns i veïnes han tingut un paper molt actiu, amb un rol molt lluitador i reivindicatiu a nivell general de Districte; aquest fet implica proximitat i participació tant als espais de participació com als equipaments de servei.

Aquest fet implica el qüestionament dels professionals i la ciutadania com a còmplice per generar alternatives, fet que porta que és el Districte més creatiu alhora de plantejar propostes singulars de caràcter comunitari.

## Paper de l'administració al Districte i el desenvolupament d'aquest paper des dels serveis i equipaments públics

Des dels serveis de l'administració (salut, educació, etc.) s'intenta donar cobertura per ampliar l'atenció i pal·liar la situació de desigualtat. A mode de recull, s'està impulsant el següent:

- 3 plans de barri (Zona Nord, Trinitat Nova i Roquetes) que afecten a cinc barris
- Pla d'acció per a la cohesió i els drets socials
- Programa BMINCOME (intervenció metodològica per introduir una renda mínima bàsica a una sèrie de famílies)
- Mesura d'infància en risc: intentar garantir que durant vacances escolars hi hagi oferta de lleure en tots els barris del Districte
- Mesura Convivint Esportivament: per assegurar propostes esportives a barris on no hi ha equipaments esportius
- Cinc programes de salut als barris que afecten a 8 barris
- Escoles enriquides

Des de l'ordinària i la quotidianitat es fa molta feina. S'està intentant descentralitzar molts serveis per facilitar l'accés a determinats barris davant d'aquesta diversitat i amplitud territorial (accions en relació a l'habitatge, antena del PIAD, punt d'informació juvenil, etc.).

tècnics professionals i es treballa en tots els àmbits amb una forta vocació de servei públic i amb capacitat d'innovació.

Qualsevol línia de treball va subjecte a les característiques esmentades: les sociodemogràfiques, les variables del veïnatge i les del serveis públics i el rol de l'administració.

Al Districte hi ha uns 240 equipaments, programes i serveis i al voltant d'uns 1.500

## 03 Espai de reflexió: L'impuls de l'acció comunitària des dels serveis públics

**Montse Tejeda**, Directora Territorial. Taula tècnica del Marc d'AC als SSSS, IMSS

**Alba Sanagustín**, Coordinadora d'acció educativa comunitària de l'Institut Escola Trinitat Nova

**Elisenda Vegué**, Directora Operativa d'Innovació Socioeconòmica de Barcelona Activa

**Maria Martínez**, Directora del CAP Roquetes. Institut Català de la Salut

**Modera: Oscar Rebollo**, Direcció de Serveis d'Acció Comunitària

Com entenem l'acció comunitària des d'on estem treballant i per què estem apostant per aquesta mirada?



**Maria Martínez,**

*Directora del CAP Roquetes. Institut Català de la Salut*

La salut comunitària és l'expressió de la salut de la comunitat. Normalment s'atterra a un centre de salut sense conèixer la realitat del territori ja que és poc freqüent que els metges i els sanitaris visquin al territori on treballen.

*“Apostem per la mirada comunitària perquè és bàsica per la comprensió dels problemes i determinants de salut que estem atenent a consulta”.*



**Elisenda Vegué,**

*Directora Operativa d'Innovació Socioeconòmica de Barcelona Activa*

L'encàrrec del servei és impulsar i enfortir l'economia social i solidària entesa com l'economia que posa les persones al centre i es concep com a una altra manera de trobar solucions o respostes col·lectives a les necessitats individuals de les persones; es fa difícil fer-ho sense l'acció comunitària perquè cal conèixer aquestes necessitats.

*“Plantejar per nosaltres la promoció econòmica significa apostar per fer-ho de forma comunitària i amb la organització que existeix en cada un dels territoris. Apostar per l'acció comunitària és fer aquesta tasca de conèixer i de teixir aquestes complicitats o facilitar les complicitats necessàries no tant entre serveis com entre persones.”*



**Montse Tejeda,**

*Directora Territorial. Taula tècnica del Marc d'AC als SSSS, IMSS*

Des del moment en què una persona entra a un centre de Serveis Socials cal mirar tres àmbits: la situació personal de la persona, com es relaciona amb el seu grup familiar i amb el seu veïnat i la part comunitària: on està vivint, amb qui i què es mou al seu voltant, com a elements claus per poder facilitar l'espai per a què la persona pugui apoderar-se.

*“L'apoderament és un dels principis claus dins de l'acció comunitària des de la nostra mirada des de Serveis Socials”*



**Alba Sanagustín,**

*Coordinadora d'acció educativa comunitària de l'Institut Escola Trinitat Nova*

*“Nosaltres hem treballat de la mà del Pla de Barris que ens ha donat l'oportunitat d'incorporar altres professionals de l'escola que normalment no hi treballen; tenim a l'equip un dinamitzador comunitari, un dinamitzador audiovisual i educadors emocionals. Això fa que puguem tenir un equip que treballa amb aquesta mirada comunitària més enllà dels mestres i professors d'una escola o un institut.”*

Per tal de treballar amb la mirada de l'acció comunitària és important comptar amb l'oportunitat de poder participar a taules, anar coneixent altres entitats del territori.

## Diàleg i reflexió:

**Maria Martínez,**

*Directora del CAP Roquetes. Institut Català de la Salut:*

“Si volem tenir una mirada més precisa de la complexitat del territori en el que estem és poder compartir les mirades; i aquesta és la gràcia de l'acció comunitària.”

“Entre tots hem de lligar, teixir i reteixir el que no està teixit, sinó cadascú des de les nostres accions ens solapem amb propostes d'activitats que són similars.”

**Elisenda Vegué,**

*Directora Operativa d'Innovació Socioeconòmica de Barcelona Activa:*

“Aquest és el repte: com fem aquest creuament de mirades entre les diferents mirades tècniques, però també hem de pensar com incorporem les persones que viuen allà.”

“Com a professionals se'ns ensenya a ser expertes en salut, educació...però no se'ns ensenya com escoltar més a l'altra.”



**Alba Sanagustín,**

*Coordinadora d'acció educativa comunitària de l'Institut Escola Trinitat Nova*

“L'escola és un bon punt de trobada: hi ha infants i joves fins a 16 anys, famílies, avis... Pot ser un espai de trobada molt potent on totes les edats puguin estar reflectides.”

**Montse Tejada,**

*Directora Territorial. Taula tècnica del Marc d'AC als SSSS, IMSS:*

“El que és important és que els ciutadans que estan vivint al territori tinguin la manera de poder implicar-se en tot allò que nosaltres com a servei públic tenim com a objectiu.”

“Nosaltres com a servei no vivim al territori, però estem actuant en aquest territori i per tant tenim una coneixença des de la nostra parcel·la del que està passant en aquesta comunitat; tenim coses a dir i hem d'escoltar què ens diuen. Ens hem d'escoltar entre tots els que estem participant en aquest territori; el veïnat és una part molt important que ha de poder aportar cap a on vol dirigir les accions.”

**Maria Martínez,**

*Directora del CAP Roquetes. Institut Català de la Salut:*

“Hi ha un punt de dificultat en com els serveis tècnics ens posem a treballar amb el veïnatge perquè nosaltres venim a sumar esforços, però el barri és seu i han de portar la veu. I quan tens un barri amb un veïnat amb energia i reivindicatiu tens molt potencial per poder treballar.”

**Elisenda Vegué,**

*Directora Operativa d'Innovació Socioeconòmica de Barcelona Activa:*

“No estem sumant parts, estem construint un tot. I una cosa que ens ajuda molt és focalitzar-nos amb els objectius que són els que fan que totes estiguem al voltant de quelcom (un esdeveniment, un coneixement, etc.) i que cadascú des de la seva expertesa, coneixement, vivència aportí elements necessaris i vàlids. I penso que per fer-ho és clau generar relacions de confiança. I aquesta

confiança també s'ha de generar entre serveis; i entre disciplines.”

“Necessitem saber conèixer que existeix al territori d'Economia Social i Solidària si volem enfortir-la: quina articulació té el territori i nosaltres poder-nos imbricar.”

“Per a mi l'administració i, en aquest cas els serveis públics, som un actor de la comunitat. Formem part de la comunitat.”

**Alba Sanagustín,**

*Coordinadora d'acció educativa comunitària de l'Institut Escola Trinitat Nova*

“La part emocional també és molt important. Roquetes té un sentiment de pertinença que permet moure molt. I poder imaginar-se un horitzó i saber cap a on anar amb un sentiment que et mou per dins és clau.”

**Montse Tejada,**

*Directora Territorial. Taula tècnica del Marc d'AC als SSSS, IMSS:*

“Ens estem relacionant constantment (amb persones, amb entitats, fent treball en xarxa, amb projectes comunitaris, etc.). Per això una idea important és el tema de procés: per arribar a un objectiu fem tot un camí i serà la llavor que quedarà en aquest territori. Tota aquesta que fem ha d'anar calant dia a dia i és a través d'aquest procés relacional.”

**Maria Martínez,**

*Directora del CAP Roquetes. Institut Català de la Salut:*

“Els serveis han de mirar cap a dins i cap a fora. El cas del moment de la crisi econòmica és un exemple, havíem de donar resposta col·lectiva a un problema social. La crisi no era un problema individual que venia a les nostres consultes. Quan vam veure que era una conseqüència d'un problema social i ens vam plantejar un abordatge col·lectiu. Es va crear un grup de suport emocional de persones afectades per la crisi de manera que s'abordava el problema des d'una vessant col·lectiva i es va evitar la medicalització. Aquesta és la visió comunitària de compartir, sumar i retornar a la col·lectivitat la seva capacitat de resposta.”

**Elisenda Vegué,***Directora Operativa d'Innovació Socioeconòmica de Barcelona Activa:*

“Mirar el procés i la metodologia ens obliga a canviar el focus de la intervenció. També cal cuidar els equips i les persones que treballen al territori: sovint es troben davant de

situacions emocionals -de vegades positives i de vegades no- i tenen la pressió de dur a terme el seu encàrrec i de fer-ho comunitàriament i respectant l'altre. Aquest fet s'ha de cuidar molt; penso que s'ha de disposar d'espais entre serveis per intercanviar allò que estem fent i com estem.”

Òscar Rebollo.

Recollint el que ha sorgit al llarg de la conversa: recordar que s'ha parlat de la importància de conèixer a l'entorn per treballar-hi des de la mirada de l'acció comunitària; ubicar que el conèixer va més enllà, també implica parlar i teixir complicitats amb els diferents actors del territori. També s'ha parlat d'incorporar les persones i el veïnatge de manera que l'acció comunitària no es limita a la relació entre serveis, professionals i equipaments. Han sorgit com a elements claus la humilitat, la generositat i la necessitat de generar confiança. Els objectius clars i la visió de procés per a respostes comunitàries també ha aparegut com a focus en l'acció comunitària. Afegeix la necessitat d'espais per trobar-nos, tant formals com informals.

Convida a repensar el següent:

- Des del punt de vista de l'organització del servei i del territori, quins reptes es poden plantejar per fer acció comunitària? (Recorda que ja ha sortit elements en aquest sentit com la necessitat de cuidar els equips). Quins reptes organitzatius hi ha?
- Quins límits té l'acció comunitària (les respostes col·lectives van contra les respostes individuals?, etc.)

**Maria Martínez,***Directora del CAP Roquetes. Institut Català de la Salut:*

“Estableixes les relacions amb el veïnat a partir de les seves estructures organitzatives i hi ha gent que no hi participa, però que sovint sí que visita a serveis del territori. Hem de sumar les mirades del veïnatge i de les associacions, però hem de tenir la humilitat de saber que encara no tenim la foto perquè falta més informació; la realitat de la comunitat és complexa, diversa i està canviant; és un organisme viu.”

“Cada fet que ve de nou es planteja com un nou repte i hem de pensar com donar-li resposta des d'aquesta mirada. I és veritat que hi ha un límit de recursos i capacitats, però quan sumem multipliquem la base i les possibilitats de donar-hi resposta.”

**Elisenda Vegué,***Directora Operativa d'Innovació Socioeconòmica de Barcelona Activa:*

“Al servei ens hem fet aquesta pregunta: arribem a totes les persones des de les propostes d'acció de promoció econòmica en base comunitària? No tothom està organitzat. Com a servei, si estem arribant a plans comunitaris, plans de barri, associacions de veïns...vol dir que estem arribant a tot? I ens plantegem la següent pregunta: només és acció comunitària allò que faig en grup, o puc fer acció comunitària en l'atenció individual?”

“L'acció comunitària és una mirada, no és una acció. I aquesta mirada té diferents capes d'implementació. I és un repte pensar en l'atenció individual des d'aquí. En el nostre cas, si creiem que la promoció de l'economia social i solidària és col·lectiva hem de treballar amb persones, grups, organitzacions i serveis des d'aquesta lògica col·lectiva.”

**Alba Sanagustín,**

*Coordinadora d'acció educativa comunitària de l'Institut Escola Trinitat Nova*

“Tenim aquest imaginari que Nou Barris és un conjunt de barris molt organitzats, però també és una realitat que dins de cada barri la realitat que hi ha no és la mateixa en termes d'organització veïnal. I hem de plantejar-nos qui participa d'aquesta organització: poques famílies de l'escola participen d'aquestes estructures organitzatives i el nostre repte també és com, des de l'escola, com podem ajudar a que s'organitzin i que visquin al barri com aquí tradicionalment entenem que és viure al barri.”

**Montse Tejeda,**

*Directora Territorial. Taula tècnica del Marc d'AC als SSSS, IMSS:*

“Si incorporem aquesta mirada comunitària des dels serveis, en aquest cas els Serveis Socials, inclourem aquells col·lectius vulnerables que no estan representats per cap entitat, que no estan associats i que no tenen un grup fort que pugui acompanyar-los. Per tant a la pregunta de si hem d'anar a treballar amb aquells que ja estan organitzats crec que la resposta és que no. Un paper molt important que tenen els serveis és poder apoderar perquè pugui estar representat en aquests llocs en qui ningú el representa. I pensar quines són les necessitats o dificultats que són compartides i que col·lectivament podem trobar-hi una solució.”

**Cèlia,**

*centre Cívic Torrellobeta:*

“He trobat a faltar la cultura encara que entenc que està implícita amb el que estem parlant. L'apoderament no és només facilitar recursos, sinó també els recursos que cadascú pot crear a partir de l'educació

permanent, a partir de la cultura i de tot el que fem des dels centres cívics i dels diferents equipaments culturals que també estem creant xarxa comunitària. La importància que hauria d'haver tingut i ha de tenir la cultura a aquesta jornada m'agradaria reivindicar-la perquè crec que és de màxima importància.”

**Treballador del CAP de Rio de Janeiro:**

“Aquestes accions comunitàries es donen en un procés de forma molt paulatina.”

“Pensant amb altres elements que crec importants; com a metge et ve un pacient i diu “Fa 25 anys que conec el meu metge. Tinc una confiança total.”; i altres casos com una persona de 91 anys que no havia tingut mai un contacte amb els serveis de salut. Serien els dos extrems.”

**Maria Martínez,**

*Directora del CAP Roquetes. Institut Català de la Salut:*

“En relació a les relacions de poder, la ciutadania quan entra a la consulta et delega la decisió (a la consulta o a qualsevol espai). D'entrada enlluerna perquè fa sentir que jo en sé i la gràcia estar en renunciar el teu saber i poder mobilitzar l'altre i que realment prengui decisions i sigui autònom; és a dir, que no ens afalagui tant i poder dir jo en sé, però tu també!”

**Elisenda Vegué,**

*Directora Operativa d'Innovació Socioeconòmica de Barcelona Activa:*

“Hi ha un saber que tenim i un saber que no i que és clau: no podem fer la nostra feina sense saber la necessitat de l'altre.”

“El saber que té l'altre s'ha de posar en valor perquè això fomenta la seva autonomia”.

## 04 Pràctiques professionals de l'acció comunitària

Marta Casas, Centre de Serveis Socials de Zona Nord. La Taula d'infància en risc de Zona Nord

Montserrat Espuga, CAP Rio de Janeiro. Promosalut Prospe

Eva Alcántara, Treball als barris - Barcelona Activa. Coproducció amb agents comunitaris

Celso Pérez, CONFAVC. Coordinador del Projecte A-Porta

**Modera: Ernesto Morales**, Escola de l'IGOP i **Bet Bàrbara**, Direcció de Serveis d'Acció Comunitària

### Explicació breu dels projectes i de la intervenció des de la mirada comunitària



**Marta Casas,**

*Centre de Serveis Socials de Zona Nord. La Taula d'infància en risc de Zona Nord*

Després d'un procés comunitari es canvia el nom de la taula per XAPO, Xarxa d'oportunitat Zona Nord - Nou Barris, fet que porta a pensar els canvis en la intervenció de la mirada (d'on es parteix i on s'arriba); l'objectiu és teixir relacions amb les famílies del territori per aconseguir transformacions que permetin una millora en la cura dels infants. Es parteix de tres àmbits relacionals específics:

- Entre *serveis i equipaments* que estan fent atenció i protecció a infants i joves amb l'objectiu de crear una cultura de treball conjunt per tal d'aconseguir aconseguir millors resultats i optimitzar les intervencions
- La relació amb les *famílies* amb l'objectiu de crear noves maneres de vincular-s'hi i de treballar-hi
- Amb els *responsables polítics i de l'entorn* amb l'objectiu de crear una visió i interlocució comú respecte a l'abordatge de les necessitats del territori respecte al benestar dels infants i els joves.

Per tal de tirar endavant el projecte es compta amb la totalitat del serveis i equipaments que estan fent atenció directa a la franja d'edat de 0 a 18 anys (serveis de salut, educació tant formal com no formal, centres oberts, casals infantils, casals de joves, serveis socials, etc.). S'organitzen amb grups de treball per intervenir en aquests tres àmbits relacionals esmentats.

*“No hi ha una altra manera de treballar que de bracet i amb la comunitat”*

Aquesta mirada comunitària sorgeix de forma natural per abordar la complexitat del territori en relació a la situació d'infància, sovint marcada per la urgència. Inicialment es va activar la proposta des de serveis socials, però tots els serveis i equipaments relacionats s'hi van sumar.

Per tal d'arribar a una intervenció comunitària és necessari sortir de la zona de confort, confiar amb l'altre i tenir una actitud constructiva i de respecte; i cal treballar amb la comunitat des d'una relació més horitzontal.



**Montserrat Espuga,**

*CAP Rio de Janeiro. Promosalut Prospe*

Promosalut Prospe es defineix com un espai per a millorar l'autogestió de salut als veïns. Neix d'una professional farmacèutica que davant dels comentaris i dubtes que li expressen els clients, considera que són comuns i que cal donar una resposta acurada amb un cert coneixement tècnic al darrere. Ho proposa al Casal Pròsper, que es fan seu el projecte i el comencen a tirar endavant.

Actualment a la taula de Promosalut hi participen serveis socials, el casal de gent gran, l'ajuntament, l'associació de veïns i la farmàcia impulsora.

La mirada a la salut és comunitària i s'entén com tots aquells condicionants que té la vida (tant físics, com de l'entorn, etc.) i que sense els quals un no està tranquil o no està bé i li empitjoren la salut.

L'organització del projecte funciona a partir de sessions temàtiques sorgides de les demandes dels veïns i veïnes: al final de cada sessió es passa una enquesta i es demanen temes a tractar; i els més demanats es tiren endavant. Una de les 15 sessions va girar al voltant del concepte de pobresa energètica i van explicar per què l'havien demanat (s'entenia que si no es podia cuinar amb condicions o si es passava fred no es podia gaudir d'una salut plena) i els veïns van portar els rebuts de la llum i el gas per veure si entre tots es trobaven solucions de millora.

Per tal d'organitzar les sessions també es compta amb agents comunitaris que ajudin a treballar la temàtica. Les xerrades cobren molta importància en el moment del debat perquè en un moment donat apareixen aspectes que no s'havien tingut presents durant la preparació de la temàtica, però que preocupen i són rellevants; molta gent gran aporta experiència al públic.

*“El que és important és deixar que la comunitat ens organitzi, a ser reactius al que la comunitat ens demana i a organitzar-nos segons aquesta demanda.”*



**Eva Alcántara,**

*Treball als barris - Barcelona Activa. Coproducció amb agents comunitaris*

Com a tècnica de desenvolupament local de Treball als barris a Roquetes, Ciutat Meridiana i Torre Baró, té l'objectiu de potenciar el desenvolupament socioeconòmic intervenint en els àmbits que hi ha al territori, detectant quines són les potencialitats, oportunitats, necessitats i demandes que hi ha i intervenint en tot el que tingui a veure amb el foment de l'ocupació de qualitat.

El rol de tècnica és de facilitació i un aspecte rellevant és el de canalitzar demandes i traslladar-les dins dels diferents recursos i àrees de l'administració.

De tots els projectes que toca de forma transversal, explica l'acció formativa *Més amb menys* que consisteix en un projecte comunitari que es va iniciar fa anys i que s'enfocava a treballar la cohesió social a Roquetes mitjançant el fet de compartir sabers de cuina i costura. Des de promoció econòmica es va plantejar a les persones que havien participat si volien entrar al mercat laboral ja que algunes d'elles estaven en situació d'atur i/o amb dificultats econòmiques.

Actualment hi ha un grup de tècniques i tècnics, veïns i veïnes i entitats participant en un projecte de formació amb costura a persones interessades a entrar al mercat laboral.

Del rol com a persona tècnica de l'administració es destaca la idea que sovint hi ha certes reticències dels veïns i entitats i s'explica perquè probablement es generalitza tot allò que no ha funcionat en les persones que assumeixen el rol d'administració als territoris.

L'estructura de Barcelona Activa és complexa i més vertical, fet que dificulta treballar l'acció comunitària; cal plantejar-se com adaptar l'horitzontalitat amb la que es treballa amb la verticalitat de l'estructura d'on penja el rol que desenvolupa la persona tècnica.

*“Els sabers són compartits, així que igual que a una li agrada que es reconegui el bagatge que pots tenir, també hem de posar aquesta mirada amb l'altra persona o entitat amb qui estàs parlant.”*



**Celso Pérez,**

**CONFAVC. Coordinador del Projecte A-Porta**

El projecte A-Porta pren com a model un projecte de França on el protagonisme de la intervenció social se'ls hi dona als propis veïns que treballen al barri. A partir de diferents estudis se n'adonaren que entre el 20 i el 25% dels barris on intervenien quedaven fora dels circuits de l'administració, tant per rebuig com per por o desconeixement.

El projecte A-Porta comença fent una cerca de veïns al barri d'intervenció formant equips d'uns 10-15 que tenen per funció generar confiança als seus propis veïns. Aquests veïns es formen i es preparen per treballar una temàtica, com podria ser la lluita contra la pobresa energètica i l'equip de veïns, des del porta a porta, mira de generar confiança amb d'altres persones del barri que podrien estar interessats en la missió plantejada.

Per començar a treballar es va detectar que era imprescindible donar-se a conèixer i així va començar l'acció comunitària del projecte. Es treballa com a *partners* amb els Serveis Socials i Aigües de Barcelona i s'ha creat una xarxa amb entitats dels barris.

A partir de l'objectiu de donar a conèixer el projecte s'entra en contacte amb molts agents comunitaris, es trenquen reticències i s'augmenta la confiança entre els diferents agents. També permet detectar i informar a Serveis Socials de situacions concretes a què no poden donar resposta des del projecte.

*“Anem una mica més lluny, compartim objectius. Sempre podem trobar punts comuns per crear sinergies”.*

## Debat i reflexions compartides

Sortir del servei: Com es fa? De qui depèn (del cap, del professional, de l'encàrrec)?  
Com compaginar l'encàrrec vertical amb l'horitzontalitat que suposa treballar des d'una mirada comunitària? Com gestionar la interpel·lació de la comunitat com a professional?  
Com la comunitat obliga a organitzar els serveis públics per treballar de forma col·lectiva?  
Dins i fora de la institució: Com es treballa per generar situacions de confiança davant la incomprensió, tensió i/o desconfiança per part de la comunitat (organitzada o no)

### **Marta Casas,**

*Centre de Serveis Socials de Zona Nord. La Taula d'infància en risc de Zona Nord:*

“És important fer l'aposta i llançar-t'hi. Des de serveis socials també ens passa molt que és quan passes de fer treball individualitzat a grupal; i fa molt respecte posar-se davant d'un grup de persones, però quan ho fas és un plaer.”

“L'efecte que li fa a una persona d'escoltar una altra persona que, com ella, té un problema semblant i que se n'ha sortit o que té aquesta dificultat, és un efecte multiplicador que no el podem tenir des del despatx dels centres de Serveis Socials en un entorn individualitzat. Intueixo que amb el treball comunitari passa una mica el mateix: quan som tots els que ens posem a treballar junts l'efecte que dona i el benefici a les persones es multiplica.”

### **Celso Pérez,**

*CONFAVC. Coordinador del Projecte A-Porta:*

“Les rutines fan caure en un treball defensiu (estic aquí per fer això i fins aquí). Quan sortim d'aquests murs i pors és quan trobem els espais i els objectius compartits. I ja no treballem des d'unes estructures burocràtiques, sinó des d'un objectiu comú.”

“Les entitats i l'administració estem al mateix vaixell i és el que ens ha de donar aquesta força per continuar.”

### **Eva Alcántara,**

*Treball als barris - Barcelona Activa. Coproducció amb agents comunitaris*

“Cal pensar com moldejar de manera bidireccional les estructures que existeixen, no només la de l'administració, sinó també la

del barri, les xarxes d'entitats, etc. És una complexitat que s'ha de treballar com si fos un poliedre, que inclou diferents mirades.”

“Si estàs en una estructura rígida com l'administració ens hem de plantejar com transformar, com a professional, la teva mateixa rigidesa per ser més flexible. Em serveix treballar l'empatia i l'escolta activa: plantejar-se què hi ha de tu en l'altra persona i a partir d'aquí reconèixer l'altre i que et reconegui també.”

### **Montserrat Espuga,**

*CAP Rio de Janeiro. Promosalut Prospe*

“Jo crec que no estem al mateix vaixell; estem a la mateixa piscina i estem nedant tots al mateix lloc. I estem nedant fent la feina que ens toca, que és no ofegar-nos; i observem. I potser aquell que creiem que s'està ofegant en realitat s'està entrenant per fer apnees; però tu vas a ensenyar-li a nedar.”

“Crec que s'ha d'escoltar molt a la comunitat, donar-los autonomia i deixar-los apoderar perquè ens ensenyin i ens ajudin a organitzar l'acció comunitària”.

### **Ruth,**

*tècnica de l'EAlA de Nou Barris*

“Tenim una estructura per organitzar-nos, però partim d'un encàrrec social. La nostra tasca ens ve donada per la ciutadania. Si jo treballo a l'EAlA és perquè la societat considera que no hi ha d'haver nens maltractats. Reflexionem sobre qui ens paga el sou i per què estem treballant; ens paga la ciutadania. La política som nosaltres, la política són els ciutadans. Em sap greu el debat administració – ciutadania.”

## 05 Espai d'intercanvi entre els professionals de Nou Barris

### Facilita l'equip de l'Escola de l'IGOP

(Bernat Quintana, Laura Capdevila, Clàudia Manyà, Mercè Esteban i Noèlia Sotus)

Després de la taula d'experiències es genera un espai d'intercanvi entre els professionals de Nou Barris, que se separen en quatre grups en funció dels barris on treballen, formant grups de professionals de diferents tipus de serveis dels mateixos territoris (grup 1: professionals que treballen a Porta, Turó o Vilapiscina; grup 2: professionals que

treballen a Canyelles, Guineueta, Verdun i Roquetes; grup 3: Roquetes, Verdun, la Prosperitat, La Trinitat Nova; i grup 4: Zona Nord, Ciutat Meridiana i Vallbona). L'objectiu és generar coneixement mutu entre els professionals de Nou Barris i explorar possibilitats de col·laboració amb la xarxa de professionals per a fer acció comunitària.



Inicialment es du a terme la *dinàmica dels paquets* que consisteix en què els membres de cada grup format s'agrupin de diferents maneres per tal de generar un primer contacte i conèixer-se i reconèixer-se. Les consignes per anar creant els grups són les següents:

- Grups de persones que treballen al mateix servei
- Assolir grups el màxim de grans i diversos, sense repetir persones del mateix servei
- Grups per col·lectius als que ens adresem/treballem/intervenim (per exemple: per edats –de 0 a 3 anys, infants, joves, gent gran,...-, dones, experiència en salut mental, etc.)
- Grups de persones que treballen al mateix barri.



La segona dinàmica, la *dinàmica dels cercles concèntrics*, té l'objectiu d'oferir un espai per conèixer-se i generar relacions i oportunitats per al treball entre serveis per a l'acció comunitària als territoris. Els professionals parlen per parelles que van canviant per tal d'intercanviar amb altres professionals del territori sobre què necessiten dels altres serveis per a fer acció comunitària i busquen maneres de donar-se resposta i col·laborar.



## 06 Tancament



### **Oscar Rebollo,**

**Direcció de Serveis d'Acció Comunitària, Ajuntament de Barcelona**

“Els agraïments a tota la gent que ha fet possible la jornada d'avui començant per vosaltres (tècnics) que heu vingut, tot l'equip del l'IGOP que ha donat suport tècnic, a qui s'ha encarregat de fer fotografies i vídeos i a qui ha ajudat a dinamitzar-ho.”

“Ha sorgit una línia de treball que cal entomar: la cultura com a element central en les estratègies d'acció comunitària; de fet, moltes vegades, és el vehicle d'expressió fonamental per molta gent que no té un altre vehicle d'expressió (l'art, la fotografia, la dansa, etc.).

“Hem identificat dos motors més: els equipaments de proximitat com a motor per construir comunitat i per impulsar projectes comunitaris; i els serveis de la política social.”

“Volia compartir una sensació: m'ha semblat que s'ha generat una certa voluntat que això continuï i es tradueixi en més coses. I també he tingut la sensació de reconeixement de la feina que esteu fent.”

“(Des del departament d'acció comunitària) tenim l'obligació de que hi hagi respostes col·lectives als reptes socials i un dels reptes és acompanyar la feina que s'està fent des dels serveis i els equipaments al territori en el dia a dia. Hem de trobar la manera que aquest suport a aquesta construcció col·lectiva, aquest intercanvi entre mirades més properes i mirades una mica més distants, sigui factible; i mirarem d'organitzar-nos per barris, per districte, a partir de projectes... Si ens feu aquesta crida des de les avaluacions i des de la continuïtat, entomarem aquest repte.”

## Lucas Martínez,

Direcció de Serveis a les Persones i Territori, Districte de Nou Barris



“Agraeixo la vostra assistència i ens hagués agradat que també altres col·lectius de professionals haguessin vingut a participar, però és difícil trobar un matí per poder reflexionar i pensar en veu alta. Com a Districte i des del departament d’acció comunitària pensarem com poder treballar en aquesta línia per arribar a tothom.”

“És oportú que tinguem clar que no estem sols.”

“Recordar-vos que hem parlat de valors que són molt clars en el món de la intervenció comunitària: coresponsabilitat, implicació, confiança, etc. En qualsevol servei municipal aquestes són les nostres eines.”

“Hem de ser capaços de detectar quins reptes no estan coberts i és important, per fer-ho, trencar aquesta mirada de quotidià del nostre servei, la pressió que tenim amb l’equip...i poder plantejar aquesta mirada més àmplia.”

“Després (d’aquesta jornada), què passa? No és una pregunta que fem nosaltres des d’aquí, sinó que us plantejem a vosaltres. Partint de la oportunitat de socialitzar el que pugueu proposar.”

## 07 Dades de participació

A la Jornada de Professionals de Nou Barris van participar més de **130 professionals** d'uns **25 serveis del Districte**, de les 136 persones inscrites.

Els serveis amb més representació a la Jornada van ser:

- Els Centres de Serveis Socials, al voltant de les 40 persones.
- Serveis del Districte, amb una vintena de professionals.
- Casals Infants i Barcelona amb una dotzena de professionals cada un.
- Seguits per professionals d'escoles, Ludoteques, Biblioteques, Agència de Salut Pública, Centres Cívics, Escoles Bressol, CAP, Ateneu de Fabricació, Casals de Gent Gran, EIPI/CDIAP, Consorci de Normalització Lingüística, EAIA, Pla de Barris, etc.

Els **perfils i càrrecs professionals** representats també van ser molt diversos, amb més de 50 tipus de perfils i càrrecs. Els grups majoritaris van ser els formats per treballadores socials, educadores socials i direccions, amb una vintena cada un. Seguit de figures de coordinació.

També vam poder comptar amb la participació d'altres perfils i càrrecs especialitzats com a agents de desenvolupament de proximitat, coordinadors/es de projectes i equipaments, tècnics del CNLB a Nou Barris, infermeres salut comunitària, masovers comunitaris, mestra i coordinadora d'acció comunitària, personal d'administració i serveis, professors, psicòlegs, tècnic de barri, tècnics d'equipaments, entre altres.

Pel que fa a la **zona territorial d'intervenció**, la Zona Nord va ser la que va comptar amb més professionals a la jornada (més de trenta), seguida del grup de professionals que treballen en l'àmbit de tot el districte. La zona que agrupa els barris de Roquetes, Trinitat Nova i Canyelles van comptar amb més de vint professionals, i la de la Guineueta, Verdun i Prosperitat gairebé van arribar a la vintena. El conjunt dels barris de Turó de la Peira, Can Peguera, Porta i Vilapicina van superar la desena de professionals cada un. Finalment, també vam poder comptar amb un grup de professionals d'àmbit ciutat.