

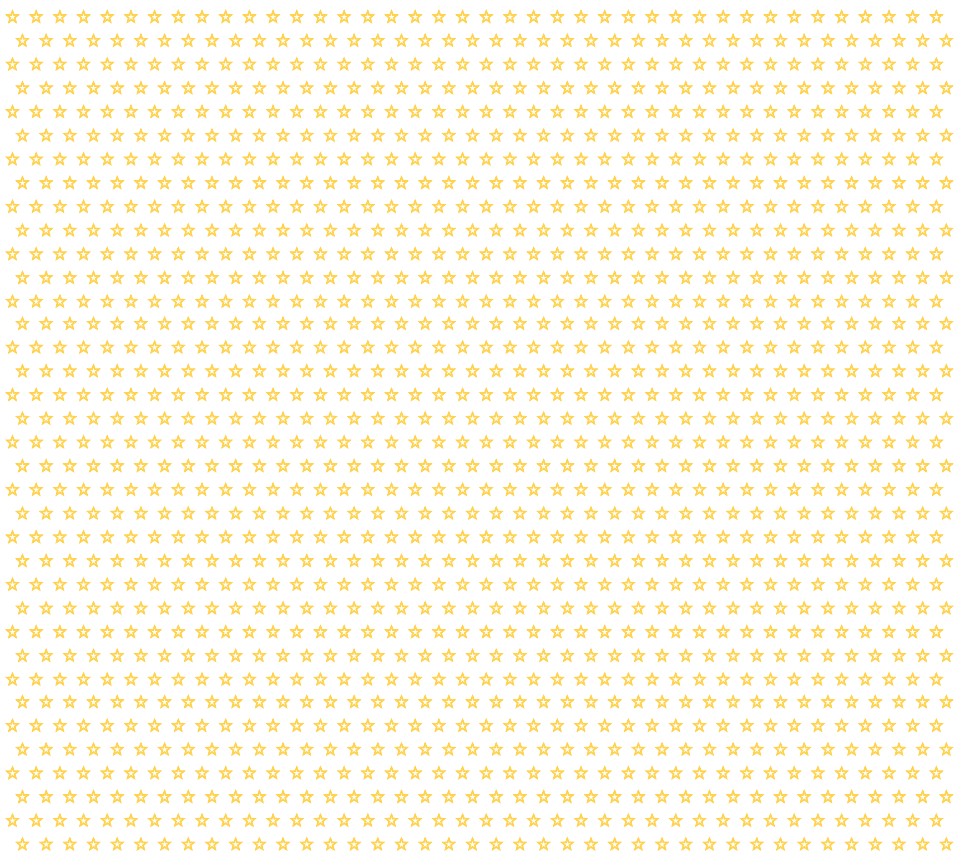


PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

10

SERVEIS SOCIALS, ACCIÓ COMUNITÀRIA I PARTICIPACIÓ
CIUTADANA: UN NOU MARC PER A LA INCLUSIÓ.

NOUS ESCENARIS, REPTES, ESTRATÈGIA I METODOLOGIA



PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

Riera i Albert, Carles

Serveis socials, acció comunitària i participació ciutadana, un nou marc per a la inclusió: nous escenaris, reptes, estratègia i metodologia – (Papers d'acció social, 10)

Bibliografia

I. Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania

II. Títol III. Col·lecció: Papers d'acció social, 10

1. Serveis socials 2. Acció social 3. Participació comunitària

4. Política social

364.42/.44



Permesa la reproducció, sempre que se n'esmenti la procedència i no es faci amb finalitats comercials.

© Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
Plaça Pau Vila, 1, 08039 Barcelona

Autor dels textos: Carles Riera i Albert, amb la col·laboració de les persones dels equips de participació ciutadana i de mediació comunitària de la Fundació Desenvolupament Comunitari, especialment de: Josep Maria Navarro, Elizabeth Uribe, Genisa Prats, Mercè Zegrí i Jordi Pascual

Direcció de la col·lecció: Nicolau Rubio
Coordinació: Sandra Chillón
1a edició: desembre de 2009

Publicació gratuïta impresa en paper reciclat,
disponible també a la pàgina web:
www.gencat.cat/benestar/actualitat/papers/index.htm

Dipòsit legal: B-46682-2009
Disseny: Txell Gràcia
Preimpressió i maquetació: l'Apòstrof, sccl
Impressió: El FoliVerd, sccl

PRESENTACIÓ

En el context socioeconòmic canviant en què vivim, la participació de la ciutadania adopta un paper indispensable. Cal reforçar l'acció comunitària per potenciar una societat inclusiva, conscient de les amenaces i oportunitats. Alhora, cal formular noves respostes davant les necessitats socials, mitjançant la coresponsabilització.

L'articulació de les xarxes socials, la negociació de pactes de convivència, els processos d'inclusió social i l'oferta d'espais de diàleg entre col·lectius, l'Administració i els agents privats, esdevenen, tots aquests, eines que permeten construir el benestar de la comunitat.

Des del Departament d'Acció Social i Ciutadania creiem del tot necessari donar suport i impulsar la construcció o la definició del marc científic, les teories i metodologies que giren entorn de la intervenció comunitària per planificar les tècniques adequades que afavoreixen

el desenvolupament participatiu de la societat.

Els coneixements sobre treball comunitari i els processos participatius han de ser part del treball multidisciplinari que recull el professional de la intervenció social. Encara més, el desenvolupament col·lectiu s'ha d'entendre com el dret de la ciutadania a emprendre accions positives com a protagonistes que són.

Esperem que els continguts de *Serveis socials, acció comunitària i participació ciutadana: un nou marc per a la inclusió. Nous escenaris, reptes, estratègia i metodologia*, que em plau presentar, contribueixin a reforçar l'acció comunitària com a matèria fonamental en la formació dels professionals de la intervenció social i, alhora, a estendre la seva pràctica tan reclamada.

Jordi Rustullet i Tallada
Secretari general del Departament d'Acció Social i Ciutadania

INTRODUCCIÓ

Al llarg del segle XX, s'han succeït tota una sèrie de canvis i modificacions en la forma de viure i de conviure, així com d'ocupar l'espai públic.

Aquests canvis tenen el seu origen i procedeixen, entre d'altres, de dues situacions: d'una part, la feminització que el món del treball i la societat en general han experimentat i que ha significat no solament més dones en el món laboral, fora de l'espai privat, de la casa, sinó també noves maneres femenines d'estar i de fer en les relacions socials, en l'hàbitat i en l'espai públic; d'altra banda, l'augment en nombre i intensitat dels fluxos migratoris, constants en la història humana, que accentuen l'experiència de la paradoxal pluralitat dels éssers humans a la vegada que augmenta la seva proximitat convivencial, i, per tant, la necessitat de resoldre aquells aspectes de la relació on es fan presents no solament les diferències, sinó també les disparitats. Finalment, els canvis econòmics i en els sistemes productius, així com en el sistema educatiu, i l'accelerada urbanització de la població s'han sumat als factors esmentats per donar com a resultat una societat en ràpid procés de canvi.

Efectivament i de forma especialment rellevant en el medi urbà, la composició de les nostres societats esdevé progressivament complexa i multicultural. La proliferació i diversificació d'identificacions culturals, individuals

i grupals, en les societats occidentals modernes (estètiques, creences, estils de vida, formes de família, consums i consumismes identificadors, hàbits en general), configuren una constel·lació de cultures que creen fortes microidentitats i alhora fragmenten la macroidentitat col·lectiva.

El que finalment ens ha deixat el segle XX és un llegat paradoxal: aporta oportunitats de desenvolupament i creativitat socials, a la vegada que intensifica els conflictes de convivència, els riscos de pèrdua de cohesió i la competència en l'espai públic.

Pel que fa a les tensions entre cohesió i fragmentació que actuen en les nostres societats, és la crisi dels grans referents tradicionals que han cohesionat les nostres societats, més que no pas els impactes de les noves migracions, el que ha provocat l'actual dinàmica de fragmentació: crisi de la família, del treball, de la religiositat, deslocalització i desarticulació de les activitats de la vida quotidiana, etc. Les noves poblacions afegeixen diversitat i contraposen identitats col·lectives i cohesions comunitàries més fortes. Són poblacions amb articulacions internes, així com amb fortes xarxes familiars i religioses, en moments de baixa cohesió de les nostres societats modernes.

La precarietat laboral, l'alt cost de l'habitatge i la pèrdua de les solidaritats

tradicionals generen vulnerabilitats i contestacions productores de noves modalitats del conflicte social.

Catalunya és un dels territoris amb moviments humans més intensos i continuats, així com amb processos de canvi social més accelerats.

El problema, doncs, és quina serà la identitat de les polítiques públiques en les societats d'identitats múltiples, quan la funció homogeneïtzadora que tradicionalment han tingut els serveis socials caduca i les polítiques redistributives esdevenen més complexes. Efectivament, es tractarà de mantenir i reforçar les polítiques de redistribució i d'igualtat d'oportunitats adaptant-les a una major diversitat d'hàbits i, més que homogeneïtzar, caldrà mediar per tal d'articular xarxes i vincles de pertinença, així com negociar pactes de convivència, construint projectes compartits en comunitats de territori.

La construcció d'aquests projectes compartits es podrà fer a partir de:

1. **Pactes de convivència en l'espai públic** que incloguin acords sobre els usos dels espais i recursos urbans d'ús col·lectiu, i desenvolupament de les pràctiques de mediació comunitària necessàries.
2. **Processos participatius a diferents escales del territori** que promoguin la coresponsabilització de les diferents xarxes i comunitats en el foment del bé públic, del benestar comú i del desenvolupament social del territori en qüestió.
3. **Espais de diàleg entre col·lectius socials, l'Administració i agents privats.** Per tal de resoldre conflictes d'interessos i de valors que es produeixen entre ells amb l'ús intensiu del territori.
4. **Potenciar processos d'inclusió social de la població beneficiària del sistema de serveis socials, mitjançant processos de treball social comunitari.**

EL NOU MARC DELS SERVEIS SOCIALS I LA SEVA CONTRIBUTIÓ A L'ACCIÓ COMUNITÀRIA

Els serveis socials sempre han basat els seus principis i la seva actuació en tres nivells: individual, grupal i comunitari. En els darrers anys, la dimensió comunitària ha reprès la seva importància, i la Llei 12/2007 de serveis socials planteja amb més èmfasi que abans la importància del treball social comunitari i la dimensió participativa dels serveis socials.

Les oportunitats i els reptes que la nova Llei 12/2007 de serveis socials planteja pel que fa a la participació i a l'acció comunitària es poden sintetitzar com segueix:

UN NOU ESCENARI

- La nova Llei 12/2007 de serveis socials amplia els drets, els suports i la població beneficiària.
- El context de crisi econòmica minva els recursos públics i augmenta la demanda social.
- Forta pressió sobre l'Administració autonòmica i especialment sobre la local, ja que són les que estan en primera línia en l'atenció a la població demandant.
- Oportunitats i reptes per a la participació: aquest nou escenari planteja noves oportunitats per a la participació en el marc del sistema de serveis socials, tot i la dificultat de

gestionar-la en un context de crisi. Efectivament, la participació és un factor de mobilització dels actors socials i de les seves iniciatives, propostes i expectatives que pot augmentar la pressió sobre els organismes públics. Tanmateix, és també un factor de concertació i coresponsabilització, de mediació, que afegeix valor, qualitat i sostenibilitat a les polítiques públiques.

LA PARTICIPACIÓ INSTITUCIONALITZADA

És la promoguda i regulada des de les institucions públiques en els seus àmbits competencials. El seu abast i els seus límits vénen donats pels àmbits i les temàtiques en què pot donar-se, per les instàncies, els canals i els reglaments, pels actors que poden participar-hi i pel grau d'incidència de les seves aportacions. La Llei de serveis socials estableix un nou marc per a aquesta participació que n'amplia l'abast.

Principis

- Administració relacional
- Participació ciutadana en la presa de decisions
- Incorporació dels sectors socials afectats o implicats en la planificació, el seguiment de la gestió i l'avaluació del sistema de serveis socials

Instàncies

- Consell General de Serveis Socials
- Comissions sectorials
- Comissions funcionals
- Consells de centres
- Consells de participació dels ens locals

Processos

- Informació
- Debat
- Return

LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I BENEFICIÀRIES

Fa referència a la participació i les aportacions de la població beneficiària del Sistema de serveis socials. La nova legislació també significa un progrés en aquest sentit. Es pot donar a diferents nivells:

- Individual
- Grupal
- Comunitari
- Programes integrals/transversals

LA PARTICIPACIÓ DE/EN L'ENTORN SOCIAL

Es tracta del repte d'incloure els actors socials d'un territori en les polítiques d'inclusió social i en el desplegament del Sistema de serveis socials, així com de potenciar la participació dels actors dels serveis socials en els processos de desenvolupament social del territori. Vol, doncs, eixamplar l'àmbit relacional dels serveis socials a:

- Veïnatge
- Comunitat
- Xarxes socials

- Processos: consultes, projectes i plans comunitaris, mediacions

Malgrat el context de crisi econòmica imperant i, en certs aspectes, per causa d'aquest, l'acció comunitària i la participació prenen més entitat als serveis socials, tant per augmentar la coresponsabilitat del conjunt dels actors socials en els processos de desenvolupament social i d'inclusió, com en el cas de la població beneficiària del sistema, ara més nombrosa, per tal d'augmentar les seves oportunitats de socialització inclusiva.

Efectivament, es tracta que la població beneficiària del Sistema de serveis socials pugui ser actora, o fins i tot protagonista, d'un progrés en les relacions socials en el territori, a escala veïnal, de comunitat i de xarxes socials, com a oportunitat per optimitzar els seus processos d'inclusió.

TRES REPTES

– Diversitat

La creixent diversitat, multiculturalitat i fragmentació de la nostra societat planteja nous reptes al Sistema de serveis socials, ja que implica una societat més complexa, demana respostes més específiques i diferenciades i comporta noves modalitats de conflictes i necessitats per a les quals el sistema públic no té encara respostes consistents i contrastades. D'altra banda, el sistema tradicional de solidaritats està molt afeblit, i encara no s'han consolidat les noves formes socials de solidaritat i ajuda mútua.

– Cohesió

En conseqüència, augmentar la cohesió social, sense negar el conflicte, esdevé un repte prioritari per a les polítiques

socials. Ja no es tracta només de garantir l'accés universal als recursos públics i de fomentar la igualtat d'oportunitats, de facilitar el desenvolupament social en un sentit individualitzat, sinó que també es tracta de promoure l'articulació de xarxes socials i de vincles comunitaris que permetin reconstruir les solidaritats orgàniques.

– Espai públic convivencial i inclusiu

Una clau per a l'assoliment d'aquests reptes és retornar la centralitat a l'espai públic i a les polítiques públiques, com a àmbits i mediacions d'una convivència inclusiva i cohesionadora.

En aquest marc, la nostra societat local i, en concret, el Sistema de serveis socials, es troba davant el repte paradoxal de contribuir a la cohesió, des de la creixent diversitat, en un espai públic que esdevé un escenari bàsic de la dialèctica social, amb la necessitat que esdevingui també un àmbit convivencial i inclusiu.

La perspectiva adoptada entén que la participació i l'acció comunitària formen part d'una lògica de més llarga durada que anomenem desenvolupament local o comunitari. Tot desenvolupament comunitari, treball comunitari, ha de ser mediador. I la mediació ha de ser entesa en una de les accepcions que utilitzem molt sovint en la nostra conceptualització: l'acció de posar ordre en un escenari on es relacionen (o no es relacionen) diversos actors socials, incloent-hi les institucions públiques. A més a més, tota estratègia de desenvolupament comunitari tracta de generar sinergies, o de construir un procés on incorporar el màxim d'aquests agents socials, per millorar les condicions i qualitat de vida d'una comunitat determinada, construint consens a partir del diàleg, establint acords, promovent interessos comuns, treballant les identitats per rescatar elements amb els quals elaborar propostes cohesionadores; en definitiva, mediar.

FUNCIONS I OBJECTIUS DE LA PARTICIPACIÓ I DE L'ACCIÓ COMUNITÀRIA EN EL MARC DELS SERVEIS SOCIALS

Aquest enfocament s'articulària en el marc de la Llei de serveis socials, els plans d'inclusió i els processos lligats a la Llei de barris, així com en el context de les dinàmiques participatives i comunitàries específiques de cada municipi.

La missió d'aquest plantejament és donar suport als serveis socials locals perquè contribueixin en la construcció d'espais públics inclusius i convencionals, basats en la coresponsabilitat dels actors implicats.

Té, doncs, una funció preventiva i un enfocament específic en els grups socials beneficiaris dels serveis socials i de les seves xarxes relacionals, i vol facilitar l'articulació i coordinació amb els altres dispositius del territori relacionats amb l'acció comunitària i la inclusió social.

Està orientat a facilitar canvis socials, que promoguin més participació ciutadana i que aquesta sigui inclusiva de la població beneficiària dels serveis socials. Potenciar xarxes socials, relacions comunitàries i espais públics inclusius i convencionals. La promoció d'instàncies participatives i de noves oportunitats de treball social seran també objectius bàsics del programa.

Aquesta acció comunitària cal que tingui una orientació pragmàtica focalitzada a la creació d'oportunitats i a la dinamització de projectes d'inclusió social (plans comunitaris, bancs de temps, xarxes

solidàries, projectes educatius, de salut comunitària, d'ocupació, plans d'acollida, de ciutadania, convivència veïnal...).

La capacitació dels actors i la seva formació, per a la cooperació comunitària, per a la comunicació i la resolució de conflictes, per al treball en xarxa, així com optimitzar les seves oportunitats d'inclusió i de convivència, seran també una finalitat bàsica de la proposta. És, doncs, un programa educador.

L'enfocament general és, per tant, relacional i transformador.

Els objectius específics d'aquest marc participatiu per als serveis socials són:

- Potenciar el treball social comunitari, els processos de desenvolupament comunitari i els processos participatius en els municipis.
- Estudiar, diagnosticar i planificar l'acció comunitària en el territori.
- Fer intervencions comunitàries en els municipis, tant a escala territorial, temàtica i/o de grups socials.
- Facilitar les metodologies i eines de la mediació comunitària als municipis.
- Donar suport, assessorar i formar els professionals dels serveis socials en el treball comunitari, la mediació, la participació i l'atenció a la diversitat.

- Facilitar la inclusió de la població beneficiària del sistema local de serveis socials, en els processos comunitaris i participatius, per tal d'enfortir les seves relacions socials i les seves oportunitats d'inserció.
- Garantir, en els processos comunitaris i participatius, els enfocaments transversals de gènere, interculturalitat, intergeneracionalitat i accessibilitat.

ASPECTES METODOLÒGICS

Els objectius generals i específics esmentats requereixen un enfocament metodològic en clau de procés que permeti, a la vegada, dinàmiques estratègiques i puntuals, globals i sectorials, treball en xarxa, transversal i transdisciplinari, així com una lògica de gestió del coneixement i de l'avaluació que facilitin la millora continuada. També ha de permetre l'articulació de diferents serveis i tipus d'intervenció, segons el cas, l'escenari i el moment.

ELS SIS PRINCIPIS DE L'ACCIÓ COMUNITÀRIA

1. El projecte ha de respondre a les necessitats locals. Cal que estigui arrelat en el territori i els seus habitants, i no es pot imposar des de dalt.
2. El projecte ha de ser clar i comprensible en els seus objectius generals i específics per a aquells que hi participin a tots els nivells.
3. El projecte ha de ser honest i implicar-se èticament en la millora de les condicions socioeconòmiques, culturals, sociosanitàries de les poblacions d'un territori. Ha d'implicar-se en la transformació de les dificultats detectades i que dificulten el desenvolupament local i social.
4. La motivació i sensibilització són fonamentals. Cal una inversió estratègica per preparar el terreny i els actors socials per dur a bon port una iniciativa d'aquestes característiques. La formació i l'adquisició d'experiència participativa dels actors és un treball lent i que demanda una perspectiva de mitjana i llarga durada.
5. El projecte ha de donar fruits i resultats a curt termini. Quan es treballa en un territori amb dificultats diverses, i més si són grans dificultats, cal establir fites concretes, assolibles, que motivin. Per tant, cal articular en la proposta objectius modestos per garantir la implicació, motivació i participació dels actors.
6. Cal arribar no solament fins als «usuaris» suposats o potencials, sinó també al conjunt d'actors socials, i prioritzar aquells que decideixen i tenen poder, o bé autoritat. Treballem en territoris amb un conjunt d'actors socials; per tant, cal pensar en mètodes o tècniques per arribar al màxim possible d'aquests actors.

ENFOCAMENTS ESTRATÈGICS

L'èmfasi del treball d'acció comunitària cal posar-lo en les relacions, construir-les si no n'hi ha, refer-les si estan mal fetes, restablir-les si per qualsevol circumstància

s'han suspès; les relacions són la base fonamental de l'ésser humà, que viu en societat. L'acció comunitària que s'ofereix «ordena», és a dir, estableix criteris per fer d'un context, o d'un escenari concret, un espai de convivència, on és possible convida («pau activa»), o si més no, la major part de vegades, coexistir («pau passiva»). Aquesta acció permet la reflexió i estableix criteris per refer o reconstruir un marc/context on s'ha instal·lat l'hostilitat, sigui aquesta més o menys greu, així com potenciar el potencial inclusiu d'una comunitat.

Una altra perspectiva és la que s'ha de posar en la recuperació, reconstrucció i diàleg de memòries i identitats, ja que a través dels discursos dels agents socials descobrim sentiments, ideologies, prejudicis, estereotips, visions deformades de l'altre. Aquesta és la matèria primera del treball comunitari, una matèria que es deconstrueix i es torna a reconstruir per transformar els contextos on els éssers humans són actors principals, en la seva singularitat, i en la seva interrelació comunitària, relacions aquestes lògicament traspasades i que han esdevingut complexes per desigualtats de classe, de sexe, d'origen geogràfic, d'edat i també de religió.

El treball comunitari hauria de preocupar-se per reconèixer l'altre en les seves capacitats, en la seva autoritat respecte de sabers i coneixements diversos de tot ordre i tipus, reconèixer aquest altre en la seva plenitud com a ésser humà: el respecte és la clau més significativa, malgrat les diferències, o les aparençes.

L'acció comunitària i la seva pràctica hauran de mostrar que és possible substituir les relacions de força, en cada moment de la nostra vida en comú, en els nivells més quotidians i elementals, per relacions de diàleg i entesa. La concepció de la política (o sigui, la implicació i participació en la cosa pública i d'interès general de la societat) que es

transmet a partir d'aquesta pràctica és una proposta de procés continuat, un procés de negociació, de diàleg crític i de vegades conflictiu, i de participació madura, personal i col·lectiva. Per tant, els processos d'acció comunitària integren una proposta transformadora d'allò que s'entén habitualment per «la política».

També serà un enfocament estratègic garantir les transversalitats de: gènere, intergeneracionalitat, interculturalitat i accessibilitat.

ENFOCAMENTS METODOLÒGICS

Dues orientacions metodològiques rellevants:

IAP (Investigació Acció Participativa). És l'enfocament metodològic matriu de l'acció comunitària i participativa. Es basa en un procés coherent d'acció, gestió del coneixement, participació, formació i reintervenció en cicles acumulatius dels quals van emergint àmbits de participació ciutadana, noves relacions i xarxes i projectes de transformació social.

Transdisciplinarietat. Enfocament epistemològic i metodològic consistent a treballar en els processos de coneixement que flueixen entre, a través i més enllà de les diferents disciplines, projectes i equips.

LA INVESTIGACIÓ ACCIÓ PARTICIPATIVA

L'IAP és la metodologia bàsica en què es basen els processos d'acció comunitària. Aquest enfocament metodològic inclou alguns plantejaments destacats:

- Es tracta d'accions comunitàries participatives.
- Inclou la màxima diversitat d'actors possibles.

- La recerca i la gestió del coneixement formen part de l'acció.
- Són processos formatius i educatius
- Treballa sobre conflictes i oportunitats dinamitzadores del territori i de les xarxes socials.
- Són processos mediadors.
- Construeixen noves relacions, nous àmbits participatius i projectes d'actuació.
- Assoleixen la concertació de les polítiques públiques en el territori.
- Són processos inclusius.

En general l'IAP inclou les actuacions següents, tot i que no necessàriament es duen a terme totes les etapes i accions, depenent de la complexitat de la intervenció.

Naixement i arrencada del procés comunitari, tot concretant mecanismes de:

- implicació de les entitats ciutadanes en projectes del territori;
- activació de la participació de ciutadania no associada;
- presentació de les accions comunitàries a la població;
- presentació de les accions comunitàries als representants polítics i als professionals dels districtes municipals;
- implicació de les administracions en la posada en marxa.

Diagnòstic comunitari participatiu, que implica definir:

- elements sociodemogràfics que ha de contenir;
- coneixement sobre el territori necessari per promoure les accions;
- construcció de lideratges;
- elements per a un bon disseny d'un diagnòstic comunitari;
- característiques d'un diagnòstic comunitari participatiu, entès com una primera eina de participació i de divulgació de l'actuació comunitària;

- vies de difusió del diagnòstic.

Disseny del projecte d'investigació-acció:

- definició dels objectius i de la metodologia;
- definició i prioritització dels programes d'actuació;
- elaboració d'un sistema d'indicadors per fer l'avaluació dels programes.

Organització i acció participativa:

- creació i dinamització dels grups de treball;
- gestió dels programes;
- creació de sinergies entre la iniciativa civil i les institucions.

Seguiment, avaluació i revisió

- elaboració d'un full de seguiment dels programes;
- avaluació continuada del procés (eines per al seguiment);
- elements de *feedback* en l'orientació dels programes.

Finalització dels programes comunitaris

- criteris per definir la finalització d'un programa o acció (temporal, assoliment d'objectius condicions per al canvi, etc.);
- protocol de tancament dels projectes.

FUNCIONS TÈCNIQUES

Els agents que dinamitzin aquests processos hauran de preveure l'agenda que segueix:

- Capacitació dels diferents agents socials implicats en el procés que es posi en marxa.
- Facilitar la participació dels agents socials en els processos que es dinamitzin.

- Col·laborar i participar en l'elaboració de plans de desenvolupament local, tot acompanyant i assessorant els agents socials i els tècnics implicats.
- Treballar amb les entitats socials i col·lectius socials per adequar els seus objectius a la realitat.
- Facilitar als agents socials, a través de tècniques diverses adaptades a cada cas concret, la seva expressió de necessitats i prioritats, així com la identificació de problemàtiques i dificultats.
- Aportar instruments per gestionar els conflictes, tot facilitant o construint espais de diàleg, de trobada i de relació, a partir de tècniques adaptades a cada cas concret.
- Provocar debats i reflexions, afavorir l'intercanvi i facilitar la negociació.
- Escoltar i trobar sortides, conjuntament amb la comunitat, a les problemàtiques que s'identifiquin amb les metodologies i tècniques de treball.
- Tenir especial cura en la inclusió de la població beneficiària del Sistema de serveis socials en els processos participatius i comunitaris.
- Acompanyar processos participatius i comunitaris, col·laborant en la seva dinamització i en la generació de projectes de desenvolupament social.

PRINCIPALS ACTORS SOCIALS QUE CONFIGUREN EL CAMP DE LA PROPOSTA

- Institucions i administracions públiques: electes i personal tècnic
- Associacions i moviments ciutadans
- Voluntaris i professionals de les associacions

- Col·lectius i persones no organitzades
Ciutadania no associada
- Empreses, cooperatives, tercer sector
- Població beneficiària dels serveis socials
- Líders socials i comunitaris
- Xarxes
- Comunitats
- Agents experts

TÈCNiques

Inventari de tècniques i mètodes adequats per al treball comunitari, que s'aplicaran en funció de les necessitats i requeriments de cada intervenció i de forma flexible, per tal d'optimitzar-ne els resultats.

- MEDIACIÓ COMUNITÀRIA
- PROCESSOS PARTICIPATIUS

Diagnòstic participatiu

- IAP
- Sociograma
- Tetralema
- Mapa de discursos
- Audicions

Planificació participativa

- Fluxograma
- Marc lògic

Avaluació participativa

- DAFO
- Diagrama d'Ichizawa

Dinamització comunitària

- Teatre social: teatre de l'oprimit, teatre de l'invisible
- Dinàmiques de grup: *role playing*, sociodrama...

Tècniques de debat, formulació de propostes i prioritització

- Cafè-diàleg
- Tallers EASW (European Awareness Social Workshop)
- Consells ciutadans (nuclis d'intervenció participativa)

LA DINAMITZACIÓ COMUNITÀRIA EN GRUPS ESPECÍFICS

La concepció d'acció comunitària exposada en aquest marc es basa, com ja s'ha pogut veure, en una metodologia de procés amb diverses fases. Com també s'ha exposat més amunt, l'acció comunitària és una concepció «holística» i integral, en el sentit que qualsevol intervenció o acció comunitària no ha d'oblidar el conjunt d'actors d'un territori i ha de pensar sempre en la manera com sensibilitzar, informar i implicar aquest conjunt, malgrat que l'acció específica sigui amb una part concreta d'aquesta comunitat. En aquest sentit, hi ha col·lectius específics amb els quals es desenvoluparan accions concretes, i als quals caldrà parar una atenció especial, tant en la motivació i sensibilització per a la seva participació activa, com en la fase de concreció de propostes i aplicació d'un pla de treball adaptat.

Alguns d'aquests col·lectius específics als quals ens referim, a tall d'exemple i sense ser exhaustius, podrien ser els següents: a) joves, b) dones i c) estrangers.

En qualsevol circumstància, per portar a terme una adequada intervenció en cada cas caldrà parar atenció a un seguit d'actituds procedimentals. En una fase de motivació, sensibilització i invitació a la participació i a la implicació, caldria considerar com a mínim algunes de les següents:

a) Joves: entendre els seus llenguatges, codis i simbolitzacions; apropar-s'hi amb cautela i sense brusquedat en el seu propi terreny (sigui aquest un espai obert o tancat); amb certs grups, utilitzar un apropament i una sensibilització indirecta, a través d'altres joves; tenir en compte el seu context familiar i les especificitats segons lloc de procedència; utilitzar

llenguatges virtuals relacionats amb noves tecnologies; adaptar entrevistes i reunions a partir d'instruments que facilitin l'expressió i permetin la reflexió des de les emocions i els sentiments; permetre l'expressió d'idees i propostes a partir de tècniques creatives; reconèixer i revaloritzar creacions específiques dels diferents grups i col·lectius juvenils.

b) Dones: apropar-s'hi tenint en compte les característiques socials, culturals i familiars; entendre i atendre l'estatus de la dona en diferents contextos socio-culturals; revaloritzar el rol cuidador per empoderar i motivar a partir d'aquest; reconèixer els sabers específics i previs per motivar la implicació; vetllar per facilitar l'expressió d'idees i propostes des de l'espai íntim i privat; implicar i motivar a partir de qüestions concretes i quotidianes relacionades amb les relacions, l'intercanvi i la cura; utilitzar les emocions i l'afectivitat per millorar la comunicació i sensibilització; generar confiança a partir de tècniques adequades; facilitar la participació i implicació tot parant atenció a les especificitats familiars de les diferents dones i les seves limitacions en relació amb el context familiar.

c) Estrangers: apropar-s'hi generant confiança amb tècnics de la mateixa procedència geogràfica, sempre que es pugui; tenir en compte interessos concrets i específics relacionats amb la seva vida quotidiana, estatus juridicocolegal, cultura/es d'origen, adscripció religiosa, etc.; entendre i atendre els seus codis comunicatius verbals i corporals; acceptar críticament la diversitat i l'alteritat, no confrontar-la; empatitzar i descentrar-se per poder sensibilitzar i comunicar; adaptar el nivell i la complexitat del discurs parlat i escrit; utilitzar llengües diverses; donar prioritat a la comunicació oral en primera instància.

Quan ens trobem en una fase de concreció de propostes i/o d'aplicació d'un pla de treball, caldria implementar accions i propostes concretes i adaptades. Algunes d'aquestes podrien ser, segons cada col·lectiu, les següents:

- a) Joves: tallers participatius a partir de l'expressió corporal, el teatre, la telenovel·la, la dansa o el ball; tallers participatius amb noves tecnologies virtuals; històries de barri a partir de la visió dels joves utilitzant tècniques audiovisuals; fòrums i xats de debat participatiu; tallers d'imatges per fer propostes sobre diversos temes: urbanisme, usos dels espais públics (tancats i oberts), etc.; esport i participació; noves masculinitats i relació homes/dones utilitzant l'expressió corporal i la creació artística.
- b) Dones: dinàmiques per adquirir habilitats laborals a partir de l'experiència i potencialitats pròpies; tallers de comunicació verbal per visibilitzar-se en l'esfera o l'àmbit social; tallers d'expressió corporal per adquirir seguretat en l'àmbit social; tallers participatius a partir de dinàmiques amb imatges; tallers per revaloritzar l'estatus i el rol específic a partir de contes, cançons i llegendes.
- c) Estrangers: tallers participatius i de prospectiva a partir d'imatges; tallers d'empoderament a partir de la història personal i familiar; tallers d'assessorament sobre temes d'espai públic; tallers informatius i de motivació per participar en el teixit associatiu local; tallers de motivació i assessorament sobre associacionisme comercial; tallers informatius sobre comunitats de veïns i convivència veïnal.

INNOVACIÓ I QUALITAT

Aquest marc incorpora un seguit d'elements d'innovació i qualitat, principalment als nivells següents:

- **Interdisciplinarietat:** en l'abordatge integral de l'acció comunitària, en la metodologia i les tècniques, en la composició de l'equip i en l'articulació dels actors.
- **Gestió del coneixement:** tot el procés genera coneixement que reverteix en el mateix procés i en els seus actors, amb efectes de millora contínua, de formació i de divulgació.
- **Comunicació:** processos de comunicació que garanteixen el flux de la informació a l'interior del sistema i en la divulgació externa.
- **Procés:** totes les dimensions i possibles actuacions s'articulen en un procés continu i coherent.
- **Circuits:** un conjunt de circuits garanteixen la consistència, coherència i qualitat dels processos d'actuació, gestió, avaluació, comunicació i gestió del coneixement.
- **Globalitat/especialitat:** es garanteix tant un abordatge generalista, com un abordatge específic per a grups socials i situacions específiques.

CONCLUSIONS

Aquest document és, principalment, una eina metodològica per orientar pràctiques participatives i comunitàries en el marc de les polítiques públiques, especialment de les de serveis socials.

En un primer apartat, hom contextualitza aquestes pràctiques en el marc de l'actual crisi social i econòmica, posant l'èmfasi en la necessitat i el repte de reconstruir i democratitzar l'espai públic, regenerar les relacions socials de solidaritat i de reciprocitat en noves xarxes socials i comunitats de convivència, i promoure la participació i la coresponsabilitat en les polítiques de desenvolupament social.

En el cas particular de les polítiques d'inclusió i de serveis socials, s'assenyala la paradoxa de la major oportunitat i necessitat de promoure les iniciatives d'acció comunitària i de participació, en contrast

amb la manca de recursos econòmics, tècnics i organitzatius per fer-ho. L'oportunitat i la necessitat estan relacionades amb el nou marc legal dels serveis socials i amb la crisi social esmentada. Les mancances corresponen a la crisi econòmica i, per tant, de recursos, així com a les resistències tècniques i polítiques a potenciar l'enfocament comunitari i participatiu en les polítiques socials.

Tot seguit, hom entra en la proposta metodològica, des dels principis fins a les tècniques, passant per les estratègies, incloent-hi algunes referències al treball amb alguns grups socials específics.

La Investigació Acció Participativa (IAP) i la interdisciplinarietat són les referències de mètode que inspiren la proposta plantejada.

BIBLIOGRAFIA

Aquesta bibliografia no és sistemàtica ni exhaustiva. Només s'hi apunten els títols de referència més recent.

Euralat 2003-2007

Diversitat i radicalització de la democràcia. La construcció d'un nou espai públic
Fundació Desenvolupament Comunitari/Euralat (2007)

Fundació Desenvolupament Comunitari

El Servei de Medicació Comunitària a la Província de Barcelona
Diputació de Barcelona (2008)

Fundació Desenvolupament Comunitari

Diversitat cultural i globalització: nous reptes per al moviment associatiu
Ajuntament de Barcelona (2008)

Richard Sennett

El respeto: sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad
Anagrama (2003)

La corrosión del carácter: las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo
Anagrama (2006)

Tomás R. Villasante

Desbordes creativos. Estilos y estrategias para la transformación social
Los libros de la catarata (2006)

Carles Riera i Albert

Sociòleg especialitzat en metodologia i gestió de la formació. Fundador i actual president de la Fundació Desenvolupament Comunitari, dedicada a la recerca i al desenvolupament en els àmbits de la interculturalitat, l'hàbitat i la participació ciutadana i l'accessibilitat en l'espai públic.

Membre del Combined European Bureau for Social Development. Membre del Consell Internacional del Fòrum Social Mundial en representació de la xarxa Euralat. President de Futur Sostenible i vicepresident del CIEMEN (estudi, promoció i defensa dels drets col·lectius dels pobles).

Per a més informació:

Departament d'Acció Social i Ciutadania
Secretaria General
Pl. Pau Vila, 1
08039 Barcelona
Tel. 93 551 76 94
papers.dasc@gencat.cat

Les persones interessades a publicar treballs en aquesta col·lecció han de trametre'ns una sinopsi de la proposta a l'adreça electrònica papers.dasc@gencat.cat. Cal adjuntar-hi un telèfon de contacte.

