

**LAURA LÓPEZ CASTELLÓ**

**ANÀLISI DE LA MIRADA COMUNITÀRIA ALS SERVEIS SOCIALS BÀSICS DE VALLS,  
TORTOSA I TARRAGONA**

**TREBALL FINAL DE MÀSTER**

**Dirigit per la Dra. Jèssica Cantos Egea**



**UNIVERSITAT  
ROVIRA I VIRGILI**

**Màster en Innovació en la Intervenció Social i Educativa  
Tarragona, 2024**

## ÍNDEX

<b>1. RESUM/ABSTRACT</b> .....	5
<b>2. INTRODUCCIÓ</b> .....	6
<b>3. MARC TEÒRIC</b> .....	10
3.1 La configuració de serveis socials a Catalunya i l'actual pla estratègic .....	10
3.1.1 Aproximació històrica dels serveis socials.....	10
3.1.2 L'estructura dels serveis socials bàsics, a partir de la Llei 12/2007 .....	11
3.1.3 Nous horitzons: El Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024 i el rol dels PLACI als SSB .....	14
3.2 El treball social comunitari: aproximació històrica i relació amb els serveis socials ...	17
3.2.1 Antecedents del treball social comunitari .....	17
3.2.1 Aportacions i reflexions d'altres autors en relació a la intervenció comunitària als serveis socials .....	21
<b>4. METODOLOGIA D'INVESTIGACIÓ</b> .....	24
4.1 Preguntes i objectius d'investigació .....	24
4.2 Disseny metodològic qualitatiu.....	25
4.2.1 Anàlisi de documents .....	26
4.2.2 L'entrevista .....	26
4.2.2 Subjectes d'estudi.....	27
4.3 Fases del treball de camp.....	28
4.4 Consideracions ètiques .....	29
<b>5. IMPACTE DE L'INVESTIGACIÓ</b> .....	29
5.1 Impacte social, polític i científic.....	29
5.2 Vinculació amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) .....	31
5.3 Impacte social en el desenvolupament metodològic .....	32
5.4 Avaluació de l'impacte social de la investigació .....	33
<b>6. RESULTATS</b> .....	36
6.1. Característiques sociodemogràfiques de les persones .....	36
6.2. Experiència teòrica sobre el concepte de treball comunitari.....	38

6.3. Percepció actual de la intervenció comunitària .....	40
6.4 Concepte d'intervenció comunitària .....	43
6.5 Aplicació pràctica de la intervenció comunitària al servei.....	45
6.6 Viabilitat de la intervenció comunitària als serveis socials bàsics.....	49
6.7 Acompanyament individual a les activitats comunitàries .....	51
6.8 Incorporació de les persones ateses al disseny, implementació, dinamització i avaluació del servei .....	52
6.9 Intervenció grupal: Aglutinació i enxarxament entre persones veïnes. Connectar i vincular a les persones i grups a espais col·lectius.....	55
6.10 Treball en xarxa: Participació en espais de treball conjunt. Promoure la participació i vinculació d'altres professionals al disseny i desplegament de projectes i programes de serveis socials. ....	58
6.11 Presència activa a la comunitat a través de les seves estructures formals i informals .....	61
6.12 Oferir suport tècnic o d'infraestructura a entitats, col·lectius i organitzacions .....	64
6.13 Necessitats per l'aplicació de la intervenció comunitària als SSB .....	67
6.14 Coneixement del PLACI.....	73
6.15 Aportacions del PLACI a la intervenció comunitària dels SSB .....	76
<b>7. CONCLUSIONS I NOVES LÍNIES D'ACCIÓ I INVESTIGACIÓ .....</b>	<b>79</b>
<b>8. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>83</b>
<b>9. ANNEXES .....</b>	<b>86</b>
9.1 Annex 1. Guió d'entrevista a professionals de serveis socials bàsics, vinculat als objectius específics de la recerca .....	86
9.2 Annex 2. Model de full informatiu de la investigació.....	89
9.3 Annex 3. Model de consentiment informat .....	91

## ÍNDIX DE TAULES

<b>TAULA 1.</b> Avaluació de l'impacte social.....	35
<b>TAULA 2.</b> Experiència teòrica sobre el concepte de treball comunitari .....	39
<b>TAULA 3.</b> Percepció actual de la intervenció comunitària .....	41
<b>TAULA 4.</b> Concepte d'intervenció comunitària .....	43
<b>TAULA 5.</b> Aplicació pràctica de la intervenció comunitària al servei .....	46
<b>TAULA 6.</b> Viabilitat de la intervenció comunitària al servei .....	49
<b>TAULA 7.</b> Acompanyament individual a les activitats comunitàries .....	51
<b>TAULA 8.</b> Incorporació de les persones ateses al disseny, implementació, dinamització i avaluació del servei .....	53
<b>TAULA 9.</b> Intervenció grupal: Aglutinació i enxarxament entre persones veïnes. Connectar i vincular a les persones i grups a espais col·lectius .....	56
<b>TAULA 10.</b> Treball en xarxa: Participació en espais de treball conjunt. Promoure la participació i vinculació d'altres professionals al disseny i desplegament de projectes i programes de serveis socials .....	59
<b>TAULA 11.</b> Presència activa a la comunitat .....	62
<b>TAULA 12.</b> Oferir suport tècnic o d'infraestructura a entitats, col·lectius i organitzacions ..	65
<b>TAULA 13.</b> Necessitats per l'aplicació de la intervenció comunitària als SSB .....	67
<b>TAULA 14.</b> Coneixement del PLACI .....	73
<b>TAULA 15.</b> Aportacions del PLACI a la intervenció comunitària dels SSB .....	76

## ÍNDIX DE FIGURES

<b>FIGURA 1.</b> Esquema de la investigació .....	9
<b>FIGURA 2.</b> Característiques sociodemogràfiques de les persones entrevistades: Sexe ....	39
<b>FIGURA 3.</b> Característiques sociodemogràfiques de les persones entrevistades: Serveis socials bàsics on treballen .....	41
<b>FIGURA 4.</b> Característiques sociodemogràfiques de les persones entrevistades: Titulació professional .....	43
<b>FIGURA 5.</b> Característiques sociodemogràfiques de les persones entrevistades: Anys d'experiència als serveis socials .....	46

## 1. RESUM/ABSTRACT

### RESUM

Aquest treball final de màster presenta els resultats de l'anàlisi de la intervenció comunitària als serveis socials de Valls, Tortosa i Tarragona. Els objectius de la recerca són: la identificació del concepte d'intervenció comunitària, l'anàlisi de les característiques de la intervenció comunitària als serveis socials, el coneixement de les necessitats percebudes en la seva pràctica, i la identificació de les aportacions que l'ETACI pot realitzar en l'acompanyament al model comunitari. En relació als objectius plantejats, el marc teòric realitza un repàs pel recorregut històric i la situació actual dels serveis socials, així com una mirada al model de treball social comunitari i als autors que han abordat la incorporació d'aquest model als serveis socials. Per a dur a terme la investigació, s'han realitzat 12 entrevistes a professionals de serveis socials dels tres territoris seleccionats. Les tècniques d'investigació utilitzades han estat l'entrevista i l'anàlisi de documents.

Les principals conclusions han estat que tot i que es detecten diverses iniciatives comunitàries d'èxit, les professionals de serveis socials no apliquen la intervenció comunitària en la seva tasca diària. Les principals necessitats detectades per a la seva implementació són la disponibilitat de temps, l'aposta de l'administració amb la creació d'una estructura amb lideratge, objectius i protocols clars, la dotació pressupostària i de professionals, i la formació dels professionals.

### ABSTRACT

This master's thesis presents the results of the analysis of the community intervention in the social services of Valls, Tortosa and Tarragona. The objectives of the research are: the identification of the concept of community intervention, the analysis of the characteristics of community intervention in social services, the knowledge of the perceived needs in its practice, and the identification of the contributions that the ETACI can support the community model. In relation to the stated objectives, the theoretical framework carries out a review of the historical journey and the current situation of social services, as well as a look at the community social work model and the authors who have addressed the incorporation of this model into social services. To carry out the research, 12 interviews were conducted with social service professionals from the three selected territories. The research techniques used were interviews and document analysis.

The main conclusions have been that although several successful community initiatives are detected, social service professionals do not apply community intervention in their daily work.

The main needs detected for its implementation are the availability of time, the administration's commitment to the creation of a structure with leadership, objectives and protocols, the budgetary allocation and professionals, and the training of professionals.

## **2. INTRODUCCIÓ**

La intervenció comunitària és un element essencial per a l'exercici de la intervenció social i una eina poderosa per a la transformació social. En el context d'una societat cada cop més individualitzada i uns serveis socials amb forta càrrega assistencial i burocràtica, i un gran pes de les polítiques reactives, és important reflexionar des de quina posició s'aborden les necessitats, repensar com abordem la relació amb les persones i la comunitat.

La mirada comunitària ens permet generar canvis significatius a les comunitats i empoderar els seus membres perquè es converteixin en agents de transformació en els seus propis entorns, a través de l'acompanyament i la dinamització dels vincles socials. La intervenció comunitària permet abordar els problemes socials des de l'arrel, amb un enfoc proactiu i de prevenció, i la proximitat i coneixement del territori que disposen els serveis socials bàsics fa que sigui un espai idoni per impulsar estratègies comunitàries que avancin cap a un sistema més participatiu i inclusiu.

La meva passió per la intervenció comunitària sorgeix de la meva trajectòria professional, L'any 2011 vaig iniciar una beca al Pla d'Inclusió i Cohesió Social de Tarragona, realitzant tasques de suport a l'Observatori Social i en el desplegament de projectes. Uns anys més tard, l'any 2016 i fins el 2022 treballo com a responsable del Pla Local d'Inclusió i Cohesió Social (PLICS) de Valls, més endavant Pla Local d'Acció Comunitària Inclusiva (PLACI). Durant aquests anys m'endinso en el treball comunitari des de diferents vessants: la intervenció directa amb persones usuàries, la gestió de grups, el disseny i l'elaboració de projectes, la creació d'espais de participació i treball en xarxa, la cocreació d'accions amb altres agents del territori... En conjunt, van ser experiències que van deixar marcada la meua identitat professional, permetent-me aplicar la mirada comunitària en altres àmbits i generant una motivació envers la incorporació de la dimensió comunitària com a qüestió estratègica de les polítiques socials. Així mateix, el treball conjunt realitzat amb els professionals de l'Oficina Tècnica del PLACI, per l'acompanyament en la incorporació de la mirada comunitària a serveis socials de Valls, de la mà de l'Alba Puy i la Marta Ballester de la cooperativa Marges van ser la primera llavor per a la realització d'aquesta investigació. En aquest sentit, és important fer referència a la tesis doctoral de la Marta Ballester com a inspiració i motivació

en la present recerca, en la qual es realitza una anàlisi comparada de les intervencions comunitàries que es duen a terme en dos centres de serveis socials, a Barcelona (Catalunya) i a Mont-real (Quebec), amb l'objectiu de comprendre quin lloc ocupen les pràctiques comunitàries als serveis socials d'ambdós territoris, quins són els factors que expliquen les diferències en l'evolució d'aquestes pràctiques en cada context, i poder analitzar les característiques en el perfil i el rol dels professionals que desenvolupen aquestes accions.

En aquest aspecte, en els darrers anys la intervenció comunitària ha esdevingut prioritat i aposta per transformar el Sistema català de serveis socials. En concret, el Pla Estratègic de Serveis Socials (PESS 2021-2024) defineix en l'Eix 5 (pàg. 112) 'l'aposta perquè el Sistema de serveis socials s'enforteixi i incorpori, de manera sistemàtica, estratègica i operativa, enfocaments que complementin les intervencions reactives necessàries, amb una mirada preventiva i que tinguin en compte la comunitat com a recurs: és l'hora d'incorporar de manera decidida i absoluta l'acció comunitària per a la inclusió social en l'acció dels serveis socials bàsics'.

La present investigació té com a objectiu analitzar la intervenció comunitària als serveis socials bàsics (SSB) al Camp de Tarragona. Concretament, la investigació es realitza als serveis socials de Valls, Tortosa i Tarragona.

A nivell teòric, el treball s'emmarca en els àmbits següents:

- El model de serveis socials: realitzant un recorregut per les aportacions teòriques del model de serveis socials a l'estat espanyol, així com de les funcions competències, i el paper que juga la intervenció comunitària a la institució.
- El recorregut del treball comunitari: revisant les aportacions d'autors en relació amb la història del treball comunitari, les seves diferents aplicacions i l'estat actual d'implementació als serveis socials.

En aquest context, pensem que l'aportació de la nostra recerca és afegir coneixement sobre el grau de maduresa de la intervenció comunitària en els territoris concrets de Tarragona, Valls i Tortosa, així com identificar elements de millora extrapolables a altres equips de serveis socials bàsics. Per dur a terme la investigació s'han realitzat un total de 12 entrevistes a treballadors/es i educadors/es socials dels serveis socials bàsics de Tarragona, Valls i Tortosa.

D'aquesta manera, mitjançant la investigació podem identificar elements en dos àmbits. D'una banda, les funcions concretes que duen a terme els professionals dels serveis socials dels

territoris esmentats: es fa la intervenció comunitària tal com estableix el Pla Estratègic 2021-2024? Ho duen a terme tots els professionals? Hi ha protocols d'actuació? Tots els professionals comparteixen el mateix concepte d'intervenció comunitària?. D'altra banda, apropar-nos a la realitat de la pràctica professional dels serveis socials i poder conversar amb els treballadors i educadors socials ens permetrà incidir en els aspectes de millora que ens permetin avançar en la seva implementació: Quins elements afavoreixen la intervenció comunitària ? Amb quins impediments es troben a l'hora de fer treball comunitari? Quin rol hi té el PLACI?

El present document s'estructura en diferents parts: la primera on s'exposa el marc teòric de la investigació, fent incidència en el recorregut històric dels serveis socials, el paper de la Llei 12/2017 i la situació actual amb el focus al Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024. Així mateix, es realitza una visió històrica sobre el treball comunitari, i s'exposen discursos i opinions d'altres autors que han tractat i/o investigat la intervenció comunitària als serveis socials bàsics.

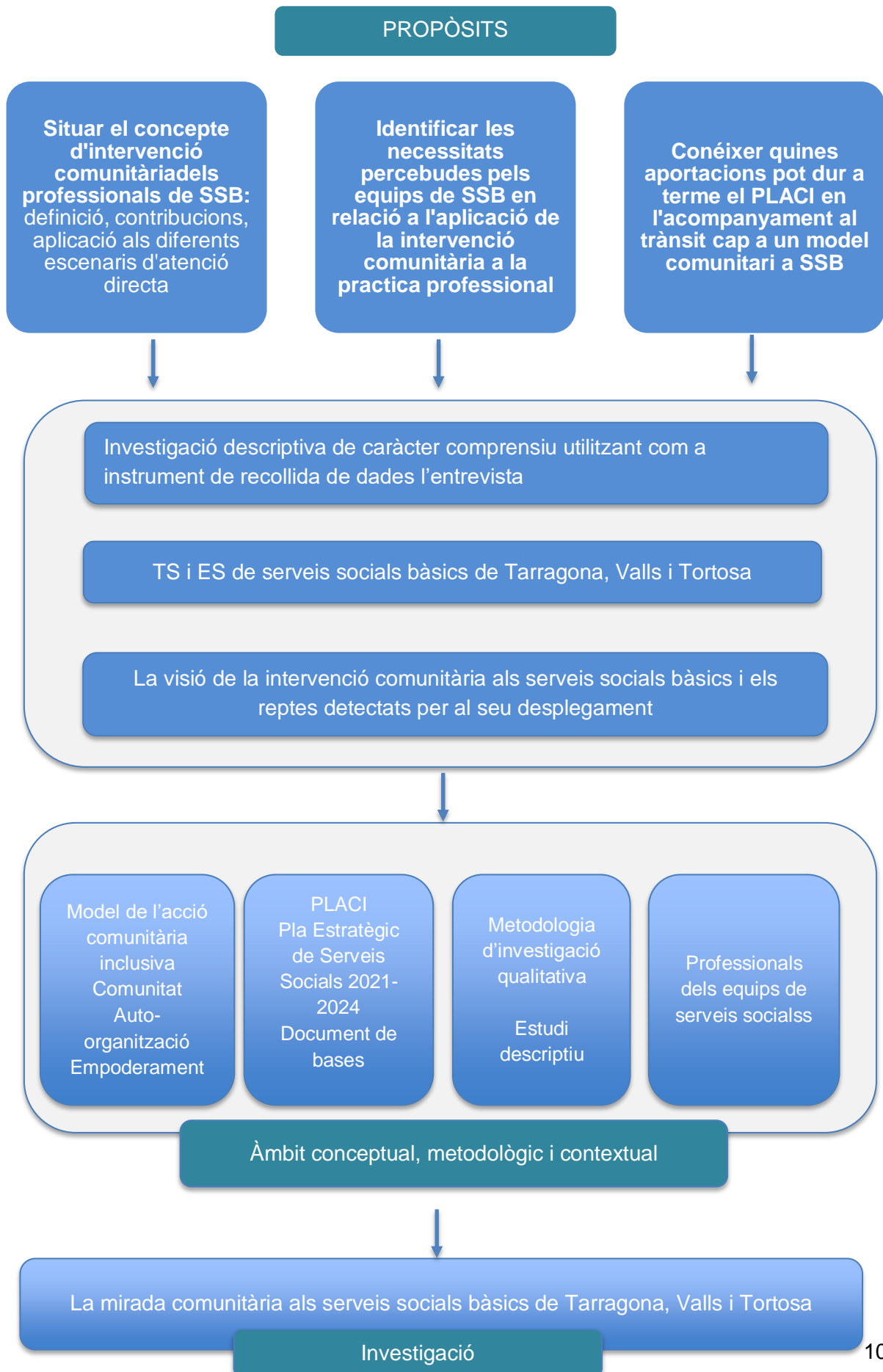
En segon lloc s'exposa la qüestió metodològica de la recerca, amb la relació d'objectius de la investigació, l'explicació dels subjectes d'estudi i dels instruments de recollida d'informació.

En un tercer apartat s'exposen els resultats obtinguts a partir de les entrevistes realitzades distribuïts en diferents categories temàtiques. Per últim, s'exposen les conclusions de la recerca en base als objectius plantejats i s'apunten algunes futures línies de recerca.

Per a la planificació de la recerca s'ha plantejat el següent esquema d'investigació (veure Figura 1):

**Figura 1.**

*Esquema de la investigació*



### 3. MARC TEÒRIC

#### 3.1 LA CONFIGURACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS A CATALUNYA

##### 3.1.1 Aproximació històrica dels serveis socials

Diversos autors coincideixen en establir diferents punts d'inflexió en la configuració història dels serveis socials en democràcia (Vilà, 2011; Pelegrí, 2008). En primer lloc, es destaca l'aprovació, l'any 1979, de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya que, d'acord amb la Constitució, estableix que la Generalitat té competència exclusiva en «assistència social».

En el període del 1980 al 1988 s'estableixen les primeres normatives referides als serveis socials. És el cas de la **Llei 12/1983, d'administració institucional de la sanitat i de l'assistència i els serveis socials de Catalunya** en la que s'adopta una organització que suposa la fusió de les competències transferides en un únic organisme gestor de nova creació: l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS). A l'any 1985 també s'aproven la **Llei 26/1985, de serveis socials** i la Llei 11/1985, de protecció de menors. Així mateix, s'aprova el primer Pla d'Actuació Social 1988-1991. En conjunt, significaven els orígens d'una trajectòria pròpia dels serveis socials de Catalunya i la voluntat de bastir un veritable sistema públic (Pelegrí, 2008).

D'altra banda, es promulga la **Llei 7/1985 de bases de règim local** i les quatre Lleis d'ordenació territorial, que atorguen competències directes en serveis socials als municipis i donen lloc a l'administració comarcal que obliga a una concentració en les capitals de comarca dels equips bàsics. Uns anys més tard, el 1988, el Govern de l'Estat crea el Ministerio de Asuntos Sociales, des del qual s'impulsa l'acord interautonòmic conegut com Plan Concertado de Prestaciones Básicas a las Corporaciones Locales (Pelegrí, 2008).

Posteriorment, s'aprova la **Llei 4/1994, d'administració institucional, de descentralització, de desconcentració i d'ordenació del Sistema Català de Serveis Socials**, que estructura el sistema en el sentit funcional (amb una xarxa bàsica de 24 serveis) i en el territorial (ubicant la prestació dels serveis en Àrees Bàsiques, Sectors Comarcals, Sectors Regionals o Àmbit de Catalunya). Fins a l'any 2000 s'aproven tres nous Plans d'Acció Socials i s'elaboren altres accions com el Pla Integral de Suport a les Famílies, el Pla Integral de la Gent Gran o el Pla Integral de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social, i es promulguen lleis cabdals com la Llei 37/1991, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció –i el seu reglament–, la Llei 20/1991, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres

arquitectòniques, o la pròpia Llei 10/1997 que reconeix el dret subjectiu a la Renda Mínima d'Inserció (Pelegrí, 2008)

En un fase més actual, de constitució de drets garantits a partir del 2004, s'aproven dues grans lleis: la **Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència** i la **Llei 12/2007 de serveis socials**, en vigor des de l'1 de gener de 2008 (Pelegrí, 2008).

### **3.1.2. L'estructura dels serveis socials bàsics, a partir de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.**

Amb l'aprovació per part del Parlament català de la tan esperada Llei de Serveis Socials, en vigor des de l'1 de gener de 2008, es pretén implantar a Catalunya un nou model d'atenció en que els serveis socials de la xarxa pública s'ofereixin a tota la població. Es vol passar així d'un "dret de concurrència", a un "dret subjectiu", en que, si la persona usuària compleix les condicions establertes, l'Administració esta obligada a donar- li el servei. En altres paraules, es tracta de donar el pas definitiu que permeti passar d'un sistema de beneficència a un sistema de benestar (Ravetllat, 2008).

Segons la Llei 12/2007, els serveis socials són el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, posant atenció en el manteniment de llur autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones.

La llei regula que els serveis socials s'estructuren en dos nivells: l'atenció bàsica i especialitzada. L'atenció bàsica, de caràcter públic i local, és un dispositiu potent d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual i comunitari que, a més d'ésser la porta d'entrada habitual al sistema de serveis socials, és l'eix vertebrador de tota la xarxa de serveis i aprofita el model consagrat per l'experiència dels ajuntaments i dels consells comarcals.

Així mateix, es defineix que els serveis socials bàsics compten amb tres trets essencials: són el primer nivell del sistema públic de serveis socials, s'organitzen territorialment mitjançant un equip multidisciplinari, i tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu.

En el marc de les funcions regulades per la llei, correspon als serveis socials bàsics "*Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i*

*la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc”.*

Arran de l'aprovació de la Llei, sorgeixen del propi Departament publicacions concebudes com a eines metodològiques per orientar pràctiques participatives i comunitàries en el marc de les polítiques públiques, especialment les de serveis socials.

És el cas dels documents “**Serveis socials, acció comunitària i participació ciutadana: un nou marc per a la inclusió: nous escenaris, reptes, estratègia i metodologia**” (Departament d'Acció Social i Ciutadania, 2009) o “**Model de serveis socials bàsics de Catalunya Desenvolupament del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS)**” (Departament de Benestar Social i Família, 2015), dels quals se'n destaquen les principals aportacions:

En el primer document s'estableix un nou marc metodològic orientat a facilitar canvis socials, que promoguin més participació ciutadana que sigui inclusiva de la població beneficiària dels serveis socials. Es contempen com a línies d'acció la potenciació de xarxes socials, relacions comunitàries, espais públics inclusius i convivencials, i la promoció d'instàncies participatives com a noves oportunitats de treball social.

En la definició de l'impuls del marc participatiu i l'acció comunitària als serveis socials destaquen els següents conceptes (Serveis socials, acció comunitària i participació ciutadana: un nou marc per a la inclusió: nous escenaris, reptes, estratègia i metodologia, Departament d'Acció Social i Ciutadania, 2009):

- *Quant a la normativa*, es destaca que 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.
- *Quant a la missió del plantejament*, es tracta de donar suport als serveis socials locals perquè contribueixin en la construcció d'espais públics inclusius i convivencials, basats en la coresponsabilitat dels actors implicats.
- *En relació a la vinculació amb el treball previ*, l'enfocament comunitari no apareix del no res, si no que s'articula 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.
- *En relació a la orientació de l'acció comunitària*, es promou 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...).

- *En relació als actors*, es planteja com a element fonamental la capacitació i formació dels actors per a la cooperació comunitària, per a la comunicació i la resolució de conflictes i el treball en xarxa.
- *Pel que fa l'enfocament estratègic*, és relacional i transformador. Es posa l'èmfasi en les creació i reconstrucció de relacions, en la recuperació i el diàleg de memòries i identitats, així com el reconeixement de les capacitats de l'altre.
- *Quant a la orientació metodològica*, se'n destaquen dues: la IAP (Investigació Acció Participativa), com a enfocament metodològic matriu de l'acció comunitària i participativa basat 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; i la Transdisciplinarietat, com a 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.

Pel que fa al segon document, es defineix el treball comunitari en el marc dels serveis socials bàsics, que implica treballar de forma coordinada i en un entorn de col·laboració amb les entitats i els agents del territori per abordar de forma multidisciplinària i interdepartamental les necessitats de la comunitat, realitzant accions preventives, i fomentant la cohesió social i la solidaritat.

Es destaca el *paper clau dels serveis socials*, que són l'únic servei que reconeix el treball social comunitari com a prestació fonamental o constitutiva del servei, i es destaca que els professionals dels SSB són els que han de detectar les situacions que poden ser ateses des d'una òptica grupal o comunitària i els que han de desenvolupar projectes d'atenció, entenent que el foment del treball grupal i comunitari permet enfortir les xarxes socials i maximitzar les possibilitats que les persones puguin millorar la seva integració a l'entorn, optimitzant la intervenció social.

Així mateix, es preveuen com a *factors afavoridors* d'una estratègia forta de treball comunitari, l'existència i la coordinació amb els diferents plans sectorials que la Generalitat de Catalunya impulsa a diferents poblacions i comarques, com ara els plans locals d'inclusió social, els plans de desenvolupament comunitari, els plans d'immigració i ciutadania o els plans educatius d'entorn.

Cal fer esment, així mateix, als diversos documents que elabora l'Ajuntament de Barcelona amb l'objectiu de dotar de marc conceptual, metodològic i avaluatiu a les pràctiques d'intervenció comunitària, entre els quals destaquen:

- Ajuntament de Barcelona (2005). Marc Municipal per a l'acció comunitària. Bases conceptuals i metodològiques
- Ajuntament de Barcelona (2009). Guia operativa d'acció 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
- Ajuntament de Barcelona (2015). Guia operativa d'avaluació de l'acció comunitària.

### **3.1.3 Nous horitzons: El Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024 i el rol dels PLACI als SSB**

En l'actualitat ens trobem en un moment clau per a la intervenció comunitària a Catalunya. El Departament de Drets Socials ha impulsat el II Pla estratègic de Serveis Socials (PESS) 2021-24, com a marc de referència per a la planificació del Sistema Català de Serveis Socials (SCSS), amb l'objectiu de donar resposta als reptes sociodemogràfics: les desigualtats socials s'ha consolidat amb les successives crisis econòmiques, la feminització del risc de pobresa o exclusió, l'increment de l'envelliment, el sobre envelliment i la discapacitat, i la diversificació de la societat catalana i de les llars que la componen.

Les actuacions del Pla estratègic de serveis socials s'estructuren en cinc palanques de transformació que, al seu torn, s'organitzen en eixos de treball que orienten el canvi i el full de ruta del conjunt del Sistema català de serveis socials:

- Palanca 1. Les persones i els professionals: motors del Sistema
- Palanca 2. La vertebració i la reorganització: millor qualitat i integració
- **Palanca 3. L'acció comunitària i la prevenció: un sistema més proactiu**
- Palanca 4. La governança i el coneixement: decisions basades en l'evidència
- Palanca 5. La intersectorialitat: intervenció holística

En relació al que ens ocupa, la palanca 3 sobre l'acció comunitària i la prevenció, es destaquen els següents conceptes:

D'una banda, es fa referència a que l'acció comunitària i la prevenció estan previstes tímidament i estan bastant limitades a la Cartera de serveis socials vigent i cal que esdevingui

una prioritat i aposta per enfortir l'acció comunitària i la prevenció com a palanques per transformar el Sistema català de serveis socials.

Així mateix, es fa referència a la situació actual del sistema de serveis socials, marcat pel gran pes de determinades polítiques de caràcter reactiu, amb una forta càrrega assistencial i burocràtica, de resposta a l'emergència social, que l'allunyen del seu objecte. D'aquesta manera el pla aborda la dimensió comunitària de la intervenció com a element cabdal per crear i enfortir les diferents xarxes socials —familiars, veïnals i comunitàries— que són un factor clau de protecció davant els fenòmens de l'exclusió social, la solitud no desitjada i l'aïllament relacional. En aquest sentit, l'alineació dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) amb les estratègies de treball preventiu i comunitari pròpies de l'acció comunitària per a la inclusió social ha de permetre incidir sobre les causes que generen les situacions de vulnerabilitat i no només actuar en les conseqüències.

D'altra banda, incideix en el paper clau dels Plans Locals d'Acció Comunitària Inclusiva (PLACI), a través dels seus Equips Tècnics d'Acció Comunitària Inclusiva (ETACI), encarregats de la planificació estratègica, metodològica i operativa de les polítiques socials, municipals i comarcals, que han de servir per abordar de manera integral i integrada les diferents dimensions de l'acció comunitària i dotar de sentit i coherència les diferents iniciatives —públiques, privades i ciutadanes— que es donen al territori en el marc de la prevenció i la promoció social.

A continuació es detallen els objectius en relació a l'acció comunitària definits en el Pla Estratègic de Serveis Socials 2020-2024 (p.114):

- Implementar el nou marc de l'acció comunitària per a la inclusió social.
- Avançar en la convergència i coordinació dels programes i plans de dimensió comunitària que impulsa el Govern —Pla interdepartamental de l'acció comunitària—, i generar espais estratègics de coordinació intersectorial en acció comunitària.
- Configurar un marc conceptual sobre l'acció comunitària compartit amb els sectors del benestar i atenció a les persones —salut, ensenyament, treball, etc.—, potenciar-ne la recerca, dotar-lo de coneixements teòrics i conceptuals i d'eines pràctiques per impulsar la intervenció comunitària a professionals del territori. x Elaborar una estratègia de comunicació per valorar l'acció comunitària.
- Potenciar la comunitat com a agent de canvi i transformació social.
- Adquirir el coneixement que permeti prendre decisions per impulsar plans especials d'intervenció social en barris de Catalunya.

- Promoure la recerca avaluadora, la generació de coneixement i la innovació des de l'estratègia de la intervenció comunitària, incorporant-hi elements d'avaluació de l'acció comunitària i reforçar els impactes socials que es generen

Així mateix, i vinculat al Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024, es publica el **“Document de bases per a un marc de referència del treball comunitari als serveis socials bàsics”** (Departament de Drets Socials, 2022), esdevenint una proposta que pretén establir unes bases conceptuals i tècniques per a un marc de referència del treball comunitari als serveis socials, oferint un instrument pràctic per a direccions, coordinacions i equips bàsics de serveis socials que busquen incorporar o potenciar la dimensió comunitària al seu model d'intervenció.

Les principals aportacions del document són, d'una banda, la concreció de les 10 contribucions que el treball comunitari aporta als serveis socials:

1. Potenciar la vinculació i la implicació activa de la persona al seu entorn
2. Promoure l'empoderament de la persona
3. Desenvolupar habilitats i capacitats per a la participació
4. Promoure relacions de cooperació i suport mutu en acompanyaments col·lectius
5. Acompanyar processos d'empoderament organitzacional
6. Potenciar la capacitat de resiliència i suport mutu de les comunitats
7. Coconstruir territoris més inclusius i sensibles a la diversitat
8. Generar estratègies d'acció conjunta a l'ecosistema professional
9. Generar condicions per a l'empoderament comunitari
10. Enfortir la capacitat reflexiva i estratègica dels equips

D'altra banda, es concreten dos nivells d'intervenció: *la incorporació de la mirada comunitària i les intervencions comunitàries pròpiament dites.*

El primer nivell té a veure amb la transversalitat de la perspectiva comunitària, que permet introduir nous elements a les intervencions dels Serveis Socials Bàsics (SSB) interaccionant de manera diferent amb els companys, les persones usuàries i el mateix entorn, generant les condicions perquè sigui possible executar processos col·lectius i accions comunitàries més endavant.

El segon nivell avançat d'aprofundiment, d'intervencions comunitàries, es refereix al desplegament d'abordatges més comunitaris; és a dir, quan es posen en joc les capacitats de

les persones en relació amb els altres i el mateix entorn, participant juntament amb agents diversos en la definició d'estratègies territorials compartides o acompanyant-los, i quan es duen a terme accions a partir de l'activació de la força col·lectiva de les persones ateses.

El document proposa diferents objectius concrets en els dos nivells d'intervenció en els diversos escenaris d'atenció (atenció individual, grupal, treball en equip i treball en xarxa) que permetin incorporar elements comunitaris a la tasca diària dels professionals.

## **3.2 APROXIMACIÓ HISTÒRICA I TEÒRICA AL TREBALL COMUNITARI**

### **3.2.1 Antecedents del treball social comunitari**

El Treball Social Comunitari s'ha designat amb diferents vocables («Desenvolupament Comunitari», «Organització de la Comunitat», «Intervenció Comunitària»), però, excepte certes matisacions, tots fan referència al procés que es realitza per a la consecució del benestar social de la població, amb la participació directa i activa d'aquesta en l'anàlisi, la conscienciació i la resolució dels problemes que afecten la comunitat, partint per tant de la pròpia comunitat i de la utilització, potenciació o creació dels seus recursos (Lillo i Roselló, 2001). A continuació es realitza un recorregut històric del treball social comunitari en un àmbit internacional, estatal i català.

En un **pla internacional**, els inicis del treball social comunitari es remunten a principis del segle XX. Segons les autores Lillo i Roselló (2001), va ser Lindeman un dels primers en utilitzar, a principis de la dècada dels vint, l'expressió 'organització de la comunitat', per designar 'aquesta fase de l'organització social que constitueix un esforç conscient de part de la comunitat per controlar els seus problemes i aconseguir millors serveis d'especialistes, organitzacions i institucions'.

Uns anys més tard, a l'informe de la **Conferència Nacional de Treball Social (1934)** es considera com a objectiu primordial de la organització de la comunitat el 'promoure i mantenir un ajustament progressivament efectiu entre els recursos i les necessitats del benestar social'. (Lillo i Roselló, 2001). Posteriorment, el primer debat significatiu sobre l'organització de la comunitat va tenir lloc a la National Conference on Social Work, celebrada als Estats Units el 1939, però no va ser fins al 1962 quan es va definir com a mètode i com a camp de pràctica (Berlanga i Lacomba, 2021).

Així doncs, el **1962**, la **National Association of Social Work (NASW)**, va sintetitzar els objectius específics del mètode d'organització de la comunitat, en tres grans qüestions: Proporcionar a la comunitat, o a sectors de la comunitat, l'oportunitat de mobilitzar els recursos per resoldre o prevenir problemes socials, proporcionar mitjans d'interacció entre diferents i proporcionar a la comunitat un servei de planificació del benestar (Lillo i Roselló, 2001).

A Europa en general, el concepte de treball social comunitari s'estén, igual que les altres formes de treball social, després de la segona guerra mundial i sota la influència i l'auspici de les Nacions Unides, com la implantació de serveis socials a les comunitats o com a programes de desenvolupament (Hernández i Braco, 2009).

En relació a l'**evolució del treball comunitari i l'arribada a Espanya**, Hernández i Braco (2009) destaquen que durant la dècada dels 60 es van donar dues circumstàncies a Espanya que van reforçar el Treball Social Comunitari. La primera va ser la publicació el 1964 de l'informe 'El progrés social mitjançant el desenvolupament de la comunitat', elaborat per les Nacions Unides, en què es destaca la participació de la comunitat per a la consecució del seu propi desenvolupament.

La segona circumstància va ser la col·laboració de **Marco Marchioni**, un especialista italià en intervenció comunitària, que va dirigir en aquesta època a Espanya diversos seminaris i cursos sobre la matèria. Al setembre de 1965 començava el "Projecte de desenvolupament comunitari de Vélez-Màlaga", la primera pràctica d'aquest tipus a Espanya. A més, va ser el primer a publicar un llibre sobre intervenció comunitària editat a Espanya el 1969: Comunitat i desenvolupament (Hernández i Braco, 2009).

En aquest aspecte, Marchioni (1989) va proposar una concepció del Treball Social Comunitari basat en l'organització de la comunitat i la praxi de la planificació social, entenent l'organització de la comunitat com "el procés de desenvolupament programat, a través de la coordinació i integració de les organitzacions, individus i grups de la comunitat, que va dirigida a l'educació, la promoció i la participació dels mateixos, tot això seguint el marc d'una planificació realitzada des del cos viu de la comunitat, tenint en compte la demanda social que aquesta comunitat realment expressa i en funció de les prioritats clarament advertides tant pels administradors com pels tècnics i professionals, i també per la comunitat mateixa" (Marchioni, 1989, p.53).

Pel que fa a les pràctiques concretes, **les experiències de Càritas**, dutes a terme a les principals ciutats espanyoles, són precursors del treball social comunitari a Espanya (Lillo i Roselló, 2001). Segons Barbero (2010), el desenvolupament comunitari es comença a difondre a Espanya a partir del 1958 de la mà de Càritas i la CEIS (Confederació Española de la Iglesia de Servicios Sociales), mitjançant la creació dels centres socials.

Els **centres socials** van néixer a partir de la idea de les Nacions Unides sobre Desenvolupament Comunitari i de l'experiència de França, Anglaterra i Itàlia, on ja havien iniciat els centres socials com una eina d'integració social. La realitat social que es trobava en aquell moment Càritas era de barris i zones suburbials en ciutats industrials com Madrid, Bilbao, Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat, Sabadell i Terrassa, a causa de les migracions massives procedents de zones deprimides d'Espanya (Casanovas, Plans i Romeu, 2020).

Als anys 60, també s'impulsen **projectes de desenvolupament comunitari en els barris de Barcelona**, que s'estenen durant la dècada dels setanta en un context d'esperança i de canvi sociopolític. Aquests van ser uns moments en què els treballadors socials (normalment contractats per Càritas) treballaven en els barris conjuntament amb els líders veïnals, sindicals, polítics, capellans, cristians de base, per tal d'assolir la democràcia i, més concretament, uns serveis de benestar inexistents i va suposar una important oportunitat per aprendre de coneixements organitzatius d'altres àmbits (de les associacions, dels sindicats i dels partits polítics, etc.) i de desenvolupar un exercici creatiu del treball social, ja que el barri era un espai d'intervenció amb més llibertat, menys sotmès al control de l'administració que hi estava poc present, especialment en els suburbis amb més precarietats, on es van desenvolupar les experiències més engrescadores (Cortés, 2017).

L'any 1975, es deixen de fer programes d'acció comunitària a Càritas, i arran d'un canvi d'objectius de l'entitat, l'absorció de la tasca de desenvolupament comunitari per part dels moviments polítics, i la crisi econòmica acaben amb els centres socials, que a partir dels Ajuntaments democràtics es reconverteixen en centres cívics (Casanovas, Plans i Romeu, 2020).

A partir dels anys vuitanta, hi ha una expansió i consolidació de la professió del treball social en paral·lel a la implementació del sistema de benestar públic i, més concretament, del sistema de serveis socials. Les pràctiques de la major part dels treballadors socials, però, desenvolupen pràctiques de treball individual i familiar, deixant de banda el treball comunitari, degut a la consolidació d'una estructura organitzativa dels serveis socials burocratitzada, el predomini d'una comprensió del treball social individual i la pèrdua del dinamisme de la vida

associativa en els barris (Cortés, 2017). Durant els anys noranta, s'obren vies d'innovació en la intervenció social des de la lògica de projecte amb un èmfasis important en la intervenció territorial impulsades per la Unió Europea que tornen a situar el desenvolupament comunitari com un plantejament important per a la millora del benestar social, però aquest espai de pràctiques professionals recull de manera insuficient el llegat i la tradició del treball social comunitari (Cortés, 2017).

A Catalunya, al llarg dels anys 2000 a Catalunya, s'han produït alguns processos i projectes de desenvolupament comunitari amb suport institucional que Font (2014) agrupa en tres grans àmbits:

- a) Experiències participatives locals i localitzades, en el temps i l'espai: per exemple processos de caràcter ambiental (diagnòstics, agendes 21 locals), pressupostos participatius, etc.
- b) Processos de caràcter sectorial: en àmbits com l'educatiu, el sanitari, han desenvolupat experiències i projectes comunitaris als seus serveis i recursos; Plans Educatius d'Entorn, o els programes de salut comunitària.
- c) Plans de Desenvolupament Comunitari (PDC) en determinats barris i territoris: plans integrals en relació amb recursos locals com educació, salut, desenvolupament econòmic, l'urbanisme...

Els PDC són una de les mostres més característiques a Catalunya de les accions comunitàries d'abast global. Es tracta d'un programa que desenvolupa el Departament de Benestar de la Generalitat de Catalunya des del 1997 per articular l'atenció en els barris i per desenvolupar les línies d'actuació definides en el pla integral de lluita contra la pobresa i exclusió social. Aquest programa s'inspira en el model de desenvolupament comunitari francès (contractes de ciutat en el marc de polítiques de ciutat de caràcter multifactorial) i les experiències del Quebec. Es pot afirmar, que els PDC són l'expressió més integrada i articulada de les accions conformades a partir dels principis i les metodologies comunitàries. Impliquen un cert pacte de barri, amb elements de diagnòstic i acció compartida, entre els principals agents del territori entorn d'un conjunt de temàtiques clau (Cortés, 2017).

Els primers anys, del 1996 al 2000 hi ha un creixement important de PDC arreu de Catalunya però tot i el ràpid creixement, sovint els plans comunitaris es queden limitats a ser plataformes de coordinació de les entitats privades que hi ha en un territori que serveixen per fomentar el treball comú entre aquestes entitats i, sobretot, per canalitzar i ordenar les subvencions que aquestes reben de les administracions públiques i queden, per tant, molt lluny del pla comunitari ideal que defineix Marchioni (Cortés, 2017).

En els darrers anys, sobretot arran del 15M, s'han generat **noves formes d'organització ciutadana** molt flexibles centrades en la defensa dels drets socials i en la reivindicació del poder de decidir sobre les polítiques que afecten la seva vida (les Marees, la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH), les iniciatives legislatives populars, etc.) Ara és la mateixa població civil organitzada a través dels moviments socials qui ha articulat la resistència i reivindicació per a l'accés i exercici de drets com l'habitatge, les pensions, contra les retallades de serveis, etc. Els professionals s'han fet presents, d'una banda, amb postures activistes des de l'àmbit personal (independentment de les organitzacions a què pertany laboralment), i de l'altra, en menor mesura, han exercit un paper de dinamitzador, catalitzador, aglutinador o activador de processos entre actors diversos, en zones o àmbits determinats, i en alguns casos s'han incorporat en processos iniciats per altres, col·laborant-t'hi des dels mandats laborals, aprofitant els marges que aquests espais ofereixen (Col·legi Oficial de Treball Social, 2018).

### **3.2.3 Aportacions i reflexions d'altres autors en relació a la intervenció comunitària als serveis socials bàsics**

Fins ara hem pogut reflectir breument el model de serveis socials bàsics, de la intervenció comunitària i quines interrelacions s'estableixen, és a dir, quin és l'encàrrec dels serveis socials bàsics en relació al treball comunitari; però, quin és l'estat de la qüestió?. Què aporta la intervenció comunitària als serveis socials?. I com s'està aplicant?.

Per fer-ne una reflexió, abordem les aportacions de diferents autors experts en la matèria.

D'una banda, es parla del **paper que s'ha atorgat a la intervenció comunitària en el marc dels serveis socials**. En aquesta línia, Ginesta (2014) fa referència a una segmentació dels serveis bàsics amb la creació de plans de desenvolupament comunitari, plans locals d'inclusió social o delegació de la gestió i implementació a entitats privades, fet que ha comportat certa especialització dels professionals, de manera que l'atenció individual i la comunitària han tendit a col·locar-se en compartiments estancs, sovint poc comunicats.

Cortés (2017), en aquesta línia, destaca que alguns serveis socials bàsics, desenvolupen el treball comunitari com a funció secundària i es genera un debat interessant sobre si és millor que algun dels professionals s'especialitzi en el treball comunitari o si, en canvi, cal implicar

el conjunt de l'equip en els treballs amb la comunitat per reforçar el caràcter globalitzador del treball social.

En un segon àmbit de conceptes, es fa èmfasi en la **càrrega assistencial i burocràtica actual dels serveis socials**. D'aquesta manera, Ginesta (2014) destaca que la tendència dels últims anys ha estat precisament configurar els SSB amb l'encàrrec principal de valoració de l'accés a una gran diversitat d'ajuts dispersos i en conjunt incoherents (Renda Mínima d'Inserció, beneficis contra la pobresa energètica, menjadors socials o bancs d'aliments, ajornament de desnonaments, etc.). L'autora destaca que aquesta ineficient microgestió de recursos destinats a la cobertura de necessitats bàsiques acaba ocupant bona part del temps dels professionals i consumint les energies per plantejar altres intervencions.

En aquesta línia, es valora que hi ha una proposta institucional molt encarada a la defensa dels serveis socials des d'una perspectiva benefica-assistencial. Hi ha una preocupació real per les persones però les respostes que es donen són per cobrir algunes necessitats bàsiques sense un plantejament de fer canvis que vagin més enllà d'una resposta immediata a la necessitat (Avilés, Rovira i Sierra, 2014). Així mateix, es destaca una l'orientació majoritària en la gestió pública en les últimes dècades marcada per una clara orientació al management empresarial (Nova Gestió Pública), i, en el cas dels serveis socials, amb el focus posat de manera absolutament dominant en l'atenció de casos de forma individual (Morales i Rebollo, 2014).

Així mateix, Avilés, Rovira i Sierra (2014) defensen que cal sortir de la visió del servei com a prestador de serveis exclusivament i per això cal repensar la rigidesa dels serveis socials i les funcions que s'han estat desenvolupant.

En un tercer bloc d'aportacions, es posa èmfasi en la **qüestió d'activisme i vinculació dels professionals dels serveis socials** en la implementació de la intervenció comunitària, més enllà de l'aposta institucional. D'aquesta manera, Avilés, Rovira i Sierra (2014) defensen que els tècnics poden i han de liderar i ser facilitadors d'espais de trobada, s'han de donar a conèixer i conèixer, ser proactius, sortir del propi espai, afavorir una metodologia de treball que s'adapti a les diferents casuístiques.

En aquesta línia, Morales i Rebollo (2014) defensen que la facilitació dels processos d'empoderament de la ciutadania obre les portes a l'entrada del conflicte en les nostres organitzacions, i posa a prova els marges politicoprofessionals dins dels quals pretesament ens hem de moure; però el professional comunitari no és només professional, és també un

agent polític, i moltes vegades per força haurà de transitar pel sorramoll que separa el que es pot fer del que s'ha de fer.

Així mateix, Font (2014), parla de la necessitat de recuperar i comprendre el treball comunitari com a proposta que entronca amb l'activisme social i l'acció política pròpia dels moviments socials i amb els quals comparteix objectius i estratègies comuns. Així, cada cop més, l'acció individual de tall assistencial fa impossible la incidència en les estructures que generen les desigualtats, ben al contrari, l'acció assistencial manté i reproduïx la marginació. D'aquesta manera, només l'acció política, l'organització col·lectiva i l'aliança amb els moviments socials pot provocar canvis pel que fa a la transformació dels contextos de desigualtat així com de les pròpies pràctiques i discursos professionals individualitzants.

També es fa referència a què han de ser els mateixos serveis socials, com a element vertebrador dels diversos àmbits d'atenció a la ciutadania, els que adoptin un paper referencial per impulsar dinàmiques transformatives i universals, exercint un canvi de rol, un redescobrir les competències pròpies que li pertanyen, fent l'acompanyament, estant al "al costat i prop de" la seva filosofia de treball i la seva perspectiva de construcció de realitats per fer possible un canvi transformatiu de calat ampli (Alemany, 2014).

En aquest sentit, el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, (2018), en la seva publicació 'Treball Social Comunitari a debat' afirma que reconèixer el posicionament eticopolític des d'on actuem és clau per a la funció transformadora. El posicionament professional s'enforteix quan està sostingut per uns principis eticopolítics que guien i acompanyen el professional. D'aquesta manera, es defineix el treball social comunitari com a posicionament polític que implica els professionals, les organitzacions i la societat. Per tant, cal anar més enllà de la seva consideració com a metodologia d'intervenció i dimensió del treball social.

Així mateix, trobem referències al **paper de les direccions de serveis socials i l'encàrrec de l'organització**. Més enllà del motor intern dels professionals, es necessita una coherència entre el discurs polític i l'encàrrec tècnic, que es tradueix en la pràctica, amb elements que facilitin aquest enfocament dins dels equips. D'aquesta manera, quan el professional motivat es troba en una organització que no prioritza aquesta funció, s'observa que les iniciatives queden reduïdes al terreny del "voluntarisme" del professional (Col·legi Oficial de Treball Social, 2018).

En aquest sentit, s'anomenen diversos aspectes facilitadors com la flexibilització de les competències professionals definides formalment per l'organització, els horaris, la formació

necessària en cada moment, així els instruments i una actitud flexible, de treball en equip, proactiva i compromesa amb la transformació social (Col·legi Oficial de Treball Social, 2018).

En aquesta línia, la funció de direcció i lideratge del centre és una peça clau per potenciar i fer l'encaix entre els equips i les realitats concretes, tenint en compte les potencialitats de cadascú, promovent iniciatives com la formació conjunta amb altres agents del territori per tal de construir llenguatge col·lectivament (Avilés, Rovira i Sierra, 2014).

D'altra banda, hi ha estudis que destaquen la necessitat de trobar fórmules organitzatives que contribueixin a la complementarietat de les mirades i dels abordatges professionals que permetin actuacions més integrals, així com la importància de la creació d'un equip o comissió de treball comunitari dins dels centres (Ballester, 2015). Així mateix, l'autora exposa que per a dur a terme treball comunitari, cal tenir temps i apostar per temps a mig i llarg termini i, per tant, els models organitzatius que estan orientats a la reducció de llistes d'espera, a la resolució (que no solució) de situacions d'urgència social i on la major part de la intervenció es duu a terme des de l'atenció individual, es fa difícil donar cabuda a abordatges que necessiten d'altres espais, altres ritmes i altres models d'organització interna i de coordinació/relació extern (Ballester, 2015).

Per últim, i pel que fa a les **aportacions i potencialitats del treball social comunitari als serveis socials bàsics**, Marchioni, Morin i Álamo (2013) destaquen que “la intervenció comunitària és necessària i potencialment realitzable a qualsevol territori/comunitat. És una proposta política d'interès general i no limitable a comunitats particulars amb grans necessitats o en situacions crítiques. La intervenció comunitària es contempla com una millora i modificació de les polítiques socials existents on preval la visió assistencial que «atén usuaris» i que exclou, de fet, la possibilitat d'un paper actiu de la ciutadania” (p.52).

## **4. METODOLOGÍA D'INVESTIGACIÓ**

### **4.1 Preguntes i objectius d'investigació**

La pregunta de la investigació en un estudi qualitatiu és una declaració que identifica els fenòmens que s'estudiaran i els diu als lectors què vol saber específicament l'investigador sobre el seu tema (Strauss i Corbin, 2002). En el plantejament d'aquesta investigació ens

proposem una sèrie de preguntes que seran el nucli i guia del mateix, i que es vinculen directament amb els objectius de la investigació.

Les preguntes plantejades ens aporten un horitzó d'investigació a la vegada que permeten una flexibilitat per estudiar el fenomen en profunditat:

- **Pregunta 1:** Què entenem per intervenció comunitària?
- **Pregunta 2:** Com s'hauria d'aplicar la intervenció comunitària als serveis socials?
  - **Pregunta 2.1:** Quins elements són necessaris i afavoridors per a la pràctica?
  - **Pregunta 2.2:** I quins desafavoreixen la intervenció?
- **Pregunta 3:** Què és l'ETACI i com pot acompanyar la tasca de la intervenció comunitària als serveis socials?

Els objectius de la investigació es distribueixen en un objectiu general i quatre objectius específics:

**Objectiu general:**

Analitzar la mirada comunitària en la intervenció dels Serveis Socials Bàsics (SSB)

**Objectius específics:**

1. Identificar el concepte d'intervenció comunitària dels professionals dels SSB
2. Analitzar les característiques de la intervenció comunitària a en la intervenció del SSB
3. Conèixer les necessitats percebudes pels professionals dels SSB en la pràctica de la intervenció comunitària als SSB
4. Identificar les aportacions que l'ETACI pot realitzar en l'acompanyament a SSB cap a un model de treball comunitari

**4.2. Disseny metodològic qualitatiu**

L'enfocament metodològic d'aquesta recerca és de caire qualitatiu i amb un disseny flexible que s'adapti en tot moment al procés d'investigació, mitjançant el mètode de la teoria fonamentada de Strauss i Glasser, que es basa en l'anàlisi inductiu de les dades qualitatives per construir una teoria determinada sobre l'objecte d'estudi (Hernández Carrera, 2014).

Per tal d'obtenir els coneixements d'aquesta investigació s'han emprat dos tècniques: l'entrevista i l'anàlisi de documents.

#### **4.2.1. Anàlisi de documents**

Per a la creació d'un marc conceptual complet i amb l'objectiu de preparar les entrevistes amb professionals, s'han consultat i analitzat diversos documents (informes, guies, memòries, etc) en relació a la conceptualització del treball comunitari als serveis socials bàsics, així com informació sobre els serveis socials bàsics on es realitza l'estudi, per tal d'entendre i emmarcar la tasca comunitària dels subjectes investigats.

Solís Hernández (2003) defineix aquest procés com l'operació que consisteix a seleccionar idees informativament rellevants d'un document, a fi d'expressar-ne el contingut sense ambigüitats per recuperar-ne la informació continguda, que transcendeix la mera recuperació, orientat a facilitar l'aprenentatge de l'individu.

#### **4.2.2 L'entrevista**

L'instrument utilitzat en la investigació és l'entrevista semiestructurada. L'entrevista semiestructurada de recerca és un instrument capaç d'adaptar-se a les diverses personalitats de cada subjecte, en la qual es treballa amb les paraules de l'entrevistat i amb les seves formes de sentir, i no és una tècnica que condueix simplement a demanar dades sobre d'una persona, sinó que intenta fer parlar aquest subjecte, per entendre'l des de dins (Corbetta, 2003).

S'ha escollit l'entrevista semiestructurada atès que és l'instrument que millor s'adapta a l'objectiu de la investigació, que pretén obrir un diàleg amb les professionals de serveis socials en relació a la intervenció comunitària, donant resposta a les preguntes de la investigació però deixant oberta la porta a possibles reflexions, aportacions i nous conceptes.

A l'entrevista semiestructurada, l'investigador ofereix a l'entrevistat plena llibertat d'expressió, possibilitant que se'n ressalti el punt de vista. Intenta mantenir l'entrevistat interessat, jugant un rol actiu a la recerca de records i reflexions (Sautu, 2003).

Així doncs, s'ha utilitzat un guió d'entrevista flexible, tenint en compte els objectius de la investigació i que alhora permet modificar la seqüència i formulació de preguntes depenent del subjecte investigat. Per a la creació de les preguntes sobre l'aplicació de la intervenció

comunitària als serveis socials bàsics en els diferents escenaris d'atenció (individual, grupal, comunitàri i treball en xarxa) s'han emprat exemples d'intervencions comunitàries del "Document de bases per a un marc de referència del treball comunitàri als serveis socials bàsics" (Departament de Drets Socials, 2022).

#### **4.2.3 Subjectes d'estudi.**

Per a la selecció dels participants, es van establir els següents criteris d'inclusió:

- Professionals del treball social i/o educació social
- Professionals que treballen als serveis socials bàsics
- Professionals que disposin del PLACI en el si de les seves organitzacions, en la mateixa àrea o diferent a la de serveis socials

Les entrevistes es duen a terme als serveis socials bàsics de Valls, Tortosa i Tarragona.

S'escullen aquests tres territoris per proximitat territorial, disponibilitat de les persones entrevistades, presència del PLACI a l'organització i experiència personal vinculada als serveis que permet conèixer amb més profunditat el funcionament intern.

Es valora que els perfils de les persones entrevistades siguin diversos en relació a les següents variables: edat, anys d'experiència al servei, titulació acadèmica, àmbit funcional de treball (gent gran, infància, acollida, etc.).

El total de persones entrevistades han estat 12, 3 homes i 9 dones, dels quals 7 són treballadors/es socials i 5 educadors/es socials. Territorialment, s'han entrevistat 4 professionals de cada Ajuntament objecte d'estudi: Ajuntament de Valls, de Tarragona i Tortosa.

Per establir el nombre de la mostra s'ha tingut en compte que el procés de la investigació és dinàmic i flexible, i que el més important no és nombre d'entrevistes, si no el valor i aportacions de cadascun dels relats. Per això s'ha utilitzat el mètode de saturació de la informació, referit al punt en què la recopilació de dades deixa de proporcionar nova informació o idees rellevants, quan les dades addicionals no revelen noves propietats ni noves relacions entre els conceptes (Corbin i Strauss, 2008).

### **4.3 Fases del treball de camp**

#### **Fase 1. Presentació de la recerca i acords institucionals**

En una primera fase, es va contactar per correu i/o via telefònica amb professionals que ocupen càrrecs de coordinació i/o comandament als serveis socials bàsics amb l'objectiu de presentar el contingut i metodologia de la recerca mitjançant un escrit informatiu. En el cas de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (IMSST) es va signar un conveni de col·laboració, mentre que amb els serveis socials de l'Ajuntament de Valls i l'Ajuntament de Tortosa es va aprovar una autorització escrita per a la realització de la investigació.

Així mateix, es van traslladar els criteris d'inclusió dels subjectes d'estudi a les coordinacions, les quals van realitzar la selecció de participants de l'equip de serveis socials per garantir la representativitat dels diferents perfils.

Un cop seleccionats els subjectes d'estudi, es va contactar amb cadascun d'ells per informar de la recerca i acordar el dia, horari i espai de l'entrevista.

#### **Fase 2. Obtenció de dades: entrevistes amb professionals de serveis socials bàsics (SSB)**

Abans d'iniciar les entrevistes, es va explicar l'objectiu de la recerca i es va signar el full de confidencialitat amb cadascun dels participants. La durada de les entrevistes va ser d'entre 30 i 45 minuts, depenent del participant.

El treball de camp es va iniciar el maig de 2023 i va finalitzar el gener de 2024. Es van realitzar un total de 12 entrevistes, 8 en format presencial i 4 en format virtual, que van ser enregistrades i emmagatzemades.

#### **Fase 3. Transcripció de les dades, anàlisi de resultats i elaboració d'informes**

En aquesta fase s'ha realitzat una escolta en profunditat de les entrevistes per realitzar la transcripció de les mateixes. Posteriorment, s'han organitzat per categories i subcategories que permeten identificar i classificar els continguts de les opinions recollides. En el present document es detallen els resultats segons les categories analitzades, que es vinculen a les

preguntes de la investigació. Per dur a terme aquesta tasca, s'han utilitzat les eines de suport a la transcripció Transcribe i de suport a la categorització Atlas.ti.

#### **4.4 Consideracions ètiques**

##### **Autorització institucional**

Per realitzar la investigació a les diverses institucions, es va enviar un escrit de presentació a cadascuna per sol·licitar la seva col·laboració a l'estudi. En el cas de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (IMSST) es va signar un conveni de col·laboració, mentre que amb els serveis socials de l'Ajuntament de Valls i l'Ajuntament de Tortosa es va realitzar una autorització escrita per a la realització de la investigació.

##### **Full informatiu i carta de consentiment informat**

Abans d'iniciar les entrevistes es va proporcionar el full informatiu i la carta de consentiment informat a tots els participants. L'objectiu del document era proporcionar informació bàsica sobre la recerca d'investigació i les seves condicions, així com demanar el consentiment i l'acord de confidencialitat entre totes dues parts.

## **5. IMPACTE DE L'INVESTIGACIÓ**

### **5.1. IMPACTE SOCIAL, POLÍTIC I CIENTÍFIC**

L'avaluació de l'impacte és un element clau a les investigacions. La seva aplicació a les investigacions socials ha incrementat en els darrers anys. Així, Flecha (2018) destaca que "l'impacte de les ciències socials sobre la societat és necessari per tornar als objectius pels quals les ciències socials van ser creades: analitzar la societat amb l'objectiu de millorar les vides dels col·lectius que la formen" (p.16).

Així mateix, l'avaluació ens permet legitimar les investigacions o les accions dutes a terme posant el focus en la capacitat de transformació. En el context social, l'avaluació d'impacte implica assumir una mirada en la construcció de coneixements a partir d'un conjunt de valoracions que aconsegueixen fer-se sistemàticament a un grup social, centrant la mirada en els efectes produïts o generats per les polítiques, plans, programes, projectes i serveis

socials en els quals els individus, les famílies, els grups, les comunitats i les organitzacions aconseguen usar o beneficiar-se (González i Calcetero, 2009).

Tenint en compte els conceptes referenciats dels diferents impactes, relacionem els impactes social, científic i polític de la nostra investigació:

#### **Impacte científic:**

- Concreció de la maduresa de la intervenció comunitària als territoris investigats i elements de millora.
- Coneixement profund de com i per què entenem la intervenció comunitària als serveis socials, accions concretes que es duen a terme, elements que afavoreixen la intervenció, així com elements que cal millorar per millorar aquest tipus d'intervenció.

Aquests resultats seran publicats a diverses revistes científiques (REIS. Revista Espanyola d'Investigacions Sociològiques, Revista Internacional de Sociologia, Quaderns de Treball Social, OBETS. Revista de Ciències Socials, Revista de Treball Social, etc.) i publicats a través dels treballs de social Estudis de referència a l'entorn social (DIXIT, Col·legi de Treball Social, Col·legi d'Educació Social, etc.)

#### **Impacte polític:**

- Regulació per al desenvolupament de la intervenció comunitària tenint en compte les necessitats detectades per les professionals.
- Espais de reflexió i per a la presa de decisions per a la realització de la transferència de resultats.

Per això es duran a terme reunions amb professionals i responsables polítics de les administracions locals i administració autonòmica a través de les coordinacions de serveis socials i l'empresa adjudicatària del contracte de coordinació dels PLACI (Pla Local d'Acció Comunitària Inclusiva), oferint-ne de noves visions i elements a tenir en compte en el procés d'incorporació del treball comunitari en el marc dels serveis socials bàsics catalans.

#### **Impacte social:**

- Implementació de millores en el desenvolupament de la intervenció comunitària als SSB.
- Millora de la qualitat de vida de les persones: empoderament, participació, prevenció i inclusió.

- Planificació estratègica, metodològica i operativa de les polítiques socials, municipals i comarcals.
- Elaboració de document base sobre la implementació de la intervenció comunitària, creació de protocols d'actuació per als professionals i regulació d'aquest tipus d'intervenció comunitària al territori català.

Amb la consecució de la regulació i elaboració de documents per a professionals es pretén generar un efecte en la millora de la qualitat de vida de les persones, garantint accions preventives i de caràcter comunitari que promocionin el desenvolupament de les potencialitats de les persones i dels territoris , mitjançant processos d'acompanyament i autonomia, i de dinamització i enfortiment d'enllaços socials.

Així, les estratègies de treball preventiu i comunitari pròpies de l'acció comunitària per a la inclusió social ha de permetre incidir sobre les causes que generen les situacions de vulnerabilitat. (Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024).

## **5.2. VINCULACIÓ AMB ELS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE**

Els objectius de desenvolupament sostenible que es vinculen amb la investigació són els següents:

- Objectiu 1: Posar fi a la pobresa en totes les seves formes a tot el món
- Objectiu 3: Garantir una vida sana i promoure el benestar per a tothom a totes les edats
- Objectiu 10: Reduir la desigualtat ai entre els països
- Objectiu 16: Promoure societats justes, pacífiques i inclusives

En relació amb els nostres objectius de recerca: Identificar el concepte d'intervenció comunitària dels professionals dels serveis socials bàsics, analitzar les característiques de la intervenció comunitària al servei, conèixer les necessitats percebudes pels professionals dels SSB a la pràctica de la intervenció comunitària als EBAS i concretar les aportacions que els professionals del PLACI poden fer en l'acompanyament als EBAS cap a un model de treball comunitari, són objectius que pretenen buscar una major i millor implementació d'una metodologia d'intervenció comunitària com a aspecte clau en la millora de la qualitat de vida de les persones, que transiti de l'assistencialisme a l'apoderament de les persones.

El desenvolupament de les capacitats personals, grupals i veïnals, i el foment de l'autoajuda i la solidaritat a través dels propis recursos de la comunitat, la intervenció comunitària pretén

generar més cohesió social (Lilla i Roselló, 2001). Per tant, els diferents objectius de la recerca s'encaminen a la consecució de dos objectius de desenvolupament sostenible seleccionats: fi de la pobresa, vida sana i promoció del benestar, reducció de desigualtats i promoció de societats justes, pacífiques i inclusives.

### **6.3 IMPACTE SOCIAL EN EL DESENVOLUPAMENT METODOLÒGIC**

Per incrementar els elements d'impacte a la nostra investigació, incorporarem diferents eines:

D'una banda, incorporarem l'avaluació de la satisfacció dels professionals a les entrevistes del treball de camp, fet que ens permetrà realitzar posteriors anàlisis de la satisfacció dels professionals per poder avaluar la incidència que les aportacions de la recerca poden tenir-hi. D'altra banda, cal tenir en compte que la investigació es realitza tenint com a subjectes els professionals. En aquesta fase del treball, l'interès és conèixer el grau de maduresa de la intervenció comunitària i els elements que permetran millorar aquesta intervenció. En tractar-se d'aspectes teòrics hem optat per centrar-nos en un discurs professional que ens permeti conèixer l'organització i la metodologia. En aquest aspecte, proposem una avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries en una següent fase del treball, i realitzada en diferents moments del procés, per poder observar la incidència en les persones que reben atenció als serveis socials, i així poder comprovar si estem obtenint impacte social.

A més, creiem necessari incorporar la cocreació a aquesta investigació per diferents raons. Si bé en aquesta fase partim de la visió professional al moment actual, pensem que serà important en el procés de recerca i millora del servei comptar amb espais de participació amb els professionals i amb les persones usuàries. Un dels elements de la intervenció comunitària és incorporar les opinions de les persones que s'atenen als serveis. Amb aquesta lògica, proposem una metodologia participativa i de cocreació per presentar els resultats de la recerca i generar un procés de reflexió i participació per a la creació de noves metodologies de treball que incorporin la intervenció comunitària des de la visió de tots els agents que en formen part, eliminant l'equació clàssica de professional/actiu/generador d'intervenció – usuari/passiu/receptor.

#### **5.4. AVALUACIÓ DE L'IMPACTE SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓ**

L'impacte social esperat és la millora de les pràctiques de la intervenció social dels professionals de serveis socials bàsics amb una perspectiva comunitària i la millora en la qualitat de vida de les persones beneficiàries.

A curt termini, amb la recerca es pretén crear espais de treball de professionals i persones usuàries per a la reflexió i la cocreació de propostes en el marc de la intervenció comunitària.

D'altra banda, a mitjà termini, es pretén promoure canvis a les pràctiques professionals incorporant la metodologia comunitària.

Finalment, a llarg termini, es busca la Implementació de noves intervencions comunitàries i millores en aquestes

Per a l'avaluació de l'impacte social de la investigació, utilitzarem els indicadors quantitius i qualitius següents:

- Nombre de noves intervencions comunitàries als serveis socials bàsics
- Nombre d'implementacions de millora en les intervencions comunitàries als serveis socials bàsics
- Nombre de documents, guies i protocols sobre la intervenció comunitària als serveis socials bàsics
- Nombre de persones beneficiàries
- Grau de satisfacció dels i les professionals en relació amb les intervencions comunitàries
- Grau de satisfacció de les persones usuàries en relació amb les intervencions comunitàries

Per poder quantificar i valorar la consecució dels objectius, s'utilitzaran les eines següents:

- Entrevistes i enquestes de satisfacció a professionals de serveis socials i professionals d'altres serveis amb què es coordinen. Per conèixer els canvis realitzats en la metodologia d'intervenció social i la satisfacció dels professionals en relació amb aquests.
- Entrevistes i enquestes de satisfacció a persones usuàries. Per conèixer els canvis realitzats en la metodologia d'intervenció social i la satisfacció de les persones usuàries en relació amb aquests.
- Documents d'avaluació del servei (memòries, informes de seguiment, etc.) i documents de nova creació sobre la intervenció comunitària en serveis socials bàsics.

- Per comprovar la incorporació de canvis en la metodologia d'intervenció social, el nombre de persones i col·lectius atesos el nivell de participació i efectes en els participants, així com la regulació/protocol·lització dels mateixos.

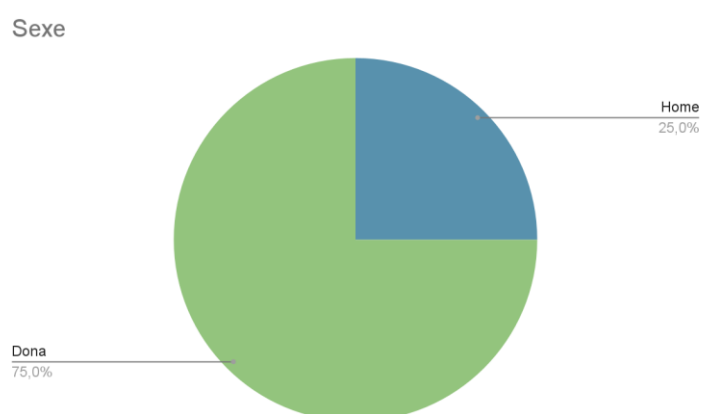
**Taula 1. Avaluació de l'impacte social**

<b>Indicador/R esultat</b>	<b>Impacte</b>	<b>Mesurament /Evidències</b>	<b>A curt termini</b>	<b>A mig termini</b>	<b>A llarg termini</b>
Nombre de noves intervencions comunitàries	Millora en les pràctiques professionals	Entrevistes i enquestes de satisfacció a professionals de serveis socials bàsics i professionals d'altres serveis amb qui es coordinen	Espais de treball de professionals i persones usuàries per a la reflexió i cocreació de propostes	Canvi en les pràctiques professionals : incorporació de la metodologia comunitària	Implementació de noves intervencions comunitàries , avaluació i millora continua de les mateixes
Nombre d'implementacions de millora en les intervencions comunitàries					
Nombre de documents, guies i protocols sobre la intervenció comunitària	Millora en la qualitat de vida de les persones beneficiàries	Entrevistes i enquestes de satisfacció a persones usuàries			
Nombre de persones beneficiàries		Documents d'avaluació del servei (memòries, informes de seguiment, etc.) i documents de protocols i regulació de la intervenció comunitària			
Grau de satisfacció dels/de les professionals					
Grau de satisfacció de les persones usuàries					

## 6. RESULTATS

### 6.1. Característiques sociodemogràfiques de les persones entrevistades

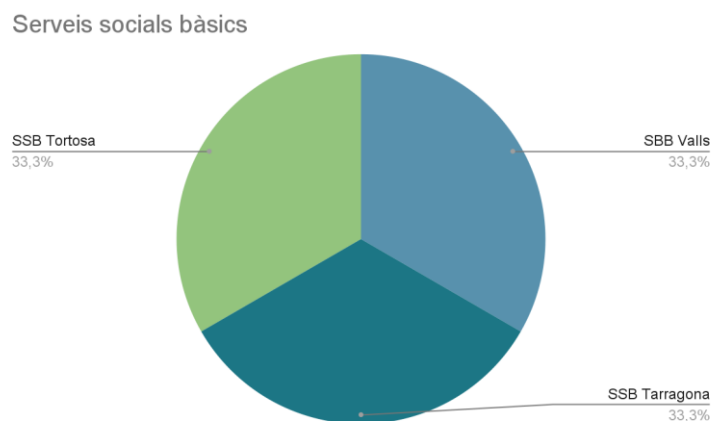
La mostra de persones entrevistades està formada per 12 professionals de serveis socials: el 75% dels participants són dones i el 25% homes. Respecte als serveis socials on treballen, el 33% exerceix als serveis socials de Valls, un altre 33% als serveis socials de Tortosa, i el 33% restant als serveis socials de Tarragona. Pel que fa a la titulació professional, el 58,3% són treballadors/es socials i el 42,7% educadors/es socials. En relació als anys d'experiència als serveis socials, un 50% tenen una experiència de menys de 10 anys a serveis socials, un 25% tenen més de 10 anys d'experiència i un 25% han treballat a serveis socials durant més de 20 anys (veure gràfics 1).



#### Gràfic 1

*Característiques sociodemogràfiques de les persones entrevistades: Sexe*

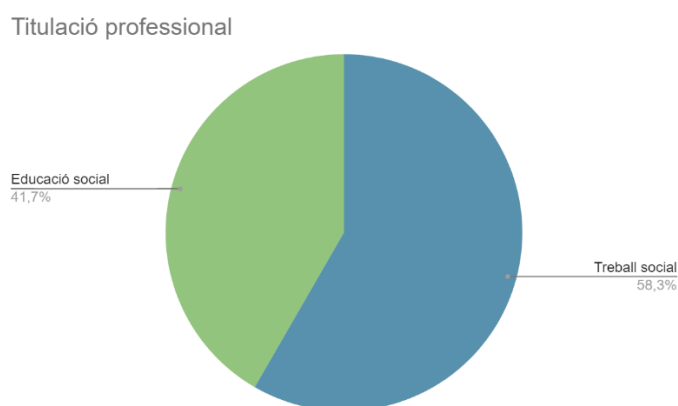
Del total de persones entrevistades, 8 són dones (75%) i 3 són homes (25%).



### Gràfic 2

*Característiques sociodemogràfiques de les persones entrevistades: Serveis socials bàsics on treballen.*

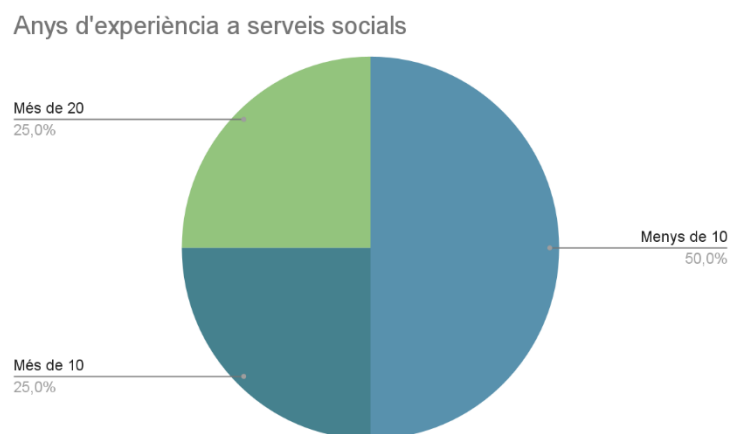
Quant als serveis socials on treballen les professionals entrevistades, 4 formen part dels serveis socials de Valls (33%), 4 treballen als serveis socials de Tortosa (33%) i 4 als serveis socials de Tarragona (33%).



### Gràfic 3

*Característiques sociodemogràfiques de les persones entrevistades: Titulació professional.*

En relació a la titulació professional de les persones entrevistades, 7 són treballadors/es socials (58,3%) i 5 són educadors/es socials (41,7%).



#### Gràfic 4

*Característiques sociodemogràfiques de les persones entrevistades: Anys d'experiència a serveis socials.*

Per últim, quant als anys d'experiència, 6 són professionals amb menys de 10 anys d'experiència al servei (50%), 3 compten amb més de 10 anys d'experiència (25%) i 3 disposen de més de 20 anys d'experiència al servei (25%).

## 6.2. Experiència teòrica sobre el concepte de treball comunitari

Tal com s'exposa a la taula 2, totes les professionals entrevistades recorden haver tractat la intervenció comunitària en els seus estudis de treball social i/o educació social, bé com a assignatura o com a eix transversal. Així mateix, es fa referència a què, en el moment d'estudiar-ho, es parlava d'un treball comunitari als barris. En concret, tres persones tenen referenciades experiències de treball comunitari als barris de Camp Clar i Trinitat Nova.

Així mateix, diverses professionals destaquen que la intervenció comunitària era un tema que els agradava i interessava molt en l'època dels estudis.

**Taula 2. Experiència teòrica sobre el concepte de treball comunitari**

<b>TS1</b>	Sí, Marco Marchioni, que per cert jo aquí a Tortosa l'he vist. Sí que es parlava, era com a molt important.
------------	---

- TS3** Bueno, a veure, si que vam estudiar...Ara no recordo exactament si era tema. Segurament, si. Si en que en vam parlar. Jo vaig estudiar en una època en que si que es feia treball comunitari, però hi ha hagut molt de temps que no s'ha fet treball comunitari als serveis socials, molt de temps.
- TS4** I llavors hi havia projectes d'intervenció comunitària, des de treballar a zones de barraques de totes les ciutats, perquè amb els moviments migratoris dels anys 60, 70, doncs bé, cap a Catalunya, cap al País Basc, cap a Madrid, es van crear molts barris marginals i de barraquisme. I allí es van iniciar projectes fantàstics, a Tarragona també, d'intervencions comunitàries i on els professionals, les persones, les associacions, tot el moviment associatiu d'aquell moment van ser súper importants.
- Llavors, com que jo vaig estudiar de l'any 82 al 85, nosaltres ja ens "empapàvem". Clar, de tot això. I ja teníem persones.
- Teníem referències molt bones de treball comunitari mentre estudiaven. I molt concretes. A més, la professora que ens feia treball comunitari era una treballadora social de l'Ajuntament de Reus, ho havien implementat.
- TS5** Sí, vaig fer una assignatura de Treball Social Comunitari. Era una de les meves assignatures preferides, era de les millors, i era una assignatura engrescadora, amb el sentit de dir: Ostres, de sortir al despatx, se fa carrer i canviar, diguéssim, el món social des de dintre i no des de dalt, del despatx.
- ES3** Quan vaig començar la carrera sí que parlaven de projectes comunitaris, o de treball comunitari, i recordo molt, perquè és un tema que m'agradava molt, que ens parlaven de casos com el de Trinitat Nova, que era l'època on es començava a anar a dissenyar i a impartir els plans de desenvolupament comunitari i un dels referents que hi havia llavors era aquest.
- ES4** És que la veritat és que mira, tinc una sensació de quan estaves en la carrera...La sensació és que estava molt centrada en la infància. El comunitari és com que estava gastant un set o vint. No tinc la sensació d'aprofundir mai lo comunitari.
- ES5** Fa molts anys, però... I crec recordar que sí que hi havia una assignatura de treball comunitari. Sí, crec que sí, de desenvolupament comunitari. I sobretot la imatge que a més se'm va quedar, eh... Més que treballar per col·lectius, se'm va com més la imatge de que el desenvolupament comunitari en aquell moment estava enfocat més, sobretot a Tarragona, a barris. Això se'm va quedar molt, no? No? Del programes i dels projectes que anaven destinats als barris, sobretot aquells barris en aquell moment, a més, que presentaven més vulnerabilitat social, com era, per exemple, el barri de Camp Clar, que vam anar a visitar.
- TS7** Potser era com a més un eix transversal d'algunes assignatures, però d'una assignatura, a mi no sona, però em puc equivocar.

Quan estudiava m'ho imaginava com una passada, no? Portar les entitats juntes, amb tots els connexió, treballar tots en equip fent xarxa... Com a molt directe, la meva idea era anar amb tots els recursos, no? Tu vas, ells venen. Com a molt dinàmic, m'imaginava molt dinàmic tot

### **6.3. Percepció actual de la intervenció comunitària**

En relació a la visió professional actual sobre la intervenció comunitària, diverses professionals entrevistades coincideixen en què hi ha hagut molts anys en què el treball comunitari no ha estat present i actualment s'està començant a reprendre amb una mirada més àmplia cap a tota la ciutadania, no tant dirigida cap a zones o barris amb problemàtica social.

Hi ha opinions que apunten a una pèrdua de protagonisme de les associacions i entitats, així com del rol dels barris que anteriorment havien tingut molta força en la generació d'accions comunitàries, juntament amb un individualisme creixent a la societat.

Així mateix, es destaca el treball en xarxa entre professionals com una de les potencialitats i beneficis de la intervenció comunitària a l'hora d'atendre casos individuals, que permet un coneixement dels recursos i una confiança amb els agents del territori que facilita la coordinació professional.

També es destaca la intervenció comunitària com un element essencial dels professionals de l'àmbit social que cal reconquistar.

D'altra banda, s'esmenta què tot i que s'han impulsat darrerament accions comunitàries, manca una estratègia perquè sigui un procés transformador, fent referència a què es duen a terme accions comunitàries que no s'entrellacen o que tenen una perdurabilitat baixa que generen expectatives en va a la ciutadania.

Per últim, també es destaca la percepció d'una major sistematització actual de la intervenció comunitària, així com un major coneixement de la complexitat administrativa de les actuacions que se'n deriven.

### Taula 3. Percepció actual de la intervenció comunitària

<b>TS1</b>	<p>El treball comunitari és molt “xulo” perquè és prevenció i com amb pocs recursos ser més eficient, però també, a la pràctica...o sigui, és una feina com un bon vi, no? És ser pacient i a la llarga la població i els serveis socials milloren i són més eficients.</p>
<b>TS2</b>	<p>Està més sistematitzat. Està molt sistematitzat. La base és la mateixa perquè al cap i a la fi és intercalar tots els agents que treballen dins la comunitat sigui de la manera que sigui, que sàpiguen de la problemàtica de les altres persones, saber com es treballa...</p> <p>Jo tot aquest temps des de que vaig estudiar fins que he vist el treball comunitari aquí a Tortosa, que jo per mi, ha estat una miqueta pioner a tornar a engegar el treball comunitari. Trobo que hi ha hagut molt de temps que no s'ha fet, trobo que no s'ha tingut en compte o no s'ha fet a tot arreu, en tot cas, a lo millor hi ha llocs que sí, però bé, poc, poc.</p> <p>Jo potser sí que, a veure quan estudiava ho veia més com un tema de prevenció de diferents problemàtiques que podia haver a la comunitat, treballar de forma comunitària, no? Estudiar una sèrie de...algun tema, intentar fer diagnosi per prevenir algunes coses, nio? I ara potser la meua visió, també des del treball comunitari també s'està actuant per fer prevenció, clar que sí, però potser no estem tant centrats en la prevenció. Estem centrats en l'actuació, i després una cosa molt important que jo quan estudiava no pensava per a res, jo per a mi el comunitari el que ens va molt bé als professionals és perquè això a l'hora de treballar...en un cas individual, amb el que t'has de coordinar, és que ara coneixes a tothom. Tu quan t'has vist en els diferents espais tècnics de relació, amb diferents professionals d'altres organismes, ja t'has conegut, te n'has anat a fer el cafè, has compartit un grup de treball al que t'has presentat...Després a l'hora de dir, mira doncs tinc aquest cas que passa això, com ho veus? És que és com si fossis de la família, no?</p>
<b>TS4</b>	<p>A veure, jo crec que ara estem en el punt de recuperar allò i ho que ens hem deixat perdre en un lapsus de temps que ha durat uns 10 o 15 anys i on el treball social en general ha perdut la seva essència i la seva...</p> <p>En raó de ser, m'has pres la paraula de la boca. I llavors, la hem de reconquistar. Però és que sempre l'hem tingut. Si tu te llegeixes a la Mery Richman, que era la primera que sortia amb totes les classes. És que estava parlant de lo que estem parlant ara.</p> <p>Perquè si algú sap sobre necessitats, intervencions, situacions d'exclusió, marginació, pobresa, som nosaltres els treballadors socials, perquè estem formats i capacitats per diagnosticar-ho, abordar-ho i intervenint amb la persona, transformar-ho. Però sempre quan comptant amb la persona i el seu entorn, que és la comunitat. I si no ho fem així, continuarem perdent el temps i fent paperots.</p>

- ES2** Ho tinc més actualitzat I, de tant, perquè a través d'aquí, saber social, sempre ens ha arribat informació a través de PLICS dels projectes que s'han fet. Quan estudiava, aleshores, sí que hi havia un tipus de treball comunitari a nivell de barris més conflictius. Llavors sí que És que es feia molt de treball al barri, però fins ara, fins fa uns anys, no ve que s'hagi tornat a actualitzar el que és el treball comunitari. Està com aparcat, també em dona la sensació que ha estat aparcat durant un temps i ara s'ha vist que realment tal com està la realitat d'ara, no s'ha de tornar a fer aquest treball.
- TS5** Penso que el treball comunitari té moltes a més a nivell administratiu, a nivell d'aprovar projectes, a nivell d'aprovar pressupostos, a nivell de trobar personal que sigui estable per a continuar la viabilitat d'un projecte. Però no deixo de pensar que és una cosa molt necessària. És bàsica i primordial. Perfecte.
- ES3** Jo penso que és una feina molt complexa i que... O sigui, és difícil i a vegades... Com ho diria? Ens falta estratègia, val? És com, s'han de fer coses comunitàries, No? I accions comunitàries. Una cosa són fer accions comunitàries o bé, anem a muntar alguna cosa amb la comunitat, no? Però realment poder desenvolupar, no? O propostes o un pla comunitari o que permetin condicionar....
- Que sigui un procés més transformador és complicat. Perquè estan amb l'acció comunitària o amb els plans comunitaris s'han venut molts plans diferents, potser segurament s'han generat falses expectatives o realment no s'ha acabat fent allò que es feia i això ha generat resistències. I cada vegada costa més aquest acostament, no? Partint d'aquell, amb un sistema bastant individualista, cada vegada més individualista, cada vegada més de intentar sostenir la nostra parcel·leta i hem d'intentar capgirar tot això, llavors. Hi ha moltes accions, hi ha moltes que es van fer, en aquesta idea, però costava amb casar-ho tot. I aquí és on perdem energia i esforç, no? O no s'acaba veient... o no es acaba transformant realment com es podria transformar.
- TS6** Des de que vaig treballar el Pla comunitari fins ara. Jo penso que la gran diferència ha sigut. El treball de les associacions de veïns als barris, per exemple, o inclús a Ciutat Centre, però que aquí penso que sempre ha sigut més difuminat i els barris sempre havien tingut un protagonisme molt elevat i penso que s'han perdut moltíssim. O sigui, jo entenc que ara mateix les associacions de veïns estan les històriques de tota la vida, que ja no tenen una repercussió real al barri.
- ES5** No, penso que ara mateix s'està ampliant lo que és la mirada comunitària. Ja no es treballa tant pels barris i aquells barris, bé, la mirada que jo tenia abans, potser més vulnerables, més marginals, on hi havia més necessitat i veig que ara s'està ampliant més a molts altres col·lectius, no?

## 6.4 Concepte d'intervenció comunitària

Pel que fa a la definició de la intervenció comunitària, hi ha força consens en entendre aquesta com una forma de treballar que permeti millorar la qualitat de vida de les persones dins de la seva comunitat, tot establint un treball en xarxa i coneixement profund entre tots els agents del barri o zona d'actuació.

Entre les opinions recollides, destaquen dos enfocaments: el que defineix l'acció comunitària des de la vessant del coneixement mutu, el treball en xarxa i la generació de sinergies amb recursos, serveis i entitats del territori compartint un mateix objectiu, i el que defineix el concepte des de la vessant de l'acompanyament, el desenvolupament social i la millora de la qualitat de vida de les persones en el marc d'una comunitat.

**Taula 4. Concepte d'intervenció comunitària**

<b>TS1</b>	Trobo que és tindre la mateixa meta, el mateix objectiu des de moltes vessants i moltes entitats que treballen en la comunitat o al territori o a la ciutat.
<b>ES1</b>	Jo crec que és establir lligams, establir totes les sinergies que puguis amb totes les entitats i tots els serveis que atenen a la ciutadania.
<b>TS2</b>	Jo la definiria com un acompanyament de la persona que tinc al davant als recursos de la comunitat, recursos socials, i donar-li les ferramentes perquè es pugui desenvolupar dins d'una comunitat que potser no sap com funciona, no? Això seria el treball comunitari.  Donar informació, crear unes expectatives i saber els desitjos que té la persona i com treballar-los dins de la comunitat on viu. No és el mateix un treball comunitari aquí, que a un poble de 100 habitants, que a un Barcelona..
<b>TS3</b>	Si el procés comunitari s'aplica a nivell de ciutat, com és el nostre cas, els serveis socials són una peça molt menudeta que encaixa dins de tot l'engranatge de tot el procés comunitari.  A nivell conceptual: És una manera de treballar per millorar la vida de les persones i de les comunitats, de forma consensuada, i de forma participada amb tothom, no? Totes les persones, i no només organismes o tècnics, si no tota la ciutadania està implicada en el procés comunitari. Implicar és això, no? Totes les persones tècniques, la ciutadania, les persones que tenen càrrecs més directius o polítics o que poden prendre decisions sobre una organització, tothom implicat amb l'objectiu de millorar la vida de les persones d'aquella ciutat, no? A nivell de prevenció, actuació, decidir recursos...i el fet que sigui de forma participada és molt important, per a mi aquest canvi de concepte...

Sí que els Ajuntaments han tingut tradicionalment el Consell Municipal de la Gent Gran, el Consell de Joventut, el Consell Escolar, el Consell no sé què... Però tot això sempre ha sigut a través d'uns òrgans molt estructurats per gestionar un cosa que... diguéssim, qui va?... doncs va el president d'aquí i el president d'allà, no? Unes persones concretes. En el procés comunitari això està més obert i aleshores les persones a nivell tècnic o de ciutadania poden participar de forma voluntària en aquesta presa de decisions, en aquest arribar a consensos per millorar la vida de les persones. I no cal que siguin les mateixes persones

- TS4** Fer una intervenció comunitària, jo entenc que primer passa pel coneixement profund de tot el teixit, del barri, de la ciutat, de les interconnexions que hi ha. I llavors, quan ja tens tot això, veure on situes a la persona, quin és el seu grup i com pots treballar des d'abordar la situació, ja no individual sinó dins del conjunt, per millorar aquells símptomes que a lo millor està fent una persona, una família o tot un grup.
- ES2** Quan coneixes una persona, depèn del perfil i les necessitats que hi vegi, potser hi ha aquesta escletxa per guiar-la amb l'acompanyament, evidentment, de que si Comenci a integrar-se dins d'un grupet una mica més gran i començar a fer algun tipus de formació, de curs, alguna activitat perquè es relacioni amb altra gent. És molt aquesta part de tenir una mica de xarxa social, gent que està aïllada. Sempre amb acompanyament, perquè la gent que està aïllada els hi costa molt.
- TS5** Jo penso que la intervenció comunitària dins dels serveis socials és utilitzar els serveis socials com a eina i no com a protagonista d'aquesta intervenció social. És a dir, els serveis socials hem de tenir un paper clau, diguéssim, dins del treball social comunitari, però no hem de ser la peça principal sinó, diguéssim, una eina més que faciliti a les entitats, a les persones, realitzar, diguéssim, els seus projectes.
- ES4** Bueno, és que és estar connectat amb el barri. Estar connectat... Al final és una connexió, no? Perquè tothom aporta i llavors és com més connectat a la realitat i les demanes que pots tenir del barri, que seria més equilibrat a la meva intervenció, no sé com explicar-lo. Sinó que allò que surt ja és del barri, o anar en sintonia amb la meva feina. Exacte. Perquè jo potser puc creure, puc creure, suposar que hi ha, que detecti que hi ha una necessitat de treballar, posa X, hipotèticament, les pantalles, però potser m'ajunto amb diferents agents i amb Em diuen: no, no hi ha aquesta preocupació per les pantalles, no? Hi ha una preocupació per tal o per qual. Llavors crec que hi hauria una resposta més grupal i amb més sentit de serveis discutits.
- ES5** Amb dues paraules, et podria dir que lo que més me ve al cap és desenvolupament social i prevenció. Penso que el treball comunitari, per mi, treballa molt amb un nivell preventiu. Vale? De prevenir possibles situacions de més vulnerabilitat, de més fragilitat, de ja quan es Quan ja s'ha d'actuar, vull dir, ja és en un nivell d'actuar, saps? No? És en un nivell preventiu i penso que el treball comunitari serveix molt per això vull dir, va enfocat sobretot en un tema de prevenció i de sensibilització al final.

## 6.5 Aplicació pràctica de la intervenció comunitària al servei

En relació a l'aplicació pràctica de la intervenció comunitària als serveis socials bàsics trobem, d'una banda, l'experiència del procés comunitari de Tortosa, iniciada fa 14 anys i en la que els serveis socials bàsics estan implicats participant dels Espais Tècnics de Relació (ETR), que són espais tècnics de treball en xarxa i coordinació amb altres agents del territori en diferents àmbits (infància, salut, habitatge, etc.) Es destaca que el procés comunitari de Tortosa va tenir molt d'èxit perquè hi va haver un lideratge de l'ens local en l'impuls d'aquest procés i un equip de professionals amb dedicació al 100% per vetllar pel bon funcionament i desenvolupament de la intervenció comunitària al municipi.

Aquesta vinculació amb un procés comunitari al territori no es detecta als serveis socials bàsics de Tarragona i Valls.

D'altra banda, i tot i que a Tortosa existeix aquest procés, també es fa referència a què en el treball individual del dia a dia a serveis socials no s'està duent a terme una intervenció comunitària i que no existeix una metodologia establerta. És a dir, la tasca comunitària dels professionals està vinculada de forma exclusiva als Espais Tècnics de Relació (ETR) i costa poder aplicar-ho en el dia a dia en les atencions individuals i familiars.

Pel que fa a la resta de discursos, coincideixen en què no consideren que estiguin duent a terme intervenció comunitària en la seva tasca professional i que la sensació és que no hi ha una perspectiva comunitària als serveis socials. Els discursos reconeixen que es duen a terme algunes accions o projectes puntuals, i que s'intenta impulsar d'alguna manera, però en general s'actua des d'una visió individual i no pas comunitària.

**Taula 5. Aplicació pràctica de la intervenció comunitària al servei**

<b>TS1</b>	Bé, nosaltres aquí a Tortosa l'experiència és el PICl, que és el projecte que es fa a nivell comunitari, que va engegar la Fundació La Caixa i ja fa 10 anys que està funcionant. Es va fer un estudi diagnòstic i es van fer ETR, que són equips tècnics de relació. Són, bé, hi ha diferents camps d'intervenció, està la ETR de família, de salut, de treball, que joestic inclòs en aquest ETR; d'infància, em sembla que també...
<b>ES1</b>	Bueno, aquí tenim, suposo que t'han explicat, el procés comunitari que va partir d'una entitat, de La Caixa, que amb els anys que s'ha anat implantant doncs ha anat estenent-se com una xarxa. Va començar molt focalitzat en el tema socioeducatiu,

amb els infants i així, però ha anat abraçant altres...És com una llavor que va escampant-se.

Jo vaig estar des del principi, a partir d'una necessitat d'aquell moment, va haver una davallada dels ajuts, molt concretament amb el que era el Pla Educatiu d'Entorn per poder fer activitats d'estiu, va néixer la necessitat de donar resposta a això i a partir d'una subvenció, doncs va començar. Concretament, des de la part socioeducativa

**TS2**

Aquí se'n fa cadascú a nivell professional fem el treball comunitari que més o menys sabem i podem, però no hi ha un disseny metodològic de fer treball comunitari. Cadascú des de la seva parcel·la. Per exemple, el treball de l'ETR de salut és diferent a l'ETR meu. Llavors, clar, depèn de la persona que tens davant, faràs un treball comunitari més intens o el deixaràs més d'orientació i el treball comunitari el farà l'altra persona perquè el pot fer i té les ferramentes per a fer-ho. Depèn, de la demanda, de l'usuari, de les ganes, de la motivació, del suport...

L'aplico molt poc, molt menys del que m'agradaria. La meua coordinació amb altres serveis deixa molt a desitjar. Jo en aquest moment no tinc un espai que puguis "disfrutar" de treball comunitari. D'alguna manera, ho fem tot ràpid i corrent, i potser m'agradaria poder "disfrutar" més d'una coordinació, d'un acompanyament a una persona...No el tinc aquest espai, aquest temps no el tinc.

**TS3**

Aquí va passar, que el procés comunitari d'aquí de Tortosa quan es va engegar, fa uns...et diré 12 i potser són 14 anys...Quan es va començar es va aplicar de manera molt efectiva perquè estava La Caixa (riu). La Caixa en aquell moment va començar alguns projectes i els volia treballar de forma comunitària i aquí l'Ajuntament de Tortosa va dir 'nosaltres ens volem pujar a aquest carro' i La Caixa va posar uns diners de manera que les persones que estiraven tot el tema del procés comunitari.

Però, clar, aquest principi va ser molt bo perquè aquesta sèrie de persones, que eren 4, van poder fer moltes coses. Vull dir, és un exemple, el treball comunitari d'aquí de Tortosa, d'alguna cosa molt ben feta i molt ben estructurada.

Això va ser la veritat és que molt potent el principi perquè era l'aposta clara de l'Ajuntament per treballar d'aquesta forma però també els diners per dir aquí tenim una sèrie de possibilitats. Llavors van sortir molts programes i projectes vinculats al procés comunitari com, per exemple, Invulnerables, que estava Pro infància de La Caixa també darrere; el programa 'Sempre acompanyats' que està La Caixa encara, perquè clar, aquest programa encara és ara un exemple de que es treballa de forma comunitària. Hi ha molts projectes estructurats, vinculats al procés comunitari.

Però bé, es va engegar, i com ja estava engegat, en un moment donat recordo que aquí el grup motor aquí a l'Ajuntament és Ernest Valls, que és de l'Àrea dels serveis a les persones, i també Irene, que és la que porta el PLACI.. Llavors me'n recordo que Ernest es va reunir amb cadascú de nosaltres i un a un i 'mira jo havia pensat

que tu anessis a l'espai tècnic de relació de tal...'. Jo, per exemple estic al de salut, o Raquel al d'habitatge, o Susanna al de famílies, Nacho al d'ocupació. Els educadors socials ja estaven implicats als diferents llocs, llavors nosaltres ens vam anar incorporant.

La intervenció comunitària ara mateix per a mi està restringida a aquests espais. Perquè en el dia a dia, tal i com estem treballant, això s'hauria de canviar. Crec que s'ha d'innovar, que s'ha de canviar la manera de treballar dels serveis socials bàsics i altres, ja no et dic, no? Però dels bàsics sí, no? És a dir, estem en un punt que... ara ho diré en castellà perquè quedi més així... "En el despacho y con cita prèvia", no?

Però sí que és veritat que aquesta forma de treballar al despatx i amb cita prèvia ens limita molt a l'hora de fer treball comunitari. Llavors el treball comunitari ara mateix, per aquesta forma de treballar, el tenim restringit a aquests espais, a nivell de les persones. Però a nivell, si que per mi és important que ho he comentat abans, que tractant un cas individual, o familiar o grupal, si que ens, d'alguna manera, el treball comunitari el tenim com a paraigües a l'hora de coordinar-nos amb altres professionals. A tots els nivells això ens ha facilitat la coordinació, l'accés a recursos, el conèixer... Coneixes molt més tots els recursos.

**TS4**

Els serveis socials de base, de moment es treballa molt individualment, encara, malauradament, a través cadascú, la seva parcel·leta i la seva àrea. I es continua treballant de forma molt, molt individual. Està costant molt abordar les situacions que tenim des del punt de vista comunitari.

Però és que perdem de vista que no és sols amb fer PIA, PIA, PIA. I tramitar experiència, experiència, perquè ser professional només a mi que amb això no fa intervenció amb la família. Tu li fas un PIA i no el tornes a veure d'aquí un any, no saps què està passant allí. Si està bé, si està malament, si tu no pots fer el seguiment, difícilment podràs millorar res. I estem una mica amb això. I es pot fer intervenció des d'un gent gran i tal, i es pot fer educació, i es pot intentar, promocionant a la persona, variar i fer que la persona gran estigui bé a casa seva, què és el millor lloc on pot estar, però amb uns serveis potents que puguin sostenir. I és molt més econòmic que en una residència o un centre de dia, però això els nostres polítics no ho veuen.

**ES2**

Jo, ara com ara, aquí, la veig poc activa. Ens falta molt de seure i a vegades tindria gent amb un perfil molt similar, que sí que si treballéssim d'una altra manera com a equip, es podria fer aquest acompanyament i haurien gent amb un perfil similar, per que comencessin en algun projecte comunitari. Jo ara veig que no està molt actiu, la veritat

**TS5**

En el meu dia a dia, bé, fins ara estava amb gent gran i hi havia projectes molt "xulos", com per exemple, projectes d'acompanyament a la gent gran. I sí que interveníem, no? A través de les nostres companyes del PLICS. Però clar, notava que en què falta

molt, no? De treball social comunitari, almenys tot el que respecta a gent gran i a projectes que podríem proposar.

**ES3**

Com a tal, com a tal, no. O sigui, treball comunitari com a tal, no. Hem intentar o he intentat treballar projectes o treballar plans individualitzats en els quals poder incorporar o incloure les persones que atenia en lo que seria en l'activitat de la comunitat, no? Però treballar amb la comunitat no ho he fet. Ara, com al servei on estic, ara sí que ens permet obrir més aquesta porta, però bé, hi estem treballant. Encara estem amb el treball grupal, penso, no tant amb el comunitari.

**TS6**

Des de coordinació s'intenta, des de coordinació, s'intenta i es programen reunions. Llavors, per exemple, l'alumna de pràctiques que va tindre la meua companya de servei. El seu projecte era fer unes xerrades d'acollida per intentar des col·lapsar l'atenció d'acollida, perquè teníem moltes llistes per als treballadors socials i ara es fan xerrades a nivell comunitari en les quals s'apunten les persones i fas una sessió grupal des del punt d'assessorament energètic, també de l'IMSST. També el mateix, però, surt la vessant comunitària per treure feina a la individualitzada de la mateixa.

Estan fent aquestes sessions de formació per al bo social, per al tema factures, canvi de companyies i ho acabem fent a nivell grupal d'aquests grups. Llavors surt gent que es coneixen i que entre uns i els altres també s'ajuden. I a més a més, jo entenc que van sortint cosetes puntuals del que era a nivell comunitari com abans. És que tampoc no t'ho pots plantejar perquè és que la gent no viu de forma comunitària. La gent cada vegada és més individual.

## **6.6 Viabilitat de la intervenció comunitària als serveis socials bàsics**

En relació a la viabilitat de la intervenció comunitària als serveis socials, els discursos dels professionals coincideixen en què sí que seria possible i necessari.

En el cas de Tortosa, les opinions recollides consideren que no disposen del temps suficient per poder fer-lo i que incorporar la intervenció comunitària als serveis socials seria una manera d'establir un lligam i generar coherència amb el procés comunitari que s'ha generat al territori.

Pel que fa a la resta d'opinions recollides, es constata que el temps disponible, la reorganització de l'equip i el coneixement profund dels recursos afavoririen la viabilitat de la intervenció comunitària als serveis socials.

**Taula 6. Viabilitat de la intervenció comunitària al servei**

<b>TS1</b>	Si, l'estem fent. És bàsic, el fet de conèixer altres realitats, altres recursos, altres informacions és bàsic en la nostra feina.
<b>TS2</b>	Si, seria possible. Sempre hi quan tinguéssim més temps setmanal per a dedicar. Perquè jo, per exemple, amb tres dies d'atenció al públic perquè porto també pedanies. Dimarts tenim feina interna i reunió d'equip i em queda un dia. Evidentment, és el meu dia que tinc urgències. Llavors tinc les urgències que em posen més les urgències que em poso jo perquè no poden esperar un mes i pico de llista d'espera. Llavors és molt impossible, no puc fer un treball comunitari com caldria.
<b>TS3</b>	És viable i és necessari. I a part d'això, potser sí que seria treballar d'una altra manera l'atenció individual, els casos. Potser seria millor, tindria més correspondència el treball comunitari amb la manera de treballar. Més xafant els domicilis, els barris, el carrer. Potser estaria més d'acord amb el que estem fent de treball comunitari. Ara estem més desconnectats, tot i que al final estem connectats, però, bé, aquesta forma de...És necessari i viable.
<b>TS4</b>	Jo crec que sí, que es pot fer. I a més, hem de tendir a fer-la. I tot el que és el treball fora del despatx i trepitjant la realitat que ens envolta, ja sigui del barri, de la pròpia ciutat, de conèixer el teixit associatiu, de com es mou la persona, el nucli i com està integrada en aquesta comunitat, ja seria el primer pas.
<b>ES2</b>	Sí, clar que seria viable. De fet, quan vam fer la última formació, vam sortir d'allí amb la idea de buscar un moment durant una setmana per poder treballar aquesta intervenció i tindre present quan fas una entrevista amb algú, de tenir present: Mira, ara hi ha aquest projecte comunitari i això. A veure si algú de les persones que tenim, la podríem derivar allí. I és una cosa que no he fet, però és una qüestió de reorganitzar-nos.
<b>ES3</b>	Sí, jo crec que sí, que és possible i que s'hauria de fer. S'hauria de fer possible. Perquè al final, els serveis arribarem fins on arribarem. Però la societat o els veïns, les veïnes, també tenen els mecanismes d'autoajuda llavors, o de suport mutu, no? I hem d'intentar també treballar aquestes eines, perquè sinó generem també unes dependències que no són sanes. I al final també hem de generar o és responsabilitat nostra, generar aquesta consciència de solidaritat i d'agermanament o de, no? Com ho vulguem dir, però d'intentar empatitzar amb el nostre veí, no? Amb la nostra veïna i trencar amb aquest individualisme, no? Llavors, la intervenció comunitària també fa que tu coneguis la veritat de l'altre, fa que tu puguis empatitzar.
<b>ES4</b>	Sí, sí, sí, però clar, tu pots adreçar a la gent al centre cívic, que hi ha les activitats, tot el... Però jo crec que per fer tota aquesta feina i per incorporar-ho al pla de treball, com a mínim tu, com a tècnic, has de conèixer i has de tenir una... Bueno, és tot això, és que per poder-ho incorporar en els diferents plans de treball de les famílies has de tenir un coneixement de tots els recursos que hi ha a la comunitat, perquè si no...

**ES5** | Crec que sí que és possible, però fan falta professionals i un equip que es dediqui a treballar això. Clar, els mateixos professionals que atenen, les persones no poden dedicar el seu temps a fer desenvolupament comunitari.

## 6.7 Acompanyament individual a les activitats comunitàries

En relació als acompanyaments individuals, totes les professionals entrevistades coincideixen els han realitzat algun cop de manera puntual i consideren que no ho fan més per una limitació de temps.

Així mateix, diverses opinions destaquen que és un element necessari i beneficiós perquè genera millores en la relació de confiança amb la persona usuària i afavoreix la participació de la mateixa en serveis, entitats o recursos del territori.

**Taula 7. Acompanyament individual a les activitats comunitàries**

<b>TS1</b>	Acompanyament físic no en fem, no tenim temps. Alguna vegada ho havien fet treballadores familiars, amb gent gran, però no ho fem, no. Com a molt, això que t'he dit de Google Maps, d'ensenyar-li com....et dic una cosa, trobo que ser massa paternalistes...vull dir, acompanyament sí, però la gent és gran, la gent s'ha d'espavilar.
<b>ES1</b>	Seria bo fer-ho, i és molt difícil fer-ho, perquè estàs lligat al despatx. És com una presó. Jo pensant, segurament, en algun moment si que ho he fet. Hi ha alguns casos que dius, ostres...però ja no parteix d'un diagnòstic, en aquest cas ho he de fer o en aquest cas no, si no que és de la voluntat i del temps, que penses que si no ho fas serà molt greu o...L'acompanyament físic és complicat.
<b>TS2</b>	Amb algú sí que m'agradaria i seria positiu poder fer aquest acompanyament. Però no m'és possible.
<b>TS3</b>	Ho he fet algunes vegades. El que passa és que són coses que et solen treure molt de temps de la burocràcia existent i llavors no ho acabes fent tant. Però jo sí que ho he fet, sí. Clar, he fet més o millor un acompanyament per a inscriure's, per a presentar o tal, més que per a estar allà a l'activitat. Però bé, això podria perfectament.
<b>TS4</b>	Això hauria de tornar a posar en marxa. En aquest moment, per exemple, et posaré un exemple amb el menjador social. Hi ha persones que no tenen entesa la funció del menjador. Hi ha persones que no hi van perquè ho desconeixen, perquè no saben o no han expressat bé les seves necessitats Només que si a mi no em donen lo que jo necessito, ja no hi vaig, ja busco un contenidor. Si tu aquella persona l'agafes un dia

	i li dius: Bé, m'acompanyes, fins allà. Veus lo que hi ha, especificues el que necessita i com ho viu, jo penso que aquesta visió li canviarà.
<b>ES2</b>	Si, alguna vegada ho hem fet. És complicat, dic, pel tema d'organització de temps, però és qüestió de marcar-se un dia. I viable, sí que ho és perquè alguna cosa sí que hem pogut fer.
<b>TS5</b>	Ho he fet alguna vegada i trobo que és necessari, per exemple, perquè a la la relació que està amb nosaltres de confiança entre l'usuari i el professional, i el fet de que tu puguis acompanyar un curs, en aquest cas, o a un projecte, que tu consideres que anirà bé? És clau.
<b>TS6</b>	Molt puntuals, molt puntuals, de persones que sabia que no arribarien al recurs i que sabies que allò era molt útil per a la persona. Si s'ha fet aquest acompanyament al CAP, aquest acompanyament al servei de buscar feina per a persones amb discapacitat. Però són coses molt puntuals i amb persones, normalment amb una discapacitat, o bé incapaços de fer el pas, però molt puntuals, molt puntuals perquè no tenim temps. Per això dic que hauríem de sortir més al carrer.
<b>TS7</b>	Sí, sí, hi ha molta necessitat de que hi hagi un acompanyament. Sí, sí, la veritat que va bé. Després, també millora molt la relació amb l'usuari, fora del despatx, hi ha un altre tipus de conversa.

## **6.8 Incorporació de les persones ateses al disseny, implementació, dinamització i avaluació del servei**

Totes les opinions recollides coincideixen en què no s'incorpora a les persones usuàries en el disseny implementació, dinamització i avaluació de serveis, programes, protocols, accions, tot i que ho consideren un element positiu i necessari.

Els professionals destaquen diverses formes de participació que serien viables i que actualment no es duen a terme: en l'elaboració dels plans de treball, en l'avaluació dels serveis socials, en el disseny de projectes i activitats, o en els reglaments d'ajuts.

Destaca una opinió que considera que no valora que abans d'iniciar la participació de les persones usuàries caldria treballar en potenciar les seves habilitats.

**Taula 8. Incorporació de les persones ateses al disseny, implementació, dinamització i avaluació del servei**

<b>TS1</b>	No. Volíem passar una enquesta a la gent i tal, de satisfacció, però no s'ha fet.
<b>TS1</b>	No. Jo considero que no. Potser gent que treballa amb col·lectius més concrets potser sí perquè té un feedback i allí es treu molta informació i a l'implementar maneres de treballar potser sí que ho tenen en compte. Jo per la meua part, com que la temàtica és tant diferent i la problemàtica tant diferent també, doncs no...D'alguna manera estic aquí, i una mica lligada pel sistema, i venen aquí, i encara que jo vegi que no és del tot encertat la meua intervenció l'he de fer perquè no tinc cap altra ferramenta per fer o per donar.
<b>TS3</b>	Això és una cosa que no es fa ni es té en compte ni res. Sí que l'únic que sí que incorporen a la persona és el disseny del seu propi pla de treball o familiar també. Quan hi ha, sobretot ara, per exemple, la renda garantida, fan lo seguiment de tema d'inserció laboral des de l'OTG i quan ja passa a fase social, clar, obligatòriament hem de fer un pla de treball, penjar per lo signar-lo i tal.
<b>TS4</b>	<p>Alguna vegada, fa molts anys, que es va intentar fer projectes de promoció amb dones, amb dones en situació d'exclusió, però que també eren mares molt soles, algunes acompanyades, altres soles amb els seus fills i altres soles, perquè qui tenien al costat no els hi aportava res, al contrari.</p> <p>Es van treballar capacitacions bàsiques i fèiem tallers aquí. Les nostres companyes treballadores familiars suportaven i junt amb aquestes persones, treballaven l'avaluació dels objectius, lo que elles volien aprendre, lo que elles volien fer, i llavors, es muntava el talleret següent en relació amb aquest intercanvi. Aquest intercanvi d'idees, d'opinions i de desitjos per part de la pròpia dona. I això s'hauria fet amb diversos col·lectius. Vull dir, són coses que s'havien de fer, que no s'estan treballant</p>
<b>ES2</b>	Això per a mi és complicat, aquesta part... Perquè estic pensant amb els usuaris que nosaltres tenim i s'hauria de començar primer per trobar altres tipus d'habilitats, no? No sé. En aquest moment no ho veig tan viable. Potser sí que si ens ho miréssim bé hi hauria algú que voldria participar-hi, no? Si es pogués anar fent això, sempre hi ha algú.
<b>TS5</b>	<p>No ho he fet, però jo trobo que és clau perquè digui... O per exemple, persones que participen en un projecte, de dir, de tindre un espai de parlar, de valorar clar, i de que siguin ells i dir: Doncs això podríem fer-ho i si podríem fer-ho d'una altra manera.</p> <p>Els projectes. Clar, nosaltres som tècnics, no? Però en veritat, la part clau i la participació és el que falta. Si no participa, és lo que estem dient, estem creant uns estatuts, un estament que no beneficia, no activa, diguéssim, a la persona. A la persona ni al servei. I de dir: Ostres, perquè al final l'ànima dels projectes són les</p>

persones. I si fem els projectes des de dalt, sempre, pues clar, li traiem lo que és l'ànima. L'ànima i el servei.

**ES3**

No, no es fa habitualment. Jo ara pensava, potser amb el que més s'assembla, és quan nosaltres hem de definir una mica les activitats que fem el grup de dones, evidentment, que les dues primeres sessions les dediquem a... No? De fer-lo conjuntament. Després ja redactem o ja dissenyem nosaltres les diferents o les sessions com aniran, no? Però sí que les tenim en compte en aquest sentit. Però no sé si això ho consideraria... és més un treball grupal, no? No sé si ho consideraria.

Potser només ho incorporem o és més fàcil incorporar-ho a: hem de fer cinc activitats, volem saber què voleu fer, no? Però potser en el reglament d'ajuts d'urgència de serveis socials mai es té en compte a les persones usuàries, a quins problemes es troben, quan han de demanar un ajut, no? Vull dir, al final, la majoria d'accions que fem les pensem professionals, no les pensa, no? Exacte, sí. La ciutadania.

**ES5**

Doncs la veritat és que no i m'acabes de donar una idea.

**TS7**

Però s'hauria de fer amb els plans de treball que es fan amb les famílies, que moltes. A vegades els plans de treball els pensem nosaltres al despatx, no? Davant de l'ordinador, "venga, pues objetivo", no? Amb aquesta família, pues això i això i lo altre. Ja li dones com a fet, vull dir, seria una cosa que tindria que ser consensuat amb l'usuari.

I la veritat, molt poques vegades es fa.

## **6.9 Intervenció grupal: Aglutinació i enxarxament entre persones veïnes. Connectar i vincular a les persones i grups a espais col·lectius**

Totes les opinions recollides coincideixen en què la intervenció grupal no és un tipus d'intervenció que s'utilitzi habitualment als serveis socials, tot i que si que es detecten algunes experiències que s'han endegat per oportunitats i/o necessitats detectades en àmbits concrets.

D'una banda, alguns serveis socials han realitzat sessions de treball grupal dins de l'estructura de serveis socials i amb professionals propis, com l'experiència dels grups de soledat no desitjada o les sessions d'acollida grupals per a persones novingudes a l'IMSST, o les sessions grupals per a persones ucraïneses als serveis socials de Valls. D'altra banda, es detecten derivacions des de serveis socials a espais grupals gestionats per personal extern, com sessions grupals per persones en situació de pobresa energètica, o sessions grupals d'habilitats parentals del Créixer en família dutes a terme als serveis socials de Tortosa. Així mateix, hi ha professionals que faciliten la connexió amb entitats i espais col·lectius com la PAH, com és el cas dels serveis socials de Valls.

En aquesta línia, també es detecta un treball intern de l'equip de serveis socials de Valls per explotar dades i conèixer perfils d'atenció, que ajudin a repensar les accions que es duen a terme i realitzar projectes de caire grupal segons les àrees d'intervenció i necessitats detectades.

Diverses professionals destaquen que la creació d'un grup propi precisa de dedicació i temps. Així mateix, les opinions coincideixen a valorar el treball grupal positivament per què es generen relacions entre les persones, es fa xarxa, es comparteix i es genera suport mutu.

Destaca una opinió que considera que la intervenció grupal s'havia fet amb més intensitat anteriorment i que és un element que ha perdut pes en els darrers anys.

## Taula 9. Intervenció grupal: Aglutinació i enxarxament entre persones veïnes.

### Connectar i vincular a les persones i grups a espais col·lectius

<b>TS1</b>	<p>No fem treball grupal. Vam estar qüestionant-nos-ho quan fèiem el PIA, que ens venia molta gent a preguntar el mateix i dèiem ostres fem sessions on informem a la gent sobre la dependència, documentació...una vegada cada quinze dies o cada mes...10 o 20 persones i informes del que és i a la següent visita ho pots lligar tot, però al final no ho hem fet. No crec que ho féssim, aquí el treball grupal no s'ha fet mai.</p> <p>En un moment es va fer un curs que es deia...Créixer en família, i vam fer unes sessions, va vindre el formador, i vam fer-ho i va estar molt bé. El que passa és que no és una cosa integrada a la feina. Eren sessions grupals que venien els pares dels xiquets i es feien una hora amb els pares i una hora amb els fills i després una hora conjunta. Estava molt bé, però és el que et dic, no era una cosa integrada a l'estructura, si no que era a partir de la voluntat de, en aquest cas jo i una companya, de voler fer-ho. Clar, si vols fer-ho, perfecte, endavant...</p>
<b>TS2</b>	<p>Ningú podria dedicar a la creació del grup, motivació del grup, el seguiment. Perquè no és només fer una citació i que vinguin, no. Es necessita molt de temps, jo ho trobo molt difícil fer això ara mateix. Tampoc no tenim espai...</p>
<b>TS3</b>	<p>Es va fer un grup de persones que, per exemple, es va escollir les persones havíem fet moltes ajudes de factures de llum, i aigua, i tal. Van fer un grup i aquestes persones treballaven de forma grupal. Però el grup dirigit per la persona que estava al pla d'ocupació.</p> <p>També vam tindre un pla d'ocupació, d'habilitats socials, doncs a les persones que els fem ajuts d'aquí, els recomanàvem, no a tothom, aquí pensàvem que anéssim a un grup, que sí que era com unes classes, però allò un dia a la setmana, al millor, de tema d'habilitats socials, que no vol dir que quan necessites ajuts d'aquí, vol dir que no tens habilitats socials. Va funcionar molt bé, perquè d'alguna manera, l'ajut no era només: Mira, vinga a demanar un ajut de lloguer. "Vale, adios. Té, no"? Era de dir, realment, fes un seguiment, perquè després allà al curs, a les sessions, sortien coses també.</p>
<b>ES1</b>	<p>Tant com vincular no, jo diria derivar...Pots informar que existeix això, si que en algun moment en una situació greu, doncs, jo puc ajudar fins aquí, prova aquesta associació, intenta-ho...però, més que vincular...el retorn és difícil. Si que no tant així. Fer-ho nosaltres i que hem fet alguna cosa a nivell grupal, però no deixa de ser un treball grupal d'habilitats parentals amb famílies...</p>
<b>TS4</b>	<p>Es treballava en grup i d'aquí van sorgir tots els projectes, que encara hi ha algun que funciona, però també que per l'any 2012 es va haver una qüestió política de promoció a l'associació de far de les persones immigrants. I es va ajudar, des d'aquí, concretament un dels professionals, l'Aureli, que sí ho portava, a generar aquestes</p>

associacions. Es van crear associacions de persones del Magreb, associacions de subsaharians, associacions de llatino-americans. I es va començar a treballar un seguit de projectes que sorgien de nostres propis col·lectius.

Que va acabar... També. Ha anat com caient tot. No és nou, no estem parlant mai de coses noves, estem parlant de recuperar una cosa que ja has de fer. No estem inventant res.

Ja s'ha fet i es pot tornar a fer, i tant. A més a més, ara ja tenim associacions que funcionen. Però quin suport els hem donat? Una vegada s'han creat, els deixem allà i els oblidem d'estar. O algú ens ha volgut fer creure que ja des dels serveis socials no hi pintàvem res. I nosaltres ens ho hem cregut.

**ES2**

Sí que s'ha fet ara quan han vingut la gent d'Ucraïna, sí que s'ha fet a nivell més general, no? Però aquí no. I és una cosa que sí que havíem comentat de fer, per a vegades, un ajut o els pisos d'aquests habitatges de sostre cívic, que hi ha on va la plataforma, no? Però que a vegades hi ha gent aquí que no ho sap. O que ara vénen amb les ajudes de lloguer. Sí que estaria bé, en comptes de pensar, de trucar un per un, doncs, ficar un dia i informar tothom. Viable ho és. És saber com es gestiona.

També depèn de la dificultat que es trobin, els derivem a altres serveis. De fet, la PAH ens ve aquí com a voluntaris els dimecres si algú ha de fer algun tràmit.

De fet, ara venir com a present... Em van començar a fer lo divendres passat, que ens estem reorganitzant els equips. Estem mirant tots els expedients que tenim tots, a veure quins són els econòmics, quins són els que són PIA, quins són els d'intervenció de família, per tindre clar una mica què és cada perfil, no? Si ho tenim així organitzat, també és una manera de saber persones grans amb intervenció, doncs potser tenim un grup: quants n'atens tu? Quants n'atenc jo? Potser sí que es poden treballar aquestes coses, doncs podríem fer un projecte, no?

**TS5**

Això no ho he fet, però trobo que és molt... Ara, per exemple, des d'infància, que fa una setmana que estic treballant, lo que estem fent és crear un protocol pel tema de, per exemple, necessitats econòmiques, dependència, expedients de risc, treball en famílies. Clar, jo trobo que en casi ja, o en aquest temps, classificar les problemàtiques dels individus ens ajuda una mica a crear protocols que poden...

**ES3**

Jo penso que sí, que al SIS ho intentem fer. I crec que serveis socials, per exemple, amb el tema de dones ucraïneses també s'ha fet. Ja et dic, eh? El que conec. Però sí, sí que ho hem fet i a l'hora de treballar. Jo optimitzo molt aquest espai que tenim de mares i de famílies, no? Perquè, jo què sé, doncs ara arribaran les beques de

llibres, no? Doncs sempre ho comentem allà, no? Algunes fins i tot, bueno, si hem d'omplir algun paper, doncs vinga, aprofitem i ho fem allà. Entre elles es donen suport.

**ES4**

A Sant Pere Sant Pau, s'ha fet algun grup de... Bueno, el grup d'autoestima ho ha liderat una psicòloga de serveis socials. No em veig, "bueno", no em veig encara amb... No estic en aquest de veure més enllà del que és el dia a dia amb la família.

**TS7**

S'estan fent coses a diferents EBASP. La psicòloga i dos companyes, i és la segona edició d'un programa que es diu BEC. És per persones que tenen sentiment de soledat. La majoria viuen soles, però pot ser algunes persones que viuen amb algú però tenen aquest sentiment de solitud. Llavors, se reuneixen cada dimecres i treballen aspectes. I molt bé. La veritat que molt bé. L'any passat va ser la primera edició i després, quan es va acabar, van dir a tots els tècnics de serveis socials, com havia anat, com s'havien sentit. Va ser "xulo". I ara també. Això i lo del servei d'acollida que dius també ha començat un servei, unes sessions grupals a Tarragona per persones que són nouvinguts.

A veure, sí que és comunitari, però bé, també t'he de dir que l'objectiu era reduir llista d'espera. Però al final, si estàs fent una acció molt més comunitària que si la fessis aïlladament amb la persona, és veritat que ens va molt bé.

Sí, Sí, estan contentes d'això. Era de dir bé, redueixes la llista d'espera perquè a Zona Centre eren dos mesos i mig. Això, no? Estant veient que les persones comparteixen, fan xarxa i molts d'ells després ja no tornen a venir. Clar. Perquè ja tenen la informació.

### **6.10 Treball en xarxa: Participació en espais de treball conjunt. Promoure la participació i vinculació d'altres professionals al disseny i desplegament de projectes i programes de serveis socials.**

Les experiències de treball en xarxa varien segons el territori. En general, les opinions coincideixen a considerar que si que hi ha coordinació i alguns espais de treball conjunt però no es promou tant la creació conjunta d'accions i projectes entre diferents serveis i agents.

En el cas de Tortosa, els Espais Tècnics de Relació (ETR) generen un espai de treball en xarxa important al territori i es generen accions compartides, tot i que la implicació dels diferents agents varia i es considera que no hi ha prou temps per treballar el que s'acorda a les ETR,

Pel que fa als serveis socials de Valls, es considera que no és una pràctica habitual i hi ha una manca de representativitat dels serveis socials als espais de treball conjunt. Per últim, als serveis socials de Tarragona es destaca l'experiència de la diagnosi comunitària de Ponent, en la qual els diferents agents del territori realitzen trobades periòdiques per la detecció de necessitats i impuls d'accions al territori.

Totes les opinions recollides coincideixen en valorar positivament el treball en xarxa entre professionals, com a eina necessària per al coneixement mutu i millora dels serveis i projectes.

**Taula 10. Treball en xarxa: Participació en espais de treball conjunt. Promoure la participació i vinculació d'altres professionals al disseny i desplegament de projectes i programes de serveis socials.**

<b>ES1</b>	<p>Si, a través del procés comunitari. Estic a l'ETR del socioeducatiu, que és el que té més comissions, hi ha una comissió d'igualtat i hi participo.</p> <p>A l'hora de planificar depèn del rang que estigui l'entitat, si està molt ficada o no...Per exemple, en el Créixer en família el contacte era més per nodrir de famílies, derivacions. De vegades per la detecció i l'anàlisi, en la detecció de segons quins infants, de vegades les escoles tenen molta més visió que nosaltres, perquè al final nosaltres atenem les famílies...En aquest moment sí, però tant com per planificar i treballar en tot el procés, és complicat..</p>
<b>TS2</b>	<p>Jo particularment, vaig a les ETR i a les formacions més comunitàries...Les ETR cada 2 o cada 3 mesos. La meua que és la comissió de famílies estan els TIS, integradors, les directores d'escola, i centre cívic, i tots els agents que participen una mica en tot el que son les activitats familiars o de casals, o de nens...</p> <p>Sí, sí serveix. El que passa és que és molt puntual. Després no tinc temps per treballar-ho en el dia a dia.</p>
<b>TS4</b>	<p>No es fa gens ni mica. No estem representats en lloc. Aquesta és la trista realitat. Llavors, últimament, en la única taula que vaig començar a participar, és la de Salut. Sí, la de Salut Comunitària.</p> <p>I ens anem coneixent i anem veient què podem aportar i què ens podem intercanviar per millorar. En principi, els serveis socials se senten molt poc representats en cap</p>

d'aquests llocs. Ni de les associacions ni de cap fòrum. Així més ciutadà o professional, de qualsevol tipus, no hi ha aquesta...

No hi ha aquesta... No hi ha aquesta normalitat. Això és un tema també a treballar.

**ES2**

No hi participem i és realment necessari. No, nosaltres, que anem a fer com és la part de família i infància, però doncs estaria molt bé de fer-ho, com et deia abans, que nosaltres no ens reunim amb una taula que vinguin Mossos i seria important que Mossos sí estiguessin present per la nostra feina. Es costa molt convocar tothom per poder parlar amb un cas, que estiguem tots al servei i no perds molt de temps. Ara veiem una, ara veiem l'altra, i doncs sí que seria importantíssim que es fes.

**TS5**

Els últims espais de treball que participem així amb altres professionals del territori és quan fan algun tipus de jornada, o ve a Tarragona o ve a Reus, quan sigui, que allí sí que ens trobem, però és puntualíssim això que ho fem.

Però no és una pràctica habitual de coordinació. No, No, no és habitual. No, per exemple, jo sé que la coordinadora del servei sí que se reuneix amb altres coordinacions del territori, però nosaltres com a professionals, diguéssim, no tenim aquests espais per a conèixer altres realitats d'altres municipis, m'entens? És una mica més de lo que ens diuen o de lo que captem, per exemple, una jornada que es parlin aquest projecte, que dius Ostres, per aquest projecte estaria bé.

**ES3**

No. Seria interessant, per exemple, això. Seria interessant, per exemple, amb un treball amb adolescents i joves, poder participar dels espais on es treballen les polítiques de joventut, per exemple.

**TS6**

Nosaltres ens coordinem amb CDIAP, amb els caps, amb els hospitals, amb els centres de dia.

Projectes per exemple CAP Murallès. Fa quatre anys va ser que a base de reunions amb la treballadora social es va portar endavant un projecte de conveni d'ajuts bucodentals dintre del CAP, en el qual ells participen amb un tant per cent. Nosaltres amb un altre ja arribat a signar conveni i ha tirat endavant. Sí, es van fer convenis, però són coses puntuals. No acostumem.

**TS7**

Van fer com un estudi de totes les problemàtiques de Ponent, que ho va liderar la Jessica Cantos i la Cristina Gil, la treballadora social del Cap La Granja. I ells sí que van aglutinar totes les entitats.

Sí, sí, sí. I ens vam trobar, ens vam reunir, no? Doncs totes les entitats i serveis que havien participat. I va ser molt "xulo" perquè estaven també posat això els

d'associació, els d'associació de veïns, diferents entitats, bé, molts professionals. I va ser molt "xulo". I fer com unes trobades perquè no es perdés el comunitari, perquè hi havia necessitat i que junts sumàvem. I crec que s'estan reunint, però com a molt d'esforç. Me'n recordo que a la... Van donar com amb mastegat, perquè moltes vegades passa, no? Que dius sí, sí, ens reunirem perquè és important que ens ajuntem i tal, i després queda diluït. I llavors ja ho van fer com una... Cada dos mesos, un divendres, per exemple. I hi ha com a molt marcat perquè no es perdés, perquè l'experiència és que s'han intentat molt a... Una companya d'aquí i van anar. I fan com a comissions, a diferents... L'àmbit de la salut, l'àmbit de l'educació, l'àmbit de l'ós

### **6.11 Presència activa a la comunitat a través de les seves estructures formals i informals**

Els professionals entrevistats coincideixen a considerar que no tenen una presència activa a la comunitat amb un rol professional. Destaca l'opinió d'una professional que manifesta incorporar aquest tipus d'intervenció habitualment a la seva tasca.

En un altre bloc, hi ha opinions que consideren que es corre el risc de realitzar intervencions individuals a l'espai públic o que per la dinàmica del territori quan passegen pel carrer ja realitzen intervencions individuals al carrer. En l'opinió d'una professional s'esmenta que quan han acudit a alguna activitat a les que se les ha convidat, perceben aquest temps com a poc productiu tot i la satisfacció viscuda.

Així mateix, destaquen opinions recollides que apunten a què seria positiu per generar un altre tipus de relació i un coneixement més profund fora del despatx de persones i entitats amb qui es treballa, i que hi hauria eines que facilitarien poder realitzar aquest tipus de tasca com seria la reorganització d'horaris.

D'altra banda, hi ha discursos que consideren que hi ha un element de voluntat personal en la realització d'aquest tipus d'intervenció, i s'apunta a un acomodament dels professionals a la pràctica de les entrevistes de despatx i a la intervenció al carrer com una eina essencial per conèixer la idiosincràsia del territori i les seves persones que permet una millor atenció social.

**Taula 11. Presència activa a la comunitat**

<b>TS1</b>	Es fa una fira de serveis socials...Això estaria bé vincular-ho al treball comunitari, però no ho hem fet, eh? Jo sempre dic que pel carrer vaig fent de treballador social perquè a Tortosa...
<b>TS2</b>	<p>No, quan ens conviden anem o intentem anar. Però no, no. M'imagino de vegades fent aquesta tasca, llavors fas molta atenció al carrer, i a mi no m'agrada. L'atenció que puguis fer al carrer, quan no va dirigida amb algun objectiu, una atenció de mira estic aquí, pregunta.</p> <p>Jo, per exemple, ara estava presentant el projecte de joves per la inclusió i és un projecte totalment de carrer, no el veig a un despatx. És de carrer, totalment. Hi ha figures que sí, que al carrer enforteix. És com quan fas un domicili, la relació s'enforteix a un domicili. Perquè veus altres temes, comparteixes altres coses..</p>
<b>TS3</b>	<p>Jo, per exemple, una cosa que vaig fer l'altre dia, que penso: ho vaig fer al meu poble i ho hagués hagut de fer aquí. I ho mira, veus? Ho hagués hagut de fer aquí. Doncs per exemple, la nit de les biblioteques, allà m'ho es van demanar, però no veu, perquè estàs a 30.000 grups de WhatsApp. Si van demanar voluntaris, perquè hi ha molt poc persona a la biblioteca d'allí, per ajudar aquesta nit, perquè faríem una activitat amb més inscripcions, amb més gent i tal, doncs vaig anar de voluntària. Clar, estic pensant això ho hagués hagut de fer aquí perquè segurament, si ho hagués fet aquí, haguessin vingut un usuari meus dels serveis socials, haguessin vingut a l'activitat.</p> <p>A més, tu ja la comentes més també, de dir mira, escolta aquesta activitat, apunteu-vos que seria molt "xulo" tal, i els xiquets, "no sé què", no? I tal, aquesta participació Com a voluntari, a un equipament, que espera a tothom, però que tens una presència, com dir, te veuen com si te volen dir alguna cosa o ja et quedis allà present, no?</p> <p>Que aquí també ens queda un tema, però aquí hauria de ser l'Ajuntament més implicat, no? Jo què sé, la festa de final del Ramadà, la festa del Corder... Per a mi seria molt important fer-ho a un espai públic comú, que participés gent de totes les comunitats, una cosa així, també aniria, com una cosa aniria, si passés això, clar.</p> <p>Si he anat, però clar, quan t'han convidat directament una família, vinc, però clar, però si es fes a un espai públic i tal, que pugui haver la gent, que digui mira, doncs tal, et veig allà, doncs et volia preguntar no sé què, no? Generar relació, no?</p>
<b>TS4</b>	<p>I tant que ho he fet. A més a més, cada vegada que he tingut un alumne de pràctiques, la primera cosa que li demanava que agafés una llibreta i se n'anés a passejar.</p> <p>I que al cap de 2h tornés al despatx i m'expliqués què havia vist. Això era el primer treball que jo sempre he demanat els meus alumnes i que jo he fet com a treballadora</p>

social. A trobar-me amb la gent, i és encara avui, em dia jo surto al carrer i no arribo. No arribo al punt on vaig. Vas intervenint allà on vas.

M'estan aturant unes persones per saludar-me, perquè fa dies que no em veien, unes altres per preguntar alguna cosa en concret i són intervencions súper positives que tu vas fent. Això és una tasca bàsica, a veure A veure, jo, el teu diari de camp, que li dèiem, aquest coneixement de tota persona nova, alumne o professional que arriba, vale? Un professional que arriba en un lloc ha d'empapar-se de lo que és aquest lloc. Tu no el coneixes. Tu acabes d'aprovar un examen, tu arribes al despatx i si només et centres en la dinàmica de despatx, problema, demanda, recepta, que seria recurs, recurs, recurs, que n'hi ha d'haver. I el professional ha de saber-los gestionar, però també ha de saber diagnosticar i veure si convé això o no convé. Evidentment, si algú té la necessitat, primer ha de menjar. I no li podem dir: És paternalista, és assistencial, m'agafa igual. Primer dóna-li de menjar i després intervén. El que no pots dir: Necessita una ajuda, però ja li tramitem, i quan arriba a la gent, potser s'ha mort. Et dic que s'ha mort d'una manera dràstica. S'ha mort la demanda o ha canviat o s'ha anat per altres camins.

Però tu has de conèixer. Si tu arribes aquí nou i no surts, si no coneixes el barri o el coneixes des d'una altra perspectiva, doncs, difícilment. Jo utilitzava aquesta tècnica. Agafa la teva llibreta i vés-te. I veus les dinàmiques.

**ES2**

De fet, ho hauries de fer tu perquè et ve de gust fer-ho, no? Perquè molts actes, moltes comissions es fan per les tardes. Llavors nosaltres per horari ja no ho fem. El que sí que havíem comentat, que estaria molt bé treballar una tarda i això ho han dit per poder participar, no? Fer aquest treball més de carrer o poder participar amb comissions d'aquest tipus. Però també fa falta més, no? No sé com dir-ho. De fet, no què sé, una taula on pogués participar més la gent jove, els adolescents, no? Que ara estan com una mica desorientats, i que falta molt aquesta part.

**TS5**

Ara mateix no. Ara mateix no, però clar, per exemple, de dir formar part o veure lo que estan fent, de dir, clar, és que és clau per conèixer.

Que també tenim aquí el handicap de la feina, de la feina, dels horaris, dels objectius que hem de complir i la càrrega, sobretot, que tenim de feina, que moltes vegades no ens permet aquest punt de coneixement... Del que hi ha a l'entorn, del que passa fora.

Clar, és a dir, ostres, jo per exemple, treballava amb gent gran i bé, o sigui, he parlat amb gent de la junta de la llar de jubilats, però no hi he anat mai un divendres a la tarda, i veure com juguen al domino allí.

Clar, jo ara per exemple, que he canviat d'àrea, doncs aniria al SIS, per conèixer els infants de les famílies que estic atenent i veure què passa allí.

És difícil, més que res pel tema d'horaris. M'entenc que, clar, el nostre horari laboral, que és de tal hora a tal hora, i si fas alguna cosa fora d'horari, ja te trobes una mica la trava aquesta de com justifiques la teva feina fora d'horari i que estigui reconeguda aquesta feina fora d'horari.

TS7

No, ens han convidat sempre a la festa del Corder, de la comunitat musulmana. Però bé, la gent també... Bueno, costa, costa, és difícil. Sí. A vegades a activitats, a vegades sí que a les tardes, pues això, si fan algun conta contes a una biblioteca tal... Però bé, és una sensació de dir: Ostres, no estic fent feina, no? D'anar allà i participar en un espai lúdic, no? De xerrar més "distesament". La sensació que tens és a dir: Ostres, amb la feina ara que tinc al despatx, no? I tot lo que he de fer i estic aquí. Després, la satisfacció personal és bona quan participes així o jo què sé, al SIS que fan un grup de mares que a vegades també hi anem. No per voluntat pròpia, sinó l'educadora dels SIS ens diu: vinga va, un dia de tot l'any, aneu cadascú i aneu i participeu. I és "xulo", però clar, la sensació...

Hi ha una part d'acomodament d'estar al despatx, a què costa sortir al carrer, costa fer domicili, sí. Cada vegada... I també és una cosa nostra, que nosaltres mateixos som els que ja ens quedem aquí. Sí, sí. Vale. I és molt general, això.

## 6.12. Oferir suport tècnic o d'infraestructura a entitats, col·lectius i organitzacions

De les opinions recollides, en general es considera que no es realitza un suport a col·lectius, organitzacions i entitats des de serveis socials. En alguns casos, no es realitza aquest suport perquè ja es duu a terme des d'altres serveis (servei de joventut, hotel d'entitats, PLACI, etc.). En altres casos, es considera que no es disposa del coneixement suficient per poder dur a terme aquest suport. Finalment, hi ha opinions que consideren que caldria tenir-ho més en compte.

Destaca l'opinió d'una professional que apunta a una diferència de criteris i motivacions entre l'administració i les entitats que dificulten les tasques de suport i coordinació.

**Taula 12. Oferir suport tècnic o d'infraestructura a entitats, col·lectius i organitzacions**

<b>TS1</b>	Està l'hotel d'entitats de l'Ajuntament, que és un lloc on es pot...té sales, per fer reunions, hi ha una sala on poden fer teatre, activitats amb públic i tal. I suport tècnic està el viver d'empreses, però nosaltres no....
<b>TS2</b>	Jo particularment, no podria. Crec que hi ha altres sectors, altres persones que sí que ho podríem fer perfectament i estan per això. Jo no em veig capaç.
<b>TS3</b>	<p>Aquí està ben sent feina des de joventut també, per entitats que tinguin relació amb algun tema juvenil.</p> <p>Clar, i perquè de fet, des de la gener, des de joventut, també es feia formació per a les entitats. Jo vaig fer alguna cosa fa anys i era des de joventut que es feia. I després, a nivell d'aquí, clar, jo sí que he vist... Jo, per exemple, no mai troc que vinga algú i diu: Mira, vull muntar una entitat, me pots assessorar? Però ho podríem fer perfectament.</p> <p>Però jo crec que els ajuntaments cada vegada més valoren les entitats, les tenen molt en compte quan fan qualsevol cosa, conviden a les entitats... No, a veure, qualsevol cosa que no tingui res a veure, jo què sé, fan alguna cosa de festes, doncs millor les entitats són convidades. Ja veus, i a lo millor, aquestes entitats ja poden parlar de dir: bé, a festes faria falta també pensar en alguna activitat per a la gent que té autisme, no?</p> <p>O per a la gent que no sé què, dins de l'entorn festiu. Hola. Tenim més moments per poder parlar. Però tot això potser no és suficient. Potser s'hauria de tenir encara més en compte, perquè són un motor essencial, no? És això.</p>
<b>TS4</b>	<p>Des de l'àrea de gent gran, no saps que hi ha estat jo, no ho hem fet.</p> <p>A lo millor des del PLICS sí, però nosaltres com a serveis socials no. Però bé, que no està de més tampoc. Clar, a mi m'agradaria, si per exemple algú necessita la nostra ajuda com a entitat, si li podem ajudar, doncs clar, no hi hauria cap problema.</p>
<b>ES2</b>	Els recursos que tenim, que depenen de les entitats, són molt assistencials. Llavors, la nostra aportació és bàsicament econòmica. Els criteris tècnics també moltes vegades difereixen molt a les d'algunes entitats, perquè hi ha entitats que, per exemple, tenen una manera de funcionar, tenen una manera de veure el sensellarisme, tenen una manera de veure la persona sense sostre molt, no? El típic concepte del transeünt, un "vagabundo", que simplement és una situació de pobresa i un "motxilero", i no ve els altres factors socials de vulnerabilitat.

I a vegades no hi ha tampoc un tècnic al davant que diguéssim els voluntaris és n'hi ha que sí, però n'hi ha que no. Llavors, aquest assessorament més tècnic no hi ha, vull dir, inclús és al revés, saps? Ens diuen a nosaltres com hem de fer les coses.

Llavors, clar, és una mica aconseguir fer tota aquesta unió, tota aquesta xarxa i també depèn de la persona que tinguis, perquè és lo que et dic, hi ha persones que el treball comunitari no el veuen efectiu o no el veuen necessari o per desconeixement no saben el què és o no els hi agrada.

**TS5**

D'aquests exemples que em dius, no. Bueno, amb el casal amic, tenim relació amb el projecte Vincle també.

Que potser no hi ha ni aquesta bona relació amb la gent i les associacions de veïns tenen molt de poder perquè després passen per damunt nostre, evidentment passa.

I va. Llavors moltes coses o moltes directrius venen de dalt perquè l'associació de veïns, potser se'ns ha saltat i han anat directament a queixar-se. Quan després es pot fer un treball de veure la problemàtica, coordinar-nos amb diferents serveis i la... O podem oferir recursos abans de que... No? Tenen que obrir, però si no venen a queixar-se directament...Alguna vegada ha vingut. No ha vingut. Hi ha alguna presidenta o això per exemple, en algun cas així... Però van directament els consellers ells.

### 6. 13. Necessitats per l'aplicació de la intervenció comunitària als SSB

En relació a les necessitats percebudes per desenvolupar la intervenció comunitària als serveis socials destaquen tres blocs:

D'una banda, totes les opinions recollides coincideixen a concebre com a principal la necessitat de temps destinat a la intervenció comunitària. Així mateix, es destaca la necessitat de desburocratitzar i disminuir la càrrega assistencial de serveis socials que ha anat incrementant en els darrers anys, per tal de reduir l'assistencialisme en favor d'una mirada comunitària en la intervenció social.

D'altra banda, es recull dels discursos la necessitat d'una aposta clara de l'administració envers la intervenció comunitària, més enllà de plans i programes. Es destaca la necessitat de disposar d'una estructura amb lideratge, objectius clars i protocols establerts que afavoreixin la pràctica comunitària, acompanyada de més dotació pressupostària i increment de les ràtios de professionals per destinar al treball comunitari.

Així mateix, destaquen opinions que consideren que cal que una aposta perquè la intervenció comunitària passi per la formació dels professionals i el coneixement profund del territori d'actuació. Per últim, hi ha discursos que apunten a una necessitat d'avaluació de la intervenció comunitària, de potenciar la transversalitat de les accions i incrementar la participació ciutadana.

**Taula 13. Necessitats per l'aplicació de la intervenció comunitària als SSB**

<b>TS1</b>	<p>Més temps, o destinar un dia a treball comunitari.</p> <p>Primera, lideratge, perquè si tens una persona que t'obre portes, perfecte...I voluntat política perquè si no...</p> <p>Segona, ganes de coordinació i de voler aprendre...no pensar-te que ets més que la resta si no estar al mateix nivell que Caritas, Creu Roja i Serveis Socials, vull dir, tots estem al mateix "barco" i cadascú és important a la seva forma..</p> <p>I després, potser també l'avaluació encara que no estem aplicant-la massa, potser és un tema important, no? De saber en què ens equivoquem, com podem fer feedback, com podem millorar, trobo que estaria bé això.</p>
------------	--

Una cosa que m'he deixat, participació. Si que estem tots els tècnics de les entitats, però falta la població. Que un tortosí conegui el treball comunitari, que sortíssim a la tele explicant-ho, que sigui un repte de ciutat.

**ES1**

Un element necessari és el temps...Que es pogués, que hi pogués haver un temps dedicat a això, un temps deslliurat...Perquè ara ja és un temps deslliurat, però un temps que suma, no...Si tu treballes 10, doncs has de treballar 12.

Una cosa que tant dificulta com ajuda, és els professionals. Una persona, un tècnic que hi cregui i hi vulgui treballar, des del pla que sigui, hi creu, sempre és més facilitador que un altre que potser tingui més poder o més capacitat de decisió però que no hi cregui res.

Que des de dalt s'hi cregui, no cal que sigui a nivell polític, des de dalt dels caps...El tema del lideratge és important, i el relleu, la capacitat de relleu...No pot ser que les mateixes persones durant el mateix temps tinguin el mateix paper. Per això és molt important creure-hi

**TS2**

Temps. El que no pot ser és que tot passi per serveis socials. Mentre tot hagi de passar per serveis socials, no podrem fer cap treball comunitari. Hi ha molta càrrega assistencial, molta. Estem assumint coses que penso que no s'hauria d'assumir des de serveis socials. Si assumim beneficència i assumim càrrega assistencial, i assumim "dame, dame", no ens podem dedicar al treball comunitari. Llavors clar, quan ve un cas que pots treballar més intensament jo és que me'l menjo. Algun de tant en tant, com si fos un bolet, perquè tot l'altre...Mentre ens dediquem a tot això, no podrem tindre temps per dedicar-nos al que realment...a la part bonica de la professió.

Però sobretot temps, i deixar de fer coses que serveis socials no pot assumir, perquè no. Perquè perdem el nord i el sistema s'afona i això no ho podem permetre, perquè és molt bonic el treball social.

Però clar, mentre tinguem tanta beneficència, et treu molt de temps.

**TS3**

El tema de burocràcia, que el tema de burocràcia no és nou. Vale, doncs aquesta burocràcia que ja existia anys, però esta burocràcia se va multiplicant en coses que no que es podrien tenir en compte. Per exemple, el tema de pobreja energètica. Això és una cosa nova, és del 2014, ja fa un temps, però és dir, a partir d'una data resulta que pel tema de la llum, pel tema de l'aigua, allò implica per part nostra, un informe, no sé què. Tot això, què té que veure amb els serveis socials? Vull dir, què té que veure?

Vull dir, hi ha una sèrie de coses que no tenen res a veure amb els serveis socials, que ja es podríem fer, que ja està bé que hi ha vingut una llei dient: no te poden tallar la llum si ets vulnerable, no sé què. Però això d'alguna manera s'hauria de desvincular

dels serveis socials. I esta part La part que dediquem a això podríem dedicar-la més a fer tots aquests acompanyament, tot això que hem estat dient, no? A fer el treball comunitari, fer els acompanyaments als serveis, als grupals, a tot, no?

A veure, tot amb de passar, és això de l'assistencialisme, però és que l'assistencialisme no estem allunyant-nos, o ens estem apropant cada dia. O sigui, estem anant cap a l'assistencialisme.

Falta poder dedicar més temps en aquestes coses. I lo que no es pot anar bé és la formació d'entrada.

lo que ens aniria bé, un temps de dedicació més estructurant i que sigui al principi, que no fos a més a més de la teva feina, sinó que fos una part d'entrada, una part, la formació, per a mi, molt important, la formació en metodologia comunitària

això ha de ser una mica una política d'empresa, no? Si tu a la entitat no estàs treballant de forma comunitària, doncs per què vol dir: Ah no, joestic d'acord.

A vegades també fem una mica pel que s'espera de nosaltres i si saps que la CAP controlarà el nombre de PIA que fas, però en canvi no controlarà el treball comunitari que fas, al final vas i allò et controlen, no?

**TS4**

A veure, primer hem de tenir unes línies clares a nivell de direcció amb uns objectius i és una decisió sobre el que ens interessa en cada moment treballa més perquè és fruit de la nostra observació, dels nostres diagnòstics, etcètera, etcètera, i en les que podem incidir. És a dir, mira, potser això que proposes no és del tot el que necessitem, perquè des de la nostra diagnosi, des de la nostra dia a dia, veiem, i això és també una mica d'escolta a les propostes i necessitats que pot formular el propi professional.

Tenir més persones, més professionals intervenint. Llavors, per reduir aquesta càrrega existencial que s'ha incrementat sobre manera en els últims anys i que pugui cada professional amb el "cupó", amb el gruix que té, poder tenir una dedicació per fer totes aquestes gestions d'acompanyaments, de vinculacions, que ara, materialment, no tenen temps de poder-les fer. Jo crec que estaria bé que poguessin.

Però és clar, La ràdio, sembla ser que la complim, però és una ràtio absolutament administrativa, burocràtica, que no es planteja la situació ni del barri ni de la zona en la que has de fer la teva intervenció amb la qual cosa no tens explicadors qualitatives.

Llavors, jo crec que sí, des de la pròpia Generalitat, perquè tot ens ho he marcat, des de la Generalitat i a veure, i a Ajuntaments, evidentment, que a part de lo que Humana, la Generalitat, tenen ganes de treballar amb els serveis socials, incrementen el seu pressupost, però no és només incrementar en ajuts alimentaris o de necessitats

bàsiques, sinó també qualitativament de personal i això no ho fan. Si la ràdio m'indica quatre, no fa que sis, perquè no. Perquè com si fa i sis, hauré de gastar jo del meu pressupost dos sencers, doncs no. Els dedico a altres històries. I llavors no se'ns té en compte la avaluació i la valoració que paguen els properes professionals Tenim unes bones línies de direcció ben més clares, més professionals intervenint per poder fer aquesta intervenció.

És tot plegat. És tot plegat i també hàbits, els que entren nous, a lo millor, a nivell de formació no han tingut, a nivell de la Universitat, no han tingut aquests estímuls, però també dels que portem molts anys, que potser ens hem acomodats a treballar així i fer qualsevol moviment diferent, t'acosta un esforç que no estàs disposat a sopar. També hi ha una part de responsabilitat del propi professional.

**ES2**

El treball en xarxa, evidentment. Bueno, una realització...de temps, que això és el que sempre em queixo, que falta. El temps, l'agenda, no? És que no... És que costa molt trobar un espai per poder fer això. Sí, El dia a dia és complicat l'organització horaris. És que no pots.

**TSS**

Bueno, primer, voluntat. Clar, primer, voluntat, això és lo principal. Després, proximitat i identitat. No? De dir, ostres, que sigui un projecte proper i que sigui útil també.

Clar, necessitaria temps. No, més temps. Més temps. Clar, de dir, més temps perquè clar, de dir... Més temps per a l'organització, pel treball social comunitari i menys temps per a la burocràcia, per exemple. I després que s'ho creguin de que és útil. Vale. Clar, perquè és que a vegades té la sensació de dir que els mateixos professionals no creuen en el projecte i és un projecte ja fora que està des de l'inici.

Vale, que hi hagi aquesta visió compartida de que de veritat hi creiem perquè és base de l'èxit també, no? Que hi hagi aquesta motivació que deies. Però hi ha gent que diu...Saps? M'entens? I hi ha un projecte que ja... Ja el donen per fracassat abans de començar.

I després ja, a partir d'aquí, ja començar a plantejar què és lo que volem, coordinant amb els diferents agents i activar el projecte.

Bueno, ara mateix no ho tenim com un protocol de dir: hòstia, activem... És com una eina, no? De dir: hòstia, ara agafem el treball comunitari com una eina i sento que, igual que sí que tenim recursos, per exemple, un servidor d'ajuda ens oblidem una mica d'aquest treball comunitari o d'aquests projectes que nosaltres podem fer com a eina.

Sí, és com una mica difós i amb la sensació de dir: Ostres, se fa un projecte, però d'aquí a quatre anys, quan canvi, el govern continuarà aquest projecte de dir: és

establir el treball social comunitari i els seus projectes com una cosa a llarg termini, perquè pensem que quan més llarg termini tingui el projecte, més s'afiançarà la societat i més naturalitzat estarà com a l'eina.

Sí, com una aïna, establir-ho com una aïna més.

T'has de coordinar, clar, has de trepitjar carrer i has de conèixer el territori, si no... Vale. Clar, és que la clau nostra és estar al costat de la gent, no tancar-te el despatx.

**ES3**

No, o sigui, un bon coneixement del nostre municipi seria el que necessitaríem. Necessitaríem més professionals amb mirada de la comunitària. Necessitaríem, com parlava de resistències, no? Potser Deixar el pla polític i centrar-nos en el tècnic... Ciutadà? No sé com... No sé. Seria lo ideal.

I a nivell... O faltant recursos amb tots els... o dirigir els recursos cap a... redirigir els recursos, posar més recursos o fins i tot, no? Poder treballar-los de manera transversal. I Que seiem poc a parlar, no? A pensar i sempre és com el fer amb pressa perquè tenim que... No sé.

I no ho sé. O sigui, com a elements positius que necessitaríem seria molt coneixement del territori, del municipi, més professionals amb aquesta mirada comunitària i deixar aquest pla polític que moltes vegades ocasiona resistències. I com a elements que ens estan impedit avançar seria aquesta manca de recursos que tenim, la manca de transversalitat amb les polítiques que fem i que hi ha pocs espais de reflexió, que potser si reflexionéssim i paréssim més, també sorgirien més estratègies conjuntes, no?

De fet, quan s'han donat, ha passat, però es queda allà

**TS6**

Primer, molt més personal treballant. Per començar, si no tenim gent, no podem atendre els casos i per tant no es pot treballar si gairebé no els podem atendre bé. A nivell individual ja és una fantasia plantejar s'ho a nivell comunitari. Llavors comencen partint de tindrem més personal, sortirien moltes més coses. Perquè els treballadors que tenim aquesta empresa realment són molt potents, però falta temps. Llavors la carta als Reis seria molt més personal per poder treballar els casos correctament i a partir d'aquí poder implicat a nivell comunitari.

I com a nivell d'instal·lacions. A nivell d'instal·lacions, també estaria molt bé poder comptar amb locals o d'altres espais on poder planificar coses. Ara has d'anar fent peticions de sales, fins i tot per fer reunions pròpies, perquè no cabem tots en cap lloc. I llavors del tema pressupost, lògicament, perquè tu pots planificar moltes coses, però si no hi ha un recolzament econòmic darrere, que és el que passa molt poques vegades des del Pla comunitari. Opinió Les entitats, però, a l'hora de voler posar en marxa l'Ajuntament o qui fos el responsable en aquell moment, diu que no, que ja

compten amb el teu sou, però que a partir d'aquí busquen te la vida i llavors no pots deixar. S'ha de fer una aposta real des de la mateixa administració perquè un treball comunitari real sigui la mateixa administració, ja no se'l creu. Per molt que ho vulguem nosaltres, no canviarà gaire cosa. Tot i la implicació dels tècnics, aquest repeteixo que. Penso que és el valor més important que té aquesta casa.

**ES4** La manca de temps i a la vegada un desig seria el desig. Com? La manca de temps i a la vegada un desig seria disposar de temps. Vale.

**ES5** Jo crec que, principalment, és el desconeixement del treball comunitari, formació a nivell del treball comunitari. Després, també, que es faci difusió dels resultats que s'estan aconseguint a través del treball comunitari a tota la societat

Llavors, jo crec que hi ha un desconeixement, una falta de formació, una falta de sensibilitat i després també hi ha una manca de professionals que puguin treballar i només estar fent desenvolupament comunitari. Llavors penso que hi ha una manca de professionals i després també hi ha manca de finançament. De finançament i de destinar diners i recursos a que aquest treball comunitari pugui, bé, pugui prosperar, pugui fer accions, pugui fer programes.

Vull dir, clar, això és important perquè hi ha tot això que fa falta. És que fa falta invertir en serveis socials en general, amb desenvolupament comunitari, amb tot, però sobretot és això, lo que fan falta són professionals.

**TS7** Bé, doncs, més temps per pensar, potser, no? De com hem de fer. Per exemple, no se'm fan, o se'm fan molt poques, o hi ha tants temes, tant... És per assimilar el que hem de fer, que no ens parem a pensar. Jo crec que ens han de donar més bé, o que moltes vegades ens callen. No donant-nos espais. A veure, clar, nosaltres aquí a Serveis Socials a Tarragona, som molts treballadors socials, però no ens veiem. Cadascú està a la seva zona, jo a Ponència m'avinc amb els companys d'aquí, però jo no sé com estan a zona Centre o com estan a Sant Salvador o a Sant Pere i Sant Pau.

Jo crec que això doncs diguéssim més veu i més autonomia.

## 6. 14. Coneixement del PLACI

Els discursos dels professionals coincideixen en disposar d'una idea general de les funcions del PLACI, però destaquen una manca de coneixement de les accions que duen a terme i una falta de coordinació i treball conjunt.

En el cas de Tortosa, s'apunta a què el PLACI està molt implicat en el procés comunitari però es desconeix quines són les tasques que es duen a terme actualment. Així mateix, es fa referència a què hi havia hagut un espai de coordinació periòdica entre el PLACI i els serveis socials que ha deixat d'existir.

Pel que fa a la resta d'opinions recollides, es coincideix a vincular el PLACI amb l'acció comunitària i en alguns casos s'especifiquen algunes de les accions que es coneixen d'aquest servei. Tanmateix, es considera que hi ha una allunyament, manca de coordinació i traspàs d'informació, que caldria impulsar i potenciar.

**Taula 14. Coneixement del PLACI**

<b>TS1</b>	Ella està a serveis socials però està a ensenyament, però penja de nosaltres. Ella porta el PLACI i està molt lligat al treball comunitari. Ella està implicada en tot el procés comunitari. Està a la taula del procés comunitari, als "jefassos", saps? Està la coordinació de l'Ajuntament, està ella, estic jo com ETR de treball, està Raquel que és treballadora social pel tema d'habitatge....Nosaltres habitualment som l'últim mono, doncs que ens tinguin dalt...és bonic.
<b>ES1</b>	Conec la persona que el porta, però concretament el que fa no.  El PLACI deu estar molt vinculat al procés comunitari d'aquí. No el visualitzem com a coordinador d'aquest procés comunitari.
<b>TS2</b>	Conèixer i dissenyar, suposo. Tampoc estic gaire ficada. Dissenyen plans locals, entre tots els recursos que hi ha dins de la comunitat, intentar dissenyar plans i projectes que donin el seu fruit dins de la diversitat cultural que tenim. Enfocats a diversos col·lectius, que no es quedi fora, així entendria jo un PLACI. Però tampoc no sé jo a data d'avui què és el que estan fent. No ho sé.  Abans venia el PLACI a les sessions informatives. Un bon dia ja no va venir...igual que intentem compartir cadascú el que fem a les ETR. Doncs un bon dia es va deixar de fer, i ja està.

**TS3**

Bueno, el PLACI, aquí el coneixem perquè Irene, que és la que té l'encàrrec del PLACI, me l'ha presentat i tot això, en tot i tots els "colorinets" i totes les coses, no?

Pues bé, jo aquí a mi és el que em falta un "pelet" de... A veure, jo te diré, no sé, i potser me falta un "pelet" de coneixement sobre el tema, te diré que trobo que no acaba d'estar vinculat totalment als serveis socials. És com dir: s'ha de fer el pla sí ha d'existir perquè ho diu lo control de programa i la subvenció de no sé què, però bé, ho fem perquè s'ha de fer

**TS4**

Jo crec que el PLACI hauria d'estar treballant colze a colze amb els serveis socials i no amb... que forma realment un part de serveis socials, però que en realitat no és i està "en tierra de nadie". I penso que s'ha desnaturalitzat lo que era a la primària, crec que jo també, per influències polítiques i d'interessos de torn, i de que ara estem en una part de les regidories, ara estem en altres, i sembla que no hi pugui haver connexió entre Plàstic i serveis socials, quan en realitat era treballar els plans d'inclusió, en el seu moment, quan van sortir que amb els plans d'inclusió, conjuntament. I no era un deixar de fer unes funcions amb serveis socials per traslladar-les automàticament a un PLACI, I que hi intervingués comunitàriament, única i exclusivament, i llavors els serveis socials anul·lats. Però en realitat és lo que ha passat. I ja no ens hem pogut trobar. I no, no, cada vegada Els canvis continuen més divergents, allunyant-se. Vull dir, és que s'ha de tornar a invertir la corba aquesta.

**TS5**

Sí, clar. El PLACI és una mica l'activador de tots els projectes i del treball comunitari que s'està fent aquí a Valls. Abans hi havia PLICS, i bé, i trobo que estan fent bona feina. És com una reactivació. Jo trobo que estava una mica dormit i d'uns anys cap ara, és com Prendre en serio lo que és el treball social comunitari. Ara bé, lo que no hem de caure de dir com a eina política, de dir: És com a eina social.

**ES3**

Què és el PLACI? Doncs, el PLACI és una institució dins de l'Ajuntament. És un pla, no? És on que recull molts programes, que intentar treballar tot aquest tema comunitari, intenta acostar la comunitat, no? És que, com m'ho expliques que és el Plaça? Bueno, sí, això, que intenten acostar-se a la comunitat i que la comunitat s'acosti a lo que és també l'administració, no? Una mica. I això, són un conjunt de programes, propostes, que treballen per intentar solucionar situacions o problemàtiques que ens trobem, no?

**ES5**

Sí, sí que conec el PLACI. Bueno, conec el PLACI perquè la persona que ens encarregava de dir a mig de la xarxa d'atenció integral de persones sense llar hi treballa.

Sé lo que a mi m'ha pogut interessar o amb lo que a mi...saps? El que a mi m'ha convingut, m'ha pogut interessar, és amb lo que jo he indagat, però és lo que t'ha dit. Però jo penso que és una qüestió, no sé si de l'IMSST o de l'administració pública, no ho sé perquè no hi he treballat amb més, però sí que tot està com a molt blindat.

Però poc a poc vas parlant amb companys, cada vegada més vas veient que hi ha moltes coses que tu desconeixes perquè tu estàs allà només treballant d'allò i punt.

Llavors, clar, conèixer la institució en la que treballes és conèixer tot el que fa la institució perquè hi hauran coses que tu podries necessitar per alguna persona.

I això és un fallo. Això és un fallo molt gran, que les coses siguin tan blindades i que no hi hagi un coneixement obert del que fa tothom, dels recursos que tenim, del que porten a terme... Vull dir, és un problema.

**TS7**

Em va agradar molt l'estudi que van fer de ponent, perquè realment va ser una molt bona diagnosi que ja tenim. Però a part d'això és que no. No, no.

No, eh? Bueno, si fan reunions amb les entitats dels diferents serveis, fan algun projecte, estudis, sí, però no...Però en concret, no? És com tenim un desconeixement una mica, no?

## 6. 15. Aportacions del PLACI a la intervenció comunitària dels SSB

De les opinions recollides destaca que caldria que hi hagués un treball conjunt i intensiu que permeti el traspàs d'informació entre els serveis socials bàsics i el PLACI de manera dinàmica i efectiva. En aquest sentit, s'apunta a el paper del PLACI com a motor de la intervenció comunitària pel suport a la planificació i el disseny d'accions.

Hi ha opinions que apunten a un treball horitzontal entre iguals de forma integrada, per evitar reticències i relacions verticals. Així mateix, destaca el discurs d'una professional que opina que caldria que el PLACI fos una eina transversal a totes les àrees dels ens locals per aplicar la mirada comunitària a diferents serveis que afecten a les persones (habitatge, urbanisme, OAC, etc).

**Taula 15. Aportacions del PLACI a la intervenció comunitària dels SSB**

<b>ES1</b>	Podria ser que fos un motor per a establir un model dels serveis socials, amb mirada comunitària. En el sentit de que, si s'aposta per això, que hi hagi unes hores dedicades a això, o que hi hagin professionals dedicats a això, al treball comunitari. Ara és les hores que tinguis...No està establert, fas treball comunitari tantes hores o tants dies...o hi ha dues persones que només fan treball comunitari
<b>TS2</b>	Clar, suposo que la mirada la tenen molt posada en el treball comunitari d'alguna manera, no?  En les carències i en el disseny de planificacions que, clar, si tu vols dissenyar alguna cosa primer has de conèixer la comunitat. Clar, ells, suposo que són els grans coneixedors, estadísticament del que passa a la comunitat.  S'entén que hauria de ser el motor. Si tens informació, pots prevenir, està clar
<b>TS3</b>	Que a nosaltres, a vegades troc que em sembla una mica... Ens costa una mica que vinguin a dir alguna cosa de fora que hem de fer. Si ens ve el "jefe", no. Però si ve Irene i ens ve a les reunions i ens diu el que hem de fer, "ojo". No sé, això no és una crítica com a equip. Llavors, Irene, però no era tan com a pla, I jo crec que era més com a treball comunitaris, tot molt barrejat. Ella venia a una reunió cada mes i no sé què va passar, jo no ho vaig entendre molt. Un dia Ismael, el "jefe" diu: No, és que total, i em va dir que no volíeu que vingués, que no calia que vingués, que tot allò ho sabíeu, però... I jo: què diuen? Jo això no ho vaig dir, no estava aquell dia, si no

s'hagués defensat. A veure, Irene venia i us explicava coses del treball comunitari, que ja sabíem.

Jo crec que hi falta vinculació entre el PLACI i els serveis socials bàsics, però no és culpa del PLACI, sinó és culpa dels serveis socials bàsics, ara mateix.

Perquè és curiós que hi ha un procés comunitari, però en canvi el PLACI no està molt present amb serveis socials

**TS4**

Jo crec que ho han de fer conjuntament, si volem uns resultats positius. Si ho fa un, l'altre se sentirà exclòs i viceversa.

Jo crec que seria molt important que formessin part de la mateixa estructura, que depenguessin de la mateixa regidoria i que es treballés tots plegats amb unes directrius. Però la realitat d'aquí és que cadascú va a seva manera. I el PLACI és com el submón de lo comunitari, del treball amb les associacions, amb altres regidories, amb altres...

Si potser s'ha fet tan comunitari en tots els àmbits per poder tocar-ho tot, s'ha oblidat la base del treball comunitari, que ha estat sempre a serveis socials.

I ens hem sentit plenament exclosos, només per les voluntats dels professionals o de que m'agrada com funciona aquesta persona Però per molt que ho facis bé i t'encanti, també està limitada aquella persona i no podrà fer més perquè el seu cap li està orientant i obligant a anar cap a un altre costat. I aquesta és la realitat que tenim.

**TS5**

Bueno, nosaltres amb el PLACI vam fer unes jornades, que va vindre una treballadora de Barcelona. Vam començar a treballar el que és el tema del treball social comunitari i tot el que és la implicació de la gent en projectes. Jo trobo que des de les jornades aquestes que vam fer, va ser fa 6 mes o més o menys, seria una mica reenganxar tot lo que vam dir, tots els acords que vam fer i tot lo que pensàvem fer, i una mica refrescar lo que vam dir per activar-ho.

Fer treball intensiu, ja sigui, no dic cada mes, però cada dos o tres mesos, de dir: Parem, pam, estem aquí, no? De dir una reunió trimestral, de dir què fem. Sí, faltaria més treball de fons, no puntual. Una cosa més de fons i establir més regularitat.

**ES3**

Per a mi, el PLACI ja no només en serveis socials. El PLACI hauria de ser transversal en moltes àrees. Se'ls ha situat com a pròxims els serveis socials, però jo penso que no haurien de ser, perquè al final el PLACI el que fa és treballar no només amb les polítiques de dret social sinó amb moltes altres polítiques i, per tant, saps, no acabo

de veure que hagi d'estar tan enganxat a els dret socials sinó que hauria d'estar enganxat a tothom, a tots, no? Sí. Com el SIAD, no? Doncs és el mateix. A partir d'aquí, que tothom el conegués i que tothom els tingués en compte, no? I que potser fos el nexa d'unió de tota aquesta transversalitat que estem parlant. Que fos aquesta gent que pogués generar aquestes estratègies de treball comunitaris, conjunt, entre àrees amb la ciutadania.

**ES5**

Certes coses, certes temàtiques que es van repetint, no? Que són una casuística repetida. Tot això es podria treballar a nivell comunitari, però clar, fa falta que l lo que està més a atenció primària, els professionals que estiguin més a Atenció Primària, puguin traspasar aquelles necessitats que es podrien abordar de forma comunitària al plaça. I a veure, si nosaltres tenim present que això es podria treballar des d'una basant comunitària, Això s'ha de traspasar a l'equip que és encarregat de fer-ho i l'equip ja pensarà com ho podem treballar. Però si tu veus que una necessitat és compartida, hòstia, doncs potser això s'ha de treballar des d'una altra, des d'una altra basant, no treballant jo amb una persona, una persona, una persona.

Clar, és que lo principal és coordinació. Vull dir, és que és lo que et dic, és que les persones es coneguin, que hi hagi una coordinació i que... I que la gent sàpiga que existeix el PLACI, que existeix aquest equip que treballa a nivell comunitari i que està obert a rebre qualsevol demanda que pugui fer qualsevol servei social.

**ES5**

Sí, potser que hi hagués més informació. Ves que què fan, les reunions, els acords que arriben, que això ens ho traslladin. No bé, potser s'ho queden molt per ells, després fan tot el seu estudi, tot Però no ens arriba a nosaltres. És una informació més dinàmica, més fluïda

## 7. CONCLUSIONS I NOVES LÍNIES D'ACCIÓ I INVESTIGACIÓ

A continuació, s'exposen les principals conclusions en relació amb els objectius de la investigació:

- **Objectiu 1: Identificar el concepte d'intervenció comunitària dels professionals dels SSB:**

En general, les professionals entrevistades recorden haver tractat la intervenció comunitària en els seus estudis, bé com a assignatura o com a eix transversal. Així mateix, es fa referència a què, en el moment d'estudiar-ho, es parlava d'un treball comunitari als barris. En relació a la identificació del concepte que tenen sobre la intervenció comunitària actualment, es conclou que totes coincideixen a percebre-ho com un tipus d'intervenció que permet millorar la qualitat de vida de les persones dins de la comunitat mitjançant el treball en xarxa i el coneixement profund entre tots els agents del barri o zona d'actuació. En l'explicació del concepte, destaquen dos enfocos: el que defineix l'acció comunitària des de la vessant del coneixement mutu, el treball en xarxa i la generació de sinergies amb recursos, serveis i entitats del territori compartint un mateix objectiu, i el que defineix el concepte des de la vessant de l'acompanyament, el desenvolupament social i la millora de la qualitat de vida de les persones en el marc d'una comunitat.

- **Objectiu 2: Analitzar les característiques de la intervenció comunitària a en la intervenció del SSB:**

En relació a la percepció actual de la intervenció comunitària als SSB, diverses professionals coincideixen a destacar que hi ha hagut molts anys en què el treball comunitari no ha estat present i actualment s'està recuperant amb una mirada més àmplia cap a tota la ciutadania, tot i que amb una manca d'estratègia entre les accions que es duen a terme. S'apunta a una menor força del teixit associatiu i una societat més individualitzada com a elements importants del context actual de la intervenció comunitària.

Pel que fa a l'aplicació als SSB, es conclou que les professionals entrevistades coincideixen a opinar que no exerceixen la intervenció comunitària en el seu dia a dia, inclús en aquells serveis socials en què hi ha un procés comunitari en marxa. En relació als diferents àmbits d'intervenció: en l'atenció individual, els acompanyaments individuals es fan de manera puntual i no s'incorpora a les persones ateses al disseny, implementació, dinamització i avaluació dels serveis; en la atenció grupal, es considera que no és la forma habitual de treball

tot i que es detecten algunes experiències puntuals amb una valoració molt positiva per a les persones ateses i el servei; pel que fa al treball en xarxa, en general es considera que si que existeixen espais de treball conjunt amb altres agents del territori, tot i que serveixen més per a la coordinació que per a la creació conjunta d'accions i projectes; i pel que fa a la atenció a la comunitat, es considera que els professionals no tenen una presència activa a l'entorn més proper a través dels seus espais formals i informals, i que no es realitza un suport tècnic a entitats i col·lectius per manca de coneixement o perquè ja ho fan altres serveis al territori.

Cal destacar que, tot i que en general es considera que no es duen a terme els tipus d'intervencions pels quals són preguntats, les professionals coincideixen a valorar-les positivament perquè afavoreixen la relació entre les persones de la comunitat i els professionals, així com entre els agents del territori i, en conseqüència, generen una millor intervenció social.

- **Objectiu 3: Conèixer les necessitats percebudes pels professionals dels SSB en la pràctica de la intervenció comunitària als SSB:**

De les opinions recollides es conclou que la major necessitat detectada pels professionals de serveis socials bàsics és el temps que poden destinar a la pràctica de la intervenció comunitària, la percepció de manca de temps és generalitzada. D'altra banda, es destaca que per tal de fer intervenció comunitària caldria que els serveis socials bàsics comptessin amb menys burocràcia i menys càrrega assistencial, que actualment posen el focus en una mirada més assistencial que comunitària. Entre els elements afavoridors per a la intervenció comunitària es recull la necessitat d'una aposta clara de l'administració i la creació d'una estructura amb lideratge, objectius i protocols clars cap als professionals i, per tant, que no depengui de la voluntarietat dels mateixos. Es percep també com una necessitat una major dotació pressupostària i un increment de les ràtios de professionals, així com la necessitat de més formació i major coneixement dels recursos del territori per poder comptar amb més eines per a l'aplicació de la intervenció comunitària als serveis socials bàsics.

- **Objectiu 4: Identificar les aportacions que el PLACI pot realitzar en l'acompanyament a SSB cap a un model de treball comunitari:**

Es conclou que les professionals entrevistades identifiquen les funcions del PLACI però no coneixen les accions concretes que es duen a terme al seu territori i es percep un allunyament i manca de coordinació entre els SSB i el PLACI. En conseqüència, es recull que les aportacions d'aquest equip a l'acompanyament a SSB cap a un model de treball comunitari

serien impulsar un treball conjunt i intensiu per a la coordinació i traspàs d'informació entre els equips i exercir el rol de motor de la intervenció comunitària, de manera transversal i horitzontal.

En definitiva, les conclusions de la recerca i la proposta de noves línies d'acció i investigació són les següents:

<b>Conclusió 1</b>	<b>Uns serveis socials sense mirada comunitària a la pràctica diària</b>
<b>Proposta d'acció/investigació</b>	Analitzar i repensar les estratègies actuals d'acord amb les necessitats dels professionals de serveis socials bàsics, incorporant la participació activa dels professionals de base en l'elaboració de polítiques comunitàries
<b>Conclusió 2</b>	Certes iniciatives comunitàries als serveis socials bàsics que reporten bones experiències i valoracions positives dels professionals, al marge de la pràctica diària
Proposta d'acció/investigació	Avaluació i promoció de les iniciatives comunitàries que ja funcionen i incorporació dels professionals de serveis socials bàsics a les mateixes amb un rol actiu
<b>Conclusió 3</b>	El treball en xarxa percebut com a element bàsic per al coneixement i la coordinació dels recursos del territori
Proposta d'acció/investigació	Potenciació dels espais de treball en xarxa i foment d'accions i projectes conjunts entre agents
<b>Conclusió 4</b>	La voluntat dels professionals com a motor de la mirada comunitària
Proposta d'acció/investigació	Aprofitament de les motivacions professionals per a la creació d'estructures pròpies als serveis socials bàsics: grups motor, equips comunitaris, etc.
<b>Conclusió 5</b>	Manca d'encàrrec, d'objectius i marc metodològic compartit per l'equip de serveis socials
Proposta d'acció/investigació	Definició d'un marc competencial i metodològic per als professionals, de caire normatiu i amb objectius avaluables.
<b>Conclusió 6</b>	Manca de temps degut a la burocratització dels serveis socials bàsics

Proposta d'acció/investigació	Anàlisi sobre la càrrega assistencial dels serveis socials bàsics i de la delegació de tràmits administratius en altres/noves estructures: oficines de prestacions
<b>Conclusió 7</b>	Necessitat de formació i coneixement dels recursos
Proposta d'acció/investigació	Pla formatiu en intervenció comunitària per als equips de serveis socials bàsics
<b>Conclusió 8</b>	Manca de coordinació i de coneixement mutu entre els serveis socials bàsics i els PLACI
Proposta d'acció/investigació	Creació d'estructures de coordinació estables entre els serveis socials bàsics i els PLACI Treball conjunt, coordinat i horitzontal en la creació del projecte comunitari dels serveis socials bàsics

Finalment, es realitzen una sèrie de propostes de millora en relació a la investigació:

- La realització de Focus Group, per tal de generar discussió entre els professionals i generar menys distorsió en la interpretació de les preguntes, unificant o modelitzant els discursos.
- La incorporació dels professionals del PLACI a la investigació, per generar una comparació entre les visions d'ambdós equips.
- La incorporació de les persones ateses per serveis socials a la investigació, per conèixer la visió percebuda en les atencions rebudes pels professionals i la motivació envers intervencions més comunitàries.

## 8. BIBLIOGRAFIA

- Alemany Monleón, Rosa Maria (2014). La mirada comunitària en la intervenció social. Una experiència pràctica de gestió per a l'acció. RTS: Revista de treball social, ISSN-e 2339-6385, ISSN 0212-7210, N.º. 203, 2014 (Ejemplar dedicado a: Compromís amb la comunitat. Commitment to Community), pàgs. 88-104.
- Avilés, M., Rovira, M., i Bàrbara, B. (2014). El treball comunitari. Un repte per als serveis socials bàsics. RTS. Revista de Treball Social, (203), 63-75.
- Ballester Frago, Marta (2015). Intervenció comunitària i rol dels professionals als serveis socials a Barcelona (Catalunya) i Mont-real (Quebec): una anàlisi comparada. Tesis doctoral, Universitat de Barcelona. <http://hdl.handle.net/10803/390949>
- 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. Ajuntament de Barcelona, 2010.
- Berlanga, M.<sup>a</sup> J. y Lacomba, J. (2021). De la organización y el desarrollo comunitario al desarrollo local y social. Las recomposiciones del Trabajo Social. Trabajo Social Hoy 94 (89-105).
- Casanovas Gracia, Teresa i Plans Ferrer, Rosa Romeu (2020). Treball Social Comunitari a Catalunya de 1960 a 1980. Una aportació històrica. Monogràfic d'Història del Treball Social, núm. 2.
- Claudia C. González R. y José Roberto Calcetero G (2009). Evaluación de impacto social: una estrategia de investigación para Trabajo Social Revista Tendencias & Retos. N.º 14: 43-57.
- Corbetta, P. (2003). Metodología y técnicas de investigación social. Madrid. McGrawHill, pp 448
- Corbin, J. y Strauss, A. (2008). Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Estados Unidos de América: Sage Publications.
- Cortés Izquierdo, Ferran (2017). El desenvolupament comunitari i la rearticulació del sistema de benestar social: els plans de desenvolupament comunitari a la ciutat de Barcelona. Tesis doctoral, Universitat de Barcelona. <http://hdl.handle.net/10803/482203>
- Document de bases per a un marc de referència del treball comunitari als serveis socials bàsics. Departament de Drets Socials, Generalitat de Catalunya, 2022.

[https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/documents\\_base\\_marc\\_referencia\\_treball\\_comunitari\\_serveis\\_socials\\_basics.html](https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/documents_base_marc_referencia_treball_comunitari_serveis_socials_basics.html)

- Flecha García, R. (2015). Evaluación del impacto de la investigación en Ciencias Sociales y Humanidades en la Unión Europea El proyecto IMPACT-EV. Panorama social, Universidad de Barcelona, Nº. 21.
- Flecha García, R. (2018). Evaluación del impacto social de la investigación. Revista de Fomento Social 73/3-4, 485-502.
- Font Redolad, Judit (2014). Treball comunitari i moviments socials, una relació necessària i poc existent. RTS: Revista de treball social, ISSN-e 2339-6385, ISSN 0212-7210, Nº. 203, 2014 (Ejemplar dedicado a: Compromís amb la comunitat. Commitment to community), págs. 36-49
- Ginesta i Rey, Mercè (2014). La intervenció comunitària des dels serveis socials locals de la pèrdua al desig, del desig a l'acció. RTS: Revista de treball social, ISSN-e 2339-6385, ISSN 0212-7210, Nº. 203, 2014 (Ejemplar dedicado a: Compromís amb la comunitat. Commitment to community), págs. 50-62
- Guia operativa d'acció comunitària. Ajuntament de Barcelona, 2009. <http://hdl.handle.net/11703/91427>
- Hernández Aristu, Jesús y Braco Pasamar, Leire (2009). El Trabajo Social Comunitario en España. una aproximación a la historia y a la actualidad. Trabajo social comunitario en la sociedad individualitzada. págs. 17-38.
- Hernández Carrera, Rafael Manuel (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas. Su análisis mediante la teoría fundamentada. Cuestiones pedagógicas: Revista de ciencias de la educación, ISSN-e 2253-8275, ISSN 0213-1269, Nº. 23, 2014, págs. 187-210b
- Lillo Herranz, Nieves y Roselló Nadal, Elena (2001). Manual para el trabajo social comunitario. Narcea.
- Marc Municipal per a l'acció comunitària. Bases conceptuals i metodològiques. Ajuntament de Barcelona, 2005. <http://hdl.handle.net/11703/91461>
- Marchioni, M. (1989). Planificación social y organización de la comunidad. Alternativas avanzadas a la crisis. Madrid: Popular.
- Marchioni, M., Morin L.M., Álamo J. (2013). Metodología de la intervención comunitaria. Los procesos comunitarios. En Buades J., Giménez C. Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios. Generalitat Valenciana: CeiMigra; Cap. 2: (pp 58 – 72).
- Model de serveis socials bàsics de Catalunya Desenvolupament del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS). Departament de Benestar Social i Família, 2015.

[https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions\\_de\\_bsf/11serveis\\_socials/model\\_serveis\\_socials\\_basics\\_catalunya\\_sbass/model\\_serveis\\_socials\\_basics\\_catalunya\\_sbass.pdf](https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/11serveis_socials/model_serveis_socials_basics_catalunya_sbass/model_serveis_socials_basics_catalunya_sbass.pdf)

- Pelegrí, Xavier. Breu perspectiva històrica dels serveis socials a Catalunya. Eines per a l'esquerra nacional, 2008, Núm. 6, p. 47-56, <https://raco.cat/index.php/Eines/article/view/142435>.
- Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024. Departament de Drets Socials. Generalitat de Catalunya: [https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/pla\\_estrategic\\_serveis\\_socials\\_2021\\_2024](https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/pla_estrategic_serveis_socials_2021_2024)
- Ravetllat, Isaac. Apunts sobre la nova Llei de Serveis Socials: (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials). Educació social. Revista d'intervenció socioeducativa, 2008, Núm. 40, p. 100-112, <https://raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/165606>.
- Rebollo, O., Morales, E., Gonzalez, S. (2014) Guia Operativa d'avaluació de l'acció comunitària. Area de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports. Ajuntament de Barcelona. Barcelona
- Sautu, R. (2003). Todo es teoría. Buenos Aires. Editorial Lumiere.
- Serveis socials, acció comunitària i participació ciutadana: un nou marc per a la inclusió: nous escenaris, reptes, estratègia i metodologia. Departament d'Acció Social i Ciutadania, 2009. [https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/serveis\\_socials\\_accio\\_comunitaria](https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/serveis_socials_accio_comunitaria)
- Solís Hernández, Isabel A. (2003). El análisis documental como eslabón para la recuperación de información y los Servicios. <<http://www.monografias.com/trabajos14/analisisdocum/analisisdocum.shtml>>
- Strauss, A. L. & Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundada (1. ed.). Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Treball Social Comunitari a debat. Reflexions i propostes en el context actual. 2018. Comissió de Treball Social Comunitari. Dossier de Treball 2.
- Vilà Mancebo, Antoni (2011). Serveis socials: aspectes històrics, institucionals i legislatius. Barcelona : Editorial UOC.

## 9. ANNEXES:

### 9.1 Annex 1. Guió d'entrevista a professionals de serveis socials bàsics, vinculats als objectius específics de la recerca:

OBJECTIUS ESPECÍFICS	PREGUNTA
<b>Preguntes introductòries</b>	<p>Com estàs?</p> <hr/> <p>Quina experiència laboral tens? Quants anys portes treballant al servei? T'agrada? Has treballat en altres àmbits?</p> <hr/> <p>Vas fer alguna assignatura sobre el treball comunitari quan estudiaves? Què en pensaves, quines referències vas tenir? I ara, quina visió en tens? Què ha canviat?</p>
<b>1. Identificar el concepte d'intervenció comunitària dels professionals dels SSB</b>	<p>Què/Com entens per intervenció comunitària als serveis socials, segons la teva experiència?</p>
<b>2. Analitzar les característiques de la intervenció comunitària a en la intervenció del SSB</b>	<p>Com s'aplica actualment la intervenció comunitària al teu servei?</p> <hr/> <p>En el teu dia a dia, l'apliques? De quina manera? Des de quan? I amb quins agents et relaciones? Si no ho apliques, per què creus que no ho fas?</p> <hr/> <p>Creus que és possible fer intervenció comunitària en les diferents accions (atencions individuals, grupals, amb la comunitat, la xarxa de professionals i amb l'equip) que es duen a terme des de SSB? Com?</p> <hr/> <p>A continuació exposaré uns exemples concrets d'intervenció comunitària. Em podries dir si els duus a terme tu mateixa a algú del teu servei? Penses que són viables? Per què?</p> <hr/> <p>INDIVIDUAL:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fer de connector i acompanyar físicament a les persones ateses als espais, grups, tallers, activitats comunitàries... per a que es vinculin i enforteixin la seva xarxa social</li></ul>

---

#### INDIVIDUAL:

- Incorporar la participació de persones ateses al disseny, implementació, dinamització i avaluació de serveis, programes, protocols i accions.

---

#### GRUPAL:

- Fer una tasca d'aglutinació i enxarxament entre persones veïnes que arriben al servei de manera aïllada, generant espais de relació i vinculació entre elles: Realitzar sessions informatives o d'acollida on es posa més el focus en els recursos comunitaris i el suport mutu, i no tant en els recursos institucionals.

---

#### GRUPAL:

- Connectar i vincular a les persones i grups a espais col·lectius on es promou l'abordatge col·lectiu dels seus problemes (sindicats, associacions d'afectats...).

---

#### COMUNITAT:

- Tenir presència activa a la vida de la comunitat a través de les seves estructures formals i informals: formar part d'espais de participació (comissions, taules de barri, consells sectorials); apropar-se als esdeveniments i festivitats dels pobles i ciutats; aprofitar espais de consum i trobada per conèixer més les dinàmiques del territori (dies de mercat, equipaments comunitaris)

---

#### COMUNITAT:

- Oferir suport tècnics o d'infraestructura a col·lectius i organitzacions que volen impulsar algun projecte o activitat que busca millorar la qualitat de vida d'aquella comunitat.
- Oferir el nostre suport (tècnic, d'infraestructura, material) a entitats que volen repensar els seus serveis i activitats perquè siguin més inclusius i sensibles a la diversitat de realitats personals i socials del territori

---

#### XARXA PROFESSIONAL:

- Participar d'espais de treball conjunt (comissions, taules, consells...) per fer-nos visibles,
-

---

escoltar i recollir informació de coses que passen a l'entorn, enfortir vincles amb altres agents del territori i influenciar-nos mútuament

---

**XARXA PROFESSIONAL:**

- Promoure la participació i vinculació dels altres professionals de la xarxa al disseny i desplegament dels projectes i programes propis de serveis socials, per enfortir-ne l'abast i l'impacte
  - Tenir en compte i incorporar l'agenda d'acció dels altres serveis i recursos a l'hora de planificar l'agenda d'actuació del nostre servei?
- 

Com s'hauria d'aplicar la intervenció comunitària a la intervenció dels serveis socials, des del teu coneixement? Quins elements creus que són necessaris?

---

**3. Conèixer les necessitats percebudes pels professionals dels SSB en la pràctica de la intervenció comunitària als SSB**

Amb quines necessitats i/o inconvenients et trobes a l'hora d'incorporar-lo? Quins elements o factors destacaries des de la teva experiència? (manca de temps, manca de motivació, manca de suport, manca de xarxa al territori, etc.) Quina creus que més?

---

**4. Concretar/Conèixer les aportacions que l'ETACI pot realitzar en l'acompanyament a SSB cap a un model de treball comunitari**

Coneixes l'ETACI i les seves funcions?

---

Com creus que l'ETACI podria acompanyar el procés d'incorporació de la mirada comunitària als SSB? Què és important que hi aportï?

---

## 9.2 Annex 2. Model de full informatiu de la investigació:

### FULL INFORMATIU DE LA INVESTIGACIÓ

<b>Estudis</b>	Màster d'Innovació en la Intervenció Social i Educativa
<b>Títol de la investigació</b>	Anàlisi de la mirada comunitària als serveis socials de Tortosa, Valls i Tarragona
<b>Investigadora</b>	Laura López Castelló
<b>Tutora</b>	Jèssica Cantos Egea
<b>Objecte d'estudi</b>	<p>Analitzar la mirada comunitària en la intervenció dels Serveis Socials Bàsics (SSB):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el concepte d'intervenció comunitària dels professionals dels SSB</li> <li>• Analitzar les característiques de la intervenció comunitària a en la intervenció del SSB</li> <li>• Conèixer les necessitats percebudes pels professionals dels SSB en la pràctica de la intervenció comunitària</li> <li>• Identificar les aportacions que l'ETACI pot realitzar en l'acompanyament a SSB cap a un model de treball comunitari</li> </ul>
<b>Procediment de l'estudi</b>	<p>Per participar a l'estudi, cal fer una entrevista oberta i en profunditat. Aquesta conversa es desenvoluparà en privat entre vostè i l'entrevistador amb l'interès d'obtenir la seva pròpia percepció sobre la seva experiència respecte la intervenció comunitària als serveis socials bàsics. Totes les converses registrades seran absolutament confidencials i no seran manipulades per una altra persona aliena a l'investigador.</p> <p>La informació s'utilitzarà amb l'únic propòsit de dur a terme aquest estudi. Aquestes dades només seran accessibles per l'investigador i, en la publicació posterior, es modificaran els noms dels participants per no revelar-ne la identificació. Les dades obtingudes seran anònimes i estan protegides mitjançant la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.</p>
<b>Participació</b>	La seva participació és totalment voluntària. El seu rebuig a participar en l'estudi o l'abandonament durant la realització, en

el moment que ho consideri oportú, no comportarà cap conseqüència negativa ni se li exigirà cap explicació. Així mateix, aquest estudi no comportarà cap mena de remuneració. Al llarg de l'estudi, si voleu consultar qualsevol dubte o expressar qualsevol suggeriment respecte a l'estudi podreu fer-ho a través del número de telèfon o correu electrònic de la investigadora.

***Beneficis esperats i efectes adversos***

La seva participació en l'estudi permetrà un coneixement més gran sobre la intervenció comunitària als serveis socials bàsics. D'altra banda, aquest estudi no comporta cap risc envers les persones participants. Finalment, a la finalització de l'estudi, us proporcionarem els resultats obtinguts, si així ho desitja.

Tarragona, gener de 2024

### 9.3 Annex 3. Model de consentiment informat:

#### Hoja de consentimiento informado

**Título del estudio:**<sup>1</sup> MÁSTER EN INNOVACION EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA

**Datos de contacto del investigador/a principal:**<sup>2</sup>

Laura López Castelló

Yo .....<sup>3</sup> c  
on NIF/NIE/Pasaporte.....

- He leído la hoja de información al participante sobre el estudio de la que se me ha entregado una copia.
- He podido preguntar y resolver mis dudas sobre el estudio y mi participación.
- Comprendo mi participación en el estudio de acuerdo con aquello que expresa la hoja de información al participante sobre el estudio y de las respuestas a mis preguntas, así como los riesgos y beneficios que comporta.
- Acepto que mi participación es voluntaria y doy libremente mi conformidad para participar en el estudio.
- Conozco que me puedo retirar en cualquier momento de participar en el estudio sin que ello me pueda causar ningún perjuicio.
- Estoy informado sobre el tratamiento que se realizará de mis datos personales.
- Doy mi consentimiento para el acceso y utilización de mis datos en las condiciones detalladas en la hoja de información al participante sobre el estudio.

**Sí**  **No**

- <sup>4</sup>Doy mi consentimiento para la difusión de mis datos personales junto con la publicación de los resultados del estudio.

**Sí**  **No**

- Una vez finalizada la investigación, es posible que los datos obtenidos sean de interés para otros estudios relacionados. En relación con esto, se ofrecen las opciones siguientes:

**NO autorizar** el uso de sus datos en otros proyectos de investigación relacionados.

**SÍ autorizar** el uso de sus datos en otros proyectos de investigación relacionados.

---

<sup>1</sup> Del proyecto de investigación, Tesis Doctoral, TFG o TFM. Si existe, incluir también el código o referencia del estudio.

<sup>2</sup> Indicar los datos de contacto del investigador/a principal; nombre, teléfono, correo electrónico y ubicación física.

<sup>3</sup> Indicar el nombre y apellidos del participante.

<sup>4</sup> Sólo si en los resultados del estudio que se publicarán aparece el nombre de las personas o datos que permitan identificar a la persona, así como su imagen o su voz sin técnicas de anonimización.

<sup>5</sup> Y para expresar este consentimiento, el participante firma en la fecha ..... y el lugar ..... esta hoja de consentimiento:

Firma del participante .....

---

<sup>5</sup> Si el participante puede prestar libremente el consentimiento utilizar este redactado hasta la siguiente nota cuyo redactado se puede eliminar.