

# Projecte URBAN

Joan Costa, Jaume Funes, Cristina Sànchez, Antoni Ruiz, Sílvia Villegas,  
Milagros Barruti

OCTUBRE 2000

11/1/02  
Sílvia Villegas

11/1/02

11/1/02

11/1/02

11/1/02

11/1/02

# Projecte URBAN

## AUTORS

- Joan Costa
- Jaume Funes
- Cristina Sànchez
- Antoni Ruiz
- Sílvia Villegas
- Milagros Barruti

## ÍNDEX

<b>L'EXPERIÈNCIA DE L'EQUIP ASSESSOR DE LA FUNDACIÓ JAUME BOFILL</b>	3
Què hem pogut fer com a equip assessor extern?	3
Introducció	3
Algunes reflexions sobre el treball fet	3
Els indicadors	3
Un pas més. L'anàlisi de les Memòries	4
Expais de reflexió sobre l'experiència Urban	5
<b>LES DADES ESTADÍSTIQUES I L'ANÀLISI DE LA REALITAT SOCIAL DEL TERRITORI URBAN DE BADALONA</b>	7
El paper de l'anàlisi de les dades en el projecte	7
Els resultats de les anàlisis: dues realitats socials	9
La zona prioritària URBAN	9
Comparació entre el perfil poblacional i els casos atesos pel programa URBAN	12
A tall de conclusió: l'anàlisi sociològica i el treball social	14
<b>ELEMENTS D'ESCENIFICACIÓ DE L'AVALUACIÓ. EL PROCÉS DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ (BASES DE DADES INFORMATITZADES)</b>	15
Presentació	15
El procés de construcció dels registres d'informació	16
Tractament de la informació recollida. Procés d'anàlisi.	19
Perspectives de futur. Possibles escenaris.	21
Annexes	25
<b>REFLEXIONS SOBRE L'EXPERIÈNCIA DEL PROJECTE URBAN</b>	41
Presentació	41
Treball integrat en el territori i participació de la comunitat	42
Participació i posada en marxa de projectes locals	42
Entitats, polítics i tècnics	43

Intervenció integrada, intervenció sectorial	44
Alguns balanços de les pràctiques de treball conjunt amb entitats que s'han donat	44
Sobre l'atenció i el seguiment individualitzat	45
Cap a les noves formes de treballar	45
Seqüències de seguiment, itineraris d'atenció	46
Una nota final sobre les activitats del grup	47
Sobre l'acollida, les vies d'entrada i els estils d'atenció	48
Hipòtesi errònia	48
Hi ha demanda, però també oferta	49
Atenció personalitzada sense "derives"	50
El contingut de l'acollida	51
Després d'aquest període de treball podríem dir que estem d'acord en què:	52
Els principis bàsics del treball integrat	53
Treballar amb joves suposa parlar d'itineraris, de carrer, evitar categories patològiques	55
Recursos i activitats però al servei de l'acompanyament	56
URBAN i l'escola secundària	56
Per canviar les formes de treballar als serveis socials calia fer equip	57
La gent amb moltes càrregues, les persones amb moltes necessitats i les respostes a donar	58
Algunes reflexions més sobre el treball comunitari	60
L'autonomia en els processos de dinamització comunitària	62
Algunes matisacions quan es tracta de treballar amb els joves i la comunitat	64
Seguiment i accés a l'ocupació	66
<b>REFLEXIONS SOBRE L'EXPERIÈNCIA DEL PROJECTE URBAN... en clau de futur</b>	68
Els circuits d'atenció. De la construcció del procés d'acollida a la interrelació entre actuacions	68
Reflexions a l'entorn del tipus d'atenció a les persones posada en pràctica	73
Treballar amb més d'una persona alhora	74
L'anomenat treball comunitari	75
<b>RESUM EN VISTES A UNA PRESENTACIÓ PÚBLICA</b>	78

# L'EXPERIÈNCIA DE L'EQUIP ASSESSOR DE LA FUNDACIÓ JAUME BOFILL

## Què hem pogut fer com a equip assessor extern?

### *Introducció*

Cadascun dels membres de l'equip varem tenir assignades, a l'inici del Projecte Urban, una serie de tasques d'assessoria relacionades amb el treball que estaven realitzant alguns dels equips o Actuacions, coordinadors o responsables del projecte.

A la primera fase del Projecte, les demandes es van plantejar individualment, és a dir, cadascun dels membres de l'equip de la Fundació tenia assignada una dedicació i encàrrec específic, atenent la demanda dels responsables del Projecte. Aquesta particularització en la feina a desenvolupar, en les relacions també parcials i formals amb determinats responsables, coordinadors o actuacions, suposava la dificultat de tenir una visió de conjunt del que s'estava fent, tant en el Projecte Urban, com del que nosaltres mateixos feiem.

En aquesta fase les reunions de l'equip de la Fundació tenien un caràcter informatiu del que cadascú estava fent, o intentava fer i, en general, tots tractaven d'esbrinar quins eren els principals factors que incidien en els entrebancs que anaven apareixent i que, amb molta freqüència, dificultaven no només el treball objecte de l'encàrrec, sinó també les difícils relacions que, en alguns casos, es donaven amb els components dels equips del Projecte Urban.

Les reunions de l'equip assessor es van anar configurant cada vegada més a coordinar la nostra tasca i a plantejar determinats canvis a l'equip responsable del Projecte Urban, tant a nivell de demandes que no es podien acomplir, com a suggeriments de formes de treball que implicaven una major coordinació a tots nivells.

Finalment, les noves propostes metodològiques i de coordinació, la millora de la pròpia dinàmica dels equips del Projecte Urban i, especialment, la percepció i actitud cap a nosaltres no com a "evaluadors" o equip que anava a proposar encara més feina, sinó com a professionals disposats a treballar "al costat d'ells" va donar com a resultat trobar, en part, la clau de com s'havia d'haver treballat desde bon començament.

## **Algunes reflexions sobre el treball fet**

### *Els indicadors*

Una de les demandes que es van plantejar a l'inici va ser l'assessorament per tal d'implementar una graella d'indicadors de seguiment i avaluació de la feina que s'estava realitzant pels diferents equips o Actuacions.

Els responsables dels Programes Europeus, coordinadors dels diferents equips del Projecte Urban, havien de realitzar periòdicament informes d'evaluació externa demanats desde Brusel·les i Madrid (FSE, anuals i FEDER, semestral-anual). Una part important d'aquests informes consistia en mesurar mitjançant graelles d'indicadors, el treball fet. La dificultat d'establir un mètode de treball social amb objectius mesurables i conjunts ja estava contemplada, i aquesta dificultat va ser arrossegada, tant pels responsables de realitzar l'*arquitectura* d'indicadors, com pels membres de l'equip de la Fundació Bofill que van haver d'assessorar, limitant-se a realitzar un diagnòstic del que s'estava omplint, de valorar si servien o no els diferents indicadors, aportar altres indicadors utilitzats en altres projectes, etc.

Després d'un temps de feina amb resultats molt poc positius, es va veure que les graelles d'indicadors realitzades amb molts esforços, ni tan sols van ser considerades vàlides, per la seva complexitat i manca de significació real del que es feia, pels organismes que les demanaven. No obstant, el temps dedicat a l'anàlisi i les diferents reunions amb els responsables de la confecció de les graelles es va anar veient com no es podia realitzar un sistema d'indicadors si no es disposava d'un sistema de base de dades global. Es a dir, el treball que realitzava cada equip no estava enregistrat amb criteris precodificats unitaris, d'aquesta forma, cada actuació anava treballant, però el registre de allò que s'estava fent, de la població atesa i d'altres variables específiques, no existien enlloc. Per tant difícilment es podia evaluar o realitzar un seguiment acurat si no es disposaven de les dades per fer-ho. Aquest vuit va donar pas a una altra fase, també complexa, com veurem més endavant: l'implementació de la base de dades genèrica del Projecte Urban.

La principal reflexió que podem fer d'aquest tema és que malgrat el sentiment de frustració per les dificultats sorgides i la impossibilitat de respondre satisfactòriament a la demanda, no es va renunciar a continuar el treball d'assessoria per part de la persona de l'equip que havia assumit aquest encàrrec. Després, però, les coses van començar a anar d'una altra manera. Vist desde ara el camí es va fer a l'inrevés, de dalt a baix.

### ***Un pas més. L'anàlisi de les Memòries***

Al llarg de l'any 1998 es va obrir una etapa d'avaluació general del projecte a partir de l'anàlisi documental, centrada especialment en l'anàlisi de les Memòries semestral elaborades per cada Actuació. Primer es van treballar les memòries de l'any 1997, i posteriorment, segons s'anaven confeccionant a final de cada semestre, s'analitzaven les corresponents a cada semestre finalitzat.

Els membres de l'equip de la Fundació que realitzava aquesta tasca, paral·lelament tenia algunes reunions amb els coordinadors de les Actuacions o amb els responsables del Projecte Urban, juntament amb la resta de l'equip de la Fundació.

L'anàlisi de les Memòries, sobretot les de 1997, en primer lloc, va donar com a resultat positiu el tenir una visió de conjunt del que s'estava fent, malgrat que cada Actuació estava molt centrada en l'especificitat de la seva feina (vessant "professional") i també amb una visió molt parcial de la gent que estava atenent i la forma en que aquesta arribava o s'anava a buscar. També era evident que cada actuació anava generant tot un seguit de xarxes amb entitats del territori, cadascuna amb les seves dificultats o resultats positius.

Els criteris de confecció de les memòries, en general, eren també específics de cada Actuació. Mentre algunes ja feien servir dades quantitatives a partir de les bases de dades que havien generat, altres es centraven més en descripcions qualitatives, aportació d'informes d'entitats que col·laboraven, descripció de noves accions, projectes generats al sí de cada Actuació, etc.

Les Memòries al llarg de l'any 1998 ja anaven configurant un canvi important, la coordinació entre les actuacions. Unes actuacions més que d'altres, anaven treballant conjuntament en el seguiment i atenció a les persones, generant noves formes de treball i circuits d'atenció.

Tot això nosaltres ho anaven veient... però quan ja havia passat. L'anàlisi va permetre reflexionar, suggerir línies a seguir o criticar procediments que semblaven inadequats. No obstant, la manca d'espais de reflexió i debat i les dificultats per mantenir una relació més empàtica amb els membres dels diferents equips, va suposar una barrera que en alguns casos es percebia com a impossible de traspasar. Malgrat els intents per generar espais de trobada no tan formalitzats com les "reunions" planificades, impedia un seguiment més adient del dia a dia. Com a equip d'assessorament extern nosaltres erem percebuts com a "evaluadors", per tant, novament com a un factor més de control i crítica, afegit als problemes i tensions que desde diferents llocs apareixien, a més de les dificultats generades pels canvis d'estil de treball que, de vegades de forma intuïtiva, anaven assajant. Paral·lelament s'estava implementant la base de dades, ja que, les preguntes més centrals no es podien respondre encara, com, per exemple, quina és la població atesa? Com l'estem atenent?

En aquesta etapa el treball conjunt i la coordinació de l'equip assessor es va incrementar amb reunions més freqüents. La reflexió sobre noves línies de treball, propostes, anàlisi de les noves demandes, problemes a resoldre per millorar la relació i la feina que estaven realitzant va facilitar també la coordinació amb l'equip directiu del Projecte per trobar altres línies de treball per a l'any 1999, final del Urban. Així es van organitzar al llarg de l'any, sessions de reflexió i debat amb els diferents professionals de les Actuacions. Es tractava de superar el bloqueig del que fins llavors havia estat percebut com a "evaluació", per parlar del que s'havia fet i encara s'estava fent, dels problemes i dificultats, però també de tot allò que es valorava com a positiu... aquestes trobades es van considerar, doncs, com a

### ***Espais de reflexió sobre l'experiència Urban***

Les sessions de treball es van organitzar amb una periodicitat mensual, el primer semestre (abril a juliol) i dues sessions al mes d'octubre de 1999. Les reunions es van realitzar en bones condicions d'espai. Una sala, amb una taula gran, permetia que els participants es trobesin en un lloc tranquil i sense interrupcions, per tal d'intercanviar les seves experiències i reflexions. A partir d'un guió prèviament enviat desde la Fundació Bofill, s'iniciava la sessió moderada per dos membres de l'equip de la Fundació. Les sessions, d'una duració aproximada de dues hores, eren grava-des íntegrament. L'objectiu principal era recollir i reflexionar sobre les formes positives de treballar apreses al llarg del projecte, així com les principals dificultats que havien sorgit.

El fet de donar un caràcter formal a les sessions (el guió, la gravadora i el paper dels moderadors) no va generar cap problema, ja que tant els temes proposats com la dinàmica de les trobades, es va plantejar de manera molt flexible, per tant, els i les

professionals que hi participaven anaven abocant les seves experiències i opinions, sense tensions ni discussions, ja que es tractava de recollir les temàtiques més importants per als diferents professionals de l'equip Urban, i sobretot, reflexionar propostes de futur.

Algunes sessions de treball es van realitzar amb la major part dels professionals de cada Actuació i d'altres amb professionals de diferents actuacions quan aquests havien realitzat un treball integrat.

Després de cada sessió, a partir de la transcripció íntegra del contingut, va servir de base per realitzar una primera anàlisi dels principals temes tractats, amb criteris d'ordenació del discurs, recollint la major part de la riquesa dels debats. Aquest material va servir, per introduir nous temes a les sessions posterior, i finalment per redactar l'informe final .

Aquesta metodologia de treball qualitatiu ha estat considerada, tant per l'equip de la Fundació que hi va participar, com, en general, pels diferents professionals de l'equip Urban com una experiència molt positiva i, finalment gratificant per a tots. La interrelació directa amb l'equip humà del Projecte, l'actitud positiva envers la participació de tots, la pèrdua de les pors i resistències per explicar les dificultats i els que, en principi es consideraven errors o accions fallides, però després s'anализaven com a dificultats externes o errors d'interpretació i d'altres factors, van afavorir el treball de tots.

Una de les reflexions que es pot fer és que aquesta forma de treballar, recollint les formes positives i les dificultats que sorgeixen a la feina del dia a dia, hauria d'haver-se donat desde el començament, la qual cosa ens hauria permés realitzar millor la nostra tasca d'assessorament i seguiment d'allò que s'estava fent.



## **LES DADES ESTADÍSTIQUES I L'ANÀLISI DE LA REALITAT SOCIAL DEL TERRITORI URBAN DE BADALONA**

La participació de la Fundació Bofill en el programa Urban de la Serra d'en Mena de Badalona ha estat una experiència prou interessant i enriquidora com per a que ara reflexionem sobre tot el procés dut a terme.

La demanda d'acompanyament que va arribar a la nostra institució des de l'Oficina Municipal de Programes Europeus de Badalona suposava endinsar-nos en una tasca prou engrescadora tant per la importància i naturalesa dels fons -un programa europeu- com pel projecte que es volia desenvolupar des dels serveis socials de l'Ajuntament. Un projecte molt innovador, ambiciós i a llarg termini, en el que la nostra feina de paternariat havia de tenir una gran significació en el desenvolupament del programa i en els resultats assolits.

Acabat ja el projecte Urban s'imposa la reflexió sobre quina ha estat la tasca realitzada, quina ha estat la nostra contribució al projecte i especialment quin ha acabat essent el contingut real del concepte de paternariat. Hem de començar doncs per analitzar la demanda que vem rebre i quina ha estat la nostra resposta.

### **El paper de l'anàlisi de les dades en el projecte**

Un dels aspectes clau que omplen de contingut la funció de paternariat de la Fundació en el projecte és la seva aportació al coneixement del territori . De fet bona part de les demandes d'Urban a la Fundació s'expressaven en aquest sentit. La feina realitzada per nosaltres s'ha traduït en diversos informes complementaris que anaven perfilant des de diverses metodologies d'anàlisi i àmbits socials la radiografia de la realitat social de la zona estudiada.

És habitual quan es produeix una demanda com la que se'ns va presentar a nosaltres pensar tot seguit en el disseny d'una gran investigació sobre les condicions de vida de la població. Una cosa es pensar-hi i tenir ganes de dur-la a terme i una altra molt diferent poder-ho fer. La majoria de vegades per qüestions de calendari i de disponibilitat de recursos s'ha d'afrontar l'anàlisi de manera més modesta. Que és faci així no vol dir que no sigui útil, ans al contrari, de fet l'aproximació a la realitat des de diferents fonts d'informació ja existents en la societat i la complementació d'aquestes amb d'altres creades a mida pels investigadors, pot arribar a ser fins i tot molt més profitosa. Això és exactament el que ha passat a la Serra d'en Mena, de la qual tenim ara un coneixement molt acurat a partir de petits estudis que ens han permès aproximar-nos a la seva població de maneres diverses i complementàries.

El que primer vem fer va ésser una anàlisi de la població a partir de les dades del darrer Cens i del Padró d'Habitants de 1995 -que s'ha complementat el 1999 amb les dades de l'Estadística de Població 1996-, per situar les característiques de la població respecte de Badalona i Catalunya i també la seva evolució en els darrers anys. El panorama, no del tot desconegut, que ens van aportar aquestes dades el vem complementar amb l'anàlisi de diferents fonts per tal de veure quin era l'estat més actual possible de la precarietat social i quins eren els seus trets de futur. D'u-

na banda es van analitzar els usuaris dels serveis socials, els seus trets socials, les problemàtiques que presentaven etc.; i de l'altra es va decidir fer treball de camp analitzant d'una banda el col·lectiu dels immigrants que quedava fora del coneixement de les dades oficials i, de l'altra, el teixit associatiu del barri que ens podia aportar nova informació, tal com va passar, per al coneixement de la zona. Així mateix hem fet tres estudis més a partir de dades secundàries, un sobre l'activitat econòmica de la zona, un altre sobre els aturats i un tercer sobre les condicions dels habitatges, per acabar de completar el coneixement de les condicions de vida de la població.

- **Primera aproximació a la zona prioritària:** una anàlisi estadística de les dades del Padró d'habitants 1995.
- **Anàlisi de les dades censals segons el barri i el grup d'edat de la zona prioritària:** anàlisi comparativa entre barris, ampliació de l'informe anterior.
- **Anàlisi de les dades censals de la població de 14-20 anys de la zona prioritària:** anàlisi específica de les dades del padró 1995 per a aquesta franja d'edat.
- **La situació de la immigració extra-comunitària a la zona del Pla Urban:** recull els resultats de les entrevistes realitzades a immigrants extra-comunitaris residents a la zona i als responsables d'institucions públiques i privades que treballen amb aquesta població.
- **Treballem per treballar: perfil sociològic de l'usuari (I i II):** anàlisi del tipus d'usuari atès pel programa per observar quin era el perfil de l'atur de la zona
- **La zona prioritària maig 1998:** resum del coneixement de la zona prioritària fins a la data
- **Introducció a l'informe de l'habitatge:** anàlisi de dades socio-econòmiques de les famílies dels habitatges pendents d'ésser enderrocats segons els plans d'actuació urbanística que contempla la línia d'actuació "Hàbitat per a viure".
- **El teixit productiu de la zona prioritària: Ocupació i empresa:** anàlisi de les característiques i el volum de l'activitat empresarial a la zona que inclou un apartat específic sobre els trets fonamentals de l'atur al territori.
- **El teixit associatiu de la zona Urban:** entrevistes realitzades als responsables de les principals entitats del barri sobre dos temes: les problemàtiques socials al barri i el coneixement del programa URBAN per part d'aquestes entitats i extensivament per la població de la zona.
- A aquests estudis s'hi han afegit en l'última etapa de la col·laboració dos més sobre l'anàlisi exhaustiva de la població atesa per Urban i la comparació entre aquesta i el perfil poblacional del territori.
- **Perfil social de la població tractada al programa Urban. Base de dades 1996-setembre 1999:** anàlisi de les dades dels usuaris del programa a partir de les variables incloses per cada actuació a la base de dades.
- **Comparació entre el perfil de la població del territori i el perfil del col·lectiu d'atesos pel programa Urban:** anàlisi de les semblances i diferències entre els dos col·lectius poblacionals.

Aquesta darrera anàlisi no respon tant a una demanda concreta feta pels professionals del programa Urban com a la conseqüència lògica de la nostra tasca en el projecte. Nosaltres entenem que una funció bàsica del paternariat és ajudar a la reflexió sobre el desenvolupament del projecte i per tant avaluar la feina feta. Des de la perspectiva de l'anàlisi de la realitat social de la zona el tractament de les dades ens permet un fet substancial per a aquesta reflexió: l'anàlisi comparativa de les dues poblacions, la total i l'atesa.

De fet, tots i cada un dels informes enumerats responen al mateix objectiu, i en ells mateixos són eines per comparar, avaluar i redefinir la programació i la tasca diària dels professionals del programa Urban. Només és en aquest darrer que la comparació es materialitza en dades estadístiques perquè no és fins al final del procés que la base de dades dels casos atesos està en funcionament.

## **Els resultats de les anàlisis: dues realitats socials**

### ***La zona prioritària URBAN***

Relatem aquí, de forma resumida, el coneixement del territori aconseguït com a resultat del treball precedents per tal de proporcionar als professionals dels serveis socials de la zona un coneixement ample i veraç de la població que viu al territori Urban.

La zona d'anàlisi, anomenada zona prioritària a l'estudi, ha estat un territori que en el període de 1981 a 1991 ha perdut força població de dret però no és arriscat afirmar que paral·lelament n'ha guanyat de fet, especialment immigrants extracomunitaris del Magreb i possiblement de xinesos però aquesta darrera és una població fantasma de la qual no es té informació. La zona prioritària és la que recull el contingent de població immigrada més considerable de Badalona 30,5% -1120 persones que són el 2,1% del total de població de la zona-. Els immigrants extracomunitaris només són 795, dels quals el 61'25% (487) són del Marroc, xinesos són el 4,6%, els bengalis l'1,1% i els indis l'1%. Hem de tenir present, però, que cap d'aquests col·lectius és vist pel barri com font de conflictes, tot al contrari del que passa amb la població gitana, malgrat que aquest col·lectiu no és nouvingut.

La distribució per barris és força homogènia pel que fa a la població marroquina -no tant pel total d'immigrants-, encara que els barris no aporten la mateixa quantitat de població a la zona prioritària. Cal destacar que La Pau es la que té el nombre més petit del col·lectiu, La Salut és la que té el percentatge més alt si tenim en compte tots els immigrants però queda en segon lloc si només comptem la població marroquina que té un percentatge lleugerament superior a Llefià, malgrat que aquest és el barri amb més població a la zona. Alhora hem de tenir en compte que el barri que mostrava una tendència de guanyar població el 1991 era també Llefià i que el que més població havia perdut era La Salut (5300 habitants).

Aquesta diferència en el creixement i la composició de la població ja ens dóna una primera característica que marca diferències entre els barris. La segona és la seva estructura poblacional, és jove en conjunt i en comparació a la resta de Badalona i Catalunya, però ho és sobretot en els barris de La Salut i de La Pau. És cert que si mirem l'evolució des del 1981 la tendència és a l'envelliment seguint la pauta general, però malgrat això la piràmide que presenten segueix sent més esprimatxada per

la punta que el perfil de Catalunya (els més grans de 65 anys no arriben al 10%). Pel que fa a la població immigrada extra-comunitària també presenta un perfil jove. La majoria són homes 60,8%, nois joves solters però també de casats que venen sense la família i que esperen poder portar-la aquí. De fet la joventut és una de les característiques més marcades del barri; així es reflexa també a la actuació de Treballem per Treballar on una tercera part dels usuaris autòctons són joves de 16-20 anys, una altra tercera part adults de 30 a 49 anys i una quarta part tenen entre 21-29 anys; i entre els immigrants, una quarta part també té entre 20-29 anys i dues terceres parts entre 30 i 49 anys.

Una segona característica que diferencia els barris és el nombre de membres a la llar. Pel conjunt de la zona prioritària les famílies més nombroses són les de 4 membres que representen una tercera part del conjunt però a diferència de la tendència actual les llars de més de 5 membres encara tenen una presència important i en canvi les unipersonals són poc significatives. Les diferències entre barris es produeixen bàsicament per la singularitat del barri de La Pau que mostra una polarització en les llars de més de 5 membres i en les llars unipersonals i en el barri de La Salut que ho fa en les de 3 i 4 membres. És important també assenyalar que dels usuaris de Treballem per Treballar, una mica més de la meitat són solters, una tercera part casats i aproximadament el 9% separats. D'aquest darrer col·lectiu la majoria són dones i també són majoria les dones que diuen tenir responsabilitats familiars del conjunt dels usuaris d'aquesta actuació.

El que és una constant en el conjunt de la Zona prioritària és el baix nivell educatiu de la mateixa. El perfil educatiu de la població es caracteritza per un alt grau d'analfabetisme -destaca el 6,9% (5% per les dones) dels homes entre 15 i 19 anys-, i perquè la majoria de la població té estudis d'EGB siguin aquests amb graduat, certificat o sense certificat d'estudis i, en canvi, hi ha pocs estudis secundaris i superiors. Pel que fa als immigrants extra-comunitaris el nivell educatiu sembla que és també el de graduat escolar per a la majoria tot i que hi ha gent analfabeta i sense coneixement del francès, per tant molt similar al de la població autòctona. Seguint aquest perfil, a Treballem per Treballar la majoria d'usuaris del servei tenen estudis d'EGB ja sigui amb graduat, amb certificat o sense, i només apareix un 10% amb estudis secundaris.

Anem a parlar ara de la vida productiva de la població. El primer tret que cal assenyalar és que una mica més de la meitat de la població es troba en situació d'inactivitat. Els ocupats no arriben a 1 de cada 3 en la zona prioritària i hi ha tres vegades més desocupats que ja han treballat que no pas buscant la primera ocupació. El segon, que per sexes trobem una gran diferència en relació amb l'activitat. Les dones es troben molt més en situació d'inactivitat que no pas els homes. És entre els actius, aturats i ocupats, entre els que hi ha més diferències per sexe: la població activa de les dones és molt més petita que la dels homes. El percentatge de població ocupada de les dones no arriba ni a la meitat que el dels homes. En aquest cas les diferències entre la població dels barris de la zona prioritària no són significatives. Els perfils poblacionals respecte de la relació dels individus amb l'activitat semblen calcats d'un a l'altre barri, les diferències són només de dècimes.

Per arrodonir la informació sobre el treball productiu dels individus només disposem de les dades sobre la situació professional dels ocupats. El gruix de la població ocupada, més del 80%, de la zona és assalariada fixa i eventual: els fixos són només el 45,5% de la població total ocupada i els eventuals el 37%. A molta distància, la tercera situació majoritària és la d'empresari sense assalariats que en la zona prio-

ritària és un 10%. La precarietat entre els assalariats és molt més gran entre les dones que entre els homes, a l'hora que augmenta el pes de la salarització de les dones respecte dels homes. Anem a veure que passa per barris. En el perfil de la situació ocupacional de la població sí que trobem diferències prou significatives entre els barris de la zona prioritària. En tots es manté la importància de la salarització però la precarització de la mateixa varia d'un barri a l'altre. El barri de La Pau és el que té més població, comparativament parlant, en situació d'assalariat eventual, i el de Llefia el que menys amb cinc punts de diferència. Així mateix, és Llefia a on hi ha més empresaris sense assalariats i a La Pau on menys n'hi ha. La població de La Salut és la que s'aparta menys del perfil poblacional total.

Pel que fa a l'activitat econòmica de la zona prioritària, malgrat que hem treballat amb fonts indirectes, no ajustades al territori i no exhaustives, podem parlar d'alguns trets característics de la mateixa. El primer que queda clar és que la zona es caracteritza per la poca activitat tant d'empreses -si més no el teixit empresarial declarat i legal és feble-, com dels treballadors, perquè les taxes d'atur de que disposem són altes. El 1993 la taxa era del 22% per tota la zona Urban, cinc punts per sobre de la de Badalona. Aquí trobem una altra diferència entre barris, el 1993 la taxa d'atur de La Pau era lleugerament més baixa (20%) però no n'hem pogut seguir l'evolució.

Els aturats de la zona Urban es caracteritzen respecte a d'altres zones de Catalunya per la forta presència d'homes i de menors de 30 anys sense que això vulgui dir que els col·lectius als que normalment més castiga l'atur -dones i majors de 30 anys- no hi estiguin també representats. No és d'extranyar, doncs, que un problema important que detecten les associacions a la zona és la dificultat dels joves per emanciparse i deixar el barri. Dins dels usuaris de Treballem per Treballar estan aturats el 88,5% i una quarta part són aturats no registrats a l'Inem. Al col·lectiu el caracteritzen els joves que busquen la seva primera feina, però també és important assenyalar els aturats de llarga durada o les situacions d'entrada i sortida constant del mercat laboral. Així mateix, en les darreres incorporacions d'usuaris al servei han augmentat les dones.

Tornant al teixit empresarial, la radiografia de la zona que se'ns presenta és que aquesta està fortament caracteritzada per les empreses del sector terciari que són les dues terceres parts i per les de la construcció que passen una mica del 10%. És curiós que aquesta zona respecte a la resta de Catalunya i Espanya es caracteritzi precisament per l'important percentatge dels treballadors de la construcció (22,12% tres vegades per sobre de la xifra a Catalunya) segurament influeix molt en aquesta dada la importància que té el sector de la confecció dins dels serveis i la seva soterració en l'economia submergida. Sembla que també corroboren aquest fet les dades que aporten els usuaris de Treballem per Treballar, la majoria d'homes ténen experiència de feines en la construcció i les dones en serveis a empreses però només un 8% del total ha treballat en la confecció. Així mateix un 7,5% dels usuaris del servei que estan treballant ho fan sense contracte, i en la història laboral dels usuaris veïem sobretot com la precarietat laboral i la temporalitat de les feines és més important en les dones que en els homes, tot i que en aquests darrers n'hi ha més amb experiència i al contrari, hi ha més dones que busquen la seva primera feina.

Les empreses de la zona es caracteritzen per un tamany petit, una tercera part d'elles tenen 1 o 2 treballadors i només una cinquena part té més de 10 treballadors. La majoria d'empreses de la confecció són d'un sol treballador i de les de la construcció tenen una mitjana de 5,62 treballadors. Aquestes característiques ens per-

meten suposar que els llocs de treball i la feina majoritària en la zona es caracteritza per feina estacionària, fluctuant, poc remunerada, i bàsicament precària. En el cas de la confecció és evident la importància de l'economia submergida que es reflexa en les entrevistes als immigrants -quasibé tots els marroquins hi treballen- en la manca de contractes i prestacions, en l'estacionalitat, en els sous baixíssims -els treballadors guanyen de 500.00 a 750.00 pessetes l'any-, les llargues jornades -el mínim són jornades de 10 hores sis dies a la setmana i hi ha casos de 15 o 16 hores diàries-, etc. A més a més és remarcable la queixa dels magribins sobre la disminució del seu poder adquisitiu per les noves onades d'immigrants que treballen a menor preu i per la competència amb els xinesos que treballen fins i tot de nit. El nivell d'ingressos de les famílies, de fet, és una de les grans preocupacions al barri i un dels problemes prioritaris que assenyalen les associacions de la zona. L'alternació de llargs períodes d'atur, treballs temporals, economia submergida, etc. ha esdevingut una dinàmica freqüent entre la població activa autòctona.

El que es perpetua és el problema de l'habitatge. L'any 1991-1992 ja se situaven a la zona prioritària un 18% d'habitatges que no reunien les condicions mínimes d'habitabilitat, i a més un 3% del total corresponien a barraques i infra-habitatges de les zones de passadissos. No tenim dades actuals però el que sembla clar és que la situació no ha canviat i en tot cas ha crescut el problema amb les onades d'immigrants. Els marroquins es queixen dels molts problemes que tenen amb l'habitatge: preus abusius, contractes temporals, llocs insalubres, convivència de vivenda i taller, amuntegament, la gent no els vol llogar pisos normals, etc. Fins al punt que afirmen que el primer problema que tenen és la regularització de la seva situació i el segon la vivenda. De fet, també la població autòctona de la zona considera el problema de les condicions de l'habitatge com un dels més importants.

La vida associativa a la zona prioritària és considerable encara que aquest mateix teixit associatiu es queixa del poc dinamisme de la zona, de fet un dels problemes més greus que presenta és la manca de contactes entre les diferents entitats, el que els permetria tenir un ressò més gran en la zona.

Pel que fa als immigrants no hi ha massa llaços entre el col·lectiu, per les diferents procedències i per moltes hores de feina i competència per la feina. Sembla que són molt importants les diferències entre els immigrants marroquins de l'àmbit rural i els que venen de l'àmbit urbà. La població de l'àmbit rural és més treballadora, acostumada a condicions de vida molt dures, però té menys capacitat de relació amb els altres i amb els autòctons i més dificultat d'adaptar-se a la vida de la ciutat, també són més religiosos i més tradicionals. Així i tot tenen llocs de reunió: dos bars i la mesquita. Amb la població autòctona els problemes venen per la llengua, però també per la diferència de cultura. Per exemple, els nens no acostumen a participar en les activitats extra-escolars. Alhora sembla també que aquest col·lectiu té més facilitat per contactar amb institucions socials privades que no pas amb les municipals.

### **Comparació entre el perfil poblacional i els casos atesos pel programa URBAN**

La població atesa pel programa Urban mostra un perfil social molt concret, que respon a la mateixa naturalesa de les actuacions posades en marxa per al seu desenvolupament. Per exemple, l'estructura d'edats està molt polaritzada pels joves de 15 a 19 anys que són un 20% del total dels atesos, quan en l'estructura poblacional de

la zona són només la meitat. El grup de 20 a 29 anys també s'ha vist afavorit per les actuacions d'Urban, al contrari que els més petits -0 a 14 anys- i els de 30 o més anys que han estat els menys atesos comparativament parlant.

Pel que fa al sexe, el col.lectiu de població atesa mostra una altra peculiaritat: mentre que l'estructura de població del territori mostra un lleuger avantatge del nombre d'homes respecte de les dones, la base de dades dels atesos mostra un perfil lleugerament feminitzat del col.lectiu (51,2%).

Si tenim en compte les dues variables, sexe i edat a l'hora, és en el grup d'edats de 15 a 19 anys en el que el col.lectiu dels atesos pel programa es mostra més allunyat del perfil poblacional. Aquest és un grup en que hi ha més homes que dones entre la població però la diferència és molt menor que en el cas dels atesos a Urban.

Per raó de nivell educatiu el col.lectiu atès també es mostra diferent al de la població. Els que no saben llegir ni escriure només són entre els atesos l'11,6% mentre que al total de la zona prioritària són el 15,9%. Més de la meitat dels atesos pel programa tenen un nivell de primària incompleta, percentatge que quasibé dobla aquest nivell educatiu entre la població de la zona. Així mateix trobem que hi ha més homes i té més pes entre els homes que no pas entre les dones aquesta categoria de primària incompleta, quan en el perfil poblacional general es dóna la situació contrària. En el cas dels que no saben llegir ni escriure també tenim una realitat diferent perquè no mostra en la mateixa mesura la importància de les dones dins d'aquest col.lectiu. El mateix passa però a l'inrevés en el cas de la formació professional. Entre els atesos hi ha tres vegades més dones que homes amb aquesta titulació i en canvi entre la població total de la zona tenen un lleuger avantatge els homes en aquesta categoria educativa. És evident que el que reflexen les dades és la peculiar estructura d'edats del col.lectiu atès.

Respecte al barri de residència hi ha un clar biaix entre el perfil de la població atesa i el de la població total que habita la zona. Mentre que el barri que aporta més població al territori és el de Llefià, entre la població atesa el major nombre de casos es dóna al barri de La Salut, seguit del de Llefià i en darrer lloc el de La Pau, que és també el que menor nombre d'habitants té.

Pel que fa a l'estat civil dels individus hem de dir que la xifra que primer sobresurt en la comparació és la dels separats i divorciats que en el territori Urban només són el 2% del total i entre la població atesa passen a ser el 10,4%, és a dir cinc vegades més. L'altre col.lectiu que està sobrerrepresentat en la població atesa són els vidus, als quals falta poc per doblar la seva presència. L'anàlisi per sexe torna a ésser molt interessant. Cert és que en la població total del territori també la majoria dels separats/divorciats són dones, però en el col.lectiu dels atesos la diferència s'accentua i 1 de cada 4 són dones.

Anem a veure que passa amb el nombre de membres a la llar. Aquí la població atesa per Urban encara mostra un perfil més diferent al poblacional. El tret que més destaca en la comparació és que les llars d'un sol membre estan molt sobrerrepresentades. Malgrat que hem de tenir present que pot haver alguna distorsió en les dades, aquest no té perquè ésser un fet estrany, atès que hi poden estar incidint factors com la vellesa o la manca de xarxa social i familiar que predisposen a una major dependència dels serveis socials.

## **A tall de conclusió: l'anàlisi sociològica i el treball social**

Fins aquí hem presentat el resultat de les dues anàlisis poblacionals, la del territori i la dels casos atesos al programa de manera contraposada. Cal ara que reflexionem sobre l'abast d'aquests resultats. No era la nostra feina dir als professionals de l'equip Urban a quina població s'havia d'atendre i a quina no, perquè això respon als criteris d'intervenció dissenyats pel programa. Però sí, mitjançant la comparació, aportar-los dades de la divergència entre els dos perfils: els usuaris atesos i la realitat de la zona. Dades que són necessàries en el treball social per discutir i reflexionar sobre si els col·lectius tractats són els que han de ser, sobre si hi ha col·lectius determinats que no arriben als serveis socials, sobre si la immediatesa dels casos concrets no deixa en la penombra realitats més punyents en un territori i moment concret. Aquesta és una de les bondats que l'anàlisi sociològica pot aportar: una perspectiva més ample que serveixi de marc de coneixement a l'actuació concreta del professional del treball social, altrament insubstituïble.

Ara bé, els resultats de la col·laboració mostren que per a ambdues parts no s'acabava d'ajustar el sentit que tenia fer aquestes anàlisis no tant en la definició del concepte com en l'ús de la pròpia informació generada pels estudis. Aquesta desincronia es d'altra banda esperable o predible en el mateix moment que el treball social i l'anàlisi sociològica aborden la realitat des de dues perspectives diferents. Malgrat això, una de les avantatges que proporcionava el programa Urban era la possibilitat de trencar aquesta distància, possibilitat que no ha pogut ésser aprofitada en tot el seu potencial a causa de la desestructuració de l'equip de professionals Urban i el desajustament de calendaris. En que s'ha traduït tot això a la pràctica?. Doncs bàsicament en que la radiografia del territori que hem anat composant al llarg de la nostra col·laboració ha estat poc incorporada a la tasca diària dels professionals Urban.

Al començament d'aquest informe ens plantejavem dues preguntes sobre el desenvolupament del projecte Urban: Quina demanda ens havien fet i quina resposta havíem donat. Ara ens toca respondre una tercera: Què més o de quina altra manera s'hagués pogut fer ?

Pensem que cal per a experiències futures incidir molt més en el debat conjunt dels resultats dels informes i, especialment, en les implicacions que això té en la tasca dels professionals. També cal la participació en la planificació del programa a desenvolupar. El primer dels objectius, en el cas que ens ocupa, l'hem anat assolint a mesura que anava madurant la nostra intervenció en el procés. El segon ha estat una mancança en aquesta experiència. Ho ha estat perquè aquesta proposta genera recels per part dels professionals els quals veuen amenaçat els seus camps d'actuació. Una actitud que cal trencar per poder endinsar-nos en la dinàmica plena de la col·laboració interdisciplinària, que és la que ens permet un millor coneixement de la realitat i per tant també una millorada capacitat d'intervenció en la mateixa.

Aquesta darrera qüestió és molt important. El balanç de la nostra participació en l'experiència és positiu, però reflexionar ara sobre tot el procés ens permet clarificar el tipus de col·laboració duta a terme i pot ajudar a millorar la nostra participació en experiències futures.



# ELEMENTS D'ESCENIFICACIÓ DE L'AVALUACIÓ. EL PROCÉS DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ (BASES DE DADES INFORMATITZADES)

## Presentació

És evident que en tota intervenció, sigui aquesta material o conceptual, és important i imprescindible registrar allò que es fa durant el període de temps en que es du a terme, ja que és l'única forma de veure i conèixer els resultats de la nostra acció. En definitiva, es tracta de crear els elements necessaris per tal d'**AVALUAR**.

Entenent l'avaluació com el procés de conèixer (investigar) per tal d'emetre un judici de valor sobre l'objecte que es pretén avaluar. Per tant, si avaluar implica un judici, aquest ha de produir-se a la vista d'una informació, tant més vàlida i fiable quan més rigorosa i sistemàtica ha estat la recollida i l'anàlisi d'aquesta.

Però quin sistema de recollida és més idoni per tal d'obtenir informació?

Aquesta és una pregunta que implica considerar tota una sèrie de conceptes que, pel fet d'haver-se vulgaritzat, han perdut tot el seu significat i moltes vegades s'han convertit en paraules comodí en el llenguatge quotidià. Això és, perquè provoca (i en el cas que ens ocupa no ha estat excent) resistències cognitives a la/es forma/es de recollir la informació per part dels agents que pretenen avaluar o avaluar-se. Entre aquests termes ens trobem, fonamentalment, amb **METODOLOGIA**, **MÈTODE** i **TÈCNICA**.

Veiem a continuació cadascun d'aquests conceptes, per tal de clarificar una mica el seu sentit originari.

S'entén per Metodologia (en ciències socials) "la naturalesa i la forma de sistemes amb els que obtenim coneixement sobre les persones i aquells elements significatius per elles. El Mètode, serien les formes concretes per obtenir coneixement sobre les persones i que prescriuen la utilització ordenada d'un conjunt de tècniques de selecció d'informants, d'obtenció de la informació i de l'anàlisi. La tècnica, són aquells procediments específics que s'utilitzen per seleccionar els informants adequats i suficients (representativitat poblacional, per exemple), els procediments que escollim per obtenir la informació (enquestes, observació, entrevistes etc..) i els procediments per analitzar-la (tècniques d'anàlisi de dades)".

En definitiva, es pot establir que hi ha dues maneres d'obtenir coneixement-informació, mitjançant una Metodologia qualitativa o una Metodologia quantitativa. La diferència entre aquestes dues es fonamenta en què son dues formes radicalment diferents d'obtenir informació. La metodologia qualitativa utilitza registres d'informació al mateix nivell en què es produeix la informació en les persones, mentre que la quantitativa estableix criteris de transformació d'allò que es produeix.

Arribats a aquest punt, surt inqüestionablement el tema que produeix la resistència cognitiva, que no és altre que considerar una de les metodologies com a millor. Per

tal d'eliminar aquesta resistència és molt important no fer-se la pregunta de quina és millor, sinó quina és la Metodologia **més adequada** per poder obtenir la informació que es vol.

Si bé l'efecte de la resistència (no voler registrar determinada informació, perquè es creia que no era possible la seva quantificació - representar la realitat mitjançant números -) que hem descrit apareix en alguns registres, també és cert que en altres no existeix. La qual cosa va implicar una recollida d'informació molt més sistemàtica i rigorosa.

En l'experiència que ens ocupa, com s'ha pogut veure, s'han utilitzat les dues metodologies de forma complementària (cosa que es pot comprovar, veient les anàlisis de les bases de dades i de les reunions de grup). Un altre aspecte important a considerar, per entendre millor la construcció i anàlisi de les bases de dades, fa referència a l'aspecte d'informatització de la informació.

És lògic pensar, inicialment, que és un aspecte que també provoca reactància, però es va esvaïr una vegada les persones encarregades del registre es van posar a treballar amb l'ordinador. Les avantatges que va aportar aquesta informatització es va veure, a partir de l'avaluació (mitjançant anàlisi de les dades quantitatives introduïdes) que feia cadascuna de les actuacions que configuren el programa Urban, no excent, en alguns casos de sentiments de reactància.

A continuació exposarem la seqüència de construcció dels diferents registres de recollida d'informació, l'anàlisi utilitzat i els continguts (la informació recollida) de les bases de dades utilitzades. Per finalitzar, s'ha dedicat un apartat a especular sobre les possibilitats d'utilitzar aquesta metodologia quantitativa a altres serveis. Però, tenint en compte alguns aspectes organitzatius per poder dur-los a la pràctica sense gaire cost addicional.

## **El procés de construcció dels registres d'informació**

Les vies per obtenir informació del funcionament del programa han estat dues: la que ens proporcionen a nivell simbòlic els professionals que intervenen en el programa i allò que fa referència a les persones que són ateses.

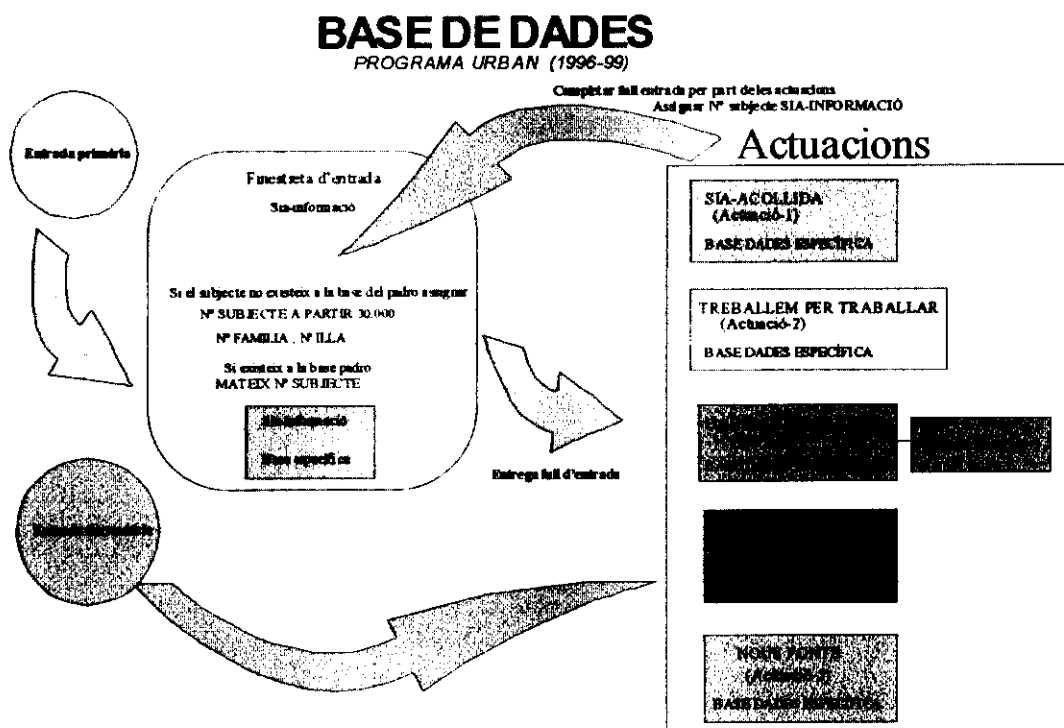
En aquest apartat ens centrarem en la vessant de les persones ateses, ja que l'altre s'ha explicat anteriorment.

El procés de construcció de registres el podem concretar en 3 etapes temporalment diferenciades:

### ***A.- Planificació de les bases de registre:***

En aquest primer moment es van fer reunions per tal de conèixer el funcionament del programa i de cadascuna de les actuacions implicades. A partir de la informació obtinguda en les reunions informatives es va crear un mapa conceptual de flux de qualsevol persona que fos atesa. En l'esquema de la pàgina següent es pot veure el circuit global d'entrada al programa i els criteris globals per registrar la informació. Tanmateix en aquesta planificació es va decidir informatitzar tota la recollida d'informació, ja que ens dóna una major flexibilitat i control sobre la informació registrada. Per aquest motiu era molt important tenir identificades a les

persones ateses mitjançant un número de subjecte, que és el que apareix com element estructurador a l'esquema.



## ***B.- Disseny de les bases de registre:***

A l'hora de dissenyar els registres de cadascuna de les actuacions es van considerar dos aspectes que guien la construcció de les diferents bases informatitzades. Aquests aspectes son:

- Que els continguts de cadascuna de les bases sigui útil per les necessitats de funcionament quotidià, a més a més dels aspectes susceptibles d'avaluació.
- Permetre la interconnexió entre les diferents bases (això s'ha aconseguit creant variables/indicadors que permeten seguir a les persones per les diverses actuacions o de forma temporal) i evitar les informacions reiteratives o duplicades.

A continuació s'exposa el contingut dels registres de les diverses actuacions (**Finestreta d'entrada** /Sia- informació; **Sia-2/Acollides**; **Actuació-2/Treballem per treballar**; **Actuació-3** /Hàbitat per viure; **Actuació-4/Joves en marxa**; **Actuació-5/Nous ponts**) que estan implicades en el programa urban. Per la seva construcció es va fer necessari treballar conjuntament amb totes les persones implicades en l'actuació, intentant compaginar els dos aspectes que ja hem esmentat.

### ***B.1- Finestreta d'entrada / Sia-informació.***

La base de registre d'aquesta actuació es va configurar con la base central de registre de totes les persones ateses. La informació recollida es pot agrupar en 3 grans nuclis de variables o indicadors:

1. Característiques d'arribada al servei i derivació que fa l'actuació (dates d'arribada; sol. licituts, qui l'envia etc...)
2. Aspectes sociodemogràfics de les persones (Sexe, residència, edat, tipologia familiar etc..)
3. Seqüències d'atenció per part de l'actuació (en quin semestre s'ha atès i el nombre de vegades)

Per una més acurada informació de les variables, veure **Annex-I**

### ***B.2 - Sia-2 / Acollides.***

En l'**Annex-II**, es pot veure tota la informació recollida en aquesta actuació. Globalment poden dir que la informació està aglutinada en torn a 2 grans eixos. Un primer eix ve representat per l'atenció temporal (semestralment) i el segon eix per les tasques que realitzen amb l'usuari.

### ***B.3 - Actuació-2 / Treballem per treballar***

Per la pròpia filosofia d'aquesta actuació, la recollida d'informació difereix una mica de la resta. En concret, ens troben que hi ha una sèrie de variables/indicadors que fan referència als aspectes laborals tan anteriors com posteriors a les accions que realitza l'actuació. La dimensió temporal de registre està molt més globalitzada que en la resta d'actuacions, però pel

contrari el registre de les accions, és mediatitzada per la quantitat d'intervencions realitzades (s'han previst fins a 3 intervencions. Es considerava que era una nova intervenció quan la persona tornava al servei després de 6 mesos).

L'**Annex-III** mostra tota la informació recollida per aquesta actuació.

#### **B.4 - Actuació-3 / Hàbitat per viure**

S'han creat variables/indicadors que fan referència a la ubicació de les obres realitzades i les característiques d'aquestes.

#### **B.5 - Actuació-4 / Joves en marxa**

En aquesta actuació el registre és fonamentalment temporal. És a dir, recollim la mateixa informació dels joves cada semestre, d'aquesta manera es fa possible veure l'evolució en funció del tipus d'accions que porta a terme l'actuació. Resumint, la informació que s'obté fa referència a les accions i l'avaluació que fan els professionals d'aquestes. L'**Annex-IV** proporciona les variables/indicadors utilitzades.

#### **B.6 - Actuació-5 / Nous ponts**

La informació, en aquesta actuació, es focalitza fonamentalment en les característiques familiars i les problemàtiques associades. Les variables/indicadors es poden veure a l'**Annex-V**.

### **Tractament de la informació recollida. Procés d'anàlisi.**

Per poder analitzar la informació recollida, és obvi, que aquesta ha d'estar correctament registrada, és per això que es va depurar i adequar la informació de cadascuna de les actuacions. Una vegada depurades les diferents bases de dades es procedeix a crear un únic registre de dades que té la informació més adient, per realitzar una anàlisi global del que ha estat l'impacte del Programa Urban. Els instruments utilitzats per fer aquestes tasques són els programes informàtics **ACCESS** i **SPSS**.

A partir de la Base general, ja depurada, es procedeix a crear variables/indicadors que no es presenten de forma explícita al conjunt dels registres d'actuacions, sinó que són expressions d'un conjunt de variables/indicadors implícits. En concret, es creen una sèrie de variables/indicadors que fan referència a l'atenció que rep una persona en el conjunt d'actuacions del Programa Urban, és el que podríem dir, **circuits o perfils** d'atenció.

El conjunt d'informacions que té aquesta Base genèrica es pot veure a les següents Taules. Aquestes mostren l'aspecte que representa la informació i la forma en què està registrada (variables/indicadors).

TAULA-1

CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES ATESES	VARIABLES / INDICADORS	
	NOM	CATEGORIES
	ANY D'ENTRADA	96; 97; 98; 99
	VIA D'ENTRADA	Finestreta-única ; Per l'actuació
	SEXE	Home; Dona
	ESTAT CIVIL	Casat/da; separat/da ; solter/a; vidu/a
	ESTUDIS REALITZATS	1- no sap llegir ni escriure; 2- primària Incompleta 3- egb-1/primària completa; 4- egb-2/bachiller elemental 5- fp-1/oficialia; 6- fp-2/maestria; 7- bup/cou/bachillersuperior 8- títol grau mig; 9- títol grau superior
	EDAT AGRUPADA 20 CATEGORIES (SEGONS DATA D'ENTRADA)	0-4 Anys; 5-9 Anys; 10-14 Anys 15-19 Anys; 20-24 Anys; 25-29 Anys 30-34 Anys; 35-39 Anys; 40-44 Anys 45-49 Anys; 50-54 Anys; 55-59 Anys 60-64 Anys; 65-69 Anys; 70-74 Anys 75-79 Anys; 80-84 Anys; 85-89 Anys 90-94 Anys; 95-99 Anys
	Nº MEMBRES FAMILIA	Un; Dos; Tres; Quatre; Cinc; Mès de Cinc
	TIPUS FAMILIES	Corresidència; Mare-fills; Nuclear-amplificada; Pare-fills; Parella-fills; Parella-sola; Unipersonal
PAÍS NAIXEMENT	Africa; America; Asia; Catalunya; Oceania; Reste-c.europea Reste-espanya	
MINORIA	Australiana; Bangladesh ; Egiptcia ; Gambiana; Gitana Marroquina; Pakistani; Peruana; Republica Dominicana; Saharauí	
SITUACIÓ ESTRANGERS	No-estranger; Legalitzat; No legalitzat	

TAULA-2

CARACTERÍSTIQUES DEL TERRITORI	VARIABLES / INDICADORS	
	NOM	CATEGORIES
	Enpadronat-96	Si; No
	Canvi Residència	Si; No
	Territori-urban	Exterior; Influència; Prioritari
Ubicació-territori Urban	Exterior; Influència; Prioritaria-la Pau; Prioritaria-la Salut; Prioritaria-llefià	

TAULA-3

LES ACTUACIONS IMPLICADES EN L'ATENCIÓ DE LES PERSONES	VARIABLES / INDICADORS	
	NOM	CATEGORIES
Nº actuacions implicades		Ates 1 Actuació ; Ates 2 Actuacions; 3 Actuacions; 4 Actuacions
Secuencia d'atenció		Sia-2; Act-2; Act-4; Act-5; Sia2-act2; Sia2-act5; Act2-sia2; Act4-sia2; Act5-sia2; Act2-act4; Act2-act5; Act4-act2; Act4-act5; Act5-act2; Act5-act4; Sia2-act5-act2; Sia2-act2-act5; Sia2-act5-act4; Act2-act4-sia2; Act2-act5-sia2; Act2-sia2-act5; Act4-act2-act5; Act4-act2-sia2; Act4-act5-act2; Act4-sia2-act2; Act5-act2-act4; Act5-act2-sia2; Act5-act4-act2; Act5-sia2-act2; Act4-sia2-act5-act2
Circuit d'atenció		Inicia-Sia2; Posterior-Sia2; No pasa Sia-2; Una actuació
Ates SIA2 (Acollida)		Si; No
Sia2-Ates97		1º Seme-97; 2º Seme-97; No ates-97; NO ATEs SIA2
Sia2-Ates98		1º Seme-98; 1º Seme-98; 2º Seme-98; No ates-98; NO ATEs SIA2
Sia2-Ates99		1º Seme-99; 1º Seme-99; 2º Seme-99; No ates-99; NO ATEs SIA2
Ates-ACT2 (Treballem per treballar)		Si; No
Act2-Ates96		1º Seme-96; 1º Seme-96; No ates-96; NO ATEs ACT2
Act2-Ates97		1º Seme-97; 1º Seme-97; 2º Seme-97; No ates-97; NO ATEs ACT2
Act2-Ates98		1º Seme-98; 1º Seme-98; 2º Seme-98; No ates-98; NO ATEs ACT2
Act2-Ates99		1º Seme-99; 1º Seme-99; 2º Seme-99; No ates-99; NO ATEs ACT2
Ates ACT4 (Joves en Marxa)		Si; No
Act4-Ates96		2º Seme-96; No ates-96; NO ATEs ACT4
Act4-Ates97		1º Seme-97; 1º Seme-97; 2º Seme-97; No ates-97; NO ATEs ACT4
Act4-Ates98		1º Seme-98; 1º Seme-98; 2º Seme-98; No ates-98; NO ATEs ACT4
Act4-Ates99		1º Seme-99; 1º Seme-99; 2º Seme-99; No ates-99; NO ATEs ACT4

Ates Act5 (nous ponts)	Si; No
Act5-situació96	No Baixa; Baixa semestre; NO ATEs ACT5
Act5-situació1º97	No Baixa; Baixa semestre; Baixa anterior; NO ATEs ACT5
Act5-situació2º97	No Baixa; Baixa semestre; Baixa anterior; NO ATEs ACT5
Act5-situació1º98	No Baixa; Baixa semestre; Baixa anterior; NO ATEs ACT5
Act5-situació2º98	No Baixa; Baixa semestre; Baixa anterior; NO ATEs ACT5
Act5-situació1º99	No Baixa; Baixa semestre; Baixa anterior; NO ATEs ACT5
Act5-situació2º99	No Baixa; Baixa semestre; Baixa anterior; NO ATEs ACT5

## **Perspectives de futur. Possibles escenaris.**

Per poder veure amb una mica de retrospectiva les aportacions que pot generar l'experiència del projecte Urban s'han de considerar les avantatges que ens ha aportat i que han estat evidents, així com, fer propostes per millorar o evitar les desavantatges o dificultats que han sorgit.

Les conseqüències més destacables referents a la metodologia utilitzada en el registre de la informació la podem dividir en dos nivells temàtics, un nivell conceptual-cognitiu i un nivell material. Creiem, que és important considerar aquests dos nivells, ja que els canvis materials de qualsevol intervenció sempre comporten canvis cognitius que moltes vegades interfereixen de forma negativa en els canvis materials. Dit en altres paraules, el canvi material comporta sempre canvis cognitius, i si aquests no es canvien, els aspectes materials no són suficients.

Si volem dur a terme la metodologia utilitzada en aquesta experiència en qualsevol altra àmbit s'hauran de considerar els dos nivells, fent major esforç en el nivell cognitiu. A continuació exposarem els aspectes que creiem que podrien ser importants a l'hora d'implantar una experiència com la d'Urban, fent referència de forma conjunta als dos nivells i aportant determinades fórmules per superar les possibles dificultats.

Un primer aspecte a considerar es refereix a la informatització de la informació adient a registrar. Això implica que el servei o serveis tinguin ordinadors per poder tenir la informació en suport informàtic. Els ordinadors necessaris es determinaran en funció de les àrees que tinguin. De totes maneres, com a mínim seria necessari un ordinador per secció, a més a més, d'un ordinador central del servei. Així es pot tenir la informació centralitzada per seccions. El tipus d'informació de l'ordinador central hauria de ser, la referent a les característiques de les persones, i el de les seccions; informació sobre el que es fa (tal com s'ha fet al projecte Urban). Amb aquest tipus d'organització, es fa necessari per connectar la informació registrada en els diferents llocs, identificar a les persones (això es pot fer mitjançant un número, sigui un nº d'expedient o un número aleatori, però sempre el mateix).

De totes maneres la implantació material de l'ordinador implica que poden sortir determinades resistències cognitives. Per evitar aquest tipus de resistència, és important mantenir reunions amb totes les persones del servei per tal de reduir aquests efectes. Els punts claus per a tractar en aquestes reunions de grup podrien ser els següents:

### **1.-Treballar amb l'ordinador.**

Inicialment sempre comporta respecte i por, l'única cosa per evitar-lo, és que les persones treballin amb ell. Una forma de reduir aquest efecte seria preparar sessions de treball amb exemples reals (l'experiència Urban podria ser un bon

element). Allò important, és que els professional toquin l'ordinador i que puguin veure que és una màquina que no respon, si l'ordre no és l'esperada. Per tant, és faria necessari unes sessions (en funció de l'experiència de cada professional) de treball directe amb l'ordinador, previ a qualsevol implantació.

## **2.-El fet d'informatitzar la informació**

Aquest segon punts està connectat íntimament amb l'anterior i és posterior a aquest. Es tractaria de fer veure als professional, les avantatges que comporta registrar l'informació en suport informàtic. Entre les avantatges possibles podem destacar:

- Implica un estalvi de temps (una vegada es té el control sobre l'ordinador)
- Possibilita intercanviar informació de forma ràpida i segura.
- Fa possible l'anàlisi de la informació en qualsevol moment de forma ràpida.
- Ens proporciona, sempre que es vulgui, un coneixement de les persones amb les que interactua el professional.
- Amplia, modifica o completa l'informació que es té registrada sense masses problemes.

En les sessions que es poden preparar per aquest punt és molt important utilitzar l'experiència Urban i els professionals que hi han participat.

El segon aspecte es refereix als continguts a registrar, i a com (de quina manera) s'han de plasmar. Per l'especificació dels continguts es pot fer servir el mateix procediment utilitzat en Urban. És a dir, arribar a un consens respecte als continguts de la informació més específica (seria el cas de la informació de les diferents seccions del servei). Respecte a la informació global que caracteritza a les persones que arriben al servei, creiem que és important tenir unes variables/indicadors ja establertes i que ens proporciona una informació molt fiable i exhaustiva, tal com hem pogut comprovar en l'experiència que ens ocupa.

Però, abans de passar a comentar els continguts concrets és interessant fer algunes consideracions a l'aspecte cognitiu que arrossega el fet d'establir registres d'informació.

- A.- Podem dir que qualsevol tipus d'informació és susceptible de ser informatitzada i que és independent del mètode utilitzat per registrar.
- B.- Considerant el punt anterior, es desprèn que no hi ha una metodologia millor o pitjor, si no una més o menys adequada metodologia per recollir informació. La metodologia a utilitzar vindrà determinada per la naturalesa de la informació que es vol registrar i no pas per les creences o actituds que circulen en l'àmbit quotidià de treball.
- C.- El coneixement dels mètodes, i el seus procediments, de recollida d'informació evita resistències cognitives a l'hora de treballar en un mètode o un altre. A modus d'exemple podrien dir que el mètode d'enquesta (qüestionari, entrevista)



és molt adequat per obtenir informació sobre allò que és possible verbalitzar; per el contrari quan el que es pretén es saber el que fa (la conducta) una persona en el seu treball, el més adequat, si és possible seria el mètode d'observació.

En resum, s'haurien de fer reunions amb les professionals per evitar resistències sobre la forma o formes de recollir la informació. Serien sessions teòric-pràctiques sobre els procediments possibles per obtenir la informació i l'adequació d'aquesta a la naturalesa del que es vol registrar.

Tornant als continguts concrets de la informació a registrar, començarem per la informació global necessària per les persones que atencien un determinat servei. Segons el nostre criteri la informació mínima que sempre hauria d'aparèixer seria la següent:

- Caracterització de la persona: Sexe; Edat (data naixement); País naixement, Estat civil (situació civil) Estudis
- Ubicació geogràfica de les persones: Illa de residència, Barri, Població
- Identificació de la persona: Utilitzar un número d'identificació únic i exclusiu.

En quant a la informació de les seccions d'un determinat servei podria estar centrada en els següents aspectes:

- Dades de caracterització de la persona en funció de la tasca que realitzi el servei. Per exemple, si el servei és d'atenció familiar, és important registrar el màxim d'informació sobre la família i les persones que la componen
- Informació sobre les tasques concretes que realitza el professional sobre les persones.
- Registre de la incidència que han tingut les tasques realitzades sobre les persones ateses
- Obtenir informació, en la mesura del possible, sobre la vivència que han tingut les persones ateses.
- Utilitzar el temps con un element de registre de la informació.

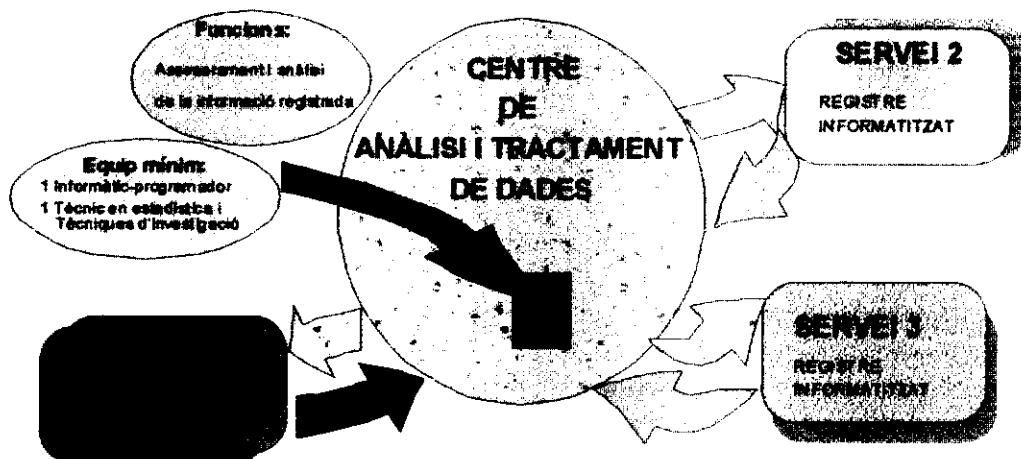
Si bé, la proposta fins ara estava centrada en un únic servei, tot el que s'ha dit és extrapolable a una organització superior, com pot ser un Ajuntament i els serveis d'atenció que té. Considerant aquest fet, la proposta que fem, seguint la mateixa filosofia que fins ara, és la que apareix en l'esquema següent, que mostra com hauria de ser el funcionament i les tasques a realitzar.

Com es pot comprovar, els diferents serveis funcionarien independents respecte al registre de la informació, però coordinats amb un servei central, a l'esquema apareix amb el nom centre d'anàlisi i tractament de dades. Entre les tasques fonamentals d'aquest centre s'haurien de trobar les següents:

- Assessorament a tots els serveis implicats sobre les formes de registrar la informació, així com el tipus d'informació necessària per fer anàlisis segons necessitats de l'Ajuntament.

- Analitzar les dades obtingudes de tots els serveis, donant un sentit global a la informació recollida. Existeix una variable/indicador, en aquest punt, que és fonamental, i és la zona on s'ubica la persona atesa (a l'experiència urban s'ha utilitzat una variable/indicador que examina, de forma molt acurada, aquesta circumstància com és l'illa de residència. A partir d'aquest indicador és possible fer estudis de necessitats territorial amb un mínim de cost).

## UN POSSIBLE LLEGAT DEL PROGRAMA URBAN



- Donar suport material (medis informàtics, tant de software com de hardware) i teòric sobre les necessitats de cadascun dels serveis que integrarien la xarxa.

La composició professional d'aquest centre vindria determinada per la quantitat de serveis que tingues que atendre. De totes maneres, creiem que el mínim de professionals qualificats serien els següents:

- Un responsable tècnic, amb coneixements d'investigació i serveis socials
- Un tècnic en investigació (amb coneixements de les metodologies en ciències socials i en Anàlisis de dades)
- Un tècnic informàtic, amb coneixements de programació.

## **Annex I**

# ACTUACIÓ-1: SIA INFORMACIÓ

<b>DATA ENTRADA URBAN-199</b>	
<b>DATA ARRIBADA AL SERVEI</b>	
<b>COGNOMS</b>	


<b>NOM</b>		<b>COGNOMS</b>	
<b>EADRECA</b>		<b>ZONA</b>	
<b>LLAR</b>		<b>EBARRI</b>	

<b>Nº MEMBRES FAMILIA</b>		<b>ESEX</b>	
<b>ESTUDIS REALITZATS</b>		<b>ESTAT CIVIL</b>	
<b>LLOC NAIXEMENT</b>			
<b>TIPOLOGIA FAMILIAR</b>		<b>CAP DE FAMILI</b>	

--	--

<b>DATA NAIXEMENT</b>		<b>MOTIUS CANVI RESIDENCIA</b>	
<b>CANVI RESIDENCIA</b>		<b>Nº D.N.I.</b>	
<b>ETELEFO</b>			

<b>DATA ENTREVISTA PRIMERA-URBAN</b>		<b>EHORA</b>	
--------------------------------------	--	--------------	--

<b>ATES 2º SEMESTRE 1996</b>		<b>Nº DATENCIONS 2º SEME-0</b>	
<b>ATES 1º SEMESTRE 1997</b>		<b>Nº DATENCIONS 1º SEME-0</b>	

<b>EOBSERVA</b>	
-----------------	--

<b>ATENDIDO SIA-1</b>			
<b>PROFES1</b>		<b>PROFES2</b>	

## **Annex II**



[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]  
[Redacted] [Redacted]

[Redacted] [Redacted]

## **Annex III**



# ACTUACIÓ-2: TREBALLEM PER TREBALL

Nº SUBJECTE URBAN:

DATA ENTRADA ACTUACIÓ:

REFERENT INTERVENCIÓ CONJUNTA:

PROCEDENCIA INICIAL:

NOM USUARI:

DNI:

SITUACIÓ ESTRANGERS:  0

COGNOM:

NIE:

DATA NÀXEMENT:

SEXE:

SERVEI MILITAR:  0

ADREÇA ACTUAL:

MINUSVALIA:  0

BARRI:

FORMACIÓ ACADEMICA:

TELEFON:

PERMIS DE CONDUIR:

PROFESSIÓ INICIAL:

SITUACIÓ LABORAL 1ª ENTREVISTA:

TIPUS CONTRACTE 1ª ENTREVISTA:

ATURAT LLARGA DURADA:  2

PRESTACIÓ QUE COBRA:

PRIMERA OCUPACIÓ:  2

EXPERIENCIA LABORAL 1:

EXPERIENCIA LABORAL 2:

EXPERIENCIA LABORAL 3:

DERIVACIÓ ALTRES ACTUACION URBAN:

## ACCIONS REALITZADES PER L'ACTUACIÓ:

ASS. INDIVIDUAL:  2

TRF:  2

FORMACIÓ:  2

NOM CURS:

PROFESSIONAL PORTA CURS:

SELECCIONAT CURS:  2

PAO URBAN:  2

ALTRES TIPUS DE DERIVACIONS EXTERNES:

TIPUS DERIVACIÓ IMPO-CURS:

TECNICA PORTA CAS:

TOTAL ENTREVISTES 1ª INTERVENCIÓ:

MOTIU FINALITZACIÓ 1ª INTERVENCIÓ:

DATA FINALITZACIÓ 1ª INTERVENCIÓ:

0

0

0

0

0

0

0

2

2

0

2

SEGUMENT 3º TIPUS TREBALL:

SEGUMENT 3º TIPUS CONTRACTE:

SEGUMENT 3º DATA INICI CONTRACTE:

SEGUMENT 3º DATA FINAL CONTRACTE:

SEGUMENT 3º COM HA TROBAT FEINA:

VALORACIÓ USUARI:

OBSERVACIONS:

## **Annex IV**

# ACTUACIÓ-4: JOVES EN MARX

NOM:  COGNOM:

SEXE:

ADREÇA:

TEL.:

BARRI:

C.P.:

DATANAIX:

**1996-AMBIT D'ACTUACIO (RESUM)**

ATES DURANT 1996:

ATES 1° SEME/1997:

ATES 2° SEME/1997:

ATES 1° SEME/1998:

ATES 2° SEME/1998:

ATES 1° SEME/1999:

ATES 2° SEME/1999:

## ATENCIÓ DURANT 1996

1996-AMBIT D'ACTUACIO:

1996-PROCEDENCIA CAS:

NECESSITAT 1996- INTERVENCIO:

1996-ACTIVITAT ATENCIO:

1996-TIPUS SEGUIMENT:

1996-EVOLUCIO CAS:

1996-ATES ALTRES ACT. URBAN:

1996-EVOLUCIO ABSENTISME:

1996-N° RECURS FORMATIU:

1996-N° RECURS LLEURE:

1996-N° RECURS LABORAL:

1996- RECURS FORMATIU UTILITZAT:

1996- RECURS LLEURE UTILITZAT:

1996- RECURS LABORAL UTILITZAT:

1996-ESTAT REC-FORMATIU:

1996-ESTAT REC-LLEURE:

1996-ESTAT REC-LABORAL:

1996-ESTAT DEL CAS:

1996-OBSERVACIONS:

## ATENCIÓ DURANT 1997

### 1997-AMBIT D'ACTUACIO

1997-AMBIT D'ACTUACIO:

1997-PROCEDENCIA CAS:

NECESSITAT 1997- INTERVENCIO:

1997-ACTIVITAT ATENCIO:

1997-TIPUS SEGUIMENT:

1997-EVOLUCIO CAS:

1997-ATES ALTRES ACT. URBAN:

1997-EVOLUCIO ABSENTISME:

1997-N° RECURS FORMATIU:

1997-N° RECURS LLEURE:

1997-N° RECURS LABORAL:

1997- RECURS FORMATIU UTILITZAT:

1997- RECURS LLEURE UTILITZAT:

1997- RECURS LABORAL UTILITZAT:

1997-ESTAT REC-FORMATIU:

1997-ESTAT REC-LLEURE:

1997-ESTAT REC-LABORAL:

1997-ESTAT DEL CAS:

1997-OBSERVACIONS:

### 1998-AMBIT D'ACTUACIO

1998-AMBIT D'ACTUACIO:

1998-PROCEDENCIA CAS:

NECESSITAT 1998- INTERVENCIO:

1998-ACTIVITAT ATENCIO:

1998-TIPUS SEGUIMENT:

1998-EVOLUCIO CAS:

1998-ATES ALTRES ACT. URBAN:

1998-EVOLUCIO ABSENTISME:

1998-N° RECURS FORMATIU:

1998-N° RECURS LLEURE:

1998-N° RECURS LABORAL:

1998- RECURS FORMATIU UTILITZAT:

1998- RECURS LLEURE UTILITZAT:

1998- RECURS LABORAL UTILITZAT:

1998-ESTAT REC-FORMATIU:

1998-ESTAT REC-LLEURE:

1998-ESTAT REC-LABORAL:

1998-ESTAT DEL CAS:

1998-OBSERVACIONS:



## **Annex V**

# ACTUACIÓ 5 - NOUS PONT

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	<b>FNEXPEDI</b>	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	<b>BARRI RESOLU</b>	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	<b>FECHA ENTAMADA</b>	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	<b>FECHA BAJA PROYECT</b>	[REDACTED]

<b>PARTICIPACIÓ PROYECTE</b>	[REDACTED]
<b>ACTIVIDAD PROYECTO</b>	[REDACTED]
<b>GRUPO POBLACI</b>	[REDACTED]

<b>Nº TOTAL PROYECTES</b>	[REDACTED]
<b>PROFESSIONAL REFERENT</b>	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

<b>EN DGA/EAIA</b>	[REDACTED]
<b>NEGLIGE. BASIC</b>	[REDACTED]
<b>MALTRACTAMENT/ABUSSOS</b>	[REDACTED]
<b>TIP CANVI CICLE-VITAL</b>	[REDACTED]

<b>TIP PROBLEM.1º</b>	[REDACTED]
<b>TIP PROBLEM.2º</b>	[REDACTED]
<b>TIP PROBLEM.3º</b>	[REDACTED]
<b>TIP PROBLEM.4º</b>	[REDACTED]
<b>TIP PROBLEM.5º</b>	[REDACTED]

<b>Nº TOTAL PROBLEMÀTIQUES</b>	[REDACTED]
--------------------------------	------------

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

<b>PBSEM197</b>	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

<b>PBSEM297</b>	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

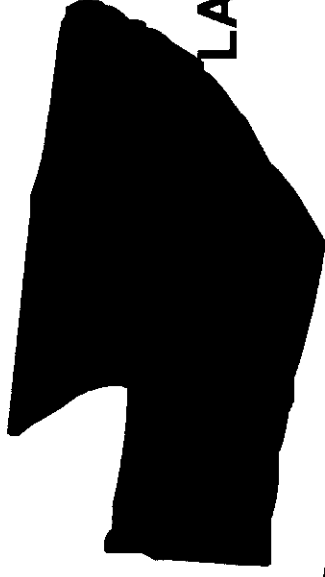
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

<b>POBSERVA</b>	[REDACTED]
-----------------	------------

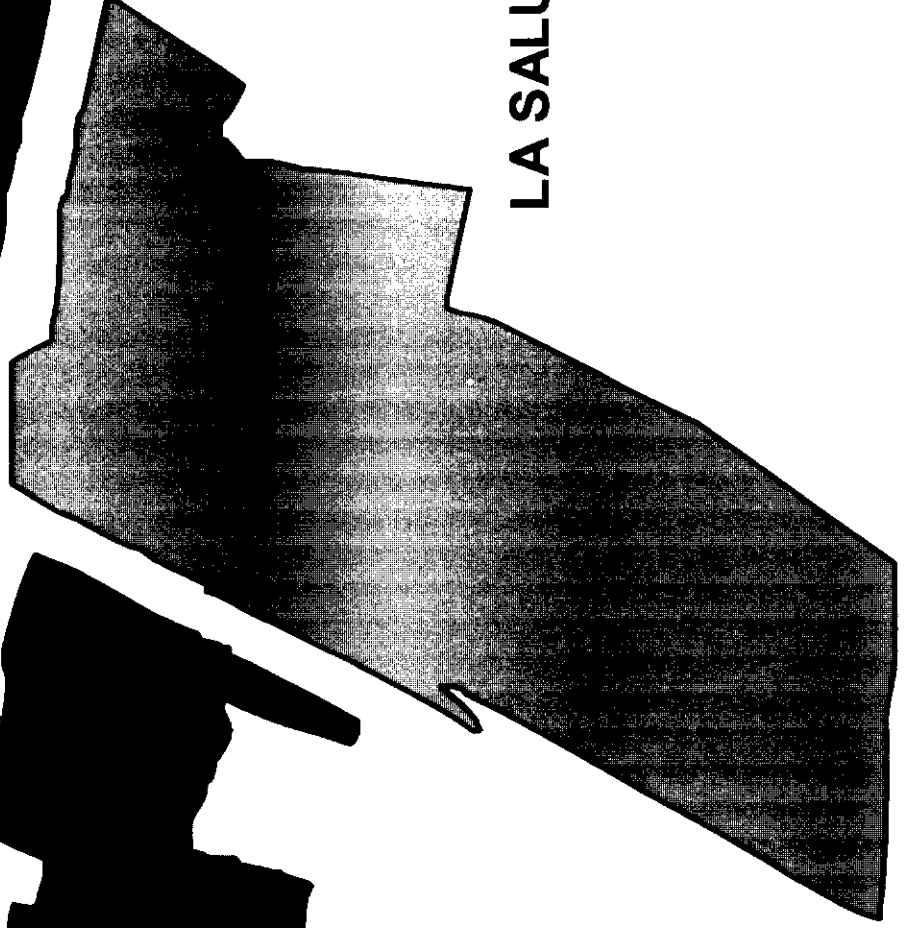


# ZONA URBAN-ELS BARRIS

LLEFIÀ



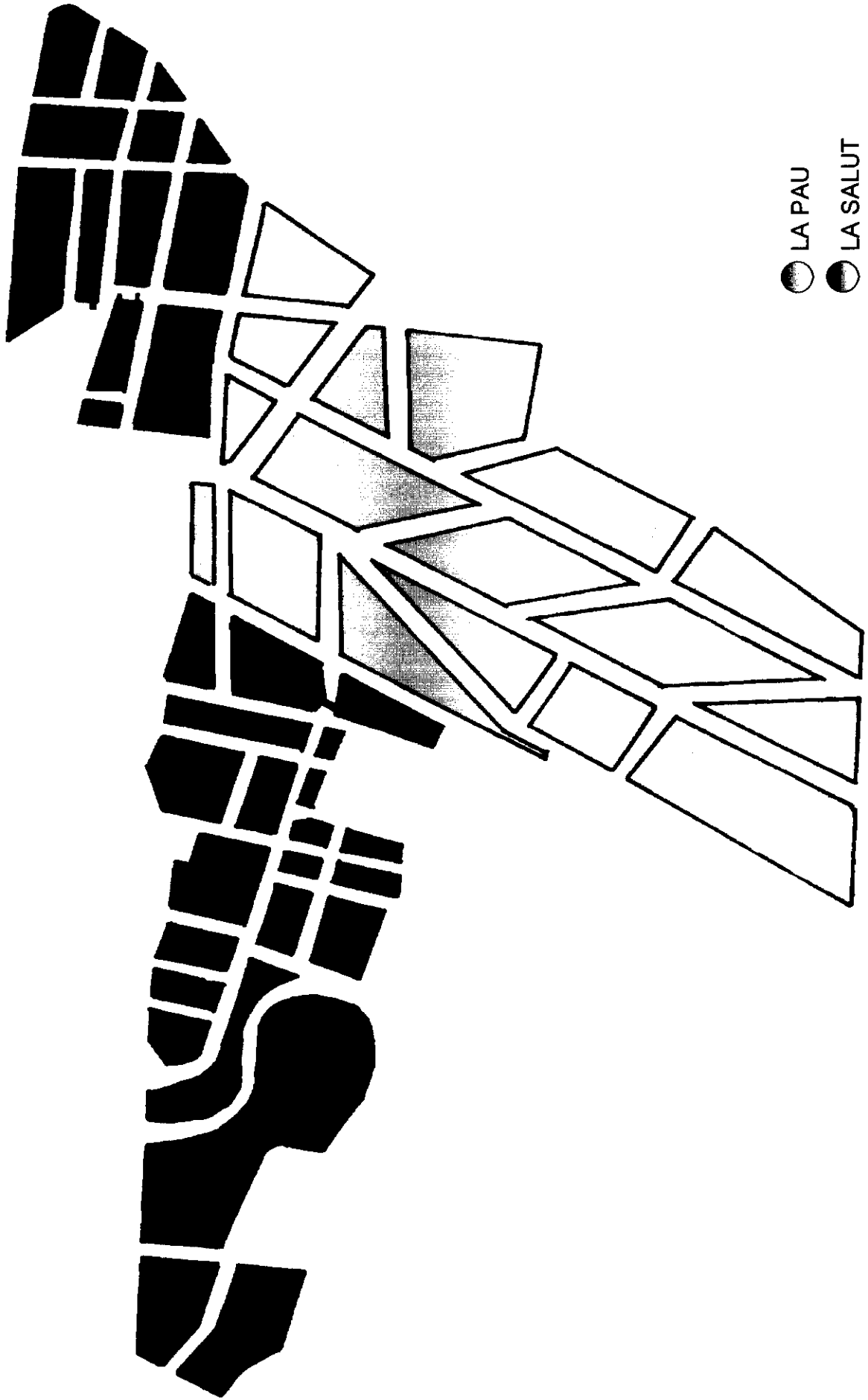
LA PAU



LA SALUT



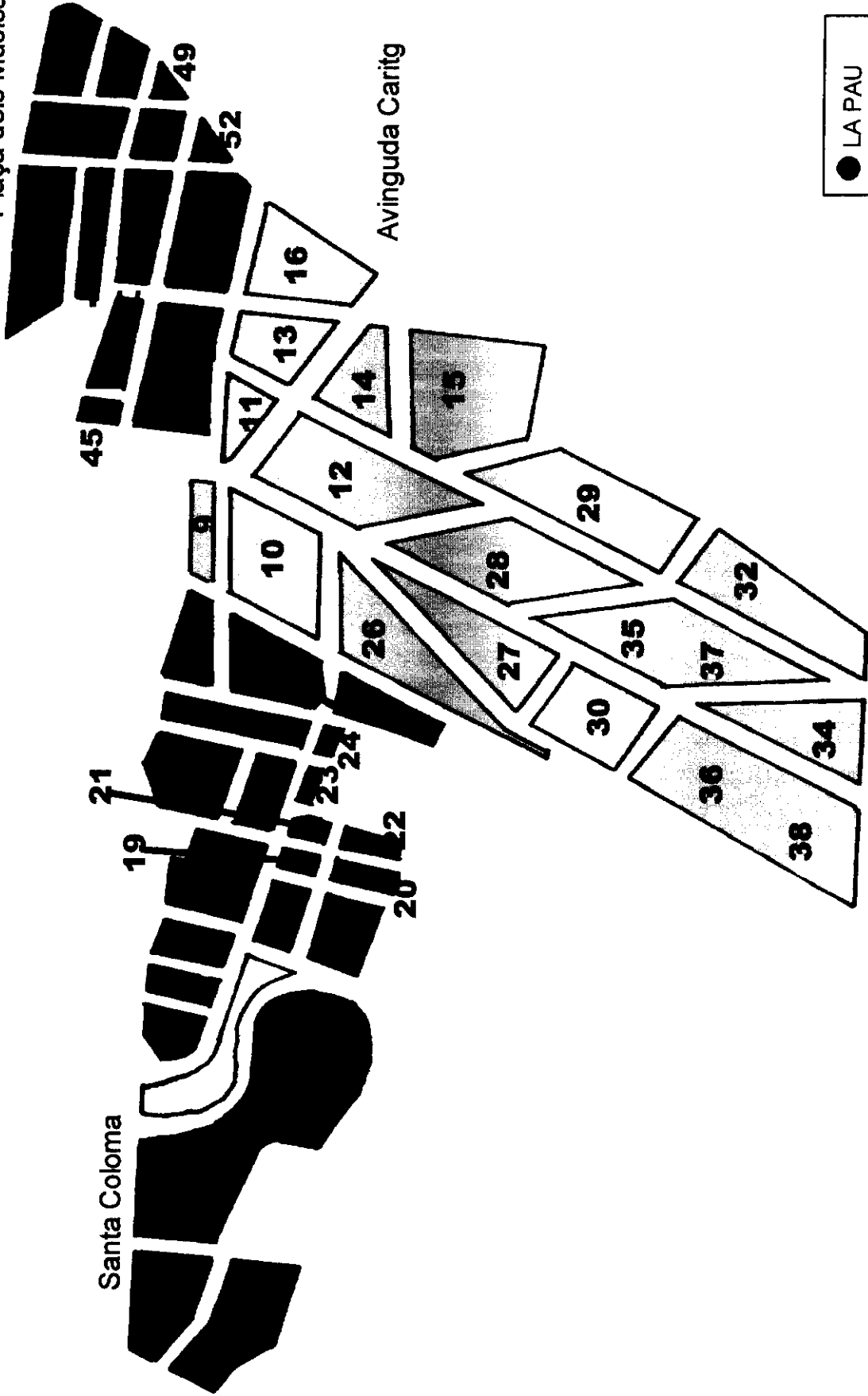
# ZONA URBAN-LES ILLES



- LA PAU
- LA SALUT
- LLEFIÀ

# ZONA URBAN-Nº DE ILLA

Plaça dels Musics



- LA PAU
- LA SALUT
- LLEFIA

Avinguda Marques de Sant Mori

## REFLEXIONS SOBRE L'EXPERIÈNCIA DEL PROJECTE URBAN. Notes sobre alguns aspectes del procés d'implantació, la planificació, l'avaluació i les pràctiques professionals reeixides, en clau de futur.

### Presentació

Com indica el seu títol aquest apartat no és altra cosa que un conjunt de reflexions seleccionades i ordenades sobre l'experiència Urban. El seu origen sempre ha estat una sessió de reflexió col·lectiva en la que participaven diferents professionals d'una o varies actuacions. El resultat escrit està fet per membres de l'equip de suport de la Fundació Jaume Bofill, amb criteris d'ordenació del discurs i amb la pretensió de recollir la major part de la riquesa dels debats.

El text té dues parts diferenciades, en part, per la seva metodologia. En la primera, es van seleccionar un seguit de temes que havien aparegut com a importants en diferents moments de treball. A partir d'un guió (es recull a cada capítol de síntesi) algunes i alguns dels professionals, diferents segons les seves disponibilitats de temps, van abocar les seves opinions i les seves experiències associades. En la segona part, les reflexions i debats eren fonamentalment entre totes i tots els professionals que han estat treballant en una actuació, o dues si aquestes estaven molt interrelacionades (com Acollida i Nous Ponts, per exemple). El punt de partida sempre era interrogar-se sobre allò que podíem destacar com a **principals formes positives de treballar apreses** amb l'experiència, així com les **principals dificultats** que havíem trobat. A més, en cada cas, es discutia sobre temes específics de l'actuació.

El resultat no és necessàriament un text en el que tothom estigui d'acord amb la totalitat. Les visions d'uns i altres no han estat després sotmeses a discussió. Són, això sí, lectures i perspectives d'una part de l'equip humà implicat en l'experiència, amb prou entitat com per que quedin recollides... però no com a avaluació objectiva sinó com a estímul per a pensar propostes de futur.

Aquest document no és una síntesi d'acords, sinó un conjunt de temàtiques dominants, aportades pels diferents professionals de l'equip Urban, seleccionades i ordenades pels redactors de l'equip de suport extern.

Com a annex, hem incorporat algunes dades bàsiques comentades sobre les persones ateses i els circuits d'atenció que realment s'han donat. Son dades estretes de la bases de dades globals informatitzada.

#### **Conclusió única:**

*Urban no és, no hauria de ser res diferent d'allò que s'hauria de fer en un territori com ara aquest, simplement per responsabilitat política municipal ...*

*Parlar d'Urban és parlar d'altres actituds professionals, altres formes de treballar, una raonable disponibilitat de recursos*

## **Treball integrat en el territori i participació de la comunitat**

Alguns interrogants que han servit per a la reflexió i que encara serviran per analitzar el treball fet:

1. Aclariments conceptuals. Potser posem en el mateix sac coses diverses. Parlem separatament del pes i del sentit que han tingut o poden tenir en una experiència com ara Urban els següents conceptes i pràctiques:
  - Treball comunitari
  - Participació dels diferents grups ciutadans en un projecte
  - Gestió d'activitats a partir d'entitats, amb graus diversos de professionalització
  - Implicació de les persones afectades en les respostes que es donen als seus problemes.
2. Participació ciutadana, participació veïnal i territori.
  - Com queden els serveis personals quan es posen en marxa processos participatius?
  - Quines són les formes de implicació veïnal que són més idònies per accions com ara les nostres?
  - Hi ha formes d'actuar des dels serveis personals que són més participatives?
3. Treballar amb d'altres. Per a què, amb quines formes, amb quines avantatges i dificultats.
  - Compartir projectes, metodologies i pràctiques amb altres professionals que no són de la pròpia administració
  - Treballar amb equips professionals d'entitats
  - Experiència d'Urban i treball en xarxa
4. Intervenció integral, programa global i treball sectorial.
  - Participació en el tot, en una part, en part però compartint la globalitat ...
5. Podria néixer i consolidar-se una nova forma d'implicació més ampla en el treball sobre el territori a partir de l'experiència URBAN ?

### ***Participació i posada en marxa de projectes locals***

Per analitzar el que ha estat el procés participatiu en el Projecte Urban cal començar per recordar que aquest no neix incorporant un projecte de participació. Diríem que no existia una voluntat explícita de crear i estimular la participació. Alhora, també ha de considerar-se el moment electoral en el que es posa en marxa, així com la complexitat política de l'administració local i especialment de l'Ajuntament de Badalona en els darrers anys. De la mateixa manera, cal no oblidar les enterbolides relacions amb algunes entitats veïnals.

Des del naixement fins ara hi ha hagut contactes amb diverses entitats i dues trobades àmplies. Però, diríem que de fons hi havia la por a generar unes expectatives que no es poguessin complir. D'un costat, cap part del programa va néixer debatent

prèviament amb els ciutadans i ciutadanes què era el que necessitaven. D'altra, cal tenir present que no sempre els objectius del veïnat coincideixen amb els de programes com ara Urban. S'estava molt més preocupat pel disseny del projecte que no per estructurar una veritable xarxa participativa.

Podríem dir, fins i tot, que algunes de les presentacions de l'Urban han generat més falses expectatives que no pas comprensió del que s'estava fent. Aquestes expectatives inadequades (no ajustades als recursos disponibles i les formes de treballar previstes) van acabar generant després relacions viciades amb algunes entitats.

Per a futurs projectes hem de considerar que hi ha, si més no, tres opcions:

- a) Elaborar un projecte coherent i posar-lo en marxa entrant en relació amb entitats i recursos de la zona
- b) Elaborar un projecte que inclogui les formes i les pràctiques de participació en ell, de forma planificada i com a objectiu i forma de treballar
- c) Elaborar tot o part del projecte a partir d'un procés de discussió i participació.

A més, caldrà comptar sempre amb la voluntat política de que el procés sigui participatiu.

### ***Entitats, polítics i tècnics***

Diríem que els "tècnics", els i les professionals de l'administració, quan es relacionen amb les diferents entitats (veïnals, de compromís amb el territori, prestadores més o menys desinteressades de serveis socials i educatius,...) acaben jugant papers diferents:

- Creatius (pensar què necessita el territori, imaginar propostes d'atenció, d'acció)
- De contenció (evitar, com dèiem, que es generin expectatives innecessàries)
- De fada màgica (estimulen l'aparició de noves necessitats, no previstes en el disseny, en els objectius de l'acció).

No sempre és fàcil trobar el paper adient al moment a l'entitat amb la que es treballa. No sempre es té en compte quin pot ser el paper dels tècnics.

A Badalona no es parteix de zero en la relació amb les entitats. Hi ha hagut una història reivindicativa i s'ha produït una utilització d'algunes entitats com a plataformes polítiques. Hem de recordar que ha estat una població lluitadora, que s'ha implicat en la transformació del territori perquè en ell es donava una dinàmica de desorganització força salvatge. No se sap però com recollir aquests aspectes de la participació. Es viuen més aviat com una molèstia.

Segueix, però, oberta la reflexió de com treballar per a convertir l'acció reivindicativa en treball comunitari. També, quan es tracta d'actuacions pensades per atendre a les persones amb més necessitats i dificultats, no totes les entitats volen entrar en el treball institucional, en discutir realment quina és la millor forma d'atendre-les.

Darrere de les entitats també hi ha una història, una trajectòria, un procés de maduració i canvi. Cada entitat és un món. A vegades tenen una idea i volen que des de l'administració es gestioni. A vegades tant sols es vol que es financi. Segons el nivell de relació que s'ha construït es tracta de que des de l'administració es col·labori i es faciliti el seu treball. O es tracta de dissenyar conjuntament el que es pot fer i con

s'ha de fer. No sempre (cas de Càrites o Rotllana) els objectius i les formes de treballar (prioritats, població, territori, etc. ) de l'entitat coincidien amb els de l'Urban. Sovint, les propostes dels tècnics els han deixat descol·locats.

La relació ha estat molt diferent quan es produïa entre professionals (de l'entitat, de l'administració) que quan l'interlocutor eren voluntaris, simplement veïns, o membres amb interessos dintre de la comptesa política. En qualsevol cas, sembla que el treball en el territori ha de començar per treballar amb la gent que hi és treballant en ell.

### ***Intervenció integrada, intervenció sectorial***

El Programa Urban començà a caminar amb un grup de professionals que, en principi, podien plantejar-se el seu treball d'una altra manera. Es tractava de no reproduir les dinàmiques de treball dominants a la resta de l'Ajuntament. No va ser fàcil, però, escapar a les dinàmiques professionals que es portaven darrere. No es va donar una suficient reflexió sobre el projecte comú, ni es van subsanar els problemes derivats de les diferents metodologies i enfocos. L'experiència sembla indicar que cal destinar temps a l'inici per a construir una filosofia de treball compartida (per exemple, era important no veure tot jove amb necessitats un ésser marginal sinó una persona amb possibilitats d'aprenentatge i d'incorporació). Si no és molt més fàcil organitzar el propi equip per a cada actuació, el propi nivell d'acció.

En no existir un projecte d'acció compartit, tampoc va existir una filosofia compartida sobre la participació. No tenien uns espais compartits per a la relació amb les entitats. Hi havia un pastís amb proporcions de treball i aquesta parcel·lació s'ha reproduït amb les entitats. Cada actuació ha creat la seva pròpia xarxa. Ha estat l'evolució d'aquests anys la que ha permès arribar a crear formes de treball més coordinades entre nosaltres. L'Urban ha fet possible aquest canvi, el qual no hauria estat possible en la dinàmica compartimentada de la resta de l'Ajuntament.

No és fàcil, però, construir noves formes de treballar, acceptant que els efectes es notaran després i pensant que el que ha de quedar és això: altres formes de treballar. Calia escoltar i, alhora, proposar, però la primera època va estar molt marcada per la càrrega de feina que arrossegaven ("la motxilla") pel predomini del treball individual. Només posant límit a la pressió de les necessitats individuals s'ha pogut començar a fer treball comunitari. Tot i així, s'ha de reflexionar més perquè territoris com el nostre sempre estaran carregats de població amb múltiples necessitats ("crònics"?) que com a única sortida exigeixen transformar les respostes que es donen i els recursos i serveis que s'utilitzen. El treball comunitari suposa la transformació de recursos i de les seves formes d'atendre.

### ***Alguns balanços de les pràctiques de treball conjunt amb entitats que s'han donat***

Entre els aspectes a destacar de las pràctiques participatives que s'han donat podríem destacar:

Programes com Urban permeten rescatar i donar una altra dimensió al treball comunitari. Tot i així, cal que pensem en com muntar una xarxa participativa. Poden crear-se altres equilibris entre el treball individual i el comunitari.

És clau el procés informatiu. El explicar en el territori el que es pensa fer i com es pensa fer és imprescindible malgrat la incomoditat. Els professionals han de poder aportar als veïns raons i arguments dels que potser no disposen.

El paradigma d'un procés de col·laboració és com passar de viure el grup de joves a la plaça com una molèstia a començar a fer alguna cosa amb ells. Aportar explicacions i plantejaments, construir formes de treball que suposin la participació del veïnat.

Quan una entitat té una identitat molt definida i no podem coincidir en els interessos ni en les formes de treballar, el que s'ha de fer és trobar allò en el que es pot coincidir, a partir de les necessitats del territori (cas Rotllana).

Quan la demanda surt d'una entitat (cas graffiti) ens cal construir un marc de reflexió comú, uns objectius i una forma de treballar junts.

La relació amb les entitats han suposat sovint un qüestionament dels tècnics. Tots i totes hem tingut que canviar la nostre visió de les entitats i, també, saber mantenir la tensió quan era necessari. La qüestió és no trencar els ponts.

A vegades (cas biblioteca al carrer) el que ha calgut és ajudar a créixer a algunes entitats. Descobrir que coincidien dos interessos, dues necessitats, i començar a treballar junts. El treball conjunt ha permès descobrir noves formes i planificar nous projectes.

Sovint el treball en el territori ha de començar treballant amb la gent que ja està fent coses en el territori, acceptant els seus condicionaments. També pot ser un objectiu ajudar a consolidar experiències i treballs incipients. Potser també hem de saber com avaluar el treball de les entitats.

Una forma bàsica de treballar amb els altres recursos i entitats és construir progressivament una xarxa de bones relacions, d'informacions bidireccionals i de facilitació de contactes, ja que no podem pretendre (ni és necessari) actuar plegats amb tothom.<sup>1</sup>

## **Sobre l'atenció i el seguiment individualitzat**

### ***Cap a noves formes de treballar***

L'EXPERIÈNCIA Urban sembla indicar que el procés seguit ha comportat un cert abandó d'anteriors formes de treballar, condicionades pel marc institucional i per les experiències professionals particulars. Les característiques de la població Urban i la necessitat de construir formes comunes de treball han estat factors detonadors d'aquests canvis.

Així ha passat, per exemple, en el procés seguit en l'actuació "Treballem per treballar". Ha resultat força diferent actuar per provocar processos d'inserció que actuar tan sols en clau laboral com es treballa a l'IMPO. L'atenció individualitzada és d'un tipus quan es treballa només l'aspecte laboral que quan s'han de treballar molts altres aspectes, tot i essent allò laboral el nucli d'atenció. El mateix passa si les persones provenen del sector socialment més fràgil, amb multiplicitat de necessitats, que

---

<sup>1</sup> Veure annex sobre partenariat

és al que s'ha prioritzat a Urban. No era possible ocupar-se exclusivament dels aspectes d'ocupació.

D'aquesta manera alguns dissenys inicials van tenir que ser corregits. Això ha passat amb les activitats grupals. Rebre a la gent, fer una entrevista inicial i enviar-la a un grup no va funcionar. L'atenció individual ha tingut que ser dominant. Les persones no trobaven cap motiu per anar-hi, ni per mantenir-se en el grup. Les raons poden ser múltiples i les primeres en les que es pensa són derivades de les seves característiques personals i socials (dificultats intel·lectuals, dificultats socials i relacionals,...)

Tan mateix, una anàlisi més pensada de l'experiència descobreix factors més complexos. En alguns casos les activitats grupals són viscudes com a contraprestació obligatòria per a percebre una ajuda econòmica (PIRMI), però sense cap connexió amb la seva vida. En d'altres, hi ha desconeixement de la utilitat i el sentit dels recursos d'ocupació. Falten encara ponts entre la seva realitat vital i aquestes propostes per a l'ocupació. Tant és així que, a l'inici, va ser necessari "sortir al carrer" a buscar la gent. Fins i tot quan ja es porta un cert temps de treball no basta amb enviar una carta per aconseguir que vinguin a presentar-se a una oferta laboral.

També sembla clar que les necessitats tenen la seva seqüència. No es pot anar a un grup d'autoestima si el temps és necessari per guanyar les 500 pessetes del menjar. Abans que qualsevol necessitat formativa està la solució dels problemes vitals i, per la població atesa, aquests són realment molt importants. A més a més, les dificultats que tenen, les formes amb les que han estat ateses i les vivències amb tendència al bloqueig que envolten els seus problemes fan imprescindible l'atenció individual inicial. De moment, necessiten que una persona els presti atenció, s'ocupi de la seva persona.

També el temps, la duració del procés d'atenció, sembla haver estat clau. Les mobilitzacions, els canvis personals han seguit diferents ritmes. Les ofertes formatives no poden fer-se en qualsevol moment. Algunes persones s'han despenjat després d'una primera fase d'atenció i ha calgut una segona acollida, recuperant-les en un altre "cicle" vital en el que la formació podia ja encaixar. S'apunta, fins i tot, que s'està treballant amb persones que probablement necessiten seguiments d'un any o més.

### ***Seqüències de seguiment, itineraris d'atenció***

Un primer balanç ens indica la necessitat de tenir present una seqüència del seguiment tipus:

0. Atenció individualitzada com a punt de partida.
1. Procés d'atenció personalitzat.
2. Abordatge i resolució de problemes vitals bàsics.
3. Proposta d'accions formatives i estimuladores cap el treball.
4. Conjunt d'accions formatives, de recerca de feina, d'ocupació (individuals o grupals).

Sempre els ritmes i les seqüències serien personalitzades i no lineals, i no totes les persones seguiran els mateixos passos.



Si alguna característica comú semblen tenir les persones ateses a Urban és l'especial dificultat en el procés d'incorporació social. Si alguna conclusió és clara, és que necessitaven força atenció personalitzada. El que ja no és tan clar, és que la càrrega de feina en algunes actuacions (el seguiment de 150 persones, per exemple, a "Treballem per treballar") l'hagi fet possible.

Entre els temes claus que apareixen a la reflexió estan: l'**acollida**, el **seguiment** i, com a complementari, el de els o el **professional de referència**. Totes tres qüestions han de ser objecte d'una reflexió més àmplia per recollir les experiències de les altres actuacions. També d'un anàlisi de la base de dades per a descriure els itineraris d'atenció seguits per les persones.

En un primer apunt, queda patent que passar d'acollida a una actuació concreta no vol dir exactament que aquell sigui el seu principal problema (ja hem comentat que poden anar a "Treballar per treballar" i tenir fortes necessitats bàsiques). També, que els processos de derivació semblen comportar diverses acollides.

En quan el "seguiment", l'experiència de l'actuació nº 2 ha suposat alguns canvis, condicionats pel nombre de persones ateses i per la diversitat d'activitats que han gestionat. De formes de seguiment permanent a càrrec d'una professional s'ha passat a un seguiment més associat al curs o activitats a la que s'incorporaven, una vegada s'ha estimulat el procés individual. Durant la formació el seguiment es combina, fent-lo entre el responsable de l'activitat i el monitor.

La realitat, però, es torna més complexa quan, també, intervenen professionals d'altres actuacions. No queda clar si la persona atesa selecciona els professionals en funció de parcel·les de necessitats i amb actituds diferents ("les joies no les porten quan parlen amb 'assistent social'"), o si atribueix un paper de referència central a algú (en qui dipositen la seva confiança?).

En el cas dels joves, la referència bàsica està en els professionals de l'actuació. L'evolució d'aquests anys ha permès millorar la forma de treball conjuntament amb d'altres actuacions per poder utilitzar el recurs en el moment útil del seu procés individual. El jove discrimina finalment què pinta cada professional amb el que ha de relacionar-se. És manté, però, la referència bàsica a "Joves", malgrat que queda en un segon pla mentre, per exemple, està en formació, reprenent-la en finalitzar.

De les diferents pràctiques que s'han produït podrien deduir-se com a dos "models" de construir i practicar la "referència" en el seguiment de les persones.

- a) **Model permanent.** En el que es produeix una referència bàsica, centrada en un professional i s'utilitzen diversos recursos (amb d'altres professionals) en els moments puntuals. Per a la discussió dels problemes, dels avenços, de les etapes a recórrer, la persona es relaciona amb el referent principal.
- b) **Model seqüencial.** La persona construeix una primera referència en l'acollida a la que és derivada, després successivament d'altres en cadascuna de les activitats formatives i ocupacionals per les que passa. Alhora, ella mateixa busca, si cal, a l'assistent social per resoldre problemes puntuals que apareixen.

Aquests "models" i les seves formes mixtes també hauran de ser revisats en funció de les intervencions més integrals sobre les persones i, especialment, quan l'actuació es produeix sobre un nucli familiar en conjunt.

## **Una nota final sobre les activitats de grup**

Resta encara per aprofundir el sentit i les formes de les activitats de grup. No hi ha acord en què no sigui possible ni útil. Ha funcionat en algunes actuacions, funciona en determinats moments. En el cas dels adolescents i joves, sovint ha estat la via principal de treball. Igualment cal corregir l'artificialitat amb la que es creen, dinamitzant-los i fent-los útils en el si dels processos individuals. No sembla que es doni una dicotomia entre treball individual i treball de grup. Això sí, en tots els casos s'ha hagut de fer un aprenentatge, s'ha hagut d'ajudar a fer i actuar col·lectivament.

En el cas dels joves aquesta seqüència ha estat aprofitar un grup o crear-lo amb un objectiu, una pretensió formativa o d'ocupació del temps, després valorant el seu itinerari s'ha buscat el moment oportú per introduir una activitat.

## **Sobre l'acollida, les vies d'entrada i els estils d'atenció**

Alguns interrogants que han servit per a la reflexió i que encara serviran per analitzar el treball fet:

1. Com ha estat el procés d'acollida a Urban. Evolució
2. Acollida inicial i acollida a l'actuació. Dos tipus? Dues parts d'una mateixa. Té alguna cosa a veure l'acollida amb la "referència bàsica"?
3. Formes de "seguiment compartit" que s'han donat. Dificultats que apareixen. Formes de coordinació útils.
4. Quan la clau és que la persona elabori un projecte personal d'incorporació social, amb qui l'elabora) Qui fa la discussió i el seguiment? Com apareixen i es recullen les propostes de canvi? Amb qui pacta les prestacions i contraprestacions?
5. Podeu definir els perfils, les característiques de les persones que han estat objecte de seguiment?

## **Hipòtesi errònia**

En parlar d'acollida, l'experiència del treball d'Urban ens ha fet descobrir dues qüestions: d'una banda que la hipòtesi de la finestreta única no era realista (o podia suposar una excessiva complexitat); d'altra, que sí era necessària la informació centralitzada, és a dir, que independentment de per on arribessin les persones a Urban havia d'existir una connexió amb el servei d'informació inicial. No hem tingut una porta d'entrada única, sí que hem comprovat que necessitàvem centralitzar una informació bàsica inicial ("via secundària") per conèixer a qui ateníem i amb quin recorregut. El pragmatisme potser ens ha dit que la finestreta única no era operativa, però sí que ens ha fet descobrir la necessitat d'un model integrat d'informació i coneixement del col·lectiu de persones ateses.

Algunes actuacions han tingut població que els arribava directament sense passar pel SIA, també algunes altres que passaven però d'una manera fugaç. Els joves han estat connectats al carrer o a partir dels referents escolars, les demandes purament laborals tenen un procés d'acollida simple, les persones derivades d'altres serveis d'atenció primària han anat directament a l'actuació 5. De fet podríem dir que hem tingut, a efectes del primer contacte, si més no quatre tipus de població:

1. Persones amb les que es fa el primer contacte a una institució (escola) o al propi medi (carrer).

2. Persones que arriben al SIA i tenen molt clara (o sembla que té molt clara la demanda), i poden anar molt directament al recurs o la resposta que es dóna en una determinada Actuació.
3. Persones que ja estaven ateses per un determinat tipus de professional o recurs i ara es dóna un seguiment en una actuació.
4. Un nucli de persones que vénen, no saben el que volen i s'ha de treballar amb elles per tal de trobar el recurs i el professional adient.

Des d'una altra perspectiva, apareix l'interrogant de si les persones que hem atès venien cercant "Urban". Un interrogant que té a veure amb si obrim la "botiga" per a que vinguin o hem de buscar les persones al carrer. Si obrim la botiga, a més, hem de concretar què oferim. Si busquem fora hem d'aclarir a qui cerquem. L'experiència, sembla que ens fa constatar el següent:

- A l'àmbit de les necessitats socials tendeix a predominar, si no es corregeix, la lògica de serveis socials ( la gent va a l'Ajuntament, a veure l'assistent social).
- Quan es treballa havent definit una població "diana" (aquella a la que es vol arribar prioritàriament amb uns objectius) no basta amb esperar que la gent arribi a la nostra oficina. Han de dissenyar-se processos de "captació" i crear ponts que facilitin l'accés a la proposta de recursos que posem en marxa.
- Probablement no hauria servit un procés de divulgació generalista de l'Urban. Aquestes campanyes ens haurien fet arribar població no prioritària i, probablement no aconseguirien que arribés la prevista.
- En alguns col·lectius (p.e. immigrants extracomunitaris) segueix funcionant el "boca a boca" i la connexió amb figures de rellevància per facilitar el coneixement i l'accés. Sembla necessari estimular l'aparició de cadenes de referència, produir un efecte de taca d'oli.

### ***Hi ha demanda però també oferta***

Aquestes constatacions, fan que sigui necessari plantejar-se (en el disseny i en l'aplicació de les actuacions i les activitats) interrogants com ara aquests:

- *Què tenim nosaltres, què oferim, que pugui connectar realment amb les seves necessitats?* (Podríem dir que és necessari oferir "urbans" a mida de les persones).
- *És possible que algunes persones, d'entrada, vinguin a ser escoltats, sense que estigui clar què demanen, o a partir de quin recurs poden ser ateses?* (La forma d'acollir inicialment, de la que després parlarem, pot marcar les diferències).
- *Un programa que intenta ser integral, no hauria de planificar gran part de les respostes anant allà on és la gent i sistematitzant les necessitats que es descobreixen?* (Reapareix la qüestió del treball sobre el territori i amb les institucions i serveis que són presents).

La població atesa a partir del servei d'acollida ha formulat, d'entrada diversos tipus de "demanda" que, de fet, han generat diversos itineraris en el si d'Urban i diverses formes d'acollir i acompanyar. Amb una certa simplificació, podríem assenyalar-ne cinc:

1. Població que ha acudit fent demandes d'informació sobre coses puntuals (hem fet de "gestoria social").

2. Població que ha acudit fent demandes bàsicament associades a diferents necessitats socials (aquí el procés d'acollida i treball inicial ha tingut un forta importància i tornarem a parlar d'ell).
3. Població que ha acudit fent demandes socials i laborals (la acollida ha estat a cavall entre actuacions i ha comportat anades i tornades d'una a altra; en part vam parlar d'elles en les sessions anteriors).
4. Població que ha acudit fent demandes només de feina i passant de forma ràpida a "Treballem per treballar".
5. Situacions de problemàtica juvenil (pocs casos) que han passat directament a "Joves en marxa".

Algunes demandes inicials han estat mol concretes i específiques. D'altres requerien un primer treball per concretar i ordenar les necessitats. En alguns casos, el primer contacte ha premés orientar adequadament cap l'actuació idònia. En d'altres, han calgut diferents contactes a l'Acollida per aclarir-se, detectar i ordenar la resolució de les dificultats. Després el professional de l'actuació que el rebrà tindrà ja unes pautes de treball, a partir de les que començar a caminar. També, al SIA s'han produït situacions d'acollida com a referència. És a dir, la persona ha estat atesa, orientada i canalitzada cap a la resposta que aquest moment sembla necessitar. S'ha donat una primera solució a la seva necessitat. Passat el temps torna perquè la relació de confiança construïda li fa pensar que pot discutir amb nosaltres com abordar una nova dificultat.

### ***Atenció personalitzada sense "derives"***

A totes les situacions, sembla que ha estat important l'atenció personalitzada malgrat que fossin simples demandes d'informació aparentment banal, però que no ho és per a la persona concreta. Igualment, la qüestió de la proximitat entre recursos i professionals. Derivar en d'altres recursos municipals suposa sovint enviar a la deriva, anar lluny, a serveis cadascun amb la seva lògica, reiniciar processos d'explicació, etc. Derivar a Urban podia significar planificar amb rapidesa (oferint ni que fos un primer contacte immediat) una atenció el més adequada possible. La coordinació entre professionals i la resposta amb immediatesa generen amb facilitat satisfacció. La persona percep que els professionals es coneixen i tots estan fent alguna cosa per ella. (En qualsevol cas aquesta forma de treballar ha d'estar prevista, planificada, estimulada. Creuar un passadís per parlar amb un col·lega, per fer una consulta, facilita les coses, però ha d'acceptar-se col·lectivament que aquestes són formes raonables de treballar).

La informadora, malgrat el seu paper de filtre, no ha de rebutjar en cap moment les demandes d'informació dient que eren competències d'una altra oficina o departament. Ha acollit, ha atès, ha derivat si calia, però ha facilitat el pont amb el recurs adient per evitar "viatges" de la gent. Si la persona no és atesa no és per que "no li toca", si no perquè hi ha alguna raó. La gent no té la sensació que te'ls vols treure de sobre, que no vols saber res d'elles. L'experiència ha demostrat que aquesta funció no es tracta de què la faci un administratiu qualsevol. Requereix capacitats i actituds, un estil de treball flexible, un sistema de funcionament més obert (amb perill de desorganització) i esforços per disposar de la informació útil i necessària i dels contactes adients. També ha estat bàsic que al costat de la informadora hi hagués sempre un professional que pogués fer una primera acollida, si era necessari per reduir l'angoixa o la tensió.

## ***El contingut de l'acollida***

La reflexió sobre l'experiència ens ha fet comprovar que, en parlar d'acollida, estem fent-ho sobre diferents conceptes i pràctiques. En primer lloc parlem més aviat d'actitud acollidora. És a dir del to, l'aire, l'actitud i l'estil que haurien de tenir totes les actuacions i tots els professionals que treballen en aquest tipus de projecte. Ve a ser una forma de treballar que provoca en l'altre la sensació de què és atesa i d'una forma o altra ens ocuparem d'ella. La població amb moltes mancances a la que atenem necessita en primer lloc ser escoltat, sense que intentem d'entrada saber si ens toca o no.

Després acollida ha significat una atenció planificada per atendre en primera instància a una part de les persones que venien a Urban. En aquest cas, com hem destacat, no es tractava tan sols d'una actitud sinó que es comença a treballar amb elles, amb seqüències de diversa duració i intensitat, que sempre ha comportat una derivació final. Per últim, a algunes actuacions hi ha hagut un procés d'acollida descrit per iniciar el procés de treball, repensant, si era el cas, el treball inicial.

Urban ens planteja encara moltes qüestions sobre el sentit i les formes de treballar l'acollida que encara no hem resolt. L'ACOLLIDA, com a part d'un procés personal de canvi, no és tan sols una recepció acollidora, ni la part diagnòstica del procés. L'acollida té també a veure amb el futur i està lligada al seguiment.

Sabem, per exemple, que no es pot investigar, en l'acollida inicial, el món sencer de la persona. A partir d'una demanda, pe. de feina, detectem problemes d'habitatge, formació, etc. I ens dediquem a descobrir. No només què li està passant si no quines coses hauria de canviar. Des de l'inici s'estimula un procés de canvi en la persona. Independentment de la seva demanda inicial, el professional intenta posar les bases per generar un cert canvi a les coses de la seva vida. Sembla que això es dona a qualsevol acollida. Tens a una persona que ve perduda i intueixes pel que explica, o pel que no vol explicar, que té un seguit de necessitats, i que hauràs de treballar un cert temps i de forma diversa amb ella. Saps, a més, que aquests primers contactes són claus, en part t'estàs jugant les possibilitats d'arribar a estimular, a fer, un veritable procés de canvi. L'activitat acollidora provoca que la persona descobreixi que nosaltres tenim interès en ella, que la podem ajudar a replantejar, reordenar, discutir i repensar quines són les seves necessitats en aquest moment i que no tendim a abandonar-la, (si allò que decidim conjuntament no funciona, encara continuarem al costat seu). Tot procés de traspàs comporta obligar a la persona a establir una nova relació de confiança amb un nou professional...

Però, encara tenim moltes preguntes sense resposta sobre el procés d'Acollida. Per exemple:

- És bo que la gent faci aquest doble procés d'Acollida en el SIA i després a les Actuacions?
- Estaria bé que anéssim directament a les Actuacions i que allà es donés un bon procés d'acollida?
- Hauria d'haver una Actuació "generalista" i que tothom passés per allà?

Probablement el que hem de pensar és en com l'atenció integral del ciutadà, l'increment de la polivalència en els professionals, una major capacitat de maniobra en l'acollida i el seguiment sense renunciar a ser un expert, però assumint que l'acció experta tan sols es produirà en part del procés i de forma complementària.

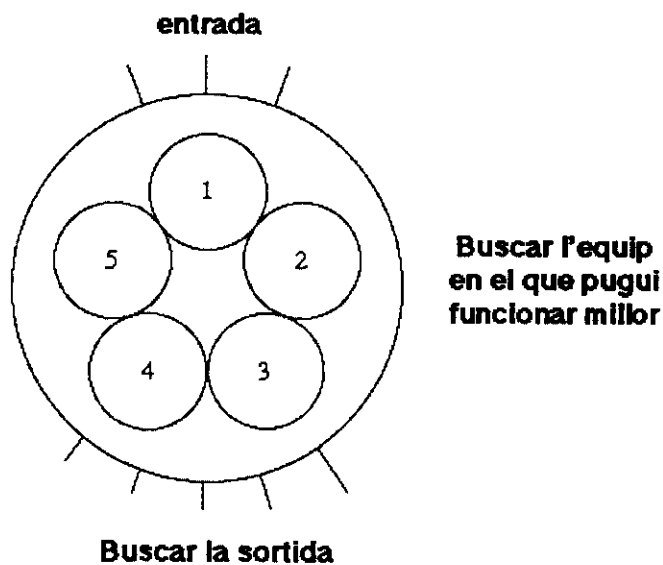
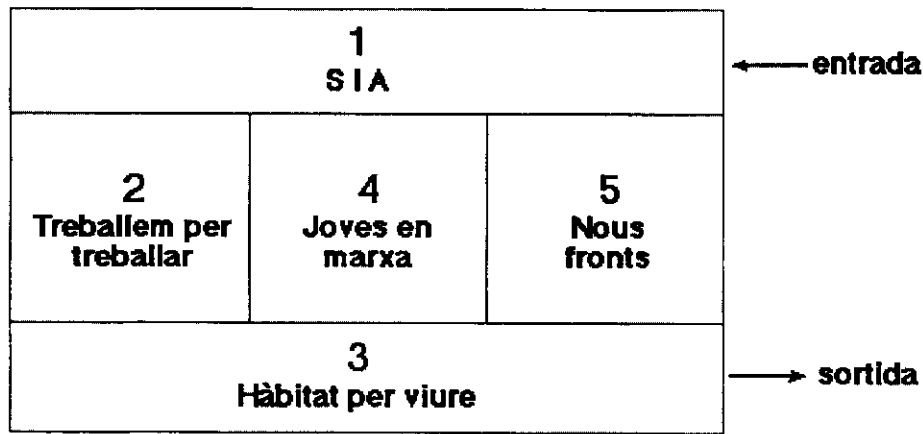
Una gran part de l'acció amb les persones amb necessitats i dificultats socials és generalista.

De la mateixa forma que s'ha après a treballar d'una forma més coordinada, potser caldria aprendre a treballar d'una forma més integral i compartida. Hem dissenyat programes basats en la especialització i alhora hem apostat per l'atenció integral. Com és resolt aquesta contradicció? No sembla que ningú parli de què tothom ha de saber de tot, sinó de què hi ha una part d'escoltar, de descobrir els diferents problemes i les diferents potencialitats, d'entomar bàsicament la totalitat de la persona, que han de fer tots els professionals que treballin en un programa com a Urban. El contrari suposa que quan una persona, una família, té multiplicitat de problemes sempre és de serveis socials (en el nostre cas de "Nous ponts") ja que té necessitats que no se suposa que puc abordar des de la meua especialitat. Des d'actuacions laborals podem abordar necessitats d'habitatge i viceversa. A condició de què algú hagi treballat bé l'acollida, tinguem a l'equip algú que sap com entomar cadascun dels problemes i ens haguem guanyat la confiança de la persona per fer-li recorre si cal a un altre servei o professional.

***Després d'aquest període de treball podríem dir que estem d'acord en què:***

- Hi ha unes formes, un estil, una manera d'atendre a les persones, que no només és acollidora, sinó que a més no és parcialitzadora, (un estil que han de compartir tots els professionals quan treballen en programes de tipus integral).
- Tots els professionals, malgrat siguin especialistes, en alguns casos s'ocuparan d'una immensa majoria de les dificultats de la persona que atenen.
- A més els professionals hauran de tenir interrelació amb d'altres professionals per tal d'obtenir resposta a coses que no saben, en el moment que són necessàries per aquella persona a la que estan atenent.
- Queda sempre un grup de persones que no podem connectar exactament en cap tipus d'activitat, que està en una situació flotant, i que cal assegurar que hi hagi una mena de referència no etiquetada amb el Programa i algun professional concret que ha fet una primera acollida.

Havíem definit un model estàtic per a l'atenció. Podríem representar-lo amb una figura de dominó, en la que sempre el fluxos tenen una entrada i una sortida. Per contraposició la pràctica final ens ha portat més aviat cap un model de dinàmica de roda, de coixinet, en el que la persona entra i un equip que roda li va trobant el seu lloc. La població que hem d'atendre sovint ha de ser buscada i, quan ve, topa amb els vicis burocràtics d'una assistència lineal que comporta seqüències i canvis i que no potència l'establiment d'una relació potent amb un professional de referència.



### **Els principis bàsics del treball integrat**

Normalment quan s'escriuen memòries s'oblida que no s'està reflectint exactament la realitat d'allò que ha passat. Més enllà de la capacitat selectiva que tothom té per recordar u oblidar segons què, hem de tenir present que és una lectura més o menys fidel del passat, però a partir de la nostra visió present. A les reflexions que contenen aquestes pàgines els hi passa el mateix: són les que tots plegats fem ara, després d'haver recorregut un procés de dificultats, experimentacions, equivocacions i encerts. El que destaquem és producte d'una experiència en el temps, d'una diacronia en la que els aprenentatges dels professionals i els esdeveniments externs i interns han produït i condicionat la pròpia experiència. Molts dels balanços positius de l'experiència Urban eren probablement impensables a meitat del recorregut. Moltes més coses haurien estat possibles si el marc polític i de gestió hagués estat un altre.

Les experiències de treball integral sobre un territori han de tenir present el clima, l'ambient polític en el qual s'estan desenvolupant. Ja s'ha fet referència a les condicions de Badalona en parlar de participació o de treball comunitari. Les entitats poden ser perfectament, com s'ha destacat, grups que generen especial tensió amb els professionals, que esperen diners especials de projectes europeus o que s'alineen darrere d'alguna de les fílies o fòbies del consistori. A Badalona i a l'experiència Urban tot això ha tingut un pes important, excessiu. A totes les experiències tindran sempre una forta incidència. Estem parlant de projectes que necessiten una bona

explicació pública, una compressió compartida per part de bona part de les àrees d'un ajuntament i una prioritat en l'aplicació de determinats recursos.

Passant a les dificultats i els reptes interns que ha tingut l'experiència, en els debats n'han sortit de tres tipus:

1. En primer lloc es destaca que tota experiència de treball integrat necessita formes de treball integrador. Per això es clau l'existència d'una direcció tècnica molt qualificada i potent que pugui fer funcionar de manera coherent els programes i els i les professionals. És clau que es doni una direcció amb capacitat de crear cultura de grup i filosofia professional que compacti i integri formes de fer diferents. (Aquest element no s'ha donat a Urban).
2. Com tot programa planificat de manera oberta, Urban ha tingut que adaptar les seves propostes a la realitat, millor dit a un coneixement millor de la realitat i a la població que finalment ha estat accessible. Programes d'aquest estil comporten processos progressius de reelaboració coherent de cadascuna de les actuacions. A més la simple acumulació de professionals (amb històries i practiques tècniques no connectades entre si) que han de concretar unes directrius obertes, comporta estimular processos per a que es trobin amb rapidesa formes compartides d'actuació. Els acords sobre les formes de treballar a compartir és possible en aquests tipus de programes, entre d'altres motius, perquè hi ha un temps limitat de treball (x anys) i, a més, tothom té que treballar amb la població d'un territori. El que cal és que es produeixi amb la major rapidesa possible. A l'experiència Urban era inicialment constatable que a les diferents actuacions es donaven tradicions professionals diverses, que comportaven fortes dificultats per a l'acord. Han calgut importants canvis de "chips", hores de discussió i aprenentatge compartit sobre les formes no útils de treballar unes situacions o unes persones.
3. En tercer lloc, els i les professionals que s'incorporen a programes amb activitats diverses, amb població que té edats, condicions, necessitats i dificultats de diversa índole, però que ha de ser atesa de forma integradora, poden tenir propostes, sobre el què fer i el com fer-ho, contraposades. Reduint-les de manera forçada a dues, diríem que es tracta de propostes que tenen més a veure amb l'organització de recursos i activitats, per a que la gent vingui (la que sigui); o de buscar formes d'ocupar-se, formant equip, de la població (prioritària) del territori.

Els programes de tipus Urban obliguen a treballar amb aquesta última orientació. Això comportarà per als professionals canviar moltes de les "tesis" personals en les formes de treballar, analitzar conjuntament les situacions, saber que no hi ha mai una població que no et correspon, que és assumpte de professionals d'una altra actuació. Suposa dissenyar accions, activitats per a la gent que atenem i no viceversa, evitant efectes "mateu", processos d'exclusió en els nostres propis recursos amb les persones de les que ens hem d'ocupar. Significa que, amb molta freqüència, ens ocupem d'una persona i del seu nucli (familiar o de relacions), la qual cosa suposa que està implicat més d'un professional, que és inevitable trobar formes de treball conjunt.

Com a mínim, sabem que acompanyar processos de canvi en les persones i la seva realitat i dissenyar, organitzar o gestionar recursos (en l'acció sobre un territori) comporta acords, acomodacions, flexibilitats i formes de connexió.



## **Treballar amb joves suposa parlar d'itineraris, de carrer, evitar categories patològiques**

Si alguna paraula, algun concepte, pot definir les claus de l'actuació Urban des de la perspectiva del treball amb joves, aquest és el d'"itinerari". No es tracta d'actuar simplement d'una manera puntual en la vida d'un noi o noia, sinó d'un procés temporal. D'una acció continuada en el temps, en un temps clau de transició, en el que la presència o absència de professionals com a referents positius i les experiències viscudes, poden fer abocar el recorregut en la incorporació en l'exclusió. Un temps i una realitat dinàmica en la que intervenen multiplicitats de factors i d'influències: el grup d'iguals, el carrer, l'institut, els espais d'oci o d'avorriment, etc. Un procés sovint llarg, no gens fàcil.

Amb els i les joves no és possible separar. Per treballar en clau d'itineraris s'ha de treballar de forma transversal. Per contraposició, la principal característica, la principal dificultat (si més no inicial) a Urban era la compartimentació, la separació entre activitats, les concepcions no compartides sobre les persones, sobre les seves necessitats, sobre de les formes de treballar. El treball amb la població jove en clau d'itinerari, de procés, ha suposat descobrir i acceptar que un recurs, una activitat formativa o laboral no són necessàries quan estan programades sinó quan el noi està "madur". L'experiència ha fet descobrir que no es tractava de col·locar joves en una activitat ja planificada, sinó de planificar conjuntament activitats, d'acord amb les característiques dels joves que s'estaven treballant. Finalment, el procés ha premès descobrir i confirmar que per rentabilitzar una activitat calia dissenyar processos de seguiment educatiu (no era suficient amb posar un monitor), gestionar conjuntament els conflictes, avaluar formes més idònies d'utilitzar-la. El temps ha permès acords progressius de flexibilitat, evolucions conjuntes de les actuacions.

Al costat del treball en clau d'itinerari jove, l'experiència ha suposat el redescobrimt o la reafirmació del treball de carrer. El carrer segueix sent un espai de proximitat, en el que és possible crear una relació positiva que esdevingui educativa, sempre i quan es disposi de recursos. La seqüència ha estat<sup>2</sup> sempre: contactes en un medi informal, construcció d'una relació positiva, temps d'acompanyament, produint-se en aquest procés una oportuna utilització educativa de recursos adients, fent sovint els professionals de pont.

Si quelcom és bàsic en el fet d'atendre a població jove, si algun element ha estat imprescindible, es pot dir que han sigut dos: la recuperació de formes de treball de carrer, disposar de recursos flexibles per donar respostes puntuals i oportunes. El treball de carrer suposa guanyar-te la seva confiança i construir la relació a partir de determinades activitats que "molen" per ells i elles. Però no amb la simple pretensió de que s'entretinguin, sinó de que puguin accedir als recursos formatius i laborals, puguin tenir un lleure connectat amb d'altra gent. En aquesta lògica, les claus han estat acompanyar (no derivar a un recurs) i socialitzar en la xarxa més normalitzada possible de la ciutat. El treball de carrer, la diversió, el lleure, tant sols són instruments per a que el jove faci itineraris formatius i socials.

Aquesta visió, aquesta forma de treballar, ha suposat no parcialitzar i no problematitzar. Ni es tracta de decidir de qui és un determinat jove, ni es tracta de descobrir primer quina és la causa dels seus problemes. La visió dominant ha estat no veure els

---

<sup>2</sup> Per veure les activitats de l'actuació Joves en marxa, convé revisar les memòries periòdiques.

joves com a problema sinó com a persones que passen per una etapa vital amb especials dificultats. No s'ha tractat de descobrir si l'origen dels seus problemes era la família o l'escola, sinó d'interessar-se per ell, estar amb la seva problemàtica i mirar de descobrir plegats on està, per on voldrà anar, per on voldrà sortir-se'n.

Les dificultats però no només són seves, neixen també de la relació amb el món adult que els envolta. Es fan problemàtics en funció del món que els rodeja, per la relació amb el món de les persones adultes. Per això, com abans i després s'insistirà, moltes actuacions ha suposat treballar la comunitat, treballar amb alguna part de la comunitat.

Pensar en termes de procés, d'itinerari, sembla que és quelcom més una qüestió, un estil, una forma de treballar que afecti només a les actuacions amb joves. L'experiència més aviat demostra que es tracta d'un element essencial que ha de donar-se sempre que es treballa en clau educativa, amb lògiques d'acompanyament.

### **Recursos i activitats però al servei de l'acompanyament**

Podríem dir que aquesta manera d'entendre la forma de treballar ha deixat traslluir dues filosofies socials, dues cultures professionals, força diferents. D'una banda podríem parlar de la cultura de la patologia, de les necessitats, de sistemes d'atenció basats en competències tancades i processos de derivació. D'altra, la cultura del itinerari, del procés, de l'acompanyament, de l'estar al costat.

Aquest canvi de lògica professional ha suposat i suposarà, si es vol treure profit de l'experiència, canvis en les formes de fer de gran part dels recursos i serveis d'atenció a les persones. A Urban, hem tingut que comprovar, per exemple, que les activitats laborals no s'organitzaven per a que un jove tingués sis mesos de treball protegit, si no que es tractava d'un període de temps per seguir fent treball educatiu amb noves exigències, amb noves experiències. El mateix hauria de passar amb d'altres activitats formatives i d'ocupació, amb el propi model d'atenció primària social, amb el paper dels educadors i educadores socials, amb les funcions i tasques de caire multiprofessional,... En qualsevol cas, es tracta de formes de treballar que requereixen sempre la discussió en equip de projectes, de casos. Que requereix ajuda externa per a reflexionar i pensar formes i propostes innovadores.

A Urban, en quatre anys, ha estat possible un procés de canvi en el conjunt d'actuacions, alguns canvis més intensos a partir de la col·laboració entre algunes i alguns professionals, alguna actuació més integrada i raonable, de reforçament i suport mutu amb algunes persones i famílies. Les condicions no han permès veritables plans de treball compartits. No ha estat possible encara, per exemple, estimular la creació d'un professional de referència bàsic (amb treball compartit en equip) per a una família en la que es donen multiplicitat d'actuacions, o per una zona, o per una escola, etc.

### **URBAN i l'escola secundària**

El treball amb les persones de menys edat ha suposat construir formes de relació amb l'escola secundària. Al final la síntesi podríem resumir-la com un passar d'una forma de relació basada en l'aplicació de determinats programes (per exemple el d'absentisme, molt complex d'aplicar i amb formes de seguiment no comunes ni a

dins d'Urban) a una altra basada en el treball per comissions o grups mixts amb preocupacions compartides i responsables de les respostes. És a dir, acabar treballant a partir de projectes compartits.

De l'experiència Urban podríem deduir que el treball amb les escoles de secundària hauria de seguir les següents pautes:

- Construcció d'una relació positiva amb l'escola
- Estil de treball basat en la presència i coneixement del carrer
- Tenir contactes amb els adolescents que neixin i passin per la simple queixa d'un tutor o de l'escola
- Presència a l'escola no tant sols per discutir de casos, sinó per a discutir de les altres dificultats educatives (no es va a l'escola a recollir llistes, també t'expliquen d'altres qüestions, participes en d'altres discussions, ..)

Es tracta, en qualsevol cas, d'observar, d'estar pròxims a l'escola, d'anar obrint camins, de pensar en formes de treball conjunt. Els recursos externs encara són estranys i els circuits de l'atenció social complexes per a l'escola. L'accés per a construir una relació positiva ha tingut que ser sovint per altres vies (per exemple: un grup es baralla a la porta de l'escola i l'educador pot intervenir per reduir la tensió gràcies a que coneix alguns dels nois del grup, sap de la seva dinàmica de carrer).

A més, a Urban, s'ha donat una experiència diferent de relació amb un institut que ha centrat part dels esforços en el treball amb un grup de nois i noies a partir d'una UAC (Projecte Gabella)<sup>3</sup>. L'essència d'aquesta acció ha estat poder considerar a un grup de joves en dificultat com a persones en trànsit entre l'escola i el món laboral. Considerar-los persones de la ciutat, no absentistes d'una escola. S'ha tractat d'aplicar un model pre-professional en un context d'escola reglada, desenvolupat en relació amb d'altres recursos municipals (Urban, Yuthstar, etc.), més enllà de les condicions positives que en determinats moments es donen en un institut.

### **Per canviar les formes de treballar a serveis socials calia fer equip**

Aquests anys no han suposat tant sols recrear noves formes de treballar, d'atendre a les persones. També ha calgut fer equip. Les professionals no es coneixien abans, cadascuna provenia d'un lloc diferent i tenien experiències no sempre coincidents. Calia acceptar que apareixerien les tensions professionals i gestionar-les.

Potser ha estat clau el tipus de lideratge i coordinació que s'ha produït a l'hora de cohesionar l'equip. Tothom ha tingut que aprendre. S'ha aconseguit progressivament amb un repartiment flexible de les tasques i una distribució variable de les professionals.

S'ha après que calia cuidar les relacions d'equip i per això calia donar temps i espais per a que es resolguessin les tensions (procés en el temps, espais de trobada). Les dificultats de les persones ateses i la necessitat d'integrar les accions d'acord amb un projecte compartit han suposat prioritzar els objectius comuns del treball per damunt dels rols professionals.

---

<sup>3</sup> En d'altres documents (XXX) es fa una descripció i avaluació del que ha estat el projecte Gabella

En esta dinàmica han jugat un paper clau les reunions periòdiques. Poc a poc s'ha trobat un format útil en el que compartir qüestions relacionades amb la intervenció, els traspassos o el seguiment conjunt, les informacions sobre el Programa, el disseny de recursos, etc. Els espais de reunió d'equip (i els espais físics de treball, limitats i pròxims) són els que han permès trobar veritables formes de treball interdisciplinar. Una forma de treballar inevitable quan s'actua a partir d'un territori.

També ha estat clau la generació d'un bon sistema d'acollida i la corresponent gestió dels casos. El treball amb les altres actuacions, finalment, ha permès donar sortida a les diferents situacions amb molta més flexibilitat que en l'estructura ordinària de l'ajuntament. Tot i així, si l'Urban dures encara un cert temps ara caldria que les formes de treball integrades, interdisciplinars, creades en el si de les actuacions passessin a ser interactuacions.

### **La gent amb moltes càrregues, les persones amb moltes necessitats i les respostes a donar**

Una part important de les persones ateses vénen a l'acollida amb un conjunt de necessitats que sembla difícil d'atendre des de l'atenció social primària. Els problemes de salut no sembla que es puguin resoldre anant al metge i que aquest et recepti medicaments. Sortir-se o no d'aquesta situació de malaltia comportarà poder sortir de l'aïllament, cercar feina, tornar a relacionar-se. L'experiència Urban ha posat sobre la taula l'escassetesa de recursos específics, en alguns casos, però especialment la necessitat de que bastants d'ells canviïn les seves formes de treballar amb aquestes persones, així com la urgència d'establir sistemes de relació útils amb l'atenció primària social. Fins i tot, en alguns casos, disposar d'uns determinats recursos no sempre resultava útil. Oferir una feina a una dona sola amb càrregues familiars significava una complicació per a la seva vida, ja que sense guanyar gaires diners més havia de resoldre el problema d'on deixar el seu fill petit. Necessiten feines però no soles. Comptar amb recursos laborals pot ser inútil si no pots aplicar-los de manera flexible en la fase inicial i amb d'altres recursos complementaris.

Urban partia amb un fort paquet de persones ateses amb moltes necessitats. Passat el temps no sembla que hagi mibat. En tot cas les baixes han estat més que superades amb les altes. És inabordable aquest conjunt de persones? És inútil el treball que estem fent? En alguns casos podria semblar que sí perquè hem arribat a conèixer ja la tercera generació de la mateixa família.

Una avaluació raonable no sembla estar ni en l'optimisme cofoiste ni en el pessimisme de la predestinació. Després d'aquesta experiència els professionals constaten dues variacions: moltes persones ateses han surat en aspectes importants (malgrat que no en tots) de la seva vida; les formes de treballar han fet que els tècnics se sentissin més forts per entomar determinades situacions de dificultat.

No és cert, que les persones amb moltes carències no puguin millorar. Ho poden fer, però amb suport, sabent estar els professionals en els processos de millora. Potser hem après que el primer que calia era creure nosaltres que tenien possibilitats de canviar. A més a més de l'acollida, de les formes d'atenció inicials de les que ja hem parlat, convé definir objectius realistes, positius i possibles, malgrat que puguin semblar limitats.

Però, de manera especial, el Programa el que ha permès és assajar altres formes de treball. Un exemple ha estat el projecte "Lanzadera"<sup>4</sup> per a dones amb especials dificultats d'inserció. Després d'un curs de formació dissenyat específicament, que va funcionar, es comprova la necessitat i les ganes per part del grup de seguir fent alguna cosa. Es crea un espai de relació, una activitat grupal que respon a les seves realitats d'aïllament. El grup apareix així com una acció necessària abans o després de la formació, com una activitat pont per generar autonomia i possibilitats d'accedir a una situació diferent.

Eren dones amb escassa relació de barri, molt desconnectades de les xarxes veïnals. Poc a poc s'han creat de manera autònoma relacions amb d'altres grups i han ampliat el seu. No es tractava de crear un grup de tractament sinó un espai de relació que permetés l'autoajuda i l'enfortiment de persones en situació de gran feblesa però amb potencial a explotar. En poder trobar-se ha suposat trencar l'aïllament i començar a fer coses, tornar a arreglar-se, parlar, fer costura, sortir... La clau ha estat descobrir que amb una simple acció formativa no bastava, que calia ajudar a canviar d'altres formes. Descobrir la necessitat, fer el projecte inicial, facilitar un espai i un monitor per arrencar ha premés estimular la seva autonomia i rendibilitzar els esforços.

L'experiència ens ha demostrat que no podíem treballar tant sols a partir de l'atenció individualitzada, ni repartint subvencions a les entitats i organitzacions del territori. Calia, caldrà, seguir posant en marxa formes de treball capacitadores de les persones amb més necessitats.

També hem pogut comprovar que determinades formes de treballar també acaben suposant unes determinades formes de llegir la realitat de les persones a les que es presta atenció. Les persones amb una realitat multiproblemàtica són percebudes com una mena de llosa inamovible quan només podem prestar atenció individualitzada, quan no poden adaptar les accions de suport, quan no podem ubicar-les en activitats que van més enllà de la seva realitat personal.

Per a que moltes de les accions de suport i canvi amb aquestes persones puguin funcionar és necessari comptar amb uns tipus de recursos i flexibilitats que no sempre hi són a l'atenció primària. Podem fer formació però no serà viable si no tenim servei de cangur. Poden accedir a un treball però caldrà dissenyar que fan amb les seves criatures a les set del matí. Podem deixar la pirimi, però no per a viure encara pitjor, la qual cosa ens fa pensar en comptar amb "beques" complementàries... Moltes d'aquestes persones no poden sortir de la situació en la que estan perquè en el seu entorn tot són mancances. Part del treball professional consistirà en fer possible mecanismes de suport que les faci ser progressivament autònomes.

Si Urban tornés a començar, hauríem de partir dels itineraris que hipotèticament recorren les persones per a canviar la seva realitat plena de necessitats i dissenyar el conjunt d'accions i de recursos de suport. Les persones estan en un context força empobrit, però els recursos socials també. No es pot treballar amb un model d'atenció primària farmacològic (malalties i fàrmacs) sinó amb models de procés i d'itinerari en el que, en cada moment, s'utilitzen recursos i respostes de forma flexible. Beques, llocs de trobada, ajudes per al menjador, activitats pre-laborals, treball pont, ajuda per a la veïna que té cura dels nens, etc. No són altra cosa que recursos diferents a aplicar en moments concrets del seus itineraris.

---

<sup>4</sup> Veure explicació de les seves característiques a les memòries de 1999

A vegades s'ha tractat simplement de petites disponibilitats econòmiques que feien possible comprar tiquets d'autobús, invitar a cafè o comprar una baieta. Petits costos han tingut una alta rendibilitat. Tot plegat però tenia un alt cost per allò que és habitual a les administracions: **un alt cost en flexibilitat**.

Però aquesta flexibilitat també ha tingut que donar-se entre els professionals. A l'agenda no hi cabia tot si es complia només amb les obligacions. Un estil de treball diferent comporta una regulació diferent de les formes de treballar... i això no sempre ha estat possible.

### **Algunes reflexions més sobre el treball comunitari**

A tot arreu es parla de treball comunitari, però poques vegades s'acaba fent. L'experiència Urban ens ha demostrat que és necessari planificar-lo i distribuir les càrregues de treball. En alguns casos calia adonar-se que tal com estaven les coses en el territori difícilment hauríem pogut fer res sense estructurar recursos i generar respostes que fossin la pura atenció individual. Qualsevol aspecte del treball comunitari genera inicialment més treball i complexitat, fins que poc a poc esdevé rendible. Totes les professionals han acabat fent alguna part de treball més col·lectiu o més comunitari. En alguns casos com ara les educadores aquesta activitat ha ocupat bona part del temps i dels esforços. Quan no hi ha recursos adaptats (cas per exemple dels infants) no queda més remei que estimular la seva creació o adaptació. Tot i així, es tracta també de processos lents que requereixen equilibrar càrregues de treball entre allò que ha de ser individual i allò que ha d'abordar-se generant respostes més col·lectives.

Les situacions molt deteriorades, amb dificultats per a l'abordatge, que requereixen un treball intensiu, per exemple, amb les famílies, que has de contactar amb multiplicitat de serveis, establir diferents coordinacions... acaben generant una forta complexitat i no és fàcil trobar l'equilibri en la forma de treballar.

Esquematzant l'experiència, des de la perspectiva final en la que ara es troba l'equip, es pot dir que el treball comunitari fet, amb les seves limitacions i dificultats, ha tingut els següents components:

- Una perspectiva educativa. És a dir s'ha pretès que es donessin processos de maduració i canvi per abordar les dificultats. S'ajuda a que aprenguin les necessitats, a que les entitats o els grups descobreixin formes de treball que poden compartir. Al igual que amb les persones es fa un treball d'acompanyament intens en els primers moments, per, a poc a poc, anar deixant que funcionin soles. Treballar, per exemple amb un AMPA ha suposat primer escoltar, després estimular l'aparició de propostes, seguir amb un acord sobre les prioritats i les formes de treballar havent creat sensibilitat cap a les persones o les necessitats que a l'equip es consideraven prioritàries.
- Una metodologia de treball en xarxa. Per un costat, es tractava de tenir present el treball d'altres persones, d'altres professionals. No fer el que altra gent ja feia o podia fer, intentant connectar amb el seu treball, amb les seves formes de treballar. Per l'altre, el treball en xarxa comporta crear "eslabones" de cadena per interconnectar circuits d'atenció individuals, familiars. Treballant per aconseguir que les persones siguin acceptades en els recursos, per a que les persones connectin amb els recursos.

- Una aposta per l'aparició i la consolidació de grups i entitats. A vegades és fàcil pactar serveis amb entitats grans i consolidades, però pot fer que les petites desapareguin. Les estructures organitzatives i les entitats d'iniciativa social del territori són fràgils o inexistents i han d'acompanyar-se de processos de consolidació. (En el cas del lleure infantil, en el grup de Nous Ponts, es va optar per ajudar a néixer petits embrions d'entitats més que per utilitzar-ne alguna ja consolidada). Si cal, s'arribarà finalment a un conveni de treball.

Treballar amb d'altres entitats o grups comporta processos d'acostament i d'acoblament d'expectatives. El tècnics de l'Ajuntament tendeixen a ser rebuts com a Papa Noel o Mr. Marshall, aportadors de recursos econòmics per realitzar les idees que el grup pensa fer. Ans al contrari ells i elles acudien intentant conèixer allò que l'entitat feia i el que junts podien arribar a fer. Hauria estat més fàcil fer un treball comunitari de repartidora, però no hauria ajudat gens ni mica a millorar el sistema d'ajuda.

Aquesta ha estat especialment la forma de treballar a les escoles amb pares i mares. Lentament ha estat possible acabar fent propostes d'actuacions estimuladores dels infants o acollidores de la diversitat. No ha passat el mateix amb les associacions de veïns. La seva complexitat i politització<sup>5</sup> van fer que des de nous ponts s'optés per treballar plegats. Les tècniques van considerar que la seva posició era fràgil i que el treball tindria masses interferències. La decisió va ser treballar amb d'altres tipus d'entitats.

Per aconseguir que l'actuació fos d'aquestes estil, les educadores de "Nous Ponts" han tingut com a criteri d'actuació el ser referents per una escola i un barri. D'aquesta manera ha estat possible interrelacionar, per exemple, les qüestions del lleure i les de l'escola. Aquesta adscripció ha permès una informació puntual del que passa en el territori, combinant el treball de carrer i les responsabilitats sobre el conjunt de temes educatius i no només d'una part. El treball individual queda condicionat perquè pot comptar amb activitats i projectes a utilitzar per aquella família o aquell nen del que s'encarrega un professional.

Aquestes formes de treballar, però han suposat dinamització i, alhora, multiplicació del treball. Les AMPAS ja no només demanen, ja tenen joves monitors amb els que fer coses, planificar activitats. Aquests mateixos monitors són del barri i actuen amb d'altra gent,... es va creant una certa xarxa d'actuació educativa cap a la infància. Cal tenir present que una cosa és posar en marxa els recursos necessaris per a poder atendre els diferents problemes de les persones amb les que treballem i, altra estimular l'aparició de recursos que puguem utilitzar també per resoldre els problemes.

Ara, l'educadora té un paper a l'escola, amb els tutors, a les entitats, a les comissions de treball, s'amplia i es multiplica el treball i les possibilitats d'influència. Però... el dilema és com integrar tota aquesta feina en una agenda que encara segueix dominada pel seguiments individualitzats. La xarxa es va creant, s'amplia, funciona (amb les seves dificultats) i la pregunta passa a ser: *com aborda-ho tot?*

Tot això ve a ser l'embrió del treball comunitari. El treball amb mares i pares no significa que l'acció es limiti a allò que treballen amb tu. El treball, per exemple, amb els pares immigrants per aproximar-los al centre escolar suposa també que s'aproximin a altra gent, que connectin amb d'altres recursos, que amplii la seva xarxa social.

---

<sup>5</sup> Veure les reflexions de la primera part

El mateix ha passat amb el treball d'altres professionals de l'equip. Les treballadores familiars, per exemple, han dedicat temps a canviar en les famílies la mentalitat que fa que els infants que més el necessiten no participin en les activitats d'esplai o estiguin lluny de l'escola. El treball en equip ha permès difondre millor la informació sobre les activitats, estimular la relació amb els educadors i educadores de l'escola i la participació en les activitats de l'AMPA.

### **L'autonomia en els processos de dinamització comunitària**

Separant el que és una forma de treball social i educatiu (el treball comunitari) d'allò que són processos per estimular a diferents agents de la comunitat a fer i actuar en les seves institucions, en el seu barri, amb els seus veïns i veïnes, apareix l'interrogant de fins quan treballar empentant, estimulants, acompanyant i quan deixar els grups creats, les activitats endegades,... Quan han de funcionar autònomament?

El programa Urban tenia un temps programat des de l'inici. Calia haver treballat considerant un final inevitable, si més no de determinades formes de suport. No sembla que en tots els casos hagi estat possible, o els ritmes de treball no ho han permès, o s'ha sabut aprofitar el temps des dels inicis.

En principi ha de treballar-se sense crear dependències, sense ser imprescindible, aconseguint que els rols que inicialment desenvolupa el professional passin poc a poc a d'altres persones, a d'altres entitats. Però sempre és difícil trobar el moment oportú per anar desapareixent. Especialment quan tot és tan precari no es veu la forma i el moment de deixar a la gent sola.

Malgrat les limitacions de temps conegudes, el treball amb entitats i col·lectius també ha seguit rimes diferents. En alguns casos encara s'està en ple procés de consolidació. El ritmes tampoc els pot imposar el professional. Amb cada AMPA, per exemple, ha tingut que anar-se a un ritme diferent, respectant el que ells es marcaven. O es tracta de mantenir indefinidament les tuteles, però sembla bàsic que els professionals que continuïn després d'Urban mantinguin formes de treball comunitari per consolidar processos encara no acabats i per apuntalar si cal grups i activitats que ja funcionen amb forta autonomia. Seria bàsic que estiguessin disponibles determinats recursos per a que no s'ensorri gran part del que s'ha fet. El final d'Urban ha de suposar no tant sols traspasar el seguiment d'un grup de persones ateses. Ha de comportar també la continuació de algunes formes bàsiques de treball comunitari.

Des del treball que genèricament anomenem de serveis socials, l'experiència Urban en el treball comunitari podria resumir-se amb la següent seqüència:

- Estimulació per a que neixin els recursos i les activitats necessàries per a donar resposta a les problemàtiques que hem d'atendre.
- El recursos que es creen passen a ser un objectiu en si mateixos, van més enllà de les necessitats puntuals i en tot cas són especialment útils per a les persones de les que ens hem d'ocupar de manera singularitzada.
- Canvien les formes de treballar. Treball comunitari suposa treball en equip.
- Els rols professionals es difuminen i hi ha molts més aspectes i funcions a compartir.
- Les persones a les que es presta atenció incrementen les possibilitats de relació i de normalització.



Apareix, però un interrogant: tenen que ser els recursos, el professionals de l'àmbit més social els principals dinamitzadors comunitaris? La dinamització d'un AMPA, per exemple, ha de fer-se des de serveis socials? Els professionals d'Urban sembla que han tingut que fer en part de suplència, en part de punta de llança.

Les condicions de Badalona, sense cap programa, cap xarxa d'animació sociocultural, creen especials buits que d'altres programes o activitats amb visions més col·lectives i participatives han de suplir. D'altra banda, quan el professional del social ha d'ocupar-se de unes persones concretes per a les que no té recursos normalitzats (per exemple, recursos de lleure per a infants organitzats des de la regidoria a la que pertoca) ha d'estimular la seva aparició. El que en tot cas no farà, el que no s'ha fet és crear-los per atendre només a la gent que té "problemes" i dels que té l'encàrrec d'ocupar-se.

A Urban Ha tocat fer suplència. Suplència per que les persones ateses poguessin accedir a recursos que els eren necessaris. Suplència per a dinamitzar una comunitat no estimulada per cap altra iniciativa. Sempre, en qualsevol cas, sense crear ni estimular l'aparició de formes atípiques d'atendre el "problemàtics" entre problemàtics. La dinamització comunitària té sentit en si mateixa no només, ni especialment perquè es necessària per ajudar a la gent amb necessitats.

El treball comunitari té un especial sentit també per atendre adequadament els "casos" dels que ens ocupem. Quan s'entra en relació amb persones voluntàries, entitats, la parròquia, etc. No es fa amb la pretensió de desentendre's del problema sinó amb la pretensió que les persones siguin millor ateses. No s'ha demanat ajuda, s'ha fet un procés d'aproximació entre els professionals i el grup o l'entitat implicats en la comunitat. Els casos en els que s'ha pogut construir una relació conjunta i positiva d'ajuda han demostrat que:

- Les professionals i el propi programa Urban, les seves actuacions concretes, eren millor coneguts. Es diluïa sense frustració el paper de Papa Noel atorgat i es podia passar a formes més adequades de col·laboració.
- Milloraven les formes de treball de les tècniques del Programa. Es forçava la sortida del despatx i els processos d'acostament. La proximitat en el territori concret permet conèixer les expectatives i les carències de les petites entitats.
- Es qualificava la forma voluntària i solidària de treballar que tenen alguns ciutadans i ciutadanes.
- S'incrementava de manera més correcta la sensibilitat i la responsabilitat per allò que passa a les persones del barri.
- La persona atesa no ho espera tot de la treballadora social ni creu que només ella ho ha de fer tot.
- Es tracta d'una forma més lenta i complexa de treballar, però molt més gratificant.

Treballar en clau comunitària suposa explicar a la gent com treballem. No es pot donar per suposat que ho saben i ho entenen, no ens hem de sentir molestos perquè ens pengin etiquetes. Quan es busca la solidaritat i la implicació es fa perquè sabem que les persones amb dificultats estan soles, necessiten recomposar les seves relacions i un dels nostres papers professionals és fer de pont, facilitar l'acostament i provocar la implicació.

Com ja s'ha assenyalat, cada vegada que intervé l'administració sembla que fonamentalment ho ha de fer per aportar diners, que només amb aportacions pot aconseguir els objectius. Canviar aquesta lògica és un objectiu bàsic, però no fàcil per a cap de les dues parts.

Amb les entitats, tan dolent és que pensin que ells ho poden fer tot sense nosaltres com que el professional pensi que ho pot fer tot sol. La relació ha funcionat força bé quan el pacte s'ha produït a l'entorn de coses concretes, quan s'ha donat un procés de necessitat i d'acompanyament mutu. Quan el professional desapareix pot haver deixat si més no unes formes de fer en comú.

Com a síntesi, podríem destacar que els professionals, els treballadors i treballadores dels social, quan actuen en un espai com ara el territori Urban i amb la perspectiva que hem comentat, a més a més d'atendre, de treballar amb les persones o els grups familiars que tenen necessitats i dificultats, treballen amb:

- Diferents professionals que poden estar treballant en el barri i amb aquestes persones o similars
- Amb grups més o menys estructurats de veïns i veïnes
- Amb entitats organitzades fonamentalment en torn al voluntariat
- Amb empreses socials que desenvolupen activitats o gestionen serveis en la zona
- Amb professionals de recursos que ells mateixos posen en marxa

Aquesta xarxa de relacions suposa acceptar que l'administració, que el serveis socials no poden treballar sols i que no serveix qualsevol forma de treballar. Crear aquesta mena de xarxa d'atenció comporta un estil de treball, no disposar d'un catàleg variat de respostes. En construir-la s'influeix per a aconseguir que ciutadans i ciutadanes implicats, voluntariat, professionals comparteixin formes raonables de treball, no benèfiques, no manipuladores, rigoroses, que no consolidin l'exclusió. Suposa treballar en peu d'igualtat i acceptar que, en alguns casos i activitats, en vulguin prescindir dels professionals que els han ajudat a organitzar-se i actuar de forma idònia.

### **Algunes matisacions quan es tracta de treballar amb els joves i la comunitat**

Quan es tracta de treballar amb adolescents i joves, apareixen també altres complexitats, a més de les assenyalades. Hi ha una forta interacció entre les dificultats i la relació veïnal sovint en tensió amb el jovent. Les accions han de ser el més informals i normalitzadores possibles. Com ja hem destacat, les accions educatives sempre estaven en funció de fer circular els i les joves de manera normalitzada en la comunitat, sempre es partia de treballar amb el grup juvenil i adaptar els recursos a les necessitats dels seu procés i no a l'inrevés.

Treballar amb d'altres per treballar amb els joves ha comportat experiències força diferents:

- Situacions de col·laboració puntual per a projectes definits (per exemple, implicar una associació de veïns en les activitats de futbol, per a que al final es cuidin adequadament dels nois i noies atesos dintre de les seves activitats esportives)

- Projectes definits conjuntament amb alguna entitat (per exemple el disseny d'activitats de lleure amb la Rotjana per desenvolupar en els instituts de secundària)
- Potenciació de la utilització de determinats recursos (per exemple, la col·laboració amb AUPAM per als temes de drogues)
- Implicació total de les dues parts en l'abordatge d'una situació de conflicte i en la posada en marxa de les respostes (per exemple, l'experiència de treball amb grups de "grafiteros")

En no intentar muntar "xiringuitos" i pretendre que s'ocupessin dels nois i noies dels que Urban feia seguiment, no ha estat un procés exempt de dificultat i tensions. Quan es fa un treball conjunt per a que els membres d'una associació de veïns tinguin un tracte adequat amb els nois i noies atesos, quan s'estimula que pensin en les accions que haurien de desenvolupar, quan se'ls implica en les activitats planificades, pot aparèixer al final, a l'associació, el convenciment a l'entitat de que poden treballar sols, que ja no necessiten a ningú de l'Ajuntament. Reapareix la síndrome de Papa Noel, en la que els professionals no han de fer altra cosa que aportar diners.

Treballar amb veïns i entitats per a que actuïn bé, és a dir en funció del procés de canvi en el que estan implicats els nois i noies, comporta que aprenguin a treballar bé i que se sentin professionals que poden treballar ja sols. Apareix així un nou repte: com continuar treballant per a que l'actuació sigui correcta, per a que continuï al servei dels nois i noies amb els que s'està treballant i amb els que es connectarà en el futur.

S'esperaria de les entitats veïnals que facilitessin no només espais físics sinó també relacionals. Que aprenguessin amb els tècnics i completessin el treball dels tècnics. Però hi ha un fort risc de que es transformin en entitats prestadores de serveis que justifiquen les seves demandes de diners en el fet de que atenen d'una manera seriosa a un grup de nois i noies. Es passa amb facilitat d'organitzar conjuntament activitats esportives per als nois i noies del carrer a crear una escola de futbol que fa prevenció de la delinqüència, no necessitar dels tècnics de l'ajuntament i sí dels seus diners, sense haver de seguir treballant conjuntament en el seguiment dels nois i noies.

Sembla que és bàsic en aquestes formes de treball comunitari explicar el treball dels tècnics. Però no és fàcil explicar el treball en medi obert amb joves. No s'entén tan fàcilment com la suposada o real feina d'una treballadora social.

El treball amb algunes entitats de la comunitat, especialment en la relació amb els joves, obliga a preguntar-se quan han de retirar-se els tècnics. Una vegada creada una certa forma de treball, cal que es retirin els professionals? Sabent que les actuacions responen a les necessitats que tenen en una part de la seva vida els joves del barri, que es poden enviar els que els educadors tenen al seu càrrec, cal dedicar-se a nous projectes? D'altra banda, quin és el paper del voluntariat i com es fa per a que la seva acció respongui a criteris tècnics? Com s'ubiquen els tècnics que les entitats veïnals contracten?

En teoria se suposa que les entitats veïnals haurien d'ocupar-se dels nois i noies joves amb dificultats de la forma més normalitzada possible. La seva forma de tre-

ballar no s'hauria de semblar a les educadors i educadores dels recursos socials. El treball amb els veïns i veïnes pretén d'entrada que es resolgui el dilema de la poma dolenta entremig de les bones. Es pretén inicialment que se'n vulguin ocupar dels problemàtics i que ho facin de manera normalitzada. Les seves accions haurien de ser de suport al seguiment individualitzat que fan els professionals de l'atenció primària. No és fàcil però aconseguir tot això.

### **Seguiment i accés a l'ocupació**

El procés d'implantació de les diferents actuacions del Programa Urban ha suposat, com s'ha reiterat al llarg de tot aquest text, un procés de canvi i de descobriment de formes i sistemes més adequats de treballar i de relacionar-se entre professionals i entre activitats. Alguns d'aquests canvis han tingut a veure amb el treball de rehabilitació dels barris, la formació-ocupació i les persones amb especials dificultats d'incorporació. Així, cal destacar algunes formes de treball poc a poc construïdes amb els plans d'ocupació i amb el treball amb joves mitjançant les aules d'ofici.

En tots dos casos d'allò que es tractava era de la continuació del procés formatiu i socialitzador a partir del treball real, ni que fos en unes certes condicions de protecció. La clau ha estat introduir el concepte i la pràctica del referent educatiu, per apuntalar la incorporació laboral aprofitant l'esforç fet en una actuació prèvia (joves, treballant per treballar, nous ponts). En alguns casos es tractava tant sols de fer de pont, de contactar amb el responsable de l'obra, en d'altres de continuar un seguiment discutint amb els responsables de l'activitat laboral les formes més útils de recolzar el procés.

Amb els convenis d'adjudicació d'obres a empreses externes, contractades per a rehabilitar façanes o per reparacions de carrer, per exemple, es va acabar incloent una clàusula oberta per la que havien de contractar "personal Urban". Amb algunes va ser més fàcil i segons les tasques a fer han contractat a més o menys gent. Per això s'han hagut de crear relacions amb elles (amb algunes ha estat possible) i funcionar com a oficina de col·locació que els proporciona les persones que necessiten, intentant que sigui la que millor funcioni per allò que necessiten. L'experiència ha estat més reeixida amb petites empreses de la ciutat i amb empreses dissenyades per a la inserció laboral.

Aquesta acció pont s'ha fet creant un Servei d'Inserció Laboral, dedicat a facilitar la recerca de vies d'inserció laboral a les persones que havien passat per accions de formació o per plans d'ocupació. Igualment funcionava com a borsa de treball i com a espai de seguiment de les persones que passaven per una o altra acció formativa o laboral.

En els plans d'ocupació portats directament des d'Urban apareixien les dificultats més habituals, especialment en relació amb els hàbits laborals i amb el fet de ser població amb fortes dificultats. En l'últim període es va introduir la figura d'un dinamitzador (una mena de paleta-educador) per cohesionar el grup, estar a prop dels joves més conflictius, ajudar a resoldre la dinàmica laboral, la disciplina de treball. Es facilitava així un referent molt associat a la cotidianeïtat de la feina, que insisteix en que aprenguin tot allò que necessitaran en una empresa normal.

En aquests plans s'ha evitat fer obra mal feta pel sols fet d'ocupar persones amb dificultat. La qualitat de l'obra ha primat, intentant fer-ho millor que qualsevol empre-

sa, però per això s'ha tingut que utilitzar més temps. Ha estat possible incrementar costos dedicant més temps per acabar bé. Es considera que s'està ensenyant i s'està donant feina. No sempre però ha estat fàcil trobar bons oficials que treballassin bé, ensenyessin i tinguessin capacitat per gestionar els conflictes.

Els joves que participen en un pla d'ocupació han de tenir l'oportunitat del contacte proper amb un persona amb ofici que, amb paciència, el va ensenyant. Ha estat necessari, però, demanar això als oficials i no pressionar tant sols per a que fessin metres de voravia. Molts han fet bé la feina de treballar amb els nois, d'altres no. Per que funcionessin s'ha tingut que distribuir els grups, estar a sobre.

Aquests anys hi ha hagut de tot. Hi ha hagut persones que els ha servit com a primer pas i estan en empreses normalitzades, a d'altres tan sols ha suposat sis mesos d'ocupació amb els que no han aconseguit preparar-se per a una feina de veritat. Malgrat que no sigui fàcil que aprenguin l'ofici, de moment encara és més important aprendre comportaments, hàbits, horaris, organització de la feina, ...

Per a la utilització futura de plans d'ocupació, podríem dir que l'experiència Urban ens fa concloure:

- No haurien d'utilitzar-se els Plans sense períodes previs de formació
- A més de l'ocupació s'ha de facilitar un seguiment educatiu des de l'espai formatiu inicial
- Ha de produir-se un seguiment laboral directe, a càrrec d'una persona experta en l'ofici i en l'aprenentatge d'hàbits laborals

Amb persones amb més dificultats, resulta més útil plantejar-se formes, tipus "aules d'oficis". Basat en el model escola taller, ofereix formació inicial amb beca seguit de treball i formació simultanis i pas, si cal, a una empresa d'inserció. D'aquesta forma es pot dedicar temps, durant tot el curs, als aspectes educatius. S'enforteixen aquests aspectes així com tot allò que té a veure amb el procés personal d'inserció.

Aules d'ofici i plans d'ocupació han estat vàlids per persones adultes i per joves (no té sentit pensar que els plans només han de ser per adults i les aules per a joves).

Cal fer esment que entre la gent per als que han estat útils els plans d'ocupació ha de destacar-se un grup de persones emigrades. La flexibilitat ha permès esperar si calia a la regulació de la seva documentació.

El marge de flexibilitat amb l'aplicació de recursos que ha tingut Urban ha estat clau. Una aplicació formal i rígida del criteris de la Generalitat, o del mateix IMPO, ho haurien fet impossible. Els plans d'ocupació no han de servir tant sols per a reduir la bossa d'aturats, han d'estar al servei de propostes i accions d'incorporació social. Són instruments al servei d'aquestes propostes.

Introduir accions formatives, accions de seguiment, estimular el disseny de projectes personals d'incorporació té uns costos d'organització i recursos que han d'assumir-se.

## REFLEXIONS SOBRE L'EXPERIÈNCIA DEL PROJECTE URBAN ... en clau de futur

- Urban no és, no hauria de ser res diferent d'allò que s'hauria de fer en un territori com ara aquest, simplement per responsabilitat política municipal ...
- Parlar d'Urban és parlar d'altres actituds professionals, altres formes de treballar, una raonable disponibilitat de recursos.

### Els circuits d'atenció. De la construcció del procés d'acollida a la interrelació entre actuacions.

Són els itineraris d'atenció als que s'ha arribat al final del Programa els vàlids, els que caldria generalitzar?

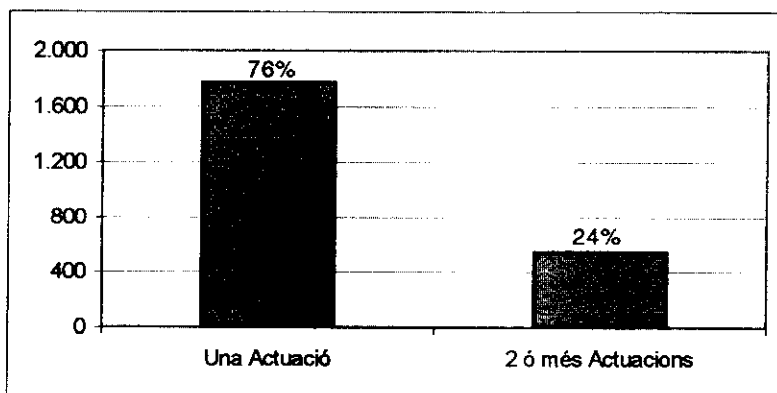
#### Resum de dades

Accés per acollida (SIA2)	837	36,0
Treballem per treballar	1073	46,2
Només TPT	584	25,2
Joves en marxa	382	16,5
Només JEM	171	7,4
Nous ponts	617	26,6
Només NP	383	16,5

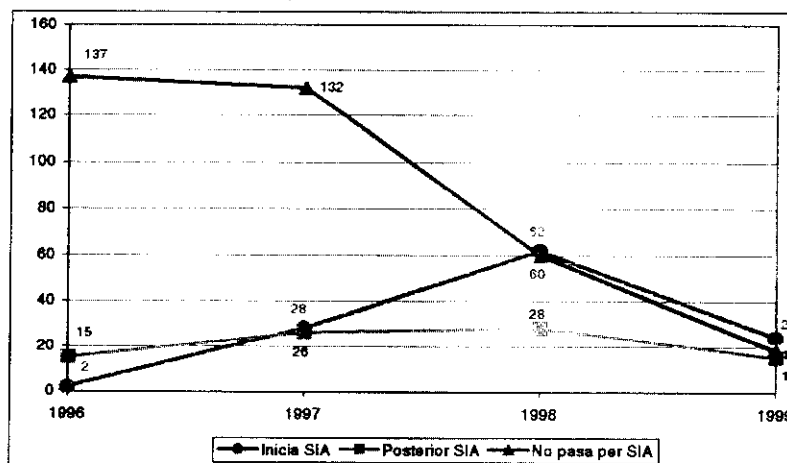
L'experiència, sembla que ens fa constatar el següent:

- A l'àmbit de les necessitats socials tendeix a predominar, si no es corregeix, la lògica de serveis socials ( la gent va a l'Ajuntament, a veure l'assistent social).
- Quan es treballa havent definit una població "diana" (aquella a la que es vol arribar prioritàriament amb uns objectius) no basta amb esperar que la gent arribi a la nostra oficina. Han de dissenyar-se processos de "captació" i crear ponts que facilitin l'accés a la proposta de recursos que posem en marxa.

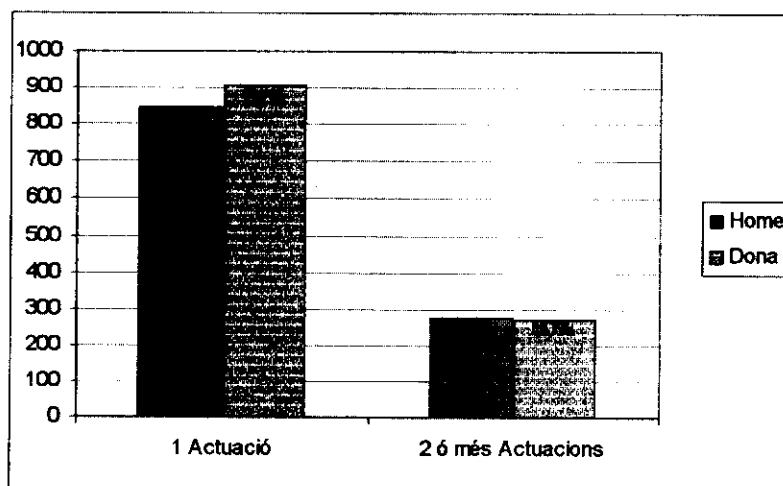
## Nombre d'actuacions per les quals han passat les persones



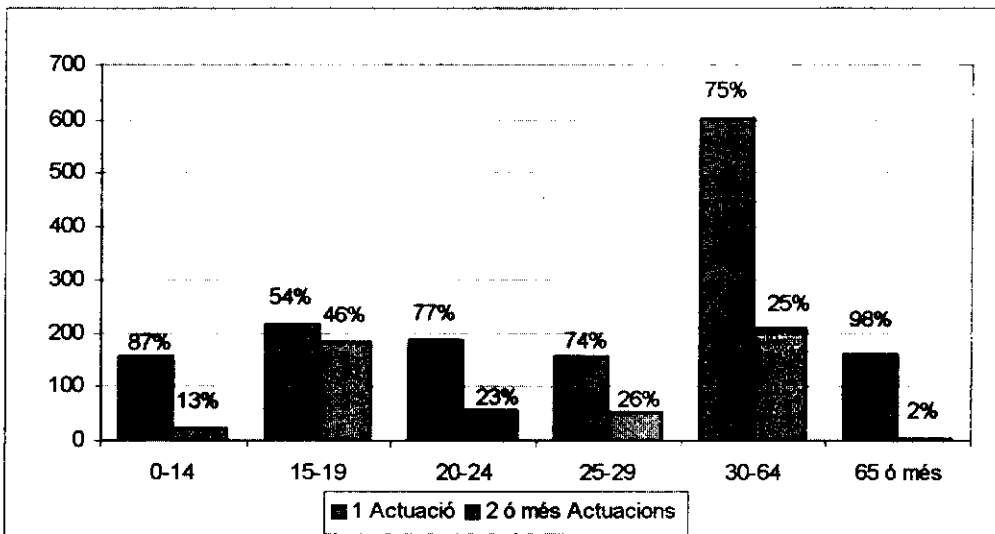
## Primera actuació en la que són atesos



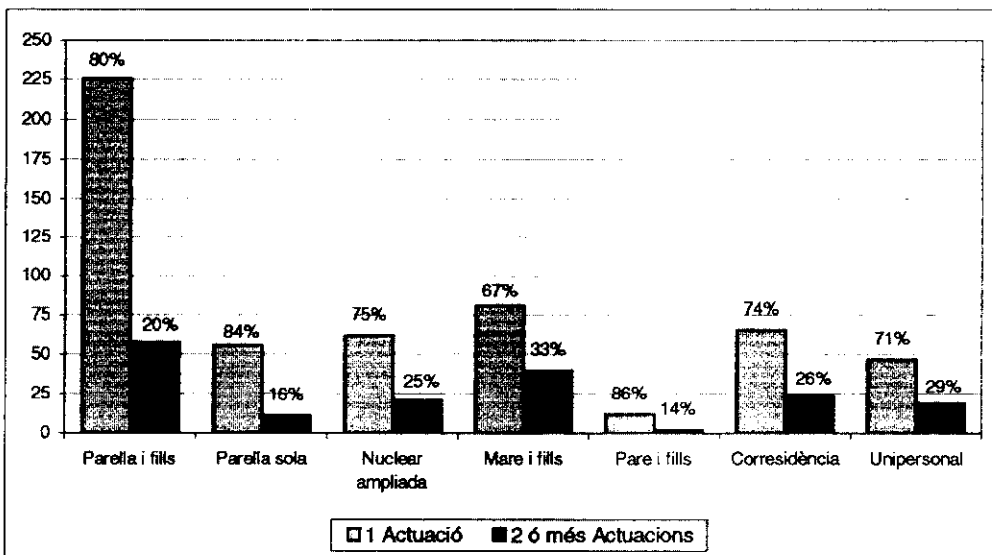
## Gènere i nombre d'actuacions



### Edat i nombre d'actuacions

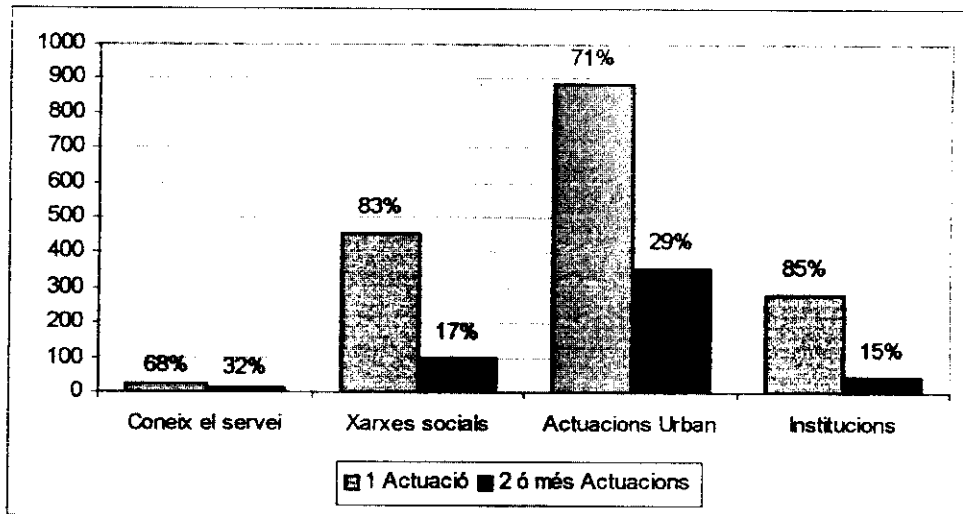


### Tipus de llar i nombre d'actuacions





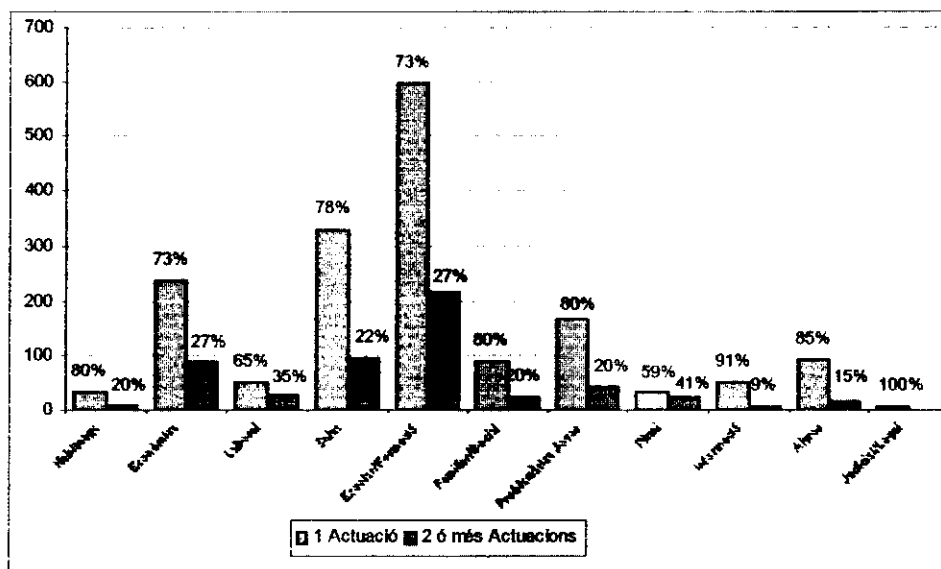
## Via d'entrada i nombre d'actuacions



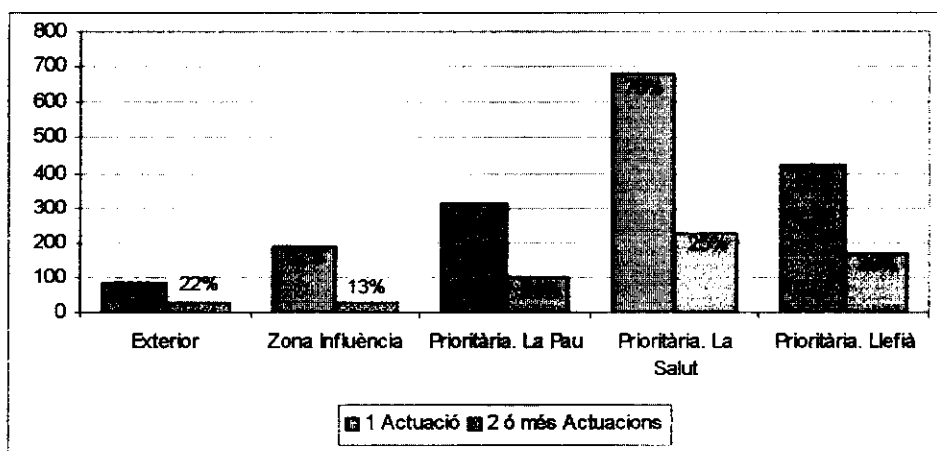
Hem tingut, a efectes del primer contacte, si més no quatre tipus de població:

- Persones amb les que es fa el primer contacte a una institució (escola) o al propi medi (carrer).
- Persones que arriben al SIA i tenen molt clara (o sembla que té molt clara la demanda), i poden anar molt directament al recurs o la resposta que es dóna en una determinada Actuació.
- Persones que ja estaven ateses per un determinat tipus de professional o recurs i ara es dóna un seguiment en una actuació.
- Un nucli de persones que vénen, no saben el que volen i s'ha de treballar amb elles per tal de trobar el recurs i el professional adient.

### Demanda i nombre d'actuacions



### Zona i nombre d'actuacions



## Reflexions a l'entorn del tipus d'atenció a les persones posada en pràctica

- Quines són les principals noves pràctiques que hem estat capaces de realitzar?
- En què podríem concretar nous discursos de futur i noves definicions?
- L'EXPERIÈNCIA Urban ha comportat un cert abandó d'anteriors formes de treballar, condicionades pel marc institucional i per les experiències professionals particulars. Les **característiques de la població Urban i la necessitat de construir formes comunes de treball** han estat factors detonadors d'aquests canvis.

Per exemple:

- Ha resultat força diferent actuar per provocar processos d'inserció que actuar tan sols en clau laboral
- També el temps, la duració del procés d'atenció, sembla haver estat clau. Les mobilitzacions, els canvis personals han seguit diferents ritmes.

Sembla que cal tenir present aquesta seqüència de seguiment:

0. Atenció individualitzada com a punt de partida.
1. Procés d'atenció personalitzat.
2. Abordatge i resolució de problemes vitals bàsics.
3. Proposta d'accions formatives i estimuladores cap el treball.
4. Conjunt d'accions formatives, de recerca de feina, d'ocupació (individuals o grupals).

Els temes claus han estat:

- l'acollida,
- el seguiment
- els o el professional de referència.

S'han produït dos "models" de construir i practicar la "referència" en el seguiment de les persones:

- **Model permanent.** En el que es produeix una referència bàsica, centrada en un professional i s'utilitzen diversos recursos
- **Model seqüencial.** La persona construeix una primera referència en l'acollida a la que és derivada, després successivament d'altres en cadascuna de les activitats.

Urban ens planteja encara moltes qüestions sobre el sentit i les formes de treballar l'acollida que encara no hem resolt. L'ACOLLIDA, com a part d'un procés personal de canvi, no és tan sols una recepció acollidora, ni la part diagnòstica del procés. L'acollida té també a veure amb el futur i està lligada al seguiment.

- És bo que la gent faci aquest doble procés d'Acollida en el SIA i després a les Actuacions?

- Estaria bé que anéssim directament a les Actuacions i que allà es donés un bon procés d'acollida?
- Hauria d'haver una Actuació "generalista" i que tothom passés per allà?

Hi ha unes formes, un estil, una manera d'atendre a les persones, que no només és acollidora, sinó que a més no és parcialitzadora, *(un estil que han de compartir tots els professionals quan treballen en programes de tipus integral)*.

### **Una paraula clau: itinerari**

- Per treballar en clau d'itineraris s'ha de treballar de forma transversal. Per contraposició, la principal característica, la principal dificultat (si més no inicial) a Urban era la compartimentació, la separació entre activitats, les concepcions no compartides sobre les persones, sobre les seves necessitats, sobre de les formes de treballar

En el fet d'atendre a població jove.

- Si quelcom és bàsic, si algun element ha estat imprescindible, es pot dir que han sigut dos: la recuperació de formes de treball de carrer, disposar de recursos flexibles per donar respostes puntuals i oportunes.

Dues filosofies socials, dues cultures professionals, força diferents.

- D'una banda podríem parlar de la cultura de la patologia, de les necessitats, de sistemes d'atenció basats en competències tancades i processos de derivació.
- D'altra, la cultura del itinerari, del procés, de l'acompanyament, de l'estar al costat.
- En qualsevol cas, es tracta de formes de treballar que requereixen sempre la discussió en equip de projectes, de casos. Que requereix ajuda externa per a reflexionar i pensar formes i propostes innovadores.
- Com a mínim, sabem que acompanyar processos de canvi en les persones i la seva realitat i dissenyar, organitzar o gestionar recursos (en l'acció sobre un territori) comporta acords, acomodacions, flexibilitats i formes de connexió.
- Les condicions no han permès veritables plans de treball compartits. No ha estat possible encara, per exemple, estimular la creació d'un professional de referència bàsic (amb treball compartit en equip) per a una família en la que es donen multiplicitat d'actuacions, o per una zona, o per una escola, etc.

### **Treballar amb més d'una persona alhora**

- Dues qüestions a plantejar-se:
  - el treball o les activitats de grup
  - el treball sobre nuclis familiars o grups urbans concentrats

Entre les preguntes a fer-se podem seleccionar:

- Per a què i en quin moment es útil posar en marxa activitats grupals?
- Com ha de ser, quines són les claus del treball amb famílies mutiassistides?
- Es pot aconseguir associar el treball sobre un espai físic, un bloc d'habitatges, una escala, i el treball amb les persones que viuen en ell?
- El grup apareix així com una acció necessària abans o després de la formació, com una activitat pont per generar autonomia i possibilitats d'accedir a una situació diferent
- La clau ha estat descobrir que amb una simple acció formativa no bastava, que calia ajudar a canviar d'altres formes

Un record important: Urban ha tingut un grup important de persones amb moltes necessitats.

- És inabordable aquest conjunt de persones? És inútil el treball que estem fent?
- No és cert, que les persones amb moltes carències no puguin millorar. Ho poden fer, però amb suport, sabent estar els professionals en els processos de millora.
- El primer que calia era creure nosaltres que tenien possibilitats de canviar
- Després, definir objectius realistes, positius i possibles, malgrat que puguin semblar limitats.
- Posant en marxa formes de treball capacitadores de les persones amb més necessitats.

Si Urban tornés a començar, hauríem de partir dels itineraris que hipotèticament recorren les persones per a canviar la seva realitat plena de necessitats i dissenyar el conjunt d'accions i de recursos de suport.

### **L'anomenat treball comunitari**

De fet, parlem de tres elements diferents:

- El treball amb d'altres professionals que atenen la mateixa població i estan en el mateix territori ( o com anar cap al treball en xarxa)
- La dinamització comunitaria, la relació amb les entitats del territori, el partenariat
- La creació de recursos i serveis sobre el territori que facin possible l'acció social i la seva continuació

Cal no oblidar que:

- Urban no va néixer com a projecte de participació

- Les relacions amb algunes entitats eren i són enterbolides

L' experiència ha comportat, si més no, aquestes constatacions:

- Explicar en el territori el que es pensa fer i com es pensa fer és imprescindible malgrat la incomoditat
- S'han de construir formes de treball que suposin la participació del veïnat
- Començar treballant amb la gent que ja està fent coses en el territori, acceptant els seus condicionaments
- Treballar amb els altres recursos i entitats és construir progressivament una xarxa de bones relacions, d'informacions bidireccionals i de facilitació de contactes

De manera general ha calgut respectar alguns criteris:

- Una perspectiva educativa. És a dir s'ha pretès que es donessin processos de maduració i canvi per abordar les dificultats. S'ajuda a que aprenguin les necessitats, a que les entitats o els grups descobreixin formes de treball que poden compartir.
- Una metodologia de treball en xarxa
  - tenir present el treball d'altres persones, d'altres professionals
  - no fer el que altra gent ja feia o podia fer
  - crear "eslabones" de cadena per interconnectar circuits d'atenció individuals, familiars
- Una aposta per l'aparició i la consolidació de grups i entitats.

Des del treball que genèricament anomenem de serveis socials, l'experiència Urban en el treball comunitari podria resumir-se amb la següent seqüència:

- Estimulació per a que neixin els recursos i les activitats necessàries per a donar resposta a les problemàtiques que hem d'atendre.
- El recursos que es creen passen a ser un objectiu en si mateixos, van més enllà de les necessitats puntuals i en tot cas són especialment útils per a les persones de les que ens hem d'ocupar de manera singularitzada.
- Canvien les formes de treballar. Treball comunitari suposa treball en equip.
- Els rols professionals es difuminen i hi ha molts més aspectes i funcions a compartir.
- Les persones a les que es presta atenció incrementen les possibilitats de relació i de normalització.

### **Apèndix sobre els plans d'ocupació**

L'experiència Urban ens fa concloure:

- No haurien d'utilitzar-se els Plans sense períodes previs de formació
- A més de l'ocupació s'ha de facilitar un seguiment educatiu des de l'espai formatiu inicial
- Ha de produir-se un seguiment laboral directe, a càrrec d'una persona experta en l'ofici i en l'aprenentatge d'hàbits laborals

Introduir accions formatives, accions de seguiment, estimular el disseny de projectes personals d'incorporació té uns costos d'organització i recursos que han d'assumir-se.

# **RESUM EN VISTES A UNA PRESENTACIÓ PÚBLICA**



*❖ Urban no és, no hauria de ser res diferent d'allò que s'hauria de fer en un territori com ara aquest, simplement per responsabilitat política municipal ...*

**❖ Parlar d'Urban és parlar  
d'altres actituds  
professionals, altres  
formes de treballar, una  
raonable disponibilitat de  
recursos.**

# I PART

QUINA POBLACIÓ HI HA AL  
TERRITORI

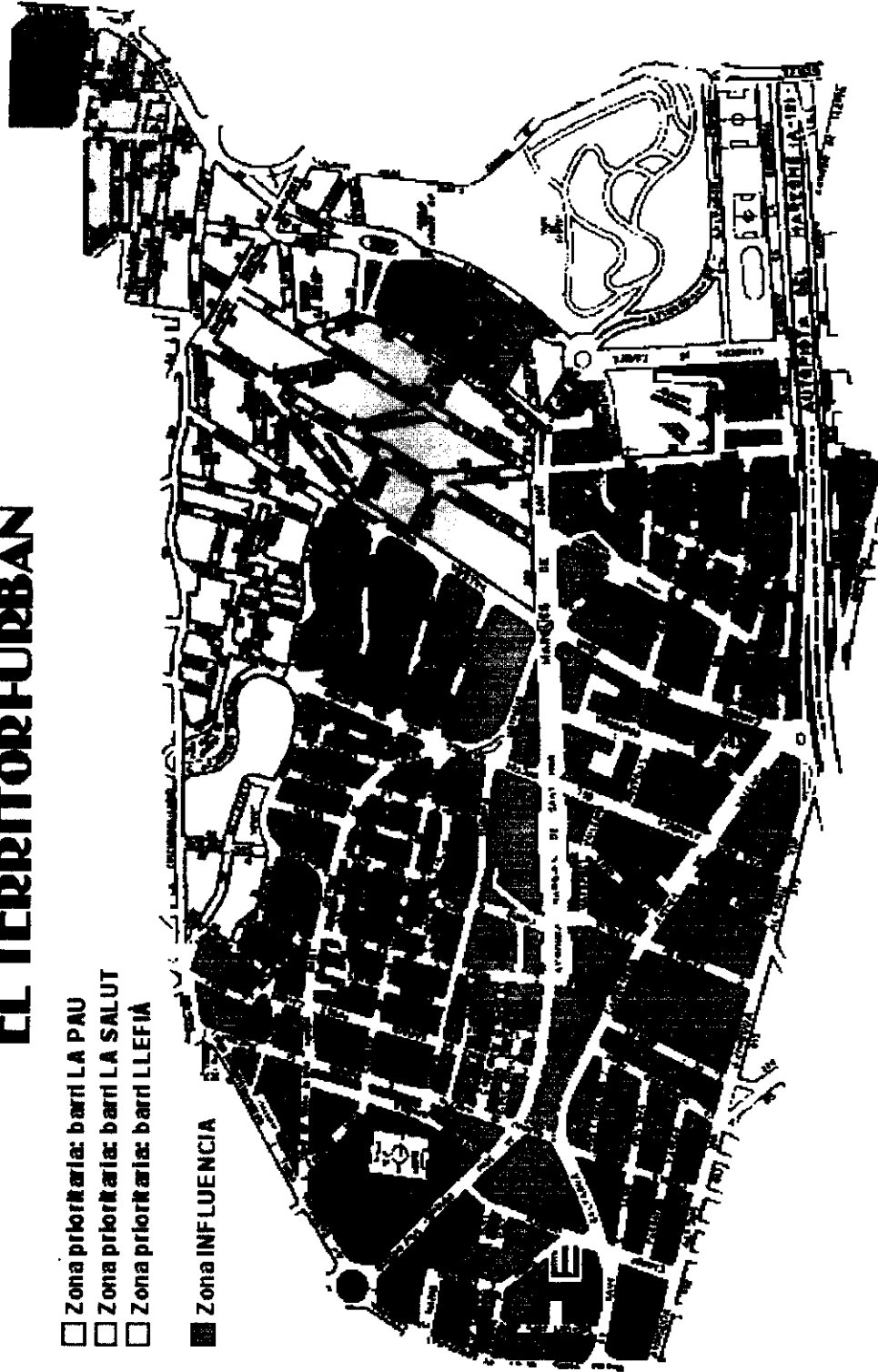
QUINA POBLACIÓ HEM ATÈS

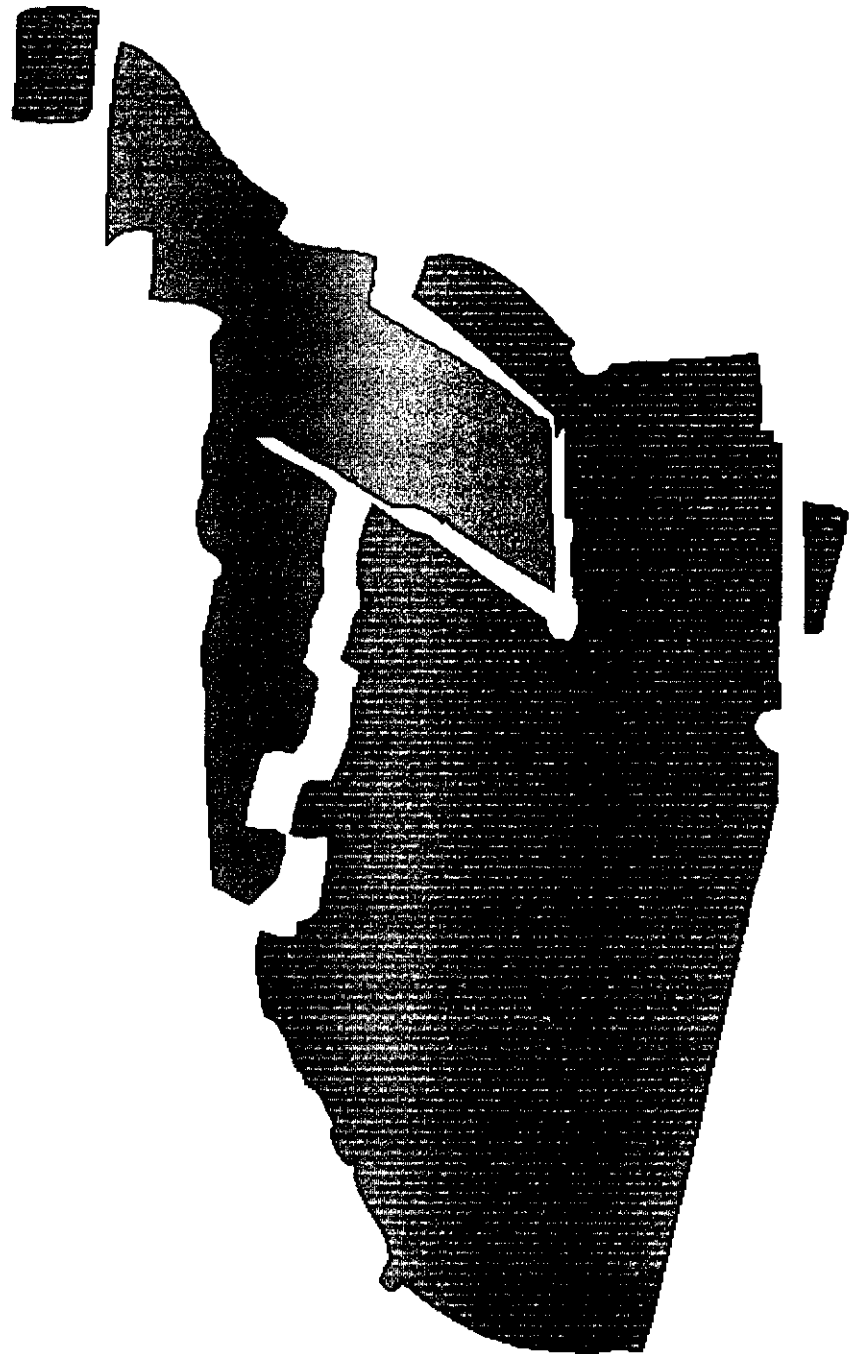
.....

ERA LA POBLACIÓ A ATENDRE?  
PODRÍEM HAVER ATÈS UNA ALTRA?  
COM?

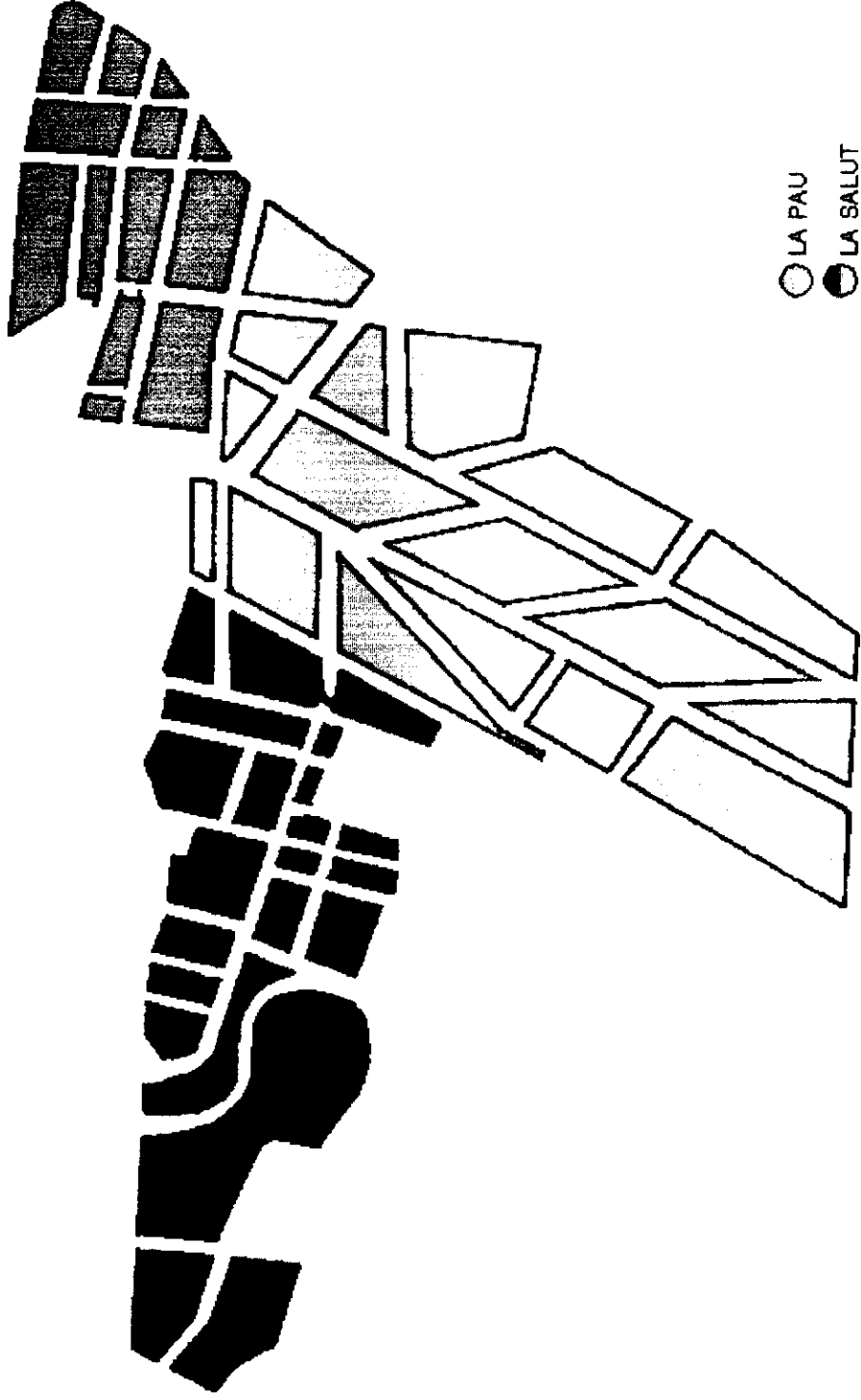
# EL TERRITORI URBAN

- Zona prioritaria: barri LA PAU
- Zona prioritaria: barri LA SALUT
- Zona prioritaria: barri LLEFIA
- Zona INFLUENCIA



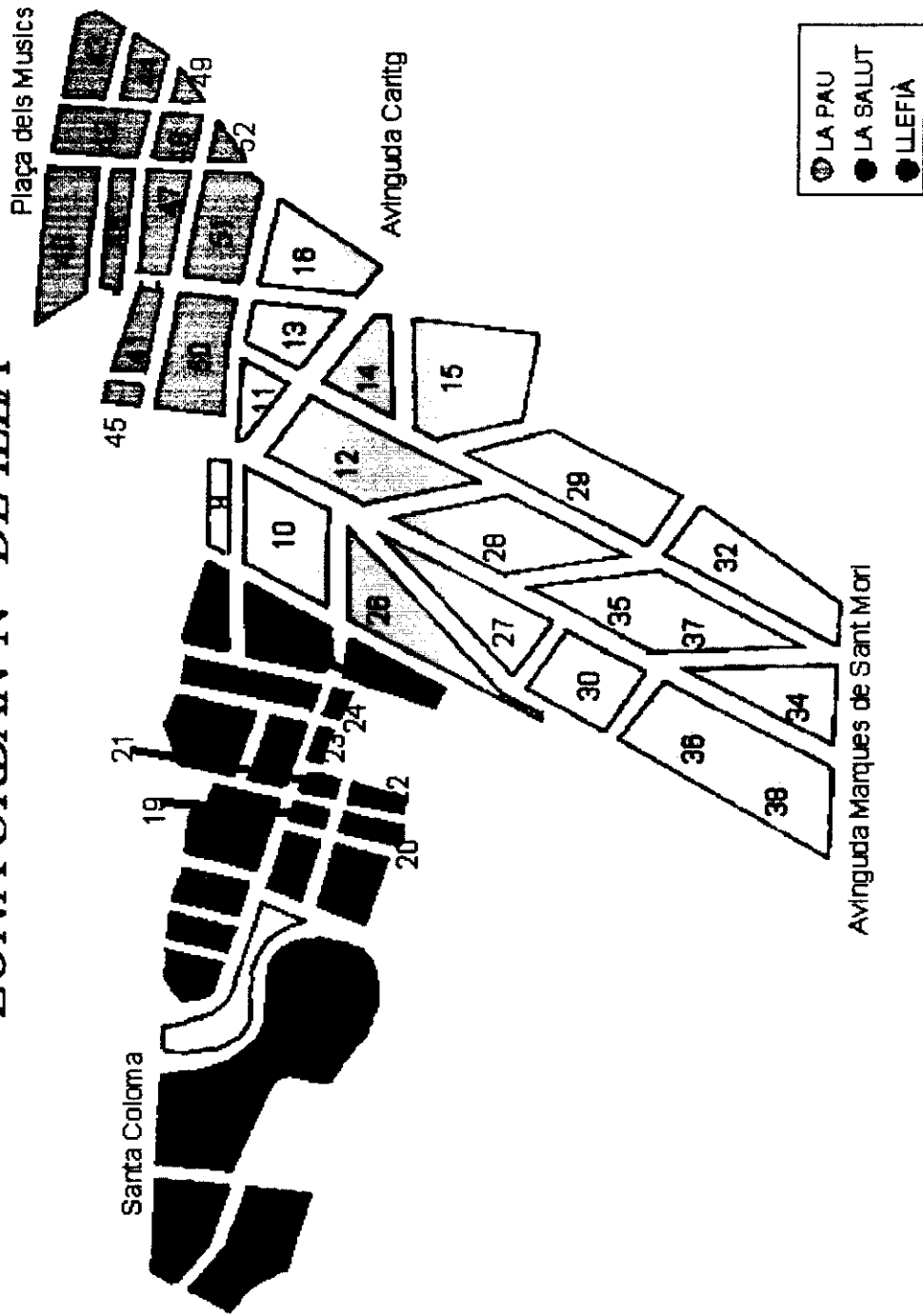


ZONA URBAN-LES ILLES



- LA PAU
- LA SALUT
- LLEFIÀ

# ZONA URBAN-Nº DE IL·LA

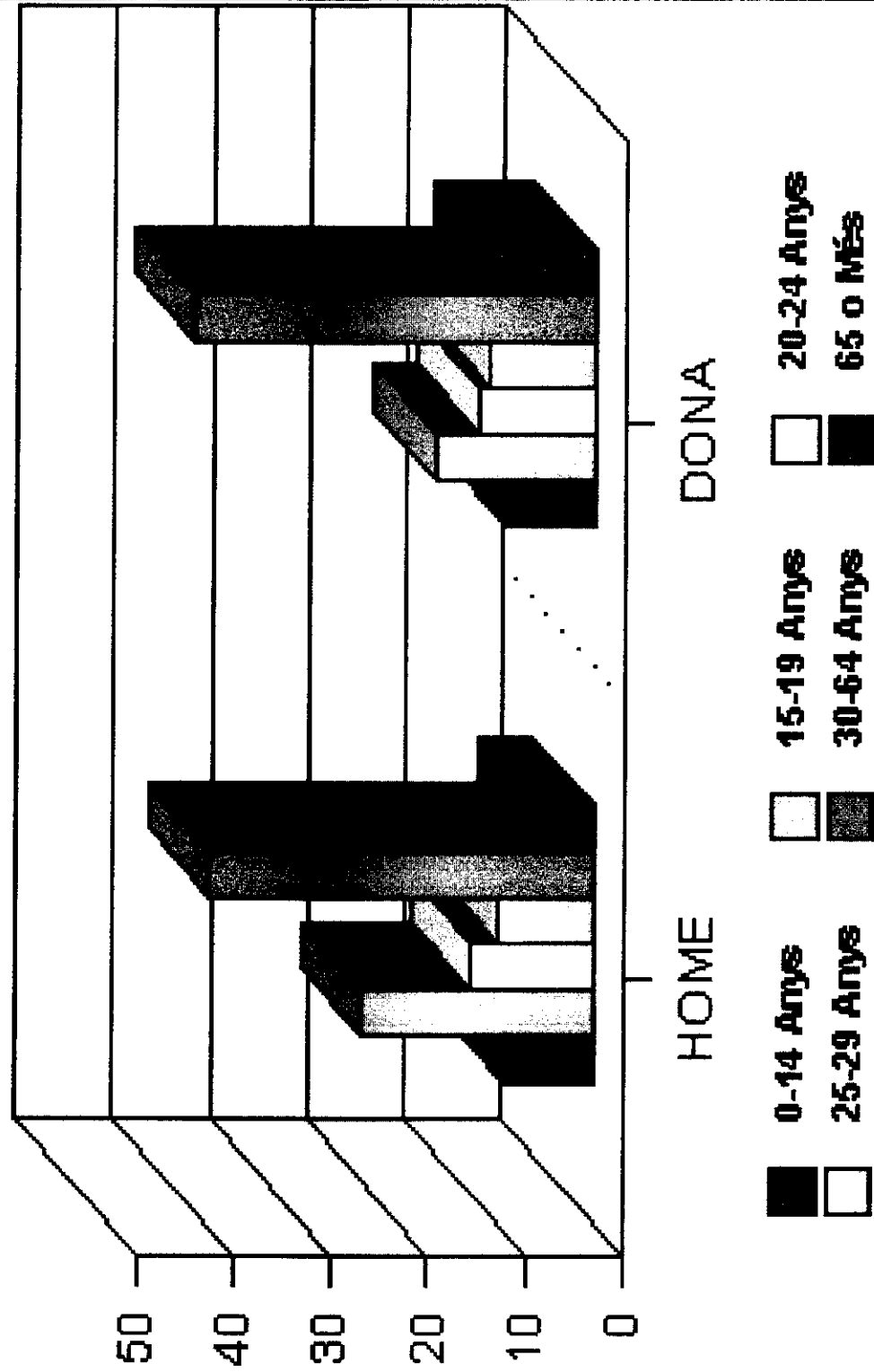


# RESUM DE DADES

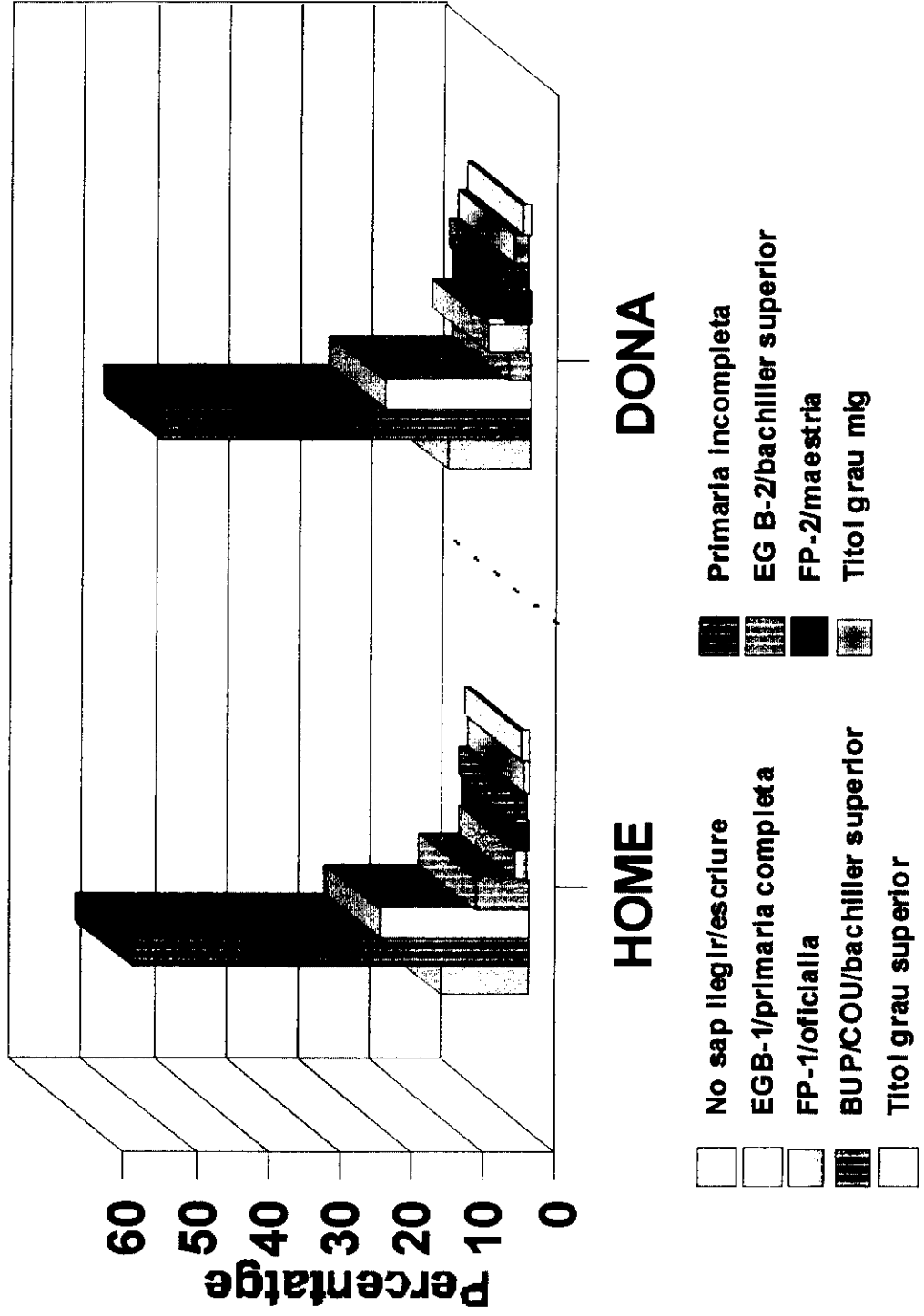
	<b>N</b>	<b>%</b>
Persones ateses	<b>2488</b>	
Persones acollides a Urban	<b>2322</b>	<b>100</b>
Amb informació al padró	<b>1175</b>	<b>50,6</b>
Homes	<b>1126</b>	<b>48,5</b>
Dones	<b>1178</b>	<b>50,7</b>



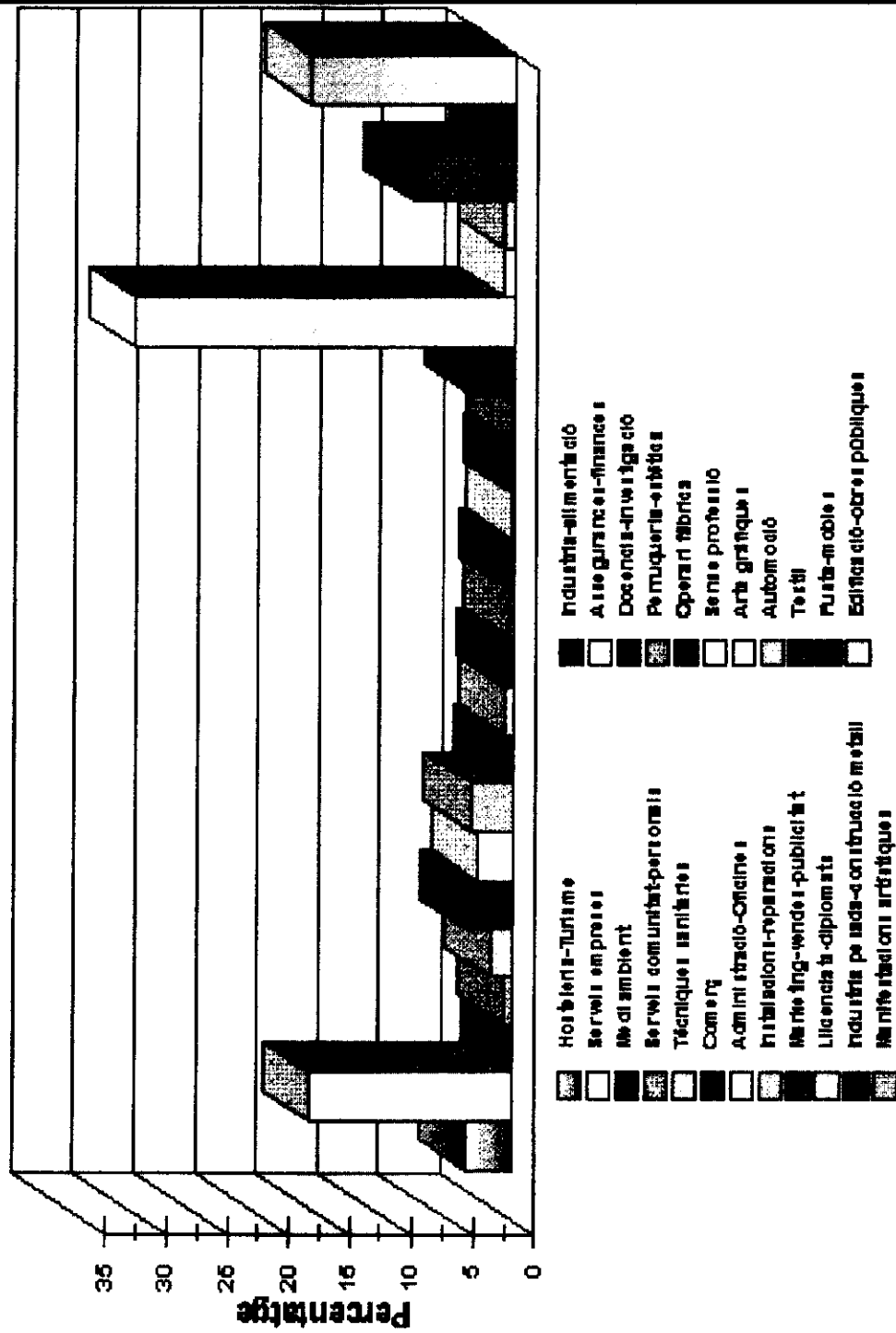
# SEXE I EDAT



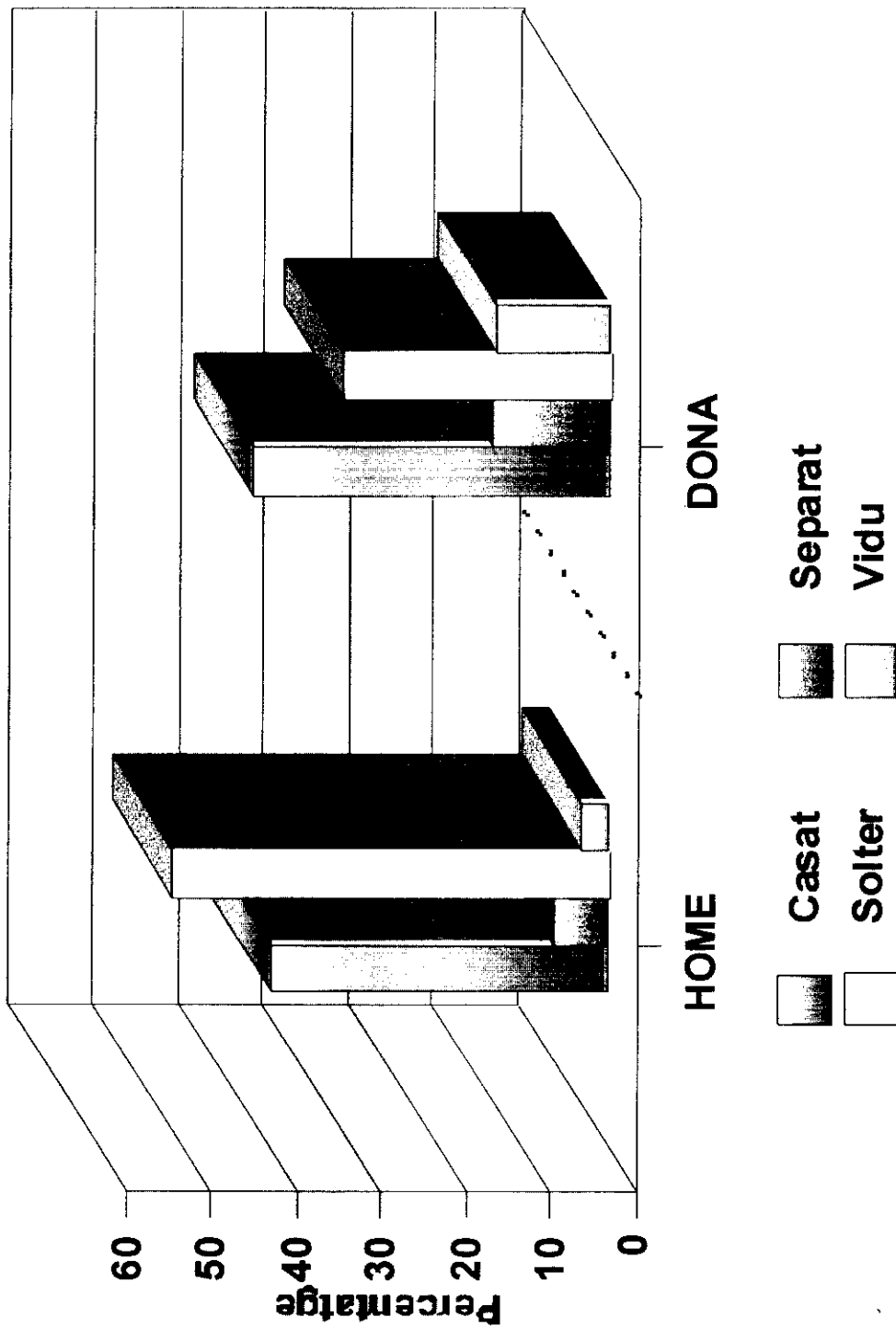
# SEXE I ESTUDIS REALITZATS



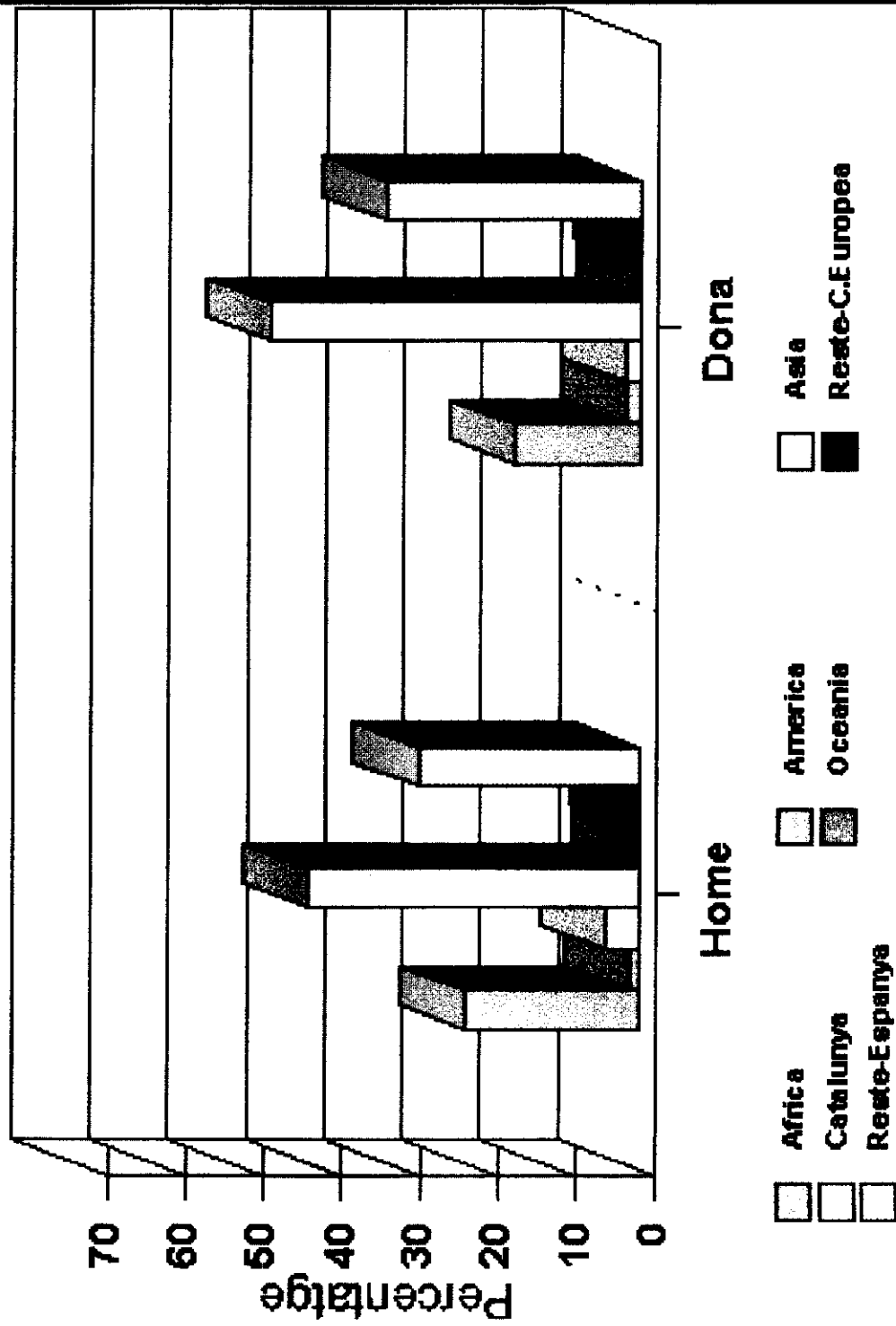
# OCUPACIÓ PROFESSIONAL



# SEXE I ESTAT CIVIL



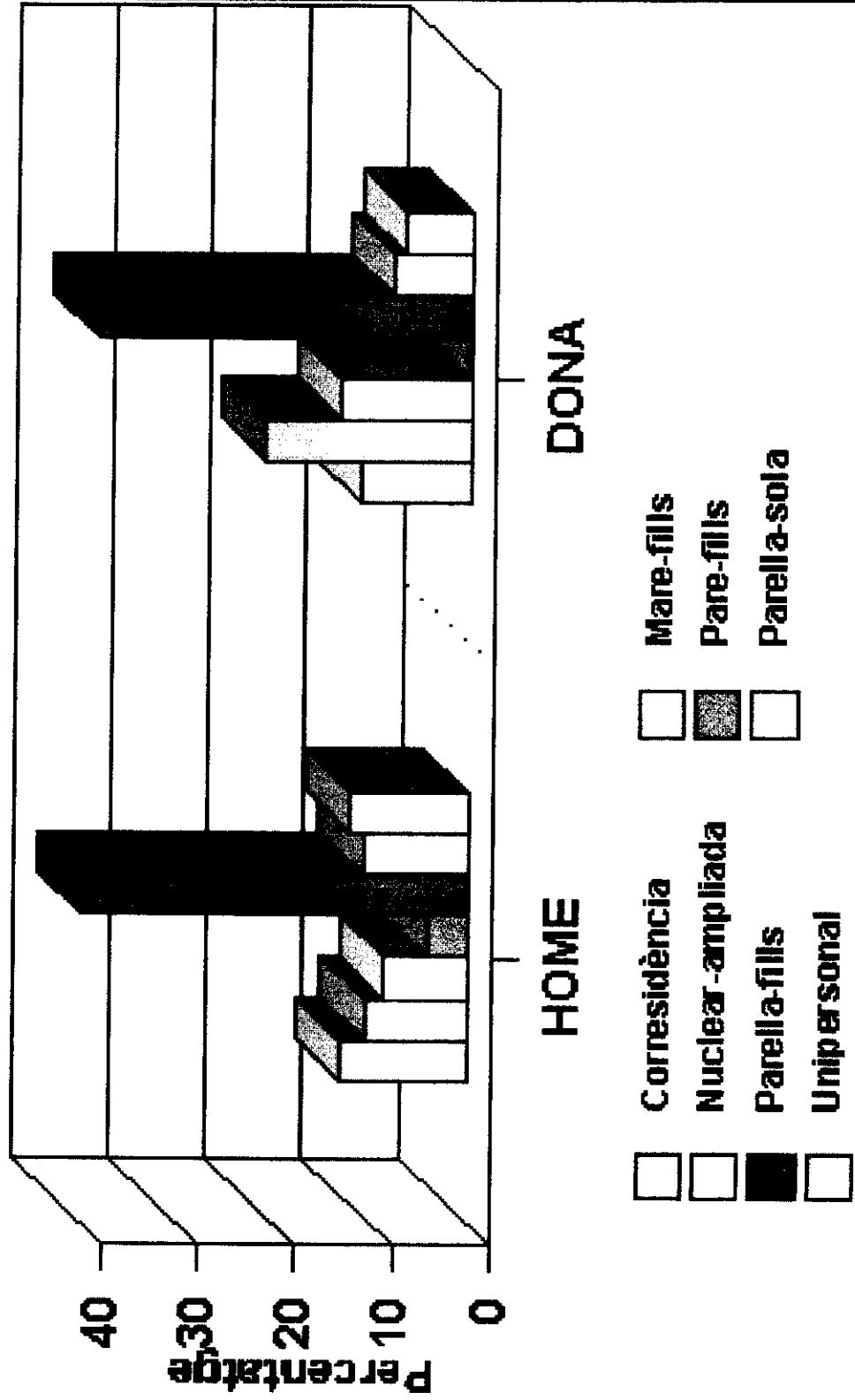
# SEXEI I PAÍS NAI XEMENT



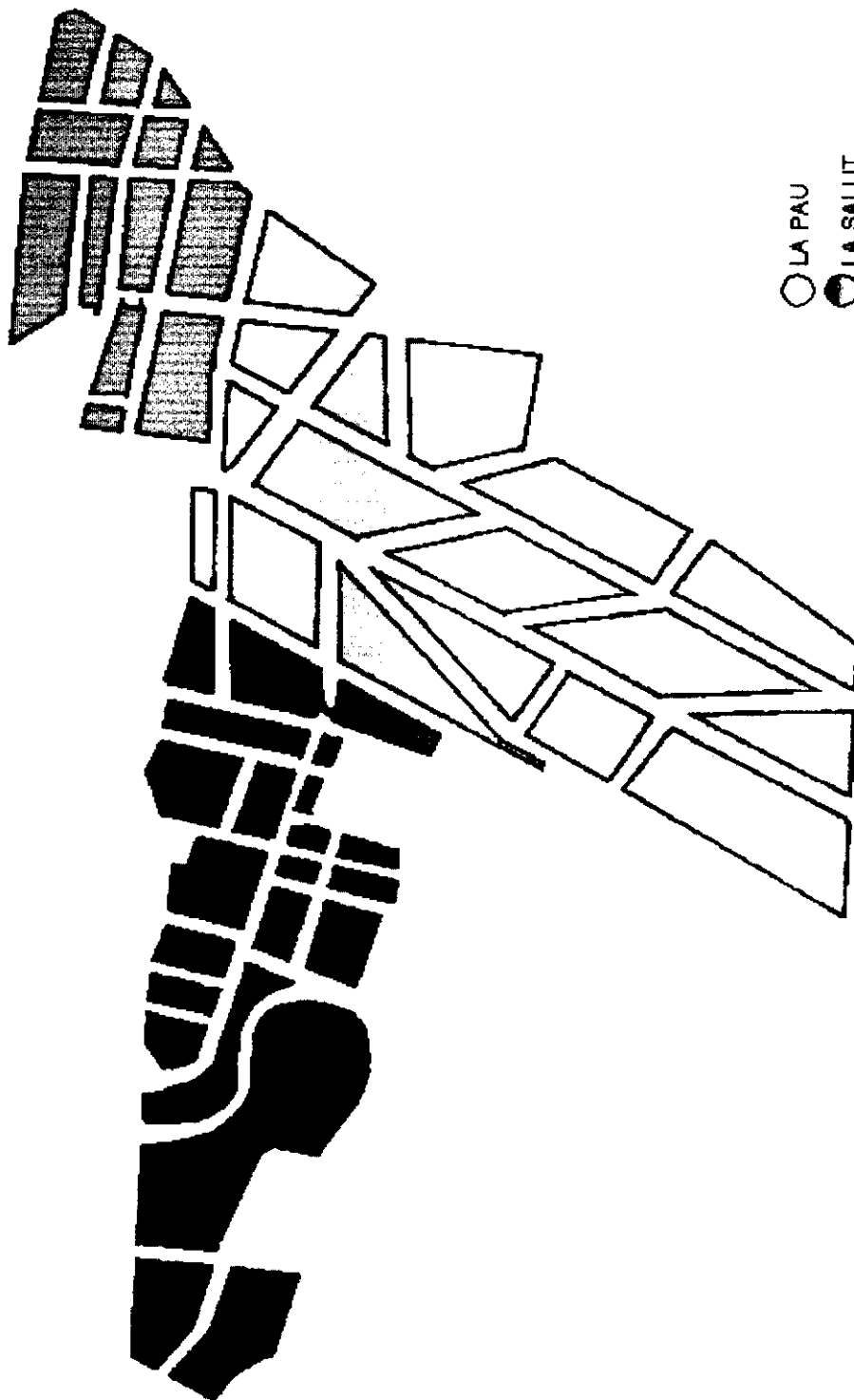
# SEXEI N° DE MEMBRES DE LA LLAR



# SEXE I TIPOLOGIA FAMILIAR



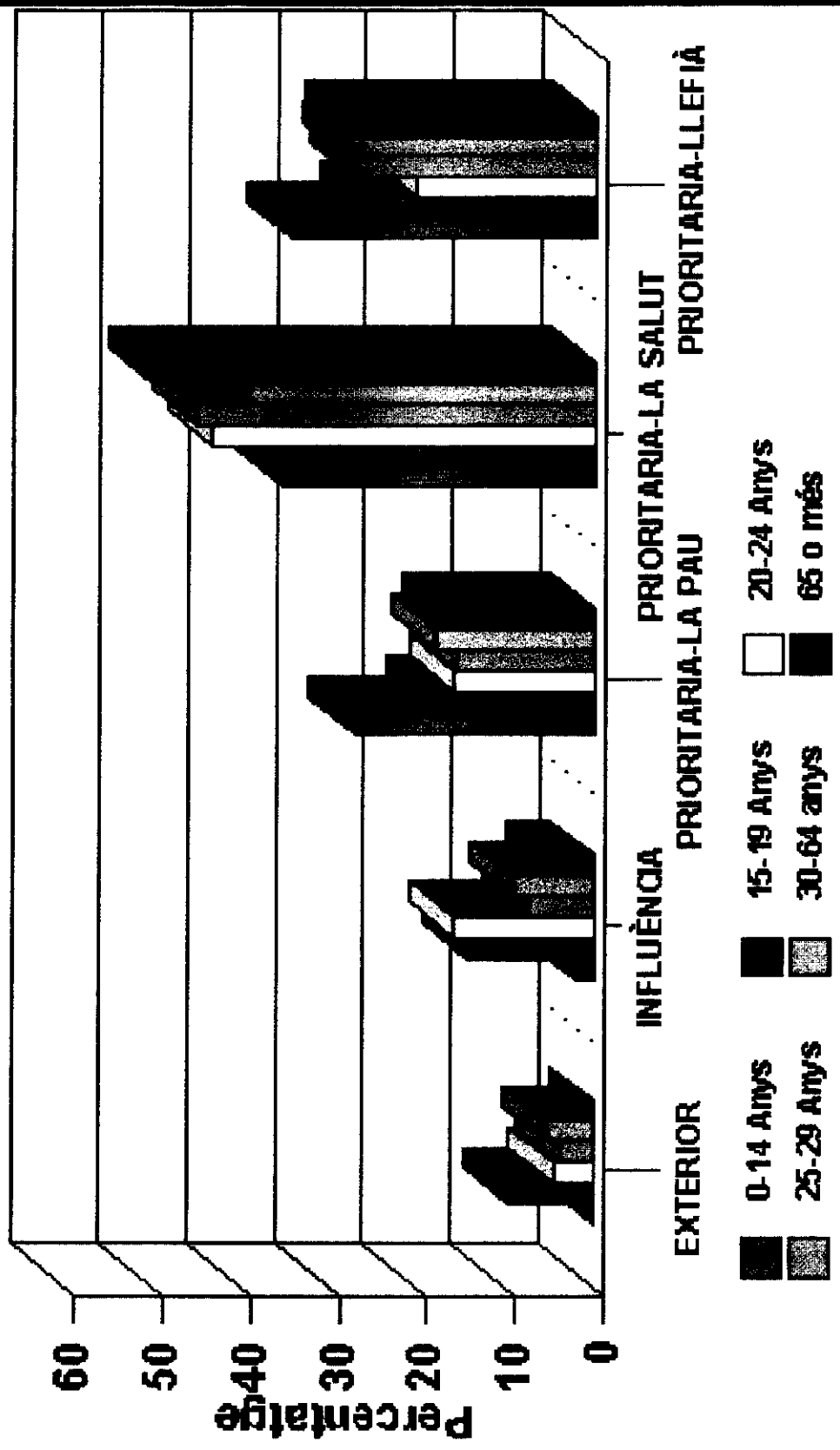
ZONA URBAN-LES ILLES



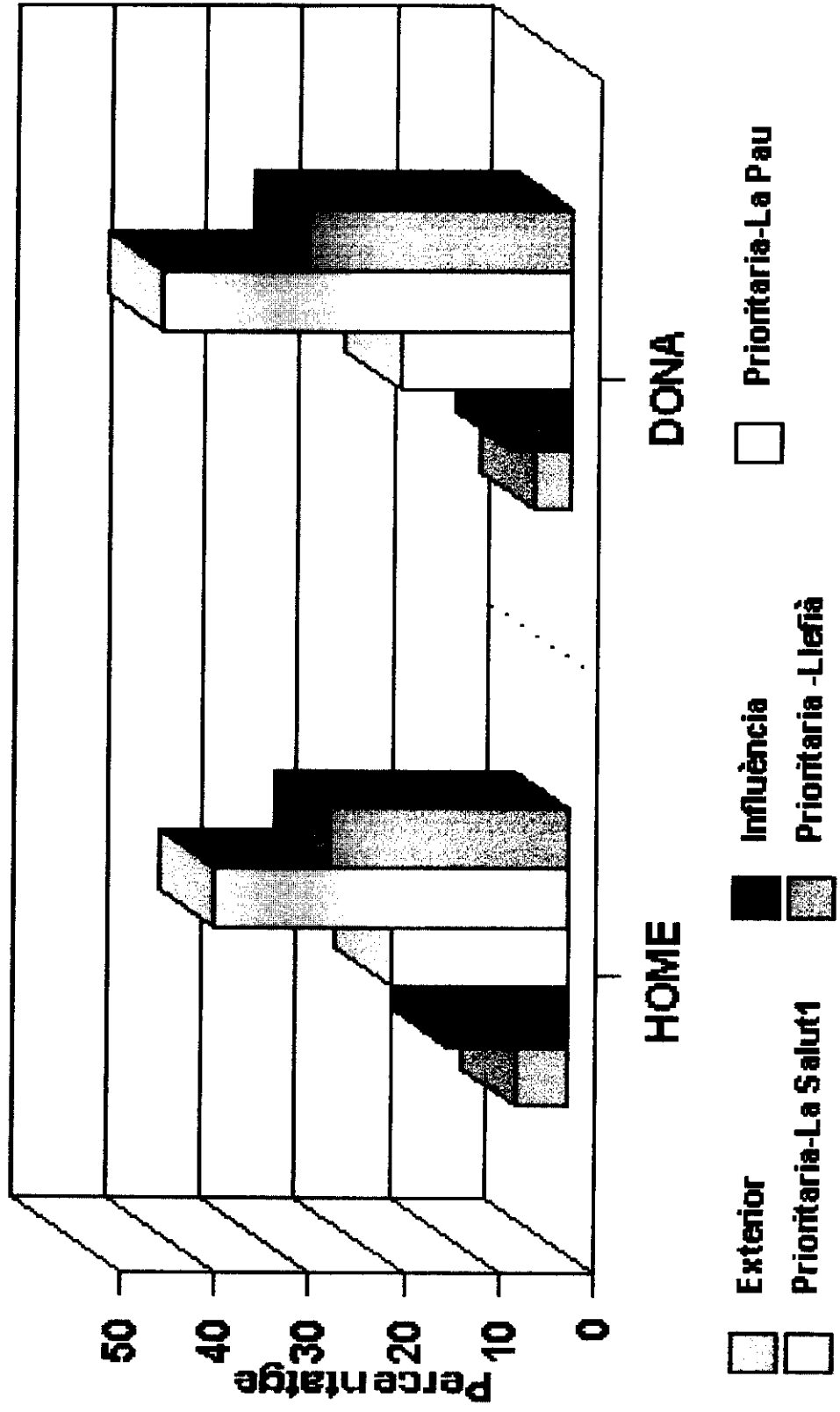
- LA PAU
- ◐ LA SALUT
- LLEFIÀ



# EDAT I ZONA DEL PROJECTE URBAN

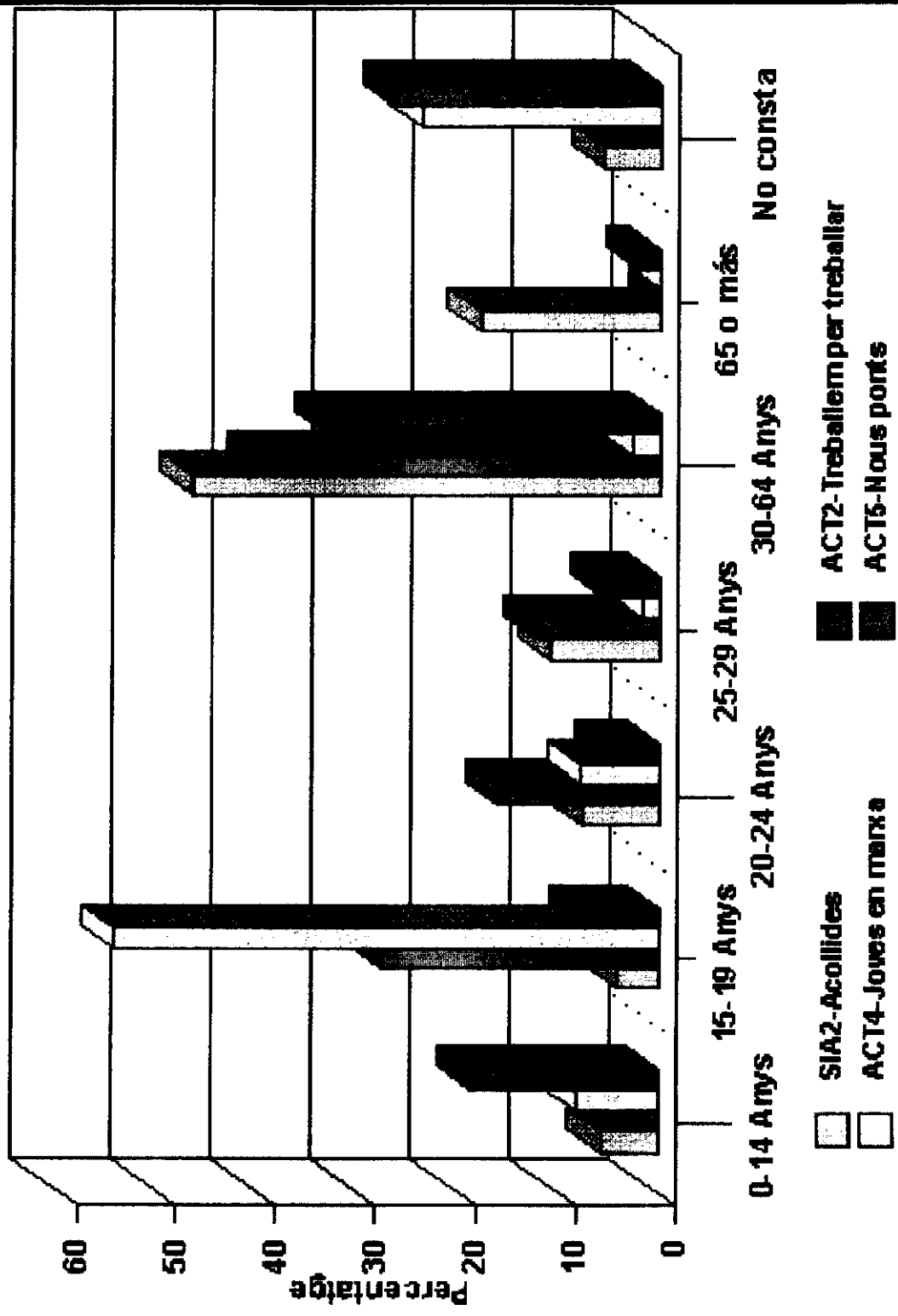


# SEXE I ZONA DEL PROJECTE URBAN

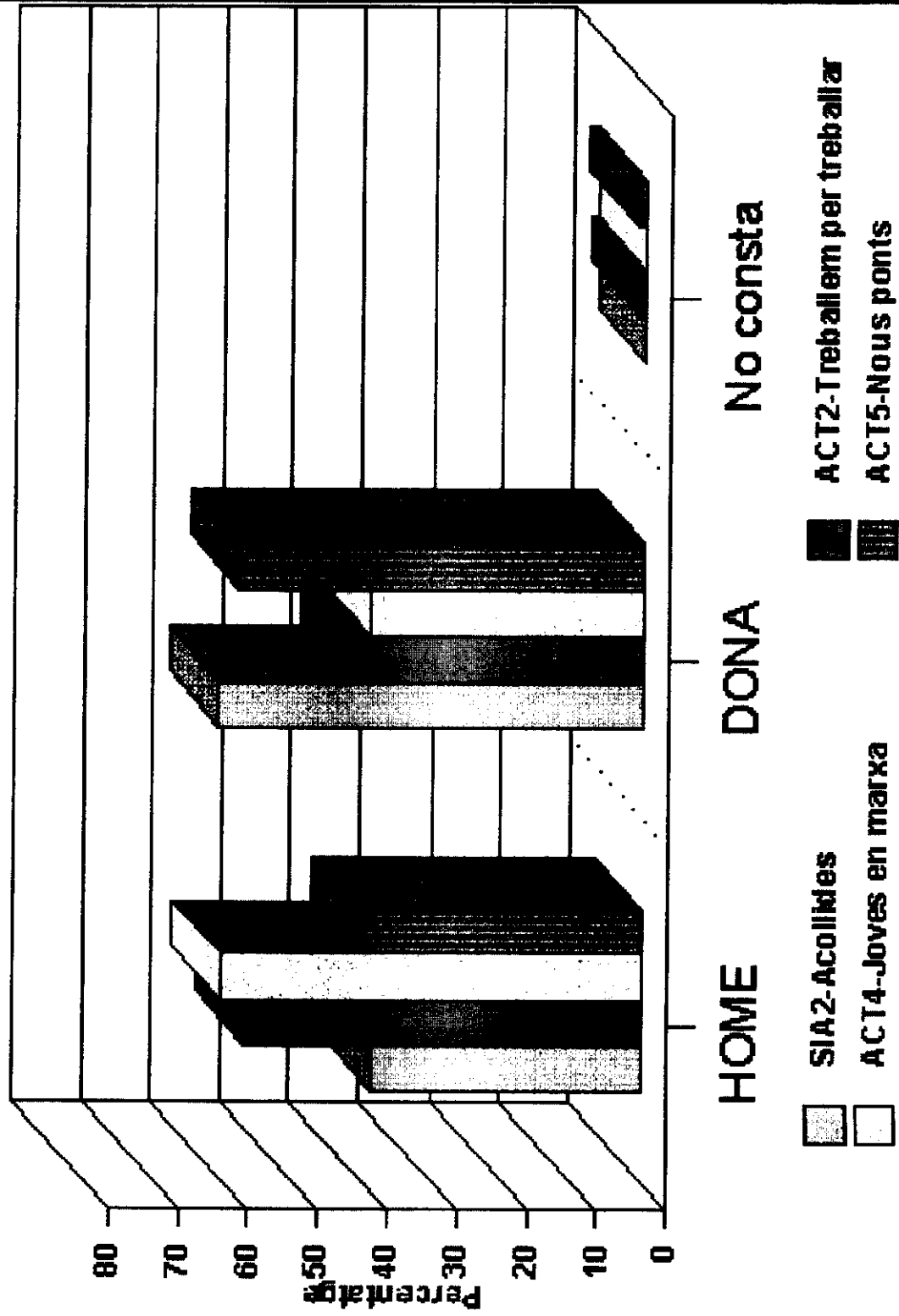




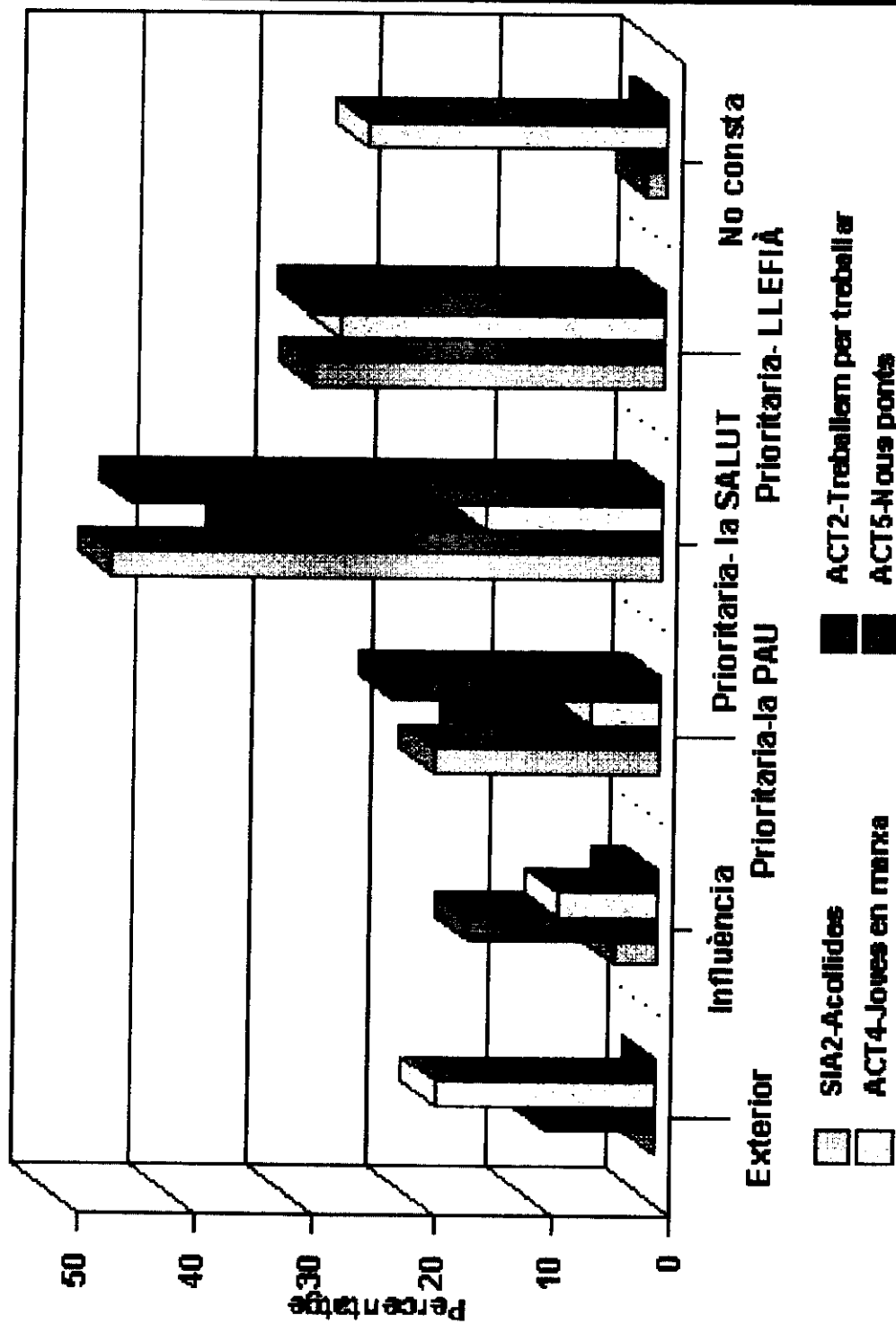
# LES ACTUACIONS URBAN I L'EDAT



# LES ACTUACIONS URBAN I EL GÈNERE



# LES ACTUACIONS URBAN I EL TERRITORI



# II PART

Els circuits d'atenció

De la construcció del procés d'acollida a  
la interrelació entre actuacions

...

Són els itineraris d'atenció als que s'ha  
arribat al final del Programa el vàlids,  
els que caldria generalitzar?

# RESUM DE DADES

<b>Accés per acollida (SIA2)</b>	<b>837</b>	<b>36,0</b>
<b>Treballem per treballar</b>	<b>1073</b>	<b>46,2</b>
<b>Només TPT</b>	<b>584</b>	<b>25,2</b>
<b>Joves en marxa</b>	<b>382</b>	<b>16,5</b>
<b>Només JEM</b>	<b>171</b>	<b>7,4</b>
<b>Nous ponts</b>	<b>617</b>	<b>26,6</b>
<b>Només NP</b>	<b>383</b>	<b>16,5</b>

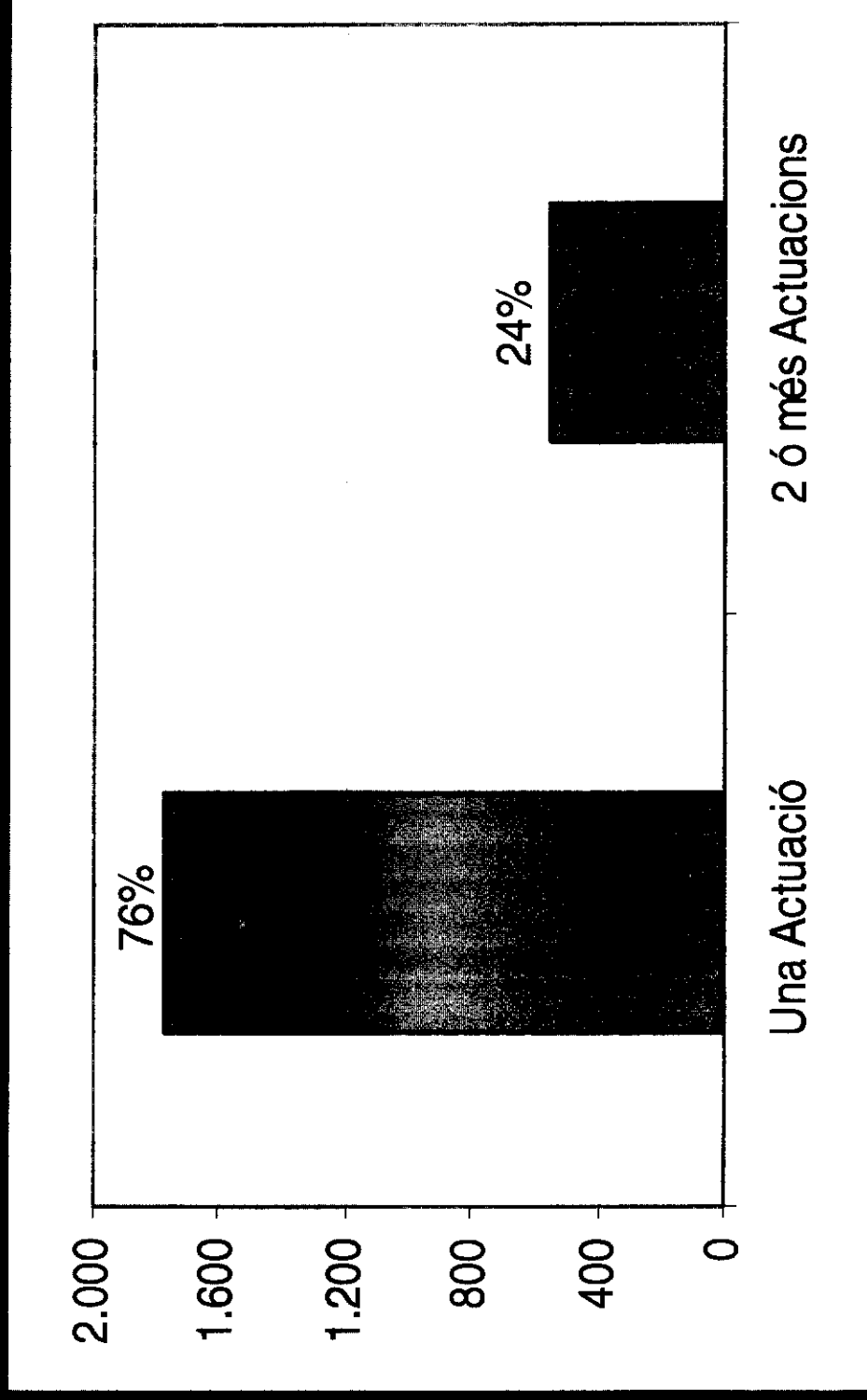


L'experiència, sembla que ens fa  
constatar el següent:

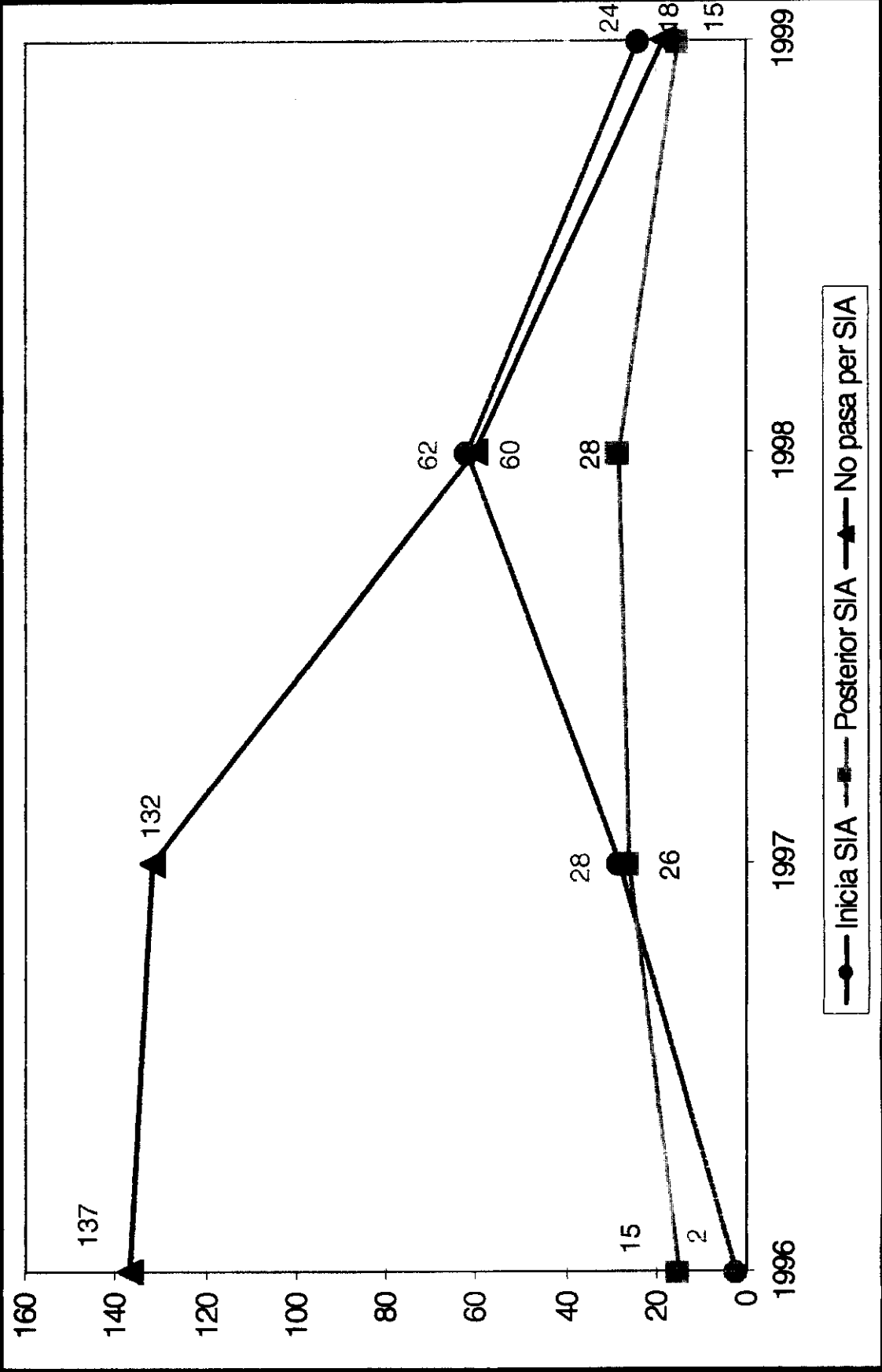
- ❖ A l'àmbit de les necessitats socials tendeix a predominar, si no es corregeix, la lògica de serveis socials ( la gent va a l'Ajuntament, a veure l'assistent social).

❖ Quan es treballa havent definit una població "diana" (aquella a la que es vol arribar prioritàriament amb uns objectius) no basta amb esperar que la gent arribi a la nostra oficina. Han de dissenyar-se processos de "captació" i crear ponts que facilitin l'accés a la proposta de recursos que posem en marxa.

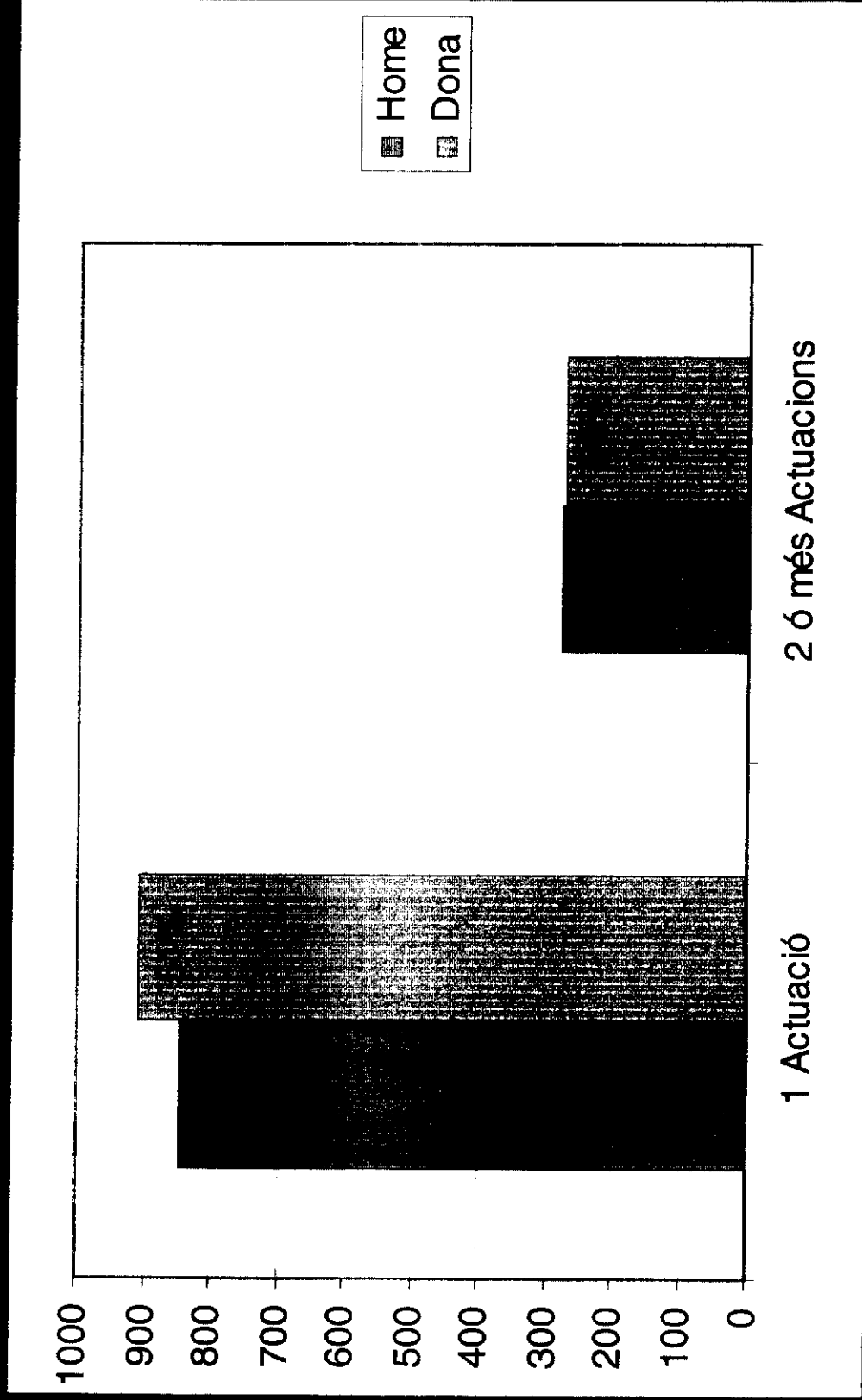
# Nombre d'actuacions per les quals han passat les persones



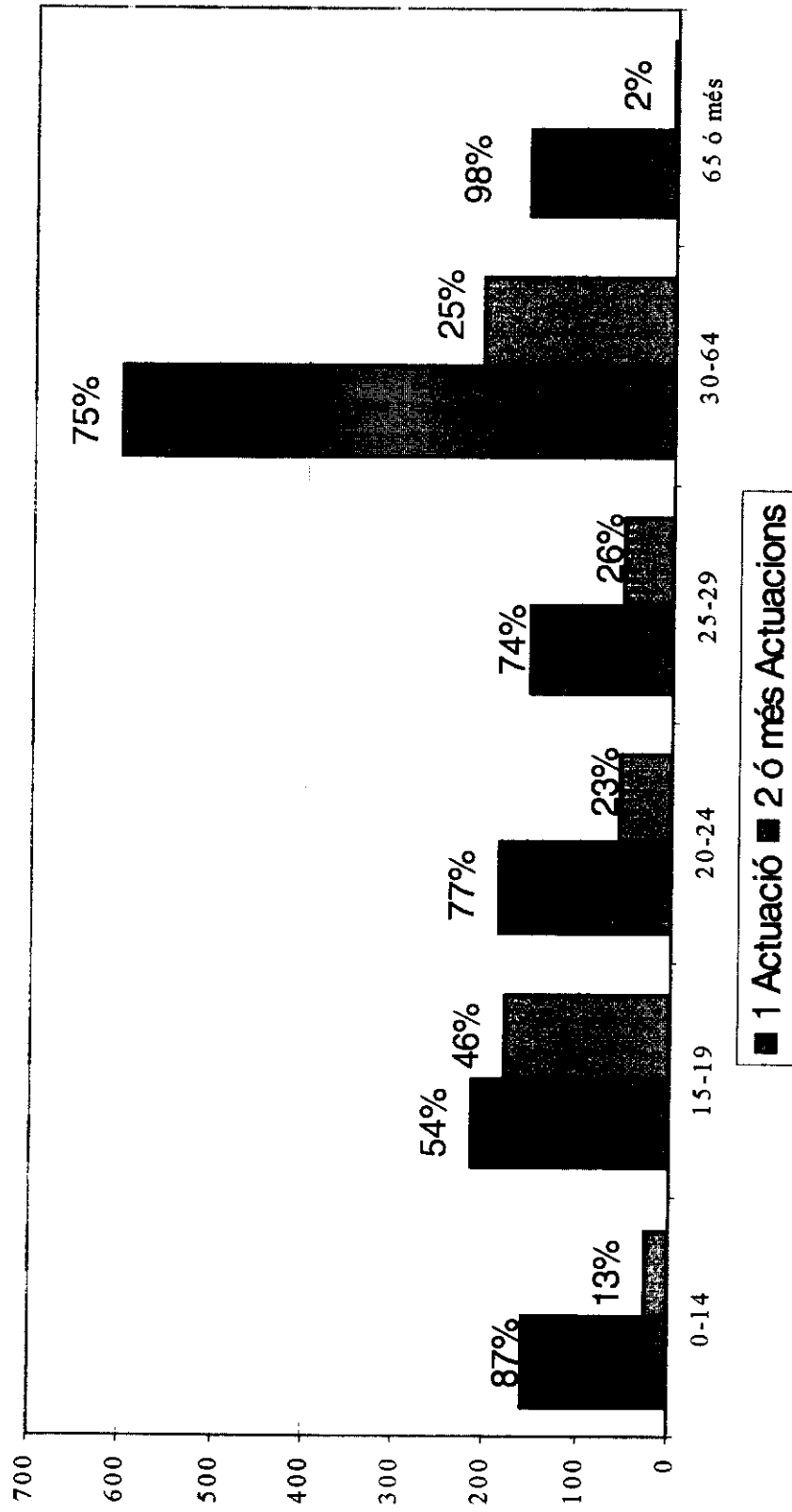
# Primera actuació en la que són atesos



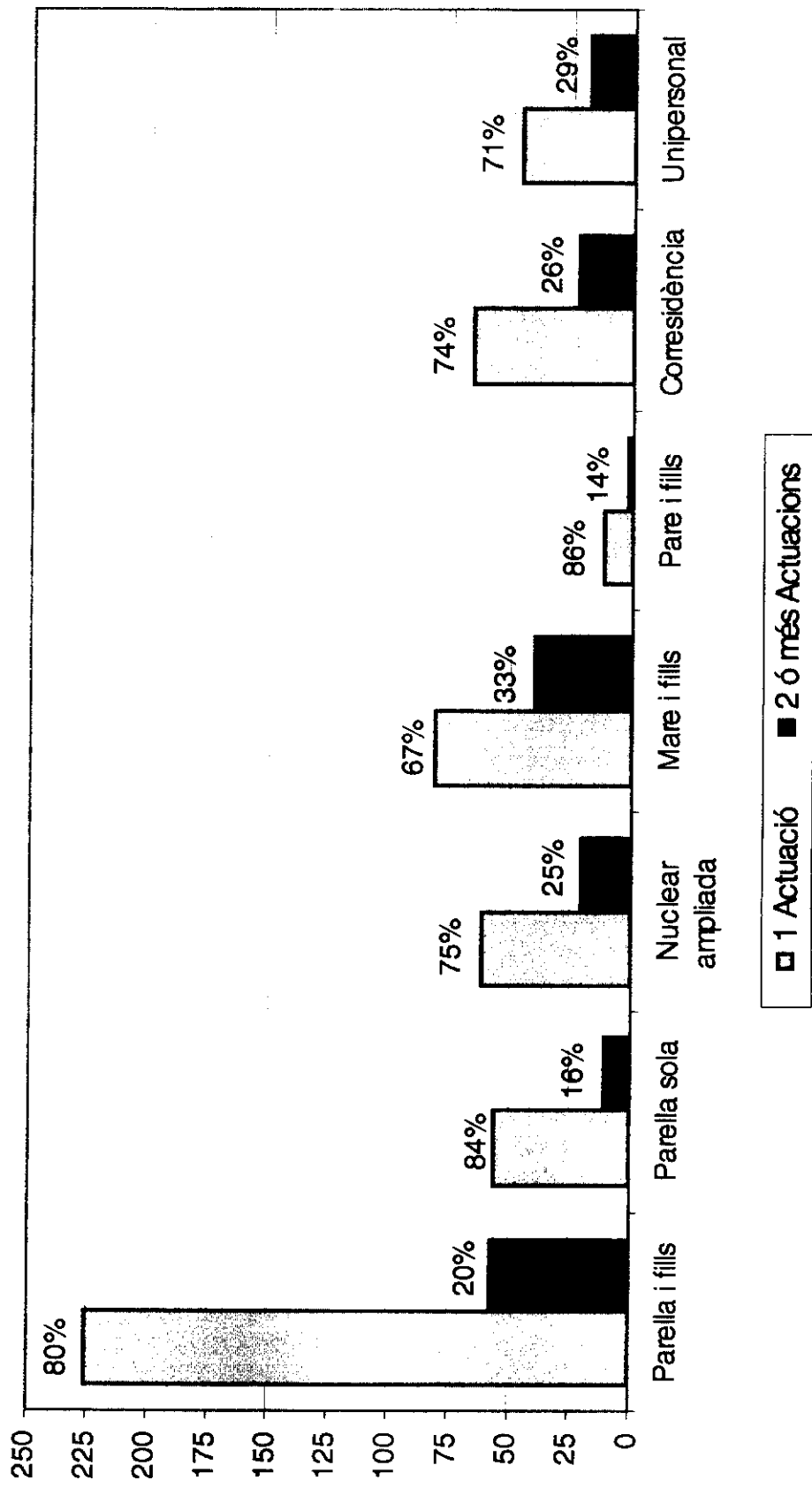
# Gènere i nombre d'actuacions



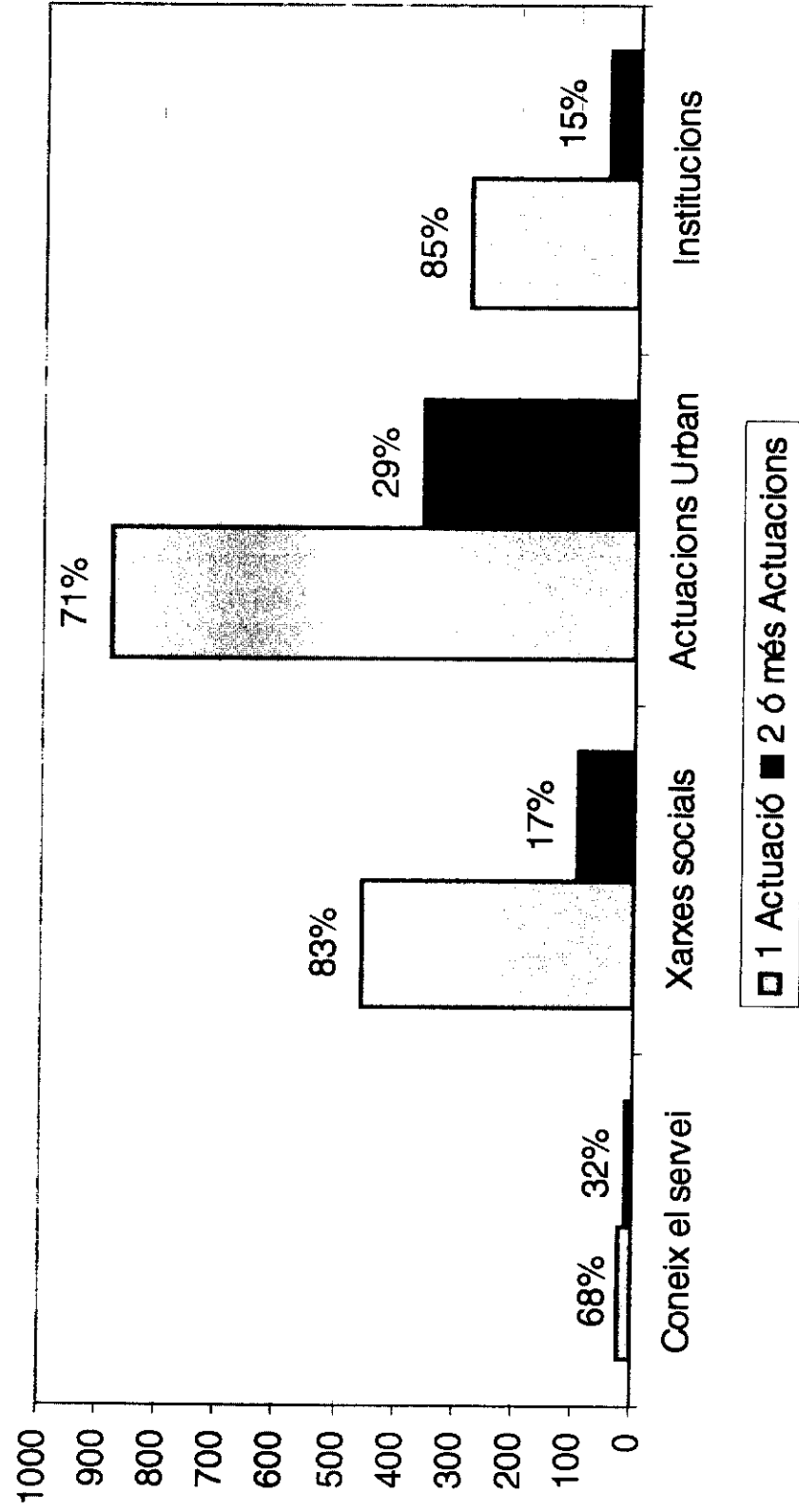
# Edat i nombre d'actuacions



# Tipus de llar i nombre d'actuacions



# Via d'entrada i nombre d'actuacions





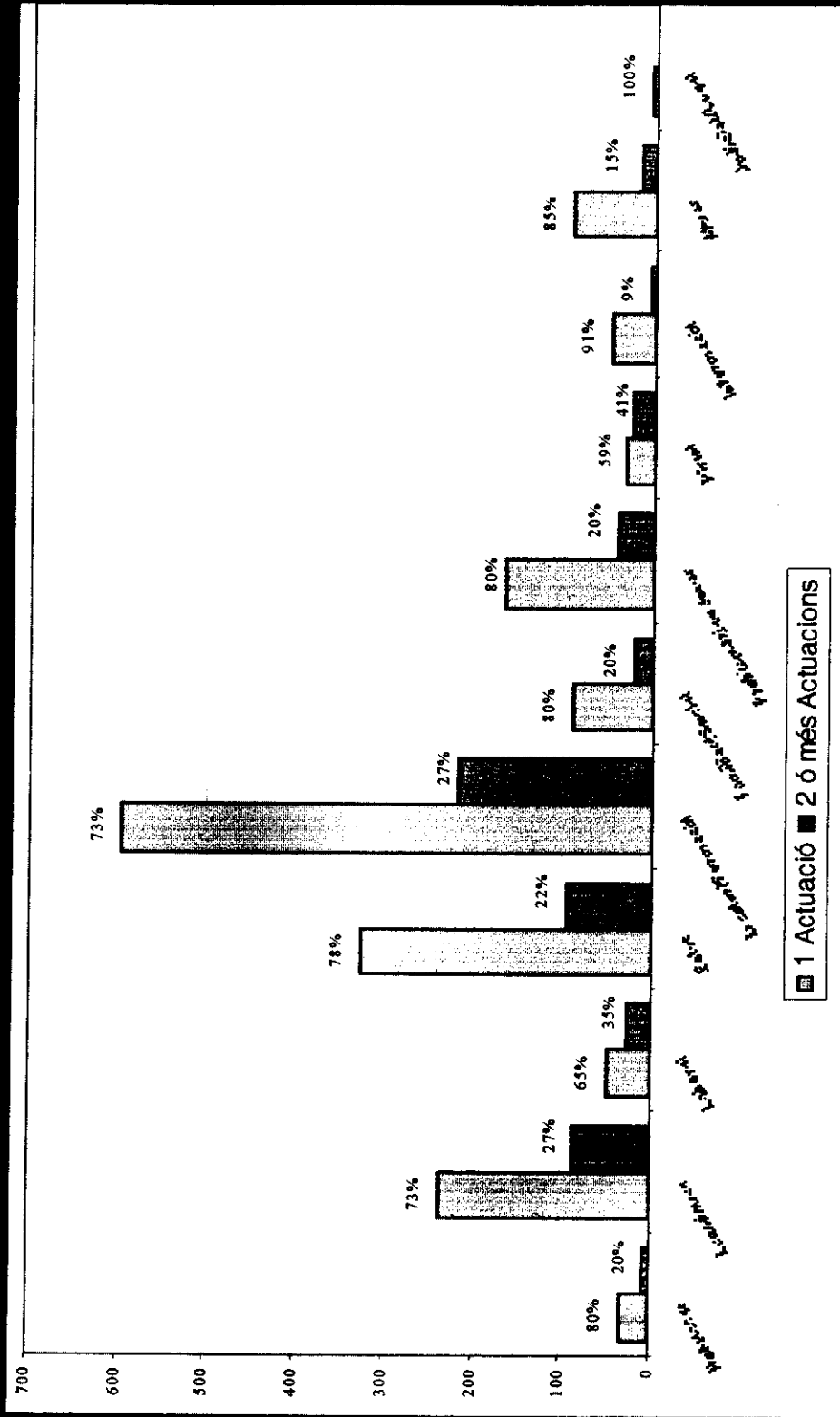
Hem tingut, a efectes del primer contacte, si més no quatre tipus de població:

- ❖ 1. Persones amb les que es fa el primer contacte a una institució (escola) o al propi medi (carrer).

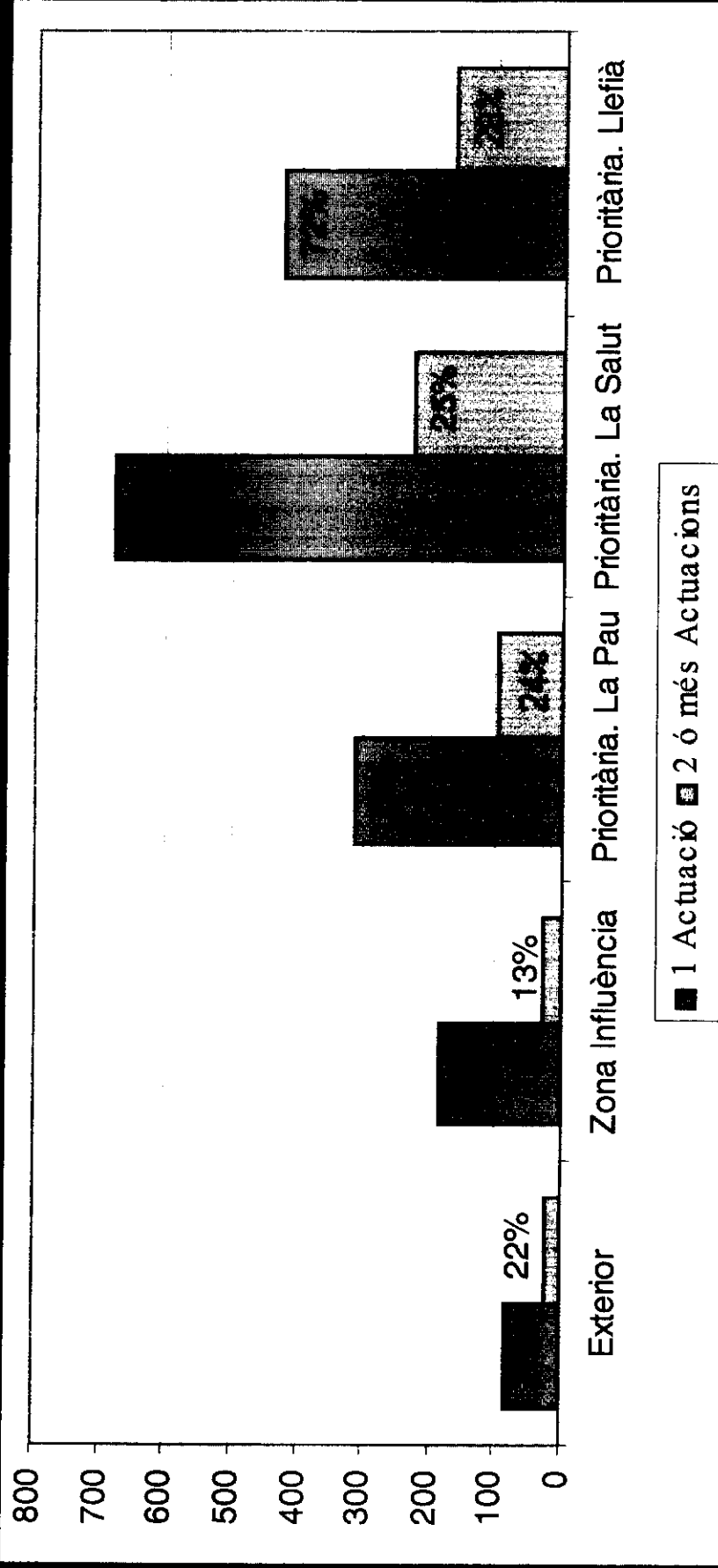
- ❖ 1. Persones que arriben al SIA i tenen molt clara (o sembla que té molt clara la demanda), i poden anar molt directament al recurs o la resposta que es dóna en una determinada Actuació.
- ❖ 2. Persones que ja estaven ateses per un determinat tipus de professional o recurs i ara es dóna un seguiment en una actuació.

❖ 1. Un nucli de persones que vénen,  
no saben el que volen i s'ha de  
treballar amb elles per tal de  
trobar el recurs i el professional  
adient.

# Demanda i nombre d'actuacions



# Zona i nombre d'actuacions



# III PART

## REFLEXIONS A L'ENTORN DEL TIPUS D'ATENCIÓ A LES PERSONES POSADA EN PRÀCTICA

- ❖ Quines són les principals noves pràctiques que hem estat capaces de realitzar?
- ❖ En què podríem concretar nous discursos de futur i noves definicions?

❖ **L'EXPERIÈNCIA Urban ha comportat un cert abandó d'anteriors formes de treballar, condicionades pel marc institucional i per les experiències professionals particulars. Les característiques de la població Urban i la necessitat de construir formes comunes de treball han estat factors detonadors d'aquests canvis.**

## PER EXEMPLE

- ❖ Ha resultat força diferent actuar per provocar processos d'inserció que actuar tan sols en clau laboral
- ❖ També el temps, la duració del procés d'atenció, sembla haver estat clau. Les mobilitzacions, els canvis personals han seguit diferents ritmes.



Sembla que cal tenir present aquesta seqüència de seguiment:

- ❖ 0. Atenció individualitzada com a punt de partida.
- ❖ 1. Procés d'atenció personalitzat.
- ❖ 2. Abordatge i resolució de problemes vitals bàsics.

- ❖ 3. Proposta d'accions formatives i estimuladores cap el treball.
- ❖ 4. Conjunt d'accions formatives, de recerca de feina, d'ocupació (individuals o grupals).

Els temes claus han estat:

- ❖ l'acollida,
- ❖ el seguiment
- ❖ els o el professional de referència.

S'han produït dos "models" de construir i practicar la "referència" en el seguiment de les persones:

❖ **Model permanent.** En el que es produeix una referència bàsica, centrada en un professional i s'utilitzen diversos recursos

❖ **Model seqüencial.** La persona construeix una primera referència en l'acollida a la que és derivada, després successivament d'altres en cadascuna de les activitats

**Urban ens planteja encara moltes qüestions sobre el sentit i les formes de treballar l'acollida que encara no hem resolt.**

**L'ACOLLIDA, com a part d'un procés personal de canvi, no és tan sols una recepció acollidora, ni la part diagnòstica del procés. L'acollida té també a veure amb el futur i està lligada al seguiment.**

- ❖ És bo que la gent faci aquest doble procés d'Acollida en el SIA i després a les Actuacions?
- ❖ Estaria bé que anéssim directament a les Actuacions i que allà es donés un bon procés d'acollida?
- ❖ Hauria d'haver una Actuació "generalista" i que tothom passés per allà?

Hi ha unes formes, un estil, una manera d'atendre a les persones, que no només és acollidora, sinó que a més no és parcialitzadora, (un estil que han de compartir tots els professionals quan treballen en programes de tipus integral).



# **Una paraula clau: itinerari**

- ❖ **Per treballar en clau d'itineraris s'ha de treballar de forma transversal. Per contraposició, la principal característica, la principal dificultat (si més no inicial) a Urban era la compartimentació, la separació entre activitats, les concepcions no compartides sobre les persones, sobre les seves necessitats, sobre de les formes de treballar**

# En el fet d'atendre a població jove

- ❖ Si quelcom és bàsic, si algun element ha estat imprescindible, es pot dir que han sigut dos: la recuperació de formes de treball de carrer, disposar de recursos flexibles per donar respostes puntuals i oportunes

**Dues filosofies socials, dues cultures professionals, força diferents**

**❖ D'una banda podríem parlar de la cultura de la patologia, de les necessitats, de sistemes d'atenció basats en competències tancades i processos de derivació**

❖ D'altra, la cultura del itinerari,  
del procés, de l'acompanyament,  
de l'estar al costat

❖... En qualsevol cas, es tracta de formes de treballar que requereixen sempre la discussió en equip de projectes, de casos. Que requereix ajuda externa per a reflexionar i pensar formes i propostes innovadores.

❖ Com a mínim, sabem que  
acompanyar processos de canvi en  
les persones i la seva realitat i  
dissenyar, organitzar o gestionar  
recursos (en l'acció sobre un  
territori) comporta acords,  
acomodacions, flexibilitats i  
formes de connexió.

❖ Les condicions no han permès veritables plans de treball compartits. No ha estat possible encara, per exemple, estimular la creació d'un professional de referència bàsic (amb treball compartit en equip) per a una família en la que es donen multiplicat d'actuacions, o per una zona, o per una escola, etc.

## IV PART

Treballar amb més d'una  
persona alhora

- ❖ Dues qüestions a plantejar-se:
  - ❖ el treball o les activitats de grup
  - ❖ el treball sobre nuclis familiars o grups urbans concentrats



Entre les preguntes a fer-se podem seleccionar.

- ❖ Per a què i en quin moment es útil posar en marxa activitats grupals?
- ❖ Com ha de ser, quines són les claus del treball amb famílies mutiassistides?
- ❖ Es pot aconseguir associar el treball sobre un espai físic, un bloc d'habitatges, una escala, i el treball amb les persones que viuen en ell?

- ❖ El grup apareix així com una acció necessària abans o després de la formació, com una activitat pont per generar autonomia i possibilitats d'accedir a una situació diferent
- ❖ La clau ha estat descobrir que amb una simple acció formativa no bastava, que calia ajudar a canviar d'altres formes

Un record important: Urban  
ha tingut un grup important  
de persones amb moltes  
necessitats.

❖ És inabordable aquests conjunt de  
persones? És inútil el treball que estem  
fent?

- ❖ No és cert, que les persones amb moltes carències no puguin millorar. Ho poden fer, però amb suport, sabent estar els professionals en els processos de millora.
- ❖ El primer que calia era creure nosaltres que tenien possibilitats de canviar
- ❖ Després, definir objectius realistes, positius i possibles, malgrat que puguin semblar limitats.
- ❖ Posant en marxa formes de treball capacitadores de les persones amb més necessitats.

Si Urban tornés a començar,  
hauríem de partir dels itineraris  
que hipotèticament recorren les  
persones per a canviar la seva  
realitat plena de necessitats i  
dissenyar el conjunt d'accions i de  
recursos de suport

# V PART

## L'ANOMENAT TREBALL COMUNITARI

De fet, parlem de tres elements  
diferents:

- ❖ El treball amb d'altres professionals  
que atenen la mateixa població i estan  
en el mateix territori ( o com anar cap  
al treball en xarxa)

- ❖ La dinamització comunitaria, la relació amb les entitats del territori, el partenariat
- ❖ La creació de recursos i serveis sobre el territori que facin possible l'acció social i la seva continuació

## Cal no oblidar que:

- ❖ Urban no va néixer com a projecte de participació
- ❖ Les relacions amb algunes entitats eren i són enterbolides



L' experiència ha comportat, si  
més no, aquestes  
constatacions:

- ❖ Explicar en el territori el que es pensa  
fer i com es pensa fer és imprescindible  
malgrat la incomoditat
- ❖ S'han de construir formes de treball que  
suposin la participació del veïnat

- ❖ Començar treballant amb la gent que ja està fent coses en el territori, acceptant els seus condicionaments
- ❖ Treballar amb els altres recursos i entitats és construir progressivament una xarxa de bones relacions, d'informacions bidireccionals i de facilitació de contactes

# De manera general ha calgut respectar alguns criteris

- ❖ Una perspectiva educativa. És a dir s'ha pretès que es donessin processos de maduració i canvi per abordar les dificultats. S'ajuda a que aprenguin les necessitats, a que les entitats o els grups descobreixin formes de treball que poden compartir

- ❖ Una metodologia de treball en xarxa
  - ❖ tenir present el treball d'altres persones, d'altres professionals
  - ❖ no fer el que altra gent ja feia o podia fer
  - ❖ crear "eslabones" de cadena per interconnectar circuits d'atenció individuals, familiars
- ❖ Una aposta per l'aparició i la consolidació de grups i entitats

Des del treball que genèricament  
anomenem de serveis socials,  
l'experiència Urban en el treball  
comunitari podria resumir-se amb  
la següent seqüència:

- ❖ Estimulació per a que neixin els recursos i  
les activitats necessàries per a donar  
resposta a les problemàtiques que hem  
d'atendre.

- ❖ El recursos que es creen passen a ser un objectiu en si mateixos, van més enllà de les necessitats puntuals i en tot cas són especialment útils per a les persones de les que ens hem d'ocupar de manera singularitzada.
- ❖ Canvien les formes de treballar.  
Treball comunitari suposa treball en equip.

- ❖ Els rols professionals es difuminen i hi ha molts més aspectes i funcions a compartir.
- ❖ Les persones a les que es presta atenció incrementen les possibilitats de relació i de normalització.

# Apèndix sobre els plans d'ocupació

- ❖ L'experiència Urban ens fa concloure:
  - ❖ No haurien d'utilitzar-se els Plans sense períodes previs de formació
  - ❖ A més de l'ocupació s'ha de facilitar un seguiment educatiu des de l'espai formatiu inicial



❖ Ha de produir-se un seguiment laboral directe, a càrrec d'una persona experta en l'ofici i en l'aprenentatge d'hàbits laborals

Introduir accions formatives, accions de seguiment, estimular el disseny de projectes personals d'incorporació té uns costos d'organització i recursos que han d'assumir-se