

Col·lecció Serveis Socials - núm. 2

VALOR HUMÀ:
el model relacional-vincular en el treball socioeducatiu a Castell-Platja d'Aro

Anna Viñas, Pilar Poyatos, Txus Morata, Maite Marzo, Paco López, Eva Palasí, Jonatan Sánchez i Francisco Fernández

Ajuntament de Castell-Platja d'Aro

Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

FUNDACIÓ PERE TARRÉS
Universitat Ramon Llull

VALOR HUMÀ:
el model relacional-vincular en el treball socioeducatiu a Castell-Platja d'Aro

Anna Viñas, Pilar Poyatos, Txus Morata, Maite Marzo, Paco López,
Eva Palasí, Jonatan Sánchez i Francisco Fernández

Col·lecció Serveis Socials - núm. 2

Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

Viñas, Anna (Viñas Millan), autor
Valor humà: el model relacional-vincular en el treball socioeducatiu a Castell-Platja d'Aro. – (Col·lecció Serveis Socials ; 2)
Bibliografia
ISBN 9788439396871
I. Poyatos, Pilar, autor II. Morata, Txus, autor III. Marzo, Maite, 1965- autor IV. López, Paco (López Jiménez), autor V. Palasí, Eva, autor VI. Sánchez, Jonatan, autor VII. Fernandez, Francisco (Fernández Morán), autor VIII. Castell i Platja d'Aro (Catalunya). Ajuntament IX. Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies X. Fundació Pere Tarrés XI. Títol XII. Col•lecció: Col•lecció Serveis Socials (Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies) ; 2
1. Serveis socials – Catalunya – Castell i Platja d'Aro 2. Treball social – Catalunya – Castell i Platja d'Aro
364(460.23 EmB)
364-78(460.23 EmB)

© Anna Viñas Millan, Pilar Poyatos Casas, Txus Morata Garcia, Maite Marzo Arpón, Paco López Jiménez, Eva Palasí Luna, Jonatan Sánchez Rico, Francisco Fernández Morán.

© De les il·lustracions: **Noèlia Bardés Llorensí**

© D'aquesta edició: **Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (Generalitat de Catalunya), Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i Fundació Pere Tarrés- Universitat Ramon Llull**

1a edició: **març de 2018**

Avís legal:



Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement —No Comercial— Sense Obres Derivades 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que es reconeguin l'autora i l'editor i no se'n faci un ús comercial. No és permesa la transformació d'aquesta obra per generar una nova obra derivada.

La llicència completa es pot consultar a http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.ca

ISBN: 978-84-393-9687-1
Dipòsit legal: GI 444-2018
Maquetació: **http://www.creacioneseditoriales.com/index-cat.html**
Impressió: **AMPANS**
Tiratge: 2000 exemplars

Podeu trobar aquesta i les altres obres que ha publicat el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies al nostre catàleg de publicacions:

http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el_departament/publicacions/

Presentació

He tingut el plaer de veure i viure, independentment de la composició dels diferents governs municipals, el naixement i creixement de la majoria de serveis socioeducatius del municipi.

La perspectiva dels darrers 30 anys ens mostra com hem anat oferint a la població serveis educatius, de dinamització comunitària, socials, culturals, formatius, esportius, preventius i de seguretat, que han teixit una xarxa d'atenció a les persones per respondre a les necessitats que sorgien i als nous reptes que ens plantejàvem.

Com a consistori, hem tingut sempre clar que havíem d'apostar fort per aquest tipus i model de serveis, i així ho hem fet, ja que el benestar de la ciutadania sempre ha estat la primera de les nostres prioritats.

Des de l'Ajuntament, sentim orgull per la quantitat i la qualitat de serveis i recursos d'atenció a les persones que hi ha a Castell d'Aro, Platja d'Aro i s'Agaró, tant si són competència municipal com si els gestionen altres administracions i entitats, ja que també els sentim com a propis.

Tota aquesta tasca ens ha portat a definir una manera de fer i de connectar-nos, un model humanista d'atenció a les persones basat en les relacions i en el vincle personal com a motor de canvi dels ciutadans i ciutadanes, dels professionals i de la comunitat.

Quan la Comissió per a la Promoció de la Convivència va tenir la iniciativa de proposar que es fes un treball acadèmic i científic per avaluar i validar el model, com no podia ser d'una altra manera, vam donar suport al projecte. L'Ajuntament va apostar per una investigació des del territori amb la direcció acadèmica del Grup de Recerca, Innovació i Anàlisi Social de la Facultat d'Educació i Treball Social de la Fundació Pere Tarrés - Universitat Ramon Llull.

Els resultats d'aquesta recerca ens reafirmen que anem per bon camí, que el nostre model de treball ajuda a millorar la qualitat de vida de les persones i també que és una base per consolidar el que funciona dels serveis d'atenció a la ciutadania i per transformar-hi el que cal millorar.

D'aquesta col·laboració neix aquest llibre que tinc el goig de presentar-vos, amb l'informe final de la recerca, la conceptualització del model i la concreció dels elements que es poden transferir. Aquest llibre veu la llum gràcies a l'aposta decidida del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya per publicar-lo.

Per acabar, vull expressar el meu agraïment a totes les persones que fan humanament possible que els serveis funcionin dia a dia i també a totes les persones que han fet possible aquesta recerca i la seva publicació.

Joan Giraut i Cot
Alcalde de Castell-Platja d'Aro i s'Agaró

Salutació

Em plau de presentar-vos la publicació *VALOR HUMÀ: el model relacional-vincular en el treball socioeducatiu a Castell-Platja d'Aro*, obra que presenta i valora la feina feta en aquest municipi durant els darrers anys en l'àmbit dels serveis socials, educatius i comunitaris mitjançant una investigació duta a terme per professionals d'aquests serveis en col·laboració i amb el suport acadèmic del Grup de Recerca, Innovació i Anàlisi Social de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés, de la Universitat Ramon Llull.

Iniciatives com aquesta posen en valor el fet que els professionals i les institucions que intervenen en els serveis socials comparteixin experiències i coneixements sobre cada cas i treballin en xarxa. I també serveixen per reivindicar les maneres de fer que donen importància a les persones i el paper dels professionals com a generadors de noves realitats. Al llarg d'aquest document trobareu exposats la metodologia i els resultats del model de treball relacional-vincular aplicat als serveis d'atenció a les persones de Castell-Platja d'Aro. Els beneficis obtinguts han estat rellevants per a la comunitat, tant segons les persones usuàries que han participat en els programes com a parer dels professionals i referents polítics que hi han intervingut.

M'agradaria destacar especialment un valor afegit d'aquest estudi; presenta un exercici valent de reconeixement dels obstacles i de les limitacions que han emergit durant aquest temps en l'aplicació del model i fa un esforç de plantejament de les línies de treball que cal seguir explorant i dels canvis que cal anar implementant en un futur proper.

Des del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies estem contents de col·laborar en la tasca de donar a conèixer aquesta iniciativa mitjançant la publicació de la recerca a la col·lecció Serveis Socials de monografies.

Esperem que el treball que us presentem aporti idees útils a les persones implicades en la gestió i prestació de serveis socioeducatius, generi debat per repensar la pràctica professional i sigui una aportació valuosa en la construcció del teixit que creem col·laborativament per al treball en xarxa dels afers socials al nostre país.

Francesc Iglesies i Riumalló
Secretari d'Afers Socials i Famílies

Índex

1 Pròleg → 9

2 Introducció de la investigació → 11

3 Hipòtesi i objectius de la recerca → 13

3.1 Hipòtesi de la recerca → 13

3.2 Altres objectius de la recerca → 13

4 Metodologia de la investigació → 15

4.1 Cronograma de la investigació → 17

4.2 Model d'anàlisi de les dades i validació de la hipòtesi → 18

4.3 Abast de la mostra i tècniques d'investigació utilitzades → 19

5 Els pilars conceptuals i metodològics inspiradors del model relacional-vincular → 23

5.1 La intervenció centrada en la persona → 26

5.2 Acompanyar des del vincle → 29

5.3 Contextos nutritius → 32

5.4 Les professionals com a eina relacional → 35

5.5 La perspectiva sistèmica com a base de l'acompanyament → 38

5.6 Sistemes i subsistemes: teixint una gran xarxa → 43

5.7 Una mirada sobre la inclusió social → 47

5.8 La pedagogia social comunitària: la comunitat i la participació com a mecanisme d'inclusió → 50

6 El municipi de Castell-Platja d'Aro i s'Agaró → 57

6.1 Principals característiques sociològiques i territorials → 57

6.2 Una població marcada per l'activitat turística → 62

6.3 Distribució de la renda, ocupació i desenvolupament econòmic local → 63
6.4 Participació política i electoral → 65
6.5 Un ajuntament amb capacitat inversora → 67

7 El model d'intervenció relacional-vincular: discursos, pràctiques i trets principals → 69
7.1 La persona com a centre principal de la intervenció → 70
7.2 Les professionals com a eina d'intervenció → 74
7.3 Projectes i contextos nutricis → 79
7.4 Acompanyar des del vincle → 83
7.5 Treball en xarxa → 89
7.6 Participació social i acció comunitària → 104

8 Anàlisi de resultats i impacte del model relacional-vincular → 121
8.1 Impacte de l'aplicació del model sobre participants dels serveis i programes → 122
8.2 Impacte del model sobre les professionals que hi participen → 133
8.3 Impacte de l'aplicació del model sobre el conjunt de la comunitat → 135

9 Conclusions i criteris per a la implementació del model → 145
9.1 Tornant al principi: resposta a la hipòtesi de treball → 145
9.2 Elements de transferència → 146

10 Annexos → 153
10.1 Història d'un model d'intervenció: l'evolució de l'acció social i socioeducativa → 153
10.2 Model d'anàlisi del concepte qualitat de vida. Variables i indicadors d'anàlisi → 170
10.3 Model d'anàlisi de les dimensions del model relacional-vincular → 172
10.4 Denominació de les entrevistes → 179

11 Fonts documentals → 181
11.1 Bibliografia → 181
11.2 Bibliografia web → 187
11.3 Fonts estadístiques → 189

12 Sobre els autors d'aquest estudi → 191

1 Pròleg

A finals de 2014, la Comissió per a la Promoció de la Convivència, reunida a la seu de la Policia Local, es va fer una pregunta: això que fem i com ho fem està donant resultats? La pregunta va sorgir perquè feia temps que el poble estava molt tranquil i que la satisfacció professional anava en augment. Per això vam decidir sotmetre'ns a estudi, ser objecte d'estudi d'alguna universitat que tingués una mirada objectiva sobre nosaltres. I així va ser, fàcil i ràpid. El grup GIAS (Grup de Recerca Innovació i Anàlisi Social de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés de la Universitat Ramon Llull) es va engrescar amb el projecte perquè estava en la línia dels seus objectius, i de seguida es va signar un conveni entre les dues institucions (Ajuntament i Universitat) per dur-lo a terme. El treball conjunt ha estat fluid i el procés de la recerca, un camí d'aprenentatge per a totes i tots.

Aquesta recerca parla de persones (de ciutadans, voluntaris, participants, i també de professionals i polítics) i, sense la seva inestimable col·laboració i compromís, no hauria estat possible. Totes aquestes persones ens han brindat el seu temps i les seves reflexions per construir entre tots el llibre que teniu a les mans. Gràcies, doncs, a cada una de les 277 persones que ens van regalar el seu temps i la seva experiència (omplint qüestionaris, responent entrevistes, participant als grups de discussió...). Moltes gràcies, de debò! També gràcies a tots els membres de la Comissió, persones voluntàries i professionals de les diferents àrees de gestió municipal que ens van ajudar a fer passar qüestionaris i que, sobretot, ens han insuflat força i ànims per portar a terme aquesta recerca. I, sobretot, gràcies a tothom pel treball conjunt del dia a dia que és el que dona vida al model.

El procés d'anàlisi de resultats i de redacció d'aquest llibre ha estat llarg, i ha costat reflectir-ho tot d'una manera sistemàtica i científica. Un procés amb moments molt especials com la filmació d'un reportatge que complementa

aquest llibre i que podeu visualitzar a www.platjadaro.com. Un procés amb el suport incondicional de companyes i companys, polítics i ciutadania, en l'aventura de compartir els resultats de l'estudi a diferents llocs de Catalunya i del món.

En aquesta voluntat de compartir resultats i difondre l'experiència hi ha tingut un paper important la Generalitat de Catalunya, a través del Servei de Formació i Gestió del Coneixement Especialitzat del Gabinet Tècnic del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que, des del principi, ha cregut en el projecte i ha volgut donar-hi forma de llibre i posar-lo a l'abast de totes les professionals[1] i serveis socioeducatius que treballen a Catalunya.

No podem deixar d'expressar un especial agraïment a les dues institucions que han portat el pes d'aquesta recerca: la Universitat i l'Ajuntament.

Gràcies a la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés de la Universitat Ramon Llull, per haver-hi aportat tot el seu coneixement i la direcció acadèmica, així com moltes hores de treball amb una implicació i professionalitat immillorables. També gràcies a l'equip de professionals de la Secció de Consultoria i Estudis de la Fundació Pere Tarrés per haver treballat en l'anàlisi quantitativa dels qüestionaris i la transcripció de les entrevistes. Gràcies a l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro per haver apostat tots aquests anys pels serveis d'atenció a les persones confiant en les professionals i en les seves propostes. Sense aquest suport i confiança no hauria estat possible el desenvolupament d'aquest model. Gràcies de tot cor!

Per acabar, volem agrair a totes les institucions i persones implicades en aquesta recerca la seva il·lusió, entrega i coneixement, que han fet d'aquest projecte una experiència més de *VALOR HUMÀ*!

1. Atès que gairebé totes les persones que treballen als serveis socioeducatius de Castell-Platja d'Aro són dones, i atès també que el personal tècnic que atén altres persones als serveis socials de tota índole arreu del país és generalment femení, hem acordat que en aquest llibre parlarem de *la professional* i de *les professionals* amb valor de genèric, referint-nos tant a dones com a homes. Volem així fer visible una realitat: la cura i l'ajuda solen ser, si més no avui en dia, cosa de dones.

2 Introducció de la investigació

La recerca que us presentem és fruit del treball, de la història compartida i del compromís de moltes persones: professionals, polítics, comunitats i una part de la ciutadania del municipi de Castell-Platja d'Aro. Explica l'experiència i els itineraris d'unes professionals, d'uns ciutadans i també d'un model de treball a favor d'una societat més inclusiva, que posa en el focus les persones i les comunitats com a agents transformadors i protagonistes del seu canvi personal i col·lectiu.

Aquesta investigació es fonamenta en una intuïció i en un profund convenciment: en una *intuïció* perquè podem afirmar que les professionals i els responsables tècnics i polítics del municipi tenen la *impressió* d'haver generat un model d'atenció a les persones i d'atenció a la comunitat reeixit, amb una metodologia concreta que funciona. Un model que millora la qualitat de vida de les persones, tant de les professionals que el vehiculen com dels ciutadans que en són protagonistes, a títol individual o com a comunitat, perquè els dona més eines personals, millora la seva autopercepció i elimina factors de risc en les seves vides. D'altra banda, es fonamenta també en el *convenciment* que cal sotmetre la intuïció a una prova d'estrès per validar-la. Dit d'una altra manera: des d'una òptica sistemàtica i científica, cal confrontar la intuïció amb evidències empíriques per millorar el model. Després podrem compartir l'experiència amb la resta de professionals de l'acció social com a mostra del nostre compromís amb la comunitat professional.

Per dur a terme aquesta tasca, l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro va demanar al Grup de Recerca Innovació i Anàlisi Social (GIAS) de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés de la Universitat Ramon Llull[2] que supervisés aquesta investigació. No se'ls va encarregar, doncs, que fessin l'estudi: concretament, l'Ajuntament va sol·licitar un *acompanyament* d'un organisme acadèmic extern en aquest procés d'anàlisi i de recerca. Així, les autores del territori formen part també d'un dels col·lectius objecte d'estudi: les professionals de serveis socials i dinamització comunitària del municipi de Castell-Platja d'Aro, i s'han sumat al debat conceptual, al disseny del treball de camp i la seva realització, al contrast i reflexió sobre l'anàlisi i aprofundiment dels seus resultats i evidències amb la resta de l'equip. Aquesta "intersecció" entre investigadors i objecte d'estudi entronca plenament amb els valors professionals del grup de recerca i amb la metodologia d'estudi seleccionada: la metodologia avaluativa.

Aquesta recerca és, doncs, el fruit i resultat d'un treball que, universitat i professionals, hem fet junts i que ha consistit a repensar la pròpia pràctica i a analitzar-la amb el màxim de rigor i objectivitat per poder-la entendre i explicar. La recerca té també, com a última funció, empènyer-nos a millorar la nostra pràctica professional per assolir l'objectiu central de les professionals de l'acció social: treballar perquè les vides de les persones siguin vides més dignes, reeixides i amb més plenitud.

2. El grup de recerca GIAS té com a objectiu principal generar i difondre coneixement en l'àmbit de l'acció social i educativa per a la millora de la cohesió social i la qualitat de vida de les persones. Aborda els projectes que desenvolupa des de tres perspectives: primerament, des d'una perspectiva d'anàlisi crítica per construir discurs científic sobre l'acció social i educativa; segonament, des de l'anàlisi i valoració de models d'intervenció i de metodologies d'èxit en l'acció social i educativa i, finalment, des de la perspectiva de les competències de les professionals en la formació i en la intervenció educativa. El GIAS és un grup reconegut per la Generalitat de Catalunya (2014 SGR 1268).

3 Hipòtesi i objectius de la recerca

3.1 Hipòtesi de la recerca

L'objectiu de la recerca és intentar validar la hipòtesi inicial, que és la següent:

Treballar amb un model relacional-vincular i amb fonaments propis de la pedagogia social comunitària ha millorat la qualitat de vida i el benestar de les persones que han participat en els projectes del municipi, ja que s'ha enfortit la salut comunitària de la població, la participació social i l'apoderament de les persones i de les comunitats i s'ha avançat en la construcció d'un model de ciutadania crític, actiu i compromès.

Es vol, doncs, comprovar si un model de creixement centrat en la persona i en el treball cooperatiu ajuda una comunitat a superar els seus problemes i a esdevenir resilient i nutritiva.[3]

3.2 Altres objectius de la recerca

A més de la confirmació d'aquesta hipòtesi amb dades, la recerca té altres objectius en paral·lel, que són:

3.2.1 Conceptualitzar i sistematitzar el model relacional-vincular del municipi de Castell-Platja d'Aro

a. Definir el model relacional-vincular.

b. Elaborar una guia teoricometodològica (amb materials de suport) del model per a professionals, perquè puguin aplicar-lo en la seva tasca socioeducativa.

3. En aquest context, *nutritiu* s'oposa a *tòxic*.

c. Visibilitzar i difondre el model d'intervenció socioeducativa mitjançant publicacions, jornades...

3.2.2 Avaluar l'impacte del model relacional-vincular en projectes que l'apliquen en persones i grups al municipi de Castell-Platja d'Aro i s'Agaró.

a. Identificar i valorar els principis, criteris, metodologies i actuacions anteriors que han influït a la pràctica diària de les professionals, recursos i serveis i als quals, tant les professionals com la ciutadania, atribueixen un valor significatiu:

- Identificar els beneficis que el model d'intervenció ha aportat.
- Identificar els aspectes que no han contribuït a la millora de les situacions de vida de les persones.

b. Identificar resultats produïts per raó de l'aplicació del model:

- Entre les professionals
- Entre participants
- En la comunitat

3.2.3 Generar cooperació entre les professionals i la ciutadania per reforçar i consolidar els efectes positius produïts i per millorar aquells aspectes que requereixin canvis.

a. Potenciar un procés de millora i de transformació de l'acció socioeducativa.
b. Fomentar, mantenir i enfortir el treball en xarxa.
c. Orientar sobre línies innovadores i eficients.
d. Proposar millores als diferents espais d'intervenció.
e. Formar les professionals per estendre l'aplicació del model relacional-vincular.
f. Definir com es poden posar en marxa les propostes de millora i les recomanacions que deriven d'aquesta recerca.

3.2.4 Afavorir la transferència del model relacional-vincular a l'àmbit social i científic.

4 Metodologia de la investigació

La metodologia avaluativa pretén obtenir judicis de valor sobre el disseny, l'aplicació i els resultats de programes d'acció social. Aquests judicis de valor, degudament tractats, podran després sustentar la presa de decisions per implementar millores en aquests mateixos programes (Morata, 2009)

El model participatiu de la investigació avaluativa té les següents característiques:

1. La investigació s'orienta al desenvolupament de canvis i processos de millora en els contextos en els quals es duu a terme.
2. La implicació dels subjectes del context investigat en la investigació resulta clau per aconseguir el canvi proposat. Partim de la idea que qualsevol pla de millora, per ser efectiu, ha de ser assumit per qui l'ha de portar a terme. Participar directament en el seu disseny permet identificar-s'hi i comprometre-s'hi més.
3. El treball conjunt i el diàleg són generadors de coneixement. Més enllà de les dades, la informació necessària per a la transformació i millora dels contextos, el coneixement, aflora en el diàleg que es genera i en la seva interpretació.
4. El procés té un caràcter d'espiral, és a dir: a mesura que la investigació es va desenvolupant, s'obren nous interrogants i apareixen nous objectes d'estudi que poden provocar noves línies de treball o de millora en l'organització.
5. Aquest model participatiu permet transferir a altres espais i àmbits d'intervenció els aprenentatges i les pràctiques realitzades.

La recerca sobre el model d'intervenció relacional-vincular, que té com a eix central a la persona, té les característiques que acabem d'esmentar.

El Grup Innovació i Anàlisi Social de la Facultat d'Educació i Treball Social de la Fundació Pere Tarrés-Universitat Ramon Llull ja havia aplicat aquesta

metodologia d'investigació en el camp socioeducatiu, amb resultats més que satisfactoris[4] en termes d'impacte científic i divulgatiu. Optem per aquesta metodologia de treball, consolidada en l'àmbit de les ciències de l'educació, principalment per dos motius:

1. perquè entronca amb la nostra perspectiva del que ha de ser la recerca en el camp de la intervenció social: una recerca amb voluntat aplicada i que permet la transferència del coneixement generat a la realitat més immediata per transformar-la. En aquest cas l'objectiu és la configuració i sistematització d'un programa integral d'intervenció social amb un impacte més positiu sobre la ciutadania a què s'adreça.
2. perquè s'alinea amb la nostra perspectiva epistemològica en el camp de les ciències socials: l'objecte d'estudi (en el nostre cas, les professionals, responsables polítics, participants i voluntaris del municipi de Castell-Platja d'Aro) és part activa en el procés de la investigació i agent actiu de construcció de coneixement.

Aquesta metodologia d'investigació està molt a prop, des d'un punt epistemològic, d'altres metodologies en el camp de la intervenció sociocomunitària com la investigació d'acció participativa (IAP), amb referents a casa nostra com Rebollo, Pascual o Martí (2005)[5] i amb ressò en el món acadèmic de parla hispana amb autors com Tomàs Rodriguez Villasante o Manuel Montañés (2000).[6] Les dues metodologies comparteixen el principi epistemològic que cal subvertir la separació entre observador i observat i la relació jeràrquica entre els sabers acadèmics (teòrics) i els sabers pràctics (o des de la praxi). Les dues metodologies posen en igualtat de condicions els coneixements de tots dos tipus i reivindiquen una validació progressiva i participada dels resultats que, en el cas particular de la metodologia IAP, ha de ser al seu torn inici d'un procés d'intervenció social transformador.

---

4. Fem referència principalment a dues recerques del Grup d'Anàlisi i Innovació Social (GIAS): "Pedagogia social comunitaria en medio abierto y medio cerrado: el caso de la Unidad Terapéutica de Villabona y la Asociación Bizitegui", realitzada durant els anys 2009 i 2013; i "Ocio, acción sociocultural y cohesión social", en curs.
5. Martí, J.; Pascual, J.; Rebollo, Oscar (2005): "Experiencias de desarrollo comunitario en medio urbano". Colección Construyendo Ciudadanía VII. Red CIMAS (Red de colectivos y movimientos sociales. El Viejo Topo: Madrid.
6. Villasante, Tomás; Montañés, Manuel; Martí, Joel (2000): *La investigación social participativa.* Colección Construyendo Ciudadanía, 1. El Viejo Topo: Madrid.
Es pot consultar a : http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/Icc1_investigacion_participativa.pdf

4.1 Cronograma de la investigació

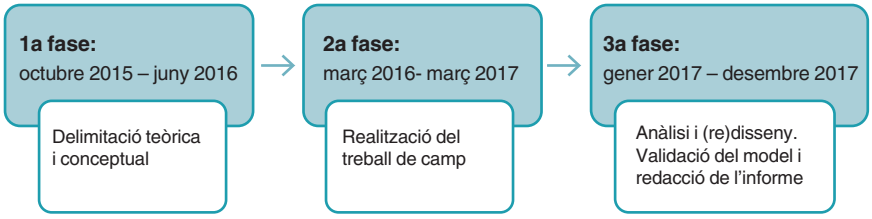
Aquesta investigació s'ha portat a terme entre l'octubre del 2015 i el desembre del 2017.

En una **primera fase** (octubre del 2015 i juny del 2016), l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i les professionals responsables de la investigació van acordar l'abast de la recerca i els resultats que n'esperaven. En aquesta primera fase el GIAS va acompanyar l'equip tècnic i els responsables polítics a definir conceptualment la pròpia pràctica professional i els programes, projectes i actuacions (polítiques, en definitiva) que l'Ajuntament porta a terme.

La **segona fase** (de març del 2016 a març del 2017) ha coincidit amb la realització del treball de camp, que a l'apartat següent desenvoluparem a bastament.

Per acabar, la **tercera fase** (de gener a desembre del 2017) ha consistit en l'anàlisi, sistematització i validació del model per part dels mateixos participants i en la redacció d'aquest informe de síntesi final.

Gràfic 1. Cronograma de la investigació



Font: elaboració pròpia.

4.2 Model d'anàlisi de les dades i validació de la hipòtesi

De cadascun dels conceptes que formen part dels pilars conceptuals del que anomenem *model relacional-vincular* (2012),[7] se n'ha dissenyat un *arbre de categories*. Un *arbre de categories* és una síntesi dels conceptes clau que fonamenten el model. Cada concepte, al seu torn, pot tenir diferents dimensions, i en darrer terme cada dimensió s'ha de poder concretar en un indicador de mesura (en el nostre cas de caràcter qualitatiu) que guia la mirada en l'anàlisi i interpretació de la informació produïda.

Abans d'analitzar els elements que caracteritzen cada àmbit del model objecte d'estudi, presentem les categories que serveixen per a l'anàlisi particular de cada pilar del model.

4.2.1 Programes analitzats

No s'han avaluat tots els programes de caràcter socioeducatiu del municipi. S'han seleccionat per a la recerca només aquells projectes o programes que han aplicat tots els principis i metodologia del model com a mínim durant 15 anys, a fi d'avaluar-hi els efectes del model amb més fiabilitat. Una sola excepció: la Comissió per a la Promoció de la Convivència, que fa només 10 anys que existeix, però que té antecedents en l'inici del treball en xarxa l'any 2000 a través de la Comissió d'Infància.

Els programes analitzats han estat els següents: Programa de benestar de gent gran, Aula d'adults, Programa d'acollida i convivència, Espais familiars, Treball socioeducatiu amb adolescents (recull diferents projectes d'atenció a adolescents) i Comissió per a la Promoció de la Convivència.

4.2.2 Anàlisi d'impacte del model en les persones usuàries, les professionals i la comunitat

Una de les qüestions clau és com fonamentem en evidències empíriques que, efectivament, l'aplicació del model que volem validar té uns efectes positius tant en els individus participants, com en les professionals i en la mateixa comunitat. En aquest sentit, a banda de les entrevistes qualitatives, farem una

7. Viñas, A.; Fabregó, E. (2012). *El professional com a persona*. Papers, 24. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família: Barcelona. En aquest opuscle es fa referència al model recional-vincular per primera vegada.

interpretació dels resultats dels 215 qüestionaris emplenats pels participants dels diferents programes municipals analitzats.

El concepte de *qualitat de vida* aplicat opera amb indicadors de mesura no estrictament referits a desenvolupament econòmic i, a fi de superar la visió purament economicista i materialista del concepte de *qualitat de vida*.

Els qüestionaris s'han estructurat per al mesurament multidimensional de la qualitat de vida; per això inclouen un conjunt d'indicadors agrupats en cinc dimensions que sorgeixen de les nou dimensions usades en la metodologia i concepte de *qualitat de vida* que treballa l'INE.[8] Les cinc dimensions analitzades amb diverses preguntes són:

1. Educació
2. Lleure i relacions socials
3. Seguretat física i personal
4. Governança i drets bàsics
5. Benestar subjectiu

4.3 Abast de la mostra i tècniques d'investigació utilitzades

Aquesta investigació, si la comparem amb els estàndards de la recerca en l'àmbit de l'acció social, presenta una mostra àmplia i diversitat en l'aplicació de tècniques d'investigació pròpies de les ciències socials, tant de naturalesa quantitativa com qualitativa.

Per a l'explotació i anàlisi de dades secundàries facilitades pels serveis de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro, la recerca ha diversificat les tècniques d'investigació. Pel que fa a tècniques de naturalesa qualitativa, s'han fet 35 entrevistes a individus de diferents perfils: professionals dels serveis municipals, persones participants en els programes, persones voluntàries, càrrecs electes i persones que, per la seva trajectòria i mirada sobre el municipi, han estat considerats informants clau.

8. http://www.ine.es/ss/Satellite?param1=PYSDetalleGratuitas&c=INEPublicacion_C&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout&cid=1259937499084&L=0

Pel que fa a les tècniques d'investigació de naturalesa quantitativa, es va aplicar un qüestionari als programes municipals analitzats i es va encarregar l'explotació de les dades obtingudes a l'equip de professionals de la Secció de Consultoria i Estudis[9] de la Fundació Pere Tarrés. En aquest sentit, a partir de 215 qüestionaris emplenats per participants als diferents programes municipals analitzats, l'informe permet conèixer les característiques sociodemogràfiques d'aquestes persones; el nivell formatiu i l'impacte dels programes en aquest àmbit; la percepció de seguretat i protecció al municipi; el nivell de benestar subjectiu en diferents àmbits (com l'econòmic, el residencial o el relacional) tant abans d'iniciar la participació al programa com posteriorment; les relacions socials; el nivell de confiança en diferents poders i institucions (sistema polític, judicial, policia...), així com una avaluació subjectiva sobre com el pas pels programes socioeducatius ha incidit en aquesta percepció.[10]

Posteriorment, un cop fetes les entrevistes en profunditat i després de contrastar amb les dades l'eficàcia del model, es van establir cinc grups de discussió en funció de les temàtiques rellevants (treball en xarxa, adolescència, implementació del model, relació entre serveis educatius i famílies i participació ciutadana) que han permès aprofundir de manera deliberativa en alguns aspectes concrets, afavorint un coneixement més col·lectiu, cosa que ha generat propostes de millora del model i la possibilitat d'implementar el model a altres programes i serveis municipals.

9. L'activitat d'aquest òrgan se centra en el desenvolupament de projectes de consultoria, d'estudis i avaluacions, i serveis de gestió en el camp de l'acció social, educativa i de les organitzacions socials.

10. Ajuntament de Castell-Platja d'Aro; Fundació Pere Tarrés (2016): *VALOR HUMÀ. El treball socioeducatiu al municipi de Castell-Platja d'Aro. Tractament i anàlisi dels qüestionaris a persones participants als programes* (document inèdit). Aquest informe permet aprofundir en dimensions particulars del concepte ***qualitat de vida*** i és una font de dades de primera qualitat per estudiar aspectes col·laterals a la present recerca.

Taula 1. Distribució de les persones que han respost al qüestionari segons els programes analitzats

Participants segons programa	Nre.
Adolescència	39
Espais Familiars	25
Aula d'Adults	62
Gent Gran	42
Acollida i Convivència	47
TOTAL	**215**

Font: elaboració pròpia.

A més a més, el qüestionari permet saber la valoració que fan aquestes persones del model d'intervenció del municipi, basat en el treball relacional de l'equip de professionals que el porten a terme.

El resultat de les entrevistes (i, per tant, el discurs més qualitatiu) és especialment rellevant quan es triangula amb uns resultats de caràcter quantitatiu. Aquesta triangulació s'anirà veient a mesura que es vagin exposant els resultats de la recerca i es vagi dibuixant el model.

Taula 2. Taula de síntesi respecte a la mostra de la recerca, segons col·lectiu

Tècniques	Mostra	Agents
Entrevistes en profunditat	35	Professionals (13) Agents clau del territori (3) Participants en els programes (14) Càrrecs electes (5)
Qüestionari	215	Participants en els diferents programes municipals analitzats
Grups de discussió	5 grups, amb un total de 27 participants	Professionals, agents clau del territori, participants en els programes i càrrecs electes.

Font: elaboració pròpia.

5 Els pilars conceptuals i metodològics inspiradors del model relacional-vincular

Com hem dit, l'objectiu de la recerca és intentar validar la hipòtesi inicial següent:

> *Treballar amb un model relacional-vincular i amb fonaments propis de la pedagogia social comunitària ha millorat la qualitat de vida i el benestar de les persones que han participat en els projectes del municipi, ja que s'ha enfortit la salut comunitària de la població, la participació social i l'apoderament de les persones i de les comunitats i s'ha avançat en la construcció d'un model de ciutadania crític, actiu i compromès.*

Però, què configura el model relacional-vincular? Què el caracteritza? Aquesta hipòtesi ens duu necessàriament cap a una sèrie de referents conceptuals i metodològics inspiradors de la pràctica professional institucionalitzada en el municipi. D'una banda, cap al que anomenem *model centrat en la persona*, de manera complementària a la *perspectiva sistèmica*, i d'altra banda, cap a la *pedagogia social comunitària*. Aquestes mirades estan presents en el discurs i en la pràctica dels serveis socioeducatius i de les professionals analitzades.[11]

Intentarem, doncs, explicitar de manera sintètica els elements conceptuals inspiradors d'aquest model. Encara que des d'un punt de vista acadèmic no sigui un model tancat (ans al contrari!), és la brúixola que indica una manera d'abordar el treball amb les persones en el municipi que es vol coherent, integral i transformadora.

11. Com explicarem en l'apartat metodològic, en aquesta recerca només s'han analitzat aquells programes i serveis que treballen amb aquest model d'intervenció, i s'ha prescindit d'aquells altres serveis i projectes socioeducatius que treballen amb altres paradigmes.

Abans, però, establirem la relació que hi ha entre tots aquests paradigmes teòrics d'una manera sintètica.

El model relacional-vincular propicia una relació entre educador i educand, entre professional i persona usuària, entre persones, que afavoreix la proximitat, el vincle, el capital de confiança que aporta l'acompanyament i *l'estar* més que no pas *el fer* amb la persona que acudeix als serveis municipals. Aquest model estableix, en definitiva, un marc de treball i de capacitació personal idoni. En aquest sentit, en la persona i en la seva trajectòria d'inclusió se centra tota l'atenció de les professionals, cosa que es posa de manifest en la relació professional-ciutadà però també en el treball en xarxa interprofessional.

No obstant això, en la concepció i característiques del model d'acció social establert, a aquesta dimensió centrada en la persona/família/grup (nivells micro i meso) s'hi ha d'afegir la dimensió sociocomunitària, que la transcendeix i que aporta els àmbits polític i social de les persones pel que fa a la inclusió social (nivells meso i macro).

Si volem afavorir contextos inclusius, és necessari generar entorns socials justos, no violents i respectuosos amb els drets de les persones en general. Generar una societat més justa on els recursos es distribueixin equitativament, que permeti que les persones tinguin un treball digne, habitatge, atenció sanitària i suport social. Una societat sensible que garanteixi l'atenció a les persones. En definitiva, cal el desenvolupament d'una comunitat que es preocupi pels ciutadans i els sostingui i en què, alhora, aquests tinguin un rol protagonista en aquest suport.

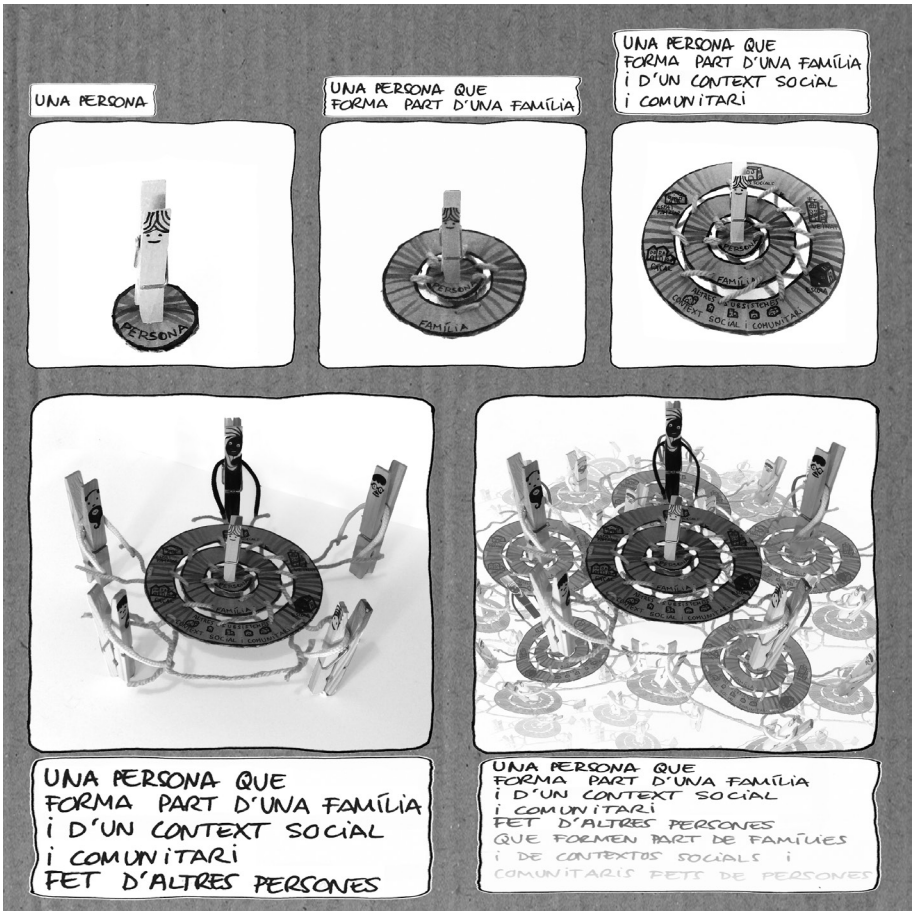
No podem obviar, de fet, que la comunitat és un factor protector de les persones. La participació en xarxes de reciprocitat i de solidaritat primàries és una de les variables més importants per comprendre la capacitat de resiliència de les persones així com la capacitat de superar situacions de desavantatge social. En aquest sentit, difícilment podem parlar de resiliència individual sense teixit comunitari. Diu Orduna (2012):

> "*El poder sanador del núcleo más íntimo del apoyo social (la familia y los amigos) se ve necesariamente potenciado y alimentado por las interacciones sociales y el sentido de pertenencia a la comunidad, especialmente si ésta es una comunidad que aporta experiencias significativas relacionadas con el respeto a la diversidad y la justicia social.*"

El fet de treballar de manera oberta amb la ciutadania, les entitats, altres àrees de l'Ajuntament i altres administracions fa que, en aquest escenari, tots els agents tinguin el seu paper, s'impulsi una pedagogia social comunitària i es prepari el terreny per assolir la participació de la ciutadania en diferents esferes comunitàries o subsistemes del gran conjunt sistèmic que és el municipi de Castell-Platja d'Aro.

I com s'aconsegueix fer el salt d'aquest nivell micro al meso? El treball en xarxa entre les professionals és clau per afavorir la circulació social de les persones i la seva participació en diferents subsistemes de la xarxa (entesos com a serveis i projectes).

En la imatge següent es concreten les principals característiques del model: al centre, la persona, a la qual la professional acompanya des d'una perspectiva ecològica en el seu entorn més immediat: xarxa familiar i xarxa bàsica de suport (família extensa, amics, veïns), treballant en xarxa amb altres professionals per a un acompanyament més eficient, sostenible i integral. Posteriorment, quan s'han establert unes condicions òptimes d'atenció, s'afavoreix la participació de les persones usuàries en altres projectes amb dimensió comunitària i poden així esdevenir agents de canvi social en termes de corresponsabilització, disseny de les intervencions i sensibilització. Tot i que també podria donar-se el cas contrari: que la persona usuària ja tingui una dimensió comunitària i requereixi un acompanyament més personal. Així que el procés no és lineal, sinó que s'hi produeix una circularitat viva.



5.1 La intervenció centrada en la persona

VALOR HUMÀ parteix de la idea que el benestar de la persona ha de ser al centre de la mirada de qualsevol intervenció de caràcter socioeducatiu. Cada persona és única i irrepetible. Aquest precepte, que pot semblar a voltes ingenu o que es pot donar per descomptat, és la base del model. Es tracta de mirar l'altra persona en la seva globalitat, i pensar que les persones tenen els

seus propis recursos i capacitats, encara que no sàpiguen veure'ls en un moment determinat. Cal veure la persona com a agent capaç, autònom i amb recursos. Aquesta mirada positiva i apreciativa és alliberadora.

El model aposta per veure la persona i les seves singularitats, però considerant que totes i tots som iguals en *VALOR.* Cada persona és única en la seva combinació de semblances i diferències. Per això les professionals apareixen com a persones que acompanyen altres persones en el seu recorregut vital.

Satir, Bannen, Gerber i Gomori (1991) incideixen en aquesta idea que cada persona és única**,** i que pot definir-se a si mateixa a través dels seus propis recursos, forces i variacions. La persona té cura dels seus sentiments i accepta les seves diferències en relació amb els altres. Aquests autors posen de manifest la igualtat que les persones creen a través de la connexió, de l'interès i de l'acceptació de les similituds i les diferències tant pròpies com alienes.

L'acceptació de les persones ens serveix per treballar la *incondicionalitat:* la conducta pot ser incòmoda, però la persona, no. Com deia Rogers, *acceptació incondicional* és una actitud que pertany a la persona que ajuda. No és una tècnica d'intervenció (com l'escolta) ni consisteix només a no emetre judicis de valor. Es tracta d'entendre i acceptar l'altre tal com és en un determinat moment, es tracta d'acceptar el que se sent sense jutjar els actes, els pensaments ni els sentiments de l'altre.

Des d'aquest punt de vista, l'error no es penalitza, és més: s'accepta i s'hi busca allò valuós que pot conduir a un aprenentatge significatiu de la situació que l'ha provocat. L'error apareix com una gran possibilitat d'aprenentatge (d'aprendre allò que costaria molt més d'aprendre de manera més desconnectada de l'experiència).

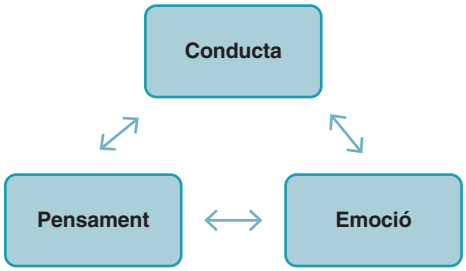
Per descomptat, dins d'aquesta acceptació i aprenentatge, cal tenir present la voluntat de no-canvi de les persones. I també els ritmes i els processos de cadascú, i acceptar amb humilitat que tothom és protagonista i "expert" en la pròpia vida. En aquest sentit, la professional connecta amb les emocions per poder facilitar l'acompanyament i així mateix, si així ho decideix la persona usuària, el no-canvi.

Aquesta mirada fa possible que les persones puguin manifestar els seus sentiments, possibilita que es facin càrrec de si mateixes i que respectin els altres al mateix temps que exerceixen la llibertat d'expressar-se lliurement. Quan un mateix se sent reconegut és més fàcil que pugui reconèixer els altres.

Com que les professionals també som humanes, sovint ens costa no jutjar. Aquelles persones que tenim encomanades funcions de control social o de gestió de recursos econòmics, i que sovint ens trobem en situacions on cal activar mecanismes legals, podem caure fàcilment en la desconfiança i en el judici. Per aquesta mateixa raó, és molt útil creure en la persona usuària i en el seu procés i ser autèntic a l'hora de relacionar-nos-hi com a professionals. Així doncs, la professional adopta un rol secundari i la persona usuària és protagonista de la seva pròpia vida. La professional revisa les pròpies expectatives i prejudicis i veu com pot intervenir i acompanyar des de l'autenticitat.

Les emocions ens proporcionen informació sobre les nostres pròpies reaccions com a professionals davant de les diferents situacions que ens planteja la vida. Tal com indiquen Fabregó i Viñas (2010), "ser conscients de les emocions (sentir els nostres estats emocionals) ens ofereix flexibilitat de resposta".

Gràfic 2. El triangle relacional



Font: Ceberio i Linares (2005).

En el model relacional-vincular, les emocions ens ajuden a desxifrar les conductes, tant les nostres com les dels altres. Les emocions es converteixen en una guia molt valuosa per relacionar-nos. En la interacció amb les persones amb les quals treballem i amb els nostres propis companys i companyes es produeix un intercanvi de comunicacions verbals i no verbals que mouen emocions, conductes i pensaments. Així, doncs, l'atenció sobre les emocions ajuda les professionals que apliquen aquest model a tenir presents les emocions de les persones amb les quals intervenen i a utilitzar les pròpies en favor de l'acompanyament que duen a terme.

5.2 Acompanyar des del vincle

En la construcció d'aquest acompanyament cal tenir presents aspectes fonamentals com el vincle, la confiança, l'empatia, la seguretat, la definició de la relació, els objectius a treballar...

Segons Escudero (2009), la relació amb la professional, el llaç emocional entre persona usuària i professional és un bon predictor dels canvis que es poden produir i és la base perquè hi pugui haver creixement.

Així mateix, diu M. Rodríguez (1999):

> *"Todo proceso de cambio se encarna en una relación que lo hace posible."*

David Howe parla de la importància de la vinculació entre la professional i la persona que atén.

> *"Si el yo se forma primero en relación con otros, el yo solo puede reformarse en el contexto de nuevas experiencias de relación."*

Per tant, es tracta d'estar atents al *vincle*. Les professionals que treballen amb persones han d'aprendre i comprendre *la seva forma de vincular* i, amb el balanceig en aquesta vinculació, treballen de forma sana amb les persones a les quals atenen.

Una eina molt interessant que ens ajuda a entendre el *vincle* o *aliança* és el SOATIF, sistema d'observació de l'aliança terapèutica (Friedlander, Escudero

i Heathetington, 2010). Amb aquest instrument es desenvolupen quatre dimensions del vincle:

Adhesió al procés d'acompanyament: la intervenció té un sentit per a la persona. S'hi sent involucrada i treballa amb la professional. Considera que els objectius i tasques de l'acompanyament es poden discutir i que pot dir-hi la seva.

Seguretat en el sistema d'acompanyament: s'expressa quan la persona considera el context com un espai on pot assumir riscos i manifestar-se obertament, mostrar-se vulnerable, sensible. Té sensació de comoditat i sent que no hi ha necessitat d'estar a la defensiva.

Connexió emocional: la persona veu la professional com algú important en un moment determinat de la seva vida, és algú a qui tracta amb familiaritat però no com un "col·lega". La relació es basa en la confiança, l'afecte, l'interès i el sentit de pertinença.

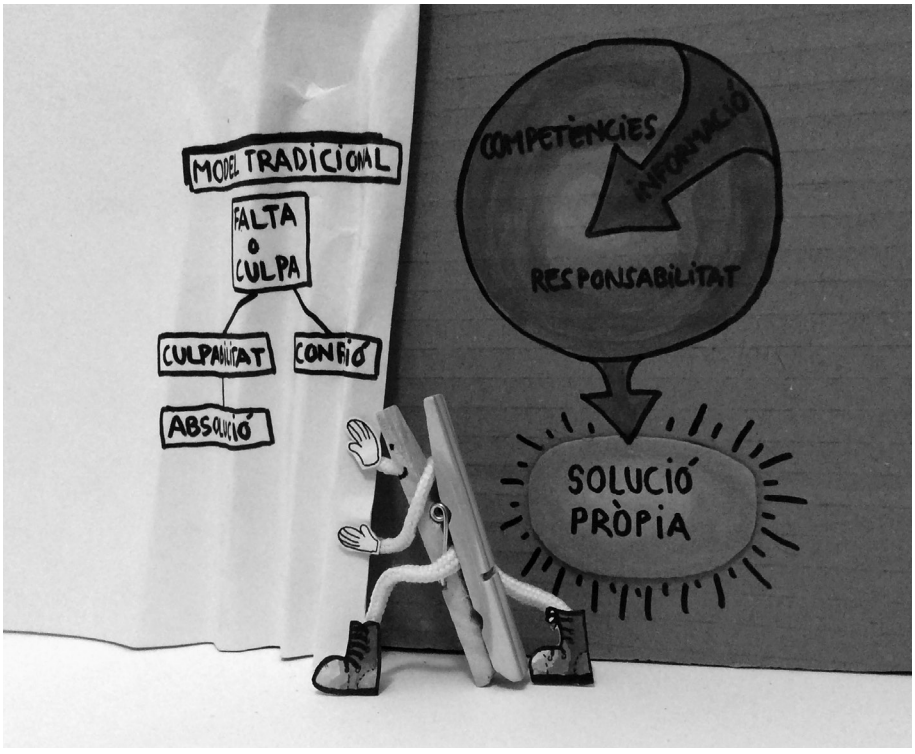
Compromís amb els objectius: esperit de treball col·laboratiu. Els objectius es consensuen entre les professionals i les persones ateses, tot i que aquests objectius siguin objecte de control.

Aquesta eina ens permet analitzar i avaluar el tipus de vinculació que la persona percep quan entra en contacte amb els serveis i és predictor dels canvis que es poden produir.


PER A MI TE SENTIT VENIR AQUÍ
PER MI TAMBÉ
PUC SER JO MATEIX
JO TAMBÉ!
EM SENTO COM A CASA
I JO!
VULL MILLORAR LA MEVA VIDA
QUÉ BÉ! JO TAMBÉ VULL QUE LA MILLORIS
TREBALLEM PLEGATS!

5.3 Contextos nutritius

Un altre element a tenir en compte en aquest acompanyament és que la professional ha de posar especial èmfasi en les capacitats de l'individu. Si el *VALOR HUMÀ* s'estableix per sobre d'altres interessos i de qualsevol programa o projecte, és important destacar les capacitats de la persona usuària per sobre de les seves mancances. Segons Aussloss (1995), el model sistèmic pressuposa buscar les competències, les capacitats, el que les persones saben fer, en lloc de fixar-se en les faltes, les dificultats, els fracassos; és fer circular la informació –cosa que permetrà innovacions– en lloc de buscar la confessió de traumes que no provoca més que l'ancoratge en un passat estèril.



Amb aquest objectiu, la creació de contextos on les persones puguin descobrir-se a si mateixes i les seves pròpies capacitats, així com responsabilitzar-se'n, és de vital importància. Aquests contextos són espais de creixement on les persones se senten lliures per poder interactuar i això genera descobriment, informació i connexió.



Les psicòlogues xilenes Ana M. Arón i Neva Milicic (1999) descriuen aquests contextos amb el terme *nutritiu*, volent dir que generen climes en què la convivència social és més positiva, en què les persones senten que és agradable participar. Algunes de les característiques que els defineixen es presenten a la taula següent:

Taula 3. Contextos tòxics i nutritius

Característiques nutritives	Característiques tòxiques
Es percep un clima de justícia	Percepció d'injustícia
Reconeixement explícit d'allò que es fa bé	No hi ha reconeixement i pot haver-hi desqualificació
Predomina la valoració positiva	Predomina la crítica
Es toleren els errors	Sobrefocalització en els errors
Sensació de ser algú valuós	Sensació de ser invisible
Sentit de pertinença	Sensació de marginalitat, de no pertànyer
Coneixement de les normes i de les conseqüències de transgredir-les	Desconeixement i arbitrarietat en les normes i en les conseqüències de la seva transgressió
Flexibilitat	Rigidesa
Sentir-se respectat en la pròpia dignitat, en la individualitat, en les diferències	No sentir-se respectat ni en la dignitat, ni en la individualitat ni en les diferències
Accés a la informació rellevant	Manca de transparència en els sistemes d'informació. Ús privilegiat de la informació.
Afavoreix el creixement personal i la creativitat	Interfereix en el creixement personal i posa obstacles a la creativitat
Permet afrontar els conflictes de forma constructiva	No afronta els conflictes o els afronta autoritàriament

Font: Ana M. Arón i Neva Milicic (1999).

5.4 Les professionals com a eina relacional

En el model relacional-vincular, la professional estableix un clima de confiança en què la persona pugui sentir-se escoltada i valorada quan interactua amb els serveis. L'obertura, el respecte i el fet que no jutgin són característiques de les professionals que fan que les persones usuàries se sentin més còmodes.

En aquest espai de confiança, on la naturalitat i l'autenticitat són la carta de presentació tant de la professional com de la persona atesa, s'ha de tenir clar el rol de cadascú al llarg del procés d'acompanyament. La professional no només ha de tenir una sèrie d'habilitats com l'escolta activa, la corresponsabilitat, la capacitat de resolució de conflictes o el treball compartit, sinó que a més ha de crear un espai on construir des del vincle. Un espai professionalitzat, però que al mateix temps sigui flexible i respecti els ritmes i temps de la persona atesa. L'adaptació al canvi constant de la xarxa social i la flexibilitat fan dels acompanyaments i les intervencions *eines vives* que s'adapten a les necessitats dels usuaris, participants, famílies i comunitat. La seva presència i implicació són essencials perquè les persones se sentin segures als seus espais d'intervenció. La professional busca construir espais de normalització i no estigmatització, acompanyaments curulls d'estimació i afecte, per treballar les potencialitats de cada individu amb una visió inclusiva de tots aquests processos.

En aquest sentit, la professional és un bon recurs perquè la persona pugui descobrir les seves capacitats. Per assolir aquest objectiu és important no tenir pressa a *solucionar*: això significa estar present, empatitzar, calmar, escoltar... i fer un bon ús de les estratègies sistèmiques. Parlaríem de *situar les persones* en comptes de voler *resoldre la situació*: cal evitar anar ràpid en un desig de ser molt eficaç i, en lloc de solucionar el problema, es tracta que la persona construeixi les seves solucions. Cal defugir una intervenció directiva i acceptar l'explicació que les persones donen de la situació que viuen i retornar-los-la plantejant dilemes, hipòtesis i alternatives. Es tracta d'ajudar-les a obrir el focus i a situar els canvis i l'evolució en un context més ampli. En definitiva, proposem un acompanyament en què es potencien els recursos de la persona i en què la professional en respecta el ritme i la manera de fer.

El model relacional-vincular parteix d'un punt de vista constructivista de la realitat: la realitat és quelcom que les persones *construeixen*, no que *descobreixen*. És així com les professionals, com a observadores de la realitat, sempre estem en allò que observem. Dit d'una altra forma: les professionals no podem separar-nos de la situació que descrivim. Per tant, cal tenir present que el que anomenem *realitat* és la nostra interpretació del món. En aquesta interpretació del món som coconstructores del sistema d'ajuda i és per aquest motiu que en l'acompanyament hi entren en joc també les nostres emocions, experiències, cicle vital, visió de la vida, concepció cultural...

Seguint amb aquest argument, quan estem acompanyant, les professionals podem sentir emocions que ressonen en la nostra experiència vital. Segons Elkaïm (1995), el que sent la professional remet, en part, a la seva història personal i, en part, al sistema en el qual aquest sentiment emergeix. Les ressonàncies neixen en la coconstrucció del sistema d'ajuda i estableixen ponts específics entre la professional i la persona o persones a les quals atén. Cal tenir en compte que, si no en som conscients o neguem la ressonància, podem bloquejar la connexió. El procés és més fàcil quan les professionals són capaces de reconèixer i manejar les seves reaccions emocionals de manera constructiva (Friedlander [*et al.*], 2009). Per aquest motiu, és interessant entrenar-se en aquesta tasca, que es converteix en un recurs molt útil (Viñas i Fabregó, 2012).

Aquest entrenament ajuda les professionals a treballar amb molta més seguretat i afavoreix el desenvolupament de la seva tasca en tots els sentits.

> *"El resultado del entrenamiento es el aprendizaje de una técnica basada en usar estratégicamente su self desde el rol profesional. Técnica que, bien utilitzada, no solo beneficia al usuario en cuanto a lograr mejores resultados en la intervención, sino que también implica para el profesional un cuidarse a sí mismo de los desgastes posibles de la profesión."* (Vega, 1997).

Aplicant aquesta tècnica, la professional es converteix en una *eina*, en un procés d'integració entre el rol i la persona.

Aquesta aposta que fa la professional per utilitzar-se a si mateixa la porta a conèixer les seves tendències i patrons relacionals i a buscar la distància justa: si és el cas, a evitar la sobreimplicació i el consegüent desgast

emocional o, si cal perquè hi tendeix, a contrarestar la distància que no li permet "tocar" l'altre.

Una professional comentava: "Tendeixo a la distància curta i m'he vist en situacions en què m'era molt difícil maniobrar. Per sort, aquest model que apliquem m'ha permès aprendre a balancejar-me en un exercici constant dins del flux de les relacions". Altres professionals se senten més còmodes en una relació professional distant: creuen que és millor per fer una bona intervenció. Això té a veure amb una concepció concreta de com ha de ser la professional.

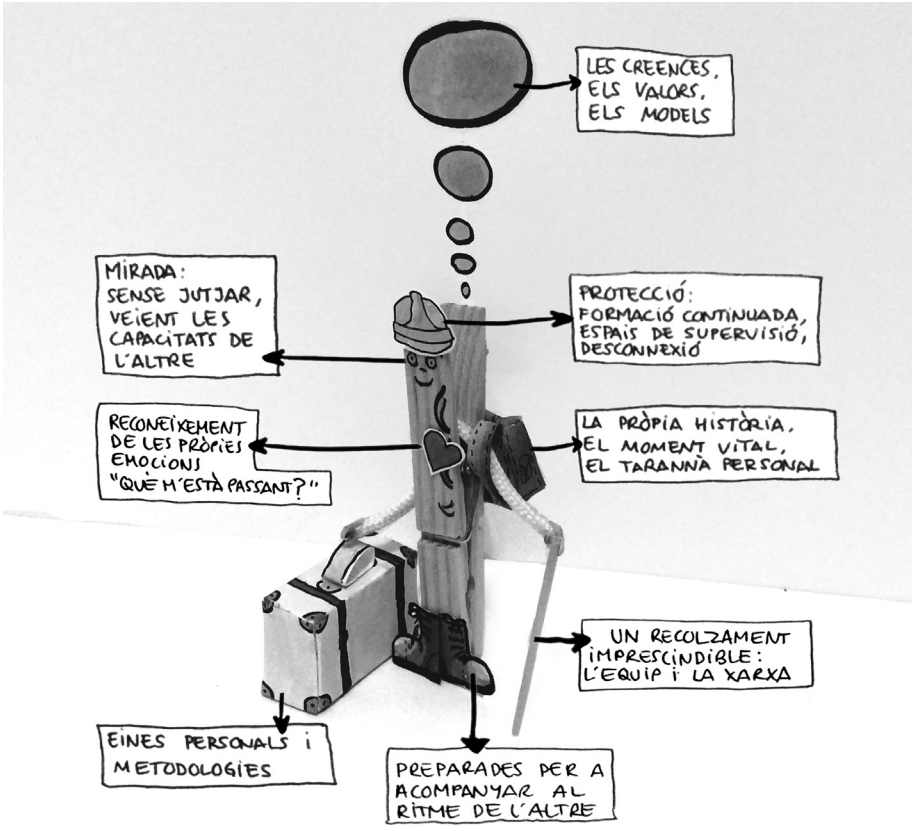
Alguns corrents teòrics han confós professionalitat amb fredor o llunyania, a l'altre extrem del contacte humà més quotidià. Nosaltres defensem que la distància correcta és aquella que ens permet intervenir, aquella que en una circumstància concreta és útil per a la situació i la persona que tenim al davant. Com se sap la distància justa?

> *"L'experiència, l'autoconeixement i l'experimentació amb flexibilitat permeten conèixer els nostres registres i ens ajuda a saber com hem d'utilitzar l'equidistància."* (Viñas i Fabregó, 2012).

Des de la perspectiva sistèmica, les intervencions i acompanyaments de les professionals provoquen canvis en les persones a les quals acompanyem, i també les professionals es veuen influenciades per les situacions i les persones a les quals atenen. Aquest contacte directe amb l'altre pot comportar un risc per a una mateixa. D'aquí ve la importància de revisar-se, de formar-se, de treballar en equip i en xarxa, de demanar a la institució que tingui cura de les professionals, de conèixer els propis límits i els límits del rol, de desconnectar..., amb l'objectiu d'evitar la sobrecàrrega emocional que pot suposar l'exercici de les professions d'ajuda.

> *"Autoprotegir-nos ens farà més competents, ens farà més bons professionals i ens permetrà, també, una vida personal més tranquil·la."* (Viñas i Fabregó, 2012).

Així, doncs, i segons tot el que hem explicat en aquest apartat, la figura de la professional es presenta en aquest model com a coconstructora d'ecosistemes vius d'intervenció i acompanyament.



5.5 La perspectiva sistèmica com a base de l'acompanyament

La teoria general de sistemes (TGS) o model sistèmic és un enfocament d'estudi interdisciplinari que tracta de trobar les propietats comunes a entitats anomenades *sistemes*. La TGS s'atribueix al biòleg austríac Ludwing von Bertalanffy, que li va donar aquest nom a mitjan segle xx (1945). Aquesta teoria ens proporciona conceptes fonamentals per entendre el funcionament dels grups humans i, en aquest cas, ens ajuda a entendre el funcionament

dels serveis i projectes que fan una intervenció socioeducativa al municipi. A continuació ho expliquem de manera molt simplificada.

Sistema es defineix com un conjunt organitzat d'elements en constant interacció, és a dir: un conjunt d'elements que depenen els uns dels altres i que interactuen entre si. Podem entendre per sistema: una família, un equip de treball, una organització, un servei, una escola... Per tant, els serveis socioeducatius del municipi configuren un sistema en si mateix. L'Ajuntament és un sistema i el municipi també n'és un. Encara que la dinàmica d'aquests sistemes és complexa, tots tenen una dinàmica pròpia i tendeixen a l'equilibri.

Des d'aquest punt de vista, els equips es poden comparar a una orquestra on cada instrument té el seu lloc i el seu paper. Aquí agafa relleu la funció més que no el càrrec. Segons com estiguin configurats els equips i segons les seves pròpies característiques (història, context, pràctiques, creences, regles, motivacions, rols, relacions, emocions...), la melodia que sorgeix del treball en equip és una o altra. Els equips s'organitzen per donar resposta a un objectiu concret que l'organització els encarrega i que és imprescindible per al desenvolupament de la tasca diària. Així, doncs, la tasca individual, sense equip, no té cabuda en els equips que atenen persones, ja que no és útil ni dona resposta a la complexitat dels sistemes humans. Per tant, el desenvolupament de la funció de cada un dels equips i dels membres de cada equip entre si, interrelacionant-se amb la dels altres, fa que tot el sistema pugui funcionar operativament.

Els diferents sistemes a què ens referim aquí (sistema educatiu, equips de serveis socials, de joventut, sistema policial, sistema sanitari, etc.) són sistemes oberts que no podrien sobreviure sense intercanviar contínuament informació amb els agents i sistemes del seu entorn. És per aquest motiu que influencien i alhora són influenciats pels altres. Així la mirada sistèmica (la unitat d'anàlisi de la qual és el *sistema* i les seves interaccions) ens ajuda a entendre les complexitats dinàmiques que afecten la realitat. Aquesta mirada:

- Modifica l'angle d'observació de la realitat i l'amplifica.
- Passa d'una òptica lineal a una mirada circular.
- Passa del mecanicisme a una visió holística.

Aquest enfocament permet flexibilitat i crea la possibilitat de nous escenaris on veure i entendre la complexitat i explorar alternatives i recursos (cosa que un model lineal no permet).

La llei general de sistemes contribueix a l'estudi dels sistemes humans. Cadascuna de les parts d'un sistema està en relació amb les altres parts que el conformen i tot canvi en una de les parts provoca canvis en la resta i en el sistema. És a dir: el sistema es comporta com a ens inseparable i coherent; per això els factors no poden variar individualment sense condicionar el tot. Un sistema no és, doncs, igual a la suma de les seves parts, i per això trasllada l'atenció al *tot*. Aquesta característica dels sistemes humans s'anomena *totalitat*.

Relació i *interacció* de les parts: el conjunt d'elements interactuen entre si i això fa que esdevinguin interdependents. Aquesta interdependència fa que un canvi es pugui produir a partir d'un canvi en la relació.

Aquesta perspectiva ens fa veure l'individu com una persona inseparable de les seves relacions i contextos socials. És així com passem del *problem solving* (on es vol solucionar el problema específic de la persona) a treballar no només per resoldre el problema manifest, sinó també per activar les possibilitats del *sistema de la persona*, de manera que desenvolupi les aptituds necessàries per resoldre aquest problema específic i d'altres que se li puguin presentar a la vida.

És per això que el model sistèmic ens permet abordar casos individuals o familiars des d'una mirada molt més global de la problemàtica. Es tracta de passar del model tradicional, on es tracta el cas individualment, a un model en què es valori –com argumenten Campanini i Luppi (1998)– la situació de la persona usuària considerant les seves exigències i capacitats; les característiques més significatives del seu ambient i les relacions, els recursos i carències de la comunitat, els punts de conflicte entre la persona i les estructures institucionals. Aquest examen de la situació social d'una persona usuària porta a avaluar en col·laboració el tipus d'intervenció més útil per facilitar no només el seu creixement, sinó també el de l'ambient.

Es tracta d'un canvi de visió en què ja no es dona un determinisme genètic o psíquic sinó que es posa l'atenció en el context on es produeixen les interaccions per cercar un canvi en les relacions.

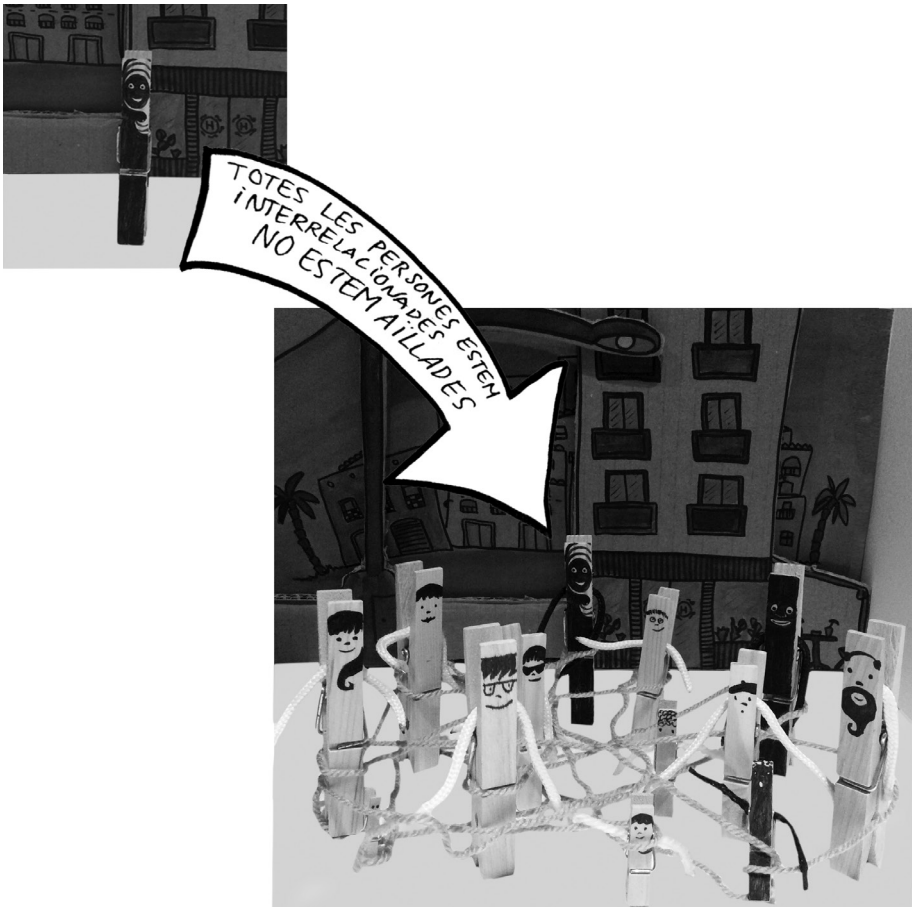
Carlos I. Sluzki (1998) ho reafirma parlant de *xarxa social* de la següent manera:

> *"Els contextos culturals i «subculturals» en els quals estem submergits, el context històric, el polític, l'econòmic, el religiós, [ ] sostenen i formen part de l'univers racional de l'individu."*

D'acord amb aquesta afirmació, el municipi i el seu teixit formen part de la xarxa social dels ciutadans (aquí s'hi inclou la família, les amistats, les relacions laborals, escolars, les relacions comunitàries, amb els serveis). Formen, doncs, part de la xarxa que inclou "la suma de totes les relacions que l'individu percep com a significatives o defineix com a diferenciades de la massa anònima de la societat" (Sluzki, 1998).

Comellas (2010) considera essencial aquesta xarxa social, perquè:

> *(La xarxa social) "segueix sent determinant com a sistema d'intercanvi de suport, ajuda material, informació i contactes socials amb l'entorn de les persones i famílies. Un altre lloc de pertinença i compromís de les persones, així com de reconeixement, per la qual cosa comporta també connotacions de realització personal, de transferència d'autoestima i de seguretat."*



Aquest model genera, entre els diferents sistemes liderats per les professionals, la necessitat de coordinació, de cooperació i ajuda mútua. Aquesta connexió es va creant de forma natural per la dinàmica habitual dels diferents serveis, fins que arriba el moment que la interacció professional porta a treballar en xarxa *de manera institucionalitzada*. Entenem, doncs, la xarxa com l'espai on la professional troba el suport per millorar en el seu treball.

5.6 Sistemes i subsistemes: teixint una gran xarxa

Els sistemes d'atenció a les persones (l'escolar, el de serveis socials, etc.) juguen un paper dins la xarxa social dels ciutadans i s'interrelacionen amb els sistemes familiars. D'altra banda, com hem assenyalat abans, entenem els diferents serveis com a sistemes oberts que no poden sobreviure sense intercanviar contínuament informació amb el seu entorn. En aquest sentit, influencien i reben la influència d'altres sistemes del seu voltant.

> *"Cuando, en algunos contextos profesionales, oímos hablar del trabajo en red, es la conexión o coordinación entre los propios profesionales la que, en ocasiones, acapara el protagonismo. Esto (que es, sin duda, necesario) comporta el riesgo de olvidar que el objetivo último de esas conexiones sigue siendo la consolidación de un tejido social protector cuya esencia se puede ver reforzada por las buenas prácticas de los profesionales, pero que se nutre fundamentalmente de relaciones vecinales, de vínculos familiares y de conexiones entre las personas que viven en un mismo entorno las 24 horas del día, más allá de los horarios laborales de esos profesionales."* (Morata, 2011).

La societat es torna dia a dia més complexa, i més factors intervenen en la vida de les persones; és per aquest motiu que les professionals han de tenir en compte la globalitat i la complexitat de les situacions que atenen. La perspectiva de la complexitat ens ajuda a entendre que ens convé autoorganitzar-nos. En els organigrames ja no és tan important el poder o el rang de cadascú com la funció i la responsabilitat que exerceixen per arribar al resultat desitjat. Podríem dir que la xarxa s'autoorganitza i els patrons habituals de connexió amb els altres serveis o entitats es reforcen i faciliten l'emergència d'altres serveis o entitats, que al mateix temps reforcen i faciliten l'emergència de noves interconnexions (Castell, 2010). I gràcies a aquesta *autoorganització* es configura la xarxa, tal com Ballester (2004) la planteja: una xarxa educativa formada per totes les professionals i organitzacions que, treballant conjuntament, desenvolupen una concepció comuna que els permet definir escenaris de futur, estratègies d'actuació i processos de col·laboració.

Aquesta concepció comuna del procés va teixint la xarxa de vincles*:*

> *"En el moment que la gent entra a la xarxa, comença a crear vincles solidaris. El que la gent avaluarà per dir que són una xarxa és si hi ha comportaments solidaris."* (Rovere, 1999).

Taula 4. Nivells de construcció de la xarxa, accions per impulsar i valors a desenvolupar

Nivells de construcció de la xarxa	Accions per impulsar	Valors que cal desenvolupar
Associar-se	Compartir objectius i projectes	Confiança
Cooperar	Compartir activitats i/o recursos	Solidaritat
Col·laborar	Prestar ajuda	Reciprocitat
Conèixer	Conèixer el que l'altre és o fa	Interès mutu
Reconèixer	Reconèixer que l'altre existeix	Acceptació mútua

Font: Rovere, M (1999). El nivell 1 és el més profund i integrat de la xarxa i el nivell 5, el més inicial.

En aquesta taula l'autor Mario Rovere (1999) presenta el procés que segueixen les professionals a l'hora de crear i construir la xarxa. En un primer estadi el reconeixement de l'altre és bàsic: l'altre existeix i té dret a existir. No hi ha manera de crear xarxa si no reconeixem que l'altre existeix, que té uns pensaments i un punt de vista diferent del nostre i que pot opinar sobre les coses que passen. En acceptar l'existència de l'altre és quan realment el tenim en compte.

Després d'haver reconegut l'altre com a interlocutor vàlid, el volem conèixer i volem saber qui és, què fa, com viu i com es veu el món des del seu punt de vista. El més important a la xarxa és conèixer l'altre com algú diferent, no com

un igual. Aquí és on rau la importància de l'heterogeneïtat, la riquesa de les visions plurals, la importància de diferents perspectives i postures sobre una mateixa realitat.

A mesura que coneixem l'altre, gairebé sense adonar-nos-en, iniciem la col·laboració. Els mecanismes de col·laboració van generant vincles de reciprocitat i creant una coordinació cooperativa tant dels recursos materials com dels personals. A més, també es generen vincles personals i vincles competencials que ens estimulen a progressar.

Només es pot recórrer el camí si existeix cooperació. Tanmateix, per poder cooperar és necessari *construir* un problema en comú, és a dir: donar nom a la situació i definir-la de manera conjunta. Primer, es comparteixen *preocupacions*; posteriorment, en compartir *ocupacions*, es genera un sentiment de solidaritat. Aquesta és la dinàmica que permet que l'activitat generi un contracte, un acord, que es tradueix en el fet de compartir recursos. Aquest compartir projectes i acords productius és la base de la confiança.

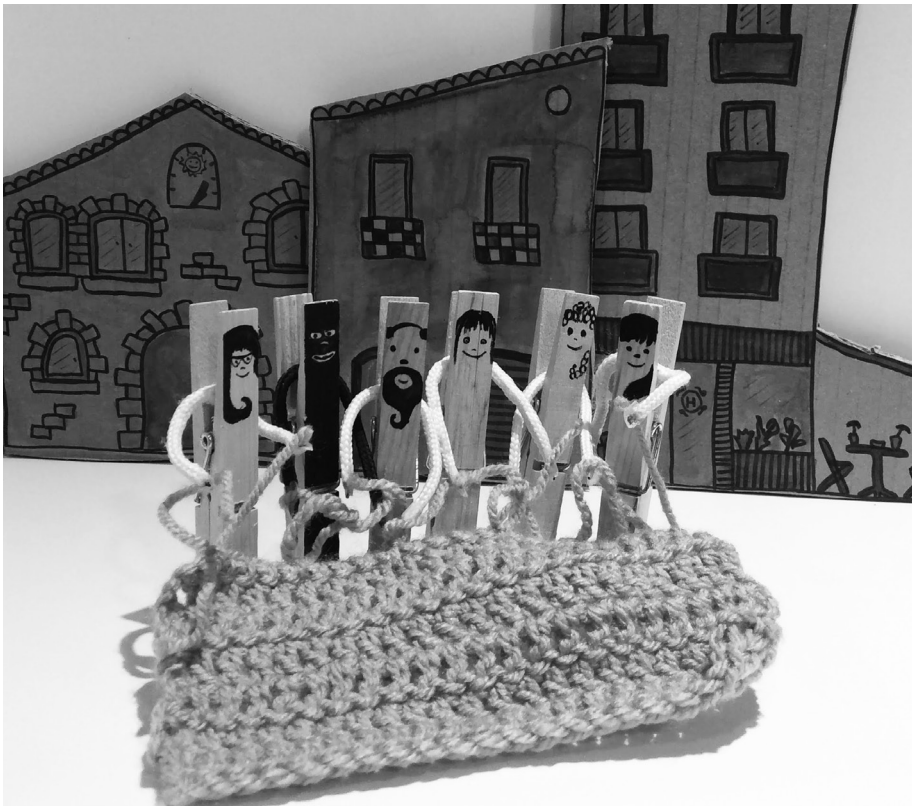
A mesura que aquests primers nivells s'assenten i arrelen entre els membres de la xarxa, aquesta nova manera de funcionar esdevé natural i òbvia. És d'aquesta manera, doncs, que accedim al nivell d'associació. En aquest punt la xarxa produeix algun projecte o activitat que cap de les persones de dins la xarxa no hauria pogut produir per si sola abans. És en aquest espai i en aquest últim nivell on es busca la qualitat de l'acció de la xarxa.

El més important per interpretar el model és entendre'n l'organització horitzontal: cap agent no està supeditat a un altre actor, ben al contrari. L'autonomia de la xarxa impulsa el vincle entre tots els seus participants, ja que facilita la connexió habitual i garanteix la qualitat dels vincles –no només la quantitat. Si les institucions volen una xarxa sòlida han de permetre que aquesta tingui autonomia.

Però aquest procés no està exempt de dificultats. La xarxa és un entorn totalment relacional on les persones es vinculen les unes amb les altres. Aquests vincles donen poder a la xarxa, ja que la sostenen, i la xarxa al seu torn sosté els individus. Com assenyala Castillo (2010), protegir la xarxa genera canvis i millores. Es protegeix la xarxa en benefici de la intervenció,

cosa que implica haver pogut assolir un consens previ. Primer, doncs, és la relació i després, la intervenció.

Vet aquí una de les dificultats del model ja que, tal com planteja Rovere, "la mala relació entre dues persones clau pot deixar desconnectades dues àrees". El conflicte és un element natural de la vida i, segons com s'encari, pot tenir conseqüències radicalment positives o radicalment negatives. Crear espais per treballar les relacions és important per abordar les divergències i generar dinàmiques de convergència entre els participants de la xarxa. Les relacions han de prioritzar el bé comú i la millora de la qualitat de vida de les persones.



5.7 Una mirada sobre la inclusió social

La crisi dels últims anys i les polítiques neoliberals han provocat un descens de la qualitat i presència dels drets socials i polítics de la ciutadania. Al mateix temps que l'individu es va aïllant, desconnectant socialment, els programes socials van perdent, a poc a poc, els principis d'igualtat, solidaritat i universalitat (González, 2002).[12]

Quan augmenta la precarietat en tots els aspectes de la vida, l'ombra de l'exclusió social abasta cada vegada més col·lectius de la nostra comunitat (Subirats, 2004). Les retallades en ajudes a la dependència, la congelació de les pensions, el copagament sanitari, les retallades en el sistema públic de sanitat i educació són causes de l'augment de l'exclusió. Una exclusió que es caracteritza per la retallada de drets socials i, per tant, que deriva en pèrdua per part de la ciutadania de drets polítics (tenen a veure amb la condició de ciutadà i de participant en la comunitat política) i també de drets econòmics (Morata, 2016).[13]

El que alguns autors anomenen *canvi d'època* (nou escenari social amb canvis demogràfics, polítics, socials i econòmics de gran abast) comporta també un nou context social caracteritzat "no només per la desigualtat social en la distribució de recursos materials sinó, sobretot, per una baixa integració comunitària i en les xarxes primàries de protecció" (Zubero, 2017: 64).

Taula 5. Relació entre el grau de desigualtat en la distribució de recursos materials i el grau d'integració comunitària

		Desigualtat en la distribució dels recursos materials	
		Alta	Baixa
Grau d'integració comunitària	Alt	POBRESA	INCLUSIÓ
	Baix	EXCLUSIÓ	SEGREGACIÓ

Font: Institut de Govern i Polítiques Públiques (2006:6).

12. González, A. (2002). "El concepto de exclusión en política social". A: *Trabajo Social, Hoy,* 34, p. 47-76.
13. Morata, T. (2016) "Animación sociocultural y exclusión social: el retorno a la comunidad." A: Morata, T. (coord) (2016). *Pedagogía social comunitaria y exclusión social.* Popular: Madrid.

L'exclusió social fa referència al conjunt divers de formes de desavantatge que impedeixen o dificulten que les persones o comunitats participin en activitats clau de la societat.

De quina naturalesa són aquestes activitats clau?[14] Quines esferes bàsiques asseguren la inclusió social dels individus en la societat? Com entenem, en definitiva, la inclusió social?

D'acord amb Subirats (2015), podem afirmar que el subjecte social necessita, en termes d'inclusió social, tenir una presència activa en tres dimensions claus:

1) Dimensió econòmica: participació activa en la creació d'*utilitat social* (generació de béns o serveis per a "uns altres"), generant amb això ingressos/renda per a un mateix.

***2)* Dimensió sociocomunitària:** integració en xarxes relacionals estables, a nivell familiar, comunitari o bé en espais com els centres de treball i/o associacions, etc.

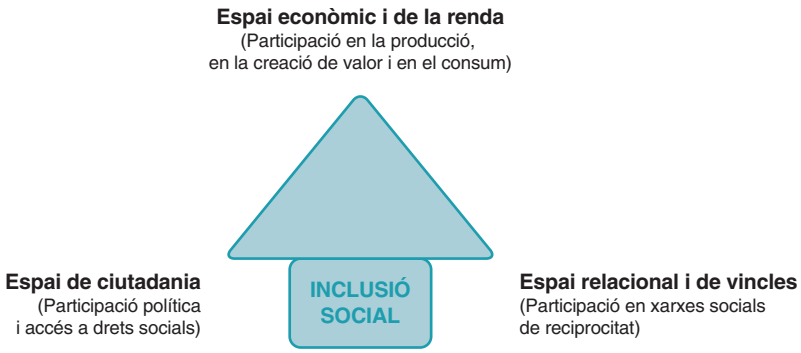
3) Dimensió politicociutadana: reconeixement com a ciutadà o ciutadana, amb els drets de participació política i d'accés a béns públics (educatius, sanitaris...) que en deriven.

El fet que no es produeixi la participació activa en alguna d'aquestes dimensions pot ser un factor de risc d'exclusió social. Les tres dimensions tenen interaccions i punts de trobada i els individus poden tenir una participació més o menys activa en cadascuna d'elles. Tanmateix, conceptualment podem parlar d'*inclusió social* quan hi ha participació en totes tres dimensions: la dimensió pública, la relacional i comunitària i la participació en l'esfera del mercat laboral.

En el següent gràfic es representen els tres espais bàsics d'inclusió social. Així, la inclusió social comporta accés als drets socials i possibilitat de participació en els processos polítics, la connexió a xarxes de reciprocitat (comunitàries, veïnals, familiars) i la possibilitat de dur a terme activitats bàsiques de treball i/o de consum en el mercat.

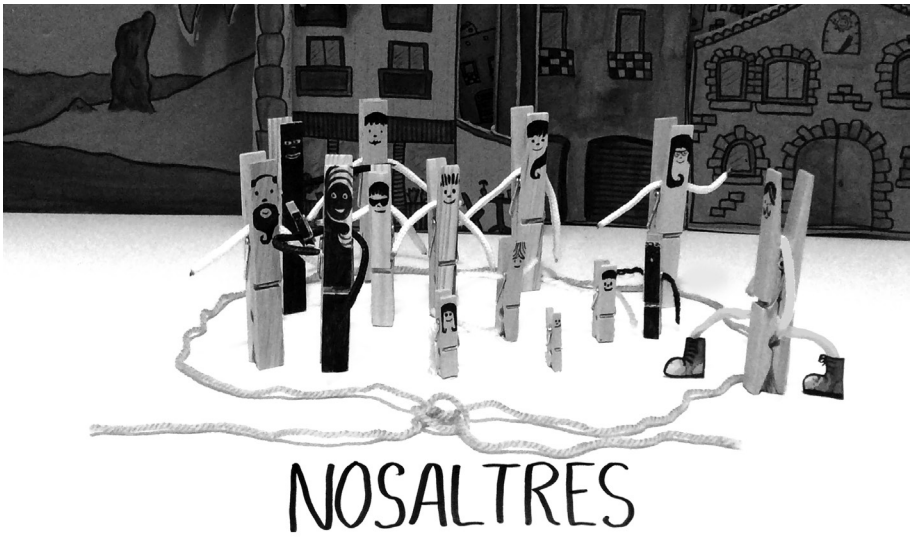
14. Diputació de Barcelona (2012). *Plans locals d'inclusió social: guia metodològica revisada.* Col·lecció Documents de Treball, sèrie Benestar Social, 13.

Gràfic 3. Els espais de la inclusió social



Font: extret del document Plans locals d'inclusió social: guia metodològica revisada. Col·lecció Documents de Treball, sèrie Benestar Social, 13. DIBA, 2012.

Des de la pedagogia social comunitària es treballa la comunitat i la participació social com a elements clau de la lluita contra els processos d'exclusió social, acció que els principis del model relacional-vincular reforcen.



5.8 La pedagogia social comunitària: la comunitat i la participació com a mecanisme d'inclusió

L'Administració tota sola no pot donar resposta a les problemàtiques socials generades per l'actual individualisme i per les polítiques neoliberals. Els drets i els privilegis assolits per determinats estrats socials al llarg de les últimes dècades no es volen perdre i les bosses marginals són cada vegada més visibles en l'entorn social, però també més invisibles a les polítiques socials. En aquest escenari cal recuperar elements presents –però inactius– en l'acció social com el treball comunitari, amb una importància cabdal en el procés d'incorporació.

En aquest context de crisi guanya sentit el retorn a la comunitat. Una comunitat que es configura com a conjunt de xarxes de relació, que interaccionen entre si compartint una sèrie de normes i valors que els permeten d'esdevenir un grup de suport i/o relació; per tant, una xarxa que desborda els límits territorials (Sancho, 2009; Cortés, 2014), però també una comunitat que es mobilitza i actua.

Es tracta, doncs, de recuperar els vincles relacionals perduts. Les interaccions socials i el sentit de pertinença a la comunitat aporten a les persones experiències de respecte a la diversitat i justícia social (Orduna, 2012). Es vol un retorn a la comunitat que construeixi ciutadanies compromeses pel bé comú, crítiques davant les injustícies i les desigualtats socials i actives i mobilitzadores davant de la passivitat i el conformisme (Bauman, 2009).

El retorn a la comunitat i a la construcció de comunitats solidàries i compromeses pel bé comú requerirà *educació comunitària*. Una educació que mira la ciutat per educar-la i, a la vegada, mira la ciutat com a espai d'educació ("la ciutat educa"). Com diu un proverbi africà, per educar un nen fa falta la tribu sencera. La ciutat, per tant, es converteix en lloc on es produeixen relacions i convivències interculturals i intergeneracionals, les quals ofereixen oportunitats per compartir aprenentatges i coneixements (Trilla, 1999). Una *ciutat educadora* que reconeix la ciutat com a *mitjà* educatiu i com a *medi* educatiu (Tonucci, 2004). L'educació comunitària, amb accions de caràcter participatiu, contribuirà al desenvolupament de processos d'integració social en els territoris (Borja i Muxi, 2003).

La pedagogia social comunitària és un model d'educació comunitària que té com a finalitats últimes la millora de la qualitat de vida i el benestar de les persones, així com el foment de la cohesió social. Són fites que demanen l'apoderament de les persones i la seva participació, que necessiten ciutadanies socialment implicades. Per arribar-hi, aquest model pedagògic aplica l'acompanyament socioeducatiu i l'animació sociocultural com a metodologies essencials.

L'*apoderament* és el procés d'adquisició de poder orientat a la consecució d'un objectiu concret, un procés mitjançant el qual les persones, organitzacions i comunitats guanyen control sobre les seves vides (Rappaport, 1987; Labonte, 1994; Zimmerman, 2000; Le Bossé, Dufort i Vandette 2009; Christens, 2012; Kin Fung i Lin Hung, 2013; Morgan-Trimer, 2013). Els processos d'apoderament tenen com a objectiu ampliar la capacitat de les persones, organitzacions o comunitats incidint sobre les visions i objectius personals dels participants (Rappaport, 1981; Straub, 2011; Maya, 2004). És, per tant, una orientació vàlida per treballar amb la comunitat i també un model teòric per comprendre el procés i les conseqüències dels esforços que fem per influir en les decisions que afecten la vida d'una persona, el funcionament organitzacional i la qualitat de la vida comunitària (Maya, 2004).

L'apoderament individual permet aconseguir fites, generar accés als recursos i una comprensió crítica del medi sociopolític (Zimmerman, 2000). En el nivell organitzacional, l'apoderament anima la participació dels membres i estimula l'efectivitat organitzacional. Finalment, a nivell comunitari, l'apoderament es refereix a les accions col·lectives per millorar les condicions de vida i les connexions entre organitzacions de la comunitat i entre aquestes i altres instàncies o agències. Des d'aquesta perspectiva, una comunitat és competent quan els seus integrants tenen les habilitats, desitjos i recursos per implicar-se en activitats que milloren la vida de la comunitat (Zimmerman, 2000).

Una comunitat que vulgui afavorir l'apoderament dels seus ciutadans ha de reunir certes condicions. Maton (2008) proposa els següents requisits: un sistema de creences basat en el grup, activitats centrals, ambient que afavoreixi les relacions, estructura d'oportunitat per a l'exercici de rols, lideratge i, finalment, canvi i manteniment de l'escenari (Zambrano,

Bustamante i García, 2009). Una comunitat apoderada és aquella en la qual els individus i organitzacions apliquen les seves habilitats i recursos en esforços col·lectius per satisfer les seves respectives necessitats (Israel, Checkoway, Schulz i Zimmerman, 1994).

Gràfic 4. Nivells d'apoderament en la pedagogia social comunitària



Font: elaboració pròpia.

Un altre aspecte fonamental de la pedagogia social comunitària és la participació. La participació facilita la cooperació entre la ciutadania i les institucions del territori i genera cohesió i transformació social. La pedagogia social comunitària promou un model de participació entès com un procés i no com una realitat estàtica. Un model que requereix aprenentatges (Gaitán, 2003), que afavoreix els vincles amb altres persones de la comunitat i un nivell de satisfacció més elevat de l'individu, cosa que reverteix en més cohesió social, en la percepció subjectiva de qualitat de vida i beneficia la pròpia salut (Lim i Putnam, 2010; Helliwell i Putnam, 2004).

La participació social també és un element d'activació i de mobilització social, ja que promou l'associacionisme i la iniciativa social (Halpern, 2005). El

foment de la participació social assegura la formació ciutadana en valors democràtics i afavoreix accions col·lectives que milloren les relacions de la comunitat (Trilla i Novella, 2011). La participació dels ciutadans en associacions evidencia el seu interès pels assumptes públics (Urteaga, 2013). El teixit social i associatiu d'una comunitat fa evident el compromís cívic i denota una predisposició a la confiança, la solidaritat i l'interès d'aquesta comunitat pels assumptes públics.

No obstant això, perquè es desenvolupi la participació social calen processos explícits de treball educatiu ja des de la infància, per aprendre'n i posar-la en pràctica. Hi ha quatre elements en aquests processos, en els quals l'aplicació de l'ASC (animació sociocultural) adquireix una influència significativa (Novella [*et al.*], 2014):

- La **implicació dels ciutadans:** que els participants se sentin personalment concernits per l'assumpte és un factor de motivació favorable.
- La **informació-consciència** sobre el projecte o acció que la persona ha de desenvolupar té un efecte directe en el seu grau d'implicació i en la qualitat de les seves accions. Ser conscient del que realment es pretén amb el projecte i conèixer-ne les implicacions (variables, afectats, alternatives, possibles conseqüències...) és una condició necessària per ser eficaç.
- La **capacitat de decisió** com a aspecte estretament vinculat a "formar part de": és, doncs, la capacitat psicològica de la persona per prendre decisions en un procés participatiu o comunitari.
- El **compromís-responsabilitat** com a màxima "conseqüència" de la participació. Tot procés participatiu comporta un compromís i una responsabilitat en relació amb les decisions assumides de manera compartida.

Si hi ha aquests quatre elements, el nivell de participació dels grups i les persones augmenta i, per tant, també la capacitat de control i apoderament sobre la pròpia vida i sobre la vida de la comunitat.

5.8.1 Un retorn a la comunitat que construeix ciutadania

La ciutadania és una de les claus dels sistemes democràtics. En les societats democràtiques es poden diferenciar diversos nivells de ciutadania, en funció de la seva actitud en relació amb el benestar col·lectiu. Així, doncs, parlaríem

de: a) ciutadania com a condició legal, b) ciutadania responsable i c) ciutadania compromesa i participativa en el seu propi entorn (Trilla, 2010). No és el mateix tenir reconeguts certs drets (atribució que dona la ciutadania com a condició legal), que ser lliures des de l'exercici volitiu i l'exercici conscient de les llibertats polítiques (Aragó, 2012; Sánchez-Ostiz, 2014).

Entenem, doncs, que la ciutadania és considerada com a virtut del subjecte compromès amb la seva comunitat, una virtut que comporta l'aprenentatge de la llibertat en l'exercici del dret, i que aquest s'aprèn en la participació de l'individu en afers col·lectius significatius. Actuem perquè som lliures, alhora que som lliures quan actuem (Sánchez-Ostiz, 2014). Per tant, cal que els membres de la comunitat adquireixin una comprensió i una pràctica de la ciutadania completa i rica, que permeti accions de justícia social (Kymlicka i Norman, 1997).

La pedagogia social comunitària duu a terme la seva acció mitjançant l'acompanyament psicosocial i educatiu i l'animació sociocultural. Aquestes metodologies consideren que la persona (des de la seva individualitat) i la comunitat (com a interacció) són els agents protagonistes de les accions i els projectes. L'aplicació d'aquestes metodologies ha de tenir en compte dues dimensions: la dimensió tecnològica[15] i la sociopolítica.[16] Cal que totes dues siguin complementàries si es volen canvis estructurals en societats complexes i diverses.

A més de la importància de l'acompanyament socioeducatiu, també cal fer tres reflexions sobre l'animació sociocultural que mitjançant els seus programes, tècniques i activitats, busca la participació social i el desenvolupament cultural dels ciutadans, especialment en contextos d'oci i lleure.

L'animació sociocultural es pot aplicar des de dues perspectives complementàries: com una tecnologia social (Ucar, 2002; Merino, 1997) o com una praxi sociocultural que incideix en la dimensió sociopolítica de la cultura i de l'educació (Ander-Egg, 1989; Caride, 2005; Pérez Serrano; Pérez de Guzmán, 2006; Morata, 2011, Trilla, 1997). El paradigma tecnològic i el sociocrític s'han de poder combinar per produir processos significatius de

15. *Dimensió tecnològica:* creació d'estratègies, plans d'actuació, metodologies i tècniques operatives de l'acompanyament psicosocial i educatiu i l'animació sociocultural.
16. *Dimensió sociopolítica:* component ideològic que configura la metodologia, les tècniques, els missatges i els símbols que utilitzen l'acompanyament psicosocial i educatiu i l'animació sociocultural.

transformació i cohesió social en les comunitats i en els territoris. Amb l'animació sociocultural es poden canviar comportaments, mentalitats i accions, des d'una perspectiva integral (tot el subjecte) i des d'una perspectiva comunitària (per a tots els ciutadans i per a tota la comunitat).

En aquests processos d'apoderament individual i comunitari la professional social posa en pràctica el model de la pedagogia social comunitària estimulant processos d'inclusió que permetin a la persona veure's a si mateixa com un subjecte actiu en el procés del canvi (Alonso i Funes, 2009). La professional és la companya de viatge que fa un acompanyament psicosocial i educatiu i posa al centre del seu treball la relació amb la persona com a subjecte actiu i autònom capaç de liderar la seva pròpia vida i de prendre les seves pròpies decisions (Morata, 2009).

El model de pedagogia social comunitària requereix una professional que potenciï de manera especial el vessant més emancipador, crític i alliberador de la persona i de la comunitat i que intenti transformar la realitat impulsant la conscienciació, el pensament crític i la participació activa dels ciutadans. És imprescindible un treball transversal coordinat de tots els agents professionals implicats en la pràctica comunitària per obtenir resultats efectius, ja que així s'apodera l'individu i la comunitat i es fomenta la participació i la cohesió social.



6 El municipi de Castell-Platja d'Aro i s'Agaró

6.1 Principals característiques sociològiques i territorials

El terme municipal de Castell-Platja d'Aro i s'Agaró (a partir d'ara Castell-Platja d'Aro) està situat a la Costa Brava, al cor de la mar Mediterrània. Pertany a la comarca del Baix Empordà i a la província de Girona. Està format per les viles de Castell d'Aro, a l'interior, i Platja d'Aro i s'Agaró, al litoral, i s'estén per l'extrem oriental de la Vall d'Aro, una estreta plana drenada pel riu Ridaura i situada entre les muntanyes meridionals del massís de les Gavarres i la Serra de Cadiretes.[17]

El municipi té una extensió de 21,9 km^2, limita al nord amb el terme de Calonge, a ponent amb el de Santa Cristina d'Aro, al sud amb Sant Feliu de Guíxols i a llevant amb el mar. Segons dades de l'Idescat del 2015, hi ha 10.589 habitants censats, distribuïts en tres nuclis urbans ben diferenciats: Platja d'Aro (7.501 habitants), Castell d'Aro (1.974 habitants) i s'Agaró (1.333 habitants).

17. Text extret del web de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro.

Gràfic 5. Municipis de la comarca del Baix Empordà



Font: Enciclopèdia Catalana i banc d'imatges d'Idescat.

Des del començament, un dels condicionants a l'hora de dissenyar les intervencions ha estat el fet que el municipi està format per tres nuclis diferenciats, amb dinàmiques socioeconòmiques i comunitàries diverses.

D'una banda, hi ha el nucli de Castell d'Aro, el nucli històric amb una estructura medieval. La població manté una cohesió social molt significativa, hi ha una forta percepció pròpia de comunitat i els sectors econòmics primari i secundari encara hi tenen un paper important.

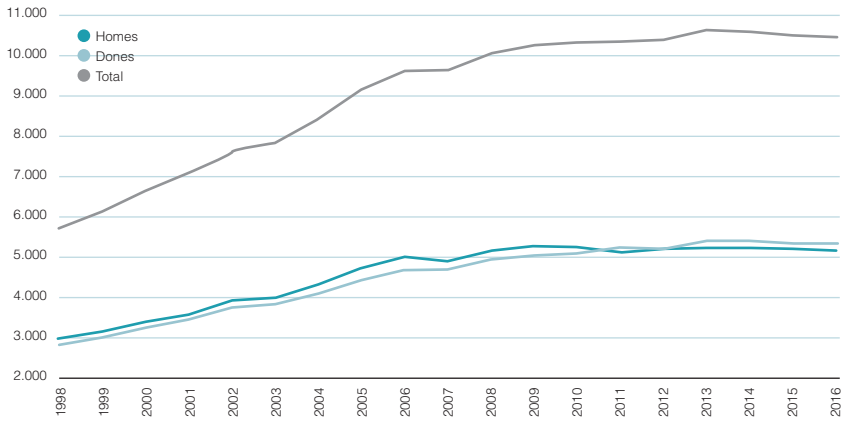
Pel que fa a s'Agaró, és un nucli urbà caracteritzat per la dinàmica predominant de segona residència, amb poca activitat econòmica fora del sector turístic i amb una població que fluctua molt al llarg de l'any.

En tercer lloc, al nucli de Platja d'Aro hi ha el gruix més elevat de població. S'hi concentren la majoria de serveis públics i municipals, tot i que alguns d'aquests serveis també estan ubicats a Castell d'Aro. Val a dir que a Platja d'Aro és on s'ubica el sector comercial més gran i bona part dels serveis de la ciutat.

Com tot Catalunya, el municipi de Castell-Platja d'Aro va viure un fort creixement de població immigrada: entre el 1998 i el 2015 es va duplicar la població, en passar de 5.785 habitants a 10.859.

Van ser anys marcats pel fort creixement econòmic vinculat al sector del turisme i la construcció, amb taxes de creixement poblacional anuals molt marcades, però en els darrers anys, amb la crisi econòmica, s'observa un canvi de tendència marcat per la consolidació de la població, amb una lleugera pèrdua de població interanual.

Gràfic 6. Evolució de la població, segons el padró municipal d'habitants per sexe. 1998-2016



Font: IDESCAT. Padró municipal d'habitants.

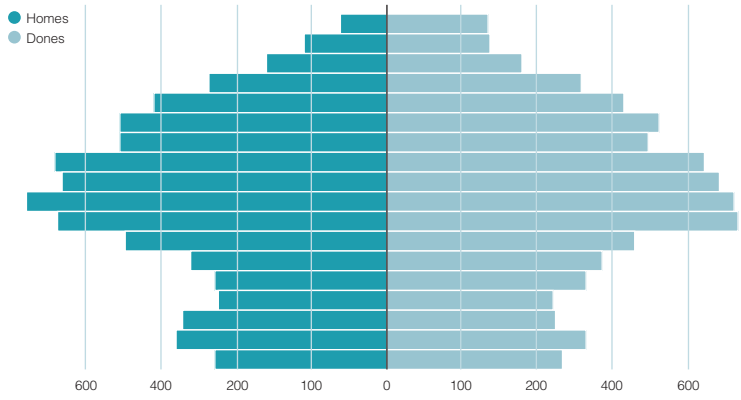
Taula 6. Recomptes de població per sexe i edat (2016)

	Homes	Dones	Total
De 0 a 15 anys	831	767	1.598
De 16 a 64 anys	3.510	3.559	7.069
De 65 anys i més	874	1.026	1.900
TOTAL	**5.215**	**5.352**	**10.567**

Font: Idescat. Padró continu via XIFRA. Sistema d'estadística local de Girona.

La piràmide d'edat presenta característiques molt similars a les de la societat catalana: s'observa una tendència a l'envelliment progressiu de la població. Destaca, per exemple, que els grups d'edat entre 10 i 29 anys són significativament inferiors a la població que té entre 35 i 54 anys.

Gràfic 7. Població. Per sexe i edat quinquennal. Castell-Platja d'Aro. 2016



Font: Idescat. Padró municipal d'habitants.

Pel que fa al nivell d'instrucció dels residents permanents a Castell-Platja d'Aro, les dades disponibles de 2011 estan en consonància amb les dades de referència de la comarca del Baix Empordà, tot i que l'índex de població de persones sense titulació és dos punts superior (12% respecte d'un 10%) i el de persones amb titulació de nivell superior és dos punts inferiors que la mitjana de tot Catalunya.

Taula 7. Població de 16 anys i més. Per nivell d'instrucció. 2011

	Castell-Platja d'Aro		Baix Empordà		Catalunya	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Sense titulació	1.023	12%	12.365	11%	623.324	10%
Primer grau	1.135	13%	17.338	16%	837.313	13%
Segon grau	5.041	57%	63.800	58%	3.498.064	56%
Ensenyament universitari	1.627	18%	16.575	15%	1.264.747	20%
Total	**8.827**	**100%**	**110.078**	**100%**	**6.223.448**	**100%**

Font: Idescat, a partir del Cens de població i habitatges de l'INE.

Un 29,7% de la població del municipi és d'origen estranger, molt per sobre de la mitjana de la comarca, que se situa en un 19%, i que gairebé dobla la mitjana de Catalunya. Una hipòtesi possible és la forta atracció que el sector serveis genera en la població immigrada, sobretot per les oportunitats laborals que hi ha a la temporada d'estiu, cosa que genera una ocupació inestable i marcada per l'estacionalitat, però amb molta demanda puntual en serveis turístics i de restauració.

Taula 8. Població per nacionalitat. 2016

	Castell-Platja d'Aro	Baix Empordà	Catalunya
Espanyola	7.428	107.266	6.499.198
Estrangera	3.139 (29,7%)	25.332 (19%)	1.023.398 (13,6%)
Total	**10.567**	**132.598**	**7.522.596**

Font: Idescat. Padró municipal d'habitants.

6.2 Una població marcada per l'activitat turística

Una altra característica de Castell-Platja d'Aro, que comparteix amb altres municipis del litoral de les comarques gironines, és que la població fluctua segons el període de l'any i experimenta un creixement notable de la població estacional[18] a l'estiu a causa de la forta atracció turística que té Platja d'Aro.

Segons dades del recent Pla local de joventut 2016-2019 del municipi, "el conjunt de dades relatives als habitants no reflecteixen la població que el municipi arriba a acollir durant la temporada alta, pel turisme i la població que hi té la segona residència, ja que, segons dades de l'Idescat del 2014, l'estimació de població estacional (o residència temporal) al municipi era de 19.697 persones (de mitjana anual). Aquesta dada resulta del sumatori de població resident (10.721 habitants) i la població vinculada no resident equivalent a temps complet anual (ETCA,[19] 8.976 persones)".

18. En el càlcul de població estacional s'hi inclouen les persones que tenen algun tipus de vinculació o relació amb el municipi, ja sigui perquè hi resideixen, hi treballen, hi estudien o perquè, sense ser-ne la residència habitual, hi passen algun període de temps (vacances, estiueig, caps de setmana, etc.), tant en residències pròpies com en cases de familiars o amics o establiments turístics (hotels, càmpings, apartaments, etc.).

19. La unitat de mesura de les estimacions de població estacional són les persones equivalents a temps complet anual. Cada dia que una persona està present en un municipi equival a 1/365 persones equivalents a temps complet anual (ETCA). Així, per exemple, una persona que passa una setmana de vacances a un municipi equival a 0,02 persones ETCA.

Però el municipi de Castell-Platja d'Aro acull una població vinculada no resident de **493.213** persones, concentrades durant la temporada alta d'estiu, quan es produeix un creixement desorbitat de la població amb un impacte social significatiu.

6.3 Distribució de la renda, ocupació i desenvolupament econòmic local

D'altra banda, tot i que a escala macroeconòmica les dades indiquen una incipient millora en l'economia, la crisi econòmica encara afecta de manera significativa les capes socials més febles. Al municipi hi ha indicadors socials que alerten de col·lectius socials en situació de risc. Aquests indicadors, si s'encreuen amb les dades qualitatives i les entrevistes, ens dibuixen col·lectius en situació de risc que són els destinataris de les polítiques socials del municipi.

Si ens fixem, per exemple, en la renda familiar disponible, veurem que, respecte de la referència que marca la mitjana de Catalunya (100), Castell-Platja d'Aro està gairebé 24 punts per sota de la mitjana del país i 4,8 punts per sota de la mitjana de la comarca del Baix Empordà.

Taula 9. Renda familiar disponible bruta (base 2014)

	Castell-Platja d'Aro	Baix Empordà	Catalunya
RFDB per habitant (milers d'euros)	12.600	13.400	16.500
RFDB per habitant (índex Catalunya=100)	76,7	81´5	100

Font: Idescat.

Per sectors, el fonamental per al desenvolupament econòmic i el que genera més llocs de treball a Castell-Platja d'Aro és el de serveis. Aquest tret no és diferent del conjunt de Catalunya, però com que Platja d'Aro és especialment una destinació turística, hi té un pes molt important. Així doncs, el sector serveis

representa un 87% de l'ocupació, mentre que al conjunt de la comarca és un 75% de l'ocupació i, en el cas de Catalunya, la mitjana és del 77%.

Si es fila més prim, dins del sector serveis, el turisme i el conjunt d'activitats que hi estan vinculades (restauració, allotjament, oferta comercial, d'oci...) destaquen com a motor econòmic. I és que Castell- Platja d'Aro és un dels municipis més rellevants de la Costa Brava en oferta i activitat turística.

L'altre sector rellevant al municipi, també per sobre de la mitjana comarcal i catalana, és la construcció, que representa un 10% del total de l'ocupació. Si se sumen el sector turístic i el de la construcció, s'obté que un 97% del total de l'ocupació del municipi es concentra en aquests dos sectors. La indústria es queda amb un 2% del total de l'ocupació i l'agricultura, amb un residual de 0,15%.

Taula 10. Afiliacions al règim general de la Seguretat Social segons ubicació del compte de cotització. Per sectors. Març 2017

	Castell-Platja d'Aro	Baix Empordà	Catalunya
Agricultura	0,15%	0,56%	0,35%
Indústria	1,98%	10,63%	16,34%
Construcció	10,85%	13,39%	4,76%
Serveis	87,03%	75,42%	78,56%
Total	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

Font: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Tal com indica l'economista Miquel Puig,[20] el desenvolupament econòmic local marcat pel sector turístic està relacionat amb taxes altes de temporalitat,

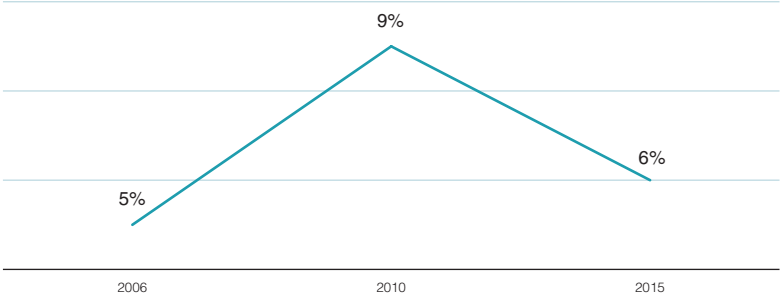
20. Puig, Miquel (2017). "Vendre sota cost". *Ara*. http://www.ara.cat/opinio/Miquel-Puig-vendre-sota-cost_0_1790820926.html.

a causa de l'estacionalitat i la precarietat en termes de salaris i regulació, així com amb la baixa qualitat de l'ocupació generada.

Tot i això, com passa a altres municipis de la Costa Brava, la gran demanda laboral durant els mesos d'estiu genera oportunitats laborals per a la població juvenil, "ja que permet d'una banda l'accés al món laboral i alhora la compaginació dels estudis durant el curs i la feina en època d'estiu".[21]

Potser per aquest motiu l'índex d'atur juvenil és més baix que el del conjunt de Catalunya. En xifres absolutes, el juny del 2015 a Platja d'Aro hi havia 87 joves a l'atur (un 6%), xifra que suposa una reducció d'un 4% respecte al 2010.

Gràfic 8. Evolució de l'índex d'atur juvenil registrat a Castell-Platja d'Aro. 2006-2015



Font: gràfic extret del Pla local de joventut de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro.

6.4 Participació política i electoral

Pel que fa a la participació electoral, que és un indicador clàssic per mesurar la cohesió social en un territori i la confiança en les institucions de govern, a totes les eleccions des del 2011 hi ha una participació menor, que se separa un mínim de 2 punts més baixa en relació amb la comarca i fins a 8 punts més baixa respecte a la mitjana catalana. Per exemple, a les eleccions locals del

21. Ajuntament de Castell-Platja d'Aro (2016).

2015, la participació al municipi va superar tímidament el 50%, mentre que a la comarca va ser del 56,2% i a Catalunya del 58,5%.

Taula 11. Participació electoral a Castell-Platja d'Aro. Comparativa amb dades comarcals i de Catalunya

Eleccions municipals. 2015	Castell-Platja d'Aro	Baix Empordà	Catalunya
Electors	6.768	91.161	5.376.553
Participació (%)	50,4	56,2	58,5
Eleccions al Parlament de Catalunya. 2015			
Electors	6.281	87.673	5.510.853
Participació (%)	74,6	77	74,9
Eleccions al Parlament Europeu. 2014			
Electors	6.794	90.608	5.318.296
Participació (%)	41,2	45,8	47,6
Eleccions al Congrés dels Diputats. 2011			
Electors	6.176	86.633	5.252.504
Participació (%)	61,8	63,5	66,8

Font: Idescat, a partir de dades del Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge.

Totes aquestes dades ens dibuixen un municipi amb una població altament condicionada, ja que atreu molta població en temporada alta, sobretot a l'estiu, i que presenta un conjunt d'indicadors socials i econòmics que en general són inferiors als de la comarca del Baix Empordà i als del conjunt de Catalunya.

6.5 Un ajuntament amb capacitat inversora

Des d'una perspectiva comparada, com a corporació local, Castell-Platja d'Aro i s'Agaró ha mantingut un nivell d'ingressos i de despeses alt, amb una lògica incrementalista també en els serveis d'atenció a les persones. S'ha assumit un compromís tècnic i polític per acompanyar la ciutadania en el procés de responsabilització de la seva situació, de creixement personal, i també per dotar els grups o col·lectius en situació de vulnerabilitat dels recursos necessaris per generar dinàmiques de canvi reeixides.

En aquest sentit, els ingressos de l'Ajuntament han crescut sostingudament perquè moltes persones han escollit el municipi per anar-hi a viure, per tenir-hi una segona residència o com a destinació turística. A més, també s'obren molts negocis destinats a donar resposta a les necessitats turístiques, la qual cosa augmenta la capacitat recaptatòria del municipi.

En comparació amb altres municipis de la comarca, Castell-Platja d'Aro té un pressupost sensiblement superior. Podem fer una comparativa entre els municipis limítrofs com Sant Feliu de Guíxols i Palamós (Sant Feliu de Guíxols té prop d'11.100 habitants més que Castell-Platja d'Aro i Palamós, prop de 7.000 habitants més). Cal aclarir que en els tres casos el sector turístic és important. Per això mateix la diferent capacitat pressupostària ens ajuda a comprendre la capacitat inversora de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro.

Taula 12. Evolució i ingressos previstos als pressupostos municipals. 2014-2016

	2014	2015	2016
Castell-Platja d'Aro	66.525.510,00 €	70.102.000,00 €	88.705.740,00 €
Sant Feliu de Guíxols	27.800.969,00 €	27.000.603,00 €	27.105.578,00 €
Palamós	20.676.000,00 €	22.328.000,00 €	22.571.950,00 €

Font: elaboració pròpia a partir de XIFRA. Sistema d'informació estadística local de la Diputació de Girona.

7 El model d'intervenció relacional-vincular: discursos, pràctiques i trets principals

Fins ara hem contextualitzat els elements de la investigació. Després de presentar els elements inspiradors del que s'anomena *model relacional-vincular*, hem analitzat les principals característiques socioeconòmiques i demogràfiques del municipi, i se n'han descrit els principals trets característics.

És moment, doncs, d'aprofundir en el capítol que ha de donar resposta a un dels objectius principals de la recerca:

> *Conceptualitzar i sistematitzar el model relacional-vincular del municipi de Castell-Platja d'Aro.*

Així, doncs, identifiquem aquells elements que són constants i articulen el model d'una manera coherent a partir de les opinions i discursos dels protagonistes (professionals, participants en els programes, persones voluntàries i responsables polítics). Són elements recurrents en el treball de camp i conformen un saber compartit pel conjunt dels entrevistats.

Els principals eixos que hem identificat i que desenvoluparem són els següents:

a. La intervenció centrada en la persona.

b. Les professionals com a eina d'intervenció.

c. Projectes i contextos nutritius.

d. Acompanyament des del vincle

e. Model sistèmic i treball en xarxa.

f. Participació social i acció comunitària.

Tots els punts tenen una estructura homogènia per afavorir-ne la lectura. Primer analitzem quins elements estructuren el concepte a partir de la praxi professional i com pren forma operativa. Servint-nos de les cites de les professionals, usuaris i responsables extretes del treball de camp il·lustrem com es configura cada concepte, cada idea, cada impressió. Això no significa que ho fonamentem tot a partir de les cites: parlem d'elements significatius per la seva recurrència i amb certes característiques d'homogeneïtat. Per tant, les cites són il·lustratives i volen ajudar el lector a comprendre-ho tot amb termes més planers i directes. I tot en coherència amb la metodologia que apliquem en aquesta recerca, la metodologia avaluativa, que considera cabdal la valoració dels participants en la recerca. En aquest sentit, hem volgut respectar els seus termes i les seves pròpies paraules.

Més endavant, establim de manera sintètica un apartat de conclusions i criteris per a la implementació del model.

Per acabar, en els documents annexos es pot consultar el model d'anàlisi, és a dir: els elements o variables que analitzem i de quina manera sistematitzem l'explotació de les dades, així com un recull de la història dels serveis socioeducatius del municipi.

7.1 La persona com a centre principal de la intervenció

En aquest apartat, professionals, responsables polítics, famílies i persones usuàries dels diversos programes, en les entrevistes en profunditat, sintetitzen la visió que tenen del treball de la persona com a eix principal de la intervenció.

7.1.1 Concepció de la persona com a centre de la intervenció

La persona és el centre principal de la intervenció. S'entén la persona des d'una perspectiva global, posant èmfasi en les seves capacitats més que no en les dificultats presents, que actuen com a factors de risc social. Aquesta perspectiva de treball permet centrar la intervenció en els recursos i les capacitats personals, potenciar-les i facilitar-ne el desenvolupament òptim.

L'escolta de les necessitats dels ciutadans que participen en els programes és fonamental. I, per tant, les professionals plantegen itineraris personalitzats que, amb intervencions individuals i també de caràcter comunitari, ajuden la persona a créixer a partir dels seus recursos i els que la comunitat ofereix.

A la fase del treball de camp, les persones entrevistades exposen la seva percepció sobre l'atenció rebuda en els diferents programes i projectes. Tant els participants com les famílies entrevistades verbalitzen que s'hi han sentit escoltats. Quan parlem d'*escolta* parlem d'atenció global, amb totes les seves característiques i circumstàncies. Aquest sentiment de sentir-se escoltat com a persona es podria analitzar:

1. **Sentir-se escoltat.** L'escolta és la base que connecta les diferents persones que participen en els programes.

   "(…) porque nos escucharon, nos escucharon de verdad, y entonces uno cambia, ¿no? Porque se te escucha, se te aconseja, se te conoce... no como en todos los años de colegio que..."

   Participant

2. **Sentir-se valorat i mirat.** Les persones entrevistades manifesten que aquesta escolta els fa sentir valorats.

   "Luego, aparte de gustarme mucho, hubo un cambio: empecé a tener más confianza en (nom de professionals), con lo que..., ¡pues un subidón más! Porque aparte de que me gustara, me sentía valorada por ellas. No sé si será el caso, pero así me sentía yo. Valorada por ellas. Y esto hizo, todavía, que me gustara más. O sea que la línea sube, sí."

   Participant

3. **Empatia.** Els participants, les famílies i les professionals manifesten que l'empatia és necessària perquè els participants se sentin escoltats.

   "Les escuchabas, pero no les recriminabas nada, sino que los dejabas hablar. Una vez que hablaban veías el problema e intentabas calmarlos y buscar una solución. Entonces ellos se sentían… En ese sentido les gustaba mucho poder contar lo que ellos sentían que había pasado."

   Voluntària

4. **Escolta de necessitats.** Alguns professionals manifesten que l'acompanyament i l'escolta formen part de la feina, i que són la base de la programació, de la creació de recursos i de serveis.

> *"Sí, perquè des d'un principi s'han pensat les activitats escoltant les necessitats que té la gent. Se'ls escolta i aleshores la professional té el paper de reconèixer quin és el moment de la persona i què li proposa."*
>
> **Professional**

5. **Entrar en contacte amb l'altre.** Segons el que manifesten alguns professionals, l'acompanyament significa entrar en contacte amb l'altre i poder entendre on és, quines són les seves potencialitats, dificultats, actituds, necessitats... i poder partir d'aquesta base.

> *"Jo em poso molt en la seva situació i en el que han de fer. En hostaleria, per exemple, el que els passa és que els fa vergonya servir una safata perquè tenen por que els caigui o ves a saber... Doncs intentar connectar amb allò que els costa i ajudar-los: és com empatitzar amb el que els està limitant en aquella situació. A vegades es tracta simplement de baixar el llistó: baixar el nivell d'exigència en certes coses, adaptar els objectius de cada nano (personalitzant-los, malgrat que, com a currículum, tenim uns estàndards). De fet jo vaig demanar que féssim una formació entre nosaltres com a professionals per temes d'avaluació, perquè se'ns exigien uns estàndards i realment les conclusions d'aquell seminari van ser justament aquestes: que cada nano té un perfil i unes potencialitats i dificultats, i que cal avaluar-lo en funció de la seva evolució. És molt més difícil, però hi ha moltes eines que ens ajuden a fer-ho. I jo penso que aquesta és la qüestió: veure com està millorant en el seu procés d'aprenentatge."*
>
> **Professional**

En aquest sentit, podem recollir quina és la percepció dels participants quan s'han sentit acompanyats i tinguts en compte com a persona. Des del seu punt de vista, els ha servit per trobar-se a si mateixos i per a l'autoconeixement, per orientar-se al municipi i integrar-s'hi.

> *"Empecé a moverme más, a tener mis papeles en orden –porque, quieras o no, puedes tener 16, 17 años, pero tienes que tener un orden– y eso es lo que precisamente la UEC, la tutora, me aportó. Gracias a ella soy así, yo siempre se lo he dicho. Porque si no, yo..., es que no sabría dónde estaría ahora, sinceramente. No lo sé."*
>
> **Participant**

7.1.2 Conclusions, límits i reptes de futur de l'acompanyament centrat en la persona

El model relacional-vincular es posa en marxa amb les accions i relacions que les professionals desenvolupen. L'eix principal d'aquest model és l'atenció a la persona i, des del punt de vista sistèmic, les professionals són coconstructores de l'espai relacional que es crea amb la persona que estan atenent. No poden separar-se de la situació: la realitat s'entén, doncs, com una cosa que es construeix, no que es descobreix. És des d'aquest punt de vista constructivista que l'acompanyament que ofereix la professional té molt a veure amb si mateixa: on i com es col·loca i com articula les seves habilitats relacionals té molt a veure amb la seva tasca.

Durant la pràctica professional pot sorgir la idea que treballar des d'aquesta proximitat pot crear dependència respecte a la professional. Aquest és un tema plantejat per agents –responsables polítics i tècnics– que plantegen la necessitat de treballar en equip, en xarxa i prendre distància per poder evitar una dependència dels usuaris respecte als serveis i professionals i, en el pitjor dels casos, una cronicitat de la situació problemàtica. Per aquest fet, cal una formació adequada que garanteixi que la professional potenciï l'autonomia de les persones, que permeti revisar la pràctica professional, i incorporar, si cal, mecanismes de prevenció professionals com les supervisions o altres espais de revisió i reflexió.

Algunes professionals parlen de la importància de poder moure's de la posició per poder veure altres perspectives. Per poder tenir diferents perspectives, cal parar, reflexionar, compartir, ser supervisades, treballar des de diferents contextos. Aquesta revisió, anàlisi o supervisió té dos beneficis principals: la

cura de la professional i, sobretot, evitar les dependències i les males praxis i potenciar que cadascú es faci càrrec de si mateix.

7.2 Les professionals com a eina d'intervenció

En aquest apartat se sintetitzen les percepcions de professionals, responsables polítics, famílies i usuaris dels diversos programes, recollides en les entrevistes en profunditat en relació amb la visió que tenen de la professional com a subjecte d'intervenció, com a agent de canvi. Les professionals, com a coconstructores de l'espai relacional que es genera amb l'altre, s'utilitzen a si mateixes com a eina de treball.

7.2.1 Concepció de les professionals com a eina d'intervenció

En aquest apartat recollim el que pensen les persones sobre com les professionals s'utilitzen a si mateixes en el model relacional-vincular. A la primera taula podem observar la percepció subjectiva que tenen les diferents persones usuàries dels serveis respecte a la influència que han tingut les professionals en el seu procés de canvi, millora o aprenentatge.

Si centrem l'anàlisi en la influència que han tingut les professionals en el procés de canvi, la taula següent mostra que només un 1,4% de les persones usuàries ha escollit l'opció "sense influència" i que, per tant, gairebé tots consideren que les tècniques dels projectes hi han tingut una influència positiva.

Tres de cada quatre persones consideren que les professionals han influït positivament en el seu creixement personal. La majoria de participants manifesten que s'ha influït molt en l'apoderament i el creixement personal, s'observa a més com, en funció del programa, els participants tendeixen a decantar-se per l'opció més vinculada al seu programa: "apoderament i creixement personal" per Adolescència, "competències parentals" per Espais Familiars, "competències bàsiques" per Aula d'Adults i Gent Gran i "competències bàsiques" i "accés a la ciutadania" són dues opcions força escollides entre els participants al projecte Acollida i Convivència. Hi ha, per tant, una relació favorable entre les millores de les competències i els objectius dels projectes segons el col·lectiu diana de l'atenció.

Taula 13. Influència de les professionals en el procés de canvi

	Apoderament i creixement personal	Accés als drets de ciutadania	Competències bàsiques	Competències parentals	Competències professionals	Èxit educatiu	Sense influència	Base
Adolescència	100	-	-	-	8,3	2,6	-	36
Espais Familiars	64	-	-	56	-	-	-	25
Aula d'Adults	55,8	-	53,5	-	2,3	2,3	2,3	43
Gent Gran	83,9	-	19,4	-	-	-	3,2	31
Acollida i Convivència	80,5	19,5	22	2,4	7,3	-	2,4	41
TOTAL	**76,7**	**4,5**	**21,6**	**8,5**	**4**	**1,1**	**1,7**	**176**

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i de la Fundació Pere Tarrés, 2016.

En el model relacional-vincular el factor humà és un component important i l'ús que fa la professional de si mateixa és part de la metodologia de treball. En aquest sentit, les professionals han de situar-se en una posició molt centrada en relació amb l'altre, amb qui han de tenir un tracte amable, conciliador i motivador. Els participants d'aquesta investigació han valorat com a elements constituents del model el respecte i l'autenticitat. Aquestes dues característiques es refereixen fonamentalment a la capacitat d'obrir-se i de no emetre judicis de valor sobre la condició de la persona. D'altra banda, la naturalitat i l'autenticitat de la professional respecte a si mateixa i amb els altres és un tret de la professional pròxima i de referència.

> *"Crec que ha de ser una relació de proximitat i confiança. Als Espais Familiars, el que porta la gent a sentir-s'hi a gust és que es troben amb les professionals, que els fan una bona acollida, que són persones properes, que estan disponibles per acompanyar-los, però que no decideixen per ells, no es fan càrrec del que a ells els pertoca sinó que confien que les famílies poden fer canvis a millor. Crec que hi troben aquesta confiança, aquest respecte i aquest no judici; i això en un moment en què ells tenen molts dubtes...I calidesa, calidesa també."*
>
> **Professional**

Aquestes característiques són competències bàsiques del personal de l'atenció socioeducativa. Tot i això, la professional com a eina d'intervenció dins del model relacional-vincular no només se centra en l'autenticitat i el respecte, sinó que en destaca també la capacitat d'adaptació i de flexibilitat. L'adaptabilitat es valora molt positivament en la tasca d'acompanyament: la professional, sigui quina sigui la situació, ha de saber esdevenir un referent. La flexibilitat és indispensable per fer partícip la persona de la seva transformació i aconseguir que adquireixi consciència de tot el seu procés de transformació personal.

> *"Un aspecte és la flexibilitat. La capacitat d'adaptar-te al canvi..., perquè això és la realitat que vivim. Des que he començat la feina, ha sigut un repte, cada any, haver de posar-ho tot al damunt de la taula per veure què estem fent, cap on anem i què hem de continuar fent o hem de deixar de fer per canviar. Per poder-nos adaptar a les necessitats. Les necessitats han sigut molt diverses durant tots aquests anys; per això dic que ha estat un repte poder-nos organitzar per poder donar-hi resposta."*
>
> **Professional**

Per tant, ens trobem amb una professional propera, disposada a estar al costat de les persones. Un tracte que emfatitza l'estimació i la tendresa perquè les emocions puguin sorgir al llarg de tot el procés d'acompanyament. Per arribar a ser una referent que acompanya, cal que la professional valori la seva implicació en tot el procés i estigui disposat a obrir camí, amb iniciativa, però a la vegada sigui capaç de considerar l'altre com a protagonista del seu procés. Ha de tenir empatia amb els usuaris i les seves situacions.

> *"La verdad es que mis hijos no han sido problemáticos, pero yo sé que la (nom professional) está ahí siempre. Porque yo he tenido amigas y casos... y yo sé que (nom professional) siempre está ahí al pie del cañón, y que habla con los profesores, habla con los tutores, que habla con quien haga falta, incluso a veces con mi hijo (si ha habido algún problema con las notas o algo), también..."*
>
> **Participant**

La professional ha de sentir il·lusió i motivació per la seva feina; no és un procés mecànic sense cap tipus d'intencionalitat, ben al contrari: és un procés humà emotiu que afecta tots els aspectes de la vida.

Per tant, aquest model requereix una vocació sincera i compromesa, capaç de veure les potencialitats de totes les persones i creure en les seves capacitats i el seu canvi potencial.

> *"Entonces se dio cuenta de que yo era capaz de hacer cualquier actividad, pero a mi manera."*
>
> **Participant**

> *"La (nom professional) nos hacía peluquería: o sea... nos dio la confianza de poder peinar a gente de fuera, ¿vale? Y es que eso no lo hace cualquiera, ni se deja tocar la cabeza por..."*
>
> **Participant**

Algunes professionals, influïdes pel model, han transformat la seva forma d'intervenir. El model permet que les professionals desenvolupin la seva feina des de diferents contextos i això fa que pugui sostenir en el temps les funcions més difícils, que tenen a veure amb el control, sense "cremar-se".

D'altra banda, també s'ha expressat la importància que la professional treballi amb el suport i la confiança de la institució. En aquest punt cal tornar a la idea inicial del conjunt de sistemes que en formen un d'únic i gran: el model d'atenció a les persones del municipi. En aquest sentit, és bàsica la confiança i el suport de la institució, perquè sense aquest factor i des d'un punt de vista sistèmic, minvaria el potencial transformador del model.

7.2.2 Conclusions, límits i reptes de futur de la professional com a eina d'intervenció

L'acompanyament a les persones és una feina que no està exempta de riscos. Algunes professionals manifesten que treballar des d'aquest model els proporciona un alt grau de satisfacció i que això repercuteix en la seva vida personal, però hi ha un risc per a l'equilibri entre el que és professional i el que és personal. S'han de saber gestionar ambdós terrenys i cal tenir instruments per poder-ho fer. La posició propera en els projectes i processos enriqueix, però també pot arribar a col·lapsar. S'ha de trobar la distància justa per intervenir i per acompanyar. Cal aprendre el balanceig per trobar la posició que permet acompanyar sense perdre la perspectiva.

Algunes professionals i usuaris parlen de la importància de la flexibilitat i balanceig en la distància per a les funcions que pertoquen en cada situació. Alguns usuaris expliquen com el joc de la distància és difícil de vegades i una llibertat excessiva pot no ser útil per a l'acompanyament.

> *"En la calle y en el colegio somos de una manera y en casa somos de otra, y ocultamos muchísimas cosas a los padres. Y (nom de professional), aunque la gente diga que es mala porque se mete en tu vida, simplemente hace que vayas por buen camino. Pero si has hecho una cosa mal, no se la va a callar: va a llamar a tus padres y se lo va a contar. Pero gracias a eso mis padres se dieron cuenta de que yo no era la niña típica que se pensaban, que iba al colegio a estudiar... No, era totalmente lo contrario: yo tenía problemas, prefería la calle, prefería a los chicos antes que estudiar. Y eso, ellos no lo veían."*
>
> **Participant**

Un altre repte que es planteja atenent la visió sistèmica del model és que, en un sistema, cadascú té el seu paper i perquè tot funcioni cal que cada part del sistema desenvolupi la seva funció. Segons algunes professionals, de vegades l'excessiva exigència d'algunes funcions fa que hi hagi confusions. Un aspecte bàsic i indispensable en la concepció de la professional com a eina d'intervenció és que es requereix una revisió personal i professional permanent. És a dir, la necessitat de trobar espais de supervisió i formació

per garantir la protecció de la professional i la qualitat de l'acompanyament que ofereix.

Algunes professionals, sobretot les dels serveis socials, consideren aquests espais imprescindibles per a la pràctica professional:

> *"Sí, és clar: tu intentes estar acompanyant les persones en els seus processos i et trobes amb les teves pròpies dificultats perquè, d'alguna manera, no tens incorporat aquest model... En l'acompanyament es posen moltes coses en joc: respectar el ritme dels altres, fer de mirall... I quan ningú t'ha ensenyat a fer-ho –perquè no és una cosa que s'aprengui a la formació–, et veus obligada a buscar ajuda. I també és una manera de fer en què et poses molt al servei…, i necessites formació: has d'estar al servei però alhora estar al teu lloc, no confondre't. Necessites una formació continuada."*
>
> **Professional**

La professional és una agent en el procés d'acompanyament de la persona, però l'excés de protecció i d'intervenció professional pot dificultar els processos de millora personal. En aquest sentit, la professional sempre ha de tenir present la perspectiva del participant i no tant la seva. Hem de recordar que, en el model relacional-vincular, la professional considera el participant com a impulsor i director de la seva transformació i, per tant, en tot moment ha de mantenir-se en un rol d'acompanyament, no gaire intervencionista.

> *"Sí, home, clar, jo crec que ara mateix no ho fan perquè no ho saben fer i penso que això és un error que hem comès nosaltres fins ara, no? Que potser se'ls ha donat tot massa mastegat o massa fet o massa dirigit, i ara, quan els demanes que opinin, que decideixin, que programin una activitat, no ho saben fer. Per tant, això s'hauria de canviar."*
>
> **Professional**

7.3 Projectes i contextos nutricis

En aquest apartat se sintetitzen les impressions recollides a les entrevistes en relació amb els projectes i contextos nutricis del model.

7.3.1 Concepció dels projectes i contextos nutricis

Una forma d'atendre la ciutadania i veure-la en global és generar projectes que possibilitin l'autoconeixement i permetin a les persones descobrir les seves capacitats. Els projectes esdevenen aleshores contextos *nutricis* que faciliten relacions basades en el respecte, i així es generen climes de confiança perquè les persones es descobreixin a si mateixes i reconeguin les seves capacitats i habilitats, a més de millorar la seva formació.

A la taula següent es recullen els resultats de la pregunta "Sents que hi ha un clima de confiança i suport als serveis on participes?". La mitjana és molt alta, en tots els casos superior a 3,4 (sobre 4). Els participants als Espais Familiars hi atorguen la valoració més alta.

Taula 14. Clima de confiança i suport (valoració d'1 a 4 on 1 és "gens" i 4, "molt")

	Clima de confiança i suport	Base
Adolescència	3,6	38
Espais Familiars	4	25
Aula d'Adults	3,5	61
Gent Gran	3,4	42
Acollida i Convivència	3,6	47
TOTAL	**3,6**	**213**

Les dades quantitatives es veuen confirmades per les dades qualitatives: les professionals i els participants parlen de les bondats del treball que es fa als projectes del municipi.

Des de diferents àmbits (polítics, professionals, voluntaris i participants), es posa de manifest que generar contextos amb clima de confiança és molt important. Aquest clima de confiança i suport és bàsic en un model com aquest i influeix en els resultats de la intervenció. Per analitzar aquest clima nutritiu o clima de suport, s'estableixen diferents criteris, alguns descrits per Arón i Milicic (1999) al seu treball *Climas sociales tóxicos y climas sociales nutritivos para el desarrollo personal en el contexto escolar* (consulteu la **Taula 3**).

Podem trobar exemples de contextos nutricis i què signifiquen en algunes cites extretes de l'anàlisi qualitativa.

> *"Yo pensaba que era una niña que no... O sea, yo tengo un problema: yo en el cole quería estudiar pero no se me quedaban las cosas, estaba en otro mundo, solo quería la calle, estar con los amigos... Y en la UEC,[22] que era como más familiar: contabas tus problemas y los profesores te ayudaban un poquito más que en el colegio... y eso me hizo sacar el potencial que a lo mejor en una clase no hubiera sacado."*
>
> **Participant**

Altres persones destaquen el sentiment de pertinença respecte als projectes com un factor fonamental en els processos personals.

> *"Hi ha molta gent que ens explica que les relacions que ha establert en els Espais Familiars són relacions que es mantenen al llarg del temps, i que han configurat un grup d'amistats que mantenen durant la criança dels seus fills."*
>
> **Professional**

Per posar-ne un altre exemple: els contextos nutricis faciliten el coneixement de les normes, que solen ser poques i ben clares, i els errors es toleren com una cosa *desitjable*. També s'aprofiten els conflictes com a font d'aprenentatge fent acompanyament quan hi ha conflictes i dificultats *in situ*. La vida del grup mostra els aprenentatges en cada moment i es potencien d'aquesta manera els aprenentatges significatius.

> *"Lo hacen guiando a la mamá, a la madre, para que diga: ¿Por qué cree que ha sucedido eso, eh? Un poco como si fuera una psicòloga. Van introduciendo*

22. Unitat d'escolarització compartida.

y dando pistas para que la mamá encuentre, ella, la solución. O le hacen ver algo que no ha visto, o..., y siempre desde un punto superneutro, sin juzgar, muy profesional. Es que no sé cómo explicarlo. Son muy profesionales..."

Participant

Els participants valoren la seva participació al grup en funció del que els ha aportat. Les aportacions en el seu procés vital poden ser de compartir vivències i trobar un grup de suport en moments determinats de la vida, o de trobar un lloc on es poden fer amistats amb persones diverses:

"¿Trabajar en grupo? Estupendo, o sea... gané amigas. Tengo amigas para siempre. Vamos, porque las circunstancias nos han unido y bueno, yo que sé, al oír la vivencia y compartirla..."

Participant

7.3.2 Conclusions, límits i reptes de futur en relació amb els projectes i contextos nutricis

Cal destacar que, en les relacions socials, els joves són els que senten menys el suport dels seus iguals, potser per les característiques pròpies de l'edat adolescent o potser perquè no s'han trobat els canals per potenciar una bona xarxa de suport entre ells.

Una part de les professionals i càrrecs electes entrevistats consideren que cal millorar l'oferta d'activitats d'oci i lleure i cultura per a la població juvenil (especialment si no és oci nocturn): cal una oferta en benefici de la seva qualitat de vida.

"El tema de l'oci em preocupa moltíssim perquè aquí estem molt acostumats a l'oci nocturn. Jo crec que encara és un repte que tenim pendent, el de millorar l'oci diürn. També crec que és un tema força pendent en aquests moments. Sobretot per a un col·lectiu de joves; perquè hi ha poca oferta cultural en el municipi i moltes vegades no estan acostumats a desplaçar-se. I tenim molts alumnes joves que no han anat mai a un museu!"

Professional

D'altra banda, en l'àmbit formatiu, el 34,2% dels joves enquestats, malgrat que participen en projectes de UEC, UAC, PFI,[23] continuen sense formació o amb formació de cursos ocupacionals. Cal explorar i tenir en compte aquesta dada. També es pot observar que el 50% dels participants del programa d'Acollida i Convivència tenen formació de batxillerat i estudis universitaris, un aspecte a tenir en compte per explotar les seves capacitats. Entre els participants al programa de Gent Gran, en destaca la gran motivació per a la formació, cosa que cal tenir en consideració a l'hora de dissenyar futurs projectes socials municipals.

Els participants de diferents projectes destaquen l'*aprenentatge significatiu* com una metodologia important en contextos nutricis, ja que a partir de l'experiència s'aprèn per a què serveixen els continguts. Un aspecte a millorar en molts serveis és l'extensió d'aquest aprenentatge significatiu als projectes.

7.4 Acompanyar des del vincle

7.4.1 Concepció de la vinculació als projectes i acompanyaments

Les aportacions d'aquest apartat provenen de les investigacions d'Escudero i Friedlander (2009) respecte a l'*aliança terapèutica* i les quatre dimensions del vincle. Segons aquests autors, l'aliança o vincle és un predictor significatiu de l'èxit d'un acompanyament. Si el *vincle* conté les quatre dimensions següents, s'ha donat la mena de vinculació que permet una millora en les persones.

1. Les persones senten SEGURETAT en el context.
2. Les persones senten ADHESIÓ a la intervenció, s'hi senten *enganxades*, ja que aquesta té SENTIT en el marc de la seva vida.
3. Les persones senten que els OBJECTIUS de la professional i els seus són els mateixos.
4. Les persones estan emocionalment CONNECTADES amb la professional que les acompanya.

23. UEC: unitat d'escolarització compartida; UAC: unitat d'adaptació curricular; PFI: Programa de formació d'inserció.

7.4.1.1 Les persones senten seguretat en el context i en la professional

Segons els autors esmentats anteriorment, entenem el concepte de *seguretat* com la sensació que tenen els participants de percebre el projecte o l'acompanyament –per exemple, una entrevista o un projecte– com un entorn segur per arriscar-s'hi, per estar obert a coses noves, per ser flexible. És la possibilitat de sentir l'espai amb sensació de confort i expectació cap a noves experiències i aprenentatges, la percepció que hi ha coses bones que s'hi poden aprendre i que els conflictes que poden sorgir es poden abordar sense necessitat d'estar a la defensiva.

> *"Creus que la persona sent el servei com un lloc segur, un espai on confiar? Sí, jo crec que sí. I la prova és que n'hi ha que seguiran fins als 19 anys aquí a l'institut, i també als serveis."*
>
> **Professional**

Alguns serveis –com els serveis socials, la Policia Local, els Mossos d'Esquadra o l'Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (EAIA)– tenen funcions d'ajuda però també de control social: han de vetllar per la protecció de la infància i l'adolescència, de la gent gran, actuar contra la violència de gènere, gestionar les prestacions socials, entre altres funcions.

> *"Als serveis socials en la majoria de casos sí, però hi ha casos que no: depèn de com s'hi ha entrat, de quina ha estat la intervenció, de si la seva història amb els serveis socials té a veure amb el que jo plantejo, però també té a veure amb la seva pròpia història, amb el que ells porten. I, bé, quan sento que no hi ha confiança, doncs començo a treballar perquè n'hi hagi. I a vegades es pot crear i a vegades, no…"*
>
> **Professional**

Les mateixes professionals plantegen maneres de treballar la manca de seguretat quan l'acompanyament té naturalesa de control, amb l'objectiu d'oferir un acompanyament on la persona o família se sentin còmodes, que pugui ser viscut com una ajuda.

> *"Jo penso que sí. Pensa que, moltes vegades, és el paper que ens toca, és la feina que tenim encomanada... Som com els dolents i, moltes vegades, a Platja d'Aro, tenim altres professionals que són els que ens permeten poder fer aquest nexe amb la família, poder treballar, poder calmar moltes coses, per poder després nosaltres treballar amb aquestes famílies. Sí."*
>
> **Professional**

Algunes professionals que treballen en contextos on el control i l'ajuda són eixos de l'acompanyament parlen d'aquesta combinació. En definitiva, plantegen la necessitat de trobar la distància justa que permeti acompanyar i poder tenir la perspectiva necessària per donar punts de vista diferents. Aquesta combinació d'ajuda i control es pot exercir en contextos on les persones assisteixen voluntàriament.

> *"Als Espais, el material amb què treballem és diferent, i moltes vegades hem de parlar amb les famílies de coses que veiem i que ells no tenen ganes d'escoltar: quan hi ha una dificultat, o un* enganche*, o un bloqueig en un moment determinat. Seria el mateix: ser molt honesta amb el que veus… Quan comença la relació, doncs clarificar molt bé quins són els pactes d'aquesta relació: saber què passarà si detectem una cosa o altra… Què faré jo aleshores? Com ho explicaré? Si estan clares des del principi les regles del joc, doncs això facilita molt la intervenció. I fer-ho tot des del respecte i l'acompanyament."*
>
> **Professional**

Els cossos de seguretat tenen una marcada funció de control social que, en molts casos, pot combinar-se amb la funció d'ajuda.

> *"Jo crec que sí. Perquè normalment veus el canvi d'actitud de la gent abans de parlar i de després d'haver parlat. Inicialment representes la policia i l'uniforme –vas a renyar, a castigar–, i quan hem parlat sobre el tema, sense que hagi de ser en un entorn repressiu, sinó que es produeix una exposició clara de les coses que han passat, doncs els relaxa. Ja no és només renyar, sinó que els parles com una persona normal, i si una cosa no et sembla bé, la pots dir... Penso que a ells també els treu una mica de*

> *neguit, el poder expressar-se. Penso que la policia es veu com..., moltes vegades, només repressiva."*
>
> **Professional**

7.4.1.2 Les persones que *s'enganxen* a la intervenció, hi troben sentit

Quan ens referim a *enganxar-s'hi*, a experimentar adhesió, volem dir que la persona troba sentit a l'acompanyament, transmet la sensació d'estar-hi involucrat i se'l pren amb seriositat.

Desenvolupar la intervenció o acompanyament en diversos contextos permet facilitar aquesta adhesió (*enganche*)**,** ja que aquests contextos donen visions i posicions diferents que permeten una obertura i maniobra d'acció. Una professional parla de la riquesa d'aquest plantejament per a la seva tasca diària:

> *"Jo puc veure les famílies que atenc en grup i tot el que aquest canvi m'aporta: veure'ls amb més recursos, i com creixen en la relació amb altres pares i altres nadons, i la família també em pot veure a mi d'una manera diferent, i no només des de la funció de serveis socials, sinó més com fent una funció d'acompanyament."*
>
> **Professional**

Les persones tenen la possibilitat de retornar als serveis o projectes sempre que tingui sentit per a elles tornar-hi, que pensin que els ajudarà a tirar endavant. Les professionals manifesten que deixen les portes obertes dels projectes i serveis per si les persones necessiten qualsevol altra cosa:

> *"Home, si no dones res i venen..., vull dir que el que fem nosaltres no serveix per a res més que pel que s'està fent... i venen perquè volen i perquè el que hi fan els agrada... Evidentment, si tornen, és perquè els agrada."*
>
> **Professional**

7.4.1.3 La família/persona sent que els objectius de la professional i els seus són els mateixos

Les persones senten que estan treballant en col·laboració amb les professionals i que busquen objectius comuns. Les professionals comenten que aquesta col·laboració s'ha de plantejar a l'inici de la intervenció o acompanyament. Ho plantegen com una responsabilització de la persona, que té el protagonisme del procés:

> *"Sí, perquè moltes vegades fem que ho proposin ells. Posar uns fets sobre la taula que ells coneixen perquè n'han format part, o perquè són coses que han fet malament. Aleshores són ells mateixos els que proposen els objectius: reparar, demanar perdó..., aquestes cosetes. I el que es busca és que sentin què sent la víctima, que des del lloc de la víctima pensin que els agradaria que els fessin a ells; que surtin d'ells les solucions més que no pas de nosaltres."*
>
> **Professional**

Un altre aspecte important és definir la relació des de l'inici de l'acompanyament. Fer-ho requereix explicar molt clarament el marc de la intervenció, l'objectiu i les funcions que s'estan posant en marxa. Les professionals que treballen en contextos on es combinen les funcions de control i d'ajuda expressen que han d'emmarcar molt bé aquestes funcions i explicar com el control pot esdevenir ajuda. Quan s'inicia una intervenció amb una família, aquesta definició també passa per generar un clima on la família o persona percebin transparència i honestedat.

7.4.1.4 La família/persona està emocionalment connectada amb el projecte/acompanyament

Segons Escudero i Friedlander (2009), la connexió emocional es dona quan la persona veu que la relació amb la professional es basa en la confiança, l'afecte, l'interès i el sentit de pertinença. Les professionals i usuaris coincideixen que hi ha una part emocional que es posa en joc en la relació:

> *"Yo pienso que como lo hacen está estupendo, porque a mí siempre me han tratado con cariño. Yo pienso que sobre todo es eso: el acercarse, el*

> *ser sencillo, la sencillez, el tender una mano, el cariño. Es que te sientas... eso, arropada."*
>
> **Participant**

Les professionals expressen de manera molt clara que la connexió emocional existeix:

> *"Sí, en alguns casos més i en d'altres menys. Jo parlo per mi, i jo m'estimo molt els meus alumnes, i me'ls estimo al llarg del temps. Realment també vius la seva experiència vital i el fet que hagin pogut sortir, que hagin lluitat tant i que ho hagin aconseguit. D'alguna manera és molt enriquidor; i realment forma part de la meva història també. I ho noto..., nanos que han passat anys i t'abracen o t'escriuen! És molt guai, això!"*
>
> **Professional**

Per a alguns usuaris aquesta connexió emocional és un record important que ha quedat en la seva vivència. D'altra banda, les professionals que participen en la Comissió per a la Promoció de la Convivència també parlen d'aquesta connexió emocional que implica el model:

> *"Evidentment, és una connexió que s'ha anat generant amb el pas del temps, treballant conjuntament, valorant les aportacions i el treball que feia cadascú de nosaltres... Això ha repercutit en un vincle cada vegada més proper. I, per una altra banda –també crec que és important assenyalar-ho–, la Comissió ha facilitat en moments una relació més fora del context de treball, i això també facilita que aquests vincles es vagin fent més forts."*
>
> **Professional**

7.4.2 Conclusions, límits i reptes de futur en relació amb la vinculació

Des de la perspectiva política, i en contradicció amb el model, es posa en qüestió i es vol revisar el fet que la participació en els diferents programes i serveis sigui obligatòria.

Així mateix, les professionals d'alguns serveis, sobretot les que treballen mitjançant plans de millora, plantegen la dificultat de mantenir l'equilibri entre el control i la relació d'ajuda.

Algunes professionals que treballen amb adolescents i joves expliquen que, a vegades i en determinades circumstàncies, pot ser difícil el consens d'objectius entre jove i professional:

> *"Aviam, alguns sí i alguns no, perquè si els objectius que proposem són consensuats o treballats conjuntament, sí. El que passa és que, a vegades, a alguns els dius coses o els proposes coses que no els agraden... Per exemple, a un jove que estigui consumint molt, jo li puc proposar o el puc acompanyar a algun servei per desintoxicar-se, però jo sé que no li agradarà aquesta decisió, perquè costa molt deixar-ho!"*
>
> **Professional**

D'altra banda, si no hi ha prou vinculació, el model preveu que es pugui canviar de referent, amb una decisió conjunta, per millorar la qualitat de l'acompanyament. Normalitzar i naturalitzar aquesta possibilitat ha estat positiu en alguns casos.

7.5 Treball en xarxa

En aquest apartat se sintetitzen les percepcions de les professionals, responsables polítics, famílies i usuaris i usuàries dels diversos programes, recollides en entrevistes en profunditat, en relació amb la visió que tenen del treball en xarxa en el municipi. També recollim les principals aportacions dels protagonistes responent a quatre preguntes:

- Quina és la concepció i els ingredients centrals del treball en xarxa del municipi?
- Quins són els efectes sobre la ciutadania en general i de manera particular sobre les persones que participen en els programes i serveis?
- Quins són els efectes sobre les professionals?
- Quines perspectives de futur o possibilitats de millora es perceben?

El treball en xarxa generat mitjançant comissions i equips de treball és un dels instruments que conformen la metodologia del model relacional-vincular.

7.5.1 Concepció del treball en xarxa

Davant la complexitat dels factors d'exclusió social, no s'ha d'oferir una atenció segmentada si el que es vol és que sigui integral i integrada. Davant de problemes multifactorials i polièdrics, també calen respostes complexes i, com que l'Administració pública està molt segmentada en àrees amb personal, projectes i pressupostos propis, en àrees que són verticals, és tan sols entre els mateixos professionals, en el dia a dia, operativament, que es poden abordar des de la transversalitat les respostes públiques.

Algunes de les aportacions recollides ajuden a definir el concepte i les característiques del treball en xarxa. La connexió entre professionals, el compromís, la corresponsabilitat i la interdisciplinarietat són alguns dels elements presents en la majoria de les definicions que en fan les professionals.

> *"Com a concepte jo penso que és corresponsabilitat. D'alguna manera és no sentir-te sol davant de reptes, sinó que entre tots detectem, prioritzem i treballem les necessitats dels usuaris o de les persones que atenem. Perquè tenim al davant persones que són polièdriques..., que en molts àmbits de la seva vida tenen coses a millorar o que hi detectem necessitats. Si personalment haguessis d'afrontar tu sola tots aquests eixos seria* abrumador*. Aleshores, el fet de poder confiar que allà tens no sé qui que farà aquesta part, i que aquell pot consultar el no sé què... Som com una família, i entre tots podem fer que tot plegat funcioni. Si només mirem una part, malgrat que aquella part millori, no millorarà la situació d'aquella persona."*
>
> **Professional**

La confiança en un model compartit d'anàlisi de la realitat i dels reptes socioeducatius del municipi, definir i dissenyar conjuntament respostes i projectes, i una clara consciència de la limitació de la pròpia mirada és el que caracteritza la força i el convenciment que el treball en xarxa és la clau operativa de la intervenció.

En aquest sentit, a partir de les dades obtingudes, els elements que identifiquen el treball en xarxa giren al voltant de tres eixos, com veiem al gràfic següent:

Gràfic 9. Elements del treball en xarxa



Font: elaboració pròpia.

7.5.1.1 Un interès genuí en la millora de la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes

La persona és el centre de la mirada, i només personalitzant la intervenció, basada en un compromís amb el seu procés socioeducatiu, és possible aprofundir en el *VALOR HUMÀ*. Les professionals saben que la seva intervenció particular és insuficient per solucionar la situació de la persona i de la seva família i s'adonen que calen metodologies de treball que possibilitin abordatges integrals de les situacions, més enllà de les mirades i les respostes particulars de cada professional.

> "El treball en xarxa ***neix quan detectem una necessitat: una inquietud pròpia d'una persona en un moment donat s'aporta a l'equip, es comparteix, i entre tots pensem que és el que hi podem fer. Llavors, d'entrada, normalment, si es veu la necessitat de derivar el cas cap a un o altre servei... Quan he dit derivar cap a un altre servei, no vol dir que ho derivo*** i me libro de esto y me pongo a otra cosa. ***No és ben bé això, sinó que és veure com entre serveis podem treballar per donar resposta a les***

> *necessitats de les persones... I alhora, veure que aquella persona necessita ser atesa amb unes altres eines o per uns altres professionals per poder resoldre una situació que no permet que es pugui seguir desenvolupant, o que pugui fer el seu aprenentatge com podria, perquè té una dificultat no resolta i això li està impedint seguir el seu camí."*
>
> **Professional**

7.5.1.2 Una visió/objectius globals compartits per part de les professionals

Quan preguntem a les professionals què significa per a elles el *treball en xarxa*, la principal idea que sobresurt és que els aporta una visió global sobre les persones (trajectòria, present i en clau de pla de millora) que de cap altra manera podrien obtenir.

> *"Para mí el* treball en xarxa *son muchas cosas. Primero es ver a la persona o el problema desde muchos puntos de vista, tener una visión global... A la hora de solucionar un problema, si tu trabajas* en xarxa *no te quedarás con tu parcelita y con tu visión, sino que verás todo el conjunto de ese problema y la solución será mucho mejor que un parche desde un único punto de vista, ¿no? Será una solución también global."*
>
> **Polític/càrrec electe**

Recuperant l'esquema de Mario Rovere (1999) de la **Taula 4**, quan les xarxes tenen com a principal objectiu no només la cooperació, sinó l'associació, que passa per definir objectius i projectes comuns, és quan s'aconsegueixen els màxims nivells de qualitat. Parlem de xarxes consolidades i autònomes quan els valors que les consoliden són la confiança i la solidaritat.

Per descomptat, les professionals de qualsevol disciplina tenen –*tenim*– una limitació: la pròpia subjectivitat, la pròpia disciplina, la pròpia experiència específica. És per això que, per assolir una visió global sobre la persona, cal afavorir la connexió amb altres professionals, la corresponsabilitat i la interdisciplinarietat, com a conseqüència lògica d'un compromís amb les persones així com amb la resta de companys de la comunitat professional.

> *"Yo creo que fue una de las grandes cosas que se inventó: todos nos comprometimos, y el hecho de que los centros de primaria, secundaria y guarderías, junto con servicios sociales, Policía Local y servicios se complementen, ayuda a que el servicio final tenga un mayor sabor."*
>
> **Polític/càrrec electe**

> *"El treball en xarxa és treball interdisciplinari entre totes les professionals que atenen un grup de persones, que busquen un objectiu comú. Cadascú des de la seva parcel·la, però sempre es cuida la parcel·la de l'altre. Jo ho definiria així."*
>
> **Professional**

7.5.1.3 Capacitat de comunicació, negociació i consens

Aprendre a treballar en xarxa és cercar noves maneres de fer. És sortir de la zona de confort professional, de les maneres de fer d'una àrea concreta, d'uns procediments concrets, una disciplina i uns projectes propis. S'ha de treballar des d'altres eixos: planificar els objectius comuns negociant amb altres professionals, de vegades amb visions i diagnòstics diferents dels propis. És per això que les professionals interpreten les competències comunicatives i les competències per arribar a acords com a imprescindibles.

7.5.1.4 La clau de volta del treball en xarxa: el *FACTOR HUMÀ*

D'altra banda, la visió del treball en xarxa que apareix té un denominador comú que va més enllà de la conceptualització purament tècnica. És un ingredient que combina compromís ètic, gestió de les emocions i capacitat de comunicació, i que es tradueix en calidesa humana, acollida, cura dels detalls o implicació afectiva. Aquest *factor humà* sembla un ingredient clau per entendre aquesta manera de treballar i els seus efectes.

> *"Un trabajo* en xarxa *que dura ocho años, dura por algo más que por un protocolo establecido. Lo que lo mantiene es la calidad humana de las personas que lo conforman. Eso para empezar, porque eso es el primer agente... Yo creo que es una manera de hacer diferente, en la que los valores se ponen en primer lugar y entonces, a partir de ahí, funciona.*

> *Porque* una xarxa *que sencillamente se establece por un protocolo que es el de violencia de género –policía, servicios sociales–, pim, pam, pum!... Eso, a la larga, se queda en eso y no va más allá. Sin embargo, este* treball en xarxa *yo creo que tiene el plus de la calidad humana, de ese ir más allá de un protocolo."*
>
> **Polític/càrrec electe**

La tècnica i el circuit de treball són, doncs, una condició necessària però no suficient. Cal posar en valor la dimensió humana, ja que és l'element clau que explica la valoració positiva que en fan els protagonistes**.** Sense aquest ecosistema professional i personal que afavoreix l'empatia, la solidaritat, el compromís i el coneixement d'uns agents amb els altres no parlaríem d'un model de treball en xarxa, sinó d'uns protocols i espais de coordinació sense la potencialitat actual.

> *"És àgil treballar així. Poses cara i ulls a les persones. T'adones que realment aquest treball existeix! No és un «treball en xarxa» a través de quatre o cinc papers, de buscar reunions a no sé quants mesos vista... això, clar, ja es perd pel camí."*
>
> **Professional**

La imatge d'un grup de peus junts al fang és una de les metàfores que els entrevistats fan servir per definir la xarxa, i té a veure, precisament, amb la perspectiva de calidesa humana. La connexió amb la realitat (els peus a terra), el treball conjunt (peus junts, sense gaires distincions) i el compromís (deixant-se *tacar* per la realitat) en són els elements principals. Aquesta metàfora és coherent amb la valoració que els participants fan dels diferents aspectes del treball en xarxa, que se situa majoritàriament entre el 7 i el 10 (en una escala de l'1 al 10).

7.5.1.5 Perspectiva sistèmica en relació amb el treball en xarxa

Tal com l'hem definit en el marc teòric i en l'anàlisi de les pràctiques i discursos, el model relacional-vincular s'associa a una perspectiva sistèmica a l'hora d'analitzar la realitat i intervenir-hi, però també a l'hora de comprendre l'organització dels equips professionals i la manera de prendre les decisions,

que depèn d'una relació horitzontal més que jeràrquica, tot i que integra la necessitat de figures de coordinació que, des del seu lideratge personal, reforcin el *lideratge col·lectiu o compartit*.

> *"Creo en el modelo horizontal más que en el jerárquico. Aunque siempre tiene que haber una persona que sea el coordinador, una persona que sea la cabeza visible del proyecto."*
>
> **Professional**

Perquè el model de treball en xarxa en clau sistèmica sigui vàlid, totes les professionals han de compartir el principi que tot servei i tot professional de la xarxa socioeducativa del municipi tenen el mateix valor, i la seva aportació és igualment imprescindible. Tot subsistema forma part de la gran xarxa socioeducativa. Per tant, elements com el pressupost del servei, el nombre de professionals que el conformen o els anys de trajectòria a l'organització no discriminen, perquè l'important és construir la xarxa de treball.

> *"Un model sistèmic en el qual tots tenen el seu valor, no hi ha serveis que tinguin més valor que d'altres, sinó que tots tenim el mateix potencial i la mateixa credibilitat, i la mateixa importància. Tots ens podem nodrir dels altres."*
>
> **Professional**

> *"Treball en xarxa i model jeràrquic és com barrejar aigua i oli."*
>
> **Professional**

Tot i això, un element que comparteixen tant les professionals com els polítics és la necessitat d'articular aquest model de treball horitzontal, cooperatiu i de caràcter més democratitzador amb un lideratge tècnic, que coordini la xarxa i en maximitzi els resultats.

> *"El lideratge de les persones que portaven els serveis el trobo totalment positiu. Que fos més o menys nomenat oficialment, potser no és tan important: tothom sabia qui eren els referents de cada servei, la proximitat entre aquestes persones, i la relació sana i el respecte a la professió de totes les persones que hi havia implicades en aquest treball."*
>
> **Professional**

De fet, no és una qüestió menor: cal potenciar i identificar el lideratge tècnic, ja que a mesura que creixen les xarxes de treball i, per tant, els circuits de treball, cal trobar nous lideratges que articulin la manera de treballar. El potencial de les xarxes no es posa en dubte, però cal identificar-hi *nodes*: la identificació d'un "pal de paller" que articuli les xarxes, les coordini i els doni la màxima credibilitat.

> *"Jo sempre dic que aquesta xarxa..., perquè hi ha un pal de paller: si no hi hagués aquest pal de paller, aquesta xarxa ja no funcionaria."*
>
> **Professional**

> *"En aquesta xarxa hi ha una persona... fins ara hi havia una persona que liderava i era la que ho gestionava tot, la que ens animava. Potser faltarien més persones de líders, per liderar els projectes."*
>
> **Professional**

No es tracta, doncs, només de compartir la mirada. Es tracta, també, de saber com fer-ho, conèixer-ne el "saber fer" en funció dels valors del model: horitzontalitat, participació i corresponsabilitat en la presa de decisions.

> *"Sistèmic, més horitzontal. El que passa és que és necessari, com en tota organització, algú que empenyi el carro, algú que hi cregui, algú que tingui empenta quan hi ha hores baixes... Sempre hi ha algú que té empenta!. És necessari que hi hagi un motor, ja sigui una persona o un petit grup de gent."*
>
> **Professional**

Per a les professionals, un altre element que cal destacar és la vivència subjectiva viscuda de manera positiva, ja que la xarxa proporciona un acompanyament professional que els genera confiança en el desenvolupament de la seva tasca professional. La sensació de reconeixement, de solidaritat i de no aïllament afavoreixen una pràctica professional reeixida.

> *"Parlo del treball en xarxa, sí. Això fa que et sentis més acompanyada, fa que no et sentis tan sola, fa que puguis compartir la intervenció que tinguis entre mans amb les companyes i fa que la feina sigui menys dura. Per tant, això, d'alguna manera, augmenta... o disminueix el nivell d'estrès o el nivell*

de patiment si ho vols dir així, i també crec que augmenta la sensació de benestar i de sentir que fas alguna cosa bé, de satisfacció, d'agraïment... Però sí: crec que aquest acompanyament sí que ajuda. I per mi és fonamental; si no hi hagués això, potser jo no estaria treballant a serveis socials ara."

Professional

7.5.1.6 Estructures, coordinació i funcions del treball en xarxa

El paper que alguns òrgans de coordinació exerceixen en el reforç del treball en xarxa s'endú una valoració molt positiva a les entrevistes, ja que el consideren el motor de la coordinació entre professionals (o l'*aspersor*, com assenyalen alguns, per l'efecte multiplicador de la seva tasca). A la vegada, però, hi ha consens a no identificar aquests òrgans amb la xarxa, que va molt més enllà d'uns espais de coordinació i que es nodreix de l'aportació de totes les professionals, responsables polítics i ciutadans i ciutadanes que –facin ús dels serveis o no en facin– constitueixen el teixit social protector que vertebra realment la vida del municipi.

"Crec que la gent de la Comissió ho té molt viu, molt present... Potser ho tenen més conscient perquè se n'ha parlat, s'hi han posat paraules, s'ha escrit i això ajuda a tenir-ho present. Però crec que gent que no participa tant a la Comissió sent que hi ha un bon treball en xarxa al municipi."

Professional

El treball en xarxa té una funció clau en la gestió i en la circulació del capital informatiu, que és clau per afavorir els processos de coordinació. Dit d'una altra manera: el treball en xarxa serveix per afavorir la circulació de la informació, cosa que les professionals i les responsables que participen en el projecte valoren molt.

"Jo tinc l'opinió que la informació, com més persones la tinguin, millor. Aleshores jo crec que el treball en xarxa afavoreix això, que tots tinguem la mateixa informació. Perquè, quan hi ha problemes d'informació, es poden fer coses malament, o si no tens aquella informació no pots coordinar-te correctament i perds molt de temps.

> *Aleshores jo crec que el treball en xarxa connecta diferents persones, diferents àrees, diferents àmbits, i tots estem informats. I, evidentment, també durant el procés del projecte X, per millorar-lo, perquè cadascú, amb la seva realitat, pot dir: «Doncs a mi m'ha passat això, com ho podem arreglar?», «Doncs a mi m'ha passat allò» i l'altre pot donar la solució: «A mi també em va passar, i vaig fer això».''*
>
> **Polític/càrrec electe**

És important diferenciar el treball en xarxa en clau operativa del treball en xarxa com a espai on es reflexiona col·lectivament sobre els reptes del futur. Si bé en el primer cas es defineix com un espai de coordinació i de circulació de la informació per ser més eficients i eficaços en la intervenció socioeducativa, en el segon cas parlaríem d'habilitar un espai de treball no només per afrontar el curt termini, sinó com un espai de deliberació, de prospectiva i aprofundiment que ha de permetre marcar les línies estratègiques de treball col·lectiu d'una manera conjunta. A continuació facilitem dues cites, que il·lustren les dues situacions.

> *"Però a vegades sí que tinc la sensació que una cosa són les coordinacions, que evidentment tenim amb diferents agents (de la xarxa, de fora de l'Ajuntament, de dins de l'Ajuntament...), però jo crec que el treball en xarxa va una mica més enllà, no?, relaciono el treball en xarxa amb aquella possibilitat de seure i pensar. I planificar i anticipar-nos. Això moltes vegades per mi, que sóc de serveis socials, és difícil, costa poder-ho fer, perquè sí que és veritat que ens coordinem quan hi ha un cas amb joventut, amb escoles, amb qui sigui... Però és una mica* a salto de mata, *no? O és en aquell moment que tenim el foc..., apaguem-lo!"*
>
> **Professional**

I pel que fa a la necessitat de superar els elements de coordinació tècnica:

> *"Llavors, el treball en xarxa ens hauria d'ajudar, idòniament, a treballar problemàtiques del present però sobretot a poder-nos anticipar en coses com més de futur. Que és aquest espai que jo en deia «espai de pensar», oi? Poder pensar problemàtiques que ara potser tenim de forma molt*

> *embrionària, però que es poden desencadenar de cop en el que sigui... en delinqüència, en* bullying*, en no sé què..."*
>
> **Professional**

Per tant, formar part de la xarxa no és només participar en espais de coordinació, sinó que és ser part d'un espai on es configura una mirada particular sobre com treballar, com entendre la intervenció i com educar la mirada, i es va consolidant a poc a poc una concepció compartida a l'hora de treballar.

> *"Hi ha molts professionals de la casa que no estan en aquesta Comissió però que ens hi sentim representats per persones que sí que hi són i per tant, més enllà de sentir-nos-hi representats, penso que ja tenim aquesta manera de fer i de pensar –o de treballar– en xarxa o en equip. Ja tenim com la llavor dins nostre. I d'altres persones que potser també la tenen, però potser no l'han regat prou. Jo penso que, a través de la Comissió, amb aquest* aspersor *que va esquitxant, però que després fa també moltes altres funcions..., doncs s'ha d'anar assolint, s'hi ha d'anar treballant."*
>
> **Professional**

Així, doncs, els entrevistats comparteixen la percepció que cal insistir en la necessitat d'aprofundir en la perspectiva de treball i projecte compartit entre tots els agents implicats, i amb més protagonisme dels ciutadans. Fins i tot es planteja la possibilitat d'habilitar espais que facilitin una relació més constant entre professionals. És a dir: pensar en espais físics, en equipaments compartits pels serveis socioeducatius per afavorir la relació estable entre les professionals i la seva coordinació, tant des d'un punt de vista informal com formal.

> *"Potser es podria treure més partit a tot el potencial que tenen les famílies i els usuaris, que això fa falta. A nivell global és com aprofitar aquesta potència i aquesta energia i capacitat que hi ha. I també en les professionals, en el sentit que si estem tancats en els nostres propis serveis, doncs també estem ofegant això... Això no és possible si no surts i col·labores i cooperes amb altres professionals. Tota aquesta suma, tota aquesta potència, crec que ens l'estem perdent una mica."*
>
> **Professional**

7.5.1.7 Articulació amb altres funcions

Algunes professionals plantegen que treballar des del model relacional-vincular els fa ser més efectives, ja que els permet conèixer millor els límits de les seves funcions i com es relacionen amb les funcions de les altres professionals. Aquest coneixement i reconeixement és molt útil en el dia a dia.

> *"Abans la meva tasca professional era com a mestra i ara, com a directora, si tinc un problema amb algun alumne, truco als pares i, si cal, ràpidament aviso els Mossos d'Esquadra, o a Serveis Socials... «Guaita, em passa això, què he de fer?»,«Doncs ves cap aquí, ves cap allà o parla amb aquest o amb l'altre...». Són companys de feina, al final els considero companys de feina. Abans que hi hagués la Comissió, no els coneixia o eren senyors i senyores llunyans que «ai, ui, el que em dirà!», «ai, que no sé què», no? Por al desconegut! De fet són persones superagradables i tots volem el mateix: el benestar del ciutadà, de l'alumne, del nen o de qui sigui."*
>
> **Professional**

Altres professionals posen èmfasi a ser coherents en el desenvolupament de les funcions i derivar els casos quan sigui necessari. El treball en xarxa facilita que es puguin fer derivacions coherents i amb sentit.

> *"Sí que penso que m'he d'involucrar en el que em penso que em pertoca com a funcions,* a tope *i a fons, val? I no m'he d'involucrar en coses que... Jo penso que aquí hi ha diferents nivells: en relació amb la feina que em pertoca,* a tope *en el sentit que és la meva responsabilitat. Clar, quant a coses que a vegades podem detectar i que no ens toca treballar-hi, jo penso que hem de ser molt coherents i derivar les persones cap als serveis que corresponen."*
>
> **Professional**

Sobre l'articulació de les funcions, alguns professionals parlen de complementarietat entre les professionals per arribar a les persones, fins i tot en les situacions més complicades, i poder acompanyar-les des de diferents posicions.

> *"Acompanyament. Quan hi ha els diferents agents i podem seure i podem veure què necessita aquell jove, aquella família, penso que li podem fer molt d'acompanyament... Quina és la dificultat des de l'EAIA?*[24] *Que moltes vegades les famílies ens veuen i ens viuen...molt malament! Llavors, potser l'acompanyament no el podem fer nosaltres, però sí que tenim una companya a serveis socials del territori que pot fer l'acompanyament, no? I, a vegades, jo puc fer una intervenció perquè necessito marcar i controlar una sèrie de coses, però tinc en algú altre (un braç, una extensió, perquè som dues persones que estem treballant en el mateix cas) que em pot ajudar oferint aquest acompanyament, val? Potser jo directament no el puc fer, però hi ha algú que el pot fer, i això és viscut d'una manera més positiva, és viscut millor."*
>
> **Professional**

Una manera d'*acompanyar* és coordinar les funcions amb altres professionals per guanyar perspectiva i posar tots els recursos en marxa. El més important és articular les persones i famílies en aquesta xarxa perquè això *capacita*. En aquest sentit, organitzar el treball en xarxa i posar en comunicació els participants de diferents projectes d'un ecosistema és una potencialitat, ja que els mateixos usuaris entenen que estan sent acompanyats des de diferents serveis, des de diferents mirades professionals i, per tant, amb aquesta perspectiva integral, s'evita que tinguin sensació de fragmentació.

> *"Per mi és una necessitat de les professionals i de les famílies. Que es pugui tenir una mirada àmplia que sumi i que... La meva experiència és que no hi ha color entre poder plantejar una situació amb una família des de la soledat d'un professional –que té tota la bona voluntat del món, però que només és una persona, i que pot tenir una mirada global però que només té un context, el seu– que el fet de compartir entre professionals. I la meva experiència és que al principi jo no ho explicava, que tenia reunions... A la família no l'informava d'aquest treball més en equip, però ara fa molt de temps que sí que ho faig. I la família entén que hi ha molts professionals que estan treballant pel seu cas i que se senten inclosos quan se'ls explica... i per a ells és una informació molt important saber que ens reunim, que*

24. Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència.

parlem, i entre tots arribem a plans de treball i que després, evidentment, ells són l'altra peça important que acaba d'encaixar. Però jo penso que se senten ben atesos quan saben que nosaltres formem una xarxa i anem tots a l'una."

Professional

7.5.2 Conclusions, límits i reptes de futur del treball en xarxa

Un cop vistos els elements que configuren el treball en xarxa com a metodologia de treball del model relacional-vincular, és moment de sintetitzar la potencialitat que el model té per als diferents professionals que treballen des d'aquest paradigma.

Podem dir, doncs, que aquest treball en xarxa ha estat útil per:

- Conèixer els serveis. És a dir, *ens coneixem*.
- Proposar millores de forma consensuada. *Ens escoltem, dialoguem i decidim.*
- Adaptar els recursos a les necessitats canviants. *Tenim flexibilitat.*
- Millorar les estratègies de prevenció i mediació. O*ptimitzem els recursos.*
- Establir coordinacions i xarxes entre els diferents serveis. *Ens relacionem amb objectius pactats.*
- Agilitzar les respostes davant les necessitats. *Som resolutius.*
- Establir el treball en xarxa com a eix vertebrador de tots els projectes. *Ens organitzem i creem junts.*

Dificultats i reptes

El principal límit d'aquesta pràctica és que alguns professionals concrets no assumeixen prou compromís o es resisteixen a canviar maneres de fer menys cooperatives. I això és una feblesa, ja que no es pot concebre la pràctica del model si no s'hi té un compromís innegable, tant des d'un punt de vista personal com tècnic. Si el *factor humà* és una de les claus principals de l'èxit, també en pot ser un dels obstacles principals.

> *"Bé, tants caps, tants barrets. Penso que la dificultat pot ser que hi hagi moltes opinions, moltes maneres de fer diferents. El que és sa és que cadascú pugui arribar a veure l'altre com a positiu, com a creïble. I que allò que estàs dient tu pot servir tant com el que estic dient jo. I intentar fer encaixar les dues coses. Però, no deixa de ser difícil... Hi ha professionals més rígids, hi ha professionals que no són tan rígids, hi ha professionals que estan molt més cremats, altres que no tant...I penso que, bé, aquí hi ha la dificultat."*
>
> **Professional**

En aquest sentit, s'han detectat dificultats en alguns serveis específics que no aborden la seva intervenció segons el model relacional-vincular, perquè hi ha diversitat de vivències entre les professionals pel que fa al sentiment d'acompanyament professional. Hi ha diversos models d'actuació en l'actual xarxa socioeducativa, i amb un model d'intervenció més individualista i lineal l'efecte de cooperació és difícil d'aconseguir.

> *"Si em situo en un centre determinat, llavors sí que puc tenir una sensació de no sentir-me tan acompanyada amb les propostes que puguem compartir, perquè a vegades aquest model no està tan clar, i les actuacions es compliquen, perquè no hi ha aquest acompanyament que voldria que hi hagués."*
>
> **Professional**

D'altra banda, s'han de demostrar les potencialitats del treball en xarxa perquè les professionals no el percebin com una càrrega (sobretot en un context en què hi ha molt de volum de feina i en què s'expressa que, a les reunions, a vegades, els manca planificació i una metodologia que afavoreixi la gestió i la dinamització). Un ordre del dia, actes dels acords anteriors, una millor coordinació i dinamització són elements que ajudarien a consolidar la percepció positiva del treball en xarxa.

Finalment, el treball en xarxa, de moment, té una dimensió molt tècnica i hi ha molt marge de millora pel que fa a la incorporació de membres d'associacions, famílies, etc. a les reunions.

> *"O sigui, ho sento, eh? Ara faig d'advocat del diable [riu]: tu dius que hi ha representants de tots els agents, val... i la ciutadania? És un objectiu a proposar. Deixem fora una pota molt important de la nostra feina: la ciutadania, les famílies."*
>
> **Professional**

Si bé s'intueix en les respostes el repte de futur per aprofundir de manera definitiva en el model, és cert que també hi ha alguna reserva sobre com es pot facilitar aquesta voluntat en clau tècnica.

> *"Amb el* com*? Una proposta és que diferenciem quins espais necessita la ciutadania i quins són espais de decisió tècnica. Perquè, si no, ens posem nerviosos... És que aquest és un espai tècnic o un espai de ciutadans? No, diferenciem aquests dos espais. Això és una proposta... i l'altra és que els temes que considerem «temes de ciutadans», doncs que siguin importants per a ells. Que siguin aquells temes que... ens* desperten*!"*
>
> **Professional**

7.6 Participació social i acció comunitària

En aquest apartat s'analitzen dues dimensions clau del model relacional-vincular: la participació social i la dimensió comunitària dels participants en els programes de la investigació.

Per articular el model en funció del que han expressat les professionals, els responsables de gestió, les persones voluntàries i els participants del projecte, responen a les preguntes següents:

- Quina és la concepció i quins són els elements centrals de la participació que hi ha al municipi?
- Quins efectes té sobre la ciutadania en general, i de manera particular sobre les persones que participen en els programes i serveis?
- Quins són els efectes sobre les professionals?
- Quines perspectives de futur o possibilitats de millora es perceben?

7.6.1 Concepció de la participació social i acció comunitària

Una de les idees centrals dels discursos de totes les professionals i responsables de projectes és que la participació social i la dimensió comunitària, d'acord amb la pedagogia social comunitària, són imprescindibles i cal aprofundir-hi en el futur.

Què en pensen les persones que han participat en l'estudi? Què és la participació, des de la seva perspectiva? Com s'articula l'acció comunitària?

L'acció comunitària dins el model relacional-vincular es plasma en els projectes i programes que es porten a terme al municipi i que es pensen i dissenyen pensant en la comunitat. Podem parlar de dues eines i metodologies principals que fan possible l'acció comunitària:

1. La dinamització comunitària
2. La participació social

Aquestes dues eines i metodologies s'activen en funció de dos grans objectius: d'una banda, la cohesió social, i de l'altra, la millora del benestar i la qualitat de vida de les persones, especialment pel que fa a la dimensió sociocomunitària. En aquest sentit, les professionals treballen conscientment construint i desenvolupant acció comunitària amb tots dos instruments.

7.6.1.1 Dinamització comunitària

Les percepcions i els resultats que s'han obtingut gràcies a les idees que han plantejat els participants en relació amb aquesta metodologia diferencien: a) La dinamització sociocultural entesa com a aplicació de tècniques i metodologies pròpies i b) la dinamització comunitària com a activadora per a la pràctica social.

Un dels elements clau perquè les professionals afavoreixin la dimensió comunitària en la seva intervenció és promoure la circulació social dels participants i l'eliminació de les barreres d'accés a altres recursos socioeducatius, culturals i socials del territori. Així, doncs, intentar que els usuaris coneguin altres professionals, altres referents d'altres serveis, afavoreix la maximització d'altres serveis i recursos municipals potencialment interessants per a ells.

> *"A l'Aula d'Adults també treballem el coneixement de l'entorn, i això afavoreix donar a conèixer en quin municipi vius, com està organitzat i què t'ofereix. I clar, a través de visites a recursos o serveis s'han pogut explicar les activitats que s'hi feien o han pogut prendre contacte amb un altre professional, no? O veure-li la cara... Així ja perds la por per tornar-hi a anar una altra vegada pel teu compte, per saber què s'hi fa, més enllà del que ja s'està fent. I això penso que si més no ha motivat la gent a poder veure què més es pot fer a nivell cultural, a nivell de lleure educatiu. Vull dir, per exemple, amb les dones d'alfabetització –majorment són dones–, per exemple, durant força anys, en aquest itinerari de donar a conèixer els recursos i serveis municipals, visitàvem també les activitats de lleure educatiu infantils, perquè coneguessin una mica l'oferta que hi ha orientada a la infància i a l'adolescència i, d'aquesta manera, elles també veien que l'oci o el lleure educatiu també són importants perquè, a través del joc o de la relació a través del joc, es poden treballar molts aspectes."*
>
> **Professional**

Abans de treballar la dimensió comunitària és cabdal generar climes de confiança, de llibertat, de diàleg, espais que permetin que la ciutadania parli i aporti les seves visions de manera lliure i en confiança. Abans del salt a l'àmbit comunitari és important que el vincle professional-usuari estigui madur, que hi hagi una certa consciència de grup i que el grup estigui prou cohesionat per fer aquest salt.

> *"Sobretot, primer de tot, per poder començar a aplicar estratègies has de conèixer l'altre mínimament perquè, si no, ja pots anar aplicant..., que potser tindràs sort i et funcionarà o potser no, val? Però bé, primer una primera fase d'observació, de veure una mica el grup. És a dir, com es relacionen, com és cada persona. Una mica anar observant com és la persona i com treballa... Tu ja vas detectant una mica com és cadascú en els primers dies de classe o d'activitats o de grup. I després, un cop vas veient una mica on té potser la persona les dificultats o què és allò que se li dóna bé, doncs aquí ja pots treure la part de motivació."*
>
> **Professional**

Així, doncs, els espais de treball, els grups i les associacions també tenen el seu propi ritme de treball, i si es vol aconseguir una estratègia de treball reeixida, és recomanable que es respecti el ritme d'intervenció de cadascú. Pot passar que l'impulsor transmeti una certa pressa, però que el grup no pugui mantenir el ritme i acabi fracassant l'objectiu.

L'animació sociocultural és un element clau en la vinculació dels grups i dels individus. Es valora positivament vincular els grups a partir del lleure i de la cultura, ja que s'identifica la cultura com a expressió de llibertat, de comunitat, com una experiència positiva que ajuda a cohesionar els grups. Es tracta, doncs, d'oferir experiències grupals i comunitàries significatives a persones que, per diverses raons, no en tenen a l'abast. En aquest sentit, l'estratègia de treball del model és facilitar aquestes experiències perquè els intercanvis i la dinàmica de relacions dels individus i dels grups esdevinguin autònoms i aquesta xarxa de protecció surti de la pròpia comunitat habilitada.

> *"Yo creo que la forma en que se ha trabajado, que es a través del ocio, es la excusa para tener otra cosa buena. Es buena porque el ocio es libertad, el ocio es una de las expresiones de todos: cuando bailas, cuando cantas, cuando lo haces de forma libre... No hay una versión cortada, no ningunea a nadie. Por lo tanto te sientes a gusto, te sientes bien, haces lo que quieres. Y, a partir de ahí, esa es la excusa para conocer a otra persona, a otra familia, otras necesidades, otros proyectos. Yo creo que es el inicio de algo; no es una parte sino el* inicio de*. Podría ser otra manera de conectar, pero se ha elegido ésta y ha dado un rendimiento muy bueno."*
>
> **Polític/càrrec electe**

Val a dir que la dimensió comunitària també es percep com un mecanisme de prevenció social, com una manera de gestionar grups diversos que no coincideixen en el mateix espai social o bé que s'articulen amb prejudicis o des d'una certa distància, com podrien ser els serveis de seguretat (policia) i els joves. En aquest sentit, la dimensió comunitària, i més específicament la mediació comunitària en l'àmbit judicial, cohesiona el treball en el territori.

> *"Moltes vegades hem tingut nanos amb* (nom de la professional)*, molts nanos amb situacions importants, de malifetes importants, no? I, abans d'arribar a fer una denúncia... –una denúncia que, a veure, ja és una*

> *denúncia, eh? Però vull dir una denúncia més formal, que allò pugui arribar a un jutjat, a un altre estament superior–. A vegades, des de la distància, doncs penso que no es treballa prou bé, i en canvi els Mossos, que són aquests de treball a la comunitat, han pogut fer un treball molt proper i jo penso que els èxits han sigut boníssims. Tant amb això, amb aquests petits delictes, com fins i tot amb el tema de l'absentisme. També a nosaltres ens han donat molt de suport per treballar tot el tema de l'absentisme. I la proximitat penso que hi ha ajudat moltíssim."*
>
> **Professional**

Per tant, la dimensió comunitària no és només una estratègia de promoció de noves relacions i d'enfortiment de grups al territori, és també una eina d'intervenció que vol aproximar, mitjançant la confiança i la coneixença, agents socials diversos per facilitar un canvi de mirada.

Un objectiu clau del projecte d'Acollida i Convivència és l'apoderament de les persones, i recuperant la força personal es va enfortint també la xarxa social i la convivència entre els ciutadans.

El treball d'aquest enfortiment social és bàsic en aquests moments a Castell-Platja d'Aro, ja que, tal com veurem a la diagnosi, té una xarxa social i una cohesió ciutadana poc visible, segons els programes que s'han analitzat. Davant una taxa d'immigració significativament per sobre de la mitjana de la comarca i de Catalunya, intentar articular xarxes socials inexistents o molt febles en persones que resideixen al municipi és un encert de les professionals. Allà on no existeixen de manera *natural* relacions socials de confiança, aquests programes permeten que emergeixin noves formes de sociabilitat.

> *"Mira, te puedo contar una experiencia: hace seis años más o menos pasé por una experiencia un poco mala. Hay* gent gran *aquí que juegan a la petanca y como no tengo familia, no tengo amigos, siempre vengo aquí y miro. Y me invitó uno de ellos,* un gent gran *y me dijo: puedes participar, te regalo las bolas. Me encantó. Pero cuando juego con ellos, el primer día, el segundo día, siento que hay algunos de ellos que no les gusta, porque soy marroquí... nada más. Yo sentí esto, porque tenemos corazón, tenemos sentimientos y le dije, oye, le pregunto por qué pasa... Tranquilos,*

> *tranquilos... ¡gracias por las bolas y adiós! Cuando volví a La Plaça del Món lo conté, y a partir de ahí pude organizar una exposición sobre racismo, y esto me ayudó."*
>
> **Participant**

O bé, segons aquesta altra entrevista, la importància de (re)construir vincles socials:

> *"Mira, venir aquí..., yo no es la primera vez que hago cosas, actividades. En mi país estaba acostumbrado a hacer estas cosas. Pero aquí me ayudó mucho porque, cuando te sientes solo y no tienes a nadie... Me ayudó mucho porque a nivel cultural participé, por ejemplo, en una fiesta que se llama la Festa de Primavera, no sé... Hace ya 5 años o 7 años y esta participación me ayudó a conocer asociaciones, grupos, juntarme con gente, la cultura... En fin, me ayudó mucho."*
>
> **Participant**

Quan les persones s'enforteixen substituint creences i emocions limitadores per valors d'autoconfiança més ferms, obren possibilitats, creen una xarxa social activa, tenen més recursos per donar respostes a les necessitats socials del moment, i recuperen la seva capacitat intel·ligent i creativa d'afrontar les dificultats, de ser constructius, de generar suport i inclusió, i de no deixar-se endur per les dinàmiques socials de por, negativitat, reacció i pensaments únics que arrosseguen al conflicte i al bloqueig personal.[25]

A més, segons l'opinió de les persones entrevistades, la dinamització sociocultural és una estratègia activadora de praxis socials. D'una banda, perquè fonamenta el voluntariat i l'enfortiment de l'associacionisme ciutadà (també en forma de política formal amb el projecte Suport a l'Associacionisme). En aquest sentit, segurament gràcies a la proximitat de les professionals amb els usuaris, s'afavoreixen itineraris personals que van de la participació com a persona usuària, a la implicació com a persona voluntària, fins a la participació i implicació activa com a individus i comunitats.

25. Ajuntament Castell-Platja d'Aro (2013*): Informe d'avaluació de les* xefles *del Centre Cívic. 10 anys, 10 mesos, 10 valors. Diagnosis i reptes de convivència.* Document intern.

Gràfic 10. Itinerari sociocomunitari des del model relacional-vincular



Font: elaboració pròpia.

Així, doncs, segons les professionals que apliquen el model, no hi ha d'haver fronteres entre usuaris i participants com a objectes d'intervenció dels diferents programes i alhora futurs subjectes protagonistes dels mateixos projectes, ja sigui com a voluntaris o com a actors en el teixit social de municipi, tal com assenyala el cas significatiu d'aquesta alumna de l'Escola d'Adults:

> *"Primero me apunté a estudiar catalán. Hice el nivel 1 y 2. Y me dijeron que para el 3 no había suficiente gente para hacerlo... Y me pasé a voluntaria. Y ahí me quedé."*
>
> **Participant**

Un element clau dels programes analitzats en el marc de la investigació, especialment el programa d'Acollida i Convivència o el programa Gent Gran, és que tenen com a objectiu fomentar i afavorir les relacions entre persones de diferents cultures i generacions (caràcter intercultural i intergeneracional) construint implicació i iniciativa social. De manera explícita s'afavoreix que col·lectius que són objectiu diana de les polítiques que s'implementen siguin també agents que afavoreixin el vincle social i que habilitin espais d'interlocució entre col·lectius i individus de diverses comunitats. En aquest sentit, la mirada sobre la diversitat transcendeix l'origen o nacionalitat i implica també una mirada més intergeneracional i també interclassista per afavorir els vincles socials entre els participants. L'objectiu és la cohesió social i convivència cívica, especialment entre aquells més vulnerables.

> *"Amb el treball en xarxa s'aconsegueix millorar serveis que afecten diferents col·lectius, i també hi ha la idea de fer projectes intergeneracionals, perquè la gent es conegui i s'interrelacioni. I això per a la convivència és positiu."*
>
> **Polític/càrrec electe**

Si bé abans dèiem que la intervenció sociocomunitària és un mecanisme de prevenció que suavitza possibles conflictes (apropa agents i recursos socials), també hem de recuperar la idea de la comunitat com una institució social de control i de socialització positiva. En un municipi amb nuclis urbans diferenciats, amb relativament poca població, la perspectiva comunitària dels projectes avaluats té com a principal característica que la comunitat és un agent de socialització i de reforç dels vincles socials debilitats. És, per tant, un recurs educatiu i a la vegada un mecanisme clau en la inclusió de les persones.

> *"Sí. Saps aquesta cosa de dir: és una llàstima que es dediquin tants esforços i tants diners en coses que potser se solucionarien si hi hagués el control social ben entès... Control social i retroalimentació. Si tu barreges un nen amb un avi i un jove. Primera: hi ha un control de gent perquè s'han de comportar d'una manera millor, i hi ha el control de tot el poble. És això que diuen «para educar a un niño se necesita todo un pueblo». Doncs «para crear una sociedad, también se necesita todo un pueblo..., y ese todo es todos»."*
>
> **Professional**

Malgrat que la perspectiva comunitària i la voluntat d'apoderar les persones i les comunitats estan clares, la intervenció no està sistematitzada ni planificada de manera clara en els dissenys dels projectes analitzats.

7.6.1.2 Participació social

La participació dels polítics, professionals i usuaris es caracteritza des de tres perspectives:

1. Conceptualització de la participació;
2. Les estructures que fan possible la participació i els climes, les estratègies i les condicions necessàries per fomentar-la;
3. Graus de participació i *el qui, el què, el quan i el com* de la participació.

7.6.1.3 Conceptualització de la participació

En relació amb la conceptualització de la *participació*, hi ha tres accepcions:

- La participació entesa com a implicació en projectes, de manera puntual. És la participació de l'estar i formar-ne part.
- La participació per a la gestió de la vida quotidiana mitjançant estratègies que ajudin a la gestió de projectes, d'implicació en la gestió de projectes amb dimensió pública. És la participació que implica fer.
- La participació de caràcter més transformador, que implica una conceptualització de la participació com a mecanisme d'incidència política i de transformació social. És la participació que implica tenir els recursos, la decisió i els instruments col·lectivament.

La participació pot prendre moltes formes, des de les més modestes i limitades fins a les més complexes. Distingim els graus de participació en relació amb la capacitat d'incidència i el rol de la ciutadania segons l'escala d'Arnstein.

Gràfic 11. Escales de participació



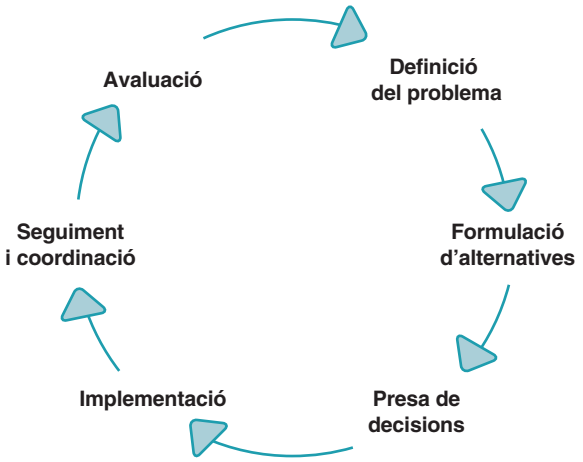
Font: elaboració pròpia a partir de l'escala proposada per Arnstein.

Pel que fa al segon punt, aquells elements relacionats amb *moments, ecosistema, estratègies i condicions* per a la participació, els participants identifiquen els principals trets com a més rellevants.

7.6.1.4 Moments i ecosistema que afavoreixen la participació

Els agents participants destaquen tres moments en la participació: el moment de prioritzar les polítiques públiques, el de fer els serveis a la comunitat i, finalment, el d'avaluar projectes.

Gràfic 12. Cicle de les polítiques públiques



Font: elaboració pròpia.

En quin d'aquests moments és més eficient promoure la participació de la ciutadania? Hi ha les següents fases en les polítiques públiques: definició del problema, formulació d'alternatives, presa de decisions, implementació i avaluació.

És important que la ciutadania pugui intervenir en l'establiment de les prioritats pressupostàries. La Regidoria de Participació Ciutadana, que té la competència en aquest àmbit,[26] hi estava treballant en el moment d'acabar l'estudi.

Hi ha una fase fortament participada per la ciutadania en el model que és la fase de seguiment i implementació de les polítiques i dels projectes (especialment els de caràcter social estudiats en aquesta investigació). Mitjançant les comissions corresponents, es fa un seguiment acurat dels projectes, de la seva evolució i reptes, en col·laboració articulada amb entitats, organitzacions i empreses de caràcter social.

Malgrat l'existència de personal voluntari en els projectes, quan els projectes s'executen, els espais de participació són de caire tècnic i professional i deixen més de banda els usuaris.

Finalment, l'altra fase on es potencia i valora de manera significativa la participació de les professionals, organitzacions i també –aquí sí– de la ciutadania, és en l'avaluació de les activitats i programes. Com hem dit en el punt anterior, les comissions són el recurs més utilitzat per avaluar els projectes. Tot i això, també dins dels programes es fan servir altres mètodes per avaluar i per escoltar la veu dels participants, com ara enquestes, qüestionaris, etc.

Cal destacar, però, que en les comissions de vegades s'assenyala la necessitat d'incorporar altres sistemes tècnics d'avaluació per no limitar-se a avaluacions de percepcions subjectives sobre els programes.

> *"El que m'has preguntat és sobre la meva percepció de si estan contents quan surten d'un procés després d'haver treballat amb nosaltres qualsevol tema... però no hi ha una valoració per part d'ells, almenys en les coses que jo faig. Jo puc percebre si ha agradat més o menys, però és una percepció meva, no hi ha cap estadística o enquesta on puguin dir de manera anònima, valorar, o proposar per canviar cosetes."*
>
> **Professional**

26. Val a dir que l'Ajuntament, des del 2015, ha impulsat diferents processos participatius que han tingut incidència en les prioritats pressupostàries, com el procés de participació del centre cívic, el Pla de dinamització comercial de les Galeries o el Pla director d'equipaments.

Un aspecte que destaquen les persones entrevistades és el clima de llibertat, confiança, respecte i diàleg. Tal com passa amb l'acció comunitària, per afavorir la participació social és imprescindible crear espais de diàleg perquè les organitzacions i els individus hi participin de manera lliure i se sentin amb prou confiança per expressar opinions, millores, suggeriments, etc.

> *"Jo crec que sí..., hi ha plena llibertat encara que no estiguin directament vinculats amb els programes o actuacions. Sempre hi ha hagut la llibertat de poder aportar punts de vista, valoracions... Tant per part de les professionals, que hi estan interessades o vinculades, com dels usuaris, que directament poden participar en l'avaluació o en la posada en pràctica. D'una manera dirigida per les persones que porten les activitats, però jo crec que sí, que sempre hi ha aquest* feedback*, i es vol tenir en compte l'opinió sobre el que s'està portant a terme."*
>
> **Professional**

La hipòtesi que els resultats avalen és que els individus, a mesura que participen i s'involucren en l'àmbit sociocomunitari, s'apropien també dels assoliments i cerquen respostes per a nous reptes. Es passa, doncs, d'un model d'usuari/participant a un model de participant/activista.

> *"Inclusive por responsabilidad personal. Cuanto más una persona, a nivel individual, se vea responsable de una gestión ciudadana, más se implicará. Cuanto más sienta que ha sido partícipe de la creación de esta plaza, porque ha podido participar a través de un método X, luego más responsable será: la atenderá mejor, la ensuciará menos, la cuidará más… Será incluso un vigilante de esa plaza porque a aquel que lo haga mal le dirá: «No, esa plaza es mía y tuya, por lo tanto la tienes que cuidar»."*
>
> **Polític/càrrec electe**

D'altra banda, podem assenyalar dues estratègies per afavorir el foment de la participació: 1) ajudar a prendre consciència de les necessitats i respectar els temps i els processos i 2) la creació de grups i associacions.

La presa de consciència dels individus sobre la seva situació personal, familiar o comunitària és imprescindible perquè es mobilitzin i participin en espais grupals i comunitaris per millorar les seves circumstàncies. S'opta per

treballar en una lògica de repolitització en el sentit que es mobilitza la ciutadania i les comunitats per obtenir una qualitat de vida millor. Cal recordar que el municipi de Castell-Platja d'Aro en les eleccions municipals té una mitjana de participació electoral de 8 punts inferior a la de Catalunya, un grau de participació significativament més baix.

El suport a les associacions està recollit de manera sistemàtica al programa Suport a les Associacions, i també al Reglament municipal de participació ciutadana, concretament al capítol II, Foment de l'associacionisme, article 11.

El suport a les associacions i al teixit social és una política de foment del capital social que fomenta la interlocució amb grups d'individus amb interessos particulars, la majoria de vegades amb un objectiu social sense ànim de lucre. El suport actiu a les organitzacions amb recursos, assessorament, acompanyament i finançament, si escau, ajuda a vertebrar la creació de comunitats i individus que encara no estan organitzats. Vegem-ne un exemple:

> *"Todo en el Ayuntamiento es muy difícil... No tienes voz, no vales para nada para los políticos..., ¿me entiendes? Pero mira, yo nunca entré al Ayuntamiento para quejarme de algo. Me dieron un servicio y –yo hablo de mi experiencia–, siempre entro y hago mis cosas tranquilamente en el Ayuntamiento, en el centro cívico, en el hospital, en el servicio social. La verdad, no tengo ninguna queja, ¿me entiendes? Pero para dar ideas y dar opiniones sobre cosas o para mejorar cosas…, eso no lo hace una persona, necesitas un grupo, una asociación... No; uno solo es difícil. Dentro de las asociaciones, dentro de los grupos, sí que te escuchan porque tienes un poder detrás, ¿me entiendes? Pero si vas, por ejemplo, al concejal de, pongamos, deporte: «Oye, mejor que juguéis ahí...», ¿Quién eres tú? Es difícil."*
>
> **Participant**

7.6.1.5 Graus de la participació

Un tercer aspecte que s'identifica a partir de la informació dels agents fa referència als graus de participació que els programes i el model possibiliten. Aquesta informació s'ha recollit a partir de qüestionaris i entrevistes. Amb relació als diferents graus de participació, es consolida un model de

participació social de caràcter consultiu: hi ha la voluntat d'escoltar i d'afavorir el diàleg amb usuaris i organitzacions, però en darrer terme les professionals marquen les directrius dels projectes.

> *"Al final jo crec que el mateix que diem a nivell personal... Si la comunitat és un ésser viu, hauria de ser com un mirall: com més satisfets, escoltats i reconeguts estan els individus d'una comunitat, això reverteix en la comunitat sencera. Les aportacions que fem a nivell individual jo penso que, si una persona té una millor qualitat de vida, està més satisfeta i viu que escoltar i ajudar l'altre és una cosa que ha funcionat per a ella, que l'ha fet sentir bé, que d'alguna manera és positiu... I ho faran com si fossin miralls, i això farà que la comunitat funcioni d'aquesta manera. Com més experiències hi hagi, més solida o més enfocada cap aquí serà una comunitat."*
>
> **Professional**

La participació requereix un procés de consulta, però amb el component avaluatiu de les accions que es porten a terme. Aquest nivell de consulta reflexionat s'està implementant de manera progressiva a diferents àrees de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro.

> *"Fins ara no s'ha consultat, però és veritat que ara estem esforçant-nos a treballar conjuntament; fins i tot a nivell turístic –que és molt important a Platja d'Aro– es fan reunions amb les associacions d'empresaris del passeig Marítim. Crec que es fa una reunió mensual per parlar de temes diversos, de calendaris d'activitats..., que fins ara no es feia. És una manera més de participar i de tenir en compte l'opinió del col·lectiu concret que calgui consultar o escoltar."*
>
> **Polític/càrrec electe**

Malgrat que hi ha una voluntat d'afavorir la participació social i comunitària, aquesta encara es basa altament en elements informals, no estructurada en òrgans estables o en processos formals, cosa que dificulta assolir nivells de participació que transcendeixin la consulta. En aquest sentit, la participació no és només la implicació en els projectes i la seva dimensió operativa en termes de gestió: també té incidència política.

> *"No gaire. Tornem a estar allà mateix: és més informal, però has de pensar que la immensa majoria de la gent que hi participa té bastants problemes de comprensió, per la qual cosa és molt difícil d'avaluar. I moltes vegades –és el que parlàvem abans– és el seu espai de refugi... Si tu l'estàs obligant a donar unes opinions, l'estàs forçant una miqueta. El que sí que fem és estar molt atents."*
>
> **Professional**

Un dels elements que més assenyalen els polítics i tècnics és la intenció d'oferir una administració pública, un ajuntament i unes professionals al servei de la ciutadania, amb una clara voluntat d'aproximar-s'hi i ser-hi permeable. Tot i que encara no hi ha una metodologia gaire clara i planificada per fer viable aquesta aproximació, hi ha una voluntat irrenunciable de facilitar i promoure la participació en la implicació de la ciutadania en els afers de la ciutat.

7.6.2 Conclusions, límits i reptes de futur de la participació social i l'acció comunitària

Un cop vistos els principals elements que configuren la participació social i l'acció comunitària en el model relacional-vincular, és moment de sintetitzar quina potencialitat té el model per a les professionals que treballen des d'aquest paradigma.

- No és tan important el nombre de processos, projectes i òrgans estables que es creen com la qualitat dels processos i la vertebració de grups.
- Hi ha voluntat i visió de promoure la participació social i l'acció comunitària, amb una perspectiva temporal i gradual que va de la dimensió individual/familiar, de la grupal, cap a la comunitària, la cívica i la política i que es defineix en l'escala següent:

Gràfic 13. Escala de participació segons el model relacional-vincular



Font: elaboració de l'Àrea de Dinamització Comunitària.

7.6.2.1 Dificultats i reptes

El model relacional-vincular té les seves fortaleses a la base de l'escala, en tots aquells aspectes que treballen des de la dimensió més individual i grupal fins a la creació d'espais i projectes que facilitin la circulació i la creació de capital social.

Ara bé, en la dimensió més formal de la participació (participació d'entitats i individus en els projectes, programes i altres temes de rellevància pública), es pot dir que no hi ha un model de participació definit amb unes metodologies planificades o estandarditzades.

Si bé *qui participa* està molt ben definit segons el model, es detecten algunes febleses amb relació a *com es participa*, així com també sobre *en què es participa*. En relació amb *com es participa*, cal establir metodologies participatives a l'hora de dissenyar els projectes i establir elements perquè la

ciutadania i els membres de la comunitat en puguin fer un seguiment i cal també una avaluació més organitzada i estructurada, no tan informal.

També cal promoure més processos de participació amb diferents motius (pressupostos, definició de projectes o equipaments) que fomentin l'avaluació de polítiques, tinguin més incidència en aspectes informatius i en temes rellevants per a les persones i per a les comunitats, per passar d'una dimensió comunitària a una dimensió civicopolítica.

Tot i això, cal actualitzar les dades i remarcar que des que va acabar el treball de camp d'aquesta recerca s'han iniciat processos participatius amb incidència en polítiques públiques d'altres àmbits i àrees que no s'han estudiat en aquesta recerca i que estan sent motor de canvi en la presa d'algunes decisions de l'Ajuntament.

8 Anàlisi de resultats i impacte del model relacional-vincular

Un dels objectius de la recerca és avaluar l'impacte del model relacional-vincular que apliquen les professionals que treballen amb persones, grups i la comunitat al municipi de Castell-Platja d'Aro i s'Agaró. Aquests objectius es poden concretar en dos de més específics:

a. Identificar i valorar quins han estat els principis, criteris, metodologies i actuacions que han influït en la pràctica diària de les professionals. Saber també a quins recursos i serveis les professionals i ciutadans atribueixen un valor significatiu.

- Identificar els beneficis que el model d'intervenció ha aportat.
- Identificar els aspectes que no han contribuït a la millora de les situacions de la població.

b. Identificar resultats produïts a partir de l'aplicació del model.

- A nivell professional.
- A nivell dels participants
- A nivell de la comunitat.

És moment, doncs, d'identificar els principals resultats i impactes de la recerca, estructurats segons col·lectius.

Presentem una síntesi dels elements principals per remarcar el que és realment rellevant. Cal, però, no oblidar que la recerca ha produït informació que permet analitzar àmpliament i de manera particular i aprofundida altres subàmbits i dimensions, tant des d'un punt de vista quantitatiu com qualitatiu.

Una de les qüestions clau és fonamentar en proves empíriques que, efectivament, l'aplicació del model que volem validar té uns efectes positius per als individus que hi participen.

En aquest capítol ens basarem en els resultats dels 215 qüestionaris emplenats per participants dels diferents programes municipals, i n'analitzarem l'impacte en els individus. Com hem explicat a la metodologia, els resultats es basen en l'anàlisi de 5 de les 9 dimensions que proposa l'INE per estudiar la *qualitat de vida* (entesa no només des d'un punt de vista econòmic i de renda).

8.1 Impacte de l'aplicació del model sobre participants dels serveis i programes

8.1.1 La creació de contextos i projectes nutricis per als participants

Castell-Platja d'Aro posa en marxa projectes i serveis que es creen per atendre les necessitats que es detecten escoltant la població. Les professionals que han participat a l'estudi valoren majoritàriament la importància de generar propostes en clau de normalització dels serveis. Però no tots els programes i projectes es van iniciar des d'una perspectiva normalitzadora. Per comprovar els efectes de l'estigmatització dels serveis, es va demanar a les persones enquestades si van viure la participació en el programa com una oportunitat de millora o no, i per quin motiu.

Taula 15. La participació en els programes es va viure com una oportunitat de millora? *(abans de començar)*

	Sí	No	Base
Adolescència	51,3	48,7	39
Espais Familiars	84,0	16,0	25
Aula d'Adults	95,2	4,8	62
Gent Gran	70,7	29,3	41
Acollida i Convivència	82,6	17,4	46
TOTAL	**78,4**	**21,6**	**213**

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i Fundació Pere Tarrés, 2016.

En relació amb la primera de les qüestions plantejades, gairebé el 80% es decanten pel *sí*, i s'observa com les respostes són múltiples però coherents en funció del programa. Per exemple, els participants al programa d'Adolescència veuen en l'entrada al servei municipal una via per aconseguir una millora personal o educativa, però com que hi ha certa estigmatització del programa, no tots ho viuen com una oportunitat de millora.

La motivació dels participants al programa d'Espais Familiars és clara: créixer personalment i dotar-se de millors eines per a la cura dels fills. Els de l'Aula d'Adults també: volen aprendre i alfabetitzar-se. Finalment, tot i que amb diferències, la motivació dels participants als projectes de Gent Gran i Acollida i Convivència són el creixement personal, incrementar les competències bàsiques (llegir i escriure en català i castellà) i millorar el seu capital social al municipi.

Tots aquests elements són especialment rellevants si els vinculem amb l'evidència que les persones que arriben al programa per primer cop tenen

baixes expectatives sobre les pròpies capacitats i el potencial recorregut vital, ja sigui perquè els han derivat d'altres recursos on senten que "han fracassat" (especialment de recursos educatius) o bé perquè pensen que "cal fer-ho", però sense viure-ho conscientment com una oportunitat per a les seves vides.

> *"Per això deia que és molt integral. Quan arriben al programa estan... –parlo en general–, hi ha casos que particularment estan molt tocats. Recordo casos de noies que venen molt afectades amb l'estigma: «És que jo sóc així i d'això no surto». He de dir que una de les meves funcions principals és revertir precisament això."*
>
> **Professional**

Taula 16. Per què *sí* que ho vas viure com una oportunitat de millora?

	Apoderament i creixement personal	Competències bàsiques	Competències professionals	Accés als drets de ciutadania	Èxit educatiu	Competències parentals	Reforç xarxa relacional i de proximitat	Professional/s del servei	Tenir una rutina	Altres	Base
Adolescència	16,7	-	8,3	-	58,3	-	-	8,3	8,3	-	12
Espais Familiars	10,0	-	-	-	-	80,0	5,0	5,0	-	-	20
Aula d'Adults	22,4	59,2	-	-	-	-	10,2	-	6,1	2,0	49
Gent Gran	34,8	17,4	-	-	-	-	21,7	-	13,0	13,0	23
Acollida i Convivència	22,2	22,2	3,7	3,7	-	-	25,9	7,4	3,7	11,1	27
TOTAL	**22,1**	**29,8**	**1,5**	**0,8**	**5,3**	**12,2**	**13,7**	**3,1**	**6,1**	**5,3**	**131**

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i Fundació Pere Tarrés, 2016.

Els motius pels quals els participants no van viure els projectes com una oportunitat de millora des de l'inici són diversos segons el programa. Hi ha un estigma important respecte al projecte d'Adolescència; els participants als

projectes d'Espais Familiars, de l'Aula d'Adults i d'Acollida i Convivència majoritàriament desconeixien la potencialitat real que poden arribar a tenir aquests espais; finalment, respecte als participants de Gent Gran, es destaca que més del 60% mostraven incertesa en el moment d'entrar-hi o bé s'hi van apuntar simplement per tenir una rutina que els fes sortir de la inactivitat de la jubilació.

Si se centra l'anàlisi en la percepció actual d'aquestes persones del programa com una oportunitat de millora, el resultat és aclaparador: el 98,5% ho veuen així, i només el 5% dels participants de Gent Gran (2 persones) i el 2,2% dels d'Acollida i Convivència (1 persona) es decanten per l'opció *no*.

Taula 17. La participació en els programes es viu com una oportunitat de millora? *(en el moment actual)*

	Sí	No	Base
Adolescència	100,0	-	38,0
Espais Familiars	100,0	-	25,0
Aula d'Adults	100,0	-	56,0
Gent Gran	95,0	5,0	40,0
Acollida i Convivència	97,8	2,2	46,0
TOTAL	**98,5**	**1,5**	**205,0**

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i Fundació Pere Tarrés 2016.

També és interessant comparar les dades de la taula *Per què* sí *que ho vas viure com una oportunitat de millora?* i la taula *La participació en els programes es viu com una oportunitat de millora*, ja que, com es pot comprovar, en totes dues es pregunta si l'espai es percep com una

oportunitat de millora, però en diferents moments: en aquest cas en l'actualitat i, a la **Taula 16**, a l'inici de la participació. La millora afecta tots els grups i, especialment, el programa d'Adolescència.

En la majoria de casos, la realitat de cada un dels programes ha fet canviar el motiu pel qual les persones usuàries veuen la seva participació com una oportunitat de millora. En el cas dels adolescents, el motiu de millora més escollit a l'inici, "Èxit educatiu", ha passat a ser el segon, mentre que l'ítem que va ser escollit en segon lloc, "Apoderament i creixement personal", en l'actualitat és el primer. Es constata, doncs, que tot i que la millora educativa també és essencial en el programa, el que més valoren és l'aprenentatge, el creixement i l'evolució personal, que són eines per a l'estabilitat emocional que els ajuden a tirar endavant. Passa una cosa semblant amb la resta de projectes, ja que, a banda de la millora més evident, l'espai també els permet créixer i evolucionar.

Taula 18. Per què *sí* que ho vius com una oportunitat de millora?

	Apoderament i creixement personal	Competències bàsiques	Competències professionals	Accés als drets de ciutadania	Èxit educatiu	Competències parentals	Reforç xarxa relacional i de proximitat	Professional/s del servei	Tenir una rutina	Altres	Base
Adolescència	56,8	2,7	13,5	-	21,6	-	-	5,4	-	-	37
Espais Familiars	36,0	-	-	-	-	56,0	8,0	-	-	-	25
Aula d'Adults	26,7	60,0	-	-	-	-	13,3	-	-	-	45
Gent Gran	41,2	20,6	-	-	-	-	29,4	2,9	2,9	2,9	34
Acollida i Convivència	35,1	27,0	2,7	2,7	-	-	18,9	8,1	-	5,4	37
TOTAL	**38,8**	**25,3**	**3,4**	**0,6**	**4,5**	**7,9**	**14,0**	**3,4**	**0,6**	**1,7**	**178**

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i Fundació Pere Tarrés, 2016.

El tema principal d'aquesta categoria són els efectes de l'estigmatització dels projectes i programes respecte al plantejament de normalització que fan. Alguns participants parlen dels efectes que ha tingut per a ells l'estigmatització dels projectes. Les professionals i participants de la UEC[27] han estat els que més han parlat d'aquest tema, ja que ha estat l'espai o projecte amb més càrrega estigmatitzadora. Les dades qualitatives confirmen que, a l'inici del programa, gairebé la meitat dels participants no consideraven la derivació com una oportunitat.

> *"Bueno, mira, al principio, cuando me lo dijeron, me sentí un poco... mal. Como diciendo... te están echando de aquí. Como si no vales ¿no? Pero bueno, por dentro,yo sabía que valía, sabía que no era un chico muy conflictivo, ni que no quiere estudiar, ni nada de esto... Simplemente que yo sabía que podía, pero bueno, la profesora o professor –no recuerdo muy bien– me lo dijo así, y al principio dije... ¿Sabes? Me quieren echar de aquí, como que estorbo, como que molesto ¿no? Pero, bueno, luego bien, luego bien."*
>
> **Participant**

Alguns usuaris reflexionen sobre oferir l'acompanyament de manera més generalitzada i normalitzada: que els serveis socials, que encara tenen una imatge relacionada amb certs grups socials vulnerables, poguessin ser una oportunitat per a tota la població. Apostar per la normalització no vol dir que es deixin d'oferir projectes, serveis i atenció especialitzada, sinó que s'ofereix una atenció especialitzada dins d'un marc normalitzador. El plantejament és atendre la diversitat dins un marc normalitzat.

> *"Creo que todo el mundo lo necesita esto, no sé... no sólo las personas que tenemos problemas en la vida o que la vida nos golpea. Yo creo que es bueno para todo el mundo."*
>
> **Participant**

27. UEC: unitat d'escolarització compartida.

8.1.1.1 Ser el centre de la mirada i d'una intervenció en xarxa

El model de treball en xarxa de Castell-Platja d'Aro genera un impacte positiu en el benestar de les professionals. Tanmateix, la bondat d'aquest model rau en l'impacte positiu en els ciutadans i ciutadanes en general, i de manera particular en els usuaris i usuàries directes.

A les entrevistes, el treball en xarxa té una valoració molt positiva en relació amb els efectes sobre la vida de les persones i els diferents protagonistes el consideren un model d'èxit. Es percep que el treball en xarxa ajuda a aconseguir els objectius de millora de la qualitat de la vida dels ciutadans i ciutadanes i ho fa, a més, de manera més ràpida i eficaç.

Finalment, quan es pregunta als participants quina és la seva percepció de treball en xarxa i del treball conjunt dels programes, tot i que no en coneixen el funcionament tècnic, hi donen una puntuació elevada.

Taula 19. Puntuació mitjana d'aspectes del model per part de persones que actualment participen en programes analitzats (1 és gens i 4 és molt)

	Participants programa		Antics participants	
	Coordinació i treball conjunt entre el servei i altres serveis	Base	Coordinació i treball conjunt entre el servei i altres serveis	Base
Adolescència	4,0	4	3,3	35
Espais Familiars	3,6	18	3,1	7
Aula d'Adults	3,4	34	3,0	25
Gent Gran	3,2	30	3,1	10
Acollida i Convivència	3,5	24	3,4	21
TOTAL	**3,4**	**110**	**3,2**	**98**

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i Fundació Pere Tarrés, 2016.

D'altra banda, la percepció de satisfacció en relació amb el treball en xarxa es manté en el temps, ja que els resultats són similars als que presenten els qüestionaris a participants que ja no estan vinculats a cap programa o servei.

Els destinataris de la intervenció social i educativa també confirmen l'impacte positiu en la vida de les persones que s'apropen als diversos serveis i la percepció de xarxa protectora també es veu confirmada. Alguns participants ho expliquen de la manera següent:

> *"Yo cuando entro en el* centre cívic*, no hay un servicio, además... Voy a dar un ejemplo: una chica que no habla bien el idioma, se va al médico, el médico es un servicio que gestiona el Ayuntamiento; entonces, como la chica no habla el idioma, llaman y... llaman al* centre cívic *y desde aquí envían una chica que traduce... Entonces, ¡trabajan juntos! Sí, hay una colaboración entre ellos. Muchas veces me envían de aquí a servicios sociales, o... a la biblioteca también. Entonces, cuando hablas del* centre cívic*, de servicios sociales, de la biblioteca.. yo siempre pienso que es lo mismo: ¡hasta las caras! Hay veces que a trabajadoras de aquí, las encuentro en la biblioteca... ¡Hasta las trabajadoras se cambian! Entonces... cuando me dicen* centre cívic*, siempre en mi cabeza* centre cívic *es biblioteca, es servicio sociales, ¡es el mismo lugar! ¿Es la realidad o no? Muchas trabajadoras que trabajan aquí, trabajan en la biblioteca, también en el centro cívico..."*
>
> **Participant**

D'altra banda, un element que les entrevistes i els qüestionaris certifiquen és que les persones que actualment participen en els programes valoren tots els ítems amb índexs de confiança molt alts. Cal destacar de manera especial la confiança en les professionals, la connexió emocional amb elles i la utilitat de la participació.

Taula 20. Puntuació mitjana d'aspectes del model per part de persones que actualment participen en programes analitzats (1 és gens i 4 és molt)

	Confiança en les professionals del servei	El servei està sent útil?	Els meus objectius (el que esperava) i el de les professionals són els mateixos?	Connexió emocional amb les professionals	Base
Adolescència	4,0	3,5	3,3	3,3	4
Espais Familiars	3,9	3,9	3,8	3,9	18
Aula Adults	3,9	3,8	3,5	3,7	34
Gent Gran	3,6	3,5	3,2	3,5	30
Acollida i Convivència	3,8	3,6	3,6	3,8	24
TOTAL	**3,8**	**3,7**	**3,5**	**3,7**	**110**

Font: elaboració pròpia.

8.1.1.2 Resultats sobre percepció subjectiva en relació amb l'acció comunitària i la promoció de la participació social

Les professionals expressen de manera molt clara que la connexió emocional existeix:

> *"Treballant des d'aquest model amb joves i adolescents… Quan els veia al carrer i em saludaven, em feien un petó i m'explicaven coses que ni els preguntava… Aquesta confiança, jo la vivia amb un sentiment d'emoció i pensava: "Mare meva, com estaves i com estàs!"*
>
> **Professional**

Alguns usuaris viuen aquesta connexió emocional com un record important que els ha quedat. Les professionals que participen en la Comissió per a la Promoció de la Convivència també parlen de la *connexió emocional* que implica aquest model:

> *"Sí, és el que et deia: com que ens sentim bé, ens sentim amb bon rotllo i ben tractats... Sí que és una cosa professional per la qual ens vam començar a reunir, però ara els vincles van una mica més enllà. El conjunt de coses és positiu, t'hi sents a gust."*
>
> **Professional**

Pel que fa als nivells de participació, presentem a continuació els programes socioeducatius i sis ítems amb què mesurem aquesta participació.

Globalment, les persones usuàries en fan una valoració bastant alta i tots els ítems es troben al voltant de 3 punts o més (sobre 4). En concret, s'observa que les persones participants en els programes d'Adolescència i d'Espais Familiars puntuen per damunt dels valors globals. En canvi, les persones participants en els programes Aula d'Adults, Gent Gran i, sobretot, Acollida i Convivència, puntuen per sota de la resta l'ítem "Els participants avaluen la participació i proposen nous espais". Respecte al programa Acollida i Convivència, a més, no s'observa una valoració gaire alta a l'ítem "Els participants fan propostes que es porten a terme", ja que obté un 2,4 en una escala que va de l'1 al 4.

Taula 21. Puntuació mitjana del grau de participació de les persones que actualment participen en aquests programes (1 és gens i 4 és molt)

	Els participants fan les activitats que proposen les professionals	Els participants són consultats i donen l'opinió sobre les activitats	Els participants fan propostes que es porten a terme	Els participants avaluen les propostes que es realitzen	Els participants avaluen la participació i proposen nous espais	Hi ha canals per poder expressar i proposar idees	Base
Adolescència	3,8	4,0	3,3	4,0	4,0	4,0	4
Espais Familiars	3,9	3,7	3,7	3,6	3,4	3,7	18
Aula d'Adults	3,6	3,5	3,2	3,4	2,9	3,5	36
Gent Gran	3,6	3,3	3,3	3,4	2,9	3,3	32
Acollida i Convivència	3,7	3,5	2,4	3,4	2,1	2,9	25
TOTAL	**3,7**	**3,5**	**3,1**	**3,4**	**2,9**	**3,4**	**115**

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i de la Fundació Pere Tarrés, 2016.

Finalment s'analitza l'opinió sobre els programes de totes aquelles persones que ara no en formen part. Globalment aquestes persones puntuen de forma similar als que actualment sí que hi participen, amb xifres que se situen per damunt del 3, excepte per a l'ítem "Els participants avaluen la participació i proposen nous espais", que obté un 2,7.

8.2 Impacte del model sobre les professionals que hi participen

8.2.1 Efectes del treball en xarxa en el benestar de les professionals

Un dels efectes que es perceben analitzant el teixit social del municipi és el benestar en l'exercici de la pràctica professional, i així ho reflecteixen les entrevistes. Aquest aspecte sembla clau per entendre la millora en la intervenció dels diferents programes i serveis. El tipus de treball en xarxa que es fa a Castell-Platja d'Aro és font d'aprenentatge, benestar i satisfacció generalitzada entre les professionals entrevistades. Resulta especialment rellevant que força professionals facin servir la paraula *relax* quan, en altres contextos d'intervenció social i educativa, hi abunda la percepció de tensió o estrès.

> *"Sí, amb molt de benestar. I segur, segur que m'ha aportat coses molt bones: arribar a casa, estar bé... Estar satisfeta del que s'ha pogut fer. Bé, això et relaxa molt. A vegades tornes i dius: «Ostres, no tinc suport, no hi ha ningú, serveis socials no ajuda, no ho veu així». En canvi, jo, moltes vegades, a Platja d'Aro, he tingut la sensació que portem ulleres diferents. I hem vist un mateix cas des de punts de vista diferents: uns perquè el teniu més pròxim i el viviu; i els altres... El respecte, el saber compartir... Per exemple dir: «Ostres, provem això que dieu! Perquè penso que vosaltres sou els que ho coneixeu més, doncs provem-ho, oi?» O al revés, que puguem dir: «Ostres, aquí hem de fer alguna cosa més contundent, no? Jo ja ho sé, eh? Vosaltres porteu molt de temps aquí, esteu amb el nano, l'heu vist molt, esteu –penso– com molt enganxats aquí... i no podeu veure-hi més enllà: hem d'intentar fer això, no us sembla?». I des de l'altra banda diuen: «Va sí, provem-ho!» I això et complau moltíssim!"*
>
> **Professional**

Hi ha dos ingredients recurrents en les descripcions que les professionals fan dels efectes del treball en xarxa sobre si mateixes: confiança i sentiment de no estar soles. Aquests ingredients s'acorden amb la qualitat humana del treball compartit a què fèiem referència i ens permeten afirmar que aquest model de treball no només reforça la protecció sobre els usuaris més

vulnerables dels serveis, sinó que també té funció protectora sobre els agents socials i educatius.

> *"Jo crec que, una mica, m'ha generat un canvi en la manera professional d'intervenir, que potser és un canvi que s'ha anat generant al llarg dels anys. Abans era com molt més directiva en les meves intervencions, però m'he adonat que és més efectiu posicionar-me com a acompanyant i que les persones prenguin les seves decisions. Els faig costat, però no faig una orientació directiva. Penso que aquest canvi s'ha produït durant els anys que he participat en el treball en xarxa i a la Comissió."*
>
> **Professional**

Aquesta confiança i valoració mútua entre els diferents serveis és generalitzada, però sorprèn la confiança en el compromís dels responsables polítics i, encara més, el canvi de perspectiva en relació amb els cossos policials.

8.2.2 La confiança de les professionals

Les professionals externes a l'Ajuntament i els càrrecs electes destaquen la *importància de la confiança que aquests últims dipositen en les professionals municipals* com un element generador de confiança cap al sistema institucional.

> *"Penso que els polítics aquí us donen molt de suport, creuen molt en vosaltres. Penso que us donen molta confiança, teniu força màniga ampla, i això és un èxit. Això és un èxit! Perquè si un polític pot veure amb bons ulls tot el tema social, pot créixer. Quan el tema social es queda en un quart, en un cinquè lloc, no s'avança. Jo penso que a Platja d'Aro teniu molta sort... Bé, també ho sabeu portar molt bé. Fa molts anys que hi sou i sabeu com heu de dir i com heu de fer les coses... Però penso que són prou pròxims a vosaltres. Des de fora. No ho sé."*
>
> **Professional**

Hi ha percepció de seguretat: entre professionals es detecta una sensació de seguretat pel fet de treballar a Platja d'Aro i amb aquest model. Una professional de l'EAIA destaca que és una garantia de confiança i de suport

poder resoldre un cas conjuntament amb les professionals de Platja d'Aro. Això és "treballar sobre segur".

> *"I amb una sensació que, bé, increïble! I per què? Perquè té molt de coixí, no? S'ha sentit* superrecolzada *per tota la base i tot l'engranatge que hi ha a Platja d'Aro."*
>
> **Professional**

Per a la millora de la confiança en el sistema polític local, les professionals també consideren essencial el suport de l'Ajuntament als programes analitzats i el gran nombre de recursos personals, materials i econòmics que s'hi destinen.

8.3 Impacte de l'aplicació del model sobre el conjunt de la comunitat

De manera general, el model és valorat tant pels seus beneficis en les persones participants en els diferents programes com per la comunitat en el seu conjunt.

8.3.1 Creació d'un nosaltres: la creació d'una comunitat i d'un sentit cívic

Els programes i projectes que implementen el model relacional-vincular potencien especialment individus, que creixen en nivell de compromís, consciència i responsabilitat social.

Professionals i responsables polítics destaquen que la implicació i el suport ciutadà permanent faciliten el desenvolupament de projectes que milloren la qualitat de vida de les persones.

Les professionals consideren que treballar des d'aquesta perspectiva activa la implicació amb la comunitat, que es manifesta de manera especialment intensa en les persones que fan tasques de voluntariat.

> *"Claro, ves las cosas de otra manera. O sea, yo siempre he sido una persona que en el pueblo ha sido voluntaria con adolescentes… No sé, desde joven siempre lo he hecho, no sé por qué, pero siempre me ha encantado estar con ellos. Cuando las monitoras me han necesitado y mi*

trabajo me lo ha permitido, he ayudado. Entonces con los jóvenes aún más, porque claro empezamos con los jóvenes, y pienso que para ellos es importantísimo. Entonces yo también tenía que estar a su altura: es que tienes que entenderlos y comprenderlos… y personalmente haces un trabajo; si no lo haces, no puedes."

Voluntària

8.3.2 La creació de vincles i l'apoderament comunitari

Les persones entrevistades identifiquen elements del model d'intervenció que tenen com a efecte l'apoderament de la comunitat. L'observació, l'escolta a la comunitat i la presa de consciència són aspectes metodològics que afavoreixen processos d'inclusió personals en el marc comunitari. Acompanyem la persona perquè sigui motor de canvi a la seva comunitat.

Les intervencions comunitàries a Castell-Platja d'Aro tenen com a efecte la creació de vincles socials i la reducció de l'aïllament social, especialment entre les persones amb relacions més febles. L'apoderament també s'aconsegueix potenciant el vincles i tenint una especial cura de les relacions entre els membres de la comunitat. Per crear consciència de comunitat entre les persones que hi participen, és clau generar vincles comunitaris i afectius, de solidaritat i identificació mútua.

"Jo crec que se'n generen, de vincles, ja que les persones se senten molt més vinculades a allà on viuen, senten els serveis molt més propers, se senten reconegudes i, a més a més, se senten capacitades per tirar endavant la seva situació personal, i senten, doncs, que l'entorn i les persones que hi ha al seu voltant els poden fer aquest acompanyament, oi?"

Professional

L'apoderament comunitari que en resulta es concreta en la creació de recursos i estructures comunitàries com ara projectes, comissions, equips i metodologies amb una perspectiva i visió de la intervenció comunes.

"O que estén jugando todo el día con el ordenador..., o con el móvil. Estas cosas no deberían ser posibles. Nosotros, quizás, para prevenir estos primeros síntomas que dan, que son llamativos cuando salen, sí que

> *tendríamos que tener alguna* xarxa*, alguna forma de vincular estos niños para que, cuando lleguen a su etapa de adolescencia, no den problemas que ya son muy difíciles de superar, o de mejorar. Entonces ya es más difícil."*
>
> **Professional**

L'acció de les persones voluntàries té, doncs, un paper transformador. A l'Aula d'Adults, un nombre important de participants ha tingut l'oportunitat d'experimentar-ho.

> *"Sí. Quan jo vaig començar a l'Aula d'Adults no era la mateixa persona que soc ara. Primer estava en una situació determinada que no és la mateixa que ara, gràcies a Déu... Suposo que estava passant per una depressió o per alguna cosa d'aquestes que un passa. Realment, vaig arribar a l'Aula com aquell que veu una corda i s'hi agafa... i vaig anar estirant."*
>
> **Voluntari**

8.3.3 Impacte del treball en xarxa en el conjunt de la comunitat

Per destacar l'impacte positiu del treball en xarxa, les persones entrevistades posen l'accent en la dimensió comunitària i el caràcter preventiu del model. Més que en el fet de "treballar en xarxa" (metodologia de coordinació de les professionals), es posa l'èmfasi en l'acció de "teixir la xarxa", de construir relacions entre professionals, entre professionals i persones usuàries i, sobretot, entre la ciutadania. Es pretén que, més enllà dels espais i horaris d'intervenció de les professionals, es generin vincles duradors que tinguin un efecte protector en la vida de les persones, sobretot de les persones que viuen situacions complexes.

> *"Yo creo que si las profesionales experimentan este tipo de modelo y manera de relacionarse entre ellos y los usuarios, y los usuarios también lo han experimentado, es una manera de estar en la relación muy diferente; con unas reglas de relación diferentes. Yo pienso que luego se puede o no trasladar, pero como mínimo está la posibilidad porque tú ya has vivido, te han acompañado de una determinada manera, te han escuchado de una determinada manera, han entendido lo que a ti te pasa de una determinada manera… Y eso está ahí para que todo el mundo lo pueda trasladar a lo*

familiar, a lo comunitario y a las relaciones con otros servicios y otros profesionales, o no. Pero como mínimo tenemos esa experiencia de estar relacionándonos desde otro punto. Yo pienso que aporta la posibilidad de hacerlo extensible."

Professional

8.3.4 Tot generant ecosistemes de cohesió social

Aquests processos tenen un impacte en la integració dels col·lectius més vulnerables, en la cohesió social i en les actituds que l'afavoreixen. El contacte entre persones usuàries de diversos col·lectius socials i professionals reforça la confiança i el vincle, i comporta la creació d'un *nosaltres* que cerca la convivència i el reconeixement de la diversitat com a valor.

"¡Sí, sí..., mucho, mucho, mucho! Yo soy así y no es la primera vez que participo en esto... Verás, soy así de antes de venir a este país o al otro país –porque estaba en otro país antes–, pero ahí me ayudaron mucho también, me ayudaron mucho. Oye, cuando aprendes a convivir, ¡lo tienes... lo tienes todo! Si no sabes convivir, estás muy cerrado y estás jodido... Si hablas bien y tienes un corazón blanco que ama a la gente que es capaz de amar, de dar para recibir, y tienes un corazón que acepta al otro, entonces tienes amigos, tienes familia, tienes de todo. Si no tienes esto, no tienes nada..."

Participant

La informació qualitativa recollida revela que el model es caracteritza per la proximitat: una administració pública (amb les seves professionals, és clar) propera, centrada en la persona i amb voluntat d'adaptar-se a les necessitats dels usuaris per obtenir un clima de confiança.

"Yo creo que, más que con el sistema político, es con el sistema de profesionales que trabajan en las diferentes áreas del servicio público. No sabéis (o sí que lo sabéis, porque estáis directamente trabajando con la gente) que a veces, en muchos de estos servicios (cuando hemos hablado de la policía, de urbanismo, de servicios sociales, de esport, *de juventud, de cualquiera de los trabajos que están al servicio de la sociedad), a veces*

> *no se valora el trabajo de las personas en general. Cuando hablo de personas, hablo de todo el grupo. Como en todos los trabajos, como en toda la sociedad, siempre hay pequeñas deficiencias. Pero yo creo que no se os valora. Por lo tanto, a mí, lo que sí se me enseñó es a valorar, con un sentido más real y si quieres mejor, el gran trabajo –y no es por la entrevista, te lo digo bien claro...– que se hace en todas las áreas."*
>
> **Polític, càrrec electe**

Convé destacar que la proximitat i el clima de confiança en la relació amb les institucions públiques està directament relacionat amb els càrrecs electes, la seva percepció del model i la relació que estableixen amb la ciutadania.

Les professionals i participants constaten que, si la ciutadania percep els càrrecs electes com a propers, millora la confiança en el sistema polític local.

> *"Yo creo que cuesta ver que, detrás de los proyectos, a parte de los profesionales que son la primera cara que ven, están también los políticos. Es como que, a veces, la gente tiene una idea de los políticos en general y no tanto de las personas concretas que hay en las políticas municipales. Yo ahí sí que me planteo que igual habría que hacer cosas –en el sentido de la autocrítica– para que pudieran tener más presente que, detrás del servicio y del profesional que se ve, hay toda una estructura que está trabajando para que eso funcione y que está apostando por ello; igual es que a veces no lo sabemos transmitir."*
>
> **Professional**

Càrrecs electes, professionals i participants reconeixen la importància que té la participació en els programes analitzats per millorar la confiança de la ciutadania en el sistema polític local. Els agents destaquen que, per mitjà de les activitats i programes, la ciutadania que hi participa pot conèixer millor el sistema polític local i, en conseqüència, confiar-hi més. Els participants puntualment fan referència als programes i les entitats com a espais facilitadors d'informació i eines de proximitat del sistema polític local.

Respecte al grau de confiança en el sistema judicial, aquest efecte positiu general és inferior. A la taula següent observem com només una de cada tres persones enquestades considera que sí que ha augmentat el seu grau de

confiança en aquest poder. Les persones participants en el programa d'Acollida i Convivència són les que hi han incrementat el seu nivell de confiança, possiblement perquè el col·lectiu ha tingut una relació directa amb algun dels organismes del sistema judicial.

Professionals i càrrecs electes vinculen l'augment de la confiança en el sistema judicial amb el fet que s'hi hagi tingut alguna experiència positiva – cas d'algunes famílies en relació amb el sistema de justícia juvenil.

> *"I la confiança amb el sistema judicial? Jo penso que això és molt particular, depèn de l'experiència de cadascú... Però no té a veure amb el PFI?,[28] no. Perquè serien dos serveis que es troben en algun cas concret... coses molt aïllades i que no hi influeixen directament."*
>
> **Professional**

Per a la cohesió d'una comunitat és bàsica la confiança en les institucions de proximitat, especialment en les que tenen funcions de control social, com la policia. En termes de confiança de la ciutadania, la Policia Local és la que en surt més beneficiada després d'haver participat en els diferents programes de Castell-Platja d'Aro. El 56% de les persones que en formen part han millorat la seva confiança en la policia municipal. Sorprèn la dada dels participants del programa Espais Familiars, ja que només el 16% de les persones enquestades hi té més confiança.

28. Programa de formació i inserció.

Taula 22. Millora del grau de confiança en la Policia Local

	Sí	No	Base
Adolescència	42,1	57,9	38
Espais Familiars	16,0	84,0	25
Aula d'Adults	65,6	34,4	61
Gent Gran	72,5	27,5	40
Acollida i Convivència	65,2	34,8	46
TOTAL	**56,7**	**43,3**	**210**

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i la Fundació Pere Tarrés, 2016.

Les professionals i càrrecs electes destaquen la percepció de proximitat de la Policia Local segons la seva implicació en els programes analitzats, i també valoren que s'hagi implicat en el model de treball comunitari del municipi. Es té la mateixa percepció dels Mossos d'Esquadra.

> *"La Policía Local, a mí me da la impresión que, en estos casi 20 años que llevo como* regidor*, y además como persona que desde el 85 estoy viviendo aquí, creo que ha pasado de tener una función meramente de vigilancia, de control, y de denuncia –en los casos en que había que denunciar–, a ser una parte integrada casi en nuestra sociedad."*
>
> **Polític, càrrec electe**

Tots els agents constaten que les persones que han participat en els programes analitzats han incrementat la confiança tant en el cos de la Policia Local com en els Mossos d'Esquadra.

Les evidències recollides permeten afirmar que el model analitzat té efectes sobre la confiança de la ciutadania en els responsables polítics, el sistema

judicial i els cossos de seguretat, tot i que de manera desigual. La taula següent resumeix aquestes dades, en general positives. La confiança en la Policia Local i els Mossos d'Esquadra és lleugerament superior a la que hi ha respecte del sistema polític i judicial. S'observa que són els participants del programa d'Adolescència els que en fan una valoració més baixa.

Taula 23. Grau de confiança en estaments municipals (valoració d'1 a 4, en què 1 equival a "gens de confiança" i 4 a "molta confiança"

	Sistema polític	Base	Sistema Judicial	Base	Policia Local	Base	Mossos d'Esquadra	Base
Adolescència	2,0	36	2,3	35	2,7	39	2,7	39
Espais Familiars	2,8	25	3,0	25	3,2	25	3,2	25
Aula d'Adults	3,2	59	3,0	49	3,5	62	3,3	62
Gent Gran	3,2	40	2,8	28	3,5	39	3,3	36
Acollida i Convivència	3,0	44	2,9	37	3,5	44	3,3	45
TOTAL	**2,9**	**204**	**2,8**	**174**	**3,3**	**209**	**3,2**	**207**

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i la Fundació Pere Tarrés, 2016.

D'acord amb les dades de confiança en el sistema polític, pràcticament la meitat de les persones consideren que hi confien més després d'haver participat en els programes de l'Ajuntament. Però la millora no és la mateixa en tots els programes. Són els participants del programa de Gent Gran els que més han augmentat la confiança respecte al sistema polític (3 de cada 4 enquestats han respost *sí*) i, contràriament, són els participants en el programa d'Espais Familiars i, sobretot en el d'Adolescència, els que presenten un grau més baix de confiança, tal vegada perquè són programes que s'implementen amb menys perspectiva comunitària.

Taula 24. Millora del grau de confiança en el sistema polític

	Sí	No	Base
Adolescència	18,9	81,1	37
Espais Familiars	36,0	64,0	25
Aula d'Adults	55,7	44,3	61
Gent Gran	75,0	25,0	40
Acollida i Convivència	56,5	43,5	46
TOTAL	**50,7**	**49,3**	**209**

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i la Fundació Pere Tarrés, 2016.

9 Conclusions i criteris per a la implementació del model

9.1 Tornant al principi: resposta a la hipòtesi de treball

Un cop vist com el model relacional-vincular impacta sobre els individus, les professionals i el conjunt de la comunitat, tornem a la hipòtesi d'aquesta recerca, a la pregunta que enceta aquesta investigació:

> *Treballar amb un model relacional-vincular i amb fonaments propis de la pedagogia social comunitària ha millorat la qualitat de vida i el benestar de les persones que han participat en els projectes del municipi, ja que s'ha enfortit la salut comunitària de la població, la participació social i l'apoderament de les persones i de les comunitats i s'ha avançat en la construcció d'un model de ciutadania crític, actiu i compromès.*

D'acord amb la primera part de la hipòtesi, les respostes dels usuaris i professionals recollides en entrevistes i en qüestionaris evidencien que l'aplicació d'aquest model de treball socioeducatiu té un impacte multidimensional i positiu en les condicions de vida de les persones: se senten més properes als recursos i professionals de l'Administració, confien més en el seu projecte de vida, creix el seu nivell de benestar subjectiu en sentir-se escoltats i la sensació de seguretat i confiança en l'entorn es fa més sòlida. I, des d'una perspectiva que transcendeix l'individu, s'incrementa significativament el capital social, la xarxa de relacions i la circulació social de les persones, i també els circuits d'inclusió que es dibuixen a partir d'aquí.

Aquestes conclusions concorden amb les idees i directrius que marquen els darrers textos legislatius a diferents nivells (supracomunitari, estatal i regional), les darreres recerques en l'àmbit acadèmic i el posicionament i propostes de bona part dels agents interessats a Catalunya en les polítiques

socials. Tots consideren necessari aprofundir en la integració del model d'atenció social i el model d'atenció sanitària, amb el focus en la persona usuària, afavorint-ne la promoció de la independència, la creació d'entorns físics i socials facilitadors, la protecció i garantia de la intimitat i privacitat i un increment del benestar subjectiu, tant des d'un punt de vista identitari com d'autoconcepte.

Aquesta integració en el municipi de Castell-Platja d'Aro, si bé no està articulada institucionalment, sí que s'articula operativament en xarxes de treball interdisciplinari.

És un fet que el treball socioeducatiu, que actua com a mecanisme de canvi en la vida de les persones, està produint canvis positius tant en individus com en grups.

Un altre tema, però, és la segona part de la hipòtesi, conforme també s'enforteixen *processos de participació social actius i d'apoderament de les persones i de les comunitats per a la construcció d'un model de ciutadania crític, actiu i compromès*.

Els resultats de la recerca ens permeten constatar que, si bé s'articulen xarxes comunitàries i processos d'incorporació social, el salt cap a una ciutadania *crítica, activa i compromesa* és més difícil de validar. El model articula un pla de treball que va des de l'acompanyament individual fins al grupal-comunitari, amb projectes que promouen un enfortiment comunitari i un entorn acollidor. Però, en els programes analitzats, no podem assegurar que hi hagi un model clar i ben delimitat que vertebri aquests processos de treball des d'un punt de vista cívic i polític. No obstant això, actualment la Regidoria de Participació Ciutadana està treballant en aquesta línia i s'han fet processos de participació en altres àrees que no són objecte d'aquest estudi.

9.2 Elements de transferència

En els capítols 7 i 8 s'han desenvolupat progressivament els elements que caracteritzaven el model, així com els resultats que en constataven les conseqüències positives.

A ulls d'un professional extern, què és aplicable a la pràctica professional concreta? De quina manera es pot articular aquest model i afavorir-ne la transferència?

Hi ha elements d'aquest model que tenen a veure amb elements contextuals que condicionen la seva hipotètica adaptació a qualsevol altre servei socioeducatiu. El primer té a veure amb el fet que Castell-Platja d'Aro és un ajuntament amb una notable inversió en polítiques socials, lluny de les restriccions pressupostàries de molts altres municipis catalans en circumstàncies similars.

Castell-Platja d'Aro és un municipi de dimensions petites que, si bé durant l'estiu pateix un notori increment de població, durant la resta de l'any té prop de 10.000 habitants, factor que permet que hi hagi proximitat entre Administració, serveis, entitats i persones significatives i es creïn vincles i coneixements que són una oportunitat en el disseny d'intervencions socioeducatives.

En termes estrictament professionals, aquesta proximitat afavoreix també un ecosistema format per equips amb una visió conjunta sobre el treball en xarxa, la definició d'objectius i el model d'intervenció.

Dit això, quins altres elements són, segons el nostre parer, aplicables a altres contextos de treball diferents? De quina manera podem afavorir la transferència d'algunes pràctiques professionals?

Per tal de facilitar aquesta aplicació i transferència del coneixement acumulat, fem una senzilla proposta de bones pràctiques que es pot aplicar en el dia a dia de les professionals de la intervenció socioeducativa.

Sens dubte, la situació pressupostària i el múscul a l'hora d'invertir en polítiques socials a Castell-Platja d'Aro és una variable a tenir en compte a l'hora de replicar el model. En aquest sentit, un municipi que no té prou recursos pressupostaris està en condicions d'adaptar el model? Per descomptat que sí. El model relacional-vincular no està condicionat a un gran nombre de recursos, professionals i projectes, sinó a la manera com aquests s'articulen en l'acció socioeducativa. Per tant, no es tracta tant de centrar-se en *què* es fa, sinó en *com* es fa.

És important assenyalar que el canvi i l'adaptació del model té diferents nivells d'aplicació:

9.2.1 A nivell individual

El primer nivell és l'estrictament personal i professional. El projecte pot ser aplicat per una sola persona en un equip que treballa amb un model diferent? Sí, una sola persona pot treballar des d'aquest model. Ho pot fer perquè les professionals tenen dins el seu àmbit un espai de llibertat: cadascú decideix com atén les persones, com articula els recursos, com es vincula a la xarxa i com es relaciona amb la resta d'agents.

La professional pot escollir i assumir la responsabilitat sobre el seu recorregut formatiu i sobre la protecció de la seva persona. També envers la persona que atén i la intervenció que fa. Com més coneixem la nostra eina de treball, més elements tenim per fer-la servir. La professional pot revisar els seus patrons –que inclouen la forma de veure el món, les creences, la cultura, les seves potencialitats i vulnerabilitats– i, a partir d'aquesta presa de consciència, pot revisar la pròpia construcció del món i de la professió, i això correspon a l'àmbit purament individual.

La professional pot fer la *radiografia* de l'organització on presta serveis per reconèixer els aspectes positius de la seva pròpia pràctica i crear-se un espai d'autonomia. Així mateix, pot activar la xarxa per respondre a situacions que depenen de la seva competència.

No es pot negar que una perspectiva d'intervenció contrària o allunyada del model pot limitar el seu impacte en alguns aspectes. En tot cas, és important assenyalar que pot afectar el que es fa, però no la manera com es fa.

D'altra banda, no hem d'oblidar que, d'acord amb la perspectiva sistèmica, un canvi en un dels membres del sistema provoca el canvi en la resta del conjunt. Per tant, si com a professionals actuem com a agent de canvi, la nostra relació amb altres professionals, agents comunitaris o socials pot tenir un efecte contagi i noves possibilitats de connexió que amplifiquin els efectes de la manera de treballar, que es traduirà en projectes, comissions o metodologies noves.

Així doncs, si molts agents incorporen aquest model, el seu impacte creixerà exponencialment.

9.2.2 A nivell d'equip

El segon nivell d'aplicació és el de l'equip d'intervenció. L'experiència de Castell-Platja d'Aro ens demostra que poden conviure alhora equips que treballen amb models diferents. Però, des de la nostra perspectiva, concebem la professional com a agent de canvi i, per tant, qualsevol situació que generi tensió o conflicte pot reconduir-se. La professional comprèn la complexitat de la situació i decideix posicionar-se en un altre lloc. En equips on la jerarquia i el control són molt marcats, el repte és més complicat i pot requerir ajuda externa.

Els equips es poden entendre com un grup de professionals que treballen juntes o bé, d'acord amb el model, com una organització que es proposa una tasca i s'organitza per assolir un objectiu comú. Respectant les particularitats i els potencials de cadascuna, tots els membres saben quin és l'objectiu i cap on van, i s'organitzen per atènyer-lo. L'aplicació del model relacional-vincular en l'equip té unes potencialitats innegables també en termes sistèmics. Reconeix la importància de cada membre del grup i corresponsabilitza i apodera les aportacions de cadascú per al bon funcionament de l'equip.

9.2.3 A nivell de xarxa

El tercer nivell és el nivell de xarxa. El treball en xarxa també es configura dins l'equip, a partir de l'especificitat que aporta cada àmbit. Davant d'un problema comú, es fa una exploració de la posició de cadascú. És important que el primer que prengui consciència del problema o de la situació demani ajuda a la resta per cercar solucions o millores. La construcció d'una visió compartida posa en relleu les aportacions singulars de cada àmbit, i així s'afavoreix l'ampliació, coherència i multiplicació de les respostes. Per fer viable la potencialitat de la xarxa, aquesta ha de poder tenir capacitat d'articular respostes a les necessitats detectades i cal que sigui legitimada per les institucions que la configuren.

9.2.4 A nivell comunitari

Un quart nivell d'implementació del model correspon a l'articulació de xarxes comunitàries i de promoció del capital social destinades a crear, amb un treball socioeducatiu compartit, una *malla de protecció* perquè les persones usuàries puguin engegar itineraris de circulació social. El model potencia el treball comunitari, de manera que les persones evolucionen de ser beneficiàries fins a participar en programes sociocomunitaris. En termes de serveis socials, la comunitat pot ser un recurs inesgotable si s'aprofundeix en la lògica de la construcció de xarxes socials. No cal partir d'una situació de desenvolupament avançat ni en nombre d'agents comunitaris ni de projectes. Però sí que cal que alguns agents comunitaris que comparteixin el model s'hi impliquin i col·laborin. És necessari que els serveis socioeducatius assumeixin el compromís de participar-hi, atès el rol funcional i sistèmic que tenen com a agents comunitaris. La mida petita d'un municipi pot ser una oportunitat més que no pas un inconvenient si s'aglutinen els agents clau per desenvolupar el model.

No es poden obviar les possibles resistències davant del model: respecte a les treballadors que tenen funcions de control social, entenem que l'aplicació del model relacional-vincular pot suscitar dubtes pels riscos que comporta la proximitat i la intensitat en la intervenció. Nosaltres, però, fem una lectura contrària a aquest suposat risc i subscrivim la següent afirmació:

> *"Un model de treball com el que proposem, que parteix de la transparència i de l'honestedat de la professional, de la importància de la relació humana i del vincle que s'estableix, és un model facilitador per afrontar moments especialment difícils de la nostra tasca: posar límits, confrontar, comunicar decisions desagradables, per exemple quan hem d'exercir funcions de control, etc."* (Viñas i Fabregó, 2012).

Un altre dels riscos i dificultats identificats pot tenir relació amb la càrrega de feina de les persones professionals. En aquest cas també hem arribat a la conclusió exactament contrària: l'aplicació del model allibera la professional, que té més temps per créixer professionalment. Per què? Primerament perquè la col·laboració permet distribuir la feina entre diverses professionals de manera més eficaç i eficient; i en segon lloc, perquè suscita canvis que

estimulen els equips i afavoreixen l'aparició de dinàmiques de millora. Entenem que pot haver-hi organitzacions i serveis amb dinàmiques i models molt instaurats que veuen molt complicat modificar la seva manera de funcionar. Però també som conscients de la capacitat dels individus i grups per introduir petits canvis que transformin el conjunt del sistema.

Encoratgem les professionals amb ganes d'incorporar noves maneres de fer, pensar i veure la seva tasca que sense por esdevinguin agents de canvi, que busquin al seu voltant persones amb qui connectar, col·laborar i començar a construir. Aquest model pot ser una guia en el seu camí.

10 Annexos

10.1 Història d'un model d'intervenció: l'evolució de l'acció social i socioeducativa

En aquest estudi dibuixem un model d'intervenció professional i institucional basat en la praxi de les professionals. Aquest model ha crescut amb el lideratge tècnic de les professionals de l'acció social i el suport polític a aquesta manera de treballar que ha pres forma de projectes, programes i serveis.

Des d'una perspectiva sistèmica, cal una mirada àmplia sobre el marc institucional i organitzacional que ha fet possible aquest model. Per això, amb perspectiva temporal, fem tot seguit un breu repàs de com s'han articulat les polítiques locals d'acció social que s'han anat configurant en el municipi per donar resposta a les necessitats socials.

L'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro va iniciar els seus projectes socioeducatius per cobrir necessitats que sorgien en la població i per complir les directrius que la legislació anava marcant.

A part dels centres escolars que hi havia al municipi, l'any 1981 es va inaugurar la llar d'infants municipal, per donar resposta a una necessitat creixent de les famílies treballadores.

El 1987, arran de la Llei de serveis socials de Catalunya, del 1985, d'administració institucional, de descentralització, de desconcentració i de coordinació del sistema català de serveis socials, s'instauren els serveis socials municipals amb la incorporació d'una treballadora social a l'Ajuntament. Poc després, pels volts del 1991, es va iniciar el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD).

L'any 1988, amb la contractació de la primera professional d'intervenció socioeducativa[29] per atendre la població juvenil, s'inicien els casals de joves i passem de l'externalització del casal d'estiu a una prestació de servei directe de l'Ajuntament.

Al llarg dels primers anys, el casal d'estiu augmenta exponencialment en nombre d'assistents i, per tant, augmenta també la contractació de monitors. Aquest creixement s'esdevé a conseqüència del canvi en la concepció del servei. Si inicialment s'enfocava com a servei turístic per als nens i nenes que passaven l'estiu al municipi, es va adaptar a les necessitats de la majoria de les famílies que hi viuen i treballen intensivament durant la temporada d'estiu. Així, les famílies van començar a valorar el lleure com a part important de la socialització dels seus fills.

Amb el casal de joves, que es va obrir a l'hivern, s'encetà una part important del treball socioeducatiu del municipi. Inicialment el casal de joves volia ser un espai de trobada per a la gent jove, un lloc on podien deixar sentir les seves inquietuds i propostes. Era oferir un projecte per a tots, però s'hi van anar quedant els que tenien més dificultats i passaven més hores al carrer, que hi trobaven un lloc on vincular-se i ser atesos pels serveis municipals i les seves professionals. Aquest servei també creix i s'hi fan nombroses activitats de dinamització sociocultural. D'una manera viva es van configurant els serveis i les activitats i també es desenvolupen uns valors que impregnen molts dels programes que posteriorment es van dissenyant.

Durant aquest període s'obre el primer casal d'hivern infantil a la Masia Bas, que només va durar una temporada per manca d'assistents.

L'any 1993, arran d'una iniciativa pròpia de la gent gran del municipi, s'obre el primer casal d'avis a Castell d'Aro. Aleshores les persones grans que vivien a Platja d'Aro s'hi desplaçaven en autobús. Poc després, es va obrir un segon casal a Platja d'Aro per evitar-los el desplaçament i perquè el de Castell d'Aro va quedar petit.

En aquesta època, el Grup de Recerca sobre Minories Culturals i Treballadors Estrangers (GRAMC) va començar a fer classes de llengua per persones nouvingudes i, a més, atenia les seves sol·licituds d'informació legal.

29. La figura de l'educador/a social no es va instaurar com a formació ni com a perfil professional específic fins al 1991.

Un any més tard es van començar a atendre les dones nouvingudes al municipi, moltes de les quals procedien del Marroc. Aquest servei el conduïen dues voluntàries que ensenyaven qüestions pràctiques a les dones, a més d'oferir-los classes de costura i de posar a la seva disposició un petit rober. Més endavant el servei de rober el va gestionar Càritas,i posteriorment va passar a gestió municipal.

L'any 1996 s'inauguren els casals de dones, que ofereixen opcions lúdiques i participatives als adults. Un any més tard, amb dues persones voluntàries, s'inicien els cursos d'alfabetització. Neixen de la necessitat d'alfabetització de les dones que assistien al casal de dones immigrants. Es contracta una educadora especialitzada en formació d'adults i, el 1999, es crea definitivament l'Aula d'Adults municipal. També s'organitza, juntament amb el GRAMC, la primera Festa Intercultural amb l'objectiu de treballar per a la integració i la cohesió social.

L'any 2000, des dels serveis tècnics de l'Ajuntament i amb el vistiplau polític del govern municipal del moment, es decideixen reorganitzar els serveis i les quatre educadores socials que treballaven a l'àrea de Benestar Social són reubicades: dues entren a formar part de l'equip de Serveis Socials, juntament amb la treballadora social, i les altres dues s'incorporen a l'Àrea de Dinamització Comunitària, l'una com a cap d'àrea i l'altra com a responsable de l'Aula d'Adults.

Quan es va decidir impulsar el Programa de dinamització comunitària, va haver-hi un canvi d'òptica. De treballar específicament en serveis per a grups o col·lectius determinats (casal de dones, de gent gran, immigrants, etc.) es va posar la mirada en la comunitat entesa en sentit ampli.

En aquell moment es proposà a l'Ajuntament canviar el projecte de construcció d'un casal de gent gran per la construcció d'un centre cívic, per ubicar-hi tots els serveis, recursos i projectes (casal de dones, de gent gran, Aula d'Adults, interculturalitat i activitats tradicionals) i la base del programa de dinamització comunitària.

Paral·lelament, dins dels Serveis Socials s'inicien els projectes preventius relacionats directament amb infància i adolescència. D'una banda, s'assumeix la gestió i la coordinació de la Unitat d'Escolarització Compartida

(UEC) com a projecte preventiu que afavoreix el treball socioeducatiu amb adolescents amb dificultats i les seves famílies.[30] D'altra banda, comença el treball de la Comissió d'Infància, constituïda per professionals que treballen amb infància des de diferents serveis (Serveis Socials, Llar d'Infants, pediatria, escoles) que impulsa activitats preventives com ara xerrades, tallers de massatge infantil, etc.

En aquest moment Serveis Socials inicia el treball en xarxa amb l'institut, les escoles, l'EAP, Joventut, Mossos d'Esquadra... Al començament dels serveis socioeducatius al municipi, les professionals treballàvem en xarxa en la modalitat d'estrella: la majoria de comunicacions passaven habitualment per un punt central. Seguíem un model de coordinació entre serveis que en aquell moment responia a les necessitats del treball que es duia a terme. Cap a l'any 2001 va començar la primera experiència de treball en xarxa real amb la Comissió d'Infància.

També en aquest període comencen les primeres mediacions i reparacions de danys impulsades per Mossos d'Esquadra i Serveis Socials en matèria de predelinqüència juvenil. Posteriorment, s'hi incorpora la Policia Local.

Durant l'any 2000 es redactà el programa de Dinamització Comunitària, a partir del qual es van impulsar els projectes següents: Gestió de Centres Cívics, Activitats de Participació, Aula d'Adults, Suport a les Associacions i Sensibilització Intercultural. En aquest període també es va acompanyar els casals de dones i de gent gran cap a l'associacionisme, amb l'objectiu de fomentar-ne l'autogestió.

D'altra banda, el 2001 s'inaugurà la Casa Lila,[31] i s'amplià l'oferta lúdica i educativa per a infants de 3 a 12 anys. Amb aquest servei es volia donar resposta a necessitats de conciliació familiar i també cobrir les necessitats socials en infància que hi havia al municipi. Es va apostar per un servei obert a tota la població, que potenciés la diversitat i la normalització.

30. L'any 2000 es comença a treballar l'educació emocional amb els adolescents que formaven part de la UEC. Quan es decideix tancar el projecte, aquestes sessions es reconverteixen en les classes d'educació emocional que perduren en l'actualitat per grups d'adolescents a l'Institut.
31. La Casa Lila és un equipament municipal de Castell-Platja d'Aro que acull diversos serveis i activitats de caire socieducatiu i de promoció social.

El setembre del 2002 s'inaugurà el Centre Cívic Vicenç Bou[32] on, a partir d'aleshores els projectes de dinamització comunitària es despleguen, es van adaptant a les necessitats, s'expandeixen i s'amplien.

L'any 2003 es redefineixen la finalitat i els objectius de l'Àrea de Dinamització Comunitària. Hi ha un canvi de paradigma: es va deixant enrere la idea que l'Administració i els seus tècnics són els experts que presten serveis que consideren necessaris i la població pot consumir aquesta oferta i es posa l'accent en l'acompanyament a la ciutadania en el procés socioeducatiu.

Més endavant es defineix la missió del Programa de dinamització comunitària com un acompanyament a la població de Castell-Platja d'Aro en la creació d'escenaris relacionals d'igualtat, per afavorir la construcció d'una ciutadania capaç d'acollir els canvis socials, optimitzar els recursos de què ja disposa i fomentar que es mobilitzi i generi noves respostes.[33]

L'any 2006, amb la segona onada migratòria que arribava a Catalunya, el municipi va esdevenir receptor de persones que buscaven una oportunitat. Llavors es va crear la Comissió d'Acollida, amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats que sorgien.

Davant el tancament de la UEC i les noves problemàtiques socials –actituds incíviques o consum de tòxics d'algun grup de joves del municipi–, es va fer palesa la necessitat d'aprofundir en el treball en xarxa de tots els agents implicats en l'atenció als joves.

Una data important per al model de treball és l'octubre de 2007, moment en què es va constituir, amb l'assessorament del Programa de prevenció i mediació comunitària del Departament de Justícia,[34] la Comissió per a la Prevenció de la Delinqüència Juvenil (CPDJ, a partir d'ara), amb representants dels diferents serveis que treballaven al territori: Policia Local, Joventut, Serveis Socials, escoles, institut, Mossos d'Esquadra, EAP i tècnics del Departament de Justícia, per dur a terme la proposta.

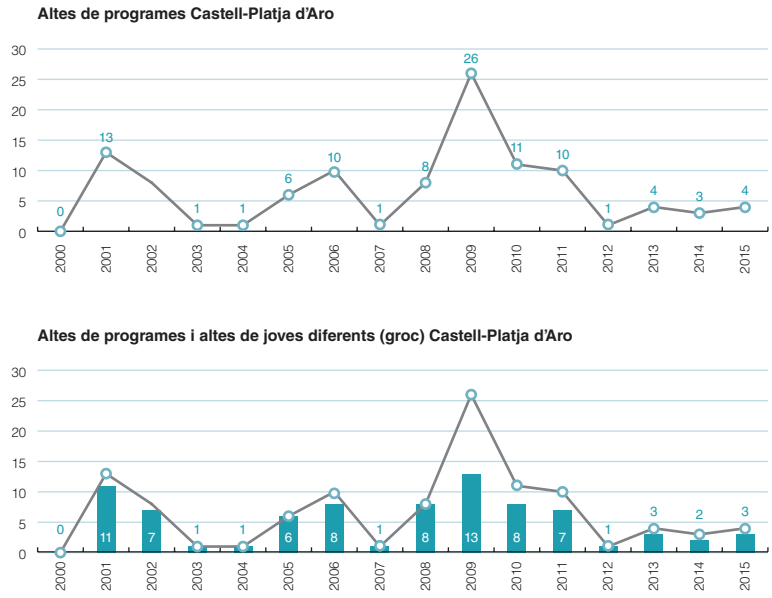
---

32. El Centre Cívic Vicenç Bou és un equipament municipal de Castell-Platja d'Aro que té com a finalitat la dinamització comunitària.
33. Ajuntament de Castell-Platja d'Aro. *Memòria del Programa de dinamització comunitària. 2012.*
34. Des d'aquí volem agrair l'acompanyament, la implicació i el treball conjunt dels darrers 10 anys als dos professionals que fan possible aquest programa d'assessorament a municipis.

Aquest treball interdisciplinari i coordinat serví per generar noves propostes i un treball en xarxa que optimitzà tots els serveis de què disposava el municipi. El coneixement exhaustiu dels diferents serveis i l'anàlisi de les necessitats de cadascun serví per proposar i dissenyar nous projectes basats en aquest treball en xarxa.

D'aquest treball sorgeixen molts projectes. En destaquem l'inici del PQPI[35] (posteriorment anomenat PFI)[36] i la incorporació d'una educadora a l'àrea de Joventut.

Gràfic 14. Evolució dels delictes juvenils a Castell-Platja d'Aro



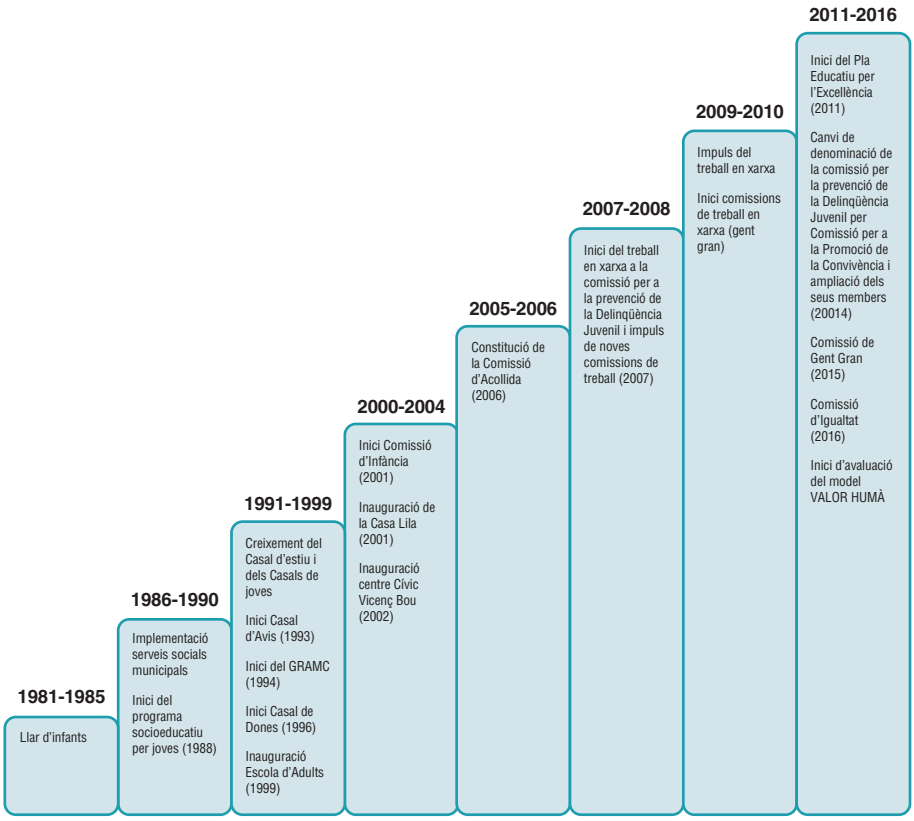
Font: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

35. Programes de qualificació professional inicial.
36. Programes de formació i inserció.

L'èxit de la tasca desenvolupada en el marc de la Comissió queda ben reflectit en el gràfic 14, que recull l'evolució de la predelinqüència juvenil al municipi. Durant el curs acadèmic 2007-2008, quan es tancà la UEC, la predelinqüència pujà significativament en el municipi, dada que es relaciona amb l'impacte positiu que el servei socioeducatiu tenia sobre la població en situació de risc. D'altra banda, és important assenyalar que, quan s'inicià el treball en xarxa entre els diferents recursos del municipi, l'índex de delinqüència disminuí fins i tot per sota de quan es tenia només la UEC. Aquesta dada confirmà que el treball en xarxa produeix uns indicadors millors que la feina d'un sol projecte.

En el moment en què els objectius de la CPDJ es van anar transformant, es veié la necessitat d'incorporar a la Comissió altres serveis del municipi que treballaven amb altres col·lectius i que, al seu torn, havien nascut en el marc del mateix model, principis i valors. L'Àrea de Dinamització Comunitària incorporà altres projectes socioeducatius que es duien a terme al municipi. L'any 2014 la Comissió es planteja un canvi de nom i passa a denominar-se Comissió per a la Promoció de la Convivència, amb una visió més global. En aquest moment els membres de la Comissió detecten una millora en la convivència i la reducció de les problemàtiques amb què s'havia treballat, i es planteja la possibilitat d'avaluar si el model d'intervenció ha provocat millores en la qualitat de vida de la població i de les professionals. D'aquesta inquietud sorgeix aquest treball de recerca.

Gràfic 15. Evolució dels projectes socioeducatius de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro



Font: elaboració pròpia.

En el gràfic següent es recullen totes les comissions i els òrgans permanents de què disposa el municipi en matèria de treball en xarxa, així com la seva història i finalitat i els serveis que els conformen.

Taula 25. Arquitectura del treball en xarxa mitjançant comissions de treball estable a octubre de 2017

Descripció	Participants
Comissió de Promoció de la Convivència	
Subcomissions/Grups de treball 1. Grup motor de la Comissió i de treball i implementació del Protocol de Prevenció d'Assetjament entre Iguals i Promoció de la Convivència 2. Taula de treball per prevenir el botellam 3. Comissió del Projecte d'Investigació Valor Humà	
Es va crear el 2007, amb el nom de Comissió per a la Prevenció de la Delinqüència Juvenil (bretolades, consum abusiu, delictes...). A l'inici en formaven part: escoles, institut, Policia Local, Mossos, EAP, Servei de Mediació Comunitària i delegada d'atenció al menor del Departament de Justícia, Joventut i Serveis Socials. Comissió molt dinàmica que estableix plans de treball, a partir de la revisió, la reflexió i l'anàlisi de la convivència. Amb els anys, i tenint en compte les necessitats, s'hi han afegit altres professionals de l'Ajuntament, de recursos municipals i supramunicipals. En aquesta Comissió es fa ús del model en la dinàmica de treball.	De l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro: Serveis Socials, Policia Local, Joventut, Dinamització Comunitària, Promoció Econòmica, Biblioteca, Espais Familiars, Infància, Àrea d'Atenció a les Famílies, Ensenyament, Esports, Llar d'Infants i PFI. Supramunicipals: EAP, Servei de Prevenció i Mediació Comunitària del Departament de Justícia, Justícia Juvenil, Mossos d'Esquadra, Escola Vall d'Aro, Escola Els Estanys, Escola Fanals, Institut Ridaura, Entitats: SIE-Càritas
Comissió d'Igualtat	
Es va crear el 2016 arran de l'extinció del Conveni amb el Consell Comarcal que gestionava un SIAD. Organitza: commemoració de diades significatives (25 de novembre i 8 de març), tallers d'autoconeixement i apoderament, i definició de les polítiques d'igualtat.	La Comissió està formada per entitats, ciutadans i ciutadanes, professionals, i un representant polític: Serveis Socials i Dinamització Comunitària, Àrea d'Atenció a les Famílies, un representant polític (regidora de Serveis Socials) Entitats de Dones (Associació Dones de la Vall d'Aro, AAMAL i Associació Dones del Món) i ciutadans/anes interessats a treballar a favor de la igualtat

Descripció	Participants
Comissió d'Acollida	
Es va crear el 2006, amb un professional de l'acollida responsable; es treballa per facilitar l'acollida de nous ciutadans i afavorir la convivència. S'estableixen plans de treball a partir de la revisió, la reflexió i l'anàlisi.	Comissió de professionals formada per l'agent d'acollida, una tècnica de Serveis Socials, dos tècnics de Dinamització Comunitària i un/a representant polític.
Comissió de Centre Cívic	
Grup de treball format per projectes que estan ubicats als centres cívics i les diferents associacions que n'utilitzen les sales i despatxos. Amb els objectius següents: · Organitzar activitats de participació i de foment de les relacions socials (castanyades, festes de Nadal, altres celebracions o manifestacions culturals). · Treballar temes relacionats amb la convivència, la utilització del centre, les necessitats, els reptes, les dificultats...	Comissió formada pel responsable del projecte de gestió de centres cívics, un representant de l'Aula d'Adults, l'educadora del projecte de prevenció i benestar per a la gent gran, i representants de les associacions següents: AAMAL, Gent Gran, Cultural Islàmica, Oncolliga, Petanca, Mifas i Dones de la Vall d'Aro.

Descripció	Participants
Comissió de Gent Gran	
Comissió de serveis, entitats, recursos públics i privats que estan en contacte amb la gent gran al municipi. Es va crear a l'Ajuntament l'any 2015.	Està impulsada per Serveis Socials i l'Àrea de Dinamització Comunitària. Altres participants: biblioteca, esports, OAC, Aula d'Adults, Policia Local. Serveis supramunicipals: Mossos d'Esquadra, Àrea Bàsica de Salut i Àrea d'Atenció a la Família. Entitats: Fundació "la Caixa", Càritas Vall d'Aro, Creu Roja, Associació Gent Gran Platja d'Aro i Associació Gent Gran Castell d'Aro, Empreses privades: Jubilus Gerontologia, Tasca i Residència Bellamar.
Comissió de Territori i Ciutadania	
Comissió creada l'abril del 2016 a partir de l'interès de treballar la vessant ciutadana de diferents projectes urbanístics, per detectar necessitats informatives i aspectes dels quals ens interessa obtenir informació a través de la participació ciutadana. Actualment, a més del plantejament inicial, és un espai de coordinació de projectes estratègics.	Regidors i tècnics de les àrees de participació ciutadana, i territori i sostenibilitat. Hi participa el primer tinent d'alcalde. Cada convocatòria es fa extensible a altres regidors i tècnics a partir dels temes que s'han de treballar.

Descripció	Participants
Consell Local de Promoció Econòmica	
El Consell Local de Desenvolupament Econòmic neix formalment el gener de 2017 després de consolidar les taules de treball que s'han dut a terme mensualment des del 2015 amb representants dels sectors econòmics i associacions empresarials del municipi. L'objectiu del Consell és ser un espai de debat i de creació de sinergies entre ambdós sectors per treballar en termes de coordinació, participació i col·laboració en les diverses accions i esdeveniments que es duen a terme al municipi.	Regidoria de Promoció Econòmica. Regidoria de Turisme. Des que és Consell, els regidors de l'oposició. Associacions empresarials del municipi. Representants de sectors econòmics del poble.
Pla educatiu per a l'excel·lència	
El Pla educatiu per a l'excel·lència va néixer l'any 2011 com una iniciativa pedagògica de tots els centres escolars de la Vall d'Aro, en el marc dels objectius del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Calalunya per a la millora de la cohesió social i dels resultats acadèmics. L'objectiu del Pla és arribar fins on permetin les capacitats de cada alumne, no com a concepte segregador ni d'elit, sinó inclusiu, ja que el Pla preveu activitats per a tots els alumnes, sense distinció, i els ofereix moltes oportunitats per créixer personalment i de manera col·lectiva. Partim de la premissa que tots els alumnes tenen algun aspecte en el qual poden destacar.	La zona educativa la Vall d'Aro està formada per cinc centres escolars de dos municipis: Castell-Platja d'Aro (Institut Ridaura, escoles de Fanals, Els Estanys i Vall d'Aro) i Santa Cristina d'Aro (Escola Pedralta). La Comissió de la Zona d'Excel·lència Vall d'Aro estarà integrada pels membres següents: · El/La director/a de cada centre educatiu de la zona escolar Vall d'Aro, o persona en qui delegui. · El/La cap d'estudis i/o coordinador/ora de cada centre educatiu. · Un/Una inspector/ora de zona del Departament d'Ensenyament. · Un/Una representant dels serveis educatius del Departament d'Ensenyament. · El/La regidor/ora de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i Santa Cristina d'Aro. · Un/Una tècnic/a d'ensenyament dels ajuntaments de Castell-Platja d'Aro i Santa Cristina d'Aro.

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro.

Així, doncs, la tendència que hi havia al municipi d'implementació, ampliació, augment i transformació dels serveis per a les persones s'ha mantingut vigent. La prevenció i el treball en xarxa, per donar resposta a les necessitats que han anat emergint, van acompanyades d'un canvi en el disseny de les polítiques públiques, i també en la dotació pressupostària. L'increment significatiu en diverses àrees municipals es fa especialment entre els anys 2010 i 2015, període en què els efectes de la crisi econòmica ha requerit més inversió pública per pal·liar les necessitats de la ciutadania.

Taula 26. Evolució de les despeses en serveis a les persones (Serveis Socials, Dinamització Comunitària, Joventut, Infància, Ensenyament, Llar d'Infants, Esports i Participació Ciutadana)

	2005	2010	2015
Serveis Socials	76.988,86 €	337.438,42 €	317.113,80 €
Dinamització comunitària	79.841,79 €	83.855,61 €	185.679,66 €
Joventut	19.991,70 €	72.374,24 €	92.726,57 €
Infància	54.162,04 €	61.077,64 €	94.918,74 €
Ensenyament	119.587,32 €	141.052,39 €	207.748,83 €
Llar d'Infants	39.038,06 €	58.494,25 €	50.484,75 €
Esports	146.343,35 €	155.699,99 €	242.093,54 €
Participació Ciutadana		703,18 €	6.883,59 €
TOTAL	**535.953,12 €**	**910.695,72 €**	**1.197.649,48 €**

Font: elaboració pròpia.

En la recerca només s'han analitzat els programes que han actuat amb els principis del model durant un mínim de 15 anys, excepte la Comissió per a la Promoció de la Convivència, que té una història de 10 anys. Els programes analitzats són els següents:

Taula 27. Programes analitzats, segons definició, objectius i accions vinculades

Definició i objectius	Projectes i accions vinculades
Programa d'Acollida i Convivència	
Programa que té com a principal objectiu la integració de persones nouvingudes al municipi.	· Sessions individuals, comunitàries i sectorials d'acollida i de coneixement de l'entorn. · Comissió d'Acollida. · Projecte la plaça del Món. · Assessorament jurídic en col·laboració amb dues entitats.
Espais Familiars i Petita Infància: Programa de suport a la infància i la criança compartida	
El programa d'Espais Familiars té com a objectiu afavorir competències de criança i promoure un espai d'intercanvi.	· Tallers diversos: massatge infantil, etc. · Grups de suport i d'acollida a famílies amb nadons i infants.
Programa de Prevenció i Benestar de la Gent Gran	
L'objectiu general del Projecte és oferir un model d'envelliment actiu, així com donar eines a les persones grans i acompanyar-les en el procés proactiu de responsabilització de la seva situació, d'adquisició d'hàbits saludables i de conductes positives que fomentin el benestar físic, psicològic i emocional.	· Tallers de memòria. · Tallers de TIC. · Coordinació amb entitats de gent gran. · Promoure el voluntariat i la participació social de la gent gran.

Definició i objectius	Projectes i accions vinculades
Aula d'Adults	
Programa destinat a la població adulta –a partir dels 18 anys– que té per objectiu facilitar el gaudi i l'accés a la formació reglada i no reglada.	Els programes que s'hi ofereixen en l'àmbit no reglat són: · Programa bàsic instrumental: alfabetització en castellà, neolectors i formació bàsica. · Cursos de llengua oral en català i castellà. · Tallers de lectura en català i castellà. En l'àmbit de la formació reglada s'ofereixen els cursos següents: · Cursos d'espanyol com a llengua estrangera (nivells A1, A2, B1, B2). · Programa d'Acollida i Coneixement de l'Entorn (PACE).
Programa d'Adolescència	
El Programa d'Adolescència té com a objectiu donar respostes de caràcter socioeducatiu a joves que han patit diverses problemàtiques i es troben en situació de risc social.	· Unitat d'Escolarització Compartida (UEC). Projecte que es va tancar el 2008. · Grups d'educació emocional a l'Institut. · Unitat d'adaptació curricular (UAC). · Programes de Formació i Inserció (PFI). · Treball conjunt entre educadores de Serveis Socials, PFI, Joventut, institut.
Comissió per a la Promoció de la Convivència	
Comissió molt dinàmica que estableix plans de treball a partir de la revisió, la reflexió i l'anàlisi de la convivència.	Projectes i programes que sorgeixen de la detecció i el treball en xarxa de tots els agents, principalment per atendre necessitats dels infants i adolescents.

Font: elaboració pròpia.

Així, doncs, a l'hora de dissenyar les intervencions públiques en l'àmbit de l'acció social, Castell-Platja d'Aro posa en pràctica elements d'innovació en les polítiques públiques i dissenya programes que: a) se centren en la dimensió comunitària i posen l'èmfasi en la prevenció; b) se centren més en les capacitats i habilitats dels individus que no pas en les seves mancances.

En la taula següent confrontem els principis orientadors de les polítiques tradicionals amb els criteris actuals que han de guiar les polítiques públiques. La seva concepció, disseny i implementació han d'afavorir la inclusió social i donar resposta a les noves necessitats i vulnerabilitats socials. Som conscients que molts d'aquests criteris innovadors guien la pràctica professional de molts professionals des de fa molt de temps. De fet, el que és innovador no és tant l'aplicació d'alguns d'aquests criteris, sinó la perspectiva àmplia d'articular l'acció social des d'un punt de vista més integral i integrador.

Taula 28. Criteris de polítiques tradicionals respecte a criteris d'innovació de les polítiques públiques

Les polítiques tradicionals	Criteris d'innovació de les polítiques públiques
Enfocament estàtic Focalització en el conjunt d'individus en situació de precarietat	Enfocament dinàmic Focalització en els processos d'entrada i sortida respecte a la situació de precarietat
Enfocament en les necessitats individuals Focalització estricta en l'individu i la llar	Perspectiva comunitària Èmfasi en les dimensions comunitàries i territorials de l'exclusió (barris, comunitats...)
Polítiques homogeneïtzadores Solucions per cobrir necessitats que es consideren homogènies i indiferenciades.	Polítiques sensibles a la diversitat Respostes adaptades a situacions territorialment i socialment molt heterogènies
Assistencialisme Polítiques exclusivament destinades a amortir els efectes de la precarietat	Promoció de l'autonomia Incorporació de polítiques destinades a promoure el desenvolupament autònom per evitar la dependència de les administracions

Les polítiques tradicionals	Criteris d'innovació de les polítiques públiques
Centrades en elements de renda Enfocament exclusiu en la pobresa monetària	Enfocament multidimensional Consideració de tots els factors generadors d'exclusió (educatius, sanitaris…)
Enfocament reactiu Oferta de serveis com a reacció a canvis en l'entorn, a l'aparició de nous problemes o necessitats expressades	Proactiu (estratègic) Polítiques anticipatives i orientades a la transformació estratègica de l'entorn en el mitjà i llarg termini
Enfocament orientat a les conseqüències Atenció centrada en les necessitats individuals del moment de les persones en situació de risc	Enfocament orientat a les causes Atenció a les causes o factors generadors de l'exclusió social
Especialització i segmentació de responsabilitats públiques Fragmentació rígida de responsabilitats entre administracions i departaments	Transversalitat i coordinació multinivell Coordinació entre nivells administratius i entre departaments
Rígida separació públic-privat Monopoli de la formulació de polítiques per part de les institucions; escassa cooperació publicoprivada	Corresponsabilitat i participació. Espais de participació i negociació compartida entre administracions, agents privats i teixit associatiu

Font: Diputació de Barcelona. Plans locals d'inclusió social (2013:27).

Aquest tipus ideal no es pot trobar a la realitat de forma pura, perquè és un camí que es fa, una transició d'un model tradicional a un model més innovador. Així, en el disseny i en la implementació del model d'atenció de Castell-Platja d'Aro hi trobem una sèrie d'aquests criteris. Com es pot comprovar en l'itinerari que s'ha plantejat de manera sintètica, la implementació no és immediata, té un profund impacte en els valors, la cultura i la manera de fer de l'organització, i deixa uns fruits que impliquen uns canvis profunds en la manera d'articular l'acció social en l'ecosistema local.

10.2 Model d'anàlisi del concepte qualitat de vida. Variables i indicadors d'anàlisi

Taula 29. Model d'anàlisi del concepte qualitat de vida. Variables i indicadors d'anàlisi

Categoria	Subcategoria	Indicadors
1.1 Educació	**1.1.1** Competències i habilitats	• Nivell de formació assolit per la població adulta · Batxillerat · Cicles · PFI · Joves per l'ocupació · Cursos ocupacionals · Escola d'adults · Universitat • Nivell de formació assolit per la població jove (de 18 a 24 anys) · Batxillerat · Cicles · PFI · Joves per l'ocupació · Cursos ocupacionals · Escola d'adults · Universitat • Abandonament de l'educació-formació en la població de 18 a 24 anys • Competències comunicatives • Capacitats de resolució de conflictes interpersonal • Capacitats de resolució de conflictes intrapersonals • Competències de gestió emocional
	1.1.2 Formació permanent/ contínua	· Formació tècnica (Aula Adults) · Formació sobre habilitats
1.2 Seguretat física i personal	**1.2.1** Percepció de seguretat i protecció	· Seguretat en passejar sol/a de nit al poble
	1.2.2 Vandalisme i conductes incíviques	· Vivència d'alguna situació de delinqüència o vandalisme · En cas afirmatiu: sensació de seguretat posterior a la situació viscuda

Categoria	Subcategoria	Indicadors
1.3 Benestar subjectiu	**1.3.1** Satisfacció global amb la vida en el moment d'iniciar el Programa	· Satisfacció (S) amb la situació econòmica · S amb l'habitatge · S amb el temps disponible per fer el que a un li agrada · S amb la confiança que tenies en els altres · S amb les relacions personals · S amb la seguretat amb la feina en aquell moment · S amb la feina en aquell moment · Nivell de confiança en el sistema polític local (Ajuntament) · Nivell de confiança en el sistema jurídic del territori (Jutjat de Pau) · Nivell de confiança en el sistema policial (Policia Local, Mossos d'Esquadra)
	1.3.2 Satisfacció global amb la vida en l'actualitat	· Satisfacció (S) amb la situació econòmica personal · S amb l'habitatge · S amb el temps disponible per fer el que a un li agrada · S amb la confiança que tens en els altres · S amb les relacions personals · S amb la seguretat amb la feina actual · S amb la feina actual · Nivell de confiança en el sistema polític local (Ajuntament) · Nivell de confiança en el sistema jurídic del territori (Jutjat de Pau) · Nivell de confiança en el sistema policial (Policia Local, Mossos d'Esquadra)
	1.3.3 Percepció de tenir un sentit i propòsit de vida	· Objectius i projecte personal · Xarxa relacions

Categoria	Subcategoria	Indicadors
1.4 Oci i Relacions socials	**1.4.1** Oci, lleure i cultura	· Participació en activitats de lleure educatiu · Activitats d'oci i cultura · Beneficis activitats d'oci i cultura · Beneficis activitats de lleure educatiu
	1.4.2 Relacions amb amics, familiars i companys	· Freqüència de les reunions amb amics, familiars o companys · Satisfaccions amb les relacions personals · Possibilitat de parlar de temes personals amb algú o demanar ajuda a familiars, amics i veïns
1.5 Governança i drets bàsics	**1.5.1** Institucions i serveis públics	· Confiança en el sistema polític · Confiança en el sistema judicial · Confiança en la policia

Font: elaboració pròpia a partir de l'INE.

10.3 Model d'anàlisi de les dimensions del model relacional-vincular

10.3.1 Model d'anàlisi "la persona com a eix principal de la intervenció"

Per afavorir l'anàlisi, i amb l'objectiu de compartir els elements metodològics de la recerca, operativitzem els conceptes relatius a la persona com a eix principal d'intervenció. Aquests conceptes també estan vinculats al marc teòric i als instruments per elaborar el treball de camp (guions de les entrevistes i dels qüestionaris).

Taula 30. Dimensions d'anàlisi de la persona com a centre principal d'intervenció

Els serveis i projectes ofereixen climes de confiança i suport	· Escolta activa · Corresponsabilitat · Treball compartit · Respecte de ritmes i temps de les persones usuàries/participants · Treball de les emocions · Resolució de conflictes
Intervenció centrada a potenciar les capacitats	· Potenciar el creixement i la millora personal · Descobrir el grup i la comunitat · Ampliar la xarxa de relacions · Autoconeixement
Les persones, famílies i professionals se senten acompanyats	· Sentir-se escoltat · Sentir-se acompanyat · Acompanyament en situació de risc
Els serveis i projectes em serveixen per créixer i millorar habilitats	· Adquisició de coneixements · Adquisició d'habilitats socials · Prendre consciència sobre la situació personal · Treball integral de la situació personal
Intervenció centrada a potenciar les capacitats	· Potenciar el creixement i la millora personal · Descobrir el grup i la comunitat · Ampliar la xarxa de relacions · Autoconeixement

Font: elaboració pròpia.

10.3.2 Model d'anàlisi de les professionals com a eina d'intervenció

Per analitzar aquest concepte ens hem dotat del model d'anàlisi següent:

Taula 31. Dimensions d'anàlisi de les professionals com a eina d'intervenció

Els serveis i projectes ofereixen climes de confiança i suport	· Escolta activa · Corresponsabilitat · Treball compartit · Respecte de ritmes i temps de les persones usuàries/participants · Treball de les emocions · Resolució de conflictes
Les professionals com a eina d'intervenció	· Escolta activa · Capacitat d'empatia
Sentir-se escoltat quan interactua amb els serveis	· Generació de vincle · Flexibilitat · Espai personalitzat · Respecte del temps personal

Font: elaboració pròpia.

10.3.3 Model d'anàlisi de projectes i contextos nutricis

L'anàlisi del model l'hem desenvolupat a partir de l'observació dels indicadors següents.

Taula 32. Dimensions d'anàlisi de projectes i contextos nutricis

Percepció de tenir un sentit i propòsit de vida	· Objectius i projecte personal · Xarxa relacions
Satisfacció global amb la vida en el moment d'iniciar el Programa	· Satisfacció (S) amb la situació econòmica · S amb l'habitatge · S amb el temps disponible per fer el que a un li agrada · S amb la confiança que tenies en els altres · S amb les relacions personals · S amb la seguretat amb la feina en aquell moment · Nivell de confiança en el sistema polític local (Ajuntament) · Nivell de confiança en el sistema jurídic del territori (Jutjat de Pau) · Nivell de confiança en la Policia Local i Mossos d'Esquadra
Satisfacció global amb la vida en l'actualitat	· Satisfacció (S) amb la situació econòmica personal · S amb l'habitatge · S amb el temps disponible per fer el que a un li agrada · S amb la confiança que tens en els altres · S amb les relacions personals · S amb la feina actual · Nivell de confiança en el sistema polític local (Ajuntament) · Nivell de confiança en el sistema jurídic del territori (Jutjat de pau) · Nivell de confiança en el sistema policial (Policia Local, Mossos d'Esquadra)
Competències i habilitats	· Nivell de formació assolit per la població adulta · Nivell de formació assolit per la població jove (de 18 a 24 anys) · Abandonament de l'educació-formació en la població de 18 a 24 anys · Competències comunicatives · Capacitats de resolució de conflictes interpersonal · Capacitats de resolució de conflictes intrapersonals · Competències de gestió emocional

Font: elaboració pròpia.

10.3.4 Model d'anàlisi del treball en xarxa

Per afavorir l'anàlisi, i amb l'objectiu de compartir els elements metodològics de la recerca, ens hem dotat del model d'anàlisi següent, en què hem operativitzat els conceptes relatius al treball en xarxa i els vinculem al marc teòric i als instruments, extrets dels guions de les entrevistes i dels qüestionaris.

Taula 33. Dimensions d'anàlisi del treball en xarxa

Sento que els altres serveis coneixen la meva tasca	· Confiança i reconeixement mutu · Perspectiva interdisciplinària · Activitats conjuntes · Objectius compartits · Agilitat en les intervencions · Coherència en les intervencions
Es treballa conjuntament amb els altres serveis i institucions	· Coordinació · Col·laboració · Cooperació · Interdisciplinarietat · Transdisciplinarietat
Es treballa conjuntament amb la família/participant	· Sincronitzar els temps de les professionals i les persones usuàries/participants · Compartir la informació · Implicació · Corresponsabilitat (responsabilitat de tots dos al mateix nivell) · Participació · Beneficis · Dificultats

Sento que els altres serveis reconeixen la meva tasca	· Responsabilització i consciència de comunitat. · Construcció de referents compartits · Coneixement i reconeixement mutu · Superació de les dinàmiques de segmentació i fragmentació dels espais educatius. · Destinació i optimització de recursos. · Institucionalització del treball en xarxa · Participació i relacions horitzontals

Font: elaboració pròpia.

10.3.5 Model d'anàlisi de participació social i comunitària

Les variables analitzades en aquest apartat han estat les següents:

Taula 34. Dimensions d'anàlisi de la participació social i l'acció comunitària

Participació	· Nivell simple · Nivell consultiu · Nivell projectiu · Metaparticipació · Existència d'espais i estructures de participació
Dinamització sociocultural	· Dinamització tècnica · Pràctica social
Circulació social	· Increment capital social · Xarxes de solidaritat
Apoderament comunitari	· Autonomia · Pertinença · Consciència crítica
Ciutadania	· Ciutadania com a compliment de drets i deures · Ciutadania conscient i responsable · Ciutadania crítica i compromesa · La corresponsabilitat com a xarxa que genera ciutadania. · Sensibilització i canvi social. · Politització

Font: elaboració pròpia.

10.4 Denominació de les entrevistes

Taula 35. Denominació de les entrevistes

Denominació	Definició
GDTX1	Grup de discussió 1: treball en xarxa
GDTX2	Grup de discussió 2: relació família-serveis educatius
GDTX3	Grup de discussió 3: implementació model relacional-vincular
GDTX4	Grup de discussió 4: participació
GDTX5	Grup de discussió 5: joves
EP_1 Alcalde	Alcalde
EP_2 RegidoraDC	Regidora de Dinamització Comunitària
EP-3RegidoraSS	Regidora de Serveis Socials
EP_4ExregidorSS	Exregidor de Serveis Socials
EP_5 _Exregidora	Exregidora de Dinamització Comunitària
EP_6ComissióPC	Mosso d'Esquadra que forma part de la Comissió des de l'inici
EP7_EAP	Professional EAP
EP_8Directora escola	Directora de les escoles que forma part de la Comissió des de l'inici
EP_9Professional PFI	Professional responsable del PFI
EP_10ProfessionalUEC	Professional que va treballar a la UEC
EP_11Educadora Joves	Professional que treballa amb joves
EP_12PsicopedagogaInstitut	Professional del programa Adolescents
EP_13ParticipantUEC	Persona usuària de la UEC
EP_14ParticipantUEC	Persona usuària de la UEC

Denominació	Definició
EP_15FamíliaUEC	Familiar de persona usuària de la UEC
EP_16FamiliaUEC	Familiar de persona usuària de la UEC
EP_17Agentclau	Voluntària en diferents programes per a joves al llarg dels anys
EP_18Professionalespaifamiliar	Professional de l'Espai Familiar i professional de Serveis Socials
EP_19Pediatreexcomissió	Professional de pediatria que va formar part als inicis del treball en xarxa al municipi
EP_20Usuariaespaisfamiliars	Usuària de l'Espai Familiar
EP-21ProfessionalEAIA	Professional de l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència de la Generalitat de Catalunya
EP_22Familiaespaifamiliar	Usuària de l'Espai Familiar
EP_23 Professionalaulaadults	Professional de l'Aula d'Adults
EP_24Voluntariaaulaadults	Persona voluntària
EP_25Voluntariaaulaadults	Persona voluntària
EP_26Alumnaaulaadults	Alumne/a de l'Aula d'Adults
EP_27Professionalconvivència	Professional del Servei de Convivència
EP_28Professionalprimeraacollida	Participant de la Comissió del Programa d'Acollida i Professional de Serveis Socials
EP_29Participantacollidaiconvivència	Participant de diversos programes d'acollida i convivència
EP_30Participantconvivència	Usuari/participant de programa
EP_31Perruqueragentgran	Usuari/participant de programa
EP32_Participantgentgran	Usuari/participant de programa
EP_33Associacióagentgran	Usuari/participant de programa
EP_34ParticipantUEC	Persona usuària UEC, UAC i PFI
EP_35Professionalgentgran	Professional que ha treballat al programa de Gent Gran

Font: elaboració pròpia.

11 Fonts documentals

11.1 Bibliografia

Ajuntament de Castell-Platja d'Aro (2013). *Memòria del Projecte de prevenció i benestar de la gent gran*. Document intern.

Ajuntament de Castell-Platja d'Aro (2014). *Avaluació 10 mesos, 10 valors, i com treballarem a partir del 2014*. Document intern.

Ajuntament de Castell-Platja d'Aro (2014). *Memòria del Projecte de prevenció i benestar de la gent gran*. Document intern.

Ajuntament de Castell-Platja d'Aro (2015). *Memòria del Projecte de prevenció i benestar de la gent gran*. Document intern.

Ajuntament de Castell-Platja d'Aro (2016). *Memòria del Projecte de convivència 2015-16*. Document intern.

Ajuntament de Castell-Platja d'Aro (2016). *Pla local de joventut 2016-2019*.

Ajuntament de Castell-Platja d'Aro; Fundació Pere Tarrés (2016): *Valor humà. El treball socioeducatiu al municipi de Castell-Platja d'Aro. Tractament i anàlisi dels qüestionaris a persones participants als programes*. Document inèdit.

Alonso, I; Funes, J. (2009). "L'acompanyament social en els recursos socioeducatius". *Educació Social*, 42, p. 27-45.

Alonso, H.; Ruiz, P.; Sánchez, J.; Oficialdegui, R. (2014). "Exclusión social, medio abierto e incorporación social en la Asociación Bizitegi: un modelo de intervención socioeducativa en programas de reinserción social desde la Pedagogía Social Comunitaria". *Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*, 57, p. 48-66.

Ander-Egg, E. (1989). *La animación y los animadores*. Narcea: Madrid.

Aragón, A. (2012). "Ciudadanía y derechos sociales: las dificultades de la ciudadanía social". *Andamios: Revista de Investigación Social*, 9(18), p. 141-159.

Arón, A.; Milicic, N. (1999). *Clima social escolar y desarrollo personal: un programa de mejoramiento*. Andrés Bello: Santiago de Chile.

Ausslos, G. (2010). "Activar las capacidades de la família". *Educar*, 45, p. 9-20.

Barudy, J.; Dantagnan, M. (2011). *La fiesta mágica y realista de la resiliencia infantil*. Gedisa: Barcelona.

Bauman, Z. (2009). *El arte de la vida. De la vida como obra de arte*. Paidós: Barcelona.

Bertalanffy, L. V. (1976) *Teoría general de los sistemas*. Fondo de Cultura Económica: México.

Blanco, A.; Díaz, D. (2005). "El bienestar social: su concepto y medición". *Psicothema*, 17(4), p. 582-589.

Borja, J. (2000) *Ciudad y ciudadanía: dos notas*. Institut de Ciències Polítiques i Socials: Barcelona. Col·lecció Working Papers, 177.

Bowlby (2010). *Una base segura: aplicaciones clínicas de una teoría del apego*. Paidós: Barcelona.

Calabozo, F. (2010). *Intervención en primera persona*. Grupo 5: Madrid.

Campanini, A.; Luppi, F. (1991). *Servicio social y modelo sistémico*. Paidós: Barcelona.

Canal, R.; Vila, T. (2015). "Cap a una atenció integrada social i sanitària. Per a un nou model centrat en la persona". *Dossier Debats Catalunya Social,* 43. Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya: Barcelona.

Carmona, M.; Rebollo, O. (2009). *Guia operativa d'acció comunitària.* Ajuntament de Barcelona: Barcelona.

Casas, F. (1989). *Técnicas de investigación social: los indicadores sociales y psicosociales. Teoría y práctica*. PPU: Barcelona.

Castell, E; Dunyó, F; Cortada, Ll; Ferrer, P. (2010). *Treball en xarxa: aportacions a propòsit d'una jornada*. Papers, 15. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família: Barcelona.

Diputació de Barcelona (2012). *Plans locals d'inclusió social: guia metodològica revisada*. Col·lecció Documents de Treball, 13.

Fabregó, E.; Viñas, A. (2010). "Las emociones del terapeuta sistémico en juego". *Redes: Revista de Psicoterapia Relacional e Intervenciones Sociales*, 23.

Farpón, A. I.; Menéndez, L. M.; Triguero, Y. (2007). *Guía de incorporación social* Consejería de Bienestar Social del Principado de Asturias: Oviedo.

Friedlander, M.; Escudero, V.; Heatherington, L. (2009). *La alianza terapéutica*. Paidós: Barcelona.

García, M. A. (2002). "Desde el concepto de felicidad al abordaje de las variables implicadas en el bienestar subjetivo: un análisis conceptual". *Lecturas EF y Deportes*, 48 (maig 2002). Buenos Aires.

Gaitán, L. (2003). "Ciudadanía, participación y trabajo social", ponència presentada en la inauguració del curs acadèmic 2003-2004 de l'Escola de Treball Social de la Universitat de Múrcia.

Generalitat de Catalunya (2010). *Pla d'acció per la inclusió i la cohesión social a Catalunya, 2010-2013.* Generalitat de Catalunya: Barcelona.

Gomà, R. (2016). "Exclusión social y políticas públicas. La construcción colectiva de la inclusión social". A: Morata, T. (2017) *Pedagogía social comunitaria y exclusión social*. p. 13 a 47, Popular: Madrid.

González, A. (2002). "El concepto de exclusión en política social". *Trabajo Social Hoy*, 34, p. 47-76.

Halpern, D. (2005). *Social Capital*. Polity Press: Cambridge.

Hess, J. S.; Straub, D. M. (2011). "Brief report: preliminary findings from a pilot health care transition education intervention for adolescents and young adults with special health care needs". *Journal of pediatric psychology*, 36(2), p. 172-178.

Hirschi, T. (1969). *Causes of delinquency*. University of California Press: Califòrnia.

Institut de Govern i Polítiques Públiques de la UAB (2006). *La dimensión racional de la exclusión social y las políticas de protección social*. Ministeri de Treball i Assumptes Socials: Madrid.

Israel, B. A.; Checkoway; B., Schulz, A.; Zimmerman, M. (1994). "Health education and community empowerment: conceptualizing and measuring perceptions of individual, organizational, and community control". *Health Education & Behavior*, 21(2), p. 149-170.

Janowitz, M. (1995). "Teoría social y control social en delito y Sociedad". *Revista de Ciencias Sociales*, 6/7. Universitat de Buenos Aires i Centre de Publicacions de la Universitat Nacional del Litoral: Buenos Aires-Santa Fe.

Kymlicka, W.; Norman, W. (1997). "El retorno del ciudadano. Una revisión de la producción reciente en teoría de la ciudadanía". *Ágora. Cuadernos de Estudios Políticos*, 7. Buenos Aires.

Labonte, R. (1994). "Health promotion and empowerment: reflections on professional practice". *Health Education Quarterly*, 21, p. 253-268.

Le Bossé, Y.; Dufort, F. (2002). "El empoderamiento de las personas y comunidades: otra forma de intervenir". A: F. Dufort ;J. Guay (eds.), *Agir au coeur des communautés: La psychologie communitaire et le changement social* (p. 75-115). Les Presses de l'Université Laval: Laval.

Luengo, F.; Moreno, J. M. (2006). "Modelo de convivencia democrática y comunitaria". *Convivencia en la Escuela*, 1.

Marchioni, M. (1999). *Comunidad, participación y desarrollo. Teoría, metodología y práctica de la intervención comunitaria*. Popular: Madrid.

Martí, J; Pascual, J; Rebollo, O. [*et al.*] (2005): "Participación y desarrollo comunitario en medio urbano. Experiencias y reflexiones". Col·lecció Construyendo Ciudadanía, 7. Viejo Topo: Madrid.

Maya Jaraiego, I. (2004). "Sentido de comunidad y potenciación comunitària". *Apuntes de Psicología*, p. 187-201.

Merino, J. V. (1997). *Programas de ASC. Tres instrumentos para su diseño y evaluación*. Narcea: Madrid.

Morata, T. (2009). *De la animación sociocultural al desarrollo comunitario: su incidencia en el ocio* (tesis doctoral inédita). Departament de Teoria i Història de l'Educació. Universitat de Barcelona.

Morata, T. (2012) "Animació sociocultural i escola". A: *Animació sociocultural. Una experiència pel desenvolupament i l'empoderament de comunitats*. UOC:Barcelona..

Morata, T. (2017) *Pedagogía social comunitaria y exclusión social*. Popular: Madrid.

Morata, T.; Muro, P.; López, P.; Pulido, M. A.; Sánchez, J.; Valverde, J. M. (2011): "Participación, corresponsabilidad y cogestión como modelo de educación comunitaria en el ámbito penitenciario". A: Román, J. M.; Carbonero, M. Á.; Donoso, J. (comp.) *Educación, aprendizaje y desarrollo en una sociedad multicultural*. Ediciones de la Asociación Nacional de Psicología y Educación: Madrid.

Novella, A.; Llena, A.; Noguera, E.; Gómez, M.; Morata, T.; Trilla, J.; Agud, I.; Cifre-Mas, J. (2014). *Participación infantil y construcción de la ciudadanía*. Graó: Barcelona.

Orduna, M. G. (2012*). Identidad e identidades: potencialidades para la cohesión social y territorial.* Colección de Estudios sobre Políticas Públicas Locales y Regionales de Cohesión Social. Programa URB-AL III: Barcelona.

Pastor Seller, E. (2006). "La participación ciudadana: principio ético de la intervención profesional desde los Servicios Sociales Municipales. *Acciones e Investigaciones Sociales*, número extra 1.

Rappaport, J. (1981). "In praise of paradox: a social policy of empowerment over prevention". *American Journal of Community Psychology*, 9, p. 1-25.

Rappaport, J. (1987). "Terms of empowerment/exemplars of prevention: toward a theory for community psychology". *American Journal of Community Psychology*, 15 (2), p. 121-148.

Romero, C. G. (2002). "Dinamización comunitaria en el ámbito de la inmigración. Apuntes y propuestas sobre participación, mediación y codesarrollo". A: *La exclusión social: teoría y práctica de la intervención,* p. 99-128. Ed. CCS.

Rovere, M. (1999). *Redes en salud: un nuevo paradigma para el abordaje de las organizaciones y la comunidad*. Secretaría de Salud Pública; AMR; Instituto Lazarte: Rosario.

Sánchez-Ostiz, P. (2014). "La libertad del derecho penal: ¿de qué hablamos cuando decimos libertad?" *Indret. Revista para el análisis del derecho*, 1, p. 1-33.

Sancho, J. (2009). "Por una reconstrucción del concepto de comunidad que sea de utilidad para el trabajo social". A: J. Hernández Aristu (ed.). *Trabajo social comunitario en la sociedad individualizada*. Nau Llibres: València.

Satir, V.; Bannen, J.; Gerber, J.; Gomori, M. (1991). *The Satir model: family therapy and beyond*. Science and Behavior Books: Palo Alto, Califòrnia.

Sluzki, C. E. (1998). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Gedisa: Barcelona.

Subirats, J. (dir.) Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP) (2005). *Perfils d'exclusió social urbana a Catalunya*. Barcelona: Col·lecció Documents. Servei de Publicacions Universitat Autònoma de Barcelona.

Subirats, J. (coord.) (2004). *Pobreza y exclusión social: un análisis de la realidad española y europea.* Col·lecció d'Estudis Socials, 16. Barcelona: Fundació La Caixa

Tonucci, F. (2004). *Quan els infants diuen prou!.* Graó: Barcelona.

Trilla, J. (1997). *Animación sociocultural. Teorías, programas y ámbitos*. Ariel: Barcelona.

Trilla, J. (1999). "Tres pedagogies del lleure i una més". *Revista d'Educació Social*, 11, p. 54-71.

Ucar, X. (2002). "Medio siglo de animación sociocultural en España. Balance y perspectives". *Revista Iberoamericana de Educación*, 28, p. 1-21. Barcelona.

Urteaga, E. (2013). "La teoría del capital social de Robert Putnam: originalidad y carencias". *Reflexión Política*, 15 (29), juny, p. 44–60. Universidad Autónoma de Bucaramanga: Bucaramanga, Colombia.

Vega, S. (1997). "Instrumentos de Trabajo". A: Coletti, M.; Linares, J. L. (1997). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la família multiproblemática*. Paidós: Barcelona.

Villasante, T; Montañés, M.; Martí, J. (2000). "La investigación social participativa". Colección Construyendo Ciudadanía, 1. El Viejo Topo: Madrid.

Viñas, A.; Fabregó, E. (2012). *La professional com a persona*. Papers, 24. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Barcelona.

Zambrano, A.; Bustamante, G.; García, M. (2009). "Trayectorias organizacionales y empoderamiento comunitario: un análisis de interfaz en dos localidades de la región de la Araucanía". *Psykhe*, 18(2), p. 65-78.

Zimmerman, M. (2000). "Empowerment theory". A: Rappaport, J.; Seidman, E. (eds.) *Handbook of Community Psychology*, p 43-63. Kluwe: New York.

Zimmerman, M. A. (1995). "Psychological empowerment: Issues and illustrations". *American Journal of Community Psychology*, 23, p. 581-599.

Zubero, I. (2017). "El papel de la comunidad en la exclusión social". A: Morata, T. (2017). *Pedagogía social comunitaria y exclusión social*. Popular: Madrid.

11.2 Bibliografia web

Ballester, Ll.; Orte, C.; Oliver, J. Ll.; March, M. (2004). "Metodología de trabajo socioeducativo en red". IV Congreso Estatal del/a Educador/a Social (en línia) <http://www.eduso.net/archivos/IVcongreso/comunicaciones/c65.pdf>.

Castellà Josa, C. (2016). *Què vol dir "participar" en el canvi d'època? De la governança participativa a les noves estratègies de participació. El cas de la Política d'Immigració a Catalunya (2007-2014)*. Tesi doctoral. <http://www.tdx.cat/handle/10803/367450>.

Castillo, F. (2010). "Las redes relacionales en la definición y evolución de los casos". A: González, M. A.; Díez, M. A.; Roca, J. C. (2010). *Trabajo en red. Claves para avanzar en el buen trato a la infancia*. <Rea.www.asociacionrea.org>.

Comelles Carrillo, C. (2010). "Presentación de las líneas macro del programa Trabajemos en red". A: González, M. A .; Diez, M. A.; Roca, J. C. (2010). *Trabajo en red. Claves para avanzar en el buen trato a la infancia*. <Rea. www.asociacionrea.org>.

Generalitat de Catalunya (2014). *Document marc del programa per al desenvolupament de plans locals per a la inclusió social*. Barcelona: Departament de Benestar Social i Família, Institut Català d'Assistència i Serveis Socials. Col·lecció Eines, 19. <http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/coleccions/eines/eines_19/eines_19.pdf>.

Helliwell, J. F.; Putnam, R. D. (2007). "Education and Social Capital". *Eastern Economic Journal,* 33(1), p. 1-19. <http://doi.org/10.1057/eej.2007.1>.

Howe, D. (1997). *La teoria del vínculo afectivo para la pràctica del trabajo social*. Paidós: Barcelona. <http://www.seg-social.es/prdi00/groups/public/documents/binario/51875.pdf>.

Lim, C.; Putnam, R. D. (2010). "Religion, Social Networks, and Life Satisfaction". *American Sociological Review*, 75(6), p. 914–933. <http://doi.org/10.1177/0003122410386686>.

Maton, K. I. (2008). "Empowering community settings: agents of individual development, community betterment, and positive social change". *American Journal of Community Psychology*, 41(1-2), p. 4-21. < http://doi.org/doi:10.1007/s10464-007-9148-6>.

Mora Salas, M. (2015): *Cohesión social: balance conceptual y propuesta teórico metodológica*. CONEVAL: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social: México. <http://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Paginas/Mosaicos/Cohesion-social-balance-conceptual.aspx>.

Morgan-Trimmer, S. (2013). "I's who you know': community empowerment through network brokers". *Community Development Journal*, 49(3) <http://doi.org/10.1093/cdj/bst049>

Puig, M. (2017). "Vendre sota cost". *Ara*. <http://www.ara.cat/opinio/Miquel-Puig-vendre-sota-cost_0_1790820926.html>.

Portal de de la transparència de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro. <http://segurdades.com/transparencia/ajuntamentplatjadaro/>.

Rodríguez, M. (1999). "La família multiproblemática y el modelo sistémico" a *Perspectivas Sistémicas,* 55, (març-abril). En línia <http://www.redsistemica.com.ar/>

Straub, G. (2011). *The Missing Piece in the Empowerment Equation. In Strategy for Delivering Personal Agency to Women in the Developing World*. Resource document. Extret de <http://hdr.undp.org/en/>.

Trilla Bernet, J. (2010). "La educación de la ciudadanía y la escuela. Propuestas conceptuales en torno al debate sobre la educación para la ciutadania". A: *Entre todos: compartir la educación para la ciutadania*. Universitat de Barcelona, ICE-Horsori. Barcelona, p. 77–92. Extret de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3186683>

Trilla, J; Novella, A. (2011). "Participación, democracia y formación para la ciudadanía. Los consejos de infancia. Participation, Democracy and Citizenship Education. Local Children's". <http://www.revistaeducacion.educacion.es/re2011/re2011_02.pdf>.

11.3 Fonts estadístiques

IDESCAT. Institut d'Estadística de Catalunya. <https://www.idescat.cat/>.

XIFRA. Sistema d'informació estadística local de la província de Girona. <http://www.ddgi.cat/xifra/menu_ini.asp>.

INE. Institut Nacional d'Estadística. Indicadors de qualitat de vida. <http://www.ine.es/ss/

12 Sobre els autors d'aquest estudi

Anna Viñas Millán és diplomada en Educació Social, llicenciada en Psicopedagogia, té un màster en Teràpia Familiar Sistèmica pel Centre d'Estudis Sistèmics de Girona-Hospital de Sant Pau i un postgrau en Intervencions Multifamiliars. Treballa com a educadora social als serveis socials de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro des de fa 19 anys, i com a professional dels serveis socioeducatius a l'Ajuntament des de fa 27 anys. Fa 10 anys que és supervisora i formadora d'equips. S'ocupa de les emocions i competències de les professionals des d'una perspectiva sistèmica.

Pilar Poyatos Casas és diplomada en Educació Social i postgraduada en Gestió Cultural. És cap de l'Àrea de Dinamització Comunitària de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro des de fa 17 anys i exerceix com a professional dels serveis socieducatius a l'Ajuntament des de fa 26 anys, on ha aplicat i experimentat el model relacional-vincular i l'ha fet créixer.

Txus Morata Garcia és doctora en Pedagogia per la Universitat de Barcelona i professora de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés - Universitat Ramon Llull. Directora del màster universitari en Models i Estratègies d'Acció Social i Educativa en la Infància i l'Adolescència i coordinadora del Grup de Recerca, Innovació i Anàlisi Social (GIAS). Les seves àrees de coneixement són el lleure educatiu, l'acció comunitària i l'exclusió social.

Paco López Jiménez és doctor en Psicologia per la Universitat de Valladolid i professor de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés - Universitat Ramon Llull, de la qual ha estat degà entre els anys 2007 i 2017. Desenvolupa la seva activitat de recerca al Grup de Recerca, Innovació i Anàlisi Social (GIAS). Les seves aportacions se centren en les competències

socioemocionals dels professionals de l'educació social i el treball social i en la vessant aplicada de la psicologia social i educativa, de manera particular en allò relacionat amb les estratègies d'aprenentatge, l'educació per a la salut, la resiliència i l'abordatge de situacions crítiques pels professionals.

Maite Marzo Arpón és doctora en Pedagogia per la Universitat de Barcelona i professora de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés - Universitat Ramon Llull. Desenvolupa la seva activitat de recerca al Grup de Recerca en Innovació i Anàlisi Social (GIAS) de la URL i al d'Infància i Adolescència en Risc Social (IARS) de la UAB. És investigadora de les àrees de coneixement d'infància i adolescència en situació de risc social, lleure educatiu i competències d'ocupabilitat.

Eva Palasí Luna és educadora social de l'Ajuntament de Molins de Rei. També és professora associada i coordinadora del Màster Universitari en Models i Estratègies d'Acció Social i Educativa en la Infància i l'Adolescència de la Facultat d'Educació Social i Treball Social de la Fundació Pere Tarrés - Universitat Ramon Llull. És investigadora del Grup de Recerca en Innovació i Anàlisi Social (GIAS) de la Facultat d'Educació Social i Treball Social de la Fundació Pere Tarrés - URL. Els seus treballs i camps d'interès s'han centrat en el lleure educatiu, l'acció social comunitària i l'exclusió social.

Francisco Fernández Morán és llicenciat en Filosofia i Lletres, col·laborador del Grup de Recerca en Innovació i Anàlisi Social (GIAS) de la Facultat d'Educació Social i Treball Social de la Fundació Pere Tarrés - Universitat Ramon Llull.

Jonatan Sánchez Rico és tècnic del Servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i professor associat del Departament de Sociologia a la Universitat Autònoma de Barcelona. És investigador del Grup de Recerca en Innovació i Anàlisi Social (GIAS) de la Facultat d'Educació Social i Treball Social de la Fundació Pere Tarrés - Universitat Ramon Llull. Els seus treballs i camps d'interès s'han centrat en la participació ciutadana des de l'àmbit local, el desenvolupament comunitari, el tercer sector i l'exclusió social.

Ajuntament de Castell-Platja d'Aro

Generalitat de Catalunya
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

FUNDACIÓ PERE TARRÉS
Universitat Ramon Llull