

# **CRITERIS TÈCNICS D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA**

<b>1. Introducció i fonamentació</b>	<b>3</b>
<b>2. Marc legal i normatiu</b>	<b>4</b>
<b>3. Definició i característiques de la comunitat i de l'atenció comunitària</b>	<b>6</b>
<b>4. La intervenció comunitària: preventiva i participativa</b>	<b>8</b>
<b>5. Requisits bàsics i indispensables</b>	<b>9</b>
<b>6. Procés i fases de la intervenció com a acció conjunta i consensuada</b>	<b>11</b>
6.1. Fases del procés de la intervenció comunitària	11
6.2. Horaris i temps de les actuacions conjuntes d'intervenció comunitària	15
<b>7. Agents-actors de la intervenció comunitària conjunta i consensuada</b>	<b>17</b>
<b>8. Pautes metodològiques per a realitzar projectes d'intervenció comunitària conjunta i consensuada</b>	<b>21</b>
<b>9. Sistemes de registre i de recollida de la informació</b>	<b>24</b>
<b>10. Habilitats i competències dels agents de la intervenció comunitària</b>	<b>24</b>
<b>11. Barris prioritaris i les intervencions comunitàries</b>	<b>25</b>
<b>12. Referències documentals i bibliogràfiques</b>	<b>27</b>
<b>Annexos</b>	<b>28</b>
Annex I. Adaptació del Catàleg de prevenció social	
Annex II. Nova fitxa del Catàleg de prevenció social: intervenció comunitària	
Annex III. Full resum de recollida mensual de dades d'atenció dels projectes d'intervenció comunitària	
Annex IV. Tècniques, eines i instruments per a les actuacions de intervenció comunitària preventiva	

**L'equip que l'ha elaborat és el següent:**

*Francesca Aguiló Segura, cap de sector del CMSS Litoral de Llevant; Cristóbal Bordoy Purxet, treballador social del CMSS Est; Mateu Crespi Perelló, treballador social del CMSS Litoral, actualment a l'Àrea d'Educació, Immigració i Família; Isabel Cortada Marín, educadora social de la Unitat de Suport Tècnic i Intervenció Comunitària Preventiva; Víctor Eguriase Uwagba, mediador intercultural de l'Àrea d'Educació, Immigració i Família, amb actuacions a Son Gotleu, al CMSS Llevant Nord; Andreu Forteza Pinya, cap de sector del CMSS Llevant Sud; Maria Francisca Mateu Sabater, psicòloga del CMSS Mestral; Margalida Ordinas Bestard, treballadora familiar del CMSS Estacions; Pilar Salas Felipe, educadora social de la Unitat de Suport Tècnic; Raquel Seguí Tomàs, educadora social del CMSS Ciutat Antiga; Antònia Segura Rotger, educadora social del GREC del CMSS Ponent i actualment tècnica comunitària de la Iniciativa Comunitària Intercultural a Santa Catalina/el Jonquet i Son Roca; Antònia Tomàs Escobar, educadora social del SIAD del CMSS Nord, i Bernat Calafat Vich, cap de secció de Suport Tècnic i Intervenció Comunitària Preventiva.*

*A la redacció final s'han inclòs les aportacions de: a) les àrees municipals d'Igualtat, Educació, Joventut, Sanitat, Participació Ciutadana, Urbanisme i Seguretat Ciutadana; b) les entitats Associació Jovent segle XXI, Càritas, Projecte Socioeducatiu Naiim, GREC, Associació @+ i Espiral; c) els professors de la UIB Dr. Josep Lluís Oliver, d'Educació Social; Miquel Àngel Oliver, de Treball Social, i Dra. Carmen Ramis, de Psicologia, i d) els col·legis tècnics de Treball Social (COTSIB), Educació Social (CEESIB) i Psicologia (COPIB)*

*La redacció final del document ha estat a càrrec de Pilar Salas Felipe, Isabel Cortada Marín i Bernat Calafat Vich.*

**El document es va aprovar a la reunió de direcció de l'Àrea de Benestar i Drets Socials del 16 de febrer de 2016.**

## 1. Introducció i fonamentació

El dictamen-revisió de la intervenció comunitària preventiva (2013) estableix la necessitat d'elaborar un document tècnic i normatiu sobre les actuacions d'intervenció comunitària preventiva dels serveis socials municipals.

Estableix criteris tècnics per als següents aspectes clau:

- Què s'entén de forma clara, concreta i operativa per intervenció comunitària preventiva: missió, visió i aspectes clau.
- Qui hi participa: tècnics de serveis externs, tècnics/voluntaris de les entitats, tècnics municipals. Indicacions per a facilitar la participació, la presa de decisions i la gestió conjunta.
- Qui hi ha de participar dels serveis socials i amb quina dedicació.
- Quan es fan les actuacions de intervenció comunitària preventiva (franges horàries imprescindibles)
- Com s'organitza un projecte de intervenció comunitària preventiva: indicacions bàsiques.
- De quins suports es pot disposar: tallers, accés a activitats, pressuposts per a despeses, col·laboracions d'altres serveis municipals (Joventut, Salut, Policia Local, Infraestructures, Emaya, Cultura), noves tecnologies (Facebook, Twiter, etc).
- Què suposa que un barri sigui prioritari: proposta organitzativa bàsica i suports dels quals es podrà disposar.

El document ha estat elaborat en sessions de treball grupal realitzades durant el 2013 i el 2015 per l'equip interdisciplinari i pretén respondre als següents objectius:

- Unificar un marc operatiu pràctic de la intervenció comunitària.
- Establir els requisits i els criteris tècnics d'intervenció comunitària preventiva indispensables.
- Fixar criteris mínims de les dedicacions dels tècnics.
- Elaborar instruccions bàsiques i normatives del treball amb entitats als barris.
- Elaborar instruccions bàsiques i normatives d'organització i suport als barris prioritzats.
- Establir els procediments de difusió externa i sensibilització de les intervencions comunitàries.

Per a redactar aquests criteris s'ha tingut en compte la documentació següent:

- Atenció individual-familiar des de serveis socials d'atenció primària (Ajuntament de Palma, 1998) i Atenció grupal-comunitària des de serveis socials d'atenció primària (1999)
- Mapa de processos de benestar social (2003-2004)
- protocols d'atenció social, atenció domiciliària, atenció psicosocial i socioeducativa (2007)
- Catàleg de prevenció social (2007)
- memòries de CMSS, de seccions centrals i de Secretaria (2010-2013)
- memòries d'entitats i associacions que realitzen iniciatives comunitàries (2010-2013)
- informes anuals d'intervenció grupal-comunitària (2010-2013)
- documentació tècnica d'intervenció comunitària d'altres ajuntaments: Barcelona, Madrid, València, etc.

**El document és totalment coherent i complementari dels vigents documents metodològics d'atenció comunitària, del Catàleg de prevenció i del Mapa de processos.**

Les referències documentals i bibliogràfiques sobre atenció comunitària s'esmenten a l'apartat 12.

## 2. Marc legal i normatiu

S'enumeren els principals articles de la normativa autonòmica i municipal que fan referència i que determinen que **els serveis socials comunitaris bàsics han de realitzar intervenció comunitària**.

### **La Llei 4/2009, de serveis socials de les Illes Balears**

L'art. 14 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, defineix com a funcions dels serveis comunitaris bàsics les següents: 1) Elaborar un pla d'intervenció comunitària que doni resposta a les necessitats detectades i avaluar-lo periòdicament; 2) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació social de les persones i les famílies; 3) Fomentar la participació activa de la ciutadania mitjançant estratègies socioeducatives que impulsin la solidaritat i la cooperació social organitzada; 4) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, els equips tècnics dels altres sistemes de benestar social, les entitats del món associatiu i les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

### **El Decret 48/2011, de principis generals i directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics**

L'art. 4 del Decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics exposa que aquests serveis treballen en dos nivells interrelacionats: la intervenció individual i amb les famílies, i la intervenció comunitària.

El seu art. 6, dedicat a la intervenció comunitària, estableix que: 1. Els serveis socials comunitaris bàsics han d'elaborar un pla d'intervenció comunitària per a la seva zona bàsica. El pla ha de tenir una periodicitat d'un any, com a mínim, i ha de permetre desenvolupar projectes comunitaris adreçats a persones o grups en situació de risc social, projectes de suport a entitats i actuacions de prevenció i de reinserció; 2. Les intervencions comunitàries han de procurar la participació activa de la ciutadania i les entitats impulsant la solidaritat i la cooperació social organitzada, i 3. Els projectes d'intervenció comunitària han d'incloure la intervenció intertècnic i designar-ne el director o la directora i la resta de tècnics que hi intervenen.

L'art. 17 defineix la xarxa i l'estratègia d'intervenció comunitària: 1. El sistema de serveis socials actua sota el principi d'unitat de xarxa. Tots els serveis corresponents als diferents nivells desenvolupen les actuacions previstes a l'estratègia d'intervenció comunitària o a els projectes; 2. La intervenció comunitària ha de procurar també el consens amb la població, les entitats o els grups objecte de la intervenció; 3. En definir les actuacions comunitàries s'han de tenir en compte els recursos humans i tècnics de tots els nivells d'atenció del sistema públic de serveis socials, i 4. Les intervencions comunitàries han de procurar el treball en xarxa amb els tècnics dels serveis de salut, d'educació, d'ocupació, de joventut i d'esports de la seva zona bàsica, mitjançant l'ús de protocols.

D'altra banda, les zones d'atenció preferent estan regulades per l'article 12 del Decret 48/2011, de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics i concentren un major nombre de persones en situació de vulnerabilitat social. La declaració de zona d'atenció preferents obliga

L'Ajuntament a prioritzar les actuacions de totes les àrees municipals i dur a terme un pla integral que incorpori accions d'habitatge, urbanisme, educació, joventut i esports, entre d'altres..

## **El Reglament dels centres de serveis socials**

El Reglament dels centres de serveis socials de l'Ajuntament de Palma, pendent d'aprovació, també estableix, al seu art. 25, què és la intervenció comunitària: té la finalitat de fomentar la recerca de solucions a problemes socials que hi ha en un territori concret, des de la participació i la implicació de tècnics de serveis socials i d'altres serveis, veïnats i entitats, i es fonamenta en els següents criteris: 1. Detecció i diagnòstic de les necessitats o dificultats socials existents; 2. Realització d'un disseny rigorós del que passa i del que es vol fer; 3. Participació de la població en els canvis; 4. Participació de les entitats i coresponsabilitat comunitària; 5. Intervenció en equip; 6. Abordatge en xarxa i treball amb els serveis implicats, i 7. Planificació avaluació contínua.

El cap de sector ha de tenir cura de la polivalència dels tècnics, que han de compaginar el treball individual amb el grupal i comunitari segons les ràtios establertes per la direcció.

Segons el seu art. 26, l'atenció comunitària es pot prestar mitjançant dues formes: una intervenció grupal amb finalitat col·lectiva, com per exemple els grups intergeneracionals, o bé una intervenció comunitària, per crear xarxa associativa i solidària, coproduir un servei-activitat-recurs amb una entitat o crear una plataforma d'entitats d'un barri per a millorar-lo. Això no obstant, una intervenció pot evolucionar i presentar les dues vessants.

Aquesta intervenció grupal no persegueix un canvi individual sinó que proveeix la comunitat d'un recurs que facilita la inserció social.

L'article 27 defineix els barris prioritaris com aquells en què es dona una situació de necessitat social superior a la de la resta de barris en determinats sectors de població. Les necessitats es cataloguen mitjançant un diagnòstic social basat en indicadors de vulnerabilitat que posen de manifest la necessitat de prioritzar la intervenció.

## **Quadre sintètic dels nivells d'atenció dels serveis socials comunitaris bàsics**

**La Llei i el decret esmentats determinen molt clarament que als serveis socials comunitaris bàsics els corresponen dos nivells d'atenció:**  
*Intervenció individual i amb les famílies*  
*Intervenció comunitària*

**El Reglament municipal de centres de serveis socials estableix que els dos nivells són:**  
*Intervenció individual:*  
**persona a persona i/o grups amb finalitat individual\***  
*Intervenció comunitària:*  
**grups amb finalitat col·lectiva i/o projectes comunitaris**

\* El Reglament defineix a l'art. 18 que "l'atenció individual es pot fer persona a persona; és a dir, a través d'intervenció individual-familiar, o a través d'una intervenció grupal amb finalitat individual, adreçada a persones amb característiques semblants: demanda, situació i necessitats psicosocials. Ambdues formes d'intervenir suposen una finalitat de canvi individual: capacitar en habilitats, donar informació en grup, formar hàbits, afavorir la capacitat d'inserció social.

### 3. Definició i característiques de la comunitat i de l'atenció comunitària

Una comunitat és un espai físic i/o un àmbit on les persones interactuen i es relacionen (districte, barri, escola, centre de salut, comunitat de veïns, etc.), amb uns trets que l'identifiquen:

- a) la delimitació estrictament organitzativa (a nivell administratiu, per exemple, els barris)
- b) la història, els costums i les tradicions, i les condicions urbanístiques i poblacionals d'un barri o part d'un barri
- c) l'existència de relacions i interaccions entre persones i entitats que hi són presents

Aquests trets generen un major o menor sentiment de pertinença i d'identitat en les persones de la comunitat, qüestió important a l'hora d'involucrar-se i comprometre's en dinàmiques d'intervenció comunitària preventiva.

El document "Atenció comunitària des de serveis socials d'atenció primària. Criteris metodològics i organitzatius" (Ajuntament de Palma, 1998, pàg. 15-16) descriu el concepte de comunitat:

Existeixen moltes definicions conceptuals i teòriques sobre la comunitat –per a aprofundir en el tema cal remetre's a la bibliografia existent–, però aquest document esbossarà una definició operativa i lligada a la pràctica sobre comunitat i sobre comunitari –una forma de ser, d'actuar i d'intervenir.

**La comunitat està determinada pels següents factors:**

1. Un **conjunt de persones-famílies que tenen uns trets comuns**: territori, interessos, comportaments, creences, valors, formes de vida, etc.
2. L'existència d'un **espai físic i geogràfic** més o manco delimitat, en el qual es produeixen les interaccions entre les persones.
3. Uns **processos de relació i interacció social entre aquestes persones** que tenen uns trets comuns, malgrat que també hi hagi altres trets diferencials i peculiars. Aquests processos d'interacció social suposen xarxes formals o informals de solidaritat i suport, impliquen vincles entre les persones que conviuen al territori.

A aquests factors bàsics cal afegir-n'hi **uns d'associats** que permeten que aquesta comunitat sigui més viva i conscient:

4. Un **cert grau de sentiment de pertinença i identificació de les persones amb la comunitat**. A vegades aquest sentiment és molt feble. Fins i tot hi pot haver subcomunitats i enfrontaments que provoquen situacions de conflicte social o d'exclusió.
5. Un **cert grau d'estructuració i d'autoorganització de les persones que viuen en una comunitat**, a través d'entitats i associacions que fan possible la defensa i la consecució d'objectius comuns als membres que habiten o que conformen la comunitat.

Qualsevol comunitat es definirà i concretarà en funció d'aquestes cinc característiques. Hi ha comunitats amb alta consciència de pertinença i alta autoorganització i d'altres sense organització i una molt difusa consciència de pertinença.

S'entendrà per comunitari la forma d'estar i comportar-se socialment de les persones d'una comunitat que, a més de tenir consciència de pertinença, lluiten per augmentar l'autoorganització i assolir objectius que en millorin la vida quotidiana col·lectiva.

Per la seva banda, l'Organització Mundial de la Salut i el Fons de les Nacions Unides per a la infància a la *Declaració d'Alma-Ata de 1978, d'atenció primària per a la salut* defineixen molt clarament què implica **la participació de la comunitat**:

La participació de la comunitat és el procés en virtut del qual els individus i les famílies assumeixen responsabilitats de la seva salut i del seu benestar, així com dels de la col·lectivitat, i milloren la capacitat per a contribuir al seu desenvolupament econòmic i al comunitari. Arriben a conèixer millor la seva pròpia situació i a trobar incentius per a resoldre els problemes comuns. Això els permet esdevenir agents del seu propi desenvolupament i no sols ser beneficiaris passius de les ajudes per al desenvolupament.

L'atenció comunitària es definida al document tècnic "Atenció comunitària des de serveis socials d'atenció primària. Criteris metodològics i organitzatius" (Ajuntament de Palma, 1998, pàg. 13-14), sempre caracteritzada per la participació i el consens d'entitats i serveis:

L'**atenció comunitària** es desenvolupa des de la perspectiva d'una "finalitat col·lectiva"; cerca influir en les dinàmiques socials d'un territori determinat –per a aprofitar-les, per a facilitar la producció de canvis, per a potenciar-les–, ja que un medi social organitzat i viu ofereix més oportunitats d'inserció social i de desenvolupament de les capacitats de les persones-famílies, els grups i les entitats que hi viuen. El tècnic utilitza els mitjans i les tècniques que permeten assolir efectes col·lectius; per això mateix treballa i participa amb entitats, grups formals o informals, amb persones molt significatives i representatives de la comunitat.

L'atenció comunitària es pot prestar des de dues formes bàsiques: **intervencions grupals amb finalitat col·lectiva**, ja que són un recurs per a la comunitat perquè són grups d'autoajuda, etc., o des **d'intervencions comunitàries**, que suposen crear xarxa associativa i solidària, potenciar els recursos o entitats formals o informals que poden permetre processos d'inclusió de persones i famílies en situació de dificultat, coproduir un servei-activitat-recurs amb una entitat, crear una plataforma d'entitats d'un barri que persegueix la seva millora, establir acords de col·laboració amb centres educatius. En definitiva, aconseguir que la comunitat sigui conscient dels seus problemes i intenti trobar propostes de millora i solucions.

L'atenció comunitària intervé sobre una part de l'entorn social, per tal d'incidir sobre els processos que generen desigualtats o conflictes socials i que poden provocar situacions de discriminació, marginació o exclusió. També des de la finalitat col·lectiva s'intervé per a prevenir situacions de risc social o de risc de consum de drogues, amb actuacions de prevenció genèrica o primària –sobre tot el conjunt de població o sobre un sector que no està en risc– i actuacions de prevenció específica o secundària –sobre persones o col·lectius que estan en una clara situació de risc, i per a sensibilitzar a la població general.

**La intervenció comunitària és l'actuació programada i planificada per tècnics, persones i entitats que persegueixen augmentar la integració social de tots els col·lectius que habiten en un territori determinat**, augmentar la vida social i associativa de la comunitat i incidir en l'articulació i l'organització de la comunitat, de tal manera que es puguin satisfer les seves necessitats (també expectatives i desitjos) comunes i promoure la solidaritat i els vincles psicosocials entre els membres.

A l'annex I es detalla l'ajust del Catàleg de prevenció social a aquest document:  
les cinc tipologies d'intervenció comunitària s'unifiquen en una:  
**intervenció comunitària en un barri.**

Es mantenen les 6 tipologies de projectes d'intervenció grupal (que poden tenir una finalitat individual o una finalitat col·lectiva) L'annex II inclou la nova única fitxa-resum de Catàleg de prevenció: intervenció comunitària en un barri.



El document també diferencia que les intervencions grupals es refereixen a l'atenció individual-familiar (quan el grup està vinculat a aquesta forma d'atenció i té una finalitat de canvi individual dels participants) o a l'atenció comunitària (quan el grup té una finalitat col·lectiva perquè són un recurs per a la comunitat i afavoreixen la participació social).

#### Quadre resum de les formes d'atenció de serveis socials

ATENCIÓ INDIVIDUAL	Canvi i millora de la situació de cada persona-família	- intervenció individual-familiar - intervenció grupal amb finalitat de canvi individual
ATENCIÓ COMUNITÀRIA	Canvi i millora de la situació de la col·lectivitat	- intervenció grupal amb finalitat col·lectiva - intervenció comunitària

## 4. La intervenció comunitària: preventiva i participativa

La intervenció comunitària preventiva es basa en les definicions abans esmentades d'atenció comunitària i sobretot en el fet que l'atenció que es desenvolupa des de la perspectiva d'una "finalitat col·lectiva" que cerca influir en les dinàmiques socials d'un territori determinat –per a aprofitar-les, per a facilitar la producció de canvis, per a potenciar-les–. Un medi social organitzat i viu ofereix més oportunitats d'inserció social i desenvolupament de les capacitats de les persones-famílies, els grups i les entitats que hi viuen.

Per tant, els tècnics de benestar social utilitzen els mitjans i les eines que permeten assolir efectes col·lectius; per aquesta mateixa raó treballen i participen amb entitats, grups formals o informals, i amb persones molt significatives i representatives de la comunitat. Es destaca que l'atenció comunitària intervé sobre una part de l'entorn social, per a incidir en els processos que generen desigualtats o conflictes socials i que poden provocar situacions de discriminació, marginació i exclusió.

L'enfocament d'aquestes definicions reflecteix fonamentalment el punt de vista dels serveis socials municipals. Amb la definició d'intervenció comunitària preventiva es fa una passa més, es planteja en un sentit més ampli i tenint en compte diferents òptiques i maneres de fer, no només la perspectiva del tècnic de benestar social sinó posant l'èmfasi sobretot en la participació activa i conjunta de les persones que viuen o treballen a la comunitat.

La intervenció comunitària preventiva fa referència a l'actuació preventiva, conjunta i consensuada que desenvolupen diferents agents en un territori determinat per a assolir una sèrie de millores socials de les persones que hi viuen. Així s'assoleixen millores en la qualitat de vida de les persones d'un territori, responen a necessitats socials i prevenint que les situacions de dificultat s'agreuïn.

Integra quatre aspectes essencials:

- una **acció**, que ha de ser consensuada, acordada i planificada
- per uns **agents**, persones residents en un barri, entitats i serveis
- amb una finalitat, assolir millores socials
- en un àmbit concret: la comunitat.



Per tant, la concepció del que constitueix la seva missió i els seus valors es basen en:

**l'acció conjunta i consensuada entre entitats, serveis i persones residents en un barri per a millorar la qualitat de vida i la convivència social d'una comunitat.**

La finalitat de la intervenció comunitària són, per tant, els canvis necessaris per a millorar la qualitat de vida i la convivència de les persones/entitats/serveis que viuen i conviuen en una comunitat o barri.

És essencial voler el consens bàsic de fer millores a la comunitat que beneficiïn tothom, amb una clara finalitat col·lectiva, que fomentin la participació, la convivència i la cohesió social. Aquest consens implica una voluntat compartida de millorar les condicions de vida quotidiana de les persones que viuen i conviuen al barri.

En són alguns exemples:

- Promoure un major coneixement i convivència entre els diferents col·lectius d'un territori.
- Fomentar l'autonomia de les persones grans i facilitar la permanència als seus domicilis.
- Desenvolupar habilitats socials i d'educació en valors mitjançant activitats esportives i de lleure amb els infants i joves.
- Establir xarxes d'autoajuda per a diferents situacions de mancances.
- Crear identitat en un territori concret instaurant activitats que es mantenen any rere any
- Potenciar la relació entre grups de població diferents (activitats intergeneracionals, interculturals).

## 5. Requisits bàsics

Són els que garanteixen una actuació participativa entre serveis, entitats i veïns d'una comunitat.

Tenen una rellevància especial els que s'han de donar per part de la comunitat, com la participació activa de la població i dels tècnics dels serveis i el treball en xarxa entre ells. Quan alguns d'aquests requisits no es donen des de serveis socials es poden posar en marxa iniciatives, acotades en el temps, que en promoguin el desenvolupament o hi donin suport.

Són els següents:

### a) Participació activa i directa dels veïnats/entitats del barri

Les persones que viuen i conviuen al barri, siguin veïns o membres d'entitats representatives de la comunitat, participen activament en el desenvolupament del projecte des dels seus inicis i/o en activitats compartides.

Implicació, participació i predisposició de representants i/o membres d'entitats i associacions. Aquestes entitats ofereixen algun servei/activat amb una dimensió col·lectiva adreçada als habitants del barri.

És bàsic un mínim de participació directa o indirecta dels veïns en entitats o en grups informals, que poden treballar conjuntament. Es facilita que tothom hi pugui participar, des d'on i quan vulgui, sense exigir, jutjar, interpretar ni forçar.

**b) Participació activa de serveis territorials**

Implicació i participació de serveis públics municipals i d'altres administracions amb presència a la comunitat: professors de CEIP, IES i centres concertats; metges i infermeres de centres de salut; tècnics de biblioteques; dinamitzadors juvenils, Policia Local, mediadors comunitaris i altres tècnics amb presència territorial puntual. Els tècnics han de tenir habilitats i competències, aptituds i actituds que es poden resumir en voluntat, flexibilitat, predisposició i habilitats de bona comunicació (es detallen a l'apartat 9).

**c) Treball en xarxa i en equip: diagnòstic i programació consensuada i compartida**

Les persones i entitats afectades per la situació inicial treballen conjuntament des del principi, compartint responsabilitats en les tasques i les activitats concretes, i aporten la seva visió per a compartir un diagnòstic del que passa i poder programar alternatives.

El diagnòstic de la situació inicial que es vol resoldre o que es vol millorar sempre és participatiu, compartit i consensuat, per acordar uns objectius positius de millora, que han de ser clars. El diagnòstic o "estat de la qüestió" de la situació inicial de partida també ha de ser clar, expressat en un llenguatge senzill, amb la tasca ben programada i delimitada: què farem, què volem aconseguir, on ho farem, quan ho farem, què es necessita, qui farà cada tasca, com ens organitzarem, quan revisarem (es detalla als l'apartat 6 i 8).

**d) Presència continuada i constant al barri.**

El tècnic de serveis socials és quotidianament al barri: als espais públics, als llocs de trobada i d'activitats, fent caminades, parlant al carrer o en una plaça, a reunions a cafès, parlant amb veïns i responsables d'entitats, etc.

**e) Suport explícit de la direcció**

Implica un posicionament clar en forma de directrius sobre:

- Disposar de criteris per a flexibilitzar els horaris dels treballadors per a fer més horabaixes.
- Disposar d'espais i locals propis o cedits per a fer les activitats programades.
- Disposar de recursos econòmics explicitats a principi de cada any.
- Coordinar-se i establir acords de col·laboració amb les regidories de districte i d'altres serveis municipals amb presència territorial. Dur a terme una planificació municipal conjunta.

- Facilitar acords amb altres administracions.
- Disposar de formes de difusió de les actuacions: del que ja es fa i del que es vol fer: pòsters i cartells, díptics o fulls de difusió i aparició a mitjans de comunicació.
- Facilitar suport directe a les entitats i les associacions dels barris mitjançant la convocatòria pública de subvencions d'interès social.

#### **f) Suport i implicació de l'equip del Centre de Serveis Socials**

L'equip del Centre ha de reflexionar i debatre amb l'anàlisi de dades objectives recollides en el procés d'avaluació, per a prendre l'acord sobre on intervenir i quins tècnics en seran els responsables.

A vegades la decisió és acordar si es realitza la intervenció, ja que arriben demandes per part d'entitats, serveis i/o un encàrrec de la direcció.

#### **g) Equip mínim de dos tècnics**

La intervenció directa al territori amb les entitats, serveis i persones del barri l'ha de dur a terme, com a mínim, un equip bàsic de dos tècnics: del centre i/o de diversos serveis/entitats i preferentment ha de ser interdisciplinari. D'aquesta manera es facilita en certa mesura l'estabilitat i la continuïtat de la intervenció.

La interdisciplinarietat aporta diferents maneres d'analitzar els fets i plantejar les actuacions, de relacionar-se segons l'experiència laboral i la formació de cada un, que enriqueix la intervenció. No obstant això, les tasques estan determinades per l'especificitat de cada perfil i per les necessitats de l'organització interna de l'equip per a garantir l'implementació del projecte.

### **6. Procés i fases de la intervenció comunitària preventiva com a acció conjunta i consensuada**

La intervenció comunitària preventiva suposa una acció planificada i conjunta entre tots els implicats; és a dir, entre tots els agents socials d'un territori que participen a la comunitat. És un treball conjunt i en xarxa per a conèixer amb detall el barri, aconseguir una visió compartida del que hi passa, establir què es vol millorar, prioritzar les accions i tasques a desenvolupar i valorar si el que es fa serveix per a les millores que ens hem plantejat.

Aquesta acció es du a terme mitjançant un procés metodològic, amb unes fases concretes i un ordre establert. A la pràctica aquest procés no és estrictament lineal, sinó més aviat dinàmic, amb un *feedback* constant entre les diferents fases. A vegades des d'una fase s'ha de tornar a una d'anterior per a incorporar-hi informació actualitzada, ja que la realitat és canviant, i això permet millorar l'acció conjunta. El ritme i el temps necessari per a cada una de les fases d'aquest procés l'estableixen els participants implicats. És molt important no caure en l'activisme, entès com "el fer per fer", sense haver consensuat les necessitats i les possibles millores a assolir amb aquestes activitats.

## 6.1. Fases del procés de la intervenció comunitària

Com s'ha comentat a l'apartat de requisits bàsics, cal que a la comunitat hi hagi un mínim d'entitats i serveis. Cada una d'aquestes entitats i serveis té un grau d'implicació diferent, que es tradueix també en pronòstics diferents sobre l'acció conjunta que es podrà desenvolupar. Per aquest motiu, el paper dels tècnics de serveis socials en l'acció comunitària també és diferent en cada cas.

Quan a la reunió d'equip un CMSS decideix intervenir a nivell comunitari en un barri en concret cal conèixer aquest grau d'implicació del contacte directe. Si es constata un pronòstic feble; és a dir, un grau d'implicació baix, des de serveis socials s'ha de dur a terme una tasca de sensibilització i dinamització amb els recursos del barri durant un temps preestablert, amb l'objectiu d'iniciar l'acció conjunta. Si no té els resultats esperats es pot decidir no iniciar-la en aquest moment.

Això no vol dir que serveis socials no pugui realitzar intervencions comunitàries amb una entitat concreta –per exemple, per a coproduir recursos– i amb serveis –per exemple, una prevenció dirigida a algun col·lectiu en situació de risc.

Un altre aspecte que els tècnics de serveis socials han de tenir en compte és que en ocasions caldrà impulsar els processos; i d'altres ocasions ser un participant més atès que els processos els impulsen persones d'entitats i serveis d'un barri

Si el pronòstic és positiu s'ha de seguir el següent procés metodològic: a) Coneixement previ de la comunitat; b) Diagnòstic comunitari participatiu; c) Planificació i execució conjunta de les actuacions, i d) Avaluació continuada i ajusts de les metes.

### 6.1.1. I fase: coneixement previ de la comunitat

A l'hora de començar una intervenció és molt important que tots els agents implicats en el procés comunitari vagin creant vincles i relacions entre ells, alhora que comparteixen informació de la comunitat, com per exemple:

- La delimitació del territori, ja que es donen diferents divisions territorials segons les demarcacions administratives (Salut, Educació, districtes municipals, Serveis Socials, Policia, Joventut...). Un eina que pot ajudar en aquesta delimitació és un mapa o plànol del territori on es poden anar ubicant els recursos existents.
- La història, l'evolució i els trets culturals del barri.
- Dades de població general, grups de població, moviments migratoris i activitat comercial i econòmica al barri.
- Informació sobre les entitats i els serveis que ofereixen: tipologia, activitats, població a la qual es dirigeixen, horari d'atenció...
- Informació sobre dinàmiques comunitàries establertes al barri: relacions socials, entre els col·lectius, veïnats, grups, entitats...

Els tècnics de serveis socials disposen d'informació pròpia, provinent de memòries, dades d'atenció individual, avaluacions de projectes, explotació i generació de dades, d'altres administracions i universitats, plans, estudis, investigacions, etc., que ofereixen una visió global de la situació i fonamenten la presa de decisions. Una tasca important és extreure els aspectes

fonamentals d'aquesta informació per a aportar-los de forma objectiva i ordenada a la resta de participants.

Adquireix també especial importància la percepció, les vivències i el sentiment de la població pel que fa a les dificultats que els tècnics manegen com a hipòtesi inicial. Al coneixement tècnic de situacions s'hi ha d'afegir el coneixement popular i com les situacions són viscudes per la població, com els afecta i en quina mesura, des de la seva percepció i la seva vivència de la problemàtica.

A partir d'aquí es bàsic contrastar i completar entre tots els agents el coneixement de la realitat per a anar preparant el *diagnòstic comunitari participatiu*.

### **6.1.2. II fase: diagnòstic comunitari participatiu**

A partir del coneixement compartit de la realitat entre tots els participants es pot començar a configurar el diagnòstic, entès com la valoració inicial de la situació de dificultat social i la resposta acurada i concreta a les preguntes “Què passa?”, “Com passa?” i “Per què passa?”.

Aquesta fase del procés implica respondre aquests interrogants amb el coneixement que tenim de la comunitat, per a arribar a una visió compartida del que passa i de la situació de dificultat, i determinar què volem millorar entre tots.

El diagnòstic o “estat de la qüestió” de la situació de partida ha de ser clar i s'ha d'expressar en un llenguatge planer.

Es poden aprofitar els espais informals per a anar coneixent les possibles dificultats i/o necessitats i després, ja en un espai formal, concretar-les. S'han de mantenir les reunions que calguin: és important comptar amb la visió de tots o de la majoria de recursos i serveis de la comunitat, i invertir temps a compartir-ne la reflexió i la visió per a acordar abans de passar a l'acció concreta.

La tècnica del DAFO (debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats)\* pot ser molt útil per al diagnòstic compartit, ja que facilita la reflexió sobre els factors que conflueixen en una situació donada.

Si es detecten diferents necessitats o situacions que es volen millorar convé establir-ne un ordre de prioritats.

### **6.1.3. III fase: planificació i execució conjunta de les actuacions**

Una vegada que s'ha definit el que passa, es coneixen les dificultats i se sap de quins recursos es disposa, es poden començar a plantejar les metes a assolir i les millores a emprendre, sempre amb finalitat col·lectiva.

A l'inici d'aquesta fase s'han de definir objectius comuns i consensuats, assumibles, realistes, positius i avaluable. Es tracta de posar en comú la situació desitjada, les idees i les possibles

---

\* El DAFO és una eina senzilla d'anàlisi de la realitat i de presa de decisions, on es consignen les debilitats (D), les amenaces (A), les fortaleces (F) i les oportunitats (O) d'una situació.

accions, i establir com es pot donar resposta a les situacions de necessitat que es volen millorar, tenint present que aquest procés requereix temps.

Establir objectius és molt rellevant i s'ha de ser molt realista. S'han d'ajustar als recursos disponibles i el moment en què s'han de desenvolupar. També, com s'ha comentat abans, les necessitats s'han de prioritzar entre tots.

L'acció comunitària s'ha de planificar amb diferents nivells de concreció. Des d'una línia d'actuació més general s'han d'anar especificant objectius més operatius, com es volen assolir (estratègies) i les activitats amb una previsió de calendari.

S'ha d'elaborar una programació senzilla, amb format de projecte i en un llenguatge planer, que prevegi tasques concretes, qui les fa, quin període de temps s'hi destinarà, pressupost, materials i recursos, equipaments ... Aquesta programació ens ajudarà a fer un seguiment continu del procés i introduir-hi canvis i/o millores segons l'evolució de l'acció comunitària.

S'han d'establir canals constants de comunicació entre tots els agents de l'acció comunitària per a compartir la informació que es generi en implementar la programació: correu electrònic, telèfon, etc. També són importants les reunions periòdiques, per exemple mensuals, que han de ser curtes, concretes i amb acords clars. És on es concreten les tasques i se'n revisa la realització. Algú ha de tenir cura d'organitzar-les: enviar l'ordre del dia, recordar la reunió, elaborar l'acta etc. Aquesta tasca pot ser rotativa, per a potenciar la participació de tots els agents en l'acció comunitària.

#### **6.1.4. IV fase: avaluació continuada i ajusts de les metes a assolir, informe de resultats**

L'avaluació és un aspecte molt important del procés comunitari. Representa la reflexió i la capacitat de crítica constructiva de tots els agents implicats per a conèixer com es desenvolupa l'acció comunitària i poder-hi incloure canvis.

Tan necessària és l'avaluació final i dels resultats assolits com la continuada i del procés, precisament per a poder modificar els aspectes que es considerin millorables per a assolir els objectius. En processos llargs pot ser convenient no esperar al final de l'acció i fer una avaluació intermèdia.

Cal distingir entre l'avaluació de serveis socials i la conjunta.

**L'avaluació de serveis socials** requereix uns terminis determinats, que no sempre coincideixen amb els proposats a l'acció comunitària. Els tècnics de serveis socials han de seguir els ritmes que s'estableixin a la feina conjunta, sense deixar de complir els terminis establerts per directrius de l'organització municipal. L'avaluació de serveis socials també difereix quant a metodologia, que és més tècnica i estructurada. També hi ha diferències en les estratègies i des de serveis socials se'n poden tenir que prevegin la implicació i la participació d'entitats, serveis i persones, a més dels objectius i les tasques comuns. Tenint en compte aquestes característiques, els tècnics hem d'aportar rigor a l'avaluació conjunta amb entitats i serveis oferint registres, dades, evidències... de la feina feta entre tots. Hem de sintetitzar els resultats i presentar-los de forma clara.

*L'avaluació conjunta* és la que realitzen tots els participants en l'acció comunitària preventiva, té en compte les aportacions de totes les entitats i els serveis que hi participen i, a més, recull les valoracions i les opinions de la població a la qual va dirigida l'acció. Les aportacions que fa cadascú parteixen de les tasques encomanades: si han pogut desenvolupar-les, quines dificultats han sorgit i propostes de millora. Per tant l'avaluació conjunta és la més important.

S'han d'utilitzar les dades obtingudes en relació amb els indicadors quantitatius i qualitatius programats per a valorar la consecució de les millores proposades, concretant en quin nivell s'han assolides i en quin grau són percebudes i compartides per la població i els agents del territori.

Els resultats de l'avaluació aporten un nou coneixement compartit que permetrà continuar l'acció comunitària conjunta entre els agents implicats. Aquests resultats s'han de difondre a través de publicacions, jornades, congressos. Fins i tot es pot iniciar alguna investigació.

### Quadre resum de les fases del procés comunitari participatiu

<b>1. Coneixement inicial de la comunitat</b>	<p>Detecció conjunta de necessitats</p> <p>Físic, mapa del territori, plànol, límits</p> <p>Història</p> <p>Població, grups de població, temes transversals</p>
<b>2. Diagnòstic comunitari participatiu</b>	<p>Visió consensuada/compartida</p> <p>Debilitats, fortaleces, oportunitats i amenaces</p> <p>Recursos, tipologia, activitats que realitzen, guia de recursos</p> <p>Consens explícit del que passa, de la situació que es vol millorar</p>
<b>3. Planificació i execució conjunta de les actuacions</b>	<p><b>Objectius reals i claus/metes comunes</b></p> <p>Millors de canvi: volem millorar</p> <p>Finalitat col·lectiva (de tothom i per a tothom)</p> <p>Límits i expectatives clares</p> <p>Intenció/objectiu socioeducatiu</p> <p><b>Execució de la planificació conjunta</b></p> <p>Desenvolupament de les activitats</p> <p>Presa de decisions</p> <p>Priorització de les actuacions</p> <p>Bona coordinació/articulació</p> <p>Lideratge comunitari compartit</p> <p>Coresponsabilitat i assignació clara de tasques</p> <p>Coproducció de recursos o d'activitats</p> <p>Comissions de feina</p> <p>Creació d'espais periòdics: plataformes, taules...</p> <p>Horari consensuat per la majoria que faciliti la participació</p> <p>Calendari</p> <p>Espais de trobada formals i informals</p> <p>Informació accessible i compartida</p> <p>Convocatòries, actes, distribució de tasques</p> <p>Difusió del que es fa</p>
<b>4. Avaluació continuada i ajustos de les metes a assolir</b> <b>Informe de resultats i difusió</b>	<p>Seguiment i avaluació continua del procés</p> <p>Actualització de la informació/diagnòstic</p> <p>Valoració dels avenços i els resultats</p> <p>Informe de resultats</p>



## 6.2. Horaris i temps de les actuacions conjuntes d'intervenció comunitària preventiva

Les accions comunitàries es fan durant els horaris habituals de convivència i de la vida dels ciutadans d'un barri concret, que bàsicament són els horabaixes, però també inclouen els dissabtes o els diumenges. Per tant, no s'ajusten als horaris dels despatxos i de les sales de reunions, ni a l'estricta horari de matins dels serveis públics: socials, educatius i de salut. Per això ja s'ha comentat que es necessita flexibilitat horària en funció de la planificació i l'execució conjunta de les actuacions.

Les persones d'**entitats** tenen una major flexibilitat horària per a adaptar-se a l'horari de matí i/o horabaixa que es necessiti, encara que desenvolupen habitualment les activitats pròpies a les franges d'horabaixa. Podem distingir les entitats formades per persones voluntàries de les que tenen tècnics contractats, que generalment duen a terme la seva tasca els matins.

La majoria dels **serveis** presten atenció els matins, però els tècnics que hi fan feina solen participar l'horabaixa als espais comuns periòdics als diferents barris; és a dir, s'impliquen en processos d'acció comunitària fora del seu horari laboral perquè valoren la tasca de millora que es realitza conjuntament, però haurien de comptar amb suport institucional.

Els **tècnics de Benestar Social** disposen d'un horari de matí i algun horabaixa amb hores mòbils disponibles per a participar en aquests espais. Els educadors socials disposen de més hores a la franja horària d'horabaixa.

### Quadre sobre "quan" es fa intervenció comunitària preventiva

<b>Persones d'entitats</b>	Flexibilitat horària: tenen disponibilitat elevada per a adaptar-se a l'horari de matí i/o horabaixa que es necessiti, encara que <b>desenvolupen habitualment les activitats pròpies a les franges d'horabaixa</b> . Cal distingir les entitats formades per persones voluntàries de les que tenen tècnics contractats, els quals generalment duen a terme la seva tasca els matins.
<b>Persones d'altres serveis</b>	La majoria dels serveis presten atenció els matins. Els que fan horabaixes són els centres culturals, els espais joves, la Policia Local, Dinamo, els CEPA i els centres de salut (els seus tècnics fan un horabaixa setmanal). Els tècnics que fan feina els matins solen participar en horari d'horabaixa als espais comuns periòdics als barris. Aquest fet es dona <b>normalment gràcies a la voluntat</b> dels tècnics que s'impliquen en processos de intervenció comunitària preventiva fora del seu horari laboral perquè valoren la tasca de millora que es realitza conjuntament.
<b>Persones de serveis socials</b>	Els tècnics dels CMSS i de les unitats centrals disposen d'horaris d'atenció establerts al Pla director de benestar social i als plecs de les empreses contractades. Hi ha cinc hores de flexibilitat horària i treballadors que fan 1 o 2 horabaixes de manera fixa.

### Dedicacions setmanals a intervencions comunitàries de tècnics de benestar social

La intervenció comunitària no és patrimoni de cap perfil tècnic. La interdisciplinarietat és necessària i s'ha de possibilitar mitjançant la flexibilitat horària i la disponibilitat de qualsevol tècnic. El document Criteris de dedicacions, primeres cites i de ràtios de benestar social determina les dedicacions setmanals dels tècnics de benestar social a intervencions individuals i grupals-comunitàries.

Per a dur a terme accions comunitàries preventives en un barri s'estableix la següents dedicació mínima i indispensable: a) un tècnic com a responsable d'intervencions comunitàries, amb una dedicació mínima de **mitja jornada laboral** (16 hores setmanals), i b) un altre tècnic com a complementador (al projecte se'n concretarà el nombre d'hores setmanals).

L'equip de cada CMSS ha de decidir les dedicacions dels tècnics al treball social individual-familiar i grupal.

## 7. Els agents-actors de la intervenció comunitària preventiva

La definició sintètica de la intervenció comunitària preventiva –“Acció conjunta i consensuada entre persones d'entitats, persones de serveis i persones residents a un barri per a millorar la qualitat de vida i la convivència social d'una comunitat”– determina per si mateixa que persones amb funcions diferents han d'acordar accions conjuntes, que necessiten l'aportació i la implicació de tots els agents, amb la mateixa capacitat d'acordar i consensuar què s'ha de fer.

La “intervenció comunitària preventiva” és una qüestió complexa i seriosa, que va més enllà dels projectes grupals i comunitaris. La frase següent del món de l'arquitectura ho aclareix: “La configuración del espacio, el hacer ciudad, es un asunto demasiado importante, increíblemente complejo, como para dejarlo todo únicamente en las manos de arquitectos y urbanistas.” (Morales, A., 2002). Passa el mateix als serveis socials: la intervenció comunitària preventiva és un assumpte massa important, increïblement complex, per a deixar-lo només en mans dels tècnics de serveis socials; hi han de participar altres tècnics i sobretot les persones que viuen i conviuen a la comunitat.

La intervenció comunitària preventiva i la solidaritat veïnal ja existien abans dels serveis socials municipals: es tracta de les xarxes naturals de col·laboració i de solidaritat entre els veïns. En aquest sentit, les associacions veïnals, els clubs esportius base, els clubs de lleure, els moviments i les plataformes socials ja aporten xarxes d'autoajuda, de relació i de solidaritat que sens dubte contribueixen a la convivència i la cohesió social. Hi ha iniciatives participatives liderades per entitats que tenen una dimensió comunitària, en les quals els serveis socials municipals són uns participants més.

Distingim tres grups importants de persones\* organitzades que les fan possible: persones que viuen en un barri, entitats i tècnics de serveis, sense oblidar que ho fan d'una manera conjunta i consensuada. Aquest és l'escenari ideal: les entitats, els serveis i les persones d'un barri estan implicats i treballen coordinadament per a millorar la seva comunitat. Perquè es consideri intervenció comunitària preventiva hi ha d'haver com a mínim dos agents involucrats i que facin feina plegats: poden ser dues o més entitats, una entitat i un servei o dos o més serveis. El que és rellevant és disposar d'una visió i consciència comunitàries, que vagi més enllà de l'actuació quotidiana del servei o entitat i que es treballi conjuntament per a canvis i millores en la seva comunitat.

Cada un dels agents o grups esmentats té unes funcions i tasques delimitades per la competència i les finalitats del servei en el qual treballa o de l'entitat a la qual pertany o amb la qual col·labora.

\* Es parla de persones perquè els serveis de les administracions públiques i els serveis/activitats de les entitats sempre són prestats per persones i al seu torn aquestes són coordinades i dirigides per persones. I són precisament persones concretes que fan actuacions, fan activitats, prenen decisions, etc.

Hem de tenir en compte que la finalitat col·lectiva, de millora de les condicions de vida i de la convivència social, sempre va més enllà de la seva tasca habitual, però des de la seva tasca quotidiana ja desenvolupa accions preventives.

Les actuacions planificades d'intervenció comunitària preventiva necessiten persones que les desenvolupin: persones que viuen a un barri, persones d'entitats i persones tècniques de serveis.

### 7.1 Persones que viuen en un barri

Persones que viuen en un barri o zona delimitada i tenen presència a la comunitat, es relacionen, interactuen, formen grups formals o informals i conviuen al mateix espai. Tenen en major o menor mesura consciència o sentiment d'identitat, de pertinença a una comunitat. Participen d'una manera puntual o periòdica en accions comunitàries.

D'altra banda, persones clau que són líders naturals exerceixen un paper important dins la comunitat. La seva participació al treball en xarxa és fonamental.

Les persones que viuen al territori són els autèntics protagonistes i no sols els destinataris o usuaris passius. També és de summa importància potenciar la participació de les persones excloses o en situació de vulnerabilitat, fent-ne un seguiment per a apoderar-les. Generant diàleg podem construir d'una manera molt més lenta però més inclusiva. Una comunitat sense comunicació amb els exclosos i vulnerables torna a reproduir desigualtat.

### 7.2. Persones d'entitats

Persones que formen part d'**entitats/associacions**, hi estan contractades o hi col·laboren. Es tracta d'associacions legalment constituïdes, amb personalitat jurídica i sense ànim de lucre, amb una pervivència en el temps i que ofereixen algunes activitats o serveis als associats o a la comunitat. Poden estar delimitades per un barri o zona de la ciutat, o tenir un abast de tota la ciutat o fins i tot autonòmic.

La majoria de persones involucrades a les entitats són voluntaris. Mostren una actitud de solidaritat i dediquen temps i esforços a millorar el seu barri o zona. Coneixen la realitat, les situacions problemàtiques, les mancances, les necessitats socials, però també les relacions, els recursos i les potencialitats de la comunitat.

Seguidament s'enumeren algunes de les persones d'entitats que poden ser agents d'actuacions d'intervenció comunitària preventiva, atès que en són els actors principals, viuen i conviuen en un barri concret i es preocupen per qüestions bàsiques de la seva vida quotidiana.

En el context actual és important tenir en compte els moviments socials, plataformes, etc., com a generadors d'iniciatives i expressió de participació ciutadana per a la millora i el canvi.

Podem distingir els agents directes en la intervenció comunitària preventiva –els que són a primera línia i d'una forma continuada– i els indirectes o col·laboradors puntuals:

	<b>Agents directes</b>	<b>Col·laboradors</b>
<b>Persones d'entitats que poden ser agents comunitaris</b>	Treballadors de Càritas i grups d'acció social Membres de juntes directives d'associacions de veïnats Membres de juntes directives d'AMIPA Membres de juntes directives d'associacions de tercera edat	Rectors i líders de centres de culte (mesquites, evangelistes, etc.) Membres de juntes directives i entrenadors de clubs esportius Membres i monitors de lleure (clubs d'esplai, agrupaments escoltes) Membres de juntes directives d'associacions d'immigrants Membres de juntes directives d'associacions de comerciants Personal d'entitats socials i culturals

### 7.3 Persones tècniques de serveis

Persones contractades per **serveis** d'administracions públiques locals, insulars o autonòmiques i que normalment fan feina en una zona determinada.

Cal que tinguin una actitud proactiva per a participar en l'acció conjunta comunitària i disposar del suport de les direccions de les seves administracions. Han de ser representants del seu servei a les reunions del treball en xarxa, taules, plataformes... i tenir disponibilitat de temps, i els responsables de les seves institucions han de considerar que la seva participació en els processos d'intervenció comunitària preventiva forma part de la seva tasca.

Aporten una visió enriquidora de la comunitat per la interdisciplinarietat i pels coneixements, l'experiència i la visió derivats de la seva disciplina.

Alguns dels tècnics de serveis que poden ser agents d'intervenció comunitària preventiva són:

	<b>Agents directes</b>	<b>Col·laboradors</b>
<b>Tècnics de serveis que poden ser agents comunitaris</b>	<b>Àrees municipals:</b> Policia Local (policia tutor, de barri, altres) Personal de joventut (Dinamo, Espais Joves) Personal de Cultura (bibliotecaris) Personal de l'IME (instal·lacions esportives, monitors esportius) Personal de Participació (casals de barri)	<b>Àrees municipals:</b> Personal de neteja de carrers d'Emaya Personal de les brigades d'Infraestructures Personal de Sanitat Personal d'Urbanisme Personal d'Educació i Esports Personal d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics Coordinadores, mestres i TS d'escoles d'infants
	<b>Govern de les Illes balears:</b> Caps d'estudis, EOEP, directors de CEIP, IES i centres concertats TS, infermeres, pediatres i metges de família de centres de salut	<b>IMAS</b> <b>Govern de les Illes Balears:</b> USM ISMIE Personal d'unitats comunitàries de rehabilitació
		<b>Administració de l'Estat:</b> Policia Nacional

#### 7.4.- Tècnics de benestar social

La intervenció comunitària preventiva que duen a terme els serveis socials municipals de Palma és a càrrec sobretot d'educadors/es socials, seguits per treballadors/res socials i, amb menor mesura, de psicòlegs/logues, treballadors/res familiars i caps de sector, tal com recull l'Informe de treball social grupal-comunitari (2010-2014).

Els tècnics de serveis socials impulsen i coordinen l'acció comunitària en moments incipients en un territori o àmbit on no n'hi havia i s'hi vol desenvolupar, a iniciativa del servei mateix o compartida amb altres serveis o entitats. Es tracta d'anar construint col·laboracions, millores, organitzacions i estructures sostenibles i que perdurin en el temps sense el lideratge dels serveis socials.

Per a fomentar que les entitats, els serveis i les persones clau en l'acció comunitària s'hi impliquin és essencial la presència continuada dels tècnics a la comunitat, el seu coneixement, i que puguin disposar d'un horari flexible i dels recursos necessaris. Això també ajuda a establir les relacions necessàries entre els agents de l'acció comunitària.

La forma de ser i d'estar del tècnic de serveis socials és essencial per a la seva feina: intervencions individuals, grupals i comunitàries, treball en equip.... Ha de disposar d'habilitats i competències de caire personal que s'apliquin a l'àmbit tècnic per a facilitar la participació activa i igualitària de tothom. El millor tècnic d'intervenció comunitària preventiva és el que aporta sense ser vist, que sap donar suport a una altra persona que assumeix la coordinació o la conducció del procés.

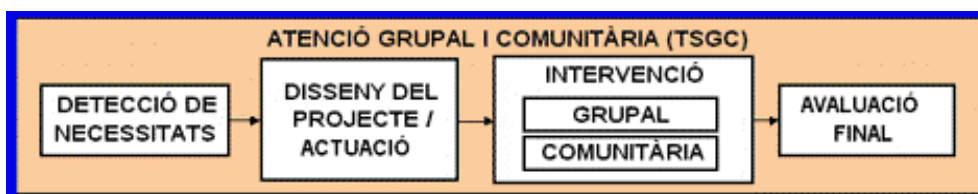
El quadre següent detalla qui pot ser un agent que desenvolupi actuacions d'intervenció comunitària preventiva:

*Quadre sintètic dels agents-actors de la intervenció comunitària preventiva*

Ajuntament de Palma	Altres administracions	Entitats/associacions
<b>Serveis socials</b> Educatadors socials Treballadors socials Treballadors familiars Psicòlegs Caps de sector i de secció <b>Altres àrees municipals</b> Policia Local (de barri, Patrulla Verda, altres) Personal de neteja de carrers i places Personal de brigades d'Infraestructures Personal de Joventut (Dinamo, espais joves) Personal de Participació (casals de barri) Personal de l'IME (instal·lacions esportives, monitors esportius) Coordinadores i mestres d'escoles d'infants Personal de Cultura (bibliotecaris) Personal d'Educació i Igualtat, personal d'immigració (mediadors comunitaris)	<b>Govern de les Illes Balears</b> Caps d'estudis, orientadors i directores de CEIP, IES i centres concertats Coordinadores i mestres de CEI (centres d'educació infantil) Infermeres, pediatres i metges de família de centres de salut Personal d'unitats comunitàries de rehabilitació  <b>Administració de l'Estat</b> Policia Nacional	Rectors i líders de centres de culte (mesquites, evangelistes, etc.) Treballadors socials de Càritas i grups d'acció social Membres de juntes directives d'associacions de veïnats Membres de juntes directives d'AMIPA Membres de juntes directives d'associacions de tercera edat Membres de juntes directives i entrenadors de clubs esportius (bàsquet, futbol, etc.) Membres i monitors de lleure (clubs d'esplai, agrupaments escoltes) Membres de juntes directives d'associacions d'immigrants Membres de juntes directives d'associacions de comerciants Personal d'entitats socials i culturals

## 8. Pautes metodològiques de serveis socials per as dur a terme projectes d'intervenció comunitària preventiva, conjunta i consensuada

Disposam de referències metodològiques per a projectes grupals i comunitaris a documents de referència (llibret de TSGC, Mapa de processos, Catàleg de prevenció) que són útils. Per exemple, el Mapa de processos estableix les següents pautes, que són ben vigents:



La intervenció comunitària preventiva és una “acció conjunta i consensuada amb les entitats i serveis des del principi del procés”. Precisament aquest “compartir” és el fonament bàsic: s’ha de disposar d’una visió consensuada del que passa al barri –o d’alguns dels aspectes rellevants del que passa– i després plantejar també amb consens què és vol aconseguir. A l’annex es detallen algunes de les tècniques i eines principals.

### Fases de la metodologia d’atenció comunitària

Tot seguit es plantegen pautes bàsiques de cada un dels quatre moments metodològics.

#### 8.1. Detecció de necessitats

**Com concretam conjuntament el que passa, el problema o el que volem solucionar?**

Per a concretar el problema o la situació que s’han de millorar cal:

- Disposar de dades prèvies.
- Aprofitar els espais informals per a anar coneixent les possibles dificultats o necessitats, per després, ja en un espai formal, concretar-ho i començar a fer feina.
- Valorar les necessitats/diagnosticar la situació. És important comptar amb la visió de la majoria de recursos i serveis de la comunitat i s’han de fer les reunions que facin falta.
- Exposar la nostra percepció de la realitat i escoltar la dels altres, o aprofundir en cada necessitat.
- Documentar-se, disposar de dades objectives, reformular les informacions tècniques en paraules comprensibles.
- Fixar un ordre de prioritats de les necessitats observades.
- Posar en comú idees i possibles solucions/accions. Reflexionar conjuntament sobre com resoldre el problema.
- Per regla general, l’entitat o tècnic que convoca és el moderador de la reunió.
- Que l’acta de la reunió es faci arribar a tots els convocats, inclosos els qui no hi han pogut assistir. Així tots els agents implicats disposen de la mateixa informació per a poder desenvolupar les accions previstes.
- Que a les reunions hi participi tothom, amb respecte a totes les aportacions i aconseguir consens.
- Invertir temps a compartir la reflexió i la visió de la comunitat abans de passar a l’acció concreta.



## **8.2. El disseny del projecte**

### **Com concretam conjuntament el que volem aconseguir, els objectius i el que hem de fer?**

Una vegada que s'ha consensuat què passa es poden començar a plantejar les metes i millores a assolir. Per a això cal:

- Definir objectius i actuacions a partir del diagnòstic que siguin assumibles, avaluable i reals.
- Establir un ordre de prioritats dels objectius i triar els més factibles d'acord amb els recursos de què es disposa.
- Prendre acords i decisions conjuntes.
- Acordar la situació desitjada i les passes a realitzar.
- Dur a terme una feina prèvia per a marcar els objectius, que han de ser pactats i assumits per la majoria.
- Fer propostes mitjançant una pluja d'idees.
- Valorar diferents alternatives.
- Preveure els resultats i els possibles obstacles per a poder avançar-s'hi, ser flexibles davant el canvi.
- Organitzar el temps segons funcions, disponibilitat...
- Per a la planificació conjunta cal respondre a les preguntes "Per a què?", "Què?", "Com?", "Quan?", "On?" i "Qui?". Plantejar-nos per què ho volem fer i quin impacte tindrà.
- Elaborar un acta amb els acords i trametre-la als participants.

## **8.3. La intervenció comunitària**

### **Com es distribueixen les tasques i activitats concretes? Com feim el seguiment conjunt?**

Una vegada que hem consensuat què passa i on es vol arribar és el moment de concretar les tasques i les responsabilitats que ho faran possible. Sovint a taules d'entitats caldrà combinar accions de més llarga durada amb activitats molt concretes i visibles, que fan tocar amb els peus a terra i ajuden a la cohesió del grup o de la taula.

Aquestes són:

- Identificar cada una de les tasques i activitats: el què, el qui i el quan.
- Calendaritzar-les.
- Planificar-les: quan es faran, on, qui i què.
- Establir canals constants de comunicació i compliment dels terminis acordats.
- Fer una distribució equitativa i voluntària segons disponibilitat, torn de feina, aptituds i coneixements (què se fer va millor?), afinitat del tema, contactes, comoditat, capacitat d'assumir responsabilitats.
- Detallar clarament els compromisos i responsabilitats dels participants.
- Per a una major operativitat: nomenar un coordinador/dinamitzador –pot ser rotatiu– que lideri el procés de preparació i l'organització de les tasques.
- Revisar les actuacions realitzades i implantar propostes de millora.



#### 8.4. L'avaluació final

##### Com s'avalua de forma conjunta i participativa? Com es difonen els resultats obtinguts?

Els documents metodològics diferencien les següents avaluacions: a) dels objectius i del seu grau de consecució; b) dels resultats assolits, i c) de procés. Ens remetem a les indicacions que hi estan detallades atès que permeten realitzar una rigorosa i acurada avaluació.

L'avaluació i la valoració dels resultats de l'acció comunitària conjunta i consensuada es fa també de forma "participativa i consensuada". Els tècnics de benestar social hi aporten la sistematització de les dades i la conducció de les reunions conjuntes d'avaluació.

L'avaluació està prevista des de la fase inicial, amb la formulació d'indicadors d'avaluació i les seves fonts de dades: fulls, registres d'assistència, actes de reunions, qüestionaris, resum de dades, etc. Hi participen tots els agents comunitaris i al mateix temps es recull l'opinió de la població destinatària.

Cal tenir en compte que:

- L'avaluació ha d'estar prevista des del principi i s'ha de disposar dels registres per a recollir la informació.
- La recollida de les dades ha de ser constant i sistemàtica.
- S'han d'elaborar documents sintètics que recullin els resultats de l'acció comunitària.
- En el procés d'avaluació hi han de prendre part tots els agents i la població destinatària.
- S'ha de redactar de forma clara un full per a difondre els resultats assolits.

##### Quadre resum d'equivalències entre les fases del procés participatiu comunitari i les fases metodològiques de la intervenció comunitària

Procés participatiu comunitari	Metodologia d'intervenció
<b>Coneixement inicial de la comunitat</b> <b>Diagnòstic comunitari participatiu</b>	<b>La detecció de necessitats</b> Com concretam conjuntament què passa, el problema o què volem solucionar
<b>Planificació i execució conjunta de les actuacions</b>	<b>El disseny del projecte</b> Com concretam conjuntament què volem aconseguir, els objectius i què hem de fer?  <b>La intervenció comunitària</b> Com es distribueixen les tasques i activitats concretes Com feim el seguiment conjunt
<b>Avaluació continuada i ajusts de les metes a assolir</b> <b>Informe de resultats</b>	<b>L'avaluació</b> Com avaluem de forma conjunta i participativa Com feim difusió dels resultats obtinguts

## 9. Els sistemes de registre i de recollida de la informació\*

Els fulls de registre disponibles a la carpeta de cada projecte són els següents:

- full d'encàrrec
- full de projecte o d'actuació
- full d'avaluació final de projecte i full d'actuació
- full de seguiment de projecte
- fulls de registre específics de cada projecte (alguns exemples estan detallats a la carpeta de grupal i la carpeta de comunitari del Mapa de processos d'atenció grupal-comunitària)

És essencial disposar de suports documentals informàtics de dades i d'informes que possibilitin l'avaluació dels resultats i de la població participant. Per tant, periòdicament s'ha de recollir un mínim d'informació quantitativa de cada un dels projectes: nombre de persones participants directament (detallat per grups d'edat i gènere), nombre d'unitats familiars o de convivència, nombre d'entitats i de serveis (detallant també el de tècnics participants), activitats realitzades i nombre setmanal d'hores d'intervenció.

S'ha de disposar de suports informàtics que permetin actualitzar les dades de participació i del volum de persones participants.

També s'han de sistematitzar i resumir les dades qualitatives que constitueixen una evidència dels canvis i les millores assolits, com també dels impactes de les actuacions, la qual cosa es pot fer trimestralment o semestralment.

Finalment, la informació dels resultats s'ha de difondre periòdicament en llenguatge assequible entre els participants, els serveis i entitats i la comunitat mitjançant reunions formals o informals i en fulls molt breus que detallin els resultats assolits.

## 10. Habilitats i competències dels agents de la intervenció comunitària preventiva

El ser i estar de l'agent de la intervenció comunitària preventiva –en especial els tècnics de benestar social– als espais i a les reunions en què participa ha d'exemplificar el que vol aconseguir: *la participació activa i igualitària de tothom*. És molt positiu que sigui una persona amb bona autoestima i que no necessiti liderar ni tampoc ser reconegut sempre pels altres, que no se senti indispensable. El millor tècnic d'intervenció comunitària preventiva és el que aporta sense ser vist, que sap donar suport a una altra persona que assumeix la coordinació o la conducció del procés.

Ha de disposar d'actituds i habilitats comunicatives (honest, directe, franc, obert, clar i pròxim) i voler estar al carrer.

El tècnic que treballa en i amb la comunitat ha de tenir en compte les següents habilitats:

*\* L'annex II presenta una fitxa de recollida periòdica de dades d'atenció.*

- **Disposar d'eines de comunicació: escolta activa, bon comunicador i crítica constructiva, i saber donar *feedback*.**

Ha d'entendre què li expliquen i proposen les persones que viuen a la comunitat, dur sempre el "radar de captar" ben posat i escoltar el que els altres expliquen en lloc de centrar-se en el que ell vol comunicar i vol escoltar dels altres; usar una comunicació franca, directa, oberta, pròxima i clara, i ser tolerant i respectuós cap a les creences i idees dels altres, sense caure en prejudicis o idees estereotipades.

- **Ser proactiu i tenir iniciativa.**

Ha de tenir ganes de formar part d'iniciatives conjuntes i capacitat per a generar la participació dels altres, amb conductes que incitin a la presència i l'aportació de tothom. Ha de ser un facilitador, un guia i un animador, i perseverant. Ha de convidar tothom a participar en el procés i, per tant, necessita una bona empenta, energia, il·lusió, predisposició i motivació: ha de creure en el que fa i en el que vol aconseguir, amb una actitud oberta i la voluntat d'aprendre, atorgant importància a activitats de contingut relacional-emocional que fomentin la cohesió i el sentiment de pertinença.

- **Ser educat i cordial.**

Ha de mantenir bones relacions amb els altres i tenir cura dels petits detalls, amb un tracte pròxim i adaptat a les diferents situacions i registres, la qual cosa implica una gran dosi de paciència i bona gestió de les emocions pròpies.

- **Ser simpàtic i empàtic.**

El seu tracte ha de ser amable i ha de tenir sentit de l'humor. Ha de saber reconèixer i valorar els avenços i felicitar de manera sincera, posar-se al lloc de l'altre, escoltar-lo i comprendre'l sense jutjar-lo. L'optimisme i el sentit de l'humor ajudaran en les relacions personals.

- **Ser somiador i creador, però amb sentit comú.**

Implica una mentalitat oberta a cercar alternatives de millora, a plantejar reptes de futur a llarg termini, però al mateix temps ser realista i tenir sentit comú per a materialitzar i concretar les il·lusions i els anhels en reptes a curt termini que siguin positius, realitzables i mesurables.

- **Ser ordenat, constant i planificat**

El treball en equip de persones de procedències i expectatives diferents exigeix ordre, acords concrets i responsables clars del que s'ha de fer. S'han de recapitular i definir amb molta claredat els acords. S'han de programar les accions per als pròxims mesos o any, detallant què es farà, qui ho farà i quan es farà.

- **Tenir capacitat d'autocrítica**

Ha de ser capaç de reconèixer les pròpies errades i debilitats per a poder millorar la pràctica diària.

## 11. Els barris prioritaris i la intervenció comunitària preventiva

L'article 27 del Reglament dels centres de serveis socials de l'Ajuntament de Palma (en fase d'aprovació inicial i pendent de l'aprovació definitiva) defineix els barris prioritaris i les zones d'atenció preferent. Els barris prioritaris són aquells en què es dona una situació de necessitat social superior a la resta de barris en determinats sectors de població. Les necessitats es cataloguen mitjançant un diagnòstic social basat en indicadors de vulnerabilitat que posen de manifest la necessitat de prioritzar la intervenció. Les zones d'atenció preferent estan regulades per l'article 12 del Decret 48/2011, de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics i concentren un major nombre de persones en situació de vulnerabilitat social. La declaració de zona d'atenció preferent obliga l'Ajuntament a prioritzar les actuacions de totes les àrees municipals mitjançant un pla integral que incorpori accions d'habitatge, urbanisme, educació, joventut i esports, entre d'altres.

Es tracta dels barris en què per diferents motius s'ha considerat necessari intervenir d'una forma més intensa a nivell comunitari. La decisió d'intervenir-hi pot ser de l'Ajuntament, la Regidoria o el centre mateix, sempre tenint en compte les propostes que arribin de la comunitat.

Prioritat del barri	Recursos i suports de què ha de disposar
<b><u>Prioritari per a l'Ajuntament</u></b> Barri amb problemàtica social i problemes de convivència i altres dificultats d'altres tipus, urbanístiques, de transport, neteja, seguretat ciutadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- declaració institucional de Ple</li> <li>- implicació i articulació entre àrees, creació de comissions estables amb nomenament per decret</li> <li>- lideratge d'un/una regidor/ra de districte</li> <li>- nomenament d'un coordinador tècnic</li> <li>- equip mínim de 2 tècnics a dedicació completa</li> <li>- pla integral amb dotació de recursos humans i tècnics, pressupost i equipaments a nivell municipal a llarg termini</li> </ul>
<b><u>Prioritari per a la Regidoria</u></b> Barri amb problemàtica social i problemes de convivència Elevat nombre de persones ateses des del CMSS Demanda per part d'una entitat i/o moviment veïnal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- declaració institucional de l'Àrea, amb formalització mitjançant decret</li> <li>- suport i compromís tecnicopolític</li> <li>- incorporació al pla estratègic de l'Àrea/Regidoria</li> <li>- articulació amb presència territorial de tècnics de les unitats centrals</li> <li>- equip mínim d'un tècnic a mitja jornada i un tècnic col·laborador, i participació directa del cap de sector</li> <li>- instrument metodològic per a programar les actuacions amb dotació de recursos humans i tècnics, pressuposts i equipaments a nivell de regidoria a termini mitjà</li> </ul>
<b><u>Prioritari per al CMSS</u></b> Barri amb problemàtica social i problemes de convivència Elevat nombre de persones ateses des del CMSS i tipologia de les necessitats Dades de l'avaluació de l'equip Demanda per part d'una entitat Motivació, implicació de les entitats i serveis per a fer feina en xarxa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vistiplau de la direcció i formalització de l'encàrrec per decret</li> <li>- projecte amb dotació de recursos humans i tècnics, pressuposts i equipaments</li> <li>- equip mínim d'un tècnic a mitja jornada i un tècnic col·laborador, i participació directa del cap de sector</li> <li>- treball conjunt amb entitats i serveis territorials</li> <li>- suport de les unitats centrals</li> </ul>

## 12. Referències documentals i bibliogràfiques

### Referències normatives

- Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears
- Decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics
- Proposta de Reglament de centres municipals de serveis socials

### Referències de documents de Benestar i Drets Social (Ajuntament de Palma)

- Atenció individual-familiar des de serveis socials d'atenció primària (1998)
- Atenció grupal-comunitària des de serveis socials d'atenció primària (1999)
- Mapa de processos de benestar social (2003-2004)
- Catàleg de prevenció social (2007)
- memòries de centres, de seccions centrals i de secretaria (2010-2013)
- Registre central de projectes (2007-2015)
- informes anuals de projectes (2007-2014)
- Dictamen de la revisió de intervenció comunitària preventiva (gener 2013)
- actes de la Comissió Tècnica per a la Convivència de Son Gotleu (2012-2015)
- memòries tècniques d'iniciatives comunitàries d'entitats socials (2012-2014)

### Referències bibliogràfiques

- Ajuntament de Barcelona (2005). *Marc municipal per a l'acció comunitària*.
- Ajuntament de Barcelona (2009) *Guia operativa d'acció comunitària*.
- ASEDES (2007) *Documents tècnitzadors de l'educador i l'educadora social*.
- Consejo General de la Psicología de España CGCOPS (2013). *Psicología de la intervención social*.
- Llena, A; Parcerisa, A; Ucar, X. (2012). *Diez ideas clave: la acción comunitaria*. Editorial Graó.
- Morales Hernández, A (2002). "La metàfora colectiva. Metodología participativa en la arquitectura y el urbanismo". *Urban* (revista del Departament d'Urbanística i Ordenació del Territori de la Universitat Politècnica de Madrid), núm. 7.
- Organización Mundial de la Salud-OMS (1978). *Declaración de Alma-Ata "Atención primaria en salud"*.
- Organización Mundial de la Salud-OMS (1986). *Carta de Ottawa para la promoción de la salud*.
- Organización Mundial de la Salud-OMS (2005). *Carta de Bangkok para la promoción de la salud en un mundo globalizado*.
- Ruiz-Giménez Aguilar (2006). "Participación comunitaria", *Comunidad* (revista del Programa d'activitats comunitàries en atenció primària de la Societat Espanyola de Medicina Familiar i Comunitària), núm. 8.



## Annex X II. Nova fitxa-resum del catàleg de prevenció social: intervenció comunitària

Ajust del catàleg prevenció social	<b>INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA EN UN BARRI</b>
<b>POBLACIÓ DIANA</b>	Poden ser intervencions que abastin tots els sectors de població d'un territori determinat o un sector de població concret.
<b>OBJECTIUS</b>	<p>Finalitat de la prevenció comunitària:  <b>Millorar la qualitat de vida i convivència social d'una comunitat.</b> Aquesta finalitat s'ha de concretar en objectius per part dels agents socials que participen a l'acció de prevenció comunitària, tenint en compte les característiques i les prioritats consensuades entre tots els participants. Es tracta de posar en comú la situació desitjada, idees i possibles accions, i establir de forma conjunta com podem donar resposta a les situacions de necessitat que volem millorar.</p> <p>Alguns exemples d'objectius generals són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promocionar el coneixement i la convivència entre els col·lectius d'un territori.</li> <li>- Fomentar l'autonomia de les persones grans i facilitar la permanència als seus domicilis.</li> <li>- Desenvolupar habilitats socials i d'educació en valors mitjançant activitats esportives i de lleure amb els infants i joves.</li> <li>- Crear xarxes d'autoajuda per a diferents situacions de mancances</li> <li>- Crear identitat en un territori concret instaurant activitats que es mantenen any rere any</li> <li>- Potenciar la relació entre grups de població diferents (activitats intergeneracionals, interculturals).</li> </ul> <p>Les estratègies indispensables per a assolir els objectius poden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Treballar conjuntament la visió compartida d'entitats, serveis –un mínim de 2*– i persones que viuen en un barri o zona concreta.</li> <li>- Potenciar les activitats conjuntes i l'ús dels recursos per a assolir les millores acordades</li> </ul> <p><small>*Una intervenció comunitària necessita sempre com a mínim dos agents involucrats i que facin feina plegats. Poden ser dues entitats o més, una entitat i un servei o dos serveis o més. El que és rellevant és disposar d'una visió i una consciència comunitàries, que vagin més enllà de l'actuació quotidiana del seu servei o entitat i que es treballi conjuntament per a canvis i millores en la seva comunitat.</small></p>



<p><b>CONTINGUTS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Coneixement previ inicial de la comunitat.</b> Usar fonts d'informació diverses (TSIF, TSGC previ, informació d'entitats, dades de població, dades de serveis educatius, de salut...).</li> <li>- <b>Diagnòstic comunitari participatiu.</b> Detectar necessitats dels sectors de població amb més dificultat. Promoure una visió conjunta del territori i en funció d'aquesta i dels recursos existents pactar objectius i intervencions conjuntes.</li> <li>- <b>Planificació i execució conjunta de les actuacions en funció del diagnòstic previ.</b> Dur a terme intervencions prioritzades en funció de la població i les necessitats detectades.</li> <li>- <b>Avaluació continuada i ajusts de les metes a assolir, informe de resultats</b></li> </ul>
<p><b>CRITERIS TÈCNICS I ORIENTACIONS METODOLÒ- GIQUES</b></p>	<p>Cal prioritzar un territori a partir del diagnòstic-pronòstic. Quan a la reunió d'equip d'un CMSS es decideix intervenir a nivell comunitari en un barri en concret cal conèixer el grau d'implicació de les entitats i serveis a través del contacte directe. Si es constata un pronòstic feble, des de serveis socials es du a terme una tasca de sensibilització amb els recursos del barri durant un temps preestablert i amb l'objectiu d'iniciar l'acció conjunta. Si aquesta tasca no té els resultats esperats es pot prendre la decisió de no iniciar una acció conjunta en aquest moment.</p> <p>Si es decideix intervenir, el nivell pot ser de col·laboració amb actuacions comunitàries que ja es desenvolupen en un territori o de major implicació, impulsant una actuació comunitària.</p> <p>El contacte amb les entitats, els serveis i les persones que viuen al territori ha de ser continu i estable, ja que tot el procés comunitari és un treball conjunt i consensuat entre tots. Els tècnics han de tenir presència directa i continuada dins el territori, com a facilitadors i complementadors de les entitats, sense oblidar els límits competencials en serveis socials i que formen part d'una administració prestadora de serveis.</p> <p>Les accions comunitàries es fan durant els horaris habituals de convivència i de la vida dels ciutadans d'un barri concret. Algunes poden ser els matins, però la majoria són els horabaixes i els caps de setmana, i això requereix flexibilitat horària dels tècnics dels serveis. Les intervencions s'han d'articular amb protocols i catàlegs vigents, així com amb d'altres projectes dels CMSS.</p>
<p><b>RESULTATS ESPERATS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identificació i concreció dels punts forts i febles del territori i els sectors de població prioritzats (DAFO)</li> <li>• canvi en el diagnòstic inicial: disminució de les dificultats i augment de les capacitats</li> <li>• acords i activitats planificades conjuntament</li> <li>• increment de la xarxa associativa del territori (d'associacions i/o de mútua relació entre les existents)</li> <li>• continuïtat de les iniciatives amb presència de serveis socials o sense</li> <li>• comunicació fluida i constant entre tots els interventors</li> </ul>

<b>INDICADORS BÀSICS D'AVALUACIÓ</b>	<p><i>Quantitatius:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- increment de les capacitats detectades i disminució dels punts febles en funció del diagnòstic inicial</li> <li>- nombre d'entitats-associacions i serveis contactats / nombre d'acords de coresponsabilitat / nombre de col·laboracions / nombre d'intervencions conjuntes</li> <li>- per sectors de població: nombre de persones ateses / nombre de persones contactades</li> <li>- nombre d'intervencions i activitats realitzades / nombre de participants</li> <li>- nombre de contactes i reunions amb entitats i serveis / resultats obtinguts segons els objectius marcats</li> <li>- nombre i tipus d'espais de treball i relació amb entitats i serveis / qui hi participa / mitjana de participació</li> <li>- nombre i tipus d'associacions, col·lectius, etc. de nova creació</li> <li>- nombre i tipus de noves iniciatives realitzades</li> </ul> <p><i>Qualitatius:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- valoració de tots els participats a les activitats i a les intervencions conjuntes</li> <li>- valoració de la xarxa, del sistema de relació establert i dels recursos utilitzats</li> <li>- valoració dels tècnics intervinents</li> <li>- grau de satisfacció d'aquests tècnics</li> </ul>
<b>TÈCNICS RESPONSABLES DE LA INTERVENCIÓ</b>	<p>Poden ser del CMSS: cap de sector, treballador social, educador social o psicòleg. 1 tècnic de serveis socials amb dedicació de mitja jornada laboral com a responsable i 1 tècnic de serveis socials com a col·laborador</p> <p><i>S'ha de remarcar que cal la responsabilitat conjunta amb els tècnics o tècniques dels serveis i entitats implicats en la intervenció comunitària participativa</i></p>
<b>LLOC ON ES REALITZARÀ</b>	<p>Dins el territori prioritzat, utilitzant al màxim locals d'entitats i serveis de la zona, si és possible de forma rotatòria.</p>
<b>FORMA D'ACCÉS</b>	<p>Diagnòstic i priorització del CMSS Petició expressa d'una entitat, associació o servei Carta de convidada a participar</p>
<b>COMPROMISOS</b>	<p>Mínim d'un projecte d'intervenció comunitària en un barri/territori de cada CMSS</p>

## Annex III. Full resum de recollida mensual de dades d'atenció dels projectes d'intervenció comunitària

### a. Recollida de dades resum mensual

<b>DADES D'ATENCIÓ COMUNITÀRIA</b>				
<b>CMSS</b>				
<b>Mes</b>				
	Projecte 1	Projecte 2	Projecte 3	Projecte 4
Nom del projecte				
Barris				
Tipologia*				
Catàleg de prevenció				
<b>Mesura pla estratègic</b>				
<b>Període / mes</b>				
<b>Persones participants directes</b>				
<i>Petita infància (0-3 anys)</i>				
<i>Infància (4-10 anys)</i>				
<i>Preadolescència (11-14 anys)</i>				
<i>Adolescència (15-18 anys)</i>				
<i>Joves (19-29 anys)</i>				
<i>Adults (30-64 anys)</i>				
<i>Vellesa (65 o + anys)</i>				
<b>Nombre d'unitats familiars</b>				
<b>Nombre d'entitats participants</b>				
<b>Nombre de tècnics de les entitats</b>				
<b>Nombre de serveis participants</b>				
<b>Nombre de tècnics de serveis</b>				
<b>Hores de dedicació setmanals</b>				

\* La tipologia és: projecte comunitari, projecte grupal-comunitari, projecte grupal-individual

### b. Recollida d'informació del grau d'assoliment, que s'ha de fer trimestralment

<b>Objectius, grau d'assoliment</b>				
1				
2				
3				
4				
5				
<b>Observacions</b>				

## Annex IV. Tècniques, eines i instruments per a les actuacions d'intervenció comunitària preventiva

Els tècnics que feim feina en intervenció comunitària preventiva hem de disposar d'una sèrie de tècniques, eines i instruments que emprarem en el dia a dia per a fer les accions d'intervenció comunitària preventiva que s'han pactat i acordat.

Aquestes tècniques i eines ens ajudaran en diferents moments i aspectes del procés, com per exemple a l'hora de recollir la informació necessària per a la fase de coneixement i diagnòstic conjunt, planificar i calendaritzar les accions i tasques que hem acordat i fer-ne difusió.

Algunes seran més usades pels tècnics de serveis socials com el diari de camp, documents d'actuacions i projectes... D'altres es podran emprar als espais formals de les taules per a facilitar tasques com el diagnòstic conjunt, recollir per escrit dels acords...

Caldrà disposar de les eines que siguin més pròximes a la majoria de persones participants, sempre cal usar les més senzilles i comprensibles.

Algunes de les tècniques i eines per a la intervenció comunitària preventiva són:

### Tècniques

- **Cronograma o calendari d'activitats:** és important per a planificar les tasques que hem acordat dur endavant.
- **Taula DAFO:** és una tècnica d'estudi de la situació real que n'analitza les característiques internes (debilitats i fortaleces) i les externes (amenaces i oportunitats) en una matriu quadrada.
- **Ecomapa:** s'empra per a observar les xarxes de suport que té la família i reconèixer la relació amb aquestes.
- **Entrevista:** es pot emprar per a obtenir informació que pugui aportar una entitat, servei o veïnat del barri en uns moments incipients de la intervenció comunitària preventiva. Pot servir per a conèixer el territori i la seva realitat, així com la implicació dels diferents agents socials.
- **Grups focals d'opinió, debat:** servei per a conèixer percepcions i sentiments de grups concrets
- **Observació participant:** pot complementar de manera eficaç alguns dels aspectes a recollir.

### Eines

- noves tecnologies, telèfon, correu electrònic
- fotos i vídeos
- guia de recursos, fitxer comunitari
- difusió: cartells, tríptics informatius, revistes, Internet
- convocatòries de reunions, ordres del dia, registres d'assistència, actes de les reunions
- documents de diagnòstics, objectius, actuacions, projecte
- fitxa de valoració de les entitats i serveis
- diari de camp: registre de la informació rellevant
- reunions de coordinació

- rotació de reunions a cada entitat o servei
- coordinacions: telèfon, correu electrònic, presencialment
- contactes informals entre reunió i reunió, visites de cortesia
- xerrades informals als carrers o asseguts en un banc
- converses en un bar del barri o el local d'una entitat
- passejades pel barri: per carrers, places, pistes esportives, seus d'entitats