



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Benestar Social

Polítiques locals de suport a les famílies

Seminari d'Intercanvi

**Debats sostinguts
Recull d'experiències**

Amb el suport tècnic de



Barcelona, maig de 2011

Polítiques locals de suport a les famílies

Seminari d'intercanvi

Debats, recull de pràctiques, transcripcions

Diputació de Barcelona, Àrea de Benestar Social amb la col·laboració de l'Institut d'Infància i Món Urbà (CIIMU)

Direcció Seminari

Àngels Nogué Solà, Coordinadora de l'Àrea de Benestar Social
Carme Gómez-Granell, directora del CIIMU

Coordinació científica del seminari i redacció de l'informe

Dra. Cristina Brullet Tenas, investigadora col·laboradora de CIIMU

Coordinació tècnica i aportacions a l'informe

Anna Olmedo, Cap de l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social
Anna Jardí, Tècnica de l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social
Étienne Pagès, Tècnic de l'Oficina de Suport Tècnic als Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social

Participants dels Ajuntaments, Diputació de Barcelona i CIIMU

Rosa Maria Alemany Monleon, Cap de l'Àrea de Benestar, Família i Educació, Ajuntament de Gavà
Mercè Martín, Coordinadora del Departament de Benestar Social, Ajuntament de Gavà
Sonia Broto, Directora Departament de Polítiques de Suport a les Famílies, Ajuntament de Cornellà de Llobregat.
Teresa Romagosa, Departament de Polítiques de Suport a les Famílies, Ajuntament de Cornellà de Llobregat.
Àgata Gelpí Lluch, Directora de Benestar Social, Salut Pública i Consum, Ajuntament de Manlleu
Sonia Guerra López, Directora de l'Àrea de Benestar i Ciutadania, Ajuntament de Sant Boi de Llobregat
Lucia Irzo Asensio, Cap de secció d'Infància i Família, Ajuntament de Mataró
Àngel Longan Ruiz, Cap de Secció de Serveis Socials, Ajuntament del Prat de Llobregat
Dunia Olmedo, Responsable d'Infància i Adolescència, Ajuntament del Prat de Llobregat
Pilar Martín, Tècnica de programes socials, Ajuntament del Prat de Llobregat
Montserrat López, Cap de l'Oficina d'Atenció Primària, Ajuntament de Mollet del Vallès
Àngelo Marí, Director del Casal Obert, Ajuntament de Mollet del Vallès
Maria José Pareja, Cap del Servei de Serveis Socials, Ajuntament de Granollers
Francesc Martínez, Cap de l'Àrea de Benestar Social, Ajuntament de Granollers
Martí Moliné, Adjunt a la direcció de l'Àrea de Govern, Ajuntament de Badalona
Montserrat Romera, Coordinadora de Serveis Socials Especialitzats, Ajuntament de Sabadell
Clara Sanz, Tècnica de l'Àrea d'Infància i Adolescència. Regidoria de Serveis Personals, Ajuntament de Lleida
Anna Vendrell, Coordinadora de Llars d'infants municipals, Institut Municipal d'Educació de Tarragona
Sílvia Ros Duran, Ajuntament d'Esplugues.
Rosa Baixas Carcereny, Ajuntament de Sant Joan Despí
Josep Nieto, Tècnic de Serveis Educatius de l'Àrea d'Educació Diputació de Barcelona
Francesc Reverter, Tècnic de l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona
Anna Olivella, becària del CIIMU, tècnica de suport
Andrea Gómez, becària del CIIMU, tècnica de suport

ÍNDEX GENERAL

PRESENTACIÓ.....	4
I. INTRODUCCIÓ.....	5
1.1. Antecedents	5
1.2. Metodologia del Seminari	6
1.3. Preguntes inicials, objectius i organització	7
1.4. Estructura de l'Informe	8
1.5. Continuar la reflexió en l'acció	9
1.6. Bibliografia	9
II. PRESSUPÒSITS TEÒRICS	12
III. ELS DEBATS	19
Debat 1: Què són i què no són polítiques locals de suport a les famílies.....	21
Debat 2: La universalització dels Serveis Socials. Normalitat, vulnerabilitat, risc i exclusió...	30
Debat 3: El treball amb famílies, grupal i comunitari.....	37
Debat 4: La transversalitat i el treball en xarxa.....	42
Debats 5: El diagnòstic de necessitats socials i l'avaluació.....	48
Debat 6: Partenariats i participació social en el treball per i amb famílies.....	50
IV. RECURS D'EXPERIÈNCIES	52
3.1. Índex del recull	52
A. Articulació dels temps de la vida personal i familiar quan es tenen criatures	54
B. Suports de cura a la gent gran i a les persones cuidadores	54
B1. Suport grupal a persones/famílies cuidadores	54
B2. Serveis de suport a domicili i comunitaris per a la gent gran	55
C. Suports socioeducatius per a infants i famílies de la ciutat	55
C1. Suports específics per a famílies amb infants 0-3	55
C2. Suports específics per a famílies amb infants i adolescents	56
C3. Suports específics per a famílies immigrades (compartits o no amb famílies autòctones)	58
C4. Suports específics per a infants i adolescents	58
D. Mediació i suport psicosocial en les crisis i transicions familiars	60
E. Prevenció i atenció de violències i maltractaments en l'àmbit familiar	60
F. Projectes d'inclusió social des de la creació de xarxes	61
G. Projectes intergeneracionals	62

PRESENTACIÓ

Les famílies són cada vegada més diverses en un context de transformacions del cicle de vida, dels models familiars i de les relacions socials. Les persones que les formen disposen de més autonomia, però també experimenten més fragilitat i vulnerabilitat en el seu trajecte biogràfic.

En aquest marc, el suport a les famílies en les seves funcions educatives, de criança i de cura a la dependència és clau perquè puguin mantenir una bona qualitat de vida. Des del món local s'està fent una important tasca de suport a les famílies, amb serveis de proximitat, preventius i proactius, en xarxa amb les diferents administracions i entitats socials.

Des de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona treballem amb els municipis de la província de Barcelona, en col·laboració amb les entitats socials, per a promoure el benestar de totes les famílies i els drets de la infància i l'adolescència.

El Seminari d'intercanvi de polítiques locals de suport a les famílies és una aposta de l'Àrea de Benestar Social en col·laboració amb el Consorci Institut Infància i Món Urbà (CIIMU) per a reconèixer, compartir i difondre bones pràctiques de treball amb les famílies des de l'àmbit local. El Seminari té el seu origen en el projecte "Noves famílies, noves polítiques", un espai de reflexió que vam dur a terme durant l'any 2009 conjuntament amb l'Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP), amb la participació de representants polítics i tècnics municipals, diferents agents socials i econòmics i experts del món acadèmic i de la investigació.

L'objectiu del Seminari desenvolupat durant l'any 2010 ha estat continuar el treball endegat amb noves reflexions i amb propostes concretes per a millorar la pràctica local de suport a les famílies des de la perspectiva dels drets de totes les persones, de diferents sexes i generacions, i des del reconeixement de la diversitat de les famílies.

A partir de les experiències de 14 ajuntaments us proposem aquest document que recull de forma sistemàtica serveis i dispositius d'atenció, acompanyats d'elements de reflexió per a repensar què estem fent i com ho estem fent. Les experiències de diferents realitats municipals han esdevingut una font d'anàlisi, de reflexió i de construcció col·lectiva de discurs.

Espero que el Seminari i aquest document que en presenta les conclusions esdevingui una oportunitat d'aprenentatge i de construcció de coneixement útil i aplicable que ajudi a adequar, innovar, redefinir i potenciar les polítiques de suport a les famílies des del món local.

Montserrat Ballarín Espuña

Presidenta delegada de l'Àrea de Benestar de la Diputació de Barcelona

I. INTRODUCCIÓ

1.1. Antecedents

L'any 2002 la Diputació de Barcelona va realitzar un treball extens i participatiu d'anàlisi i recerca, coordinat pel Centre d'Innovació Local de la mateixa Diputació amb l'objectiu de posar les primeres bases teòriques i empíriques a favor del desenvolupament de polítiques locals de suport a les famílies. Una síntesi d'aquell treball es troba en el document *Polítiques de suport a les famílies: una proposta des del món local* (2003).

Per la seva part, l'Institut d'Infància i Món Urbà (CIIMU), centre de recerca aplicada, ha vingut tractant aquesta temàtica des dels seus inicis. Entre d'altres treballs destaquen pel que ara ens ocupa: el primer *Informe CIIMU* (2002) amb dos capítols sobre Infància, Famílies i Polítiques familiars; la *Mediació Familiar a Barcelona* (2002); *Polítiques d'infància i família a vint-i-dos ciutats europees* encarregat per la Diputació de Barcelona; el projecte europeu *WELLCHI* (2007); el *Panel de Famílies i Infància* (2008) i el *Projecte "Casa de les famílies de Gavà"* (2008). L'any 2009 el CIIMU també ha realitzat, per encàrrec de la Diputació, un estudi sobre les experiències locals europees en polítiques locals d'acompanyament a l'escolaritat per l'èxit escolar dels infants, entre les quals destaquen les dirigides a reforçar les funcions educatives de les famílies i la seva relació amb l'escola i l'entorn social. La Diputació acaba de publicar aquest estudi sota el títol *Acompanyament a l'escolaritat. Pautes per un model local de referència* (2010)

L'any 2009, l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona promou l'estudi *Noves famílies, noves polítiques* dirigit per l'Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP) de la Universitat Autònoma de Barcelona. Hi participen persones polítiques i tècniques del món local, personal de la Diputació de Barcelona, representants d'entitats socials i agents socioeconòmics, i persones expertes del món acadèmic. Aquesta recerca ha promogut un procés de reflexió col·lectiva que ha permès consensuar conceptes i orientacions organitzatives sobre el rol d'acompanyament i suport a les funcions educatives de les famílies. Les conclusions es van fer públiques en un fòrum organitzat a Gavà l'octubre de 2009, i es troben recollides al document *Orientacions per al suport local al benestar de les famílies al llarg de la vida* (2010).

La recerca *Noves Famílies, Noves Polítiques* posa de relleu alguns aspectes cabdals per a les polítiques municipals adreçades a les famílies, com són:

- Cal bastir unes **línies d'acció progressista** en suport a les famílies.
- **Cal reflexionar i posicionar-se** al voltant dels objectius de les polítiques municipals adreçades a les famílies.
- Les polítiques socials adreçades a les famílies han de ser **obertes i flexibles**, adaptant-se a les noves realitats familiars i personals.
- Les polítiques han de substantivitzar-se mitjançant **actuacions concretes** que tinguin present les relacions de gènere; l'educació i la socialització; les relacions

intergeneracionals; les situacions de violència; i els moments de ruptura i transicions al llarg del cicle de vida; entre d'altres.

- Cal cercar **fórmules organitzatives** que facin més efectives les polítiques adreçades a les famílies, com per exemple la coresponsabilitat col·lectiva, el treball social grupal i comunitari i la perspectiva territorial, entre d'altres.
- **Les persones, les famílies i els cicles de vida** han de ser considerades l'**eix central** de les polítiques públiques municipals.
- Cal generar un model de **governança interna** amb dos nivells d'intensitat: un nucli dur entre Serveis Socials, Educació i Salut que funcioni com a grup motor; i unes relacions de complicitat i confiança amb la resta d'àrees per tal d'aconseguir la seva màxima implicació en aquestes polítiques.
- Cal la implicació del major nombre d'actors en el desenvolupament d'aquestes polítiques amb la voluntat de **generar xarxa i construir un model de governança externa**.
- Cal la **participació** com a criteri metodològic en el disseny, implementació i avaluació de les polítiques d'atenció a les famílies.
- Cal la incorporació de la **cultura de l'avaluació** pensada per aprendre i millorar.

En aquest context general, i a la llum de les conclusions de la recerca *Noves Famílies, Noves Polítiques*, sorgeix la proposta de fer un Seminari d'intercanvi de pràctiques locals de suport a les famílies, amb objecte de donar un major impuls i difondre les bones pràctiques que en aquest àmbit s'estan duent a terme.

1.2. Metodologia del Seminari

El *Seminari d'Intercanvi de Polítiques Locals de Suport a les Famílies* ha estat coordinat per l'Oficina de Suport Tècnic als Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social, amb el suport metodològic i tècnic de la sociòloga Cristina Brullet a través del CIIMU. Hi han participat 26 persones amb responsabilitats tècniques de 14 Ajuntaments de Catalunya, així com 4 tècnics i tècniques de l'Àrea de Benestar i de l'Àrea d'Educació de la Diputació de Barcelona; i 2 representants del CIIMU.

S'han desenvolupat cinc jornades de treball entre març i octubre de 2010, de 9:30 a 14:00. En cadascuna de les sessions s'han presentat experiències en curs en els municipis a partir de les quals s'han generat els debats teòrics i metodològics que es presenten en aquest informe de síntesi. El seminari també ha permès realitzar un recull sistemàtic i descriptiu de les experiències presentades, moltes de les quals són exemple de bones pràctiques i d'innovació en les polítiques de benestar local.

En el seminari s'ha pogut reflexionar sobre la potencialitat i els límits de les accions i programes en marxa i sobre si aquests caminen cap a les finalitats previstes i són sostenibles en el temps. S'han posat sobre la taula els interrogants i els dubtes sobre els camins oberts, els elements

comuns o divergents entre les diferents experiències, i les condicions de possibilitat de la innovació en els serveis de proximitat. També s'han revisat conceptes i s'han clarificat les finalitats i els objectius de les accions.

Per aconseguir el màxim profit de les trobades d'intercanvi la coordinació científica va proposar seguir els següents procediments de treball col·lectiu:

Intercanviar. Allò més important en la dinàmica del seminari són les ponències de cada ajuntament i el debat sobre les diferents maneres de fonamentar i encarar el treball de suport a les funcions educatives i de cura de persones i famílies a la vida diària.

Sintetitzar i construir discurs col·lectiu. El paper de la coordinació científica és escoltar, intervenir quan es considera pertinent (igual que qualsevol altre participant), i recollir, sintetitzar i emmarcar teòricament quan s'escau les idees que s'aporten, i fer-ne un retorn a la jornada següent. S'acumulen, així, pràctiques, conceptes i arguments que estructurin un discurs col·lectiu obert a la seva continuïtat. Per tant, en el seminari no es fa primer teoria per veure com portar-la a la pràctica, sinó que es procedeix a l'inrevés: partim de les experiències pràctiques i del coneixement i reflexió acumulada dels i les professionals. És un espai per intercanviar, compartir i reflexionar sobre l'experiència individual i col·lectiva.

Validar. En aquest procés és molt important que es vagin "validant" les transcripcions de cada jornada. Cal que cada ponent faci, al menys, la lectura de la seva part perquè no quedi res escrit que hagi estat mal interpretat o que es vulgui expressar d'una altra manera. A cada document les i els ponents poden fer correccions i breus ampliacions escrites per ajustar millor a la realitat allò que s'ha dit perquè les transcripcions poden contenir errors.

A banda d'aquests procediments generals, a l'entrada de cada capítol s'exposa amb més detall el procés específic que s'ha seguit per a realitzar-lo.

1.3. Preguntes inicials, objectius i organització

En el projecte del seminari es van fer algunes preguntes inicials que orientessin als participants sobre la feina que calia fer. Com es veurà, en els resultats dels debats realitzats algunes han rebut respostes aprofundides i matisades, d'altres menys. Les preguntes inicials eren:

- Sobre les polítiques de suport a les famílies en les seves funcions educatives i de cura: *Què entenem per polítiques locals de suport a les famílies? Tenir present la xarxa familiar resta valor als drets individuals? Què significa treballar amb famílies des de la perspectiva de gènere? Què significa treballar des de la perspectiva del cicle de vida?*
- Sobre la universalitat de les prestacions, recursos o serveis a les famílies: *Què significa que els Serveis Socials Bàsics han de ser d'accés universal? Cal desenvolupar espais i/o serveis familiars específics? Quin lloc té el treball grupal i comunitari en el suport a les famílies? Com es pot apoderar i acompanyar les persones (més que assistir-les o reeducar-les) per a que optimitzin i equilibrin "millor" les seves capacitats de cura de sí mateixes i dels altres? Què vol dir "millor".*

- Sobre l'organització i gestió dels recursos de suport a persones, famílies i comunitat: *Com es poden optimitzar els recursos humans i organitzatius. Com crear sinergies? Com s'està practicant la transversalitat i el treball en xarxa? És possible que Educació, Benestar, Sanitat, Igualtat col·laborin en projectes conjunts per a donar suport a les famílies? Cal crear alguna mena d'Agència específica de polítiques familiars que promouï accions de suport des de diferents departaments o àrees.*

El seminari ha tingut dos objectius principals, un de procés i un de resultat:

Objectiu 1: Crear un espai per conèixer, intercanviar i analitzar conjuntament pràctiques de política local que es consideren polítiques de suport a persones i famílies.

L'intercanvi s'ha fet entre tècniques i tècnics de l'administració local que porten a terme algun/s projecte/s en el camp que ens ocupa. No calia que el projecte respongués a un plantejament d'innovació global del sistema, d'Àrea o de Departament des d'on es realitza. Justament, es volien conèixer diferents experiències amb diferents graus de desenvolupament per aprendre dels processos d'implementació, de les dificultats i dels èxits relatius. Les experiències s'han exposat tenint en compte diferents dimensions:

- Població focus (col·lectiu que rep directament el suport a la seva vida quotidiana)
- Punt de partida (iniciativa tècnica, voluntat d'innovació des de l'alcaldia, demanda social, nou projecte de ciutadania, etc.)
- Evolució del projecte, des de l'inici fins ara. Dubtes i dificultats.
- Organització i gestió (qui lidera, qui coordina, amb qui es col·labora, des d'on, etc.)
- Valoració en el moment actual (límits i potencialitats)
- Impacte qualitatiu i quantitatiu a escala local, si s'ha pogut avaluar.
- Finançament (pressupost corrent, recursos nous, copagament, etc.)
- Altres... a considerar per cada persona participant

Objectiu 2: Elaborar un document de resultats del procés amb les reflexions compartides més un recull sistemàtic de les accions presentades al seminari

Les sessions de treball es van enregistrar, es van transcriure i van ser validades per les persones participants. A cada nova jornada de treball la coordinadora científica presentava una síntesi de la feina anterior per facilitar l'avenç dels debats i el marc teòric. De manera que s'ha construït un discurs col·lectiu d'interès teòric (que no vol dir acadèmic) a partir de les pràctiques. Per altra banda, totes les experiències pràctiques o accions presentades han estat recollides de manera sistemàtica.

1.4. Estructura de l'informe

L'informe s'estructura en quatre parts. La primera es dedica als antecedents del seminari i els seus objectius. A la segona es presenten breument, alguns supòsits teòrics que han anat emmarcant els debats al llarg del procés d'intercanvi. Aquestes parts van acompanyades de bibliografia que es pot consultar per ampliar els conceptes tractats. A la tercera part s'exposen els debats sostinguts a partir de les pràctiques o accions presentades. S'hi presenten els debats com a discurs col·lectiu tot respectant al màxim el sentit de les aportacions individuals. La darrera part inclou el recull d'algunes de les experiències de les accions o programes presentats durant els debats.

1.5. Continuar la reflexió en l'acció

Aquest informe pretén ser un suport per un aprofundiment en la reflexió sobre el suport local a les famílies. S'adreça a tots els ajuntaments i persones que han participat al seminari i a tots els càrrecs tècnics i polítics que és plantegin com innovar en polítiques locals de suport a les persones i famílies en el seu territori.

Els debats resten oberts ja que no s'hi presenten conclusions finalistes. La qual cosa no vol dir que en alguns temes no s'hagin arribat a consensuar algunes idees o la bondat d'algunes pràctiques, tal com s'anirà veient al llarg de la seva lectura.

Finalment, aquest informe té un gran valor en sí mateix. Primer perquè és testimoni d'un procés de reflexió i aprenentatge compartit que ha estat molt ben valorat per les persones que hi han participat. Segon, pel retorn i reconeixement que es fa als tècnics i tècniques municipals de les seves aportacions fonamentals per la millora pràctica del sistema de serveis socials.

1.6. Bibliografia citada i links relacionats

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (2002) *Polítiques d'infància i família a vint-i-dos ciutats europees. Vol. 1 Informe per països. Vol 2. Informe per ciutats.* Barcelona: Diputació de Barcelona. Recerca realitzada per C. Brullet (dir), B. Ballestín, M. Moreno; M. Fernández (CIIMU).

<http://www.diba.cat/innovacio/fitxers/0007cat.pdf>

<http://www.diba.cat/innovacio/fitxers/0007cast.pdf>

http://www.ciimu.org/images/stories/CIIMU/Estudios_y_Monografias/monografic_9_volum_1_1_.pdf

http://www.ciimu.org/images/stories/CIIMU/Estudios_y_Monografias/monografic_9_vol_2_1_.pdf

DIPUTACIÓ DE BARCELONA-CIL; Brullet, Cristina (Assessora) (2003). *Polítiques de suport a les famílies: una proposta des del món local.* Barcelona: Diputació de Barcelona - Centre d'Innovació Local. (hi ha versió en català i en castellà)

http://www.diba.es/innovacio/estudis_cil.asp

http://www.diba.es/innovacio/fitxers/llibre_catala.pdf

http://www.diba.cat/innovacio/fitxers/fc_suport_families.pdf

http://www.diba.cat/innovacio/families_metodologia.asp

http://www.diba.cat/innovacio/estudis_politiques_publices.asp

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (2010) *Orientacions per al suport local al benestar de les famílies al llarg de la vida.* Recerca dirigida per Jordi Collet i Joan Subirats (IGOP)

http://www.diba.cat/benestar/descarrega/nfamilies_npolitiques_tripa.pdf

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (2010) *Acompanyament a l'escolaritat. Pautes per a un model local de referència.* Recerca dirigida per Marga Marí-Klose i Carme Gómez-Granell (CIIMU)

http://www1.diba.cat/llibreria/1stDetall_Publicacions.asp?Opener=Servei&ID=48644&llista_serv=EDU

http://www.deprop.net/Continguts/Textos/Acompanyament_JosepComas.pdf

CIIMU (2002) *Informe 2002. La infància i les famílies als inicis del segle XXI*. Barcelona: Consorci Institut d'Infància i Món Urbà.

<http://www.ciimu.org>

http://www.ciimu.org/index.php?option=com_content&view=article&id=219%3Ainforme-2002-la-infancia-i-les-families-als-inicis-del-segle-xxi&catid=66%3Ainformes-de-infancia-y-familia&Itemid=65&lang=ca

CIIMU (2005) *Informe 2004. Infància, Famílies i Canvi Social a Catalunya*. Barcelona: Consorci Institut d'Infància i Món Urbà.

<http://www.ciimu.org>

http://www.ciimu.org/index.php?option=com_content&view=article&id=220%3Ainforme-2004-infancia-families-i-canvi-social-a-catalunya&catid=66%3Ainformes-de-infancia-y-familia&Itemid=65&lang=ca

CIIMU (2008) *Informe 2008. Malestars. Infància, adolescència, famílies*. Barcelona: Consorci Institut d'Infància i Món Urbà.

<http://www.ciimu.org>

http://www.ciimu.org/index.php?option=com_content&view=article&id=221%3Aiii-informe-2008-malestars-infancia-adolescencia-i-families&catid=66%3Ainformes-de-infancia-y-familia&Itemid=65&lang=ca

CIIMU (2008) *Malestares. Infancia, adolescencia, familias*. Barcelona: Graó

CIIMU (2003) *La Mediació Familiar a Barcelona. Anàlisi de la problemàtica i propostes per a la intervenció municipal*. Recerca realitzada per C. Brullet(dir), J. Fernández, S. López. Barcelona: CIIMU.

http://www.ciimu.org/images/stories/CIIMU/Estudios_y_Monografias/mediacio_familiar.pdf

CIIMU (2007) *WELLCHI. Final Conference: How can the Well-being of Children in a Knowledge-based Society be Ameliorated?*. Projecte europeu coordinat per Iluís Flaquer. Ponències presentades a la Conferència Final. Barcelona, febrer de 2007

http://www.ciimu.org/index.php?option=com_content&view=article&id=468%3Awellchi-final-conference-how-can-the-well-being-of-children-in-a-knowledge-based-society-be-ameliorated-02-2007&catid=43%3Ajornadas-y-congresos&Itemid=41&lang=ca

CIIMU (2008) *Els Temps de les famílies: Anàlisi sociològica dels usos del temps dins de les llars catalanes a partir de les dades del Panel de Famílies i Infància*. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya. Recerca realitzada per P. Marí-Klose, C. Gómez-Granell, C. Brullet, S. Escapa.

<http://www.gencat.cat/benestar/secretariafamilia/TempsFamilia.pdf>

http://devel.ciimu.org/uploads/20080429/Temps_Families_Panel.pdf

http://www.ciimu.cat/ciimu-front/uploads/20080429/Temps_Families_Panel.pdf

CIIMU (2008) *Polítiques locals de suport a les famílies a Gavà, Volum 1. Projecte Casa de les famílies: Persones, llars i famílies a Gavà: 1991, 2001, 2007.* Recerca realitzada per C. Brullet (dir) i Bea Ballestín. 100 pàgines. Ajuntament de Gavà -CIIMU

http://www.ciimu.org/images/stories/CIIMU/Estudios_y_Monografias/GAVA_OBSERVATORI_vol_I.pdf

CIIMU (2008) *Polítiques locals de suport a les famílies a Gavà. Volum 2. Centre de recursos per les famílies. Participació de tècnics i entitats de la ciutat en la concreció del projecte.* Informe del procés de consulta i resultats. Recerca realitzada per C. Brullet (dir) i Bea Ballestín. Ajuntament de Gavà - CIIMU. 50 pàgines.

http://www.ciimu.org/images/stories/CIIMU/Estudios_y_Monografias/INFO_PARTICIPACIO_GAVA_vol_II.pdf

http://www.ciimu.org/index.php?option=com_content&view=article&id=103%3Apoliticas-locales-de-apoyo-a-las-familias-en-el-municipio-de-gava-2007-&catid=38%3Aestudioseinvestigaciones&Itemid=37&lang=ca

II. PRESSUPÒSITS TEÒRICS

Al llarg del seminari s'han fet breus aportacions introductòries d'ordre teòric que van ser comentades de manera col·lectiva i que s'exposen a continuació. Al final del capítol s'inclou una bibliografia que permet aprofundir sobre alguns dels aspectes relacionats:

El marc general¹

- (a) En els darrers anys s'ha intensificat en el nostre país el *procés d'individualització de drets i llibertats*. Al mateix temps les fortes *tendències econòmiques neoliberals* en el marc de les economies postindustrials han facilitat la reproducció i l'increment de les desigualtats i de la fragmentació social. Hi ha noves bosses de pobresa i exclusió i augmenten els malestars. Més que mai, cal continuar potenciant les solidaritats privades i públiques a favor de l'equitat i la cohesió social.
- (b) A les societats dites de benestar les persones i les famílies proven de satisfer les seves necessitats des de diferents fonts de provisió de recursos: (i) els recursos privats propis de la **Xarxa familiar**: diners i temps que circulen i es redistribueixen dins del grup; (ii) els recursos que aporta el **Mercat** (on les persones compren, quan poden, serveis); (iii) els recursos públics que promou l'**Estat** (educatius, sanitaris, socials, etc.); (iv) i els recursos privats no lucratiu que aporta el **Tercer sector** (socials, sociosanitaris, formatius, etc.)
- (c) A Europa hi ha diferents règims de benestar segons sigui el pes relatiu de cadascuna d'aquestes quatre fonts de provisió. El nostre règim o sistema de benestar ha estat fins avui marcadament "familista" i "assistencialista" (model mediterrani). A Espanya i a Catalunya s'han desenvolupat al llarg de la democràcia els sistemes públics d'educació, sanitari i de pensions, de tall universalista, i que cal continuar millorant. En canvi, el subsistema de serveis socials ha estat la part més feble del nostre sistema de protecció social. La seva feblesa genera sobrecàrrega sobre les famílies, especialment sobre les dones, i desigualtat en l'accés al benestar de persones i famílies vulnerables.
- (d) En l'anàlisi dels diferents models de benestar a Europa, el concepte de "familisme" fa referència al pes excessiu que les famílies (les dones) tenen en la provisió de benestar a la vida quotidiana, tal com succeeix en els països mediterranis i continentals. Aquest concepte, en canvi, no s'ha d'entendre com una valoració negativa de les relacions familiars en sí mateixes, sinó com una expressió crítica als efectes de desigualtat social que produeix la baixa provisió de serveis socials públics en aquests països. Una política social pot donar una importància molt positiva a les relacions familiars i no ser gens

¹ (a) Sobre els processos d'individualització, de la societat del risc i la transformació de les institucions de la primera modernitat s'ha escrit molt assaig sociològic i polític en els darrers anys, entre d'altres: Giddens (1995), Beck (1998), Beck-Gernsheim (2003), Bauman (2001 i 2003), Castells (1998), Castel (2003), Ehrenberg (1999). Uns i altres expliquen de maneres diferents com s'estan transformant les relacions macro, meso i micro socials a les societats occidentals. Qui desitgi consultar una obra de síntesi i comentari de les aportacions d'aquests i altres autors/res sobre el vincle social i la construcció de l'individu contemporani recomano el llibre de Molénat (2006). (b) En relació als règims de benestar a Europa vegeu el recent llibre de divulgació de Gosta Esping-Andersen y Bruno Palier (2010) on tracten dels impactes dels canvis familiars (dones i fills) i del cicle de vida (envelliment) sobre els estats de benestar a Europa. Trobareu les referències completes al final del capítol.

“familista” o “familiarista”. Aquest és el cas –a *grosso modo*–, del model socialdemòcrata propi de països nòrdics com Suècia o Noruega on hi ha altes taxes de natalitat, intenses relacions de solidaritat entre generacions i altes taxes d’activitat femenina, fenòmens que se sostenen gràcies a una bona cobertura pública de les necessitats socials de les famílies amb serveis socioeducatius per a infants i de cura per a persones amb dependència. Serveis que tenen un pes important en aquest model de benestar que contempla la despesa social com a inversió econòmica perquè genera ocupació de manera directa (professionals de serveis de cura, educatius i sanitaris) i indirecta (més activitat laboral femenina).

- (e) Un altre adjectiu que s’aplica al nostre règim de benestar és el d’assistencialista. Aquest concepte expressa la idea que fins avui hem disposat d’un sistema de serveis socials més centrat en la pal·liació de les necessitats urgents a curt termini i no tant en la cerca de solució de les causes generadores d’aquestes necessitats amb polítiques més proactives i preventives.

Les persones: el paper de les famílies i el paper dels serveis de proximitat²

- (f) La xarxa familiar (família nuclear i família extensa) és, per la gran majoria de població, una font de provisió de benestar a la vida quotidiana. Les transformacions profundes de les estructures i dinàmiques familiars en els darrers vint anys a Catalunya han fet molt evident que l’atenció de les persones no pot quedar exclusivament en mans de les dones ni de les famílies. Les unitats familiars són avui més petites i diverses, les dones fan treball remunerat fora de la llar i la majoria d’homes no acaben d’assumir la seva responsabilitat en la cura quotidiana de la llar i de la família. Al mateix temps s’incrementen les situacions de monoparentalitat femenina.
- (g) Aquestes transformacions familiars exigeixen reforçar, per una banda, els serveis de suport individuals i comunitaris per sostenir la qualitat de vida de la ciutadania al llarg de la vida. Sostenibilitat que també exigeix dues coses més: promoure la plena implicació dels homes en les tasques de la llar i de la cura pròpia i familiar; i ampliar la taxa d’activitat laboral de les dones per assegurar la seva autonomia, els seus drets socials a llarg termini, i reduir la pobresa de les llars que n’estan afectades.
- (h) Les famílies no són entitats abstractes. Més enllà de les tan diverses concepcions culturals i històriques del que són o han de ser, allò fonamental pel que ara ens ocupa és que configuren espais i temps empíricament reals i quotidians de relació entre persones. Sabem de la major fragilitat actual de les famílies i que la qualitat de les seves relacions depèn en part molt important de les oportunitats i recursos que el territori i la comunitat els ofereix per poder desenvolupar les seves responsabilitats de cura, educatives i econòmiques. L’existència de recursos públics de suport possibiliten el desenvolupament de l’autonomia personal dels diferents membres del grup i el desenvolupament del seu projecte en comú.

² Trobareu aquestes argumentacions ampliades i amb suport estadístic referit a la ciutat de Barcelona a: Brullet (2010). Vegeu la bibliografia al final de capítol

- (i) A les famílies s'hi encarnen relacions primordials entre sexes i entre generacions amb pactes interns no sempre explícits que sovint responen a estereotips sexistes, androcèntrics i adultocèntrics. Els nous drets i llibertats individuals han creat – sortosament- nous marcs de relació intersubjectiva que posen en qüestió els esquemes del passat. La major capacitat d'elecció crea noves modalitats de vinculació afectiva però també conflictes entre allò vell i allò nou. L'augment de les ruptures d'unions de parelles en són un bon indicador. Les noves condicions de vida exigeixen més habilitats de pacte, negociació i organització dins del grup. Però no tothom disposa dels recursos personals, familiars i comunitaris per sortir-se'n en cas de conflicte. En aquest sentit, treballar des dels serveis locals amb una mirada “familiar” és una oportunitat per promoure les capacitats de gestió dels conflictes, la coresponsabilitat, la coeducació, la reciprocitat de la cura entre sexes i generacions i, en definitiva, la cohesió social. Si la família ha d'establir un sistema de suports mutus, la societat també ha de poder generar un sistema de suport a les famílies.
- (j) Les relacions familiars conformen una part important de la dimensió relacional i comunitària de les persones a la vida diària. Mantenir vincles familiars positius és un factor d'inclusió social, de creació de capital social. És ben cert que moltes persones en situació d'exclusió no tenen vincles familiars. En tot cas, en la lluita contra l'exclusió social cal fer programes que promoguin les relacions socials i les xarxes de solidaritat comunitàries, formals i informals, entre persones de qualsevol edat i sexe i entre famílies autòctones i immigrades. Per alguns sectors socials pot ser molt més efectiva una interpel·lació a participar en clau familiar que no pas en clau individual.³

Les polítiques de suport a les funcions educatives i de cura de les famílies⁴

- (k) Després d'uns anys de recerca, debat i reflexió sobre el paper de les famílies en les societats de benestar, i en la nostra en particular, s'han superat algunes inèrcies ideològiques que frenaven l'expansió de les polítiques públiques de suport a les seves funcions educatives i de cura. Des del punt de vista de les polítiques de proximitat cal veure que les famílies es troben entre els individus i la comunitat. Treballar amb famílies pot permetre empoderar les persones (que les formen) i a la comunitat (de la que formen part), augmentant l'autonomia personal i la vinculació social.
- (l) L'orientació dels plans i programes d'intervenció social ha d'estar basada en els drets individuals de ciutadania; però això no impedeix que les accions socials a favor de la inclusió també tinguin present les dinàmiques i necessitats interdependents de les persones en el seu grup familiar. Per això treballar també en clau familiar, no només individual, pot ser una oportunitat per promoure les habilitats de gestió dels conflictes entre gèneres i entre generacions, la coresponsabilitat, la coeducació, la reciprocitat de la cura, i, en definitiva, el desenvolupament del capital social de les persones i la cohesió social.

³ El redactat d'aquest epígraf (j) s'inspira en el document de treball presentat pel Grup Famílies del Consell Municipal de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona. Vegeu la bibliografia final del capítol.

⁴ Vegeu al final d'aquest capítol algunes referències bibliogràfiques amb els *links* per baixar els documents d'internet quan es possible.

- (m) Amb un sistema de serveis socials poc desenvolupat, com el que hem tingut fins ara, moltes persones i grups familiars s'han trobat sols davant de la criança, de la cura de les persones grans, malaltes o discapacitades, de l'infortuni i de les situacions greus de pobresa o conflictes greus com la violència domèstica. I les dones han tingut moltes dificultats per accedir al mercat laboral i per a poder mantenir de manera estable la seva inserció laboral. En el cas de les famílies amb infants aquesta relativa desprotecció social pel que fa a la vida quotidiana també ha acabat sobrecarregant les escoles que sovint estan assumint funcions educatives sense el suport i el compromís de les famílies.
- (n) Cal crear ponts entre famílies, escoles i serveis educatius i socials per a què cada sistema institucional assumeixi les seves responsabilitats específiques i alhora es comparteixin valors i projectes cívics comuns que es projectin en els espais col·lectius i comunitaris. Cal estendre la idea que les famílies, no només les escoles, són espais de construcció de ciutadania.
- (o) Avui hi ha una consciència compartida a favor de bastir unes línies ben explícites d'acció pública progressista en suport a les famílies. Unes polítiques que estiguin ben orientades, amb més suport polític, que no dupliquin ni restin serveis o espais dels quals s'hagi comprovat la seva eficàcia. Unes polítiques el disseny de les quals faciliti la creació de sinergies i la cooperació entre diferents àrees i serveis de l'administració local (benestar, educació, salut, esports, igualtat...) i entre diferents agents del territori (serveis municipals i supramunicipals, famílies, associacions, tercer sector, etc.).
- (p) Hi ha polítiques locals innovadores que de manera implícita o explícita són polítiques de suport a les diferents funcions familiar educatives i de cura. Al darrera hi ha l'esforç d'equips tècnics que no els fa por innovar. L'actual procés d'implementació del nou sistema català de serveis socials bàsics i de la nova llei d'infància són una oportunitat per potenciar i estendre la innovació en el disseny d'accions i programes, i revisar l'organització dels serveis municipals amb la finalitat d'atendre millor les necessitats de la ciutadania i ser més eficients en l'ús dels recursos disponibles.
- (q) Els dispositius (espais, serveis, suports econòmics, etc.) de suport a les famílies han de tenir la finalitat última d'optimitzar les capacitats i autonomia de les persones per portar endavant el seu projecte de vida i evitar processos d'exclusió social.

Bibliografia

El marc teòric general

Bauman, Z. (2001) *La sociedad individualizada*. Madrid: Cátedra

Bauman, Z. (2005) *Amor líquido*. Madrid: Fondo de Cultura Económica

Beck, U. y Beck-Gernsheim, E. (2003) *La individualización*. Barcelona: Paidós.

Castel, R. (2003) *L'insecurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?*. Paris: Seuil

Castells, M. (1998) *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 2 El poder de la identidad*. Madrid: Alianza

Ehrenberg A. (1999) *L'individu incertain*. París Hachette.

Giddens, A. (1995) *La transformación de la intimidad. Sexualidad, amor y erotismo en las sociedades modernas*. Madrid: Cátedra

Esping-Andersen, G. y Palier, B. (2010) *Los tres grandes retos del Estado del bienestar*. Barcelona: Planeta.

Lewis, J. (1992) Gender and the Development of Welfare Regimes. *Journal of European Social Policy* n.2 (3), pp 159-173

Lewis, J. (2007) Gender, Ageing and the 'New Social Settlement'. The Importance of Developing a Holistic Approach to Care Policies". *Current Sociology*, Vol 55, n.2: 271-286.

Martin, C. (1998) Régulation politique et régulation domestique dans les trajectoires d'Etat providence. *Réseau Européen Droit et Société*.

<http://www.reds.msh-paris.fr/communication/textes/martin1.htm>

Siim, B. (1997) Dones i Ciutadania: implicacions per als estudis comparatius dels estats de benestar en transició. *Duoda. Revista d'Estudis Feministes*, n.13: 53-84

<http://www.raco.cat/index.php/DUODA/article/view/62057/90564>

Molénat, X. (Coord) (2006) *L'individu contemporain. Regards sociologiques*. Paris: Sciences Humaines Éditions.

Navarro, V. (coord.) (2003) *L'estat del benestar a Catalunya*. Barcelona. Diputació de Barcelona.

Schnapper, D. (2003) *Què és la ciutadania? Els drets i els deures de la convivència cívica*. Barcelona: Edicions la Campana.

Singly, F. de (2005) *Les uns avec les autres. Quand l'individualisme crée du lien*. París: Hachette

La cura de les persones a Catalunya: famílies, serveis de proximitat, estat de benestar, governs locals (vegeu també bibliografia al final del primer capítol)

Ajuntament de Barcelona–Acció Social i Ciutadania (2011) Grup Famílies. *Pla municipal per a la inclusió social. Recomanacions dels Grups de treball. Debat propositiu del plenari dels grups de treball. Document obert de treball.* Barcelona, 13/4/2011.

Brullet, C. i Parella, S. (2001) Polítiques de serveis a les famílies: residualitat pública en un context cultural “familiarista”. A: R. Gomà i J. Subirats *Govern i polítiques públiques a Catalunya (1980-2000) Vol. I.* Barcelona: UB-UAB, p. 221-243.

Brullet, C (2002) *La política de suport a les famílies a Catalunya: 1993-2002.* Barcelona: Diputació de Barcelona. 27 p. [també hi ha versió en castellà]
<http://www.diba.cat/innovacio/fitxers/0002cat.pdf>
<http://www.diba.cat/innovacio/fitxers/0007cast.pdf>

Brullet, C. (2002) *Les polítiques de conciliació de la vida familiar i la vida professional: el cas dels serveis en suport a les famílies.* A: Ll. Flaquer (coord) opus cit. p 271-300.

Brullet, C. (2007) Temps, conciliació i cura: noves reflexions des de les polítiques familiars i socials. *Nous Horitzons*, 185: 30-38 (monogràfic sobre Temps, vida quotidiana i ciutat)
<http://noushoritzons.cat/publicacions/583>

Brullet, C. (2009) Les polítiques locals de suport a les famílies. El paper clau de les polítiques locals en la cooperació entre famílies, escoles i comunitat a favor de la cohesió social. Conferència en el Fòrum Local d'Educació “El suport local a l'acció educativa de les famílies” organitzat per la Diputació de Barcelona. Castelldefels 22/10/2008. Publicació digital: *DEPROP. Revista de Política Educativa Local.* Diputació de Barcelona. Publicació en paper: *VIA. Revista del Centre d'Estudis Jordi Pujol*, n.9.

http://www.deprop.net/Continguts/Textos/FLEXIV_Castelldefels_Po%C3%A8ncia_C.Brullet.pdf; <http://www.jordipujol.cat/files/articles/CBrullet.pdf>

Brullet, C. (coord); Carrasco, C.; Cardús, S.; Prats, M.; Torns, T.(2009) *Temps i Cura. La coresponsabilitat social de la cura a la vida quotidiana.* Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania, Generalitat de Catalunya. <http://dixit.gencat.cat/system/galleries/download/dixit-publicacions/Interior.pdf>

Brullet C. (2010) *Temps, Cura i Ciutadania. Coresponsabilitats privades i públiques.* Ajuntament de Barcelona. Regidoria d'Usos dels Temps (català i castellà)
<http://www.laboratorideltemps.org/coneixement/detail.php?id=1967&sec=292>
<http://www.laboratorideltemps.org/coneixement/detail.php?id=1966&sec=292>

Brullet, C.; Gómez Granell, C. (2008) *Malestares: infancia, adolescencia y familias.* Barcelona. Editorial Graó.

Flaquer, Ll. (coord) et al., (2002) *Sobre la situació de la família a Catalunya. Un intent de diagnòstic.* Barcelona: Generalitat de Catalunya, p. 271-300

Gómez Granell, C. (coord) (2002) *La infància i les famílies als inicis del segle XXI*. Barcelona. Institut d'Infància i Món Urbà.

Gómez Granell, C. (coord) (2004) *Infància, famílies i canvi social a Catalunya*. Barcelona. Institut d'Infància i Món Urbà.

Jenson, J. (1997) Who Cares? Gender and Welfare Regims. *Social politics, International Studies in Gender, State and Society*, n. 2: 182-187

Letablier, M.Th. (2007) El trabajo de cuidados y su conceptualización en Europa. A: Prieto, C. (ed) *Trabajo, género y tiempo social*. Madrid: Complutense.

Lewis, J. (1997) Género, política familiar y trabajo remunerado". *Duoda. Revista d'Estudis Feministes*, n.13: 25-52. <http://www.raco.cat/index.php/DUODA/article/view/62057/90564>

Marí-Klose, P.; Gómez-Granell, C.; Brullet, C.; Escapa, S. (2008) *Els Temps de les famílies: Anàlisi sociològica dels usos del temps dins de les llars catalanes a partir de les dades del Panel de Famílies i Infància*. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania - Generalitat de Catalunya. <http://www.gencat.cat/benestar/secretariafamilia/TempsFamilia.pdf>

Sarasa, Sebastià (2009) El quart pilar de l'Estat de benestar i el gat de Cheshire. A: M. Subirats (coord) *Societat Catalana 2009*. Barcelona: Associació Catalana de Sociologia.

III. ELS DEBATS:

El relat dels diàlegs col·lectius

3.1. Introducció

Els sis debats que es presenten en aquest apartat s'han anat plantejant i elaborant a mesura que les experiències pràctiques presentades al seminari els "contenien". Transcendeixen l'especificitat concreta de les accions o programes presentats, però s'hi sustenten plenament. Cada debat ha estat re-escrit a partir de l'agrupament i articulació dels comentaris, preguntes i respostes apareguts al llarg de les cinc jornades de treball .

La coordinadora científica ha mediat per donar sentit al conjunt d'aportacions. Així, podem dir que en aquest capítol es presenta un *relat del debat col·lectiu* amb un màxim respecte a la forma i el sentit de la paraula dels i les ponents. La narració és plena de frases originals de les persones que hi han participat; arreu hi ha les seves veus. Elles i ells hi trobaran les seves aportacions. Cal dir que les cites en cursiva solament apareixen per donar compte d'alguna idea o sentiment puntual per reforçar el discurs.

3.2. Com s'ha procedit? Quins debats s'han fet?

S'ha construït un relat reflexiu i col·lectiu sobre les pràctiques. En primer lloc, les transcripcions de cada jornada de treball han estat revisades per a aconseguir la màxima claredat de les idees expressades, evitant les reiteracions i les expressions col·loquials poc apropiades per a un text que es vol que sigui lleuger en la forma. Les transcripcions eren validades posteriorment per les persones participants, especialment per les ponents principals de cada jornada de treball.

En segon lloc, s'elaborava un document de síntesi amb els conceptes i les frases més significatives que s'havien expressat i que havien de permetre anar estructurant un relat col·lectiu. S'enviava a tothom el document de la transcripció de cada la jornada, abans de la següent, amb dos objectius: per a que fos validada, o esmenada en el seu cas, i per a que la feina feta pogués ser millor recordada per part de tothom. A l'inici de la jornada següent es presentava el document de síntesi enunciant els conceptes principals i frases a destacar de l'anterior. A partir d'aquí s'iniciaven nous comentaris i s'aprofundia en el tema. En algun tema el debat era molt elaborat, en d'altres solament s'iniciava i calia reprendre'l a la següent trobada, o quedava abandonat. Després, a cada jornada, passàvem a l'exposició de noves experiències. Aquesta dinàmica permetia anar articulant el relat dels debats que s'ampliava sempre que hi havia noves aportacions.

Alguns temes van aparèixer de manera recurrent en diverses sessions. Altres, només ho van fer puntualment i el debat va ser de baixa intensitat. La cinquena i última jornada de seminari es va dedicar en exclusiva a reprendre els debats i cloure el seminari. Com es veurà, els darrers temes van disposar de poc temps per la seva discussió i tanmateix tots els participants van considerar que s'havien de presentar en aquest document ni que fos per donar testimoni de la necessitat de fer-ne una atenció aprofundida en altres ocasions.

En el seminari la pràctica i la teoria s'han relacionat contínuament demostrant l'alta capacitat del grup de tècnics i tècniques participants en l'elaboració reflexiva de la seva pràctica. Cal dir que en diem "debats" en el sentit d'intercanvi d'idees, no pas de confrontació d'idees. El seminari ha estat un espai de diàleg respectuós, sense presses. El seu format i dinàmica ha demostrat la seva pertinença com a forma d'aprenentatge compartit i de construcció col·lectiva de discurs.

Els debats es presenten fins allà on s'ha arribat. Alguns queden oberts i podien haver continuat. En d'altres, hi ha discrepàncies, s'acosten posicions i s'arriben a consensuar idees o arguments. Ara bé, l'objectiu d'aquest document no és oferir un model o manera de fer perfilada en tots els seus components en el camp de les polítiques locals de suport a les famílies. El seu objectiu ha estat avançar en la reflexió sobre les pràctiques actuals en aquest camp i/o perspectiva i obrir camí per a desenvolupar la innovació en els serveis locals adreçats a les persones i les famílies. Probablement, ho veurem, davant la diversitat de situacions socials i comunitàries caldrà trobar els elements comuns que poden orientar les millors pràctiques però sempre des de la flexibilitat per adaptar-les a cada territori.

Quins debats s'han fet? Els sis debats s'han ordenat en dos grans apartats, seguint la línia de treball endegada amb el projecte *Noves Famílies, Noves Polítiques*, que responen a les preguntes de *QUÈ FEM en suport a les famílies?* (1, 2 i 3) i *COM HO FEM?* (4, 5 i 6). I s'ha intentat anar més enllà: del què fem al què podem fer; i del com ho fem, al com ho podem fer. Aquesta és una de les virtuts principals de l'intercanvi d'experiències: que dóna lloc a una escolta atenta que porta a preguntar-se pel sentit i la finalitat de l'acció empresa, i a preguntar-se quasi de manera automàtica si seria adient aplicar algunes de les experiències exposades en el marc de treball propi. L'intercanvi d'experiències promou la innovació i la reflexió sobre les condicions de treball de cadascú i afavoreix l'aprenentatge individual i col·lectiu. Els sis debats s'han ordenat de la manera següent:

1. Què són i que no són polítiques locals de suport a les famílies.
2. La universalització dels Serveis Socials. Normalitat, vulnerabilitat, risc i exclusió.
3. El treball amb famílies, grupal i comunitari en els serveis a les persones.
4. La transversalitat i el treball en xarxa.
5. El diagnòstic de necessitats socials i l'avaluació.
6. Partenariats i participació social en el treball per i amb famílies.

Al final de cada debat es presenta una síntesi de les principals propostes.

Debat 1:

Què són i què no són polítiques locals de suport a les famílies

Conceptes relacionats

- Drets individuals
- Autonomia
- Vincle social
- Dependència
- Interdependència
- Individu, Unitat familiar, Grup familiar, Xarxa familiar
- Funcions econòmiques de les famílies
- Funcions educatives de les famílies
- Funcions de cura de les famílies
- Atenció a les persones a la vida diària
- Relacions de gènere
- Relacions intergeneracionals
- Cicle de vida
- Suport familiar
- Suport social

Aquest debat recull algunes idees i arguments aportats al llarg del seminari, però molt especialment a la darrera jornada de treball, després d'haver escoltat totes les experiències presentades. És un debat molt ric que ha calgut estructurar en els següents apartats:

- (1.1) Intentant definir les polítiques locals de suport a les famílies
- (1.2) D'on venim i cap on ens projectem?
- (1.3) Camp i/o perspectiva familiar? Finalitats i objectius específics de les accions en suport a persones i famílies
- (1.4) Cal fer més explícit i visible el treball amb famílies?
- (1.5) Suport familiar, serveis de suport a les famílies, suport social

SÍNTESI

(1.1.) Intentant definir les polítiques locals de suport a les famílies

- Cap al final del debat, una persona va preguntar: *¿Així, quines serien les funcions en relació a les famílies que caldria cobrir des d'un Ajuntament?* Pensant en els serveis personals bàsics (serveis socials, educatius, sanitaris...) podria ser el suport a les famílies en les seves funcions educatives i de cura al llarg de la vida, especialment en les etapes de major fragilitat. No només de manera reactiva davant de problemes aguts o crònics sinó també preventiva i proactiva: oferir suport a la parentalitat i a la criança; suport a la cura de persones dependents i discapacitades; suport en situacions de vulnerabilitat com atur, separacions i divorcis traumàtics, migracions (quan fallen les xarxes familiars); suport quan neix un infant; suport a famílies adoptants, a famílies monoparentals fràgils;

suports per prevenir la violència domèstica; etc. Suports, també, en format temps: horaris dels serveis més adequats a les necessitats socials; transports i dispositius per facilitar la conciliació dels temps personals, familiars i laborals; etc. Hem vist experiències en aquest sentit al llarg del seminari. S'hi pot afegir la promoció de xarxes socials i comunitàries, tal com succeeix en el cas de donar suport a les AMPA o altres associacions familiars i veïnals, l'objectiu de les quals és empoderar les persones i fomentar xarxes de suport mutu. Hi ha molt treball socioeducatiu a fer amb famílies des de les polítiques de proximitat.

- Un element a destacar és que es considera que les polítiques adreçades a les famílies no només poden ubicar-se en els Serveis Socials sinó que han de ser un element transversal del conjunt de l'estructura organitzativa dels Ajuntaments.
- Aquesta és la definició de les polítiques locals de suport a les famílies que es va construir i consensuar conjuntament:

Considerem accions locals de suport a les famílies aquelles que tenen per objectiu el suport a les seves funcions de criaça, educatives, i de cura a la dependència. Es valoren com a bones pràctiques aquelles que afavoreixen l'autonomia i creixement personal, l'equitat en les relacions entre sexes i generacions, i l'obertura a l'entorn i a la comunitat tot promovent la igualtat d'oportunitats per a tothom.

(1.2) D'on venim i cap on ens projectem?

Elements ideològics

- Venim d'una tradició d'esquerres que ha insistit en treballar amb "persones". Progressivament hem eliminat de projectes i programes la paraula família en favor de la defensa dels drets individuals (dels infants, de la gent gran, dels joves, etc.) obviant que la gran majoria de persones viu vinculada a una xarxa familiar, sigui per bé o per mal. El treball amb les famílies es dona per suposat i es diu que tot el que es fa als serveis socials municipals ja repercuteix en les famílies.
- En efecte, els i les professionals de més edat sabem que no fa gaire temps enrere parlar de suport a la família es vinculava a valors conservadors i feixistes de l'època de la dictadura. I quan ja en democràcia van començar les polítiques més actives en els serveis socials i de benestar, el tema família no es va abordar de manera explícita. Però la situació familiar ha canviat molt. Cal tornar a formular el valor que tenen les funcions familiars pel benestar i la construcció del civisme democràtic en la societat actual, i actuar en conseqüència.
- Des del feminisme es parla poc de l'espai familiar com a espai de construcció de ciutadania. En una part del feminisme s'ha caigut en l'error de veure'l només com espai de reproducció del sexisme, de la dependència i de la violència contra les dones. És ben cert, i cal tenir-ho molt en compte, que dins de les famílies hi ha relacions de subordinació i domini que en situacions de malestar i conflicte generen violència contra els més dèbils del grup. Una violència que és estructural perquè de manera més o menys

subtil també està present en la resta d'institucions socials que hem heretat del passat i també als actuals mitjans de comunicació de masses.

- Però sabem, tant per experiència personal com de terceres persones, que les relacions familiars conformen avui un espai crucial d'aprenentatge de la gestió de les emocions i de la reciprocitat, de reconeixement del valor de la diferència, de la transmissió de valors democràtics i de desenvolupament de l'autonomia personal. Avui una part ja molt important de persones i famílies comparteixen aquests ideals i s'esforcen en practicar-los. Ara bé, moltes famílies no disposen dels recursos econòmics, socials o culturals necessaris per assumir les seves responsabilitats educatives o de cura familiar en algunes etapes del seu cicle de vida.
- Donar per descomptat que treballar amb persones ja és treballar amb famílies dificulta adoptar una mirada més sistèmica de la vida quotidiana de les persones ateses als serveis de proximitat. Hi ha persones sense cap mena de xarxa familiar activa la qual cosa pot anar associada (o no) a situacions de vulnerabilitat o d'exclusió social. Però la majoria de la població viu "vinculada" a un grup familiar, a una comunitat i a un territori. I moltes problemàtiques que arriben a serveis socials estan relacionades amb conflictes, carències o necessitats del grup familiar, de la comunitat o del territori. Podríem dir que moltes polítiques socials preventives passen per una adequada intervenció familiar que permeti l'apoderament i creixement personal d'individus i famílies.

Elements de canvi social i noves necessitats

- Avui, en un context de democratització i individualització important de la vida social i de crisi dels models familiars patriarcals, treballar amb grups familiars (o des de la perspectiva familiar, o en clau familiar) és una oportunitat per promoure l'autonomia funcional i la reciprocitat entre els membres que les formen.
- Els canvis en els rols privats i públics de les dones han fet canviar les dinàmiques familiars convencionals. Les dones ja no poden assegurar l'atenció i cura dels infants i les persones del grup familiar al llarg de la jornada; i l'augment de l'esperança de vida també incrementa les necessitats de recursos socials i socio-sanitaris per mantenir l'autonomia funcional de les persones grans tant si viuen soles com si viuen en família. En conseqüència han hagut de canviar les polítiques tradicionals de suport a les famílies.
- A la demanda de millors prestacions en permisos laborals i en equitat per maternitat i paternitat i de millors suports monetaris per fills/es a càrrec, s'hi ha afegit la necessitat de nous dispositius laborals i de nous serveis socials que permetin el desenvolupament de les funcions bàsiques familiars, educatives i de cura. Per això, calen més serveis socials de proximitat que acompanyin les famílies, al costat de dispositius que permetin l'articulació dels seus temps laborals, familiars, escolars, personals i comunitaris. Propostes que haurien de mantenir objectius coincidents amb les polítiques locals d'equitat entre gèneres, i amb les polítiques locals de revisió dels usos socials dels temps i de racionalització dels horaris i calendaris dels serveis de proximitat. Davant d'aquesta complexitat les respostes no poden ser simplistes.

Elements organitzatius i de programa

- Quan els ajuntaments van anar creant noves àrees, nous àmbits d'especialització, es va perdre la visió més integral de la vida de les persones. Una visió que segons alguns ponents, abans es tenia quan no hi havia tantes àrees i tanta segmentació dels serveis. Ara, es torna a parlar que cal treballar a favor d'una atenció més integral i s'han incorporat nous discursos sobre la necessitat de la transversalitat i el treball en xarxa.
- Quan una àrea diu “a mi em toca joventut” (pensant “no et fiquis en l'altre tema”) manifesta que tenim, de manera inconscient, una visió segmentada del trajecte de vida de les persones joves que limita la percepció de les necessitats, dificultats, competències i potencialitats de futur. Hi ha polítiques “d'infància”, de “joventut”, de “gent molt gran”. En aquesta línia, si fóssim coherents, no hauríem de parlar també de polítiques de “l'edat adulta o de les edats centrals de la vida”? ¿No és aquesta l'etapa biogràfica durant la qual dones i homes tenen més responsabilitats i càrregues familiars, laborals, econòmiques, afectives, educatives i de cura? ¿no és aquesta l'etapa en la qual sovint es manifesten de manera cruel les desigualtats socials i l'incompliment de les expectatives de joventut?
- Ara bé, el procés de segmentació de les polítiques socials per raó d'edat o etapa vital s'explica perquè hi ha hagut una necessitat d'especialització. Però també perquè s'ha vist que les primeres generacions de polítiques de benestar tenien un caràcter molt *adultocèntric* i *familista* i no paraven esment en les necessitats específiques de la infància, dels joves, de les dones o de la gent gran, col·lectius que veien disminuïts els seus drets de ciutadania.
- Però pensar recursos en clau de grup familiar, de cicle de vida de les persones i de les famílies, no nega en cap cas que hi hagi recursos específics per a les dones, infants o gent gran en clau de drets individuals, és a dir amb independència de si es viu o no en família. I a l'inrevés, qualsevol política progressista de suport a les funcions familiars educatives i de cura ha de facilitar i potenciar l'exercici dels drets individuals dins i fora del marc de vida familiar.
- En general no hi ha programes socials d'abordatge de la família com a grup. Amb poques excepcions⁵ no s'han desenvolupat programes municipals per a les famílies perquè en els serveis de benestar no s'acostumen a contemplar com a grup focus per treballar. En canvi, estem en un moment de canvi de perspectiva que s'expressa cada vegada més, tal com veurem més endavant, en el disseny d'accions socioeducatives en “clau familiar”.
- Només els esquemes mentals rígids (molt ideològics, conscients o inconscients) impedeixen dissenyar projectes específics als serveis de proximitat per atendre problemàtiques específicament familiars en les diferents etapes i transicions del seu cicle de vida. Les famílies comparteixen conflictes i necessitats similars, ja sigui en les seves obligacions parentals i filials, en la cura de la salut, de la llar, de la conciliació, de l'intercanvi de sabers, d'oci compartit, d'acompanyament, d'acolliment, etc. Tenir en compte els drets individuals no és incompatible, ans el contrari, amb programes específics d'atenció i suport a les famílies.

⁵ Vegeu com exemple de bona pràctica el *Programa Municipal per a les Famílies 2006-2010* de l'Ajuntament de Barcelona

(1.3) Camp familiar i perspectiva familiar: objectius específics de les accions en suport a persones i famílies.

- Hem constatat en el seminari que no és fàcil discernir fins on arriba i fins on s'acaba el *camp de la política familiar*. El debat s'ha fet a partir d'algunes experiències presentades per les i els ponents la qual cosa ha fet visible les ambigüitats o bé la necessitat d'una posició intel·lectualment flexible disposada a raonar més que a classificar i a posar barreres entre “camps de la política”.
- Per exemple, un *Consell d'Infants* s'ha d'entendre com a una política de suport a les famílies? O és una política d'infància? Es va defensar, per una banda, que es podia considerar com a política de suport a les famílies perquè contribueix a la transmissió de valors democràtics i dona suport a la tasca educativa familiar. Però, per altra banda, es defensà que la finalitat d'un *Consell d'Infants* és augmentar la participació democràtica dels infants a la ciutat, tot reconeixent els seus drets en tant que ciutadans i ciutadanes; només afecta les famílies de manera indirecta.
- Un altre exemple. A Mollet, un dels elements potents del *Casal Obert* és l'intercanvi d'experiències entre les famílies dels infants, majorment mares i àvies. S'intenta que les famílies proposin, programin i participin en les activitats i que es projectin socialment fora del Casal participant de les activitats d'un Centre Cívic o d'altres entitats. Ara bé, les famílies són un dels objectius a treballar però la finalitat principal del servei és fer un treball socioeducatiu amb els infants. Consideren que el treball amb famílies és bàsic (un dels objectius) però no li volen donar més visibilitat; en part per una demanda previsible que els desbordaria; en part perquè volen mantenir la imatge del centre com espai per a infants i adolescents.
- Una altra acció que ens ha permès reflexionar sobre aquesta qüestió és el programa “*Vivir en família*” a Lleida. És un programa molt elaborat, des del disseny de les accions fins a les eines d'avaluació. Va dirigit a famílies d'adolescents en situació de risc moderat. Es desenvolupa des d'una Àrea d'Infància i és una intervenció socioeducativa de suport familiar directe. El seu objectiu immediat és augmentar les habilitats parentals de mares i pares per a que millorin les seves relacions familiars i, en particular, la seva capacitat per contenir i ajudar a créixer el fill o filla, nét o néta adolescent. És a dir, l'objectiu de la intervenció és aconseguir un bon clima familiar apoderant els cuidadors principals i la seva finalitat pràctica seria la d'evitar un possible procés d'exclusió social de l'adolescent. En termes finalistes l'acció és preventiva i ajuda a la cohesió social.
- Un altre exemple de debat van ser els *Tallers de Memòria* per a la gent gran. Hi ha qui veu els tallers com un dispositiu de suport a les famílies perquè el o la familiar que cuida, pot fer ús personal d'aquest temps mentre la persona gran participa del taller. Ara bé, la finalitat principal dels *Tallers de Memòria* és garantir el dret individual a la cura preventiva de la salut. Alhora, també és ben cert que un Centre de dia pot tenir com un dels seus objectius afavorir uns usos més lliures dels temps de les persones cuidadores oferint horaris i accés flexibles, diversitat de cursos i programes, etc. Però la seva principal finalitat és aconseguir més salut i benestar de les persones grans no pas de les seves famílies. Les famílies en poden quedar positivament afectades, però el focus d'atenció és la gent gran a títol individual.

- Un altre cas discutit és el del programa *Avi/àvia com estàs?*. Clarament és una acció preventiva en suport a les persones grans. Però també és un suport molt important a les famílies (com ho són algunes prestacions previstes en la llei d'autonomia i dependència). El programa va dirigit a fer un seguiment preventiu de totes les persones majors de 75 anys de la ciutat, tant si viuen soles com si viuen en família. En una primera fase solament es visitava a les que vivien soles. L'opció d'ampliar el programa a tota la població major de 75 anys ha estat un encert. Podem dir que en la segona fase s'ha pensat en "clau familiar" i s'ha tingut en compte que tant hi pot haver risc o vulnerabilitat vivint sol/a com vivint en família.
- Incloure la mirada familiar de les problemàtiques que sovint es presenten com a problemes individuals fa que la prevenció del risc sigui més efectiva. En el nostre context cultural encara hi ha un sentit molt fort d'obligació moral (que pesa sobre les dones) per a atendre les persones dependents dins del marc familiar. D'aquí que no és estrany trobar famílies (dones) que fan un sobreesforç o, ans el contrari, que hi hagi negligència i maltracte o abandonament psicològic i físic per estrès i desbordament. Per això, el seguiment preventiu de les persones grans també és molt beneficiós per a les seves famílies que se senten més acompanyades i informades sobre els recursos disponibles a la ciutat. El programa "*Avi/Àvia com estàs?*" és un exemple clar de garantia de drets individuals i alhora de suport a les famílies. La seva finalitat és l'acompanyament en la vellesa i la prevenció i reducció del risc en edats avançades. Però tant beneficia a la persona com a la seva família quan aquests vincles es mantenen actius encara que la persona gran visqui sola. Igualment passa amb el servei socio sanitari de cures pal·liatives de la persona malalta al final de la seva vida, amb un equip interdisciplinari d'assistència domiciliar que acompanya i orienta a la persona malalta i a la seva família.
- Com a conclusió, es pot dir que en els serveis municipals seria raonable obrir la mirada **en clau familiar** tot i mantenint àrees de responsabilitat i lideratge de les polítiques d'infància, de joventut, de gent gran, o d'igualtat entre dones i homes, etc. Altra cosa és com s'organitzen i estructuren els serveis de manera que es puguin articular entre sí objectius i finalitats. Cal trobar formes organitzatives i de treball que permetin reforçar i compartir algunes accions, programes, objectius, finalitats. Això és el que pretén la tan anomenada "transversalitat" i el "treball en xarxa". Conceptes i pràctiques el debat sobre els quals es presenta més endavant.
- La xarxa familiar, com a provisor de benestar, té un pes diferencial segons el moment del cicle de vida personal, però sempre té un important pes simbòlic en la percepció de benestar, sigui en positiu (història familiar inclusiva) o en negatiu (història familiar deficitària o exclusiva). L'acció social no pot obviar aquesta realitat, ja sigui per afavorir millors condicions de vida familiar quan és desitjada, ja sigui per oferir recursos per distanciar-se'n i trencar amb els vincles insans que provoquen patiment i malestar.
- En aquest punt del debat queda pendent una pregunta: Cal fer polítiques de suport a les funcions educatives i de cura creant algun òrgan específic que les promogui i les coordini? O bé cal promoure les polítiques de suport a les famílies en tant que "perspectiva" que cal desenvolupar a totes les àrees de la política local? En el seminari no hi ha una posició clara sobre la qüestió, sinó que hem vist experiències pràctiques que ho resolen de manera diferent. Ho anirem veient.

(1.4) Cal fer més explícit i visible el treball amb famílies?

- Sovint no es fa visible el treball que es fa amb i per les famílies. Per exemple, al seminari es va presentar un *Programa de formació bàsica per a immigrants* que, a la pràctica, era una acció dirigida a mares recent immigrades i a les seves criatures petites; és a dir, es treballava amb grups familiars però aquesta realitat quedava oculta. Hem insistit molt en significar les persones i poc a les famílies ¿Cal abordar de manera més explícita el treball amb famílies? No és cert que quan treballem amb persones ja estem treballant per a les famílies.
- No tenir en compte els vincles familiars pot portar a fer un treball social poc eficient. En un mateix servei es pot estar tractant per separat a dues persones de la mateixa família sense incidir mai en les seves dinàmiques interdependents ni fer una tasca d'atenció sistèmica a la família.
- Es diu que cada cop és més clar que la família és l'element social més bàsic de la cohesió social. Una família amb una certa cohesió interna és més capaç de connectar-se amb d'altres i crear xarxa social. Hi ha acord en què cal fer un plantejament sense complexos del paper positiu de les famílies en la cohesió social, qualsevol que sigui la seva modalitat. Després es pot passar al debat sobre com actuar davant les situacions de vulnerabilitat.
- En la conjuntura actual s'aguditzen i amplien les dinàmiques d'exclusió social i les problemàtiques personals (atur, fracàs escolar, frustracions) que exploten en el si de la família, dins les parets de la llar. En les intervencions dels i les participants es detecta que es requereixen espais i vies col·lectives per compartir i expressar la ràbia i el sentiment d'injustícia davant de la pèrdua de la feina, de la vivència de ser pobre en una societat de consum, de la falta de confiança en el futur, de no poder pagar la hipoteca, etc.
- A Gavà, segons explica la ponent, un dels aspectes centrals del seu nou projecte de ciutat és que els recursos del territori serveixin per acompanyar a les famílies en la seva tasca de socialització dels infants, de cura i suport entre els membres de la família. Consideren que hi ha una estreta relació entre la cura que reben les persones per part de les institucions de proximitat i la cura que entre elles es poden donar. En aquest sentit s'han proposat crear una municipalitat més propera i flexible, capaç d'adaptar-se a la realitat de la vida quotidiana. Per exemple, en els serveis socials bàsics s'ha valorat no només fer una atenció domiciliària a la gent gran, sinó també atencions domiciliàries per a la millora de la convivència familiar. S'han creat els *Centres de Referència per a les Famílies* donant valor i reconeixement a la tasca de socialització que fan. El nom del Centre interpel·la de manera molt explícita a les famílies i, a dins hi situen diferents projectes, ja siguin dirigits als infants, la gent gran o a les mares i pares. Estan obrint camí per a poder treballar amb una visió més integral de la vida quotidiana de les persones, les famílies i les comunitats.

- A Cornellà del Llobregat es considera que hi ha algunes franges d'edat “estrella” a l'hora de pensar en polítiques familiars. L'edat de 0 a 3 és una d'aquestes edats. Permet començar a treballar de manera molt explícita en polítiques familiars i anar avançant. En aquest moment fan una intensa activitat per visibilitzar, promoure i donar suport al paper de les famílies com a primeres educadores dels infants.

(1.5) Suport familiar, serveis de suport a les famílies, suport social

- En general les responsabilitats educatives de les famílies giren entorn de la criança i desenvolupament personal i social dels fills i filles. Aquesta etapa del cicle de vida és especialment llarga a la nostra societat per causa de l'emancipació tardana dels joves. Els pares i les mares sempre han necessitat de contextos comunitaris on sentir-se acompanyats en la seva tasca. Avui més que mai, la fragilitat dels vincles en un món canviant, augmenta els dubtes i les incerteses respecte de la criança. En aquest sentit, alguns serveis d'atenció a la petita infància, com per exemple els espais familiars, faciliten l'intercanvi de sabers de la bona criança i la creació de xarxes de suport i solidaritat entre famílies. Però per consolidar una comunitat i el sentit de pertinença a una valors cívics comuns també cal que els poders públics i la societat civil creïn contextos rics en cultura i oportunitats d'accés a biblioteques, ludoteques, esplais i centres cívics al servei de les persones, les famílies i la comunitat.
- De fet, moltes de les polítiques locals de suport a les famílies que s'han presentat al seminari tenen a veure amb la cura diària de les persones, en general, i moltes amb la cura de la infància. La sociòloga Jane Lewis va ser de les primeres a considerar, investigant els canvis familiars i les dinàmiques dels estats de benestar, que les polítiques socials s'han de repensar perquè l'actual posició social de les dones fa trontollar el model familiar de l'home guanyador del pa i de la dona provisor de cura de la llar i del grup familiar. També als anys vuitanta diverses sociòlogues italianes, per exemple Laura Balbo, van considerar la gran importància dels temps que les dones dediquen a la cura del altres, fet que contrasta amb el poc valor que la societat li ha donat i li està donant. S'insisteix en que avui la majoria de dones adultes no estan disponibles com abans per la cura dels altres en el dia a dia. A més, augmenta el nombre de gent gran amb poca autonomia i amb molta necessitat d'acompanyament i cura social.
- Segons aquesta visió cal tendir estratègicament cap a una ***nova organització social que promogui diversos suports a les persones en moments de necessitat***; més centrada en els serveis de proximitat, que descarregui les dones i, al mateix temps, permeti una millor i més equitativa redistribució de les funcions familiars entre homes i dones, i una major coresponsabilitat entre famílies i serveis.
- Per una banda cal superar la ideologia “familista” que pretén reforçar l'estructura de la família més convencional (pensament conservador des de la dreta política), però també cal superar la ideologia “estatista” segons la qual és l'Estat a través de l'administració pública qui ha de resoldre totes les necessitats bàsiques de cura de les persones (pensament conservador des de l'esquerra política) Un i altre tipus de discurs limiten i frenen el potencial de les capacitats humanes i del desig d'autonomia personal a la nostra societat. Cal reconèixer el paper de les famílies en la provisió de benestar al costat del paper creixent que han de tenir els serveis públics per afavorir l'equitat i el benestar.

- Es pot diferenciar entre el concepte de *cura* quan es dona entre familiars (més o menys obligada, més o menys voluntària, més o menys desitjada) i el de *servei de cura*. El primer pot contenir el treball domèstic que proporciona benestar, aliment i salut i l'atenció relacional com activitats que no impliquen rebre un salari. En canvi, el *servei de cura* es fa a canvi d'un salari. Paguem perquè el treball domèstic a la llar el faci una persona externa o paguem un servei d'atenció a domicili (SAD) ja sigui públic o privat (si és públic i gratuït el paguem entre tots). La familiar té també un component de "servei" quan qui fa la cura substitueix a la persona que l'hauria de fer, de manera que aquesta última obté temps per dedicar-lo a altres activitats que li proporcionen més benefici personal. Moltes dones, per exemple, s'ocupen de tenir cura del sogre mentre que el responsable directe –el fill de la persona amb dependència– dedica temps a activitats que li aporten més valor social i econòmic que pot revertir, o no en major benestar familiar. És a dir, la cura en l'àmbit familiar pot tenir un alt component d'obligació i/o subordinació.
- Una dimensió important del concepte de cura incorpora la consciència de la necessitat d'espais d'autonomia personal. Des del feminisme s'ha insistit molt en aquesta dimensió, cabdal per a que moltes dones creixin en llibertat donada la seva tradicional subjecció a tenir cura dels altres i, sovint, a "abandonar-s'hi". La consciència de necessitar espais i temps personals és important per evitar la sobrecàrrega i és aplicable també a l'àmbit del treball social. Els professionals s'han de reservar espais de suport i intercanvi entre iguals per evitar la sobrecàrrega.

SÍNTESI

Cal fomentar un plantejament positiu i sense complexos de les **famílies com a sustentadores de la cohesió social**, més enllà de les seves modalitats. Les polítiques socials d'intervenció familiar han de promoure l'apoderament i creixement personal d'individus i famílies.

La **protecció i promoció dels drets individuals** no són incompatibles amb altres programes d'**atenció i suport a les famílies** adreçats a reforçar la seva vinculació social.

La complexitat de la realitat no permet respostes simplistes. Les polítiques locals de suport a les famílies s'han d'emmarcar en un esquema organitzatiu i de treball que permeti compartir accions, programes, objectius i finalitats. Els serveis municipals han d'incorporar una **mirada en clau familiar** complementària a la sectorialitat.

Les diferents àrees de la política local representen una **oportunitat per promoure accions de suport a les famílies en clau de proximitat**. Hi han diversos àmbits on queda molt camí per créixer: suport a la parentalitat i la criança, l'atenció a les persones dependents, suport a les situacions de ruptura i canvi, suport a les situacions de vulnerabilitat, prevenció de la violència, conciliació dels temps, promoció de xarxes socials i comunitàries, etc.

Considerem accions locals de suport a les famílies aquelles que tenen per objectiu el suport a les seves funcions de criança, educatives, i de cura a la dependència. Es valoren com a bones pràctiques aquelles que afavoreixen l'autonomia i creixement personal, l'equitat en les relacions entre sexes i generacions, i l'obertura a l'entorn i a la comunitat tot promovent la igualtat d'oportunitats per a tothom.

Debat 2:

Amb quin tipus de famílies treballem? Diem el mateix quan parlem de normalitat, vulnerabilitat, risc i exclusió? La universalització dels serveis socials.

Conceptes relacionats

- Demandes i necessitats
 - Assistencialisme i universalisme
 - Normalitat / vulnerabilitat / risc/ exclusió
 - Polítiques pal·liatives i polítiques preventives
 - Polítiques reactives i polítiques proactives
 - Dèficits de persones, famílies, comunitat / capacitats de persones, famílies...
 - Treball individual, amb la unitat familiar, grupal i comunitari
 - Vulnerabilitats al llarg del cicle de vida.
 - Universalització dels serveis socials
 - Llei catalana de serveis socials
 - Pla Estratègic de serveis socials de Catalunya
-

Aquest segon debat ha estat extens i intens al llarg de tot el seminari. Perquè intercanviar pràctiques fa que s'hagi de significar el grup o focus de població a qui va dirigida l'acció, i les eines tècniques i organitzatives amb les que t'hi aproximes. El debat s'ha estructurat en 6 apartats:

- (2.1) Sobre normalitat, vulnerabilitat i risc. Assistència i prevenció.
- (2.2) Universalització dels serveis socials. Assistència i atenció preventiva. Vulnerabilitat i exclusió.
- (2.3) L'atenció a la vulnerabilitat: el cas dels Espais Familiars i els Centres Oberts.
- (2.4) Debat sobre protocols i ús de tipologies familiars
- (2.5) La llei i la pràctica. La relació entre universalitat i prevenció.

SÍNTESI

(2.1) Sobre normalitat, vulnerabilitat i risc. Assistència i prevenció.

- Aquesta frase d'una ponent, va obrir el debat sobre què és la "normalitat" social: *Jo no situaria les Polítiques de suport a les famílies als Serveis Socials perquè penso que aquest no ha estat el nostre marc de discussió. En canvi el centraria en les noves estructures organitzatives. És que Educació no pot treballar amb famílies desfavorides? És que Serveis Socials no pot treballar amb famílies normalitzades? I, què és la normalitat?*

- Hi ha acord general sobre que les polítiques de suport a les famílies no han de defensar cap estructura familiar en particular. Ara bé, persones i famílies passen per etapes fràgils, de crisi i transició, i necessiten suports per poder assumir les seves responsabilitats. Pel que s'ha vist en el seminari en els actuals serveis socials hi manca, en general, una acció intermèdia entre la “normalitat” i el “risc”. A vegades s’ha parlat de “casos lleus” o s’ha matisat d’altres maneres. S’ha dit també que els serveis haurien de ser més proactius i promoure accions preventives del risc d’exclusió. Però, com definim la vulnerabilitat? I el risc? La “normalitat” pot set vulnerable?
- Hi ha acord en que els serveis de proximitat haurien d’apostar per dispositius preventius perquè no calgui invertir tant en l’atenció de situacions de risc. Per exemple, és important que l’escola bressol arribi a les famílies més desafavorides, objectiu que no s’està acomplint. *“Els Serveis Socials hauríem de tenir una visió més estratègica i a llarg termini dels serveis “normalitzats” (espais familiars, escoles bressol o altres) que en teoria es diu que són per a tota la població i no és veritat. Si no fem un treball sistemàtic a favor de la igualtat d’oportunitats en l’accés, resulta que els sectors més vulnerables no hi arriben. ¿Què fem per a que els sectors més vulnerables arribin als serveis?”*
- A Gavà estan canviant la forma reactiva i defensiva de treballar des dels Serveis Socials: *“Hem pensat en accions proactives, en les que l’opinió del ciutadà o ciutadana també sigui vinculant. Tot plegat fa que el ciutadà ens cregui, confí en l’administració local i tingui ganes de dialogar amb nosaltres. Estem treballant per a que l’ajuntament esdevingui l’observatori de la realitat social, és a dir, volem estar amb els ulls ben oberts cap enfora per poder incorporar aquelles coses que només amb les nostres dinàmiques internes no podem veure”.*
- Des de El Prat del Llobregat es diu: *“Al Pla Local d’Inclusió hem treballat molt sobre el tema de la vulnerabilitat social. Al final hem tret la conclusió que la vulnerabilitat pot afectar a qualsevol persona.*
- Les polítiques de suport a les famílies ho haurien de tenir molt en compte: en determinats moments del cicle de vida personal i/o familiar qualsevol pot ser vulnerable. La crisi actual ha deixat ben palès com es pot passar de la vulnerabilitat a l’exclusió, si no hi ha al darrera una adequada política social. Per tant, els serveis han de fer atenció a les persones i famílies que es troben en “situació vulnerable”, situació que pot donar-se amb independència de la classe social,.

(2.2) Universalització dels serveis socials. Assistència i atenció preventiva. Vulnerabilitat i exclusió social.

- La crisi econòmica actual amplia i estén els malestars, les vulnerabilitats i els risc d’exclusió social. I la Llei de Serveis Socials del 2007 ho diu ben clar: tothom en situació de necessitat té dret a rebre atenció als serveis socials. La Llei es va aprovar en temps de bonança econòmica i ara hi ha moltes dificultats per fer-la efectiva.

- Del debat se'n desprèn que hi ha situacions de **vulnerabilitat personal** en moments de transició o crisi (laboral, educativa, familiar, etc.); situacions de **vulnerabilitat familiar** quan el sistema de compensacions familiars es desactiven; situacions de **vulnerabilitat territorial** quan s'acumulen factors d'exclusió en un territori (taxes baixes d'activitat laboral, taxes altes d'absentisme escolar, conflictes violents, índexs alts de delinqüència); i **territoris de risc** allà on se sumen factors d'exclusió en persones, famílies i col·lectius.
- La finalitat de tota acció preventiva és evitar que les situacions de vulnerabilitat es transformin en situacions de risc o d'exclusió. Per evitar-ho cal la col·laboració entre diferents serveis de l'administració i entre aquesta i el tercer sector perquè els serveis socials sols poden fer poca cosa. *“Si no treballem amb salut, treball i lleure ho tenim molt difícil. Cal que la part assistencialista no sigui sempre la prioritària o l'única. Calen dispositius comunitaris i fer treball en xarxa”*.
- El treball cooperatiu entre àrees de l'ajuntament i agents del territori pot generar i reforçar la xarxa social. En molts barris es dona de forma natural que quan un avi o àvia completament sol, un grup de veïns es mobilitza, li porten el pa, el van a veure, el truquen. Podem dir que la situació d'aquest avi és de vulnerabilitat “normalitzada”. Però en barris de nova creació o que mostren desestructuració social, hi manquen aquests mecanismes de solidaritat veïnal que creen vincles i cohesió social. L'acció preventiva es caracteritza per generar dinàmiques de bon veïnatge que ja es donen de forma natural en els pobles petits. És a dir, bones dinàmiques de relació familiar i comunitàries.
- Ara bé, en relació al treball preventiu: *Els primers que hem de creure que podem treballar amb gent normalitzada però que pot viure una situació vulnerable som les persones que treballem als serveis socials”*.

(2.3) L'atenció a la vulnerabilitat: el cas dels Espais Familiars i els Centres Oberts

- El debat sobre famílies “normalitzades i/o vulnerables” s'està fent en diferents ajuntaments no tant en un sentit teòric sinó pràctic. Per exemple, un ponent diu: *Nosaltres el debat el vàrem tenir en el cas del Casal Obert, sobre si s'havia d'obrir a qualsevol infant i família o només a les famílies dels infants en situació de risc. En una altra intervenció es diu: A la meua ciutat fem accions comunitàries per atendre situacions de vulnerabilitat, amb l'objectiu d'activar les capacitats i evitar situacions d'alt risc. Són experiències en el marc de plans d'inclusió social.*
- Hi ha dificultats per crear espais en els que participin famílies de condició socioeconòmica i social diversa. S'explica que en una ciutat no s'està aconseguint que les famílies de rendes mitges participin als *Espais Familiars 0-3* perquè s'identifiquen amb famílies problemàtiques, en canvi hi ha altres casos en els que la participació de classes més desfavorides no accedeixen o no mantenen l'assistència en aquests serveis o bé a les Escoles de mares i pares perquè no encaixen amb la resta de famílies. Els infants no es diferencien entre sí però les famílies fan la diferència i l'etiquetatge. Es considera que cal ser més proactius per ampliar les oportunitats d'accés de les famílies desfavorides a espais de suport a la criança i crear criteris d'oportunitat.

- En el *Centre Obert* de Mollet la demanda és molt gran i hi ha llista d'espera. Hi ha dues vies per accedir-hi: l'oberta i la derivada de Serveis Socials. La demanda de Serveis Social és immensa. Però l'opció ha estat aconseguir que aquestes famílies conformin la meitat del grup i que la resta siguin famílies del barri. Es vol afavorir una major inserció social dels participants i evitar la segregació dels infants vulnerables. Però aquesta opció no està exempta de problemes perquè l'experiència els diu que els adults de les famílies d'accés obert els costa més d'implicar-se i participar en certes activitats.
- A Sabadell ho han plantejat d'una altra manera. Quan la problemàtica familiar és només socioeconòmica els serveis socials financen algunes places perquè els infants puguin anar a l'*Esplai del Barri* gestionat per entitats del sector privat. Els *Centres de Tarda* (Centres Oberts), promoguts per l'Ajuntament, són gestionats per aquelles mateixes entitats del lleure, molt arrelades en el territori i que donen bona cobertura a tota la ciutat. Les places dels *Centres de Tarda* només són per menors que viuen una situació familiar complicada o vulnerable i que hi van derivats pels educadors/res de serveis socials. Aquests nens i nenes necessiten un espai i un treball específic per atendre les seves necessitats socioeducatives. Però s'ha demanat a les entitats que hi hagi un espai conjunt amb els infants de Centre de Tarda i els de l'Esplai. Això permet treballar en ambdós objectius: evitar la segregació i fer un treball adequat a les necessitats dels infants més vulnerables. Com que les mateixes entitats gestionen els *Esplais*, els *Centres de tarda* i els *Casals d'Estiu* és relativament fàcil barrejar els infants, crear ponts i evitar estigmes.

(2.4) Debat sobre protocols i ús de tipologies familiars

- A Mataró des d'un treball en xarxa estan creant *protocols de detecció i de circuit d'atenció per casos d'alt risc*. Identifiquen els expedients per perfil de famílies (cada perfil té un color que representa un tipus de diagnòstic). Gràcies al protocol el/la professional coneix quina és la gravetat del cas segons el color que consta a la fitxa que li arriba, i prioritza la intervenció quan es troba davant d'un cas de risc molt alt.
- Altres ciutats també estan creant *protocols d'abordatge de maltractaments a menors i programes de suport a famílies en situació de vulnerabilitat*. La principal idea sorgida en el debat és que el protocol és només una eina, i tot depèn de com l'utilitzis.
- Una participant va presentar aquesta classificació familiar elaborada en una àrea tècnica de serveis socials, amb l'objectiu de contrastar posicions:
 1. *Famílies competents: famílies amb capacitat de poder resoldre les seves necessitats combinant les seves potencialitats amb l'activació de l'ajuda familiar o d'amistat. Poden necessitar informació, orientació, assessorament i suport als serveis socials.*
 2. *Famílies vulnerables: famílies en situacions de crisi. En general funcionen de forma independent i adequada però per afrontar alguna situació de crisi necessiten ajuda, sobretot quan apareix de forma inesperada.*
 3. *Famílies carencials amb falta de competències bàsiques: famílies sense una estructura de funcionament. Els falta capacitats específiques per desenvolupar algunes de les seves*

funcions. Són famílies restaurables que necessiten capacitació per obtenir més habilitats relacionals amb un suport socioeducatiu i sovint amb tractament psicosocial i terapèutic. Es pot esperar un pronòstic positiu amb una intervenció al llarg d'uns quatre anys.

4. *Famílies carencials amb falta de competències bàsiques i amb disfuncions: famílies que conviuen amb problemes de salut mental, drogodependència o altres situacions greus i que necessiten un suport o un tractament durant un temps llarg. Díficilment poden resoldre els seus problemes sense ajuda. Aquesta ajuda ha de ser específica i amb un tractament especialitzat. I en el cas dels menors cal intervenció i control del sistema de protecció.*
 5. *Famílies greument pertorbades: són famílies inadequades pel creixement i per la cobertura de les necessitats dels seus membres. Cal la intervenció del sistema de protecció social. En el cas dels menors és necessari crear mesures de protecció permanent amb separació de la família.*
- De la classificació presentada es destaca que és interessant que no parli de famílies “normalitzades” sinó de famílies “competents”, perquè suposa que es mira les famílies des del paradigma de les capacitats i que no hi ha “una normalitat familiar” sinó diferents situacions i capacitats amb independència de l'estructura o de la cultura familiar d'origen.
 - El debat va donar-se entre dues posicions. D'una banda hi ha acord en què una classificació de tipologies familiars pot ser una eina tècnica per organitzar el volum de feina del dia a dia i ser més eficients en temps i recursos. Es diu: *“Per a mi, poder diferenciar, classificar i seguir un protocol és molt útil per programar les accions que cal portar a terme”, “Nosaltres en canvi hem treballat amb una guia de capacitats tant de les persones com de les famílies, per ajudar-les a tirar endavant un nou projecte de vida i per a que, si cal, puguin trencar amb el projecte que no els està funcionant”*.
 - Donat que es treballa amb recursos escassos sempre s'acaba atenent el grup de major vulnerabilitat i risc. Es diu: *“Si t'arriben els de l'últim grup no tens més remei que treballar-hi”, “Les famílies del primer grup (famílies competents) seran les primeres que vindran a buscar la llei de dependència, i en canvi, les famílies gitanes no et venen a demanar mai una residència per a una persona gran perquè ja ho tenen solucionat això”*.
 - Però d'altra banda també es van apuntar els riscos de funcionar amb una classificació ja sigui aquesta o qualsevol altra. A l'hora de treballar amb famílies reals les categoritzacions i etiquetes són perilloses. Les famílies són canviants. Només si una classificació s'entén amb una visió dinàmica pot ajudar, pot ser útil. Però en general l'administració ja tendeix massa a classificar, a etiquetar. Per tant, s'ha de vigilar. Es diu: *“les categoritzacions estan bé per ordenar idees, però els tècnics i les tècniques dels serveis socials no haurien de treballar a partir de categoritzacions”* i també s'afirma: *“Jo, cada cop veig més clar i em reforço en la idea que la nostra visió de la vulnerabilitat i del risc ha de ser molt dinàmica i que la nostra resposta o intervenció també ha de ser-ho”*.

(2.5) La Llei i la pràctica. La relació entre universalitat i prevenció

- La Llei parla del principi d'universalitat dels serveis socials: tothom que ho necessiti ha de poder-hi accedir, tothom ha de tenir oportunitat d'accés. La universalització vol dir que sempre s'ha de "respondre" a la demanda. Alhora la Llei estableix unes prestacions universals garantides i altres que no ho són perquè depenen dels recursos disponibles.
- El creixent nombre de demandes de serveis socials fruit de la crisi està sent una dificultat per a planificar polítiques preventives. Ara bé: *"l'exigència legal la tenim, i tard o d'hora caldrà fer-ho"*. A més, *"la clau de les polítiques proactives i preventives acaba sent el treball comunitari. Sempre ens quedem amb l'atenció individual, i si tenim o no tenim prou recursos. El treball comunitari tampoc requereix uns recursos econòmics tan potents sinó més aviat temps, dedicació, voluntat i projecte"*.
- També es pot desenvolupar treball grupal. El treball grupal amb les famílies multiplica els efectes benefactors de l'acció social. A Lleida, el mateix nombre d'educadors i educadores atenen abans 50 casos individuals, un a un. Ara amb el treball grupal incideixen sobre 545 persones. Hi ha acord en que el treball amb grups familiars pot optimitzar l'acció: *"A vegades el cara a cara entre un professional de treball social i una família es fa des d'una distància cultural important, per molt bones tècniques que s'apliquin. En canvi si això ho situes en un context mediat per altres famílies, allà on el professional no arriba hi arriben les altres famílies"*.
- Cal trencar la visió assistencialista que domina també en els mateixos serveis socials La manca de recursos ho explica en molts casos: *"ens hem hagut d'espavilar. Hem prioritzat i racionalitzat una mica el poc que tenim. Per oferir-ho de forma equitativa i justa hem fet i desfet."*
- Hi ha una aportació clau a efectes proactius i preventius: *"la cartera de serveis marca les prestacions, no necessàriament la política social del municipi. I des de la política social d'un ajuntament es poden fer programes preventius per anar més enllà del que marca la cartera de serveis. Hem de reinventar-nos amb els nostres projectes i programes amb la idea d'arribar al màxim de persones possibles"*.

SÍNTESI

Les polítiques de suport a les famílies han de reconèixer la **diversitat de models familiars** i atendre a les persones i famílies front a les situacions de canvi, crisi i transició; dotant dels suports necessaris per a que assumeixin les seves responsabilitats.

Existeixen situacions de vulnerabilitat personal, familiar i territorial, així com *territoris de risc* on els factors d'exclusió es concentren als diferents nivells. La crisi ha accentuat el pas de situacions de vulnerabilitat a noves situacions de risc social, fet que mostra la **necessitat que s'aposti per nous dispositius preventius adreçats a les famílies**.

Cal que els serveis socials adoptin una **actitud proactiva i accions innovadores** per a què les famílies i col·lectius vulnerables coneguin els serveis i espais públics dels quals disposen.

Els **protocols i eines de classificació són útils** en el marc de l'atenció des dels serveis socials perquè permeten planificar accions i objectius concrets, **però poden facilitar l'etiquetatge en tipologies familiars rígides**, que no tenen en compte el dinamisme i canvis de situacions que es donen a la realitat.

Cal anar més enllà de les perspectives centrades en les carències i focalitzar-les en les **capacitats i potencialitats de les famílies**.

Els municipis tenen capacitat per **promoure polítiques socials de tipus preventiu** amb la voluntat d'integrar a tota la ciutadania.

Debat 3:

El treball amb famílies, grupal i comunitari en els serveis d'atenció a les persones

Conceptes relacionats

- Demandes i necessitats
 - Assistencialisme
 - Línia d'atenció individual
 - Línia d'atenció grupal
 - Línia d'atenció comunitària
 - Perspectiva comunitària
 - Acció comunitària
 - Plans comunitaris
 - Innovació
 - Proactivitat
 - Resistències, pors
 - Aposta estratègica
 - Risc / Repte
-

Aquest debat va ser intens i treballat a partir de les experiències de treball grupal amb famílies que es van presentar a les primeres jornades. Les intervencions s'han estructurat de la següent manera:

- (3.1.) Els serveis socials haurien de tendir a fer més treball grupal i comunitari
- (3.2.) Factors que frenen la innovació
- (3.3.) Reorientar l'acció (ser proactius) cap a una atenció més grupal i comunitària. Innovar és un repte, comporta oportunitats i dificultats.
- (3.4) Punts forts i punts febles del treball grupal amb famílies amb infants.

SÍNTESI

(3.1) Els serveis socials haurien de tendir a fer més treball grupal i comunitari

- La visió que la ciutadania té dels serveis socials és, en general, assistencialista, i encara més amb la crisi. Les demandes que es reben són purament assistencialistes. Això succeeix malgrat que des de fa dècades es defensa una visió sistèmica i comunitària del treball social. Però treballar des d'un equip i promoure dinàmiques de grup no és gens habitual. Anar més enllà de l'atenció individual és complicat. Malgrat que hi ha experiències que demostren que les pràctiques grupals donen fruits, no s'inverteix en aquesta línia.

- En la formació universitària en Treball Social i en Educació Social la visió comunitària sempre s'ha considerat com la més adequada, perquè després, a la pràctica no és mai així? Perquè treballar amb l'individu dona molta més seguretat al professional i més sensació de control de la situació. I la resposta a la demanda pot ser molt més immediata. La línia comunitària es promou més des dels professionals de base, i poc des de la direcció.
- S'afegeix que aquesta manera de fer té molt a veure amb el tipus de societat que hem construït en els darrers decennis. Ja no hi ha aquells moviments grupals i socioeducatius que creaven consciència de grup i solidaritat. Als anys vuitanta als ajuntaments democràtics tothom estava desitjant intervenir comunitàriament als barris. Actualment les relacions socials són més individualistes i es busca menys el bé comú a favor de l'interès personal.
- Treballar des d'una *perspectiva comunitària* és una manera de mirar, diagnosticar i atendre la necessitat social tenint en compte la participació i l'empoderament de la ciutadania. En aquest sentit, alguns participants consideren que cal veure la crisi com una oportunitat per innovar i aplicar la perspectiva comunitària, i fer més treball grupal i comunitari. Cal mirar endavant, innovar i plantejar alternatives malgrat les dificultats..
- L'experiència de *treball grupal* amb famílies a Lleida mostra l'expansió dels beneficis cap a la comunitat d'una manera més rentable que amb el treball individualitzat.

(3.2) Factors que frenen la innovació

- Què és el que frena el treball grupal o en perspectiva comunitària? És una qüestió de recursos? És una qüestió d'orientació política? És per manca de preparació i iniciativa tècnica? Les respostes acaben abastant les tres possibilitats: no depèn solament de l'orientació política de l'Ajuntament sinó també del posicionament professional de cadascú. Quan en un ajuntament es treballa la línia d'intervenció comunitària és perquè al darrera hi ha uns professionals que hi han insistit molt, tant als seus caps com al seu equip tècnic. Es promou més des dels professionals de base.
- El treball comunitari és un “treball de procés” que necessita temps per obtenir resultats. I a vegades a nivell polític es volen obtenir resultats ràpids. Tot i així hi ha responsables polítics que hi aposten tot i sabent que comporta allargar el temps d'obtenció de resultats. El més habitual però és que encara que els serveis d'un Ajuntament tinguin una línia comunitària mai és la prioritària. Perquè tal com s'ha dit la demanda individualitzada es menja molt i molt de temps.
- A nivell polític es necessita un discurs senzill i clar i el treball individual el facilita. A més, “*La por professional que puguem tenir els tècnics i tècniques, també la poden tenir els responsables polítics, perquè no són experts o expertes en la matèria*”. Aquestes idees es matisen: en comptes de parlar de “por professional” és més exacte parlar de la “inseguretat” perquè la realitat és que manca pràctica en el treball comunitari. Quan s'assumeixen pràctiques comunitàries tècnics i polítics s'han de despendre d'una part del seu poder de decisió sobre les polítiques municipals perquè poden anar per camins no previstos. Aquest és un repte que no tots els Ajuntaments estan disposats a entomar.

Posar en marxa processos de participació i donar la veu a col·lectius que poden ser molt crítics pot molestar el govern polític.

- En efecte, el veritable treball comunitari consisteix en liderar un procés fent una feina de dinamització, de moderació, de mediació. Demana que els professionals se situïn en un pla d'igual a igual amb les persones de la comunitat i això, a vegades, no agrada o no se sap fer.
- En aquests moments hi ha molts ajuntaments que volen desenvolupar polítiques d'inclusió i cohesió social, crear xarxes de suport i relacions de confiança. Ara bé, si per una banda es volen fer polítiques d'inclusió i per altra es continua apostant només per la intervenció individual hi ha una contradicció evident entre la pràctica i el discurs. En època de crisi, ¿podem simultaniejar la línia individual amb la comunitària? ¿com convèncer els polítics, quan els resultats positius de l'aposta comunitària són a llarg termini? Una ponent afirma: *“Si només vivim el dia a dia per respondre a les demandes i no som proactius difícilment podem apostar pel treball comunitari”*.

(3.3) Reorientar l'acció cap a una atenció més grupal i comunitària. Innovar és un repte, comporta dificultats i oportunitats.

- Hi ha acord amb que no es pot afrontar una situació de crisi com l'actual només amb treball individual a persones o unitats familiars, encara que s'arribin a complir les ratios de professionals que marca la Llei. Sempre hi haurà persones en risc que cal atendre amb urgència; però cal que anem incorporant recursos en clau preventiva de suport relacional, de suport familiar, de suport comunitari.
- Per poder innovar l'equip tècnic ha de demostrar a la part política que el treball grupal i comunitari val la pena. Si es proposa un projecte sòlid, la part política hi apostarà. La línia de treball grupal amb famílies permet superar els límits del treball individual en l'abordatge d'algunes problemàtiques i a més permet optimitzar i racionalitzar recursos.
- El debat es va definint cap a la idea de que si es vol fer treball comunitari hi ha d'haver una aposta estratègica a nivell tècnic i directiu és a dir des de la gerència. En cas contrari no es converteix en una de les línies de treball. Si hi ha una aposta clara de la persona que coordina els serveis socials es pot fer treball comunitari. Molt millor si els professionals en tenen ganes però cal que se'ls doni l'impuls estratègic. És més, cal que l'aposta comunitària sigui impulsada políticament i que es consideri com a factor d'èxit en la política municipal.
- Hi ha acord en que el treball comunitari a llarg termini és una oportunitat i una inversió de menys cost econòmic si surten projectes des de la mateixa comunitat, auto-gestionats i auto-organitzats. En moments de crisi el millor és oferir respostes col·lectives que siguin compartides per la població afectada, la societat civil i l'administració.
- El treball comunitari i d'intervenció integral en un territori necessita del treball en xarxa entre professionals i entre entitats. Treballar en xarxa i en grup és necessari per optimitzar objectius i recursos.

- Ara bé, si és cert que cal “*saber vendre millor la part no assistencialista de la nostra feina*”, explicar-lo amb seguretat i convicció en una altra intervenció es diu que “*en comptes de saber vendre la part no assistencialista és millor parlar de saber avaluar-la*”. El problema és que l’acció comunitària o el treball grupal necessita d’una avaluació qualitativa, de procés, no només de resultats quantitius.

(3.4) Punts forts i punts febles del treball grupal amb famílies amb infants.

A la ponència de Mollet sobre la seva experiència en treball grupal amb famílies s’ha presentat una valoració d’aquesta línia de treball, diferenciant entre punts forts i febles. Són els següents:

Punts forts

- Un espai grupal de famílies es un espai d’intercanvi. Permet que les famílies coneguin altres experiències, entenguin les seves limitacions i les seves potencialitats.
- L’espai permet acompanyar les famílies en el procés de socialització, de forma que no se sentin soles.
- El treball grupal permet desmitificar els mites. Les famílies derivades de serveis socials venien acomplexades, però en el grup han descobert que tothom té situacions familiars i personals que poden ser problemàtiques. Els professionals també desmitifiquen les famílies que venen de serveis socials com a col·lectiu problemàtic.

Punts febles

- Hi ha un problema de temps de les famílies, de conciliació laboral i familiar. És un problema estructural que fa difícil posar d’acord horaris de tothom per fer el treball grupal.
- El treball amb famílies ens l’assignem automàticament els serveis socials. Però qualsevol departament de l’Ajuntament s’hauria de plantejar que en general les persones, i sobre tot els infants, viuen en nuclis familiars. S’hauria de comptar amb això i fer treball més grupal preventiu amb les famílies des de qualsevol àrea sempre que sigui possible i adequat.
- En general hi ha manca de professionals i recursos preparats per fer treball grupal.
- S’ha de treballar per capacitar les famílies per a que puguin desenvolupar el seu projecte de vida, més enllà de l’assistencialisme que encara perdura en algunes pràctiques socials.

SÍNTESI

La *perspectiva comunitària* va més enllà de les pròpies accions comunitàries, és una manera d'observar, diagnosticar i atendre les necessitats socials tenint en compte la **participació i empoderament de la ciutadania**.

La situació actual de **crisi representa una oportunitat** per innovar i aplicar la perspectiva comunitària. Els professionals i tècnics municipals han d'analitzar i redefinir les demandes per a planificar nous plans d'acció.

El **treball comunitari** és un procés a llarg termini que implica una feina de **dinamització, moderació i mediació**; i que requereix que els professionals se situïn en un mateix pla que la resta de ciutadans i ciutadanes.

Cal **atendre les situacions d'urgència i risc social** alhora que s'aporten nous **recursos de suport relacional, familiar i comunitari**.

Les polítiques de suport a les famílies en les seves funcions educatives i d'atenció a la dependència són una oportunitat per **optimitzar l'atenció social amb un perspectiva grupal i comunitària**.

Els principals responsables a nivell polític i tècnic dels municipis han d'aportar un **impuls estratègic a una aposta comunitària** i de treball grupal des de l'àmbit local.

Debat 4:

La transversalitat i el treball en xarxa

Conceptes relacionats

- Innovar
 - Innovació en accions i programes
 - Innovació organitzativa
 - Transversalitat; programes transversals; coordinació entre àrees
 - Treball cooperatiu; treball en xarxa
 - Treball en xarxa entre persones tècniques i professionals
 - Treball en xarxa entre professionals de serveis municipals i professionals d'entitats de la societat civil
 - Treball en xarxa en els Plans d'entorn, en el treball i accions comunitàries.
 - Assistencialisme i universalisme
 - Polítiques pal·liatives i polítiques preventives
 - Polítiques reactives i polítiques proactives
 - Atenció als dèficits / Promoció de capacitats
 - Demandes i necessitats
-

Aquest ha estat un dels debats més intensos i extensos del seminari. No sempre quedava clar què s'entenia per aquests dos conceptes, i se'n feia un ús de manera ambigua. La "reconstrucció" dels diàlegs reflecteix l'afany per arribar a un cert acord conceptual. S'ha optat també per introduir al final d'aquest debat quatre exemples ben diferents de com s'estan fent intents d'innovació organitzativa en la governança local. Molts ajuntaments es plantegen com abordar una perspectiva transversal en les polítiques de benestar, i com promoure el treball en xarxa entre professionals, serveis i entitats, però els processos són diferents. L'estructura del debat és la següent:

- (4.1) Cap a una atenció més integral de les necessitats de les persones i famílies?
- (4.2) Transversalitat i treball en xarxa: conceptes diferents i complementaris
- (4.3) Innovar amb el treball en xarxa i en l'organització dels serveis.

SÍNTESI

(4.1) Cap a una atenció més integral de les necessitats de les persones i famílies?

- Els serveis municipals tenen, en general, una organització dels serveis molt sectorialitzada i, en conseqüència, és fàcil que facin una lectura esbiaixada de les demandes i necessitats. L'estructura organitzativa emmarca l'acció i la condiona; pot possibilitar la innovació o fer-la impossible. Sovint, és la lluita permanent contra aquesta

estructura. I si no hi ha voluntat d'innovació des de dalt difícilment els diferents serveis podran fer, per exemple, treball en xarxa.

- Alguns Ajuntaments representats en el seminari varen posar de manifest la necessitat de treballar de manera transversal per facilitar una atenció més integral. Aquesta revisió comporta, segons una ponent, *“mirar-se endins, qüestionar-se el propi funcionament, i saber que és una aposta valenta i difícil, però que també pot ser molt rendible. La ciutadania el que llegeix és si l'ajuntament facilita o no que es pugui organitzar millor la seva vida quotidiana.”*
- Es pot tenir aprovat un programa transversal sobre una problemàtica determinada però si l'organització interna dels serveis no es modifica per facilitar el treball en xarxa el programa pot ser paper mullat. A més, s'està utilitzant massa ràpidament els conceptes de treball en xarxa i transversalitat. Es fan discursos molt dicotòmics quan és realment difícil trobar serveis que es gestionin de manera integral. Ara bé, hi ha experiències en els serveis locals de treball en xarxa consolidat i amb resultats molt positius.
- No és fàcil fer una aposta política per canviar a fons l'estructura organitzativa. Però és possible. Ara bé, cal tenir en compte que aquests processos de canvi poden ser fràgils *“perquè encara que hi hagi un compromís polític i tècnic ferm això no vol dir que totes les unitats departamentals ho visquin de la mateixa manera, ni amb el mateix compromís, ni amb la mateixa implicació.”*

(4.2) Transversalitat i treball en xarxa: conceptes diferents i complementaris

- En el seminari es detecta que en el moment d'argumentar i justificar situacions i experiències reals hi ha confusió o usos diferents dels conceptes de *transversalitat* i de *treball en xarxa*. Sovint sembla que signifiquen el mateix. Han entrat en els medis professionals però s'ha confós la diferència i que la seva possible relació complementària no obliga a que la seva pràctica es doni sempre al uníson. Com diu un ponent: *“Avui tothom parla de transversalitat però no es fa transversalitat. I què vol dir “fer transversalitat”? Volem canviar, introduïm nous conceptes: cal fer xarxes i plans integrals. Però si tot aquest vocabulari no es transforma en continguts reals, el procés de canvi és nul. Hem de desmitificar aquesta paraula”.*
- En el diàleg es reforça la idea que una cosa és l'orientació transversal d'un programa i l'altre és el treball tècnic que cal fer per portar-lo a terme. La transversalitat és una perspectiva, una orientació o planificació global. Treballar des d'una perspectiva transversal suposa posar una problemàtica com a eix d'atenció principal. La transversalitat és una opció política estratègica per afrontar la complexitat de la realitat social. S'elaboren programes transversals per orientar i planificar l'acció al voltant d'una problemàtica social específica i complexa marcant finalitats, objectius i medis. Apostar per la transversalitat significa tenir una visió més global, més integral de la política municipal, més a mig i llarg termini, una política més estratègica.
- Amb la crisi s'està parlant més de la necessitat de fer treball en xarxa i de transversalitat per optimitzar recursos. Per exemple, la vinculació entre serveis socials i serveis

d'inserció laboral està millorant. Com que els recursos són menors cada cop és més important encaixar bé uns amb els altres per arribar més lluny. La crisi ens porta a cooperar més. Podem ser més eficients i fer projectes més sostenibles. Hem d'estar més atents amb els recursos humans.

- En el diàleg es reforça la idea que la **transversalitat**⁶ és una estratègia política per afavorir la coordinació entre àrees. S'elaboren programes o plans transversals que s'aproven a nivell polític i marquen finalitats i objectius concrets a aconseguir des de les diferents àrees o departaments mitjançant el treball dels tècnics. En canvi, el **treball en xarxa** és una manera de col·laborar⁷ entre professionals de diferents serveis o entre professionals i entitats externes. Hi pot haver treball en xarxa sense que hi hagi un programa estratègic transversal.
- En el seminari també es diu que el treball en xarxa significa cooperar, construir coses en comú, elaborar conceptes i intervencions. Les xarxes interprofessionals permeten detectar millor les necessitats i actuar de manera més integral i coordinada amb les persones, les famílies, la comunitat i el territori. Per exemple, els Plans d'entorn que lideren els serveis educatius exigeixen fer treball en xarxa i recullen la mirada dels diferents agents en un territori. Són un bon exemple de treball social i educatiu en xarxa que treballa amb i per a la comunitat, com ho són també les experiències d'elaboració de protocols amb entitats del tercer sector en l'abordatge del maltracte a infants.
- Hi ha acord en que el treball cooperatiu entre professionals de diferents àrees o departaments permet ser més efectius quan cal un abordatge integral del problema. Per alguns, aquestes experiències s'estan fent gràcies a la iniciativa tècnica, perquè és on es veu la necessitat. Encara que l'estructura organitzativa sigui vertical (des del pressupost fins al funcionament) hi ha experiències de treball conjunt entre diferents serveis.

(4.3) Innovar amb el treball en xarxa i en l'organització dels serveis.

- L'experiència dels ponents mostra que per fer un bon treball en xarxa cal un cert suport polític. Hi ha d'haver un acord ni que sigui per passiva que permeti treballar a la part tècnica.
- A continuació s'apunten tres exemples que es presenten en primera persona respectant al màxim les frases i paraules de les persones ponents:

⁶ Sobre la transversalitat des de la vessant directiva de les polítiques públiques es pot consultar: Serra, Albert (2004) *La transversalitat en la gestió de polítiques públiques*. Barcelona: Diputació de Barcelona, col·lecció Síntesi n.7, a: http://www.diba.cat/innovacio/estudis_politiques_publicues.asp. Des de l'òptica dels processos d'intervenció social i d'implementació d'un nou sistema universal de serveis socials es poden consultar els textos de Fernando Fantova a: <http://www.fantova.net>. Fantova aposta avui en dia per parlar d'intersectorialitat més que no pas de transversalitat. El debat és obert.

⁷ Ubieto, José Ramón (2009) *El trabajo en red. Usos posibles en Educación, Salud Mental y Servicios Sociales*. Barcelona: Gedisa. Ubieto, psicòleg clínic, analitza els fonaments teòrics i els processos metodològics de les pràctiques de treball en xarxa en els serveis socials a partir de l'experiència pròpia viscuda amb l'equip de professionals del projecte Interxarxes (districte Horta Guinardó de Barcelona). Ubieto diferencia entre coordinació i col·laboració.

Ajuntament de Sant Boi

Treballem des d'una orientació transversal per afrontar realitats polièdriques que necessiten ser afrontades des d'un compromís polític, organitzatiu i tècnic.

A vegades parlem de la importància de la transversalitat, quan en el fons volem parlar de realitats socials polièdriques. La transversalitat, és posar en el centre de l'agenda política una problemàtica determinada i donar-li importància des dels diferents àmbits o àrees durant un temps determinat. Les realitats de les persones i les famílies no són transversals sinó polièdriques.

A Sant Boi, per tal de fer polítiques d'atenció a les famílies ens basem en el nostre Pla d'Actuació Municipal (PAM), que vàrem fer a principi de mandat i que conté els objectius estratègics des dels diferents àmbits d'acció municipal. També ens basem en els plans i programes transversals que teníem aprovats del mandat anterior (2003-2007) i encara vigents.

Els plans aprovats plantegen una oferta de serveis a persones i famílies que no tenen en compte només una etapa del cicle vital (grup d'edat o generació) sinó els diferents moments del cicle vital que hi pot haver en una llar. Per exemple, no parlem de Pla d'Infància perquè una família no la componen només infants. Per planificar les polítiques familiars cal tenir en compte els moments del cicle de vida de les persones que interactuen entre si dins les unitats familiars.

En aquest sentit, insistim molt en els temes de l'impacte de gènere i dels nous usos socials del temps, que considerem variables estratègiques que fan evolucionar les polítiques familiars. Els nous rols entre gèneres i generacions en el si de les famílies ens obliga a nosaltres a adaptar les polítiques en funció d'aquests canvis.

Tenim molta tradició de voler fer treball transversal. Però el treball transversal és molt difícil de portar a la pràctica, tens tota la teoria però després a la pràctica falla. Moltes vegades acabem tenint molts programes i plans transversals, però això no vol dir que s'estigui treballant transversalment. Per tant, cal posar un nou ordre en la manera de treballar, en la vessant organitzativa dels serveis. La responsabilitat és dels directius i directives. No pot ser que des d'un àmbit municipal s'estigui oferint un servei que també s'està oferint de manera similar des d'un altre àmbit municipal o supramunicipal i sobre el mateix focus o grup de població.

La transversalitat necessita d'un lideratge clar, capaç de redistribuir rols, serveis i responsabilitats. Hi ha d'haver una persona que digui qui lidera, què lidera i fins quan lidera perquè si no s'acaba fent una gestió ineficient dels recursos humans i econòmics.

Estem posant ordre, treballant en la línia de gestió per resultats. Mirem tots els serveis que s'estan fent des dels diferents àmbits municipals i veiem quins prioritzem, quins podem canalitzar i reunificar. Sobretot prioritzem els que tenen més impacte sobre la ciutadania. Per això, ens ajuda també molt l'enquesta que hem fet.

Amb la transversalitat, si no hi ha un lideratge des de dalt que la vegi des de la globalitat i amb l'objectiu d'optimitzar recursos humans i econòmics, no ens en sortirem. Sovint es veu només com una suma de plans sectorials. Cal tornar a plantejar polítiques més globals des dels àmbits de Benestar, menys segmentades perquè no acabin estigmatitzant.

El fet que l'Ajuntament només estigui organitzat en quatre Àrees (Territori, Serveis Generals, Governança i Benestar) ajuda molt a que hi hagi una millor coordinació i treball en xarxa.

Ajuntament de El Prat del Llobregat

Fem “Treball en xarxa” amb compromís polític, pressupostari, organitzatiu i tècnic.

A El Prat del Llobregat, el primer punt de partida va ser situar el treball en xarxa dins del PAM (Pla d'Actuació Municipal) amb un compromís per desenvolupar-lo al llarg dels 4 anys de legislatura. En el PAM ja es diu que es farà amb pressupost propi, amb una agència consultora assessora, i amb supervisió. Fa tres anys que funcionem. L'altre punt de partida va ser la implicació política de la regidora en el procés. Va convocar tots els directors, coordinadors i tècnics i va explicar el nou mètode d'atenció social municipal que volia desenvolupar en temes d'infància i adolescència. Va implicar tothom, va explicar el procés previst i la formació que es faria. A més, tots els professionals de cada servei, i a través de la persona que assignessin, tindrien un espai i un temps per participar en el procés de treball en xarxa a nivell de tot el municipi. Per tant, el tècnic o la tècnica ja no participa segons sigui la disponibilitat de la seva agenda diària, sinó que es parteix d'un treball de xarxa reconegut institucionalment.

El fet que el treball en xarxa sigui reconegut i estimulat a alt nivell institucional fa que tinguem pressupost any rera any. Comptem amb un compromís polític i de les institucions implicades. Hem après a treballar en xarxa i hem aconseguit crear una xarxa mitjançant el procés de creació del protocol de detecció i del circuit d'actuació davant situacions d'infants en risc. També hem posat molt d'èmfasi en la planificació estratègica i en el treball en xarxa en el tema de la inclusió social i l'habitatge.

Ajuntament de Cornellà de Llobregat

Ens coordinem per a realitzar projectes concrets des d'una Agència del Pla de polítiques de família.

A Cornellà del Llobregat el govern municipal (2007-2011) ha apostat per crear un nou *Departament de Polítiques de Suport a les Famílies* [amb infants] que forma part de l'Àrea de Polítiques de Ciutadania amb Educació, Cultura i Patrimoni, sota la responsabilitat política d'una tinença d'alcaldia. Es va crear al considerar que calia prestar una atenció específica a les noves dinàmiques familiars. Les tècniques d'aquest nou departament veníem del Departament d'Educació i vam continuar desenvolupant les activitats que portàvem allà en relació a les famílies, i en varen començar a planificar de noves.

També s'ha creat l'*Agència del Pla de Polítiques de Família* amb l'objectiu principal de facilitar el treball transversal entre departaments i així millorar els serveis que ja s'estaven prestant i crear nous models d'intervenció. En aquesta Agència hi participen Educació, Esports, Salut, Cultura, Acció Comunitària, Acció Social, Gestió tributària i Família. Des de l'Agència s'ha començat a treballar en una guia de recursos per a les famílies, i per a la unificació de criteris en les taxes i preus públics. El motor de l'Agència està format per tècnics i polítics. Cada tècnic/a i cada departament eixampla la seva xarxa cap a la ciutadania, segons el projecte i activitat que desenvolupa.

En el Departament de Famílies ens és relativament fàcil fer feina transversal perquè la persona que en té la responsabilitat política de l'Àrea dóna les mateixes directrius per a tothom. Quan coordinem el *Pla Educatiu d'Entorn*, un dels més transversals que hi ha a la ciutat, treballem

amb d'altres departaments que no són de la nostra àrea. La creació de l'Agència ha suposat tenir un espai formal on compartir, complementar-nos i fer xarxa quan cal. De fet, els projectes que nosaltres engegarem sempre són transversals perquè necessitem la col·laboració dels altres departaments.

En el Departament de Famílies fem un programa que és fonamentalment preventiu i formatiu (per totes les famílies amb infants de la ciutat) que no col·lisiona amb les activitats dels Serveis Socials que atenen les famílies més vulnerables o en situació de risc que sempre poden fer ús dels nostres programes. És a dir, els serveis socials poden oferir les nostres activitats a les famílies ateses en els seus serveis.

Cada departament té les seves funcions i lidera els seus projectes. Però podem complementar-nos, i ho fem. Es tracta de pensar en projectes compartits que siguin eficients i funcionals.

SÍNTESI

Les estructures organitzatives condicionen i emmarquen les accions i projectes. Els serveis municipals acostumen a tenir una **organització molt sectorialitzada** que pot influir negativament a l'hora d'identificar el conjunt de demandes i necessitats socials.

La **innovació ha d'impulsar-se des de dalt** per a poder ser aplicada dins de les estructures administratives. Sovint els discursos innovadors són massa teòrics i no tenen en compte les dificultats del treball tècnic.

La **transversalitat és una estratègia política** amb uns objectius concrets que engloba diferents programes o plans i afavoreix la coordinació entre àrees.

El **treball en xarxa és la col·laboració tècnica** entre professionals amb l'objectiu de ser més efectius en **l'abordatge integral de les necessitats socials** de les persones.

Cal impulsar el treball en xarxa entre professionals per a l'abordatge **de problemàtiques socials** des de l'atenció i la prevenció de riscos d'exclusió social; i **promoure l'intercanvi de coneixement i la innovació**.

Debats 5

El diagnòstic de necessitats socials i l'avaluació.

Conceptes relacionats

- Definició de necessitats
 - Polítiques reactives i polítiques proactives
 - Mètodes i eines d'avaluació
 - Grup de revisió de resultats i processos
 - Gestió per resultats
 - Rendiment de comptes (*Accountability*)
-

Els dos darrers debats es van realitzar a la darrera jornada de treball tot i que s'havien planificat en dues sessions diferenciades. El nombre d'aportacions i riquesa del debat de les sessions anteriors va limitar la disponibilitat de temps als darrers temes. La brevetat del debat no va permetre aprofundir en els aspectes claus, tot i que va aportar unes primeres línies generals que s'han de tenir en consideració.

Cal destacar que tots els i les participants del seminari van considerar les temàtiques com a cabdals quant a la planificació i gestió de polítiques de suport a les famílies.

El tema de l'avaluació és important i cal realitzar una diagnosi acurada abans de fer plans, programes i projectes *“Sovint els resultats de les polítiques són difícils d'avaluar i és perquè no parteixen d'un diagnòstic sistemàtic”*

L'avaluació és bona pels professionals, per augmentar el valor del seu treball i per tant, la seva autoestima, però també és una responsabilitat social. És el que és coneix com *“accountability”*, una forma de rendir comptes dels recursos que la societat aporta en les polítiques públiques.

És important seguir millorant en l'aplicació d'eines i metodologies d'avaluació *“l'avaluació serveix per prioritzar, per prendre decisions, per reorientar les accions que estem fent, i a més a més per aprendre. Els serveis socials han de fer un pas important en aquest sentit”*.

Algunes de les eines o mètodes de recollida de informació i d'avaluació que van comentar-se al debat van ser:

- L'observació i recollida de dades que fan els propis professionals en el procés de treball.
- Les enquestes de satisfacció i valoració dels usuaris/es dels serveis i recursos.
- Enquestes i indicadors estadístics de dades municipals.
- Observatoris de necessitats concrets i continus a través d'entitats externes
- Processos de millora i intercanvi de coneixement amb altres municipis (per exemple el projecte *“Cercles de Comparació Intermunicipals”* que promou la Diputació de Barcelona)

Finalment, s'exposen alguns dels aspectes que van sorgir en el debat i que poden servir com a base per a un aprofundiment més extens:

- El procés de **diagnosi és una fase prèvia** que cal tenir en compte a l'hora d'elaborar programes estratègics i integrals en relació a un problemàtica de la ciutat, on s'emmarquin les polítiques de suport a les famílies. Ha de partir d'una **recollida de dades rigorosa i sistemàtica**, a partir d'uns indicadors que possibilitin la fotografia del moment en el que ens trobem, però també ens aportin informació sobre les causes de les necessitats i problemàtiques amb les que es treballa des de serveis socials. Aquest procés facilitarà en posterioritat l'avaluació.
- **L'avaluació és una responsabilitat social**, en el sentit que cal donar comptes a la ciutadania sobre com es fan servir i quins efectes tenen els recursos que aporta. És el que en el món anglosaxó coneix com "*accountability*", és a dir l'assumpció de responsabilitat i l'obligació d'informar i explicar sobre les accions, productes i decisions preses, i sobre les seves conseqüències.
- Cal disposar d'**eines d'avaluació relativament senzilles i operatives**. Entenem aquesta avaluació com un procés comú d'intercanvi i comparació de resultats i indicadors entre els diferents professionals i agents que formen part d'una política local de suport a les famílies.
- Cal promoure la **col·laboració entre els serveis socials, l'àmbit de la recerca i les entitats externes** per a innovar en tècniques i eines adaptades al dinamisme de les realitats personals i familiars.
- L'acció comunitària i el treball grupal i de procés requereixen d'una **avaluació** que consideri la **vessant qualitativa**, més enllà de la vessant quantitativa i d'anàlisi dels resultats.
- **L'avaluació** permet augmentar el reconeixement i satisfacció dels professionals ja que valora la qualitat i repercussió de la seva feina. A més a més, esdevé imprescindible com a **mitjà per rendir comptes a la ciutadania del bon ús dels recursos públics** destinats a polítiques socials.

Debat 6

Partenariats i participació social en el treball per i amb les famílies.

Conceptes relacionats:

- Tercer sector (empreses i serveis amb finalitats no lucratives)
- Entitats mercantils (empreses privades amb finalitats lucratives)
- Associacions i entitats socials de voluntariat
- Coresponsabilitat social
- Convenis de col·laboració
- Titularitat, gestió, finançament
- Governança

El debat, com ja s'ha comentat, es va limitar a la darrera jornada. Tot i això es van comentar algunes de les col·laboracions amb el tercer sector que havien sorgit a través de les experiències presentades. Així, van sorgir experiències relacionades amb diversos àmbits del treball social i comunitari:

- Projectes amb participació d'entitats de voluntariat, adreçats a diversos col·lectius (gent gran, famílies, dones).
- Participació en estudis i projectes de centre de recerca i educatius (formació professionals de serveis socials, planificació i avaluació de projectes).
- Gestió de serveis i recursos per part d'entitats socials del tercer sector (àmbits de gent gran, famílies, infància i adolescència, habitatge social i inserció laboral).
- Participació de les entitats del territori en projectes comunitaris.

A continuació, s'exposen alguns dels aspectes que van sorgir en el debat i que poden servir com a base per a un aprofundiment més extens:

- Els serveis socials ja col·laboren positivament amb el tercer sector. Aquesta tendència seguirà creixent en el marc dels canvis que s'estan produint tant a nivell legislatiu com en els sistemes de protecció social.
- L'administració pública té la responsabilitat de definir l'objectiu de les seves polítiques, aportar els recursos necessaris, i controlar la gestió i execució d'aquestes polítiques. La col·laboració amb el tercer sector s'ha d'entendre en termes d'innovació i millora de la qualitat, no només en estalvi i optimització de recursos.
- El tercer sector aporta una oportunitat de millora en les polítiques preventives adreçades a infants i famílies. Aquestes, esdevenen especialment positives si es valora l'estalvi que representen en futurs costos d'utilització de serveis especialitzats.

- Cal reconèixer el servei que les entitats del tercer sector fan per la comunitat. Per la seva particularitat són un suport bàsic per a garantir el principi de subsidiarietat, un dels principis rectors del sistema de serveis socials. L'administració ha d'oferir el suport necessari per assegurar la qualitat i igualtat en l'accés dels serveis i recursos que ofereixen les entitats del tercer sector.
- El concepte de governança democràtica considera que en un territori interactuen diferents actors i institucions. En aquest sentit el tercer sector és clau a l'hora de promoure el desenvolupament i creixement de les persones, les famílies i la ciutadania en general.

III. RECURS D'EXPERIÈNCIES

En aquest recull d'experiències es destaquen algunes de les més significatives que varen explicar-se al llarg del Seminari, per que no s'han inclòs totes les que es van exposar. En moltes ocasions, si bé hem escollit la redacció de l'experiència d'un determinat municipi, entre parèntesi hem afegit altres municipis que també van explicar una experiència similar.

Les experiències estan recollides, en gran mesura, tal i com van ser explicades en el Seminari.

3.1. Índex del recull

A. Articulació dels temps de la vida personal i familiar quan es tenen criatures

- Servei d'atenció compartida a la petita infància (SACAPI) (Sabadell)
- Camins escolars segurs (Gavà)
- Divendres de joc durant la Festa Major (Cornellà de Llobregat)

B. Suports de cura a la gent gran i a les persones cuidadores

B1. Suport grupal a persones/famílies cuidadores

- Espai grupal per a persones cuidadores (Mataró)
- Grup de persones cuidadores (Sabadell)

B2. Serveis de suport a domicili i comunitaris per a la gent gran

- Menjador de trobada per a la gent gran (Sant Boi de Llobregat)
- Projecte "Avi/àvia com estàs?" (Mollet del Vallès)

C. Suports socioeducatius per a infants i famílies

C1. Suports específics per a famílies amb infants 0-3

- Programa musical Picantarols (Tarragona)
- Espai Familiar- Espai Nadó (Sant Boi de Llobregat)

C2. Suports específics per a famílies amb infants i adolescents

- Servei de suport a l'estudi (Gavà)
- Escola de pares i mares (Badalona)
- Créixer amb tu (Manlleu)
- Crecer felices en família (Lleida)
- L'Espai de famílies del Casal Obert (Mollet del Vallès)
- Eines de difusió i sensibilització (Cornellà de Llobregat)

C3. Suports específics per a famílies immigrades (compartits o no amb famílies autòctones)

- Distribució equitativa de la població infantil i estrangera des del Pla Educatiu d'Entorn i incorporació d'auxiliars d'acolliment i suport a P-3. (Manlleu)
- Programa d'autonomia de dones mares immigrants novingudes (Mataró).

C4. Suports específics per a infants i adolescents

- Taller d'habilitats socials per a adolescents. (Mataró)
- Servei socioeducatiu d'Atenció Diürna l'Albada (Lleida)
- Programa de mares adolescents (Mollet)
- Programa de treball sobre l'absentisme (Granollers).
- Aula d'estudi (Cornellà de Llobregat).

D. Mediació i suport psicosocial en les crisis i transicions familiars

- Punt de trobada (Granollers)
- Servei d'atenció psicoterapèutica sistèmica per a famílies. (Mataró)

G. Prevenció i atenció de violències i maltractaments en l'àmbit familiar

- Taula d'infància per lluitar contra el maltractament infantil (Mataró)
- Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD) (Mollet del Vallès)

H. Projectes d'inclusió social des de la creació de xarxes

- Xarxa local d'infància (Mollet del Vallès)
- Projecte de prevenció de l'exclusió en l'àmbit laboral, habitatge i acompanyament social (IGLOO). (El Prat de Llobregat)
- Projecte d'inserció sociolaboral a través de l'habitatge transitori. (El Prat de Llobregat)

I. Projectes Intergeneracionals

- Nens i nenes al casal de la gent gran (Badalona)
- Projecte Àgora (Badalona)

A. Articulació dels temps de la vida personal i familiar quan es tenen criatures

Servei d'Atenció Compartida a la petita infància (SACAPI)- (Sabadell)

Servei de conciliació adaptat a les necessitats de les famílies lligades a activitats formatives que es realitzen a diferents serveis del municipi. S'ubiquen SACAPI a les escoles d'adults, al centre d'atenció a la dona, a serveis de Nova Ciutadania quan s'hi fan xerrades formatives per persones novingudes; alguns són puntuals i altres estables. Servei gratuït econòmicament, les famílies usuàries realitzen una contraprestació dedicant una quota de temps a cooperar en el servei (aproximadament el 20% del temps de cura que rep el seu fill/a)

El perfil d'usuari són principalment dones immigrants que poden deixar unes hores la criatura mentre elles fan la formació. Les criatures de 0 a 3 anys són ateses per una mainadera (mares desocupades) formada per l'entitat Fundació Innovació per l'Acció Social (FIAS) que gestiona el servei i que garanteix la continuïtat del procés de promoció i d'integració laboral de les mares.

Camins escolars segurs (Gavà) (es realitzen experiències similars a Sant Boi de Llobregat i Cornellà de Llobregat)

Treball en xarxa amb la policia, agents cívics, comerç i Planificació estratègica. Aquests últims són els que van fer una anàlisi de tota la ciutat. Promoció Econòmica i Comerç van fer la gestió amb els comerciants per fer emergir i fer més visibles les pràctiques de bon veïnatge que ja existeixen, és a dir, els comerciants de tota la vida fan atenció dels infants, de la gent gran, etc.

Per tant, es tracta de valorar públicament allò que ja existeix, i apoderar les persones valorant les seves bones pràctiques. El projecte l'estan elaborant les tècniques de Benestar i de Comerç, basant-se en el pedagog italià Francesco Tonucci que proposa mirar la ciutat amb ulls d'infant. Això es treballa de forma sectorial però transversalment a tot l'Ajuntament.

Divendres de Joc durant la festa major (Cornellà de Llobregat)

És una activitat amb molt de pes dins del Departament de Famílies que vol facilitar la conciliació de la vida laboral i familiar. El divendres de Festa Major s'obren 4 escoles (a diferents barris) ubicades en punts estratègics. A través de les AMPA es fa la inscripció de les famílies que volen que el seu fill/a participi de les activitats mentre mare i pare estan treballant (molts ho fan fora de Cornellà i no tenen festa laboral). Es participa en família o individualment. L'acollida és entre les 9 i les 10 del matí. De 10 a 12.30 hi ha tallers i després un grup d'animació. Aquest any s'hi han apuntat 330 alumnes de les escoles de la ciutat.

B. Suports de cura a la gent gran i a persones cuidadores

B1. Espais de suport grupal a persones / famílies cuidadores

Espai grupal per a persones cuidadores (Mataró) (es realitza una experiència similar a Badalona)

Es fa un treball de prospecció dels casos en seguiment i quan és adient se'ls proposa assistir a un espai grupal de relació entre persones que cuiden a familiars. L'espai grupal combina aspectes lúdics i de suport psicològic. Hi participa de manera rotativa una treballadora social de la secció i el porta la psicòloga del Departament. Es troben cada tres mesos. És una experiència pilot que té possibilitat de continuar perquè representa un cost de temps però no de nova inversió econòmica.

Grup de persones cuidadores (Sabadell)

Va néixer per iniciativa professional al detectar la necessitat des del territori. S'inicia l'any 1999 amb un grup de famílies que convivia amb una persona amb malaltia neurològica. Actualment es programen 4 grups anuals amb capacitat per a 12-15 persones cadascun. Se'n fan dos a la zona nord i dos a la zona sud de la ciutat. L'objectiu es proporcionar eines al familiar cuidador/a, facilitant l'adquisició de coneixements i habilitats que permetin millorar la qualitat de vida del grup familiar i la salut emocional/relacional.

S'hi accedeix a través de la derivació del professional de referència social o sanitari de qualsevol CAP de la ciutat. Es realitzen 11 sessions. Hi participen un metge/ssa i una infermer/a del territori, una psicòloga de l'associació AVAN i una treballadora social del CAP. A les sessions s'aborden temes referents a la visió mèdica de la malaltia, mobilització postural, alimentació, cura personal, habilitats de negociació per abordar conflictes de les dinàmiques familiars, identificació d'emocions del cuidador/a, relaxació, etc.

Després de la formació grupal, les persones que han assistit tenen la possibilitat d'accedir als dos grups d'ajuda mútua que hi ha la ciutat, conduïts per dues treballadores socials del territori.

B2. Serveis de suport a domicili i comunitaris per a la gent gran

Menjador de trobada per a la gent gran (Sant Boi de Llobregat)

A partir de la detecció d'un elevat percentatge de gent gran que viu sola es va pensar en un menjador, que a més de dinar junts, facilités que les persones usuàries es convertissin en agents actius a la ciutat. Per això s'ha apostat per un menjador en comptes de menjars a domicili, que potser hauria estat igual d'efectiu, o més eficient, però en canvi hagués creat menys valor públic comunitari. El menjador s'ha convertit en un espai de relació, on també es potencia el voluntariat.

Es treballa conjuntament amb Creu Roja. Funciona tots els dies laborals de la setmana en dos torns i es troba en un Casal de barri, al costat del punt de voluntariat de la Generalitat. A banda de cobrir necessitats d'aliment i orientar bons hàbits alimentaris, es promou la creació de xarxa social amb persones de la seva edat.

Un professional de referència que gestiona el *Punt de voluntariat de la gent gran*, els dóna informació sobre els serveis al municipi i els anima a participar. Per exemple, s'anima a la gent gran que va al menjador a que s'apunti com a voluntària en el programa *Itineraris segurs* per a fer de vigilant en el circuit escolar que passa per davant de casa seva. També estan col·laborant en el refugi municipal d'animals de companyia. La nova llei prohibeix sacrificar els animals, per tant el refugi havia de canviar de filosofia. S'havia de convertir en un centre que promogués les adopcions dels animals. S'ha convertit en un espai per a les famílies, els infants i la gent gran que fan de voluntaris per a passejar els animals.

Projecte “Avi/Àvia com estàs?” (Mollet del Vallès) (es realitza una experiència similar a El Prat del Llobregat)

Va néixer d'un treball amb un grup d'estudiants del mòdul d'integració social d'un institut públic del municipi. Consisteix en realitzar visites a domicili a la gent gran, a partir de 75 anys. Es va començar amb la gent que vivia sola però s'ha anat ampliant a la gent gran que viu en parella o amb altres familiars. L'interès d'aquest projecte és preventiu, conèixer com està la gent gran i poder oferir els recursos del municipi. Es fan visites periòdiques a domicili i s'evita que alguns avis o àvies arribin a situacions extremes o de risc social. Les visites les realitza una treballadora familiar. Si una persona requereix una atenció domiciliària regular passa a ser usuària del Servei d'Atenció Domiciliària.

C. Suports socioeducatius a infants i famílies

C1. Suports específics per a famílies amb infants 0-3

Programa musical “Picantarols” (Tarragona) (es realitza una experiència similar a Cornellà de Llobregat)

És un programa de sensibilització cap a entorns sonors i musicals amb els infants de 0 a 3 anys i educadores de les diferents llars d'infants. S'organitzen tallers de construcció d'instruments i per compartir cançons. Les famílies participen en les audicions que es fan als centres. Els tallers s'adrecen a les famílies, als centres i als equips docents. Les audicions també serveixen per cohesionar i apropar famílies d'orígens molt diversos a través de la música.

Espai Familiar-Espai Nadó (Sant Boi de Llobregat (es realitzen experiències similars a Mollet del Vallès, Cornellà, Gavà, Badalona i Mataró)

L'Espai Familiars és un servei de suport a la criança per a famílies amb infants de 0 a 3 anys. És un espai d'interrelació entre les famílies i els infants, amb el suport professional. Està destinat a les famílies amb infants de 0 a 3 anys que no estan matriculats a cap escola bressol. L'important és que pares i mares comparteixin experiències. En aquests moments hi participen unes 21 famílies (14 mares i 7 pares). Pel que fa a les activitats, s'intenta tenir un programari obert que s'adapti a les necessitats de les famílies. Les activitats giren, en general, entorn d'hàbits alimentaris, lactància materna, massatge infantil, etc.

C2. Suports específics per a famílies amb infants i adolescents

Servei de Suport a l'Estudi (SEC) (Gavà)

Les famílies hi poden portar els seu infants de 3er a 6è de bàsica. Unes monitores (1 x 5 infants), els ensenyen tècniques d'estudi tot treballant amb les famílies. És un servei convingut amb Creu Roja. No és per famílies de serveis socials sinó per a tothom que vulgui. Ara mateix és poc rendible en número d'usuaris però en canvi és molt valorat per les escoles de l'entorn, pels usuaris i per l'ajuntament. És un exemple de rendibilitat en clau de promoció de ciutadania. No havia estat demanat però s'ha cregut convenient per algunes famílies.

Escola de Pares i Mares (Badalona (es realitzen experiències similars a Cornellà de Llobregat, Granollers, Sant Boi de Llobregat)

L'Escola de Mares i Pares neix a partir de la Comissió d'Educació del Pla DECO del barri de Sant Roc. La Comissió reuneix les escoles, les AMPA, els treballadors socials, l'Ateneu i les diferents entitats que tenen alguna cosa a dir en temes educatius. L'objectiu del projecte és crear un espai d'intercanvi, de germanor i de gaudi; fer trobades periòdiques lúdiques per construir identitat de grup; fomentar l'associacionisme entre pares i mares; i optimitzar els vincles entre els serveis i les entitats del barri.

Projecte "Créixer amb tu" (Manlleu)

És un taller d'habilitats parentals i educatives destinat a famílies de Serveis Socials que mostren dificultats per educar els fills/es, de forma manifesta o per detecció de serveis socials. Es proposa a algunes famílies passar d'un seguiment individualitzat a una atenció col·lectiva.

L'atenció la fa una psicòloga, amb l'acompanyament de l'educadora de Serveis Socials durant les primeres sessions. En les dues primeres sessions s'informa dels recursos en el territori, s'emmarca l'actuació del grup, i s'acorden els temes a treballar d'acord amb les inquietuds majoritàries. S'intenta que a cada grup hi hagi un nombre màxim de 12 persones, per tal d'afavorir la participació. Es busca un cert equilibri entre famílies de manera que es pugui produir un efecte mirall: que puguin veure que n'hi ha d'altres que, amb problemes similars, han tirat endavant. S'intenta fer coincidir l'activitat grupal dels adults amb els horaris del Centre Obert, així els monitors/res poden estar amb els nens/es de les famílies.

A l'última sessió les famílies fan una avaluació de satisfacció de l'activitat. En paral·lel els professionals avaluen a les famílies. En la major part de casos es valoren canvis positius.

L'acció s'organitza i es duu a terme sota el lideratge de serveis socials amb la col·laboració de l'IDE (Institut de Desenvolupament del barri de l'Erm).

Projecte “Creixer felices en família”(Lleida)

És un programa de treball amb famílies orientat per la Universitat de la Laguna que ha publicat la seva proposta en la que es detallen (1) totes les sessions a portar a terme, (2) els qüestionaris de prova per treballar amb les famílies i (3) els qüestionaris d'avaluació. També disposen d'un manual per l'educador/a social o persona dinamitzadora amb la descripció de totes les sessions i totes les activitats a desenvolupar i amb els objectius de cadascuna.

És fa una sessió grupal setmanal, d'una hora i mitja, al llarg de 5 o 6 mesos. Les famílies que participen ja eren conegudes pels educadors/res socials. Abans treballaven amb elles de manera individual; ara treballen de manera grupal en grups de 10 o 12 persones. Les sessions només són pels pares i mares o cuidadors/es. Mentrestant els fills/es són atesos en un altre servei municipal. Per exemple, s'ha fet un grup amb mares de nens/es que van al Servei materno-infantil. Totes les reunions dels grups es fan fora dels espais convencionals de Serveis Socials per trencar amb les dinàmiques habituals i crear noves formes de relació.

L'Espai de famílies del Casal Obert (Mollet del Vallès (experiències similars a El Prat del Llobregat i Mataró)

Punt de trobada obert que no està dirigit per professionals (a excepció de quan hi ha una activitat puntual programada). L'objectiu és que les famílies mateixes arribin a autogestionar l'espai i planificar el que volen fer però, ara per ara, encara no s'ha assolit. És un espai lliure i de mediació. Un cop per setmana es realitza una activitat d'intercanvi d'experiències. Es promou que les famílies proposin, programin i participin i que aquesta participació s'estengui fora del Casal, que s'apunten a activitats, per exemple, d'un Centre Cívic. També es potencia que les famílies participin en l'organització de les festes majors i populars.

La confidencialitat de l'espai és molt important. Es parla molt sobre la convivència al domicili, que sovint deriva en dificultats per a marcar límits als menors. En aquest sentit, en els serveis d'atenció bàsica s'ha valorat no només fer una atenció domiciliària a la gent gran, sinó també fer atenció domiciliària quan cal per millorar la convivència familiar. Els professionals acaben intervenint més aviat com a mediadors/res.

Eines de difusió i sensibilització. (Cornellà de Llobregat)

1. Programa de ràdio trimestral amb les famílies: El juny de 2010 s'inicia amb el tema de *diàleg intergeneracional*. Aleatòriament s'ha buscat una família en la que hi ha un nen de 11 anys, un altre de 14, la mare, el pare i l'àvia. Plantegem un supòsit, referent al diàleg, i a partir d'aquí es genera un debat entre ells i elles.

2. Blog “Família i valors”: Les famílies que tenen dubtes, consultes o aportacions a fer ens ho poden comunicar a través d'aquest *blog*. Al Departament de Famílies hi ha una persona que respon quan hi ha comentaris a fer o informació a donar.

3. Fulletó de sensibilització: Recomanacions sobre els valors escollits per difondre a tota la comunitat educativa.

C3. Suports específics per a infants i famílies immigrades

Distribució equitativa de la població infantil estrangera des del Pla Educatiu d'Entorn i incorporació d'auxiliars d'acolliment i suport a P3 (Manlleu)

És un projecte preventiu. Funciona a tots els centres de Primària i a l'Institut de secundària de Manlleu. Es tracta d'un suport a les escoles –que finança el Departament d'Educació de la Generalitat- a través d'una figura (noies joves de la comunitat magrebina amazig) que es converteix en el referent de les famílies durant tot el curs de P3. En general, els infants de P3 de famílies magrebines han tingut poc contacte amb la població autòctona per causa que les dones magrebines tenen, aquí, una xarxa social força limitada.

La proposta de suport a P-3 va sorgir de la Inspectora del Departament d'Educació, i l'equip municipal del Pla Educatiu d'Entorn va dissenyar el projecte. És un projecte transversal dins de l'Ajuntament: hi participa l'Àrea de Benestar Social, l'Àrea d'Educació, l'Àrea de Cultura i Esports, i l'equip del Pla de Gestió de la Diversitat.

Les noies que fan el suport escolar i familiar són magrebines que s'han escolaritzat i han tingut una bona adaptació a Manlleu. Cadascuna treballa 80 hores al llarg del curs en un centre escolar, temps que poden gestionar d'acord amb les seves necessitats i les de l'escola. Fan suport dins l'aula, resolen pors, dubtes o incidències sobretot a les famílies magrebines. El fet que comparteixin llengua i cultura ajuda molt a apropar les famílies als centres i a prevenir l'absentisme escolar. Creen lligams de confiança entre famílies i escola.

Programa d'autonomia de dones mares immigrants novingudes (Mataró)

L'any passat van passar 77 mares i es van atendre 36 nens i nenes. S'ofereix una formació bàsica en suport a l'atenció als menors. Es fa en horari escolar per a mares que tenen infants de 0 a 3 anys que no van a l'escola bressol i que també poden participar a l'*Espai d'Infants*, un espai no només de “guarda” sinó també de treball socioeducatiu. Hi ha una professora de català, dues educadores socials i dues per la guarda dels menors. Els grups són de 10-12 dones. L'atenció es fa de 9.30 a 12.00h.

C4. Suports específics per a infants i adolescents

Taller d'habilitats socials per a adolescents (Mataró)

La demanda va sorgir dels instituts amb noies/es amb dificultats, no pas d'aprenentatge sinó de comportament i manca d'habilitats socials. Els tècnics de la secció d'Infància i Família són les que impulsen el taller. Funciona des de fa tres anys, amb dos equips i dos educadors/es socials. S'ha fet una selecció de casos d'adolescents que no s'adapten bé a l'escola. El grup és de 12 nens i nenes de 2n i 3er de secundària. El taller es fa un cop a la setmana i dura un trimestre. Es treballa l'autoconcepte, el llenguatge, la resolució de conflictes, l'assertivitat, etc. Els educadors/res es coordinen mensualment amb l'escola, amb els professors/es que han proposat els alumnes, i també es fa amb les mares i pares. A banda del treball amb els adolescents es fan 6 sessions de treball amb les famílies i els tutors o tutores del centre escolar.

Servei socioeducatiu d'Atenció Diürna “l'Albada” (Lleida)

És un servei de prevenció per adolescents d'entre 12 i 18 anys en situació de risc lleu o moderat. Actualment hi ha 10 adolescents atesos per dues educadores en plantilla i una psicòloga a hores.

Hi ha una treballadora que fa la neteja però, per exemple, la compra la fan entre tots/es per tal de treballar l'autonomia. Els pares i mares d'aquests adolescents, fan les seves pròpies sessions de grup corresponents al programa "Vivir la adolescència en família" (programa que segueix la mateixa estructura que "Creixer felices en família").

L'espai del servei es troba en un bloc de pisos on els i les adolescents hi van a dinar i/o a sopar i quan surten de l'institut, però dormen a casa seva. Si bé l'assistència és voluntària, cada adolescent signa un compromís on es compromet a desenvolupar un Pla de Treball a la seva mida. Si no es compleix s'intenta dur a terme una negociació, i si es continua incomplint l'adolescent perd el servei d'acompanyament.

Es pretén fer un doble seguiment de l'adolescent: (1) Acompanyament acadèmic, (2) Acompanyament social perquè pugui crear ponts cap a altres recursos i obrir-se a noves xarxes socials, treballant així la desvinculació progressiva del centre obert.

Programa de Mares Adolescents (Mollet del Vallès)

La demanda va sorgir d'un grup d'educadores, davant el volum de mares adolescents amb nadons. Les educadores van detectar que aquestes mares no es trobaven a gust dins el servei "La casa dels petits" i que calia fer un treball previ, establir un ambient amb el seu perfil i necessitats per acabar fent un acompanyament final a aquest recurs.

L'espai de famílies del Centre Obert és l'espai físic on es treballa amb les mares adolescents. El projecte és interdisciplinari i compartit entre diferents professionals: una psicòloga del Servei d'Informació Atenció a la Dona, una altra del CDIAP, educadors/res de Serveis Socials, l'educadora del programa "Movida" per a adolescents, i una treballadora familiar.

D'una banda es fan sessions grupals i activats específiques per a elles i, d'altra banda, es fa una intervenció al domicili quan cal aquest suport per a treballar hàbits, l'organització de l'espai per al nadó, l'organització dels temps, les relacions amb la família extensa, etc.

Les trobades en grup es fan als matins, i per a les mares que estan escolaritzades es negocia un pacte entre l'escola, la família i els serveis socials per a autoritzar l'assistència.

Programa de treball sobre l'absentisme (Granollers)

El Programa contra l'absentisme és un treball en xarxa, en el que s'estableix un compromís entre la família, l'escola i l'educador/a social. Hi ha una Comissió d'absentisme que detecta l'absentisme a través de l'escola o dels educadors socials. Aquests es posen en contacte amb la família. Cas que es pugui dur a terme una intervenció social es realitza amb el suport professional d'un/a treballador/a familiar. El lideratge de la xarxa es fa des de la regidoria d'Educació.

Aula d'estudi (Cornellà de Llobregat)

En col·laboració amb l'entitat Unió Esportiva Cornellà, el departament d'Esports i el de Polítiques de Família estan desenvolupant un programa per a donar suport a les famílies quan els seus infants realitzen activitats esportives, per tal que les puguin combinar amb l'estudi. Els nens i nenes que practiquen esport i els seus germans/es poden estudiar en les mateixes instal·lacions esportives abans o després de l'activitat esportiva. Per a això s'habilita una aula i es compta amb el suport d'un/a educador/a. El projecte permet que els infants puguin optimitzar el seu temps fent compatible una activitat esportiva amb l'estudi, i alhora, les famílies saben que estan atesos.

D. Mediació i suport psicosocial en moments de crisi i transicions familiars

Punt de trobada (Granollers) (experiències similars a Mollet del Vallès, Gavà, Sabadell)

És un servei per a pares i mares que s'estan separant de manera conflictiva, per tal que puguin estar, per separat, unes hores amb els fills/es, i amb una supervisió professional. Són famílies de risc en el sentit que mare i pare mantenen molt mala relació. En general, un d'ells té la custòdia dels fills/es i l'altre vol un temps per compartir amb els fills/es. Algunes famílies arriben al servei mitjançant dictamen judicial i altres orientades pels EAIA. Quan venen per dictamen judicial el servei es posa en contacte amb Serveis Socials de la zona de residència de la mare i del pare, perquè en paral·lel hi ha d'haver un treball de suport parental.

En el Punt de trobada no es pot fer cap treball amb el pare o la mare, només una observació de la trobada i de la interacció amb l'infant. És l'equip de serveis socials bàsics qui fa el seguiment del pare o mare. És un servei de referència per a tot el partit judicial de Granollers. El finança el Consell Comarcal i està ubicat a Granollers, en un local municipal.

Servei d'atenció psicoterapèutica sistèmica per a famílies (Mataró) (experiències similars a Granollers i Sabadell)

A Mataró hi ha dos serveis d'atenció terapèutica a famílies en conveni amb la Diputació. L'Ajuntament hi posa l'espai. Una part de l'oferta és oberta a la població de la ciutat en general, tot i que tenen prioritats les famílies de la secció d'Infància i Família, sobretot si es troben en situació de risc i són aptes per fer una teràpia. Al 2009 es van atendre 52 famílies. El procés terapèutic necessita un temps mínim que normalment són 10 sessions tot i que hi ha famílies que reben atenció fins a dos anys.

Els serveis estan ubicats en un Centre Cívic i són gestionats per dues empreses externes. En principi es treballa amb tota la família però si això no és possible es treballen les relacions familiars amb els membres que estan més motivats en el procés terapèutic. S'accepta atendre un sol membre però sempre des de la perspectiva sistèmica familiar.

E. Prevenció i atenció de violències i els maltractaments familiars

Taula d'Infància per lluitar contra el maltractament infantil (Mataró)

Aquesta Taula va crear-se el 2006, està liderada per serveis socials i compta amb la participació de Mossos d'Esquadra, Policia municipal, representants d'escoles concertades i públiques, instituts públics de secundària, CEDIAP, psicòloga del Departament, CRAE (Centre Residencial d'Atenció Educativa), etc. Les fases de treball han estat: (1) prospecció de les entitats i serveis que fan atenció a infants vulnerables o que reben maltractament; (2) formació sobre treball en xarxa, abusos sexuals i ablació; (3) elaboració d'un *Protocol de seguiment*; (4) aplicació del protocol; (5) avaluació: sistematització de les dades i elaboració dels procediments a seguir en les diferents fases de la intervenció en casos d'alt risc.

S'ha començat analitzant els expedients per perfil de famílies i les demandes que arriben de fiscalia, jutjat i DGAIA. Actualment, cada professional sap quina és la gravetat del cas que tracta segons el diagnòstic que consta a la fitxa que li arriba. Això permet prioritzar la intervenció.

Quan es detecten els infants en risc es treballa directament amb les famílies, en clau de prevenció i de suport, i es fa un desplegament dels recursos necessaris per a les famílies i pels infants.

També s'ha creat el *Protocol de relació amb les escoles*, que ha permès optimitzar la relació entre els EAP, els Serveis Socials i el representant escolar. S'ha creat una fitxa que facilita una coordinació tècnica no presencial i una fitxa per detectar maltractament infantil.

Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD) (Mollet) (experiència similar a El Prat del Llobregat)

Inclou un servei d'atenció psicològica individual, grupal i jurídica. No únicament es fa atenció a les dones. Degut a la situació de crisi el servei jurídic està realitzant orientacions i assessorament no solament des de la vessant de la violència, sinó també per qüestions d'habitatge, econòmic, etc. Aquest servei també realitza accions comunitàries de sensibilització de la població sobre la temàtica de la violència. En la *Comissió de violència de gènere* hi participen els diferents serveis del municipi des que es va elaborar el protocol d'actuació local. La Comissió es reuneix de forma bimensual per fer el seguiment de l'aplicació del protocol. També està en funcionament l'*Observatori de la violència de gènere*, per al que tots els membres de la Comissió recullen uns indicadors de forma semestral per tal de conèixer la realitat del territori.

F. Projectes d'inclusió social des de la creació de xarxes

Xarxa Local d'Infància (Mollet) (experiència similar a El Prat del Llobregat)

Va néixer a partir de la presentació del servei de la "Casa de petits". Es va veure la necessitat que tots els serveis es poguessin trobar i conèixer millor. La xarxa compta amb tres grups de treball: (1) Petita infància de 0 a 3. D'aquest grup n'ha sortit el projecte *Benvingut a casa*; (2) Infància; (3) Adolescents. D'aquest grup va sortir el *Casal Obert*.

En aquesta Xarxa hi participen professionals de tots els serveis del municipi que treballen amb infants (psicòlegs/es, metges/ses, infermers/es, professionals d'escoles bressol i d'espais familiars, etc).

Projecte de Prevenció de l'exclusió en l'àmbit laboral, l'habitatge i l'acompanyament social (Xarxa IGLOO) (El Prat del Llobregat)

El projecte te dues vessants:

1. *Dispositiu d'acompanyament personalitzat a la inserció laboral*, amb un seguiment de Serveis Socials Bàsics que es coordina amb el Centre de Promoció Econòmica. Existeix la preocupació sobre les baixes insercions laborals aconseguides, fins i tot en l'època de bonança econòmica. Tanmateix el treball de capacitació i acompanyament d'aquestes persones o famílies millora molt la seva qualitat de vida, i això és realment important, encara que no s'aconsegueixi una inserció laboral estable.

2. *Xarxa IGLOO local i xarxa de les tres subxarxes*. Treball en xarxa amb els agents de la ciutat que treballen per la inserció laboral, l'habitatge i l'acompanyament social. La xarxa garanteix la coordinació i uns objectius compartits entre professionals. L'objecte és l'atenció integral de la persona en les seves diferents dimensions vitals.

L'experiència de treball en la Xarxa IGLOO ha situat la secció de Serveis Socials en condicions de liderar l'actual *Pla Local d'Inclusió*.

Projecte d'inserció sociolaboral a través de l'habitatge transitori (El Prat del Llobregat)

El projecte compta amb 9 habitatges d'inclusió de propietat municipal, destinats a persones i a famílies en seguiment a serveis socials, a partir dels quals es treballa la capacitació laboral.

La gestió del projecte es fa en partenariat amb l'Associació Pro-Habitatge. S'ofereix un habitatge per dos anys i un procés d'acompanyament intensiu. Es fa un Pla de treball amb un seguiment setmanal de la treballadora social de referència que ajuda a complir els objectius fixats tant en l'àmbit de la salut, l'àmbit parental, laboral, etc. L'entitat aporta una altra treballadora social que fa un acompanyament intensiu, dia a dia, en el si de l'habitatge. El cost de l'acompanyament l'assumeix l'Ajuntament.

Els beneficiaris signen un contracte de dret civil i paguen una quantitat d'uns 100 euros al mes en concepte dels serveis socials professionals que reben. Existeix una Comissió de selecció formada per l'Ajuntament, l'associació Pro-Habitatge i representants de les entitats de la xarxa IGLOO: sindicats, Càritas i el Centre de promoció Social.

En 10 anys hi han passat 101 persones. Hi ha alguns habitatges compartits entre homes sols, entre dones soles, i entre famílies monoparentals de mare. La major dificultat és la sortida de l'habitatge. Quan cal fer un desnonament no el fa Serveis Socials, sinó l'entitat Pro-Habitatge.

G. Projectes intergeneracionals

Nens i nenes al Casal de Gent Gran (Badalona)

Aquest és un projecte intergeneracional que vol donar resposta a una de les necessitats que tenen avui dia les persones grans de la ciutat. Des de diferents casals de gent gran els va arribar la informació que a les vacances escolars molts socis i sòcies deixaven de fer les seves activitats perquè havien de cuidar dels néts. Aleshores es va iniciar aquesta prova pilot amb una activitat conjunta entre avis i infants: a l'aula d'informàtica del casal es varen programar, al llarg d'una setmana, activitats sobre les noves tecnologies.

Projecte Àgora (Badalona)

És un projecte intergeneracional d'iniciativa tècnica, dins del Pla de Desenvolupament Comunitari (PLADECO). Es treballen les relacions entre gent gran i adolescents d'instituts. Els avis i àvies van als instituts on fan activitats gestionades per professorat i alumnat. Per exemple, veure junts una pel·lícula sobre la Guerra Civil i dialogar al respecte. Es fa en hores lectives i les persones grans són del Casal d'avis i de les associacions de veïns i veïnes.