



UNIVERSITAT DE VIC
UNIVERSITAT CENTRAL
DE CATALUNYA

**La figura de l'Educador/a Social en l'acció comunitària.
Anàlisi del servei de Veïnatge i Convivència del Consorci
d'Acció Social de la Garrotxa.**

Clara López Planchart

Curs 2021-2022

Tutor: Jordi Valldoriola Roquet

Grau en Educació Social

Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya

Vic, 9 de maig del 2022

El pueblo es la suma de todos aquellos que sienten una necesidad comunitaria.

Richard Wagner, 1849.

RESUM

Quan parlem d'acció comunitària, tal com indica el referent d'aquesta, Marco Marchioni, parlem de processos participatius i de transformació que implica diversos actors, necessitats i recursos. Fa quasi un segle que es va començar a parlar de l'acció i el treball en la comunitat, tot i que ha estat en els últims anys on aquesta metodologia ha pogut experimentar una gran expansió i s'han desenvolupat accions comunitàries de diversos tipus.

Aquesta investigació el que pretén és conèixer què és el que guia i regeix aquesta metodologia i quins són els rols dels educadors i educadores socials en aquesta. Per aquest motiu, s'ha dut a terme una aproximació mitjançant entrevistes tant a professionals com a participants del servei i qüestionaris a persones aleatòries del carrer, per tal de poder conèixer la percepció dels diferents professionals relacionats amb el servei, i també de les persones participants, per poder conèixer de quina manera cooperen i perceben la iniciativa del projecte.

Paraules clau: acció comunitària, comunitat, educadora social, empoderament, treball en xarxa.

ABSTRACT

When we talk about community action, as Marco Marchioni points out, we are talking about participatory processes and transformation that involves various actors, needs and resources. It has been almost a century since we started talking about action and community work, although it has been in recent years that this methodology has been able to experience a great expansion and community actions of various kinds have been developed.

The aim of this research is to find out what guides and governs this methodology and what are the roles of social educators in it. For this reason, an approach has been carried out through interviews with both professionals and service participants and questionnaires to random people on the street, in order to know the perception of the different professionals related to the service, and also of the people. participants, in order to know how they cooperate and perceive the project initiative.

Key Words: community action, community, social educator, empowerment, networking.

AGRAÏMENTS

Dur a terme aquest Treball Final de Grau no hagués estat possible sense l'acompanyament i el recolzament de moltes persones, i per aquest motiu els hi voldria dedicar aquest espai.

En primer lloc, donar la gràcies a totes aquelles persones vinculades al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa per voler participar i ajudar-me a construir aquesta investigació. Sobretot, gràcies Edu, Anna i Jordi, sense vosaltres no ho hagués pogut tirar-ho endavant i sobretot gràcies per ensenyar-me el que realment significa l'acció comunitària i gràcies per obrir-me les portes en un món desconegut per mi. Gràcies per com lluiteu dia a dia perquè això millori.

En segon lloc, molt agraïda amb el meu tutor, en Jordi, una peça fonamental per poder tirar endavant i per donar sentit a aquesta recerca. Gràcies per acompanyar-me i també per ensenyar-me tots aquells valors necessaris com a futura educadora social i tot allò que fa extraordinari l'acció comunitària.

Finalment, i no menys important, gràcies a la meva família i als meus amics i amigues, per fer que aquest procés sigui més amè i donar-me suport incondicional per poder tirar endavant i posar llum en els moments més complicats. Gràcies!

ÍNDIX

1. Introducció.....	7
2. Justificació.....	9
3. Preguntes de recerca, objectius i hipòtesis.	10
4. Marc teòric.....	11
4.1. Aproximació als conceptes bàsics.....	11
4.2. L'Acció Comunitària.....	14
4.2.1. Principis de l'acció comunitària	15
4.2.2. Tipologia d'acció comunitària.....	17
4.3. Educació Social i Acció Comunitària	19
4.4. Servei de Veïnatge i Convivència del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa	31
4.4.1. Contextualització de la comarca de la Garrotxa	31
4.4.2. Destinataris	33
4.4.3. Funcions	34
4.4.4. Objectius.....	35
4.4.5. Metodologia.....	35
4.4.6. Principis metodològics	37
5. Marc pràctic	38
5.1. Metodologia de recerca	38
5.2. Mètode.....	39
5.3. Instruments i tècniques de recerca	40
5.4. Mostra.....	41

5.5. Treball de camp	44
5.6. Aspectes ètics	46
5.7. Recollida de dades.....	47
5.8. Categorització.....	47
5.9. Anàlisi de dades	49
6. Conclusions	59
8. Referències bibliogràfiques	67
ANNEXES.....	1
ANNEX 1: Guió entrevistes i qüestionaris.....	2
ANNEX 2: Transcripció entrevistes.....	8
ANNEX 3: Transcripció qüestionaris.....	30
ANNEX 4: Taula de categorització.....	38

1. Introducció

El Treball Final de Grau que es presenta a continuació sorgeix a través de les pràctiques que es van realitzar el tercer any d'aquest, fent que aquestes pràctiques anessin més enllà d'una qüestió acadèmica, si no que van marcar la meua trajectòria personal i també com a futura Educadora Social, i aquest fet va fer el detonant que va fer-me decidir la temàtica que es presenta en aquesta investigació.

Aquesta investigació el que pretén investigar és la figura de l'educador i educadora social dintre l'àmbit de l'acció comunitària, fet que ens ha permès conèixer quines són les funcions que aquest/a desenvolupa, de quina manera treballa, quin és el seu rol i paper, etc. Per poder conèixer aquestes qüestions de primera mà, s'ha fet una anàlisi del servei de Veïnatge i Convivència del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, l'organisme públic format per l'Ajuntament d'Olot i el Consell Comarcal de la Garrotxa, que té la missió de gestionar els Serveis Socials d'aquesta comarca. Un servei el qual s'han contemplat els seus destinataris, les seves funcions, els seus objectius i principis i la seva metodologia de treball.

La recerca ha estat organitzada en quatre parts principals, la qual la primera hi trobem els objectius, preguntes de recerca i hipòtesis plantejades. Uns ítems essencials que han guiat i han donat sentit en aquesta investigació, per tal de saber què és el que es vol saber i conèixer i poder donar resposta un cop s'hagin recollit i analitzat tota la informació recollida.

En segon lloc, hi trobem el marc teòric, una part essencial d'aquesta recerca en la qual s'ha pogut contextualitzar tots aquells aspectes teòrics i conceptuals que han donat sentit a tot allò que s'ha volgut analitzar i que s'han aplicat en la part pràctica d'aquest treball. Aquest apartat ha estat dividit en dos blocs, per tal de diferenciar tot allò que té relació amb l'acció comunitària i l'educació social, on es fa una aproximació als conceptes bàsics per poder-la treballar, què és, quins són els principis que la guien i també la relació entre l'acció comunitària i l'educació social, on es posa en qüestió el rol d'aquests i aquestes professionals. El segon bloc d'aquest fa referència a tot aquell marc conceptual i teòric que té a veure amb el Servei de Veïnatge i Convivència, on s'explica el context en el qual s'emmarquen, quines són les seves funcions, els seus principis, la metodologia utilitzada i quins són els i les professionals que hi treballen. Fet essencial per poder conèixer què és el servei i què és el que el guia i poder comprendre tot el que s'ha extret de la part pràctica, ja que és en relació a aquest projecte.

A continuació, la tercera part fa referència a tot el marc pràctic que s'ha dut a terme, on s'exposa principalment que és el que s'ha fet i la justificació de la recollida de les dades i com aquestes s'han obtingut. S'exposa en aquest bloc quina ha estat la metodologia i el mètode escollit per poder dur a terme la investigació, els instruments i tècniques de recerca utilitzats, que en aquest cas han estat entrevistes i qüestionaris, tant a professionals com a participants del servei. Seguidament, s'ha fet referència a la mostra que s'ha utilitzat, és a dir, a quines persones s'han escollit i el perquè, el treball de camp i els aspectes ètics que han regit aquest treball final de grau. Finalment, s'explica de quina manera s'han recollit les dades, com aquestes s'han categoritzat i classificat.

Per acabar, el que fa referència a la quarta part d'aquesta investigació, ha estat de quina manera s'han analitzat totes les dades i informació que s'ha recollit al llarg d'aquest procés, podent relacionar tots aquells aspectes teòrics treballats i els aspectes que s'han recollit de les entrevistes i qüestionaris. Aquest fet ha estat el que ha permès que es puguin realitzar les conclusions d'aquesta investigació i poder fer una discussió, trobant tots els límits i possibilitats del servei que s'ha analitzat.

2. Justificació

L'elecció del tema en qüestió, va ser una tasca complicada, ja que hi ha moltes temàtiques i qüestions que m'hagués agradat abordar i analitzar, però al realitzar les pràctiques durant el tercer any del grau vaig tenir clar què és el que realment volia conèixer en profunditat i poder indagar.

La idea d'aquest Treball Final de Grau sorgeix a través de realitzar les Pràctiques II del Grau d'Educació Social, on vaig realitzar 200 hores al Servei d'Atenció a la Comunitat del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, a Olot. Val a dir, que abans de realitzar aquestes pràctiques, vam cursar una assignatura anomenada Acció Socioeducativa per a la Comunitat, en la qual ja vaig poder conèixer idees bàsiques d'aquesta metodologia i maneres de dur-la a terme que ja em va cridar l'atenció. Així doncs, vaig considerar important fer aquesta investigació i poder conèixer més en relació a aquest camp i tenir fonaments teòrics i pràctics, per tal de poder aplicar en la meva futura tasca com Educadora Social.

Considero que és essencial poder conèixer en què consisteix aquesta pràctica i saber quins són els rols i les funcions principals que han d'adoptar els i les professionals de l'educació social sobre el terreny, i per aquest motiu en aquesta investigació es detalla i es fa una anàlisi d'un projecte en concret. Això permet posar en qüestió i investigar que és el que realment es necessita per treballar a través de l'acció comunitària i tot allò que s'ha de posar sobre la taula per poder treballar en un servei com el que s'analitza en aquesta recerca.

En definitiva, comprendre si la figura de l'educador i educadora social és un professional imprescindible per treballar amb les persones que s'acompanyen des de l'acció comunitària ha estat la raó principal de dur a terme una investigació d'aquesta magnitud i, fet que ens permet conèixer tots els principis i característiques d'aquesta metodologia tan àmplia i que pot ser aplicable a tants àmbits diferenciats.

3. Preguntes de recerca, objectius i hipòtesis.

Per poder dur a terme aquesta recerca, es plantegen tres preguntes diferenciades amb el mateix grau d'importància i rellevància pel bon desenvolupament de la investigació. Aquestes fan referència a:

- Com valoren i perceben les persones que participen en el projecte la figura de l'Educador/a Social?
- Quins són els impactes de les persones en participar en aquest projecte, com són la cohesió, la reducció de la conflictivitat, la millora de les relacions, etc.?
- Quin és el rol de l'Educador/a Social en l'àmbit de l'Acció Comunitària?

L'objectiu general d'aquest treball final de grau és:

- Comprendre si la figura de l'educador/a social és un professional imprescindible per treballar amb persones que s'acompanyen des de l'acció comunitària.

Els objectius específics en relació a la pregunta de recerca són:

- Identificar quines són les característiques principals per les quals es regeix l'acció comunitària i la seva intervenció.
- Conèixer quines són les funcions principals dels Educadors/es Social dintre l'àmbit de l'acció comunitària.
- Analitzar i comprendre el projecte de Veïnatge i Convivència del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i detectar els seus punts forts i febles.
- Comprendre com interactuen els educands i educandes en relació amb la tasca professional dels Educadors/es Socials.

En relació a la hipòtesi plantejada pel desenvolupament d'aquesta investigació, i a través dels objectius i preguntes de recerca plantejades, la hipòtesi que em formulo és la següent:

- La figura de l'educador/a social afavorirà el desenvolupament personal i social de les persones que s'acompanyen des de l'acció comunitària.
- El programa de Veïnatge i Convivència té un impacte positiu en les persones, millorant la interrelació dels convivents, reducció de la delinqüència, la millora de la cohesió social, etc.

4. Marc teòric

En aquesta primera secció, es fa un recull de la part teòrica que engloba tota la investigació, construïda a partir de diferents autors i autores que han estat referents per abordar el tema en qüestió. L'eix central d'aquesta recerca es basa a conèixer què és l'acció comunitària i saber quin paper dur a terme un educador/a social en aquesta; analitzant un projecte que engloba aquesta intervenció comunitària a través dels professionals que s'han esmentat.

Aquest marc teòric està format per tres parts diferenciades que fan referència a tots aquells conceptes i teories que giren al voltant de l'acció comunitària, els principis pels quals es regeix, la tipologia, entre d'altres. El rol que desenvolupa l'educador/a social en l'acció comunitària és un altre dels engranatges que donarà sentit a la investigació coneixent quines són les seves funcions, les seves competències, i quina és la metodologia que utilitza. Seguidament, s'exposa el Servei de Veïnatge i Convivència del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, on es podrà conèixer quina és la seva funció, a qui va dirigit, quins són els seus objectius, entre d'altres, per tal de conèixer un projecte real que aborda la perspectiva comunitària i que està dirigit per educadors/es social.

Tanmateix, es desenvolupa una quarta part on s'exposa la metodologia de recerca que s'ha utilitzat i el mètode que s'aplica per tal de recollir la informació necessària.

4.1. Aproximació als conceptes bàsics

Per poder comprendre i indagar amb profunditat sobre què consisteix l'acció comunitària i tot el que aquesta comporta, a continuació, es presenten una sèrie de conceptes i idees que es consideren imprescindibles per poder conèixer aquesta metodologia de treball i que ajuda a contextualitzar tot el què és essencial que es presenta en aquesta recerca.

Per entendre què és l'acció comunitària, és imprescindible conèixer que vol dir el concepte de comunitat. Llarena, Parcerisa i Úcar (2009), defineixen aquest concepte com a:

[...] complejo tanto por su versatilidad de uso que manifiesta como por su polisemia. Sus sentidos y significados han ido ampliándose y evolucionando a lo largo del tiempo. Tiene, al menos, dos dimensiones interconectadas, la racional y la emocional. Y si la primera puede hacer referencia a números, límites o ubicaciones, la segunda lo hace a sentimientos, afectos, conexiones y pertenencias. Todos los autores coinciden en el significado atribuido a la raíz el término <comunidad>, que supone compartir y tener

o poner en común, pero hay numerosas discrepancias en lo que se refiere al qué, quiénes, cuándo, cómo, por qué, dónde y para qué compartir. Desde nuestro punto de vista, se puede hablar de que una comunidad existe cuando hay personas que así lo sienten, así lo manifiestan y así se consideran. (pp. 23, glosario)

Causse (2009), en el seu article, posa èmfasi en què aquest concepte fa referència a dos grans elements, com són els estructurals i els funcionals. Els elements estructurals es refereixen a la comunitat com un grup que pot ser localitzat geogràficament, regit per una sèrie d'institucions i organitzacions públiques, socials i econòmiques. Pel que fa a els elements funcionals, són aquells que consideren a la comunitat com un grup, un barri, una ciutat, una nació la qual és capaç d'exercir la funció de cooperació i coordinació entre els membres que formen part d'aquesta.

Un dels autors referents de l'acció comunitària i tot el que engloba, Marchioni (1999), defineix la participació, un altre dels elements claus d'aquesta metodologia, com els processos comunitaris són igual a processos participatius, és a dir, sense la participació de tots/es els individus no hi ha procés i no hi haurà canvis reals. Sense la participació de tots/es els membres, els canvis que es produeixin seran les decisions dels altres i nosaltres simplement serem receptors dels acords i conseqüències d'aquestes decisions.

El treball en xarxa és un altre dels elements clau que defineixen l'acció comunitària, el qual Ubieto (2007) defineix com una feina de col·laboració on intervenen dos o més professionals els quals estableixen una relació a partir d'un cas en concret. Tanmateix, Ballester i Muñoz (2009) fan referència al treball en xarxa com:

[...] el treball sistemàtic de col·laboració i complementació entre els recursos locals d'un àmbit territorial. És més que la coordinació (intercanvi d'informació), és una articulació comunitària: col·laborar de forma estable i sistemàtica, per evitar duplicitats, competència entre recursos, descoordinació i potenciar el treball en conjunt. (pp. 95).

A més, aquests autors afegeixen que aquest treball en xarxa s'ha tornat imprescindible en l'àmbit socioeducatiu i també en tots aquells àmbits que es treballi a través de la intervenció

social. Per aquest motiu, defineixen que aquestes xarxes entre professionals tenen raó de ser a través de tres aspectes principals, com són:

- L'aprenentatge de la manera com hem de treballar tots junts, acceptant la diferència, treballant en equip, articulant i col·laborant amb la resta de professionals, entre altres.
- L'adaptació a les realitats locals, és a dir, coneixent les necessitats i demandes, comprendre les dinàmiques locals, etc.
- El treball efectiu, aplicant metodologia, manteniment de la motivació i tenir la capacitat de plantejar-se projectes que són realistes i viables.

Procés pel qual les persones, com a subjectes de l'acció social, educativa i comunitària, desenvolupen la seva capacitat de controlar la seva pròpia vida, de ser autònomes, de prendre decisions per si mateixes. (Llarena, Parcerisa i Úcar, 2009). Així és com aquests autors defineixen el concepte d'empoderament en el seu llibre, on afegeixen que aquest concepte suposa l'adquisició de competències socioculturals que habiliten a les persones per participar, de la mateixa manera, en les dinàmiques de poder que es desenvolupen en la vida social.

Zimmermar (2000) citat per Silva i Martínez (2004) posa èmfasi en què l'empoderament implica un tipus d'intervenció comunitària i de canvi social que es basa en les fortaleces, competències i sistemes de adhesió social que promouen el canvi en les comunitats. Aquest concepte destaca, en gran part, en posar atenció en els aspectes positius del comportament de les persones, com són la identificació i la fomentació de les capacitats i la promoció del benestar més enllà de la resolució de problemes o la identificació de factors de risc. A més, destaquen el rol del professional en relació a aquesta qüestió, on diu:

Por tanto, dentro de esta perspectiva, el profesional tiene un rol de colaborador, de facilitador y de proporcionador de recursos, más que de un experto y consultor para la comunidad. De esta manera, la comunidad se convierte en una participante activa en el proceso de su propio desarrollo (Zimmerman, 2000, citat per Silva i Martínez, 2004)

Finalment, fer esment al context, un altre concepte bàsic que defineix i orienta la pràctica en l'acció comunitària. Llarena, Parcerisa i Úcar, 2009, anomenen que aquest és un terme que es pot utilitzar de diverses formes, però en aquest cas es fa referència a tot aquell context que

engloba l'acció educativa. En l'acció comunitària és important crear contextos on el diàleg, la negociació i el consens hi estiguin molt present, com a mecanismes fonamentals per la resolució de conflictes i poder afavorir en la participació de les persones.

Poden diferenciar-se tres nivells per considerar el context en el qual viuen les persones, els quals els autors els defineixen com:

- El macrocontext, el qual s'ha d'analitzar i tenir en compte les condicions i tendències polítiques, socials, urbanístiques, demogràfiques, tecnològiques, culturals, etc.
- El mesocontext, el qual fa referència el lloc on s'articulen les propostes perquè posteriorment es puguin dur a terme les accions concretes.
- El microcontext, on es produeixen les interrelacions immediates dels grups, de les organitzacions, de les institucions, de les persones, on es desenvolupen els aspectes més quotidians amb interessos específics i implicacions diverses.

4.2. L'Acció Comunitària

L'Acció Comunitària, tal com Llena, Parcerisa i Úcar (2009)¹ indiquen que és una forma d'acció social que es produeix en el marc d'una comunitat. Fa referència a les relacions entre persones, als desitjos, les oportunitats, les eleccions, les emocions, els conflictes, els vincles, els interessos, els poders, les motivacions, els discursos, els somnis i en general, tots aquells mecanismes que regulen i structuren la vida en societat.

Aquest concepte neix de la connexió entre dos conceptes rics i profunds en significats i sentit, com són *acció* i *comunitat*. Com a resultat d'aquestes dues paraules, l'acció comunitària és un conjunt d'enfocaments, perspectives i continguts; i també un encreuament de diverses teories, pràctiques i tradicions, tants disciplinars com professionals. Aquestes accions comunitàries es defineixen pel seu caràcter interdisciplinari i interprofessional, és a dir, engloba tot un conjunt d'actuacions desenvolupades per una multitud de professionals de diferents disciplines. (Llerena i Úcar, 2006).

A més, Llerena i Úcar (2006), afegixen que l'acció comunitària és una forma d'acció social que es produeix en un marc de comunitat, ja que es considera que és un concepte que engloba

¹ En el llibre: *10 ideas clave. La Acción Comunitaria*. Vol 10. Graó.

tot un conjunt d'accions desenvolupades per diverses persones i que fan referència a espais, contextos i escenaris compartits per tots els individus que viuen en comunitat.

Gomà (2006) a l'article, *L'acció comunitària: transformació social i construcció de ciutadania*, afegeix que l'acció comunitària adquireix sentit quan es desenvolupa a partir d'un col·lectiu humà que comparteix un espai i una consciència de pertinença, que genera processos de vinculació i suport mutu, i que activa voluntats de protagonisme en la millora de la seva pròpia realitat.

En aquest mateix article, Gomà (2006), anomena:

Els valors de l'acció comunitària es troben tant en la capacitat de generació de canvis i millores socials, com en les formes de treball i interacció humana que preconitza. Es tracta de satisfer necessitats i expectatives de qualitat de vida i desenvolupament humà, sí; però es tracta de fer-ho per mitjà de relacions de respecte, confiança, diàleg, creativitat o aprenentatge. Expressat en dues paraules: transformar i construir ciutadania. L'acció comunitària es justifica en tant que motor de transformació, de canvi tangible cap a territoris i comunitats més inclusives. I planteja aquests canvis a partir de processos de protagonisme col·lectiu, de ciutadania activa amb capacitat relacional i constructiva. (Ricard Gomà, 2006, pp. 30)

4.2.1. Principis de l'acció comunitària

Com a qualsevol altra disciplina de l'educació, l'acció comunitària es regeix per uns principis que guien i inspiren aquest conjunt d'accions i iniciatives. En aquest cas Llena, Parcerisa i Úcar (2009) fan referència en el seu llibre un document que es va publicar l'any 2007, anomenat *Declaración de Hong-Kong*², on es va definir quin és el significat del desenvolupament comunitari i on també van descriure quins són els vuit principis que guien aquesta disciplina:

- És un camí per promoure una societat civil activa; una pau sostenible basada en la justícia, i per crear una vida democràtica prioritzant les decisions i les accions de les persones, les comunitats i les seves perspectives en el desenvolupament de polítiques socials i ambientals.

² Aquest document va ser elaborat en el marc d'una convenció internacional de treballadors i treballadores socials, anomenada *The 5TH International Conference on Social Work in Health and Mental*.

- És a la vegada un procés i un objectiu.
- Busca l'empoderament de les comunitats locals, enteses aquestes com a comunitats geogràfiques, comunitats d'interès o identitat, o comunitats que s'organitzen al voltant de temes o iniciatives polítiques.
- Reforça les capacitats de la gent, com a ciutadans actius en els seus grups, organitzacions o xarxes comunitàries.
- Reforça, també, la capacitat de les institucions i agències (públiques, privades i no governamentals) per treballar de manera dialogada amb la ciutadania de cara a configurar i dirigir el canvi en la seva comunitat. Tot això, posant atenció, al mateix temps, a la igualtat, a la legitimitat i a la competència que manifesta cada un dels diferents partners.
- Promou que les comunitats aïllades, en desavantatge i vulnerables tinguin una veu autònoma.
- Es construeix al voltant d'un nucli de principis i valors socials que engloben la justícia social, la igualtat, el respecte a la diferència i la diversitat. Es construeix, també, sobre una base d'habilitats i coneixement.
- No substitueix (en cap cas) la resposta a les necessitats bàsiques dels ciutadans al que fa referència a salut, educació, habitatge o ingressos. (AA.VV., 2007)

Per aquesta recerca és important tenir present els principis que formen part de l'acció comunitària, ja que a l'investigar un servei que treballada des d'aquesta disciplina es pot entendre de quina manera es treballa i el perquè de cada acció o intervenció socioeducativa amb les persones i/o comunitats.

Tanmateix, a la revista *Resiliente Magazine*, Aguilar (2017) defineix en el seu article nou principis bàsics de l'acció comunitària d'alt impacte, que també considero interessant esmentar perquè dona una altra perspectiva del que hem vist anteriorment, com són:

- Les comunitats estan integrades per persones i per les relacions entre elles. És important tenir en compte en aquest cas, com a professionals, involucrar-nos en el medi i el context de les persones, escoltant les seves problemàtiques i formar part d'un equip conjunt, sense quedar-nos com a simples espectadors de la seva realitat.
- No hi ha dues comunitats iguals així com no hi ha dues persones iguals. Sabem que cada comunitat és diferent i que segueix el seu procés natural, i per això és important

tenir experiència prèvia amb altres comunitats però no quedar-nos estancats, ja que perdem l'oportunitat d'aprendre i d'innovar.

- La comunitat és un tot. Els quatre elements que formen una comunitat són el territori, la població, els recursos i les demandes, elements que tenen totes les comunitats, no només les marginades o excloses socialment.
- Els tres protagonistes, que són l'administració local que governa per la comunitat, els tècnics i professionals que s'encarreguen de les problemàtiques puntuals i individuals i la població que està acostumada a l'assistencialisme.
- La intervenció comunitària és un procés educatiu. En relació amb els tres protagonistes esmentats és important que la col·laboració entre aquestes sigui un procés d'aprenentatge mutu per treballar de la millor manera possible.
- Participació: paraula clau del procés. Sense la participació activa dels tres protagonistes, qualsevol acció que es dugui a terme portarà a la comunitat a seguir sent dependent i incapaç de generar els seus propis recursos ni a treballar de manera autònoma.
- Pensar globalment i actuar localment. No podem excloure-nos del context ni estancar-nos, ja que desaprofitem les oportunitats de desenvolupament d'aprenentatge i de col·laboració entre comunitats.
- Intervenció comunitària pot ser a qualsevol lloc. Sempre que hi hagi els quatre elements que s'han anomenat anteriorment parlem de comunitat, i per tant, s'hi pot intervenir i treballar.
- La innovació. És rellevant en cada intervenció i cada comunitat diferent pensar i actuar de manera disruptiva, ja que això fa que podem arribar a nous camins i tenir millors resultats.

4.2.2. Tipologia d'acció comunitària

Segons Llana, Parcerisa i Úcar (2009), l'acció comunitària és una disciplina on és difícil establir un esquema clar on es puguin determinar les diferents terminologies i metodologies que s'utilitzen en l'acció comunitària en el marc de les ciències socials. Afirmen que aquesta problemàtica de no poder definir de forma clara aquestes terminologies i metodologies, és causada pels diferents factors que hi influeixen en aquesta, com són, les tradicions acadèmiques, culturals, disciplinàries i professionals.

Tanmateix, hi ha autors que sí que classifiquen diversos tipus d'accions comunitàries, les quals depenen de les intervencions, de la participació i dels professionals.

Per una banda, Bullen (2007), citat per Llena, Parcerisa i Úcar (2009), assegura que l'acció comunitària pot dividir-se en quatre grans àrees, que són:

1. Desenvolupament comunitari
2. Serveis directes orientats al desenvolupament comunitari
3. Serveis directes no orientats al desenvolupament comunitari
4. Serveis de planificació i desenvolupament (conduïts per organitzacions: departaments governamentals, governs locals i ONG)

En aquest cas, els autors i l'autora han volgut adaptar la classificació de Bullen (2007) per tal d'entendre millor els tipus d'acció comunitària. En el llibre, ens presenten dos tipus d'accions comunitàries, les quals han denominat 1 i 2. Les accions comunitàries de tipus 1 fan referència a aquelles accions que no tenen uns objectius dirigits específicament a generar efectes socials o comunitaris, fet que podem denominar-la com a acció comunitària no intencionada, és a dir, no es busca en primer moment una manera concreta de transformació de la realitat en què l'acció es produeix. Les transformacions generades en aquest cas per alguna acció poden ser conflictives per la convivència i per l'ús d'espais públics.

Pel que fa a les accions comunitàries de tipus 2, a diferència de la 1 que només es veuen implicats els propis membres de la comunitat, en el segon tipus poden participar altres agents, com són les institucions, polítics, administracions, professionals, entre altres. Són un tipus d'accions que sí que persegueixen uns objectius específics, és a dir, són accions intencionades amb el fi de respondre uns interessos, ja siguin individuals, col·lectius i/o institucionals. A més, es poden produir en temps, espais i contextos creats expressament per desenvolupar l'acció comunitària que respon als objectius programats, a diferència de la 1, que no persegueix cap objectiu i que sorgeix on hi ha el conflicte o la diferència entre persones en qüestió.

D'altra banda, Ricard Gomà (2006), fa una classificació diferent de la que s'ha observat anteriorment, ja que aquestes les classifica en funció de tres criteris tipològics que el mateix autor defineix:

- L'origen o procés de sorgiment de l'acció comunitària
- El nombre i el grau d'implicació dels diferents agents en l'acció comunitària
- L'abast de les transformacions que es proposa l'acció comunitària

Pel que fa al primer criteri, a l'origen o procés de sorgiment de l'acció comunitària, podem distingir dues tipologies d'acció comunitària, com són, les accions comunitàries **impulsades des del teixit associatiu o veïnal**, on es pacta el paper que tindran les institucions i els serveis públics. També apareixen en aquesta primera tipologia les accions comunitàries amb **presència institucional** en el seu procés d'impuls, a partir del qual es van generant espais d'implicació del teixit associatiu i veïnal.

Fent referència al nombre i grau d'implicació dels agents, es diferencien les accions comunitàries promogudes i desenvolupades per una **xarxa àmplia d'agents amb nivells elevats d'implicació** (serveis públics de proximitat, ciutadans i ciutadanes, moviment associatiu, agents econòmics i comercials, entre d'altres). Les accions comunitàries amb una **xarxa poc extensa d'agents amb graus d'implicació desiguals**, també formen part d'aquest segon criteri, com per exemple, una acció que es desenvolupa des d'un servei concret del territori amb la col·laboració puntual de la ciutadania.

Finalment, en relació a el tercer criteri de l'abast de l'acció, trobem accions comunitàries d'**abordatge global**: es parteix, per iniciativa ciutadana o institucional, d'una anàlisi i visió global del territori, de caràcter multidimensional i multitemàtic; i també accions comunitàries amb un **eix d'abordatge concret**: la iniciativa ciutadana o institucional s'articula a partir d'un eix que esdevé la línia de vertebració de l'acció comunitària. Aquest eix pot ser temàtic o bé focalitzar-se en un grup de població.

4.3. Educació Social i Acció Comunitària

Segons Bauman (2013, citat per Lozano-Alías i Rodorigo, 2018), actualment vivim en una societat on hi ha grans canvis tecnològics i científics que afavoreixen les desigualtats entre les persones, fet que aquestes desigualtats porten a escenaris on l'exclusió social està molt present. Aquesta exclusió social d'alguns col·lectius fa que la convivència social i la cohesió s'hagi vist molt afectada i que no permeti les relacions interpersonals.

Aquesta societat tan canviant i imprevista en la qual vivim, fa que els professionals de l'educació, entre ells els educadors/es socials, han d'acompanyar i treballar en un context canviant i imprevist, amb totes aquelles persones que no han pogut desenvolupar la capacitat d'establir o mantenir relacions interpersonals i poder participar en una societat que treballa en

igualtat d'oportunitats. Aquesta és la base en la qual els educadors/es social es basen per poder fer un acompanyament a les persones o comunitats en concret, deixant enrere la idea preconcebuda anys enrere, de què l'Educació Social es basa en accions caritatives que ajuda i rescata a les persones dels seus problemes i/o dificultats. (ASEDES³ y CGCEES⁴, 2007, citat per Lozano-Alías i Rodorigo, 2018).

Varela (2010), en el seu article *La educación social y los servicios sociales en los procesos de desarrollo comunitario: revitalización del trabajo en red* fa referència al fet que tots els professionals que treballen a Serveis Socials, com són treballadors/es socials, educadors/es socials, psicòlegs/es, entre altres, han d'enllaçar estratègies de coordinació que impliquen accions comunitàries des del seu inici, com són la planificació, la implementació i avaluació d'aquestes. No només és important treballar de manera coordinada i corresponsabilitzar-se dels processos que se segueixen com a professionals, sinó que s'ha d'oferir un servei pròxim, on la persona pugui créixer i avançar com a ésser integral; tenint en compte la seva dimensió individual i social. Així doncs, Varela (2010) afirma:

[...]si reconocemos que uno de los objetivos fundamentales de la Educación Social se refiere a generar procesos educativos que incidan en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía; la comunidad entendida como un contexto local, de proximidad y de interrelación entre diferentes individuos, instituciones, asociaciones, etc., es un escenario propicio y, en todo caso, ineludible para la acción comunitaria. (pp. 137-148)

Un cop generalitzada en què consisteix i quin paper té l'Educació Social en l'Acció Comunitària; i per tant, els professionals que en formen part, és important conèixer quines són les funcions específiques de l'educador/a social en aquesta disciplina i quines tasques desenvolupa.

Kisnerman⁵ (1983, citat per Andreu, 2006) afirma que una de les funcions principals de l'educador/a social és el procés de promoció que pot arribar a fer cada persona o col·lectiu. L'autor defineix aquest procés de promoció com:

³ Asociación Estatal de Educación Social.

⁴ Consejo General de Colegios oficiales de Educadoras y Educadores Sociales.

⁵ Natalio Kisnerman. Pioner del Treball Social amb Grups.

Procés d'estimular els pobladors d'un territori perquè es transformin en veïns, que com a tals prenguin consciència dels seus problemes col·lectius; coneguin els seus recursos, aptituds i capacitats per afrontar els problemes; elaborin un pla d'acció i aconseguixin la comunitat que desitgen. (pp. 7-26)

Andreu (2006) connecta aquesta idea de Kisnerman amb l'autonomia i l'empoderament de les persones i les comunitats, és a dir, s'ha de partir de la idea que la gent sap el que vol i que només elles mateixes saben com aconseguir allò que volen i així poder millorar la seva situació. El paper de l'educador/a social en aquest cas és saber facilitar que les persones, els col·lectius i les comunitats busquin i recuperin per si mateixes els recursos que necessiten i desenvolupar les capacitats que tenen per obtenir el benestar que s'espera. És important destacar que han de ser les persones i les comunitats qui siguin protagonistes del seu propi procés i de la seva pròpia vida, facilitant com a professionals el seu creixement i la seva autonomia.

Un altre aspecte que interessant a tenir en compte, a l'hora de promoure processos comunitaris, i que l'autora fa esment en el seu article, és el paper d'aquelles persones líders o que poden liderar una comunitat, és a dir, potenciant perquè siguin elles mateixes qui dirigeixin i dinamitzin els seus propis processos, sense la necessitat de la figura professional que pot acompanyar i guiar aquests processos i aprenentatges. Personalment, considero que la idea de realitzar accions comunitàries en persones, col·lectius i/o comunitats és que puguin ser autònoms per ells/es mateixos, sense que necessitin els educadors/es socials, és a dir, que siguin capaços/es de dirigir el seu propi camí i dinamitzant tot allò que consideren oportú per millorar la seva qualitat de vida i benestar vital i social.

Llerena, Parcreisa i Úcar (2009), en el seu llibre *10 ideas clave. La acción comunitaria*, fan referència el que suposa l'empoderament de les persones o comunitats amb les quals treballem, el qual suposa l'adquisició de competències socioculturals que adquireixen les persones per participar, en igualtat, en les dinàmiques de poder que es desenvolupen en la vida social. A més, afirmen que al parlar d'adquisició de competències en referim a alguna cosa que s'ha de desenvolupar mitjançant processos d'aprenentatge. Per tant, considerem l'empoderament de

les persones com una de les funcions que té el professional per guiar el treball cap a l'autonomia i autogestió dels processos vitals i/o socials.

Aquests autors i autora afirmen:

*[...] los procesos comunitarios son un ámbito privilegiado para la educación social.
(p.220)*

Dit això, les funcions específiques de l'educador/a social en l'acció comunitària es van definir l'any 2001, on es va realitzar un document sobre l'Acció Socioeducativa en els Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Barcelona, on es van contemplar tres tipus d'intervencions que aquests professionals poden fer, com són: l'atenció individualitzada i familiar, en el treball grupal i en el treball comunitari.

A continuació, s'adjunta un quadre, adaptat per Llerena, Parcreisa i Úcar (2009) en el llibre esmentat anteriorment, on s'especifiquen les funcions d'aquests professionals i també funcions que comparteixen amb altres professionals de l'educació o no. Tal com anomenen els autors i autores, actualment segurament es matisarien alguns dels punts que s'esmenten, ja que va ser un document que va realitzar-se l'any 2001. Tot i això, es considera rellevant per aquesta recerca conèixer aquestes funcions més generals, específiques i en quina fase del procés es posen en pràctica les funcions.

	Compartides amb l'equip o altres serveis personals, amb entitats i amb associacions de la xarxa social	Específiques
Fase inicial: diagnòstic i creació de vincle	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participa en la identificació de conflictes, dificultats i potencialitats d'un territori, a partir de la presència regular, l'observació directa i les fonts documentals. 2. Participa en la recepció de les demandes d'intervenció, tant si provenen d'algun servei/entitat amb el que es coordina com si prové d'algun agent del territori. 3. Participa amb l'equip proporcionant elements per la detecció de necessitats des de la perspectiva educativa (prospecció). 4. Participa amb l'equip de planificació de l'estratègia d'aproximació, contacte i vinculació a les entitats, associacions, agents socials interessants... amb els quals es pretén compartir la intervenció. 5. Participa amb l'impuls o aprofitament d'estratègies (activitats col·lectives) que faciliten la cooperació i la implicació de diferents sectors. 6. Participa amb l'equip en la sensibilització i dinamització de les xarxes socials. 7. Participa amb l'equip i els agents socials implicats en l'avaluació compartida de la fase inicial, és a dir, a la fase diagnòstica. 	<p>És important que existeixi un projecte de centre de serveis socials:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica, com qualsevol membre de l'equip, les necessitats i potencialitats d'un territori i analitza les que són de tipus socioeducatiu. 2. Rep les demanes de l'equip i altres instàncies i fa propostes d'abordatge. 3. Planifica la intervenció socioeducativa d'aproximació, contacte i vinculació referents als subjectes. 4. Planifica l'estratègia d'aproximació, contacte i vinculació a les entitats educatives. 5. Assessora i sensibilitza a altres professionals, aportant elements per la aproximació, contacte i vinculació socioeducativa, i col·labora amb ells. 6. Impulsa, acorda i negocia significats, i consensua la manera d'abordar les problemàtiques detectades (implícites i explícites). 7. Realitza l'avaluació inicial des de la basant socioeducativa.

<p>Fase de procés: col·laboració i cooperació</p>	<p>A partir de l'avaluació inicial, si procedeix i d'acord amb el projecte global del centre de serveis socials:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participa en l'elaboració i disseny a partir del pla de treball. <ul style="list-style-type: none"> ● Identifica necessitats socioeducatives del territori (entès com a subjecte col·lectiu). ● Planteja i consensua amb l'equip gestor la hipòtesis del treball. ● Defineix i consensua amb l'equip els objectius, la metodologia i l'estratègia del treball. ● Preveu i consensua amb l'equip gestor els mecanismes d'avaluació del procés i final, referida tant al grup com al col·lectiu. 2. Participa en la implementació del pla de treball: <ul style="list-style-type: none"> ● Utilitza les possibilitats que genera el context - territori- per afavorir el creixement de la col·lectivitat. ● Facilita o genera altres activitats, tallers... quan l'oferta normalitzada no respon a les necessitats. ● Dinamitza els grups amb els que s'hagi d'intervenir des de la perspectiva socioeducativa. ● Reformula, dinàmicament, les activitats i estratègies definides. 	<p>És important que existeixi un projecte de centre de serveis socials:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participa amb l'equip i la comunitat en la planificació i estructuració del projecte global. 2. Participa en la intervenció de xarxa o comunitària global, i interdisciplinària, aportant la perspectiva educativa en totes les seves fases: <ul style="list-style-type: none"> ● Elaboració del projecte. ● Implementació conjunta del projecte. ● Avaluació compartida del procés.
--	---	--

Fase de procés	3. Realitza l'avaluació continuada del procés socioeducatiu amb els termes acordats per l'equip.	
Fase final: tancament	<p>A partir de l'avaluació del procés, es planteja el final de la intervenció:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Segons el procés. ● Segons el grau d'adquisició dels objectius. <p>4. Participa en l'elaboració dels informes de l'avaluació final amb l'equip gestor, aportant la visió socioeducativa.</p> <p>5. Participa en l'elaboració de les propostes de futur.</p>	

Figura 1: Quadre de les funcions de l'educador i educadora social en el treball comunitari. Font: Adaptat i traduït del llibre 10 ideas clave. La acción comunitaria de Llerena, Parcreisa i Úcar (2009).

Per aquesta recerca, és important tenir en compte totes aquelles funcions específiques que dur a terme un educador/a social en els processos comunitaris i saber quines són les adients en funció de la fase en la qual s'estigui del procés educatiu amb la persona o la comunitat. A més, trobo interessant que es faci esment en aquest document totes aquelles funcions que són compartides amb altres professionals amb qui es treballa, per tal de fomentar aquest treball en xarxa i interdisciplinar; tan interessant per poder fer un acompanyament de la millor manera possible des d'una perspectiva comunitària.

Tanmateix, el Departament de Benestar Social i Família, de la Generalitat de Catalunya, l'any 1996 va aprovar un document on es defineix el perfil professional de les persones diplomades en treball social i educació social dels serveis bàsics d'atenció social primària. És cert que actualment s'han matisat aspectes d'aquests professionals a l'hora d'intervenir en aquest àmbit, però és important conèixer què és el que es considerava oportú en aquell moment.

En aquest mateix document, es determinen quines són les funcions de l'educador/a social en relació amb el treball social comunitari. Defineixen el treball social comunitari com:

[...]És l'àmbit de treball dirigit al conjunt de la població per a resoldre les necessitats socials a escala col·lectiva. El treball social comunitari necessita la participació conjunta de tots els membres de l'equip bàsic d'atenció social primària des del seu vessant professional. En el cas concret del/la diplomad/ada en treball social/assistent social i l'educador/a social, la seva intervenció conjunta en el treball social comunitari incidirà, respectivament, en els vessants educatius i assistencials. Dins d'aquesta participació conjunta, cal consensuar quin és el professional que actua com a referent per coordinar cada projecte d'intervenció comunitària. (pp. 7)

Abans d'anomenar quines són les funcions de l'educador/a social que el Departament va estipular, m'agradaria comentar la definició que es va establir del treball social comunitari.

Podem observar matisos que segurament actualment no defineixen el que és el treball o l'acció comunitària, com és el fet de resoldre les necessitats socials. Des del meu punt de vista i també diversos autors i autores, els professionals no resolen els problemes de les persones o comunitats, sinó que acompanyen i actuen com a "guia" per tal de promoure l'autonomia i

l'autogestió de les necessitats de les persones. A més, en relació a aquest fet, no parlem de vessants assistencials en l'acció comunitària, sinó tot el contrari, vessants educatives i comunitàries que facin de la persona i de la comunitat com a únic protagonista del seu procés vital i actuant des d'una basant assistencialista.

Dit això, s'esmenten les funcions de l'educador/a social en el treball social comunitari (1996):

- Detecció i prevenció de situacions de risc social o d'exclusió de grups amb necessitats d'intervenció social, concretant-les en projectes de prospecció, sensibilització i dinamització.
- Recepció i anàlisi de les demandes provinents d'entitats o de grups veïnals.
- Promoció, elaboració i seguiment dels projectes d'intervenció comunitària amb col·lectius de persones afectades amb les mateixes problemàtiques socials.
- Informació, orientació i assessorament dels recursos i serveis socials que permetin pal·liar les mancances de la comunitat a través de la utilització de mitjans de comunicació i estratègies comunicatives.
- Promoure l'organització i/o animació de la comunitat per aconseguir una millora del nivell social, i possibilitar-li la resolució dels problemes per ella mateixa.

Finalment, per concloure els fonaments teòrics en relació l'Educació Social i l'Acció Comunitària, es creu adient per aquesta recerca fer esment a les competències de l'educador/a social del Pla Docent de la Universitat de Vic, universitat on he desenvolupat aquesta titulació, per tal de poder conèixer quines són les competències generals, específiques i transversals amb les quals necessites per desenvolupar aquesta tasca en l'acció comunitària.

La universitat divideix aquestes competències que s'han d'adquirir com a professional, en quatre grans grups, com són, les genèriques, les específiques, les bàsiques i les transversals. A continuació, s'esmenten quines són aquestes competències segons el seu grup natural, segons ha publicat a la seva pàgina web la Universitat de Vic, Universitat Central de Catalunya (2022). En aquest cas, es fa esment en totes aquelles competències transversals, és a dir, les generals per a tots els professionals de l'àmbit i també en les específiques.

Pel que fa les transversals, la Universitat de Vic, les defineix com:

- Actuar amb esperit i reflexió crítics davant el coneixement en totes les seves dimensions. Mostrar inquietud intel·lectual, cultural i científica i compromís cap al rigor i la qualitat en l'exigència professional.
- Projectar els valors de l'emprenedoria i la innovació en l'exercici de la trajectòria personal acadèmica i professional, a través del contacte amb diferents realitats de la pràctica i amb motivació envers el desenvolupament professional.
- Interactuar en contextos globals i internacionals per identificar necessitats i noves realitats que permetin transferir el coneixement cap a àmbits de desenvolupament professional actuals o emergents, amb capacitat d'adaptació i d'autodirecció en els processos professionals i de recerca.
- Mostrar habilitats per a l'exercici professional en entorns multidisciplinaris i complexos, en coordinació amb equips de treball en xarxa, ja sigui en entorns presencials o virtuals, mitjançant l'ús informàtic i informacional de les TIC.
- Exercir la ciutadania activa i la responsabilitat individual amb compromís amb els valors democràtics, de sostenibilitat i de disseny universal, a partir de pràctiques basades en l'aprenentatge i servei i en la inclusió social.
- Emprar diferents formes de comunicació, tant orals com escrites o audiovisuals, en la llengua pròpia i en llengües estrangeres, amb un alt grau de correcció en l'ús, la forma i el contingut.
- Esdevenir l'actor principal del propi procés formatiu amb l'objectiu d'aconseguir una millora personal i professional i d'adquirir una formació integral que permeti aprendre i viure en un context respectuós amb la diversitat lingüística, amb realitats socials, culturals, de gènere i econòmiques diverses.

Les específiques que han de reunir tots i totes les educadores socials, i també els que treballen en l'acció comunitària, són:

- Conèixer els diferents àmbits de la vida en societat des d'una perspectiva antropològica, cultural, sociològica, històrica, política i filosòfica.
- Conèixer els fonaments del coneixement pedagògic, psicològic i sociològic de l'educació.
- Conèixer les característiques fonamentals dels entorns socials i laborals d'acció educativa.
- Conèixer els diferents àmbits professionals de l'educació social.

- Conèixer les principals causes i tipus d'exclusió i desadaptació social i els diferents models d'intervenció.
- Conèixer i saber emmarcar el context institucional i marc legislatiu de l'educació i els serveis socials.
- Conèixer les diferents polítiques socials, culturals i educatives en el marc autonòmic, estatal, europeu i internacional.
- Detectar els factors biològics, ecològics i ambientals que afecten els processos socioeducatius.
- Conèixer i contextualitzar els estadis evolutius de la població infantil, jove i adulta.
- Tenir coneixements sobre els conceptes i processos psicosocials fonamentals.
- Ser capaç d'analitzar els factors psicosocials presents en els diferents contextos d'intervenció pedagògica.
- Conèixer propostes organitzatives, metodologies i recursos didàctics per a l'educació de persones adultes.
- Conèixer propostes organitzatives, metodologies i recursos didàctics per a l'acció socioeducativa en l'àmbit de la infància i la joventut.
- Conèixer propostes organitzatives, metodologies i recursos didàctics per a l'acció socioeducativa en l'àmbit del desenvolupament comunitari.
- Identificar els recursos actuals d'atenció a la gent gran.
- Aplicar de manera crítica i reflexiva la raó en la pràctica educativa.
- Ser capaç de desenvolupar una actitud curiosa i inquieta cap a la realitat social, econòmica, cultural i política de la societat.
- Identificar les desigualtats i conèixer les estratègies i mecanismes de prevenció i compensació de les mateixes.
- Conèixer els fonaments teòrics dels processos d'orientació i intervenció per a la integració social i laboral.
- Conèixer i utilitzar les TIC i el seu potencial educatiu en el teixit social, cultural i laboral.
- Conèixer els fonaments del disseny i ús dels recursos socioeducatius en la pràctica educativa.
- Conèixer i utilitzar les estratègies i els recursos socioeducatius propis dels diferents àmbits de l'educació social.
- Ser capaç d'analitzar contextos institucionalitzats.
- Desenvolupar habilitats per detectar les necessitats educatives d'un context determinat.

- Identificar i reconèixer el coneixement educatiu viu i experiencial.
- Conèixer i analitzar les diferents funcions i tasques de la persona educadora social.
- Ser capaç de trobar l'equilibri i la distància professional òptima davant les situacions socioeducatives.
- Ser capaç de desenvolupar habilitats dirigides a l'autoconeixement (maduresa, equilibri emocional, autocontrol, etc.).
- Desenvolupar la capacitat de comunicar i expressar-se a través del cos.
- Promoure processos de participació i acció comunitària.
- Acompanyar i intervenir en processos educatius.
- Ser capaç de gestionar i intervenir en la resolució de conflictes.
- Desenvolupar una actitud de coneixement de les persones i dels col·lectius participants dels diferents àmbits de l'educació social.
- Ser capaç d'analitzar i interpretar diagnòstics en l'àmbit socioeducatiu.
- Conèixer els plans de desenvolupament comunitari i local.
- Saber reconèixer els recursos culturals de valor social.
- Saber elaborar, desenvolupar i aplicar plans, programes i projectes d'acció socioeducativa tenint en compte la diversitat dels subjectes i les característiques dels contextos.
- Ser capaç d'elaborar i formalitzar els documents bàsics que regulen l'acció socioeducativa (projecte educatiu individualitzat, projectes de centre, reglament de règim intern i altres informes educatius).
- Desenvolupar l'avaluació contínua dels processos socioeducatius amb la persona, el grup i la comunitat.
- Ser capaç de participar en la gestió i organització de les institucions socials i educatives.
- Conèixer i saber aplicar els processos d'avaluació.
- Ser capaç d'acollir els moments d'ambivalència professional i desenvolupar coneixement a partir d'ells.
- Ser capaç de treballar en la complexitat i incertesa del context.
- Ser capaç de plantejar la investigació i redacció del coneixement professional.
- Conèixer les bases del codi deontològic de la professió.
- Desenvolupar la capacitat i el compromís de seguir una ètica professional per a la cooperació i el treball cooperatiu.
- Ser capaç d'establir relacions entre la teoria i pràctica professional.
- Conèixer les bases i els fonaments de la pràctica de l'educació social a Europa.

- Dominar els mètodes i les tècniques d'investigació social.
- Desenvolupar actituds i valors en la pràctica educativa relacionats amb els drets humans.
- Analitzar i conèixer les dimensions ètica i política de l'educació.

4.4. Servei de Veïnatge i Convivència del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

Per tal de poder conèixer com treballa i intervé un projecte real i concret de l'acció comunitària, es presenta a continuació el servei que s'ha analitzat i treballat per dur a terme aquesta recerca.

El Servei de Veïnatge i Convivència del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa és un programa que se situa dintre el Pla per la Inclusió i Cohesió Social de la ciutat d'Olot⁶ 2013-2019. Aquest servei vetlla pel benestar de les persones i perquè les seves relacions amb les persones que les envolten, és a dir, amb la seva comunitat, ja sigui veïnal, escolar, de barri, etc. pugui basar-se en relacions on predomina el respecte.

Aquest és un servei adreçat a totes aquelles persones que, per algun motiu o altre, el seu entorn més proper i les relacions amb els seus veïns/es són febles o estan deteriorades i necessiten d'una mirada externa per millorar-les. Per tant, actua de manera reactiva quan hi ha un conflicte entre veïns/es d'un bloc, d'un determinat espai públic, etc. També actua preventivament en aquells espais en els quals es detecten indicadors (alta mobilitat de veïns, estructura deficient, aglomeracions) que fan pensar que poden aparèixer conflictes a llarg o mig termini. Finalment, genera també accions de sensibilització per poder reflexionar conjuntament amb la ciutadania de tots aquells aspectes que malmeten la convivència.

4.4.1. Contextualització de la comarca de la Garrotxa

El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, com bé indica el nom, se centra i treballa amb tots els municipis d'aquesta comarca, especialment a la capital d'aquesta Olot. A continuació s'exposa com és la població garrotxina i a quina d'aquesta s'atén, per tal de poder entendre com és aquesta població i quines són les necessitats que hi ha actualment.

⁶El Pla per a la inclusió i la cohesió social d'Olot 2013-2019 és l'instrument que guia les polítiques municipals dirigides a afavorir la inclusió i la cohesió social a la nostra ciutat durant els propers sis anys. Aquest Pla és una eina de planificació que pretén dibuixar un horitzó de futur per a la ciutat i els ciutadans en temes tan importants com són la inclusió i la cohesió social. Un Pla, per tant, que redueixi els riscos de la improvisació i que defineixi una estratègia conjunta de ciutat que es vagi desplegant progressivament amb el pas dels anys amb les aportacions del màxim nombre d'àrees de l'Ajuntament, institucions, entitats i ciutadans. Ajuntament d'Olot (2013). *Pla per a la Inclusió i la Cohesió Social d'Olot 2013-2019*.

És imprescindible conèixer a les persones que s'atenen i quines són les seves necessitats existents. Sovint podem pensar que com a educadors/es social coneixem tot allò que hem d'atendre i les demandes de la població, però amb aquestes pràctiques he vist que no, i que cal un treball molt profund per fer l'acompanyament adequat; depenent de cada persona i situació.

Dit això, és important conèixer com és aquest territori i com intervenen els professionals en funció d'aquest. La Garrotxa és una comarca que consta de 55.590 habitants, 8.892 dels quals són persones estrangeres; i on Olot, com a capital, domina com a població més gran, ja que compta amb 35.228.

Convé destacar de la població garrotxina, dir que aquesta és una comarca amb un alt índex d'envelliment, fins i tot en comparació amb el total de Catalunya. Aquest alt índex de persones de més de 65 anys suposa una atenció elevada a aquest col·lectiu que representa una gran part de la comarca, fet que això suposa també un alt risc de dependència d'aquestes persones. S'observa que moltes d'aquestes persones de la tercera edat que s'atenen des del servei, estan en una situació de soledat i en alguns casos d'abandonament per part dels familiars. Amb la situació que s'està vivint actualment, causada per la pandèmia, aquest fet s'ha agreujat, ja que moltes de les persones grans que s'atenen han quedat aïllades per por i inseguretats. La falta de companyia i de relacionar-se ha estat un factor molt important per agreujar encara més la situació de dependència d'aquestes persones.

Un altre fet a destacar d'aquesta comarca és el tema del fenomen migratori. La Garrotxa disposa d'un saldo migratori positiu, i des de 2015 no ha parat de créixer. Quasi 9.000 persones a la Garrotxa són estrangeres, sobretot a la ciutat d'Olot, que és on es concentra el gran gruix d'aquestes persones. Un fet molt positiu que té la comarca és que aquesta població migrant és molt heterogènia pel que fa a la nacionalitat d'origen, fet que s'hi troben 92 nacionalitats diferents que conviuen. D'aquestes, les que predominen com a país d'origen són Índia, Marroc, Romania, Xina, Hondures i Gàmbia.

Aquest fenomen migratori a la comarca, i sobretot a la ciutat d'Olot és un fet que en els últims anys, ha incrementat les accions comunitàries que es realitzen des del servei, pel fet que sovint aquestes persones queden excloses de la societat per diverses barreres que es troben per adaptar-se en un nou context, com pot ser la barrera lingüística o cultural.

A continuació, s'adjunta un mapa on es poden observar tots els municipis que formen part de la comarca de la Garrotxa, amb la majoria dels quals treballa i coopera el servei de Veïnatge i Convivència.

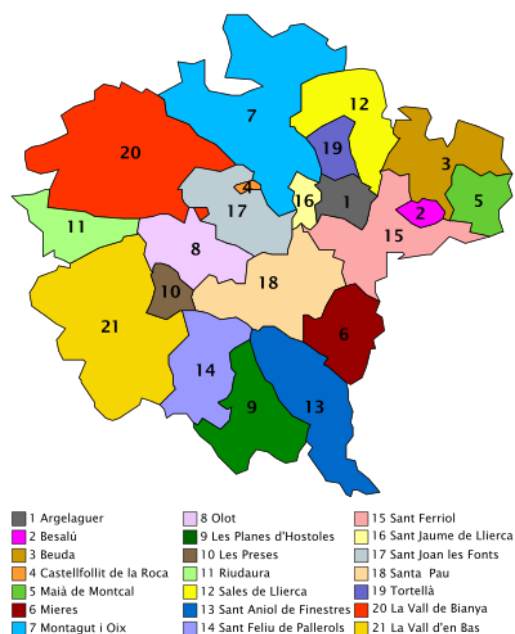


Figura 2. Municipis de la Comarca de la Garrotxa. Font: Viquipèdia (2021)

4.4.2. Destinataris

El servei de Veïnatge i Convivència està adreçat i pensat per a totes aquelles persones de la comarca de la Garrotxa les quals es trobin en alguna situació de complexitat en relació la convivència, la cohesió o la comunicació amb els convivents. El CASG⁷ anomena tres situacions concretes, les quals les persones que volen participar en el programa poden estar vivint en més o menys mesura, que són:

- Fets els quals la vida quotidiana d'una o d'un grup de persones es vegi afectada i pugui resultar incòmode, molesta o complexa. Sovint s'associa a quan hi ha algun factor, element o persona/es la qual dificulta el benestar d'aquesta persona

⁷El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa és un organisme públic format per l'Ajuntament d'Olot i el Consell Comarcal de la Garrotxa que té l'encàrrec de gestionar els serveis socials a la comarca de la Garrotxa.

o grups de persones, com per exemple, no respectar el descans dels veïns/es, no tenir cura dels espais compartits, animals de companyia que criden, etc.

- Situacions on l'interès i el benestar comú no és prioritari i preval l'individualisme, és a dir, no es tenen en compte tots aquells elements i factors que afavoreixen el benestar comú i la bona convivència i s'intensifiquen aquelles accions individuals que poden perjudicar a la resta.
- Quan apareix un deteriorament de la convivència amb els veïns i veïnes o persones convivents i això desencadena a una situació de conflicte que necessita d'un acompanyament de persones externes al conflicte.

4.4.3. Funcions

El servei té diverses funcions les quals es divideixen en quatre grups, per tal de definir quines són aquestes en relació la ciutadania, a la resta de professionals amb els/les quals treballen i amb l'equip polític que hi ha al darrere d'aquest servei. Aquestes funcions es troben descrites en el document del servei (2017), les quals són les següents.

El primer grup fa referència a totes aquelles funcions a **escala global** del servei, com són apropar l'administració local a la ciutadania, informant del dia a dia dels veïns/es, de les seves necessitats i dificultats, capacitat i potencialitat, entre altres. Tanmateix, té la funció fer partícip a la ciutadania en la millora del seu entorn proper amb una participació activa en la presa de decisions que els afecten.

Les tasques del servei amb **la ciutadania** el que pretenen és establir vincles amb les persones des d'un entorn proper per entendre'n la seva situació, orientar i donar suport en la gestió positiva de conflicte a través de consensuar acord, facilitar espais de trobada entre veïns/es per compartir necessitats i arribar a acord. Donar suport a la funció dels presidents de comunitats de veïns/es i donar veu als habitants en les decisions dels administradors/es de finques; donant responsabilitat a la ciutadania sobre aquelles qüestions que poden tenir veu i fer propostes de millora, també formen part d'aquestes funcions amb la ciutadania.

Tenir en compte les competències i les tasques que es realitzen amb la **resta de professionals** que no formen part del servei és un aspecte clau pel bon funcionament del servei. Les funcions que desenvolupen en relació aquests/es són liderar i col·laborar amb professionals per dur a terme projectes grupals amb diferents mirades complementàries, crear vincles i espais de

proximitat i trobada entre professionals, informar quan es detecten situacions personals complicades pel mateix servei, ser referents i fer assessorament a professionals de diferents àmbits i clarificar funcions i rols amb els/les administradors/es de finques per tal que encaminin determinades situacions.

Finalment, es defineixen quatre funcions principals amb l'**equip polític**⁸ que hi hagi vigent en el moment de la intervenció, com ara facilitar espais de trobades entre veïns/es i equip polític, informar a l'equip polític de les necessitats, queixes i demandes de la ciutadania, donar visió tècnica sobre els temes que sorgeixin i fer el seguiment de les actuacions i decisions que s'hagin pactat entre els/les referents polítics i la ciutadania.

Totes aquestes funcions que determinen el servei són implementades per a la millora de qualitat de vida dels ciutadans que necessiten de l'acompanyament dels professionals que en formen part; implicant diversos agents que formen part de la comunitat i l'entorn d'aquestes persones.

4.4.4. Objectius

Aquest servei està emprat per quatre objectius principals, els quals pretén aconseguir pel bon funcionament d'aquest. Els objectius marcats pels professionals que en formen part són:

- Donar suport a les persones per tal que gestionen positivament situacions de conflicte.
- Identificar les causes estructurals i socials que provoquen conflicte i posar-les en coneixement de qui correspongui.
- Impulsar accions de millor en aquells espais en els quals hi ha indicadors (alta mobilitat de veïns/es, estructura deficient, aglomeracions, etc.) que ens fan pensar que poden aparèixer conflictes a llarg o mig termini.
- Realitzar accions de sensibilització sobre convivència obertes a tota la ciutadania.

4.4.5. Metodologia

La metodologia amb la qual es basa el servei és la comunitària, una metodologia la qual busca la cooperació entre els diversos agents implicats per donar respostes a les necessitats i fer que

⁸Actualment, l'equip polític que governa a la ciutat d'Olot és Junts per Catalunya - Olot (JxCat-Junts), un partit el qual compta amb la regidora d'Acció Social i Cooperació liderada per Inmaculada Muñoz i Díaz.

les persones amb qui es treballa siguin protagonistes del seu propi canvi, segons el Servei de Veïnatge i Convivència (2017).

Parteix de la idea que les necessitats individuals poden esdevenir necessitats col·lectives i comunes, i utilitza el potencial i l'heterogeneïtat de tota la comunitat per millorar les seves pròpies condicions de vida des de múltiples perspectives, diferents mètodes i dimensions. Aquest plantejament implica tenir una visió transversal, cercant la màxima participació possible per trobar solucions consensuades que reaccionin a les causes més que a les conseqüències de la situació. La gestió alternativa dels conflictes és clau per descobrir diferents maneres d'afrontar les situacions que ens enfrontem a tots els nivells. Aquesta horitzontalitat requereix una estreta cooperació i construcció de confiança amb els/les veïns/es, subjectes polítics i altres professionals.

Aquests processos comunitaris que treballen des del servei es divideixen en tres dimensions, tal com citen en el mateix document (2017):

- Enfortiment de les persones: Un pilar de l'acció comunitària és l'enfortiment de les persones des d'una perspectiva individual, grupal i col·lectiva. La identificació de les necessitats, el desenvolupament de la capacitat per millorar les condicions de vida i el canvi personal i social són condicions necessàries per a l'autogovern de la comunitat. La capacitat d'autoorganitzar-se millora significativament les capacitats dels individus i dels grups. L'organització de les persones, la gestió del conflicte i la recerca de recursos a disposició de la comunitat obren noves possibilitats d'acció i multipliquen resultats i beneficis. Individus, grups i comunitats forts proporcionaran el capital per a l'acció comunitària per afrontar noves realitats socials.
- La millora del benestar de vida de les persones: aquest n'és el principal objectiu. El que motivarà les persones a organitzar-se comunitàriament són les millores en el seu entorn quotidià. En aquest entorn sorgiran conflictes, que podran esdevenir oportunitats de millora i també es donaran experiències vitals significatives. Els processos comunitaris intervenen i creen els espais de relació que permeten viure aquestes experiències i assolir millores en les condicions de vida diària.
- La qualitat democràtica: la base de l'organització comunitària són els grups de persones que fan coses. La qualitat democràtica vol dir que es faran d'una determinada manera, sota el paraigua d'un sistema de valors. Processos i espais que permetin la inclusió de tothom, la participació en diferents nivells, el debat, la presa de decisions i en definitiva

que construeixin i reconstrueixin la societat de manera col·lectiva permetran a les persones ser el motor de canvi de la seva realitat.

4.4.6. Principis metodològics

Els principis que guien el servei són, tal com descriuen en el document creat pels professionals (2017):

- Enfocament centrat en la persona. Respectant i tenint en compte les individualitats de cadascú (el seu cicle de vida, la cultura, el gènere, la religió, la sexualitat, la nacionalitat, les capacitats, interessos...) i corresponsabilitzant a la persona entenent-la com a agent del seu propi canvi.
- Enfocament multidimensional. Per tal de ser conscients de la diversitat social, en la seva versió més àmplia, cal tenir una perspectiva integral de les situacions i de les persones que la conformen. Només a través d'aquesta visió integral es podrà tenir en compte a tothom en les actuacions que es desenvolupin.
- Treball en xarxa. La nostra tasca ens obliga a relacionar les nostres accions amb les de la resta de personal tècnic i agents de la ciutat i sovint, també de fora d'aquesta. Treballar en xarxa no només és col·laborar, sinó que implica pensar, actuar i avaluar conjuntament, compartint objectius, recursos i unint capacitats i esforços.
- Perspectiva educativa, de canvi i transformació social. Les actuacions que fem estan relacionades amb la promoció de la convivència i la restauració de les relacions entre els veïns. Cal oferir eines que proporcionin la gestió de conflictes i la prevenció i sensibilització a la població des d'una visió educativa i amb l'objectiu de transformar des de la mateixa persona el seu entorn més proper.
- Treball per processos de canvi. Aquest treball requereix d'una temporalitat que cal respectar i tenir en compte, tant pel que fa a canvis que esdevinguin en les mateixes persones com també en les modificacions físiques i del context que poden ajudar a la millora de la situació.

5. Marc pràctic

A continuació, en aquesta secció, es fa esment a tot allò relacionat amb la part pràctica d'aquesta investigació, és a dir, de quina manera s'ha dut a terme i com s'ha orientat. En primer lloc, s'exposa la metodologia de recerca utilitzada, fet que guia i orienta la investigació i els passos a seguir; seguidament també s'explica quin és el mètode que s'ha escollit per aplicar la metodologia i quines són les característiques que defineixen aquest. Seguidament, es descriuen els instruments i tècniques de recerca usades per obtenir la informació, la mostra de persones que s'ha escollit i com s'ha dut el treball de camp per tenir totes les dades necessàries. Finalment, es fa esment a tots aquells aspectes ètics que s'han contemplat, en com s'han recollit les dades i com aquestes s'han categoritzat i s'han analitzat, per tal de treure les conclusions necessàries.

5.1. Metodologia de recerca

La metodologia emprada per la recerca i l'obtenció de la informació que es vol recollir és mixta, és a dir, combina característiques tant de la metodologia quantitativa com de la qualitativa. Gadamer (2001) en aquest cas considera que els objectius que es persegueixen per part dels investigadors/es són la qüestió fonamental d'aquest mètode. Explicar és la qüestió pròpia de les investigacions quantitatives i comprendre és el que caracteritza les investigacions qualitatives.

Creswell (2018) classifica les metodologies mixtes en tres grans variables, com són:

- Procediments seqüencials. En aquest cas s'alternen les dues metodologies, recollint i analitzant les dades de manera seqüencial fins a aconseguir la interpretació de tota l'anàlisi.
- Procediments concurrents. Per aconseguir comprendre millor l'objecte d'estudi s'utilitza de manera simultània les dues metodologies.
- Procediments transformadors. S'utilitza el marc teòric per poder configurar el disseny de la recerca, tenint en compte tant les dades quantitatives com qualitatives.

En aquesta investigació, es durà a terme un procediment concurrent, pel fet que s'utilitzaran les dues metodologies, tant quantitativa com qualitativa de manera simultània, per tal de comprendre millor els objectius marcats a l'inici i poder triangular les dades de la manera més adient possible.

5.2. Mètode

El mètode que s'ha escollit per dur a terme aquesta investigació, i que pugui donar resposta als objectius marcats, és el d'estudi de cas. Aquest mètode, tal com (Cohen i Manion, 2002; Stake, 2005; Yin, 2009, citat per Rodríguez-Gómez (2017) no es caracteritza per ser qualitatiu, sinó que es pot abordar des de diferents perspectives, com poden ser l'holística, natural o metodologies mixtes. Tanmateix, Rodríguez, Gil, i García (1999, p. 92, citat per Rodríguez-Gómez (2017) defineixen l'estudi de cas com un procés d'indagació que es caracteritza per l'examen detallat, comprensiu, sistemàtic del cas objecte d'interès. En relació a aquesta recerca, el que es pretén amb aquest mètode és conèixer la realitat de les persones que formin part del Servei de Veïnatge i Convivència i analitzar quina és la seva situació, i com es treballa.

Stake (2005, citat pel mateix autor) classifica l'estudi de cas en tres grans blocs, que són:

- **Intrínsec.** El que es vol aconseguir és comprendre millor un cas en concret. S'escull el cas en concret perquè ens interessa per si mateix i no perquè representi algun problema o altres casos.
- **Instrumental.** S'estudia un cas en particular per aconseguir informació sobre un tema en concret o per reformular una afirmació. L'objectiu principal en aquest cas és comprendre un altre fenomen i no conèixer el cas en si, a diferència d'intrínsec.
- **Cas múltiple o col·lectiu.** En aquest cas, tal com indica el nom, s'estudien un grup de casos de manera conjunta per estudiar un fenomen determinat o una població.

En el cas d'aquesta recerca el tipus d'estudi de cas que es durà a terme és l'intrínsec, ja que el que es pretén és conèixer el cas d'una persona en concret que participi en el servei que s'està estudiant i saber quin impacte té en aquestes persones, quins punts de millora ha experimentat en participar en el servei, com s'ha sentit, si li ha resultat efectiu, entre altres.

Per conèixer millor quina és la manera adient per dur a terme un estudi de cas, cal conèixer quins són els seus objectius, per tal de no perdre de vista que és el que volem saber i de quina manera. Durán (2002, citat per Rodríguez-Duran (2017), defineix set objectius d'aquest mètode, els quals són, definir conceptes nous i relacions entre aquests, comprendre el que s'estudia des dels protagonistes, proporcionar informació del fenomen, confirmar allò que ja sabem, descobrir noves situacions, obtenir conclusions i analitzar un petit nombre de diversos fenòmens, situacions, individus, etc.

5.3. Instruments i tècniques de recerca

Al tractar-se d'una metodologia mixta, s'utilitzaran diversos instruments per recollir la informació necessària per respondre als objectius marcats. En relació a la recollida de les dades qualitatives, es farà a través de les entrevistes, tant a professionals de l'àmbit comunitari com polític i també a participants, a diferència dels qüestionaris orals que es realitzaran a gent del carrer, amb els quals es recolliran totes aquelles dades quantitatives.

Pel que fa a les dades qualitatives, en primer lloc, trobem l'entrevista, les quals es realitzaran a tres professionals del Consorci, dos dels quals treballen en el servei, a un membre de l'equip polític, que en aquest cas serà l'alcalde i a tres participants del servei. Tal com defineix Rodríguez-Gomez (2016) l'entrevista és una de les principals tècniques de la investigació qualitativa i que es basa en la comprensió i interpretació del que es diu i sentit per altres.

En el mateix article Rodríguez-Gomez (2016) cita a Corbetta (2003) que defineix l'entrevista com:

una conversación: «a) provocada por el entrevistador; b) dirigida a sujetos elegidos sobre la base de un plan de investigación; c) en número considerable; d) que tiene una finalidad de tipo cognoscitivo; e) guiada por el entrevistador, y f) sobre la base de un esquema flexible y no estandarizado de interrogación» (p. 368).

A més, l'autor afegeix que en la investigació social, l'objectiu principal de cada entrevista que es realitza és recollir informació d'un determinat objectiu d'estudi, a partir de la seva pròpia interpretació de la realitat. Gilham, 2005; Mason, 2002; Riba, (2009) defineixen les principals característiques d'aquesta tècnica, que són:

- És un procediment destinat a obtenir informació verbal.
- Suposa una dinàmica interactiva en què, bàsicament, l'entrevistador pregunta i l'entrevistat respon, possibilitant cert grau de «reajustament» (clarificació i exploració) en les preguntes i respostes, ja sigui cara a cara, telefònicament o en línia.
- Segueixen un estil relativament informal, que es podria definir com una «conversa amb propòsit explícit».
- Les preguntes o temes tractats a l'entrevista són oberts, de manera que l'entrevistat pugui oferir una resposta pròpia.
- L'objectiu no és contrastar idees, creences o supòsits, sinó aproximar-se i comprendre les idees, creences i supòsits de la persona entrevistada.

- Moltes entrevistes qualitatives es basen en el fet que el coneixement és situat i contextual i, per tant, la tasca de l'entrevistador és procurar generar el context adequat perquè aquest coneixement s'evidenciï.
- L'entrevistador utilitza tàctiques de persuasió per motivar l'entrevistat a respondre de manera adequada.
- L'entrevistador registra a diferents suports la informació obtinguda durant l'entrevista.

Per poder dur a terme aquesta investigació, s'utilitzaran les entrevistes de tipus semiestructurades, les quals Fàbregas, Meneses, Rodríguez-Gómez i Paré, (2016) les defineixen com a part d'un guió que és predominant per a la informació que es vol aconseguir en la recerca emprada. Per tant, les preguntes que es formularan en els participants són obertes, fet que aporta més flexibilitat i més varietat en les respostes que es recullen.

Finalment, fer esment als qüestionaris, la tècnica quantitativa que es realitzarà per fer una recollida de la informació més detalla i concreta. Fàbregues, Meneses, Rodríguez-Gómez i Paré (2016) defineixen el qüestionari com un instrument estàndard que utilitzem per a la recollida de dades durant el treball de camp i que podem recollir informació estructurada sobre una mostra de persones.

El que es pretén en aquesta recerca és realitzar qüestionaris orals i de caràcter més informal, per tal de recollir informació concreta i detallada del projecte del qual participen i poder tenir diferents perspectives. La idea principal és poder realitzar aquestes preguntes a peu de carrer, per tal de fer-ho més amè i detectar diferents persones que puguin aportar-nos informació diversa.

5.4. Mostra

Per dur a terme aquesta investigació, s'ha escollit una mostra de participants, la qual Fàbregas, Meneses, Rodríguez-Gómez i Paré (2016), la defineixen com *un subconjunto del número total de unidades definidas como población, en referencia a la cual estableceremos siempre nuestros resultados. Conocerla, y dar detalles sobre ella en nuestros informes, es fundamental para comprender las limitaciones inherentes a nuestras medidas y, especialmente, a las conclusiones que obtengamos de ellas.*

Per poder dur a terme aquesta recerca, s'han diferenciat dues mostres diferenciades, les quals ambdues estan relacionades amb el Projecte de Veïnatge i Convivència del CASG i també amb l'acció comunitària que aquest implica. En primer lloc, s'ha fet una tria de tres participants del projecte, que estan en actiu, per tal de poder conèixer com viuen aquest procés i quina és la seva experiència amb els i les professionals i com hi treballen. En segon lloc, també s'ha optat per tenir la mirada de gent del carrer, per tal de saber si coneixen el projecte o no i poder obtenir un punt de vista més extern, des del carrer. Finalment, s'ha escollit un grup de professionals els quals treballen de manera més o menys directa amb aquest projecte, i que, per tant coneixen com treballar des de l'acció comunitària.

Per tal d'aprofundir més en aquesta mostra, tot seguit es farà una descripció detallada de totes les persones que han volgut participar en aquesta recerca i el perquè i de quina manera han estat seleccionades.

En relació a els i les participants del servei, s'ha optat per escollir a tres persones que hi participen activament, els quals hi estan per raons diferenciades, i s'ha optat per realitzar-los una entrevista, per tal d'aprofundir en el projecte, en com treballen amb els i les professionals i quin impacte té amb aquests/es. Per una banda, trobem una dona de 58 anys, la qual és mestra i és presidenta de la seva comunitat de veïns i veïnes i fa temps que és participant d'aquest servei. D'altra banda, descobrim un home de 48 anys, el qual també fa temps que participa en el projecte i el qual és el president de la Mesquita del Barri de St. Miquel d'Olot. L'instrument que s'ha utilitzat per obtenir aquestes dades, ha estat una tècnica qualitativa, la qual és una entrevista en profunditat de manera estructurada. Finalment, la tercera entrevista realitzada es va fer a un home de 64 anys el qual es dedica a l'administració de finques, el qual porta la gestió de diverses comunitats de veïns i veïnes de la ciutat d'Olot. Atén principalment les problemàtiques que sorgeixen en el dia a dia en aquestes i coordina les diverses gestions que siguin necessàries.

D'altra banda, s'ha optat per realitzar qüestionaris, una tècnica quantitativa, a gent aleatòria del carrer. Aquests qüestionaris es van dur a terme a persones que passejaven, sortien dels blocs de pisos o estaven a la plaça del barri de St. Miquel d'Olot, un barri el qual és més probable que tinguin coneixement del servei o de la tasca que fan els i les professionals, ja que és un barri amb una alta participació i on es fan la gran part d'intervencions d'aquest servei. En aquest

cas, es va realitzar de manera aleatòria, és a dir, no planificada, a sis persones que van voler contestar el breu qüestionari.

Pel que fa a la mostra dels professionals, aquesta va ser una selecció indicada també, els i les quals van ser escollides per la seva pràctica professional i per la relació amb el servei i amb l'acció comunitària. En aquest cas es va utilitzar la tècnica de mostreig intencional, és a dir, s'han seleccionat tots aquells informats que considero que són clau sobre el meu objecte d'estudi. Per obtenir aquesta informació, es va utilitzar la tècnica qualitativa d'una entrevista estructurada. A continuació, es detalla en més profunditat el perfil de cada professional el qual s'ha entrevistat i els quals se'ls denominarà amb números, per tal de garantir el seu anonimats.

L'1 és una educadora social i psicopedagoga la qual actualment treballa com a coordinadora dels serveis d'atenció a la comunitat del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa. Ha treballat també com a educadora social dintre aquesta àrea del consorci.

El 2 és un economista i especialista en conflictes internacionals de 46 anys. Actualment, treballa com a tècnic comunitari al servei de Veïnatge i Convivència del CASG, el qual ja porta desenvolupant aquesta tasca durant 14 anys i va ser la persona, juntament amb altres, d'impulsar aquest projecte. Va estar treballant durant 10 anys en qüestions de conflictes internacionals. També fa de professor en el grau de Treball Social de la Universitat de Girona.

El 3 és un educador social de 55 anys, el qual sempre ha desenvolupat la tasca coneguda com educador de carrer. Va formar part molt de temps del servei de Veïnatge i Convivència i en l'actualitat desenvolupa la tasca d'educador social a serveis socials a l'àrea de promoció a les persones del CASG. Disposa d'un postgrau de salut mental col·lectiva en la Universitat Rovira i Virgili de Barcelona.

El 4 és l'actual alcalde d'Olot, de 57 anys, des de les eleccions municipals del 2019. Va llicenciar-se en filosofia a la Universitat Autònoma de Barcelona i va realitzar un màster en Direcció Pública a ESADE. Ha treballat com a professor de filosofia a la UNED i abans de ser alcalde va ser el regidor de Cultura, Educació i Benestar Social i Drets Civils, el qual coneix en profunditat la tasca que fa el CASG i el servei de Veïnatge i Convivència.

5.5. Treball de camp

Per poder dur a terme tot el treball de camp realitzat s'han tingut en compte les dues tècniques de recollida d'informació que s'han descrit anteriorment; les entrevistes estructurades i els qüestionaris. Aquest treball de camp s'ha dut a terme en espais molt diferenciats, segons la disponibilitat i qüestions personals o laborals de les persones que han participat en la recerca.

En un primer moment, quan es va presentar la proposta per dur a terme aquest treball i ja se'm va acceptar, vaig contactar amb la meua tutora de Pràctiques II, les quals les vaig realitzar al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa a l'àrea d'Atenció a la Comunitat i se'ls hi va mostrar un gran interès perquè ells poguessin formar part d'aquesta investigació i que em permetessin analitzar un dels seus serveis, com és Veïnatge i Convivència. A partir d'aquí va iniciar la meua recerca i el treball conjunt amb aquests professionals i participants.

Per una banda, el que s'ha realitzat han estat quatre entrevistes a professionals molt diversos vinculats o amb coneixement d'aquest servei. El contacte amb aquests ha estat molt fàcil, pel vincle que ja hi havia creat a l'haver realitzat les pràctiques en aquesta mateixa institució i va establir-se via WhatsApp. Cada una d'elles es va realitzar a un lloc i en un dia diferent, depenent de les necessitats i disponibilitat de cada un d'ells i elles, com ja he dit abans, però totes es van poder dur a terme dintre la segona quinzena de març.

Aquests/es professionals entrevistes, com es descriu a la mostra d'aquesta investigació, són diversos, els quals disposen dels següents perfils professionals:

- L'alcalde de la ciutat d'Olot. És alcalde des de les eleccions del 2019 i que anteriorment va ser regidor de Cultura, Educació i Benestar Social i Drets Civils i és per aquest motiu que coneix en profunditat la finalitat i els objectius que persegueix aquest servei i també les funcions i els rols que té cada professional dintre aquest.
- Tècnic comunitari que treballa al servei des dels seus inicis. És economista i expert en conflictes internacionals.
- Educador social que actualment desenvolupa les seves funcions a l'àrea de promoció de les persones dels Serveis Social del CASG. També va treballar com a educador social dintre aquest mateix servei, sobretot en la part de dinamització d'espai públic.
- Educadora social i psicopedagoga que actualment coordina l'àrea d'Atenció a la Comunitat del CASG. També ha treballat com a educadora social dintre aquest mateix servei.

D'altra banda, per poder conèixer com viuen i com perceben el servei les persones que hi participen, es va decidir realitzar tres entrevistes a participants molt diversos, independentment del motiu pel qual hi estiguessin. El contacte amb aquestes persones també ha estat molt facilitador, ja que el tècnic comunitari va posar-me amb ells i elles i van decidir participar en aquesta investigació, aportant el seu punt de vista i la seva vivència en aquest. Per disponibilitat i comoditat, aquestes entrevistes es van dur a terme a través de via telefònica. Aquestes persones són:

- Dona de 58 anys, la qual és mestra i és l'actual presidenta de la seva comunitat de veïns i veïnes.
- Home de 48 anys, president de la Mesquita del barri de Sant Miquel d'Olot.
- Home de 64 anys. Administrador de finques el qual treballa a Garrotxa Activa, una agència immobiliària especialitzada en el sector immobiliari a Olot.

Finalment, es va optar per realitzar qüestionaris breus, una tècnica quantitativa que permet en aquest cas, conèixer quin és l'abast del servei i quantes persones el coneixen, per tal de poder analitzar si la gent del carrer conèixer que es fa aquest treball amb les persones i amb les comunitats. Per poder dur a terme aquests qüestionaris, en ser aleatoris, no en vaig programar cap, és a dir, vaig anar a dos llocs estratègics del barri de Sant Miquel, barri on es concentra gran part d'aquest servei, i vaig procedir a fer les preguntes a persones aleatòries.

Per poder fer-ho, com ja he comentat, vaig col·locar-me a dos llocs estratègics del barri de St. Miquel d'Olot, a la plaça principal i a l'entrada dels "pisos verds", un bloc que pisos que es troba a prop d'aquesta localització i també ha participat de forma activa en el servei. Vaig fer aquesta recollida durant tres matins de la tercera setmana de març, on vaig poder fer un total de sis qüestionaris de persones que van voler participar en aquesta investigació, un cop van conèixer quina finalitat tenia i per què m'és de gran ajuda la seva participació.

5.6. Aspectes ètics

Per tal de poder dur a terme aquesta investigació i poder comptar amb la participació dels professionals i dels i les usuàries del servei, s'han hagut de tenir en compte diferents aspectes, entre els quals es troben els ètics. En tot moment, el primer contacte que es va fer amb les persones que han participat ha estat informar de què tracta aquesta recerca acadèmica, què es vol investigar i perquè és rellevant la seva participació.

En primer lloc, per poder comptar amb la participació de les persones que volem que col·laborin i aportin la seva experiència en aquesta investigació, és important informar de totes les dades que engloben aquesta recerca, com són el seu títol, quin és el nostre nom, el centre el qual estudiem i la institució amb la qual ha volgut contribuir en aquest procés. En segon lloc, també se'ls ha d'exposar quins són els objectius del TFG que s'està donant a terme i el perquè és important i beneficiosa la seva participació, deixant clar que en qualsevol moment pot deixar-la sense justificacions ni conseqüències. Finalment, se'ls garanteix en tot moment la protecció de les seves dades personals i professionals, és a dir, mantenir el seu anonimat en tot moment, sense mostrar el seu nom ni cap dada que se'ls pugui identificar en el llarg de tota la investigació.

Tanmateix, en aquest cas, no es va signar cap consentiment informat, sinó que es van pactar les qüestions que s'han anomenat anteriorment, de manera oral, tant en les entrevistes realitzades a professionals i a professionals, com amb els qüestionaris realitzats a la gent del carrer. Com també fer esment a què les entrevistes i qüestionaris realitzats van ser gravats de manera oral, amb el permís de les persones entrevistades, per tal de la millor comprensió i facilitat a l'hora de transcriure aquestes entrevistes i qüestionaris.

Per acabar, fer esment a què es va acordar amb els professionals del Consorci, un cop els hi vaig fer la proposta de treballar conjuntament, de què un cop acabat aquest TFG se'ls hi entregaria una còpia, per tal que puguin veure quina anàlisi s'ha fet de la seva tasca professional i del servei del qual coordinen.

5.7. Recollida de dades

Per poder fer la recollida de dades, s'han utilitzat dues tècniques diferenciades, com ja s'ha exposat anteriorment, com són les entrevistes semiestructurades i els qüestionaris. Per poder recollir totes les dades i informació que se m'ha proporcionat s'ha optat per transcriure literalment el que s'ha extret amb aquests dos instruments.

En relació a les entrevistes, el que s'ha dut a terme un cop fetes, ha estat fer la transcripció literal⁹ d'aquestes, amb l'ajuda de les anotacions que es van dur a terme en fer-les i també a la gravació de la veu de la persona entrevistada. Un cop aquestes han estat transcrites, el que s'ha realitzat ha estat establir cinc categories diferenciades per tal de poder categoritzar i recollir de manera més endreçada la informació que s'ha obtingut. Les categories amb les quals s'han organitzat les dades es presenten en el següent punt.

Pel que fa a els qüestionaris realitzats, s'ha utilitzat el mateix mètode que les entrevistes, és a dir, s'ha dut a terme la transcripció¹⁰ de la informació que van proporcionar les sis persones a les quals se'ls hi va realitzar i s'ha dut a terme amb l'ajuda de les gravacions de veu que es van fer en el seu moment. En aquest cas, per organitzar aquesta informació, s'han utilitzat les mateixes categories establertes que per les entrevistes, les quals es veuen reflectides en el següent apartat.

5.8. Categorització

A fi de poder dur a terme l'anàlisi de totes les dades i informació recollida, aquesta ha estat categoritzada a partir de la informació que s'ha obtingut de les entrevistes i qüestionaris realitzats. Per poder fer aquesta categorització, el primer que s'ha fet és establir cinc categories principals, per tal de poder recollir i organitzar les dades en diferents temàtiques d'interès, per tal de donar resposta als objectius que regeixen aquesta investigació.

Les categories que s'han utilitzat per realitzar aquesta taula de categorització, se'ls hi ha assignat un color diferent, per tal de diferenciar de manera més clara la informació analitzada i s'ha creat una taula per a cada categoria. Els temes que s'han analitzat i els motius pel qual s'han escollit aquests i no uns altres, són:

⁹ Vegeu Annex 2

¹⁰ Vegeu Annex 3

- **Acció comunitària:** Tot aquell conjunt d'accions socials que es produeixen dintre el marc d'una comunitat i que són desenvolupades per diverses persones i que fan referència a espais, contextos i escenaris compartits per totes les persones que viuen en comunitat.
- **Participació:** Tots aquells processos participatius que són clau pel desenvolupament de l'acció comunitària, ja que sense aquests no hi haurà canvis reals i el que es vol és que les decisions que es prenguin han de ser conjuntes.
- **Treball en xarxa:** Acció de col·laboració on intervenen dos o més professionals els quals estableixen una relació a partir d'un cas en concret i que permet que es pugui treballar de manera conjunta per a la millora de les accions.
- **Empoderament:** Procés pel qual les persones, com a subjectes de l'acció social, educativa i comunitària, desenvolupen la seva capacitat de controlar la seva pròpia vida, de ser autònomes, de prendre decisions per si mateixes i on es desenvolupen les habilitats i capacitats de les persones per afrontar els conflictes.
- **Rol del professional:** Tasca i rol que desenvolupen els professionals de l'acció comunitària, en aquest cas es fa referència als educadors i educadores socials.
- **Cohesió social:** Resultat de totes les forces socials que actuen sobre l'individu per possibilitar l'existència, l'estabilitat i la continuïtat del grup com a tal, fet que afavoreix en la convivència dels membres.

5.9. Anàlisi de dades

Per tal de poder fer un anàlisi exhaustiu i profund de les dades recollides, a través de les tècniques de recollida d'informació, com són les entrevistes i els qüestionaris breus, s'analitzarà la informació a mitjançant les categories que s'han estipulat per fer la categorització; per tal de comprendre millor què és el que s'ha analitzat en cada bloc.

Categoria 1 – ACCIÓ COMUNITÀRIA

L'acció comunitària ha estat el principal bloc que ha guiat aquesta recerca i que és important destacar què és el que pensen i com la perceben els i les professionals i les persones participants del projecte.

En aquest cas, el que més destaquen els i les professionals vinculats en aquesta metodologia, és que l'acció comunitària va més enllà d'una metodologia, ja que l'entenen com un procés i una mirada que implica proximitat amb les persones que hi estan vinculades, permetent crear un vincle amb aquestes i poder transformar els contextos i els entorns, dels quals aquestes persones en formen part. A més, aquests afirmen que l'acció comunitària ha d'implicar un anàlisi constant de les necessitats d'aquestes persones que viuen en comunitat, és a dir, diagnosticar que és el que necessita cada comunitat i que això es pugui veure reflectit ens els barris i en les ciutats.

Els espais i els contextos són uns dels punts forts que destaquen aquestes persones que estan vinculades a l'acció comunitària, ja que reforcen la idea en què aquesta metodologia ha d'estar molt present i hi ha d'incidir, per tal de decidir de manera conjunta com aquests espais de tots i totes es configuren i que afavoreixen en la relació i el vincle entre les persones. Aquest fet també passa per intentar transformar els entorns, empoderar els grups, donant poder a les comunitats i podent-les acompanyar en com incideixen en aquests contextos, tal com destaca el tècnic comunitari en l'entrevista realitzada.

Un altre fet clau que es destaca de l'acció comunitària, i que també en fa referència el tècnic comunitari del servei en qüestió és:

L'acció comunitària s'ha de desvincular d'una professió. Lo comunitari és algu transversal, de tots i totes i que s'ha de construir des de les persones i això no passa per professionalitzar-se en accés amb un col·lectiu determinat. (pp. 40, Annexos 4)

Aquesta és una idea la qual m'ha fet reflexionar molt i que en cap cas, he pogut observar que els referents teòrics anomenats en aquesta recerca, en fessin referència i per aquest fet em va cridar l'atenció. És important que els processos que es duiguin a terme des de l'acció comunitària es facin i sorgeixin des de les persones i si és necessari, amb l'acompanyament d'un professional, però aquest professional pot pertànyer a qualsevol àmbit, sempre hi haurà algú que tingui coneixement sobre aquesta metodologia.

La coordinadora del servei de Veïnatge i Convivència, també connecta aquesta idea, fent referència a què la figura que hi treballi ha de tenir uns coneixements i una formació més enllà de l'educació formal, com podria ser tenir un grau universitari, sinó que també aquesta persona ha de tenir els coneixements i les habilitats d'aquella educació més informal i també sobre els processos de la vida. Per tant, pel que han donat a conèixer aquests dos professionals, les persones que treballen des de l'acció comunitària no només han de ser experts en l'àmbit més formal i pertànyer en un col·lectiu professional molt en concret, sinó que s'ha d'aplicar des de persones amb altres qualitats i que puguin engegar processos comunitaris.

Les relacions entre les persones i una convivència sana entre aquestes és una altra de les qüestions que en destaquen els professionals i que aquest tipus de serveis és el que vol aconseguir. Les accions que es duen a terme, la gran majoria, són per reforçar, millorar o recuperar de nou les relacions entre les persones que viuen en comunitat, com podria ser un bloc de pisos, que es on es duen a terme la majoria d'accions. Tal com ens anomenen, si la convivència i les relacions entre el veïnatge són bones i es crea una xarxa veïnal reforçada i que s'actua de manera col·lectiva, són fets que es veuen reflectits als barris i a la ciutats, fent que l'harmonia d'aquests millori i es deixi de banda l'individualització.

Fer referència, en aquest cas, la idea que l'alcalde d'Olot va voler destacar en l'entrevista realitzada on anomenava:

A vegades són invisibles perquè són poc estridents, són poc visibles i jo crec que tindriem un tipus de ciutat diferent sinó tinguéssim aquest tipus de projectes en funcionament. (pp. 42, Annexos 4)

Aquesta idea va connectada amb el fet de que si les millores en les comunitats de veïns són favorables són fets que es veuen reflexes en els barris i ciutats, i tal com indica l'alcalde, aquestes accions comunitàries, que a vegades la gran majoria de població no coneix, són les

que aconseguen una tranquil·litat i una harmonia en els barris, ciutats o pobles que en gran part passa desapercebuda, pel fet de que és una acció positiva.

Pels participants del servei entrevistats, l'acció comunitària, és en gran part, ajudar a les persones i evitar que apareguin conflictes o reparar els que ja són existents entre els convivents. Aquestes destaquen, cada una fent referència a l'experiència que ha viscut dintre el servei, que l'acció comunitària és una forma i un conjunt d'accions que ajuden a millorar les relacions dintre les comunitats veïnals o dintre una organització de persones, com pot ser la mesquita.

En aquest cas, a banda d'incidir en temes més relacionals i de convivència dintre el bloc, els participants destaquen que també reben l'acompanyament, o l'ajuda, tal com ells la descriuen, en temes més burocràtics o de tràmits que implica una comunitat veïnal. Pel fet que una de les principals tasques dels professionals un cop arriben en una comunitat, és constituir aquesta, per tal de tenir més facilitat d'autoorganització i altres qüestions més legals.

Per concloure aquesta categoria, destacar en que tots els i les professionals coincideixen bastant en què l'acció comunitària va molt més enllà d'una metodologia de treball, sinó que consideren que és una mirada, un procés, que incideix i acompanya a les persones per empoderar-les i això passa per tenir una proximitat amb les persones i poder crear un vincle, que els ajudi a treballar de manera conjunta i millorar els contextos en que aquestes viuen. En canvi, els participants entrevistats, tendeixen en creure que l'acció comunitària significa ajuda a les persones en tenir unes relacions sanes i en evitar els conflictes entre aquestes. En part és una de les funcions que desenvolupen i considero que els participants tenen la perspectiva i la visió des de la seva pròpia experiència i no segurament no coneixent tot el que implica el concepte d'acció comunitària.

Categoria 2 - PARTICIPACIÓ

La participació, tal com l'entén Marchioni (1999) i que es troba referenciat en el marc teòric d'aquesta recerca, són aquells processos que sense la participació de tots els individus que formen part de la comunitat, no poden produir-se canvis reals, ja que no es podran prendre decisions conjuntes i aquestes passaran a ser decisions dels professionals externs.

Els i les professionals entrevistades consideren que aquest és un projecte d'alta participació i que està molt ben valorat, pel fet de que genera canvis de millora i positius en els processos de les persones i comunitats. A més, el que intenta és que les persones implicades hi participin de

manera activa i aconseguir que les comunitats i els individus es responsabilitzin de les accions que es duen a terme i també de les decisions que es prenen. Aquestes decisions sempre s'han de prendre a través d'un processus democràtic, és a dir, que totes les persones implicades puguin formar-ne part.

Aquesta participació, tal com el tècnic comunitari comenta, aconsegueix que comunitats que estaven molt degradades, hagin aconseguit millorar-les des de l'autoorganització i la participació de tots els veïns i veïnes, duent a terme accions com pintar l'escala, netejar les zones comunes, etc. Aquests espais cuidats i que han estat creats o reformats per a tota la comunitat, afavoreixen la participació de tothom i fa que tothom pugui sentir la seva comunitat de veïnal com a seva i es responsabilitzi de cuidar aquest espai.

La coordinadora del servei, en aquest cas, fa referència a la participació i en l'impacte que té en les persones va més enllà de la comunitat, sinó que també ajuda a observar el que preocupa, com es poden resoldre els conflictes, etc. de la resta de persones. Això té un impacte positiu en la salut física i mental de les persones convivents i això porta a voler participar de manera més activa i conèixer les persones les quals formen part de la mateixa comunitat. Connectar també aquesta idea amb la que l'alcalde fa referència, el qual exposa que aquesta participació en un servei com aquest, ajuda a tenir una ciutat tranquil·la, on la gent sap relacionar-se i conviure. Aquest és un dels afectes que els processos participatius aconsegueix.

Els participants i la gent del carrer, la qual se'ls hi van fer qüestionaris breus, en aquest cas, entenen la participació com a treballar de manera conjunta per a millorar les relacions, i per tal d'acompanyar a les persones que potser no tenen coneixements de resolució de conflictes o de convivència veïnal. Engregar processos participatius també influeix en la formació de les persones.

D'altres també fan referència que al participar en aquest servei ha fet que les persones puguin compartir espais comuns sense necessitat de conflictes i que es puguin aconseguir objectius de manera conjunta, és a dir, anar tots a una per aconseguir que els espais comuns i les relacions millorin, tenint en compte les cultures, les tradicions i les necessitats de cada persona i poder adequar aquests processos participatius a cada persona i també a cada comunitat diferents.

Finalment, afegir, com s'ha pogut observar, que la participació és primordial per treballar des de l'acció comunitària, ja que sense la participació dels individus i col·lectius no es poden dur a terme accions per a la millora dels contextos i les relacions. Són processos que s'han

d'engegar des de les pròpies persones i són aquestes les encarregades de tirar-ho endavant, i per tant, sense participació no podem aplicar els principis de l'acció comunitària.

Categoria 3 – TREBALL EN XARXA

El treball en xarxa s'entén com a tot el conjunt d'accions desenvolupades per un conjunt de professionals de diverses disciplines i àmbits, tal com entenen Llerena i Úcar (2006). Aquest és un dels fets clau que defineix amb precisió què és l'acció comunitària.

Tal com anomenen els professionals que en formen part del servei, de manera més directe o indirecte, per poder tirar endavant un servei que està regit per l'acció comunitària, és imprescindible que hi hagin diferents agents implicats, per tal de treballar de manera conjunta i establir una xarxa de serveis i recursos per donar respostes a les necessitats dels participants. Aquest treball conjunt ha d'estar regit per anar tots a una, és a dir, treballar de manera coordinada per tal de treballar en la mateixa línia i amb els mateixos objectius, per evitar situacions que poden crear confusions a la persona participant.

En l'acció comunitària i en un servei com aquest, que forma part de l'administració pública, és important, a banda de tenir una bona xarxa de serveis i recursos amb diferents professionals, tenir una bona coordinació i anar a la mateixa línia que els polítics. Aquest fet va ser destacar per diversos professionals, pel fet que és a nivell polític on es decideixen en quines línies es vol treballar i és important pactar aquestes per fer un treball conjunt. Aquesta qüestió és molt important tenir-la present durant el dia a dia com a professional, pel fet de que cada vegada s'enfronten a casos i situacions més complexes, i sense una bona xarxa de serveis i recursos i un treball conjunt a nivell polític, serà de gran complexitat arribar a fer un bon acompanyament a les persones i a la comunitat.

L'alcalde, en aquesta categoria, va voler incidir i va donar importància a la tasca que fa la política municipal, un agent que és important en servei com aquests, per tal de detectar necessitats o situacions de conflicte i malestar. En aquest cas, feia referència que és important treballar en la mateixa línia amb els professionals del consorci i aquests agents, pel fet de que en moltes ocasions són els primers d'arribar quan apareix un conflicte i sinó es treballa amb els mateixos objectius per aquests casos no es podrà fer una bona intervenció educativa o de mediació comunitària.

En aquest cas, els participants del projecte, van voler fer referència a com ells i elles havien conegut el servei i com es van anar teixint les aliances per fer front a les seves necessitats o a les de la comunitat que formen part. Es fa referència, en gran part, del treball amb l'Ajuntament d'Olot i l'oficina d'habitatge, dos organismes públics que incideixen molt en temes comunitaris, fet imprescindible per a la detecció de necessitats i que aquests puguin teixir aliances amb el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i és aquí on el servei de Veïnatge i Convivència apareix, si és necessari.

Tal com anomena Muñoz (2009), el treball en xarxa s'ha tornat imprescindible per a l'acció comunitària, però també per a qualsevol acció que es desenvolupin intervencions socials. Aquest treball en xarxa afavoreix en l'aprenentatge de la manera en la que hem de treballar en equip, l'adaptació dels recursos a les necessitats i demandes de les persones i en el treball afectiu.

Com s'ha pogut veure reflectit, tant en els professionals com en els participants, el treball en xarxa és imprescindible per donar resposta a les necessitats de cada persona i col·lectiu i també imprescindible per les tasques que desenvolupen els professionals, ja que un sol professional d'un servei en concret no pot donar resposta a les necessitats i no pot oferir de manera equitativa el que les comunitats necessiten.

Categoria 4 – EMPODERAMENT

L'empoderament, no és una qüestió que es demanes de manera directe en les entrevistes i qüestionaris realitzats, sinó que va sorgir a causa de la integració d'aquest concepte en l'acció comunitària que ja tenen les persones i els professionals. Aquest concepte Llerena, Parcreisa i Úcar (2009), el defineixen com l'adquisició de competències socioculturals que adquireixen les persones i les comunitats per participar en les dinàmiques de poder que es desenvolupen en la vida social.

La idea principal que tenen els i les professionals entrevistades envers l'empoderament és que els protagonistes d'aquests processos sempre han de ser els altres i no el professional. Quan parlem de procés, i no d'intervenció, és quan les accions que es desenvolupen són decidides de manera conjunta, professionals i participants. Per aconseguir que les persones s'empoderin és imprescindible partir d'aquesta idea, de que són ells i elles són els protagonistes dels seus processos i sense això no podrem aconseguir aquest empoderament que tothom necessita.

El que aconseguix l'empoderament, tal com s'exposa en les entrevistes, és afavorir a que es creïn espais on les persones puguin compartir les seves necessitats i mancances personals i que aquestes passin a ser col·lectives, des de les petites accions i creant petits canvis, afavorint el diàleg i el debat de com ens agradaria viure en comunitat i què podem fer per canviar allò que no ens agrada.

L'autonomia i l'aprenentatge per resoldre de manera autònoma els conflictes, és un altre dels aspectes claus que transmeten els professionals, per tal de generar oportunitats i que aquestes persones puguin transformar la seva visió en com ens podem relacionar amb els altres i afavorir a que sorgeixin de les pròpies persones i comunitats, iniciatives que portin a l'autoorganització d'aquestes.

A banda de donar autonomia a les persones per prendre les seves pròpies decisions en els seus processos individuals i comunitaris, empoderar a les persones també significa escoltar i respectar les seves idees i creences com a professionals, és a dir, per molt que es cregui com a expert que les decisions que es prenen poden ser errònies, la nostra responsabilitat com a agents és respectar-ho i sobretot no jutjar-ho ni posar-ho en qüestió.

M'agradaria destacar, la idea que la coordinadora del servei destaca en relació l'empoderament de les persones:

Si tenim habitatges dignes i en bon estat després és més fàcil demanar a la gent que estigui millor i això és l'eix central del servei, que si aconseguim relacions més sanes també aconseguirem que la gent estigui en menys situacions d'exclusió, de pobresa amb l'ajuda de les administracions. (pp. 67, Annexos 4)

Aquest fet és molt important tenir-lo en compte alhora de treballar en persones des de l'acció comunitària, ja que moltes vegades no recau tota la responsabilitat en l'individu de voler responsabilitzar-se i empoderar-se, sinó que si tenim espais i contextos molt degradats, que no potencien les qualitats de les persones, és difícil que aquestes s'empoderin en un entorn molt poc digne, on les necessitats bàsiques de cadascú no estan cobertes. Com a professionals és important saber quin és el context de la persona i des d'aquí decidir quines són les accions a desenvolupar s'adeqüen més a les mancances que pateix.

El que perceben els participants i la gent del carrer en relació l'empoderament fan referència a aquest com al conjunt de decisions que es pacten de manera conjunta, donant espai als

participants per tal de que puguin opinar i donar el seu punt de vista; potenciant l'autoorganització per poder fer front a les problemàtiques que sorgeixen dintre una comunitat de veïns i veïnes, respectant la resolució de conflictes que s'hagi acordat. Els professionals en aquest cas poden acompanyar o guiar aquestes persones a prendre les decisions o fer front a les situacions que se'ls hi presenta però mai condicionar en les decisions que es prenen ni molt menys decidir en nom seu.

Finalment, el que afegeixen aquestes persones participants és que el que permet i el que aconseguix l'empoderament d'aquestes és que redueixi la conflictivitat i les discrepàncies entre veïns, ja que es potencia la resolució de conflictes sense la necessitat de la figura professional.

Categoria 5 – ROL DEL PROFESSIONAL

En aquesta categoria es fa referència quin és el rol del professional que treballa en l'acció comunitària, posant en qüestió, en aquest cas, la figura de l'educador i educadora social en aquest àmbit.

L'educador social entrevistat, ens defineix la seva tasca professional, com a professional que intervé a través de les necessitats de les persones, acompanyant-les sempre que sigui necessari i que aquestes ho demanin. Aquesta idea es fonamental per entendre en què consisteix la tasca d'un educador/a social comunitari, ja que sovint creiem necessari intervenir quan la persona o la comunitat no està preparada i això implica imposar-los què és el que han de fer i no es dona oportunitat de canvi ni d'autonomia d'aquestes.

Una altra de les funcions principals d'aquests educadors/es és donar un punt de vista i fer entendre el conflicte diferent a la de com ho veuen les persones implicades en aquell moment; idea que es pot connectar amb el que Andreu (2006) entén que el paper de l'educador/a social és saber facilitar que les persones i comunitats busquin i recuperin per si mateixes els recursos que necessiten i desenvolupar es capacitats que tenen. Són els professionals els encarregats de potenciar les habilitats de cadascú.

Una altra qüestió que va aparèixer en les entrevistes és que l'educadora social és el perfil professional que més encaixa en aquesta metodologia de treball, pel fet que acompanya a les persones des del respecte, l'empatia i la no invasió dels espais personals. Tanmateix, aquests

professionals també estan en constant procés de pensar quin tipus de relacions es generen en els espais perquè tinguin cura com s'enfronten i es resolen els conflictes.

A més, es destaca que l'educadora social en l'acció comunitària ha d'estar en procés constant de formació i de reciclatge, ja que cada vegada aquests fan fronts a situacions complexes i diverses i és important conèixer quines són les tradicions, costums i maneres de viure de cada col·lectiu i així poder fer una intervenció educativa de manera equitativa.

En relació el rol del professional, els participants del projecte, defineixen el seu rol com ajudar a les persones perquè hi hagi una millora en la convivència dels individus i evitar el conflicte entre aquests. A més, va sortir la idea de que com a professionals com aquests en són necessaris més, ja que atenen a un alt volum de persones i es difícil dur a terme aquesta tasca sense més recursos humans, que puguin tenir una continuïtat amb les accions que desenvolupen.

També es destaca que aquests professionals afavoreixen a que les persones puguin treballar de manera conjunta i cohesionada i puguin autoorganitzar-se, vetllant per a la convivència i l'entorn d'aquests. La part de prevenció també és una de les tasques principals que desenvolupa el professional de l'acció comunitària, per tal de dissenyar accions i intervencions que evitin l'esclat del conflicte entre veïns.

Finalment, destacar la valoració positiva que fan tots els participants entrevistats i a les persones del carrer que se'ls hi va fer qüestionaris, les quals valoren de manera molt positiva el rol i les tasques que desenvolupen aquests professionals, ja que consideren que els hi ha estat de gran ajuda la seva presència i el seu acompanyament. En són conscients de que el rol que aquests assumeixen és complicat, ja que no tot està en les seves mans i no disposen de tots els recursos que són necessaris per fer un acompanyament valuós a una comunitat.

Categoria 6 – COHESIÓ SOCIAL

Per últim, trobem la cohesió social, una categoria que va demanar-se a la gent del carrer que se'ls hi va fer el qüestionari, ja que a les altres persones que es va entrevistar ja va sortir aquest tema de manera més indirecte i coneixent pel servei que és el que aquesta significa.

A grans trets, aquestes persones, consideren que la cohesió social afavoreix que les persones estiguin més unides i puguin desenvolupar accions de manera conjunta, ajuda a que un barri estigui cohesionat el fet de que els seus habitants si sentin a gust i sobretot no discriminats i

exclosos. El que han exposat les persones les qual se'ls hi ha realitzat els qüestionaris fan referència a que la cohesió social afavoreix a que la gent no es discuteixi tant i pugui lluitar pel mateix objectiu i tenir les mateixes preocupacions, per tal d'arribar a acords mutus i conjunts.

6. Conclusions

En aquest últim apartat, el que es vol desenvolupar són les conclusions en relació les preguntes de recerca plantejades, els objectius que es van descriure en un inici i la hipòtesi preconcebuda, per tal de poder conèixer com es desenvolupa i quin rol té la figura de l'educador i educadora social en l'acció comunitària; analitzant el servei de Veïnatge i Convivència del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

Per poder desenvolupar aquest Treball Final de Grau, des d'un inici es van plantejar tres preguntes, les quals amb el desenvolupament d'aquest s'han pogut respondre amb més o menys certesa. Aquestes qüestions fan referència a:

Com valoren i perceben les persones que participen en el projecte la figura de l'Educador/a Social?

Quins són els impactes en les persones en participar en aquest projecte?

Quin és el rol de l'educador i educadora social en l'àmbit d'acció comunitària?

En relació a aquestes preguntes, les quals han guiat aquesta recerca, es va plantejar l'objectiu general que es volia assolir en la realització d'aquesta, al qual fa referència a comprendre si la figura de l'educador/a social és un professional imprescindible per treballar amb persones que s'acompanyen des de l'acció comunitària.

Aquest objectiu principal s'ha complert i s'ha anat validant en la realització d'aquest treball, ja que amb tota informació teòrica recollida i la informació extreta, tant dels professionals com dels participants, s'ha pogut comprendre que aquesta figura professional és imprescindible en les accions comunitàries.

L'educador i l'educadora social és un professional imprescindible per desenvolupar processos comunitaris, tal com s'ha pogut observar mitjançant les tècniques de recollida d'informació, les quals ens han definit com haurien de ser aquests professionals en aquest àmbit, quin és el rol que assumeixen i de quina manera han d'intervenir amb les persones i les comunitats. A grans trets, i que es creu que és el que es te preconcebut, el que han exposat aquestes persones entrevistades ha estat que aquest és un professional que treballa a partir de les necessitats de les persones i que treballa amb els participants i les comunitats a través del vincle i de la proximitat amb aquestes.

Pel que fa a els objectius específics, que es van plantejar també a l'inici d'aquesta recerca, s'aborden i s'han donat resposta.

El primer objectiu específic fa referència en **identificar quines són les característiques principals per les quals es regeix l'acció comunitària i la seva intervenció**. Objectiu molt important per tal de poder assolir l'objectiu principal d'aquesta recerca, ja que sense conèixer què és l'acció comunitària i com es regeix és difícil poder complir els altres objectius.

L'acció comunitària, pel que s'ha pogut recollir, va molt més enllà d'una metodologia de treball, si no que es defineix com una mirada i una manera d'entendre els contextos en els quals vivim i formem part, ja sigui a nivell de veïnatge o a nivell de barri o ciutat. El que els i les professionals entrevistats van anomenar és que aquest conjunt d'iniciatives comunitàries són una via per tal de poder transformar i empoderar a les persones i als col·lectius, i poder-les acompanyar en els seus processos de canvi.

Tanmateix, en relació a l'acció comunitària, és important treballar des de la proximitat amb les persones i amb el vincle efectiu que s'estableix, ja que sense aquest, tal com anomenen els professionals entrevistats, és difícil engegar processos en els quals les persones puguin sentir-se participants i puguin prendre consciència de la importància de sentir-se un i una més dintre la seva comunitat i el seu entorn. A més, aquesta, ha de tenir una mirada educativa, per tal de poder promoure el canvi i proporcionar coneixements i formació a les persones de com poder viure amb comunitat i poder fer-ho d'una manera sana, més enllà de tots els coneixements que pugui tenir cadascú en relació a l'educació formal.

El segon objectiu específic consisteix a **conèixer quines són les funcions principals dels Educadors/es Social dintre l'àmbit de l'acció comunitària**. Aquest objectiu s'ha pogut respondre mitjançant les entrevistes a professional i també als participants del servei, els quals han pogut proporcionar el seu punt de vista en relació a les funcions que desenvolupa aquest professional.

Aquests i aquestes professionals de l'àmbit comunitari es defineixen, en aquest cas, com a tècnics que treballen en les comunitats veïnals i en l'espai públic que el que pretenen és treballar i acompanyar a les persones, per tal de tractar les relacions disfuncionals o trencades, tenint en compte sempre el context d'aquesta i l'entorn que l'envolta. Aquest acompanyament sempre s'ha de dur a terme en funció de les necessitats de cada persona i comunitat i sempre que aquestes ho demanin i acceptin aquest acompanyament per part dels experts. Això és un fet

clau que un educador/a social en l'àmbit comunitari ha de tenir molt en compte, ja que si no hi ha voluntat i motivació per part dels participants per poder transformar i canviar la realitat en la qual viuen, aquest canvi no serà possible.

A més, aquest/a professional té la funció de generar espais de reflexió i de cura, per tal de poder acompanyar a les persones des d'una posició de respecte, empatia i de deixar fer, en el sentit que són les mateixes persones que han de prendre les decisions que elles considerin oportunes. És important incidir en aquest rol que assumeixen de generar espais de reflexió i cura, ja que, tal com anomenen a les entrevistes, sovint els processos comunitaris aborden i poden donar resposta a necessitats o neguits individuals que ajuden a les persones a voler transformar la realitat la qual estan vivint. Aquestes accions poden portar a reflexió o simplement al buidatge del malestar que pateixen aquestes que segurament el que necessiten és conèixer que hi ha gent que es troba en la mateixa situació i això ja porta cap a una cura emocional.

Els i les participants, en relació a les funcions del professional, defineixen la seva tasca com ajudar a les persones que viuen comunitat per intentar incidir i fer reflexionar als convivents com podent canviar i/o millorar les relacions que s'estableixen i el clima que hi ha dintre una comunitat. En aquest cas, aquests participants posant èmfasi en el fet que amb la intervenció d'aquests professionals han millorat les seves relacions amb el veïnatge i el que desenvolupen és intentar ajudar-los per mediar els conflictes que sorgeixen i perquè aquestes treballin de manera conjunta i coordinada; promovent processos que sorgeixin des de l'autoorganització.

Pel que fa a el tercer objectiu específic, **analitzar i comprendre el projecte de Veïnatge i Convivència del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i detectar els seus punts forts i febles**. S'ha pogut observar al llarg de la investigació que aquest objectiu també ha estat completat, ja que tant els professionals com els participants han pogut aportar quina és la seva percepció i valoració en relació a aquest servei.

A grans trets, per la informació que s'ha pogut recollir, aquest és un servei el qual acompanya a les comunitats de veïns i veïnes per tal de millorar o crear relacions funcionals, basades en el respecte mutu. S'ha pogut comprendre que es treballa a través de la metodologia d'acció comunitària, tal com s'ha comentat anteriorment, i que aquest servei engloba les comunitats de veïns i veïnes de la Garrotxa i també incidir en els espais públics d'aquesta, per tal que aquests millorin.

Tanmateix, s'han pogut detectar els punts forts i febles d'aquest servei, des de la perspectiva i visió dels professionals i participants entrevistats. En relació a els punts forts, destacar que aquest és un servei que ha incidit molt en la millora de les relacions i la convivència dintre les comunitats veïnals, duent a terme accions conjuntes per tal de promoure la participació dels convivents i l'empoderament d'aquests, per aconseguir l'autoorganització. Els i les participants en aquest cas el tenen molt ben valorat i en les entrevistes i qüestionaris exposen que aquest ha estat de gran ajuda dintre les comunitats on viuen i que han afavorit en les relacions entre veïns i veïnes i en el bon funcionament d'aquestes.

Aquest és un fet que els professionals també hi van fer referència en les respectives entrevistes, ja que anomenaven que aquest és un servei que està molt ben valorat, per part de les persones participants i també per part d'altres entitats i recursos que hi treballen de manera enxarxada. Destacar que a nivell polític, tal com l'alcalde va anomenar, és un projecte que es té molt en compte a nivell econòmic i a nivell d'intervenció, ja que sempre es volen ampliar els recursos dels quals disposa per atendre al màxim de persones i comunitats possibles.

Com a punts febles d'aquest, val a dir que tant els participants com els professionals han estat en la mateixa línia a l'hora d'anomenar-los. El principal punt feble és la manca de professionals en relació a l'alt nombre de persones que s'atenen, és a dir, el servei consta de tres professionals i s'acompanyen a moltes comunitats, no només d'Olot, sinó que també de la comarca de la Garrotxa. És difícil tenir un seguiment i una continuïtat amb aquestes amb tant pocs professionals i això sovint dificulta les intervencions i fan que s'allarguin en el temps. Recentment, s'ha incorporat la figura d'integradora social la qual es pretén que sigui aquesta qui pugui tenir un seguiment més constant amb les persones i que el tècnic o tècnica pugui centrar-se en les accions comunitàries a desenvolupar.

A més, es va fer menció al fet de la constant formació dels professionals i del coneixement que han de tenir, ja que cada vegada aquests/es s'enfronten a situacions més complexes i cronificades en el temps, i això obliga a tenir una capacitat d'adaptació i de reacció bastant elevada. Tanmateix, s'exposa el fet que en les comunitats cada vegada hi conviuen persones més diverses, amb cultures, costums i necessitats molt diferenciades i això també dificulta la tasca del professional per adaptar les formes de viure de cadascú en una manera unificada, fet pel qual aquest necessita més formació i reciclar-se de manera constant.

Finalment, l'últim objectiu específic anomenat fa referència a **comprendre com interactuen els educands i educandes en relació amb la tasca professional dels Educadors/es Socials.**

Anomenar que pel que s'ha pogut recollir amb la informació proporcionada, la interacció entre els educands i educandes i la tasca professional d'aquests, és molt positiva, ja que els i les participants amb els qüestionaris i entrevistes realitzades anomenen que les interaccions que s'estableixen entre aquests es basen, sobretot, en relacions regides pel respecte, la comunicació i el vincle afectiu, més enllà d'una relació d'un educador/a social i un educand/a.

És important fer incís en aquesta qüestió, ja que pel que s'ha observat i la informació que s'ha recollit, l'acció comunitària va molt més enllà de relacions establertes entre professionals i participants, si no que s'estableixen relacions entre iguals que treballen de manera conjunta per aconseguir millores en la vida de les persones que viuen en comunitat.

Amb l'assoliment de tots els objectius anomenats anteriorment i la seva validesa contrastada, es pot afirmar que les hipòtesis que es van plantejar a l'inici d'aquesta investigació, s'han complert amb satisfacció. Aquestes són:

La figura de l'educador/a social afavorirà el desenvolupament personal i social de les persones que s'acompanyen des de l'acció comunitària.

El programa de Veïnatge i Convivència té un impacte positiu en les persones, millorant la interrelació dels convivents, reducció de la delinqüència, la millora de la cohesió social, etc.

S'ha observat que en relació a la primera hipòtesi, la figura de l'educador i educadora social afavoreix en el desenvolupament personal i social de les persones i comunitats les quals acompanyen; pel fet que tots els testimonis que s'han recollit, sense generalitzar en totes les persones ateses pel servei, ha notat millores en les seves relacions dintre la comunitat i això també s'ha vist reflectit a nivell individual.

Tanmateix, els i les professionals entrevistades vinculades en aquest àmbit, han fet referència que aquesta figura és la que més encaixa en el desenvolupament de les accions comunitàries, ja que aquesta reuneix un seguit de característiques i trets que fan que pugui atendre i tingui una mirada holística de la persona i del context. Com ja s'ha anomenat anteriorment, aquesta figura professional a l'acompanyar els processos comunitaris de cada comunitat, afavoreix que

el desenvolupament personal i individual de cadascú també noti considerables millores, ja que quan et trobes en un ambient i context sa i enriquidor entre els convivents fa que les persones se sentin més confortables i puguin compartir les seves inquietuds i neguits.

Finalment, en relació a aquesta hipòtesi, fer referència a la desprofessionalització d'aquesta figura, és a dir, totes aquelles accions que es duen a terme des de lo comunitari han de ser de tots i totes i no han de passar necessàriament per un educador o educadora social. El que es bé dir amb això és que aquests processos han de ser engegats des de tècnics i tècniques comunitàries, independentment de la seva formació, que tinguin la capacitat d'acompanyar a les persones i comunitats per tal d'afavorir el seu desenvolupament i autoorganització.

En relació a la segona hipòtesi, en sí el servei té un impacte positiu en les persones, es pot afirmar que sí que té un impacte positiu en aquestes. S'ha pogut comprovar que aquest projecte millora les relacions entre convivents i que això afavoreix en la cohesió social d'aquestes persones, ja que es duen a terme accions i es proporcionen espais de conversa i de reflexió que fan que les persones puguin expressar que és el que els hi sembla bé i el que no hi arribar a acords comuns.

Tanmateix, s'ha observat que quan les relacions entre convivents no són disruptives ni conflictives fa que la preocupació per a la comunitat i aquells espais que es comparteixen també millorin i es mostri interès perquè aquests puguin conservar-se i que siguin còmodes i accessibles per tothom.

7. Valoració del procés i límits de la recerca

Per tancar aquesta recerca, he dut a terme una valoració d'aquesta; exposant quines són les limitacions amb les quals m'he enfrontat i com aquestes s'haguessin pogut dur a terme d'una altra manera. A més, es farà referència a les possibles millores que es durien a terme en futures investigacions i com aquesta podria continuar-se si es donés l'ocasió.

Per una banda, fer referència que en un inici de la recerca, la idea, a banda de realitzar qüestionaris i entrevistes, era poder fer un grup de discussió amb diversos professionals implicats en el servei i també amb persones participants, per tal que es pogués crear un espai de reflexió i debat sobre l'acció comunitària i com aquest servei l'aplica amb els i les participants. Això no va ser possible a causa de la temporalitat i la gestió del temps de la qual es disposava, i per aquest motiu va quedar descartat com a tècnica de recollida d'informació. A causa d'aquest fet, es va voler donar prioritat en poder realitzar les entrevistes i qüestionaris amb profunditat i descartar l'opció del grup de discussió.

D'altra banda, destacar les limitacions que s'han observat en finalitzar la recerca envers els qüestionaris realitzats. Aquests qüestionaris es van realitzar de manera aleatòria amb gent del carrer, concretament en el barri de Sant Miquel d'Olot, on aquests van ser qüestionaris molt breus i poc profunds. En total només se'n van poder dur a terme sis, una xifra molt poc significativa per poder afirmar alguna evidència i poder assegurar amb certesa que la informació proporcionada pot representar un alt percentatge d'habitants de la ciutat d'Olot.

Aquest és un fet que si s'hagués de començar la investigació de nou canviaria, ja que segurament donaria prioritat en poder fer un grup de discussió amb professionals i persones participants i poder arribar a informació més concisa i profunda en relació el tema de recerca. Al no poder generalitzar ni quantificar les dades extretes d'aquests qüestionaris realitzats, en aquest cas, si s'hagués d'obrir una nova línia de recerca, podria dur-se a terme un estudi quantitatiu el qual englobi un alt nombre de persones i poder conèixer si aquesta població general té coneixement sobre l'acció comunitària i sobre el servei en qüestió.

Finalment, en relació a les limitacions, fer esment al consentiment informat per escrit que m'agradaria haver pogut dur a terme amb els participants d'aquesta investigació. En aquest cas, a l'hora de realitzar les entrevistes i els qüestionaris, hauria d'haver portat l'autorització en un full imprès, ja que aquest consentiment escrit i amb la firma dels participants és un fet

impressible que hauré de tenir en compte en futures investigacions, tot i que es va pactar en el seu moment de manera verbal.

Valoro de manera molt positiva l'aprenentatge adquirit en relació a la realització d'aquesta investigació, posant en valor la tasca que desenvolupa aquest servei i els i les professionals que en formen part. M'ha donat una visió sobre un camp, que ja vaig poder conèixer durant la realització de les Pràctiques II, però al dur a terme la recerca en profunditat d'aquesta he pogut aprofundir i tenir coneixements més enllà de l'aplicació pràctica ja observada.

Per acabar, m'agradaria destacar l'impacte que ha tingut la realització d'aquest Treball Final de Grau, tant en l'àmbit personal com a futura professional. He pogut conèixer en profunditat i adquirir molts coneixements en relació a l'acció comunitària i el Servei de Veïnatge i Convivència del CASG, però sobretot em destaco la manera amb la qual es treballa amb les persones i la importància que se'ls hi dona a aquestes. He pogut observar com es creen les relacions entre professionals i participants, basades en el respecte, l'acompanyament i el vincle que es crea entre persones i no tant com a professionals i participants.

Seria de gran interès que hi haguessin més serveis com aquests, ja que el que s'ha pogut observar és que té un impacte molt positiu per a les persones i comunitats i que aquestes ho reben de forma molt positiva i que ajuda al fet que les relacions entre iguals millorin i no es converteixin en disruptives. Aquest fet és el que m'encoratja a continuar coneixent i investigant en relació a aquest camp i poder-me formar com a professional de l'acció comunitària, per tal de convertir-me en un agent de canvi i treballar amb les persones perquè el seu dia a dia amb les demès sigui el més amè possible.

Considero que des de l'acció comunitària, la proximitat i el vincle es poden aconseguir grans canvis i transformacions socials que ajudin a les persones a viure en una societat millor i una mica més justa de la que tenim actualment. Com a futura educadora social lluitaré per fer que aquestes accions, que poden sorgir des de les mateixes persones, estiguin més presents i que es converteixin en algú essencial i imprescindible per a la societat, ja que no hi ha res més important que viure en una societat justa i igual per tothom.

8. Referències bibliogràfiques

Aguilar, C. (2017). *9 principios básicos de la acción comunitaria de alto impacto*. Recuperat de <https://resilientemagazine.com/9-principios-basicos-de-la-accion-comunitaria-de-alto-impacto-ideal-social/>

Andreu, C. (2006). Desenvolupament comunitari: estratègies d'intervenció i rol de l'educadora social. *Quaderns d'Educació Social*, (08), 7-26.

Ballester Brage, L., & Muñoz Rico, A. (2009). Treball comunitari: treball socioeducatiu en xarxa. *IN: revista electrònica d'investigació i innovació educativa i socioeducativa*.

Berñe, M. A. L., Aran, A. P., & Martínez, X. Ú. (2009). *10 Ideas Clave. La acción comunitaria* (1a ed.). Graó.

Carbonell, M. C. (2006). Programes socioeducatius en medi obert i dinamització comunitària. *Quaderns d'Educació Social*, (08), 111-123.

Caride Gómez, J. A. (2005). La animación sociocultural y el desarrollo comunitario como educación social. *Revista de educación*, 336, 73-88.

Cathcart, M. C. (2009). El concepto de comunidad desde el punto de vista socio-histórico-cultural y lingüístico. *Ciencia en su PC*, (3), 12-21.

Consorci d'Acció Social de la Garrotxa. (2017). *Servei de Veïnatge i Convivència*.

Crespo, L. V. (2010). La educación social y los servicios sociales en los procesos de desarrollo comunitario: revitalización del trabajo en red. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (17), 137-148.

Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., Paré, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa* (1a ed.). UOC.

Gomá, R. (2006). L'acció comunitària: transformació social i construcció de ciutadania. *Quaderns d'Educació Social*, (08), 29-39.

González, A. M. (2013). La cultura como agente de cambio social en el desarrollo comunitario. *Arte, Individuo y Sociedad*, 25(1), 95-110.

Lozano Alías, J. A., & Rodorigo, M. (2018). El educador y la educadora social en un mundo en cambio: repensando la formación inicial. *Enseñanza & teaching: revista interuniversitaria de didáctica*, 36(2), 105-121.

Marchioni, M., & Morín, L. (2016). La intervención comunitaria. *Comunidad*, 2(18), 2016.

Marchioni, M. (2002). Organización y desarrollo de la comunidad: la intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales. In *Programas de animación sociocultural* (pp. 455-482). Servicio de Publicaciones.

Marchioni, M. (1999). Comunidad, participación y desarrollo: *Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. (2a ed.). Editorial Popular.

Mateo, A., & Quintero, J. (2013). El concepto de comunidad y el Trabajo Social. *Espacios Transnacionales*, 1(1), 10-16.

Meneses, J., Bernabeu, J., Bonillo, A., Eiroa-Orosa, F. J., Rodríguez-Gómez, D., Valero, S., & Valldeoriola, J. (2018). *Intervenció educativa basada en evidències científiques*. Universitat Oberta de Catalunya.

Mori Sánchez, M. D. P. (2008). Una propuesta metodológica para la intervención comunitaria. *Liberabit*, 14(14), 81-90.

Reina, F. (1996). L'educador dels Serveis Socials: una modalitat d'acció social comunitària. *Educació social. Revista d'intervenció socioeducativa*, (3), 106-114.

Rodríguez-Gómez, D. (2018). *El projecte d'investigació*. [Apunts acadèmics]. UOC.

Ruiz-Bueno, A. (2008). La mostra: alguns elements per a la seva confecció. *REIRE: Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 1(1), 75-88.

Silva, Carmen, & Martínez, María Loreto. (2004). Empoderamiento: Proceso, Nivel y Contexto. *Psyche (Santiago)*, 13(2), 29-39.

Ubieto, J. R. (2007). Modelos de trabajo en red. *Educación social: Revista de intervención socioeducativa*, (36), 26-39.

Ücar, X., & LLena, A. (Coords.). (2006). *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria*. (1a ed.). Graó.

Universitat de Vic, Universitat Central de Catalunya. (2022). Grau en Educació Social. Competències. Recuperat de <https://www.uvic.cat/grau/educacio-social>

Valero, S. (2018). *L'informe d'investigació*. Barcelona: UOC.



UNIVERSITAT DE VIC
UNIVERSITAT CENTRAL
DE CATALUNYA

ANNEXOS

La figura de l'Educador/a Social en l'acció comunitària. Anàlisi del servei de Veïnatge i Convivència del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

Clara López Planchart

Curs 2021-2022

Tutor: Jordi Valldoriola Roquet

Treball Final de Grau

Grau en Educació Social

Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya

Vic, 9 de maig del 2022

ANNEXOS

ANNEX 1: Guió entrevistes i qüestionaris

Entrevista Educador Social

- Nom:
- Gènere:
- Edat:
- Lloc de treball actual:
- Estudis:
- Experiència acadèmica o laboral en l'àmbit de l'acció comunitària:

Les preguntes que es plantegen són les següents:

1. Què és per tu l'acció comunitària?
2. Quin paper creus que té l'educador/a social en l'acció comunitària? Quines són les funcions principals que desenvolupa?
3. Com definiries el Projecte de Veïnatge i Convivència? Quina és la seva finalitat? D'on sorgeix la idea de crear aquest servei?
4. Com educador/a social, quin és el teu rol dintre el projecte? Quin és l'objectiu principal que es vol assolir com a professional?
5. Quins beneficis consideres que aporta a la societat i a la gent a la qual acompanyeu un projecte com aquest?
6. Quin creus que és l'impacte que té en les persones al participar en un projecte d'aquest caire? Consideres que aporta més beneficis que inconvenients?
7. Creus que es podrien abordar aquestes situacions de malestar entres les persones sense l'existència d'aquest projecte? Com consideres que es podria treballar en cas contrari?
8. Quins consideres que són els àmbits de millora que es podrien aplicar al projecte? Hi ha noves perspectives de canviar la intervenció amb les persones?
9. Quins aspectes que poden afavorir en l'autonomia de les persones, la cohesió social, la inclusió de les persones no es tenen contemplats en el projecte i serien interessants a treballar?
10. Finalment, t'agradria afegir algun aspecte rellevant sobre la teva tasca professional en aquest àmbit o algun altre aspecte que t'agradaria destacar?

Entrevista Tècnic Comunitari

- Nom:
- Gènere:
- Edat:
- Lloc de treball actual:
- Estudis:
- Experiència acadèmica o laboral en l'àmbit de l'acció comunitària:

Les preguntes que es plantegen són les següents:

1. Què és per tu l'acció comunitària?
2. Quin paper creus que té l'educador/a social en l'acció comunitària? Quines són les funcions principals que desenvolupa?
3. Com definiries el Projecte de Veïnatge i Convivència? Quina és la seva finalitat? D'on sorgeix la idea de crear aquest servei?
4. Com educador/a social, quin és el teu rol dintre el projecte? Quin és l'objectiu principal que es vol assolir com a professional?
5. Quins beneficis consideres que aporta a la societat i a la gent a la qual acompanyeu un projecte com aquest?
6. Com creus que aquest projecte pot afavorir en la millora de relacions veïnals, de comunitat, entre altres, en les persones? Quina metodologia s'utilitza?
7. Quin creus que és l'impacte que té en les persones al participar en un projecte d'aquest caire? Consideres que aporta més beneficis que inconvenients?
8. Creus que es podrien abordar aquestes situacions de malestar entres les persones sense l'existència d'aquest projecte? Com consideres que es podria treballar en cas contrari?
9. Quins consideres que són els àmbits de millora que es podrien aplicar al projecte? Hi ha noves perspectives de canviar la intervenció amb les persones?
10. Quins aspectes que poden afavorir en l'autonomia de les persones, la cohesió social, la inclusió de les persones no es tenen contemplats en el projecte i serien interessants a treballar?
11. Finalment, t'agradria afegir algun aspecte rellevant sobre la teva tasca professional en aquest àmbit o algun altre aspecte que t'agradaria destacar?

Entrevista Coordinadora del Servei d'Atenció a la Comunitat del CASG

- Nom:
- Gènere:
- Edat:
- Lloc de treball actual:
- Estudis:
- Experiència acadèmica o laboral en l'àmbit de l'acció comunitària:

Les preguntes que es plantegen són les següents:

1. Què és per tu l'acció comunitària?
2. Quin paper creus que té l'educador/a social en l'acció comunitària? Quines són les funcions principals que desenvolupa?
3. Com definiries el Projecte de Veïnatge i Convivència? Quina és la seva finalitat? D'on sorgeix la idea de crear aquest servei?
4. Com a coordinadora del servei, quin és el teu rol dintre d'aquest? Quin és l'objectiu principal que es vol assolir com a professional?
5. Quins beneficis consideres que aporta a la societat i a la gent a la qual acompanyeu un projecte com aquest?
6. Quin creus que és l'impacte que té en les persones al participar en un projecte d'aquest caire? Consideres que aporta més beneficis que inconvenients?
7. Creus que es podrien abordar aquestes situacions de malestar entre les persones sense l'existència d'aquest projecte? Com consideres que es podria treballar en cas contrari?
8. Com a coordinadora, quins consideres que són els àmbits de millora que es podrien aplicar al projecte? Hi ha noves perspectives de canviar la intervenció amb les persones?
9. Quins aspectes que poden afavorir en l'autonomia de les persones, la cohesió social, la inclusió de les persones no es tenen contemplats en el projecte i serien interessants a treballar?
10. Finalment, t'agradaria afegir algun aspecte rellevant sobre la teva tasca professional en aquest àmbit?

Entrevista alcalde d'Olot

- Nom:
- Gènere:
- Edat:
- Lloc de treball actual:
- Estudis:

Les preguntes que es plantegen són les següents:

1. Què és per tu l'acció comunitària?
2. Quin paper creus que té l'educador/a social en l'acció comunitària? I quines creus que són les funcions principals que desenvolupa?
3. Com definiries el Projecte de Veïnatge i Convivència? Quina és la seva finalitat? D'on sorgeix la idea de crear aquest servei?
4. Com alcalde d'Olot, quin és el teu rol o visió dintre d'aquest? Quin és l'objectiu principal, com a dirigent polític, que vols aconseguir amb aquest servei?
5. Com creus que aquest projecte pot afavorir en la millora de les relacions veïnals, de comunitat, entre altres, en les persones?
6. Creus que es podrien abordar aquestes situacions de malestar entres les persones sense l'existència d'aquest projecte? Com consideres que es podria treballar en cas contrari?
7. Quins consideres que són els àmbits de millora que es podrien aplicar al projecte? Hi ha noves perspectives de canviar la intervenció amb les persones?
8. Com a responsable polític, quina és la teva mirada global envers el servei? Consideres que afavoreix en la inclusió i la cohesió de les persones?

Entrevista participants del projecte

- Nom:
- Gènere:
- Edat:
- Lloc de treball actual:
- Estudis:
- Per què has participat en el projecte?

Les preguntes que es plantegen són les següents:

1. Com descriuries què és el Projecte de Veïnatge i Convivència i quines són les seves funcions principals?
2. Com definiries la tasca dels educadors i educadores socials dintre el projecte? I com valores la seva tasca?
3. Com vas conèixer l'existència d'aquest servei? Vas contactar directament amb els professionals o van ser ells/es qui et van proposar treballar de manera conjunta?
4. T'has sentit acompanyat pels professionals del servei? Quins són els aspectes de millora que consideres que s'haurien de tenir en compte?
5. En la presa de decisions, tu també pots decidir o només decideixen els professionals? Com es prenen les decisions?
6. Quina ha estat per tu la part més important del projecte? Que consideres que t'ha ajudat més en la situació que et trobaves/trobes?
7. Consideres que sense l'acompanyament dels professionals del servei hauries pogut millor la situació en la qual estaves/estàs? Com ho haguéssis encaminat sense l'acompanyament d'aquests?
8. Com a participant del servei, creus que un projecte com aquest millora el benestar de les persones i fomenta la inclusió i la cohesió entre aquestes?
9. Creus que sempre has estat protagonista de la teva pròpia història, decidint el que et convenia per a tu i pels que t'envolten o t'has sentit condicionat a prendre alguna decisió?

Questionari gent carrer

- Nom:
- Gènere:
- Edat:
- Lloc de treball actual:
- Estudis:

Les preguntes que es plantegen són les següents:

1. Coneixes el projecte de Projecte de Veïnatge i Convivència del CASG? Sabries dir-me quines són les seves funcions principals?
2. Podries definir amb les teves paraules que consideres que és la cohesió social? Què creus que fa que un barri estigui cohesionat? Com de cohesionat està el teu barri?
3. Com vas conèixer l'existència d'aquest servei? Hi has participat o conèixer alguna persones o comunitat que hi hagi participat?
4. En el cas que hi participessis, com valores l'acompanyament i la tasca dels educadors/es socials?
5. T'has sentit acompanyat pels professionals del servei? Quins són els aspectes de millora que consideres que s'haurien de tenir en compte?
6. Consideres que és un bon recurs per la millora de les relacions entre persones i comunitats? Creus que millora el benestar de les persones?

ANNEX 2. Transcripció entrevistes

Entrevista 1 - Educador Social

1. Què és per tu l'acció comunitària?

Per mi l'acció comunitària és proximitat amb les persones, vincle i anàlisi contant de necessitats.

2. Quin paper creus que té l'educador/a social en l'acció comunitària? Quines són les funcions principals que desenvolupa?

Depèn de l'encàrrec que tinguis, és a dir, cada company i companya que treballa de l'acció comunitària desenvolupa unes funcions diferents. Respecte la meua, que era la dinamització d'un barri i d'espai públic, el meu paper, com he dit abans, és el de proximitat i el d'estar present, ja que amb aquesta presència a nivell polític es genera un control social i com educador social és aquella manera de treballar des de la necessitat de les persones, des d'un acompanyament que la persona et demana. Per tant, la figura de l'educador social en l'àmbit comunitari seria intervenir sempre que sigui necessari i que t'ho demanen. És a dir, no fer intervencions que amb les persones que acompanyem no tinguin cap rellevància, com per exemple, perquè anem a fer una botifarrada si els veïns i veïnes no volen i no cal realitzar intervencions que no els hi aporten res. Ho definiria com a tota acció que sigui conjunta, és a dir, que es dongui el màxim de protagonisme a la comunitat i a les persones. El protagonista o protagonistes sempre han de ser els altres i no tu com a professional, sinó que tu has d'actuar com a conductor d'altres agents perquè puguin ajudar en aquell procés que es vulgui fer. No m'agrada parlar d'intervenció, sinó de procés, ja que si parlem de procés és quan ho decidim conjuntament el que es vol.

3. Com definiries el Projecte de Veïnatge i Convivència? Quina és la seva finalitat? D'on sorgeix la idea de crear aquest servei?

Per definir aquest projecte s'han de tenir clares les dues fases que formen aquest servei; la comunitat i la que estava jo de dinamització d'espai públic. Jo definiria el projecte com un apaga focs, és a dir, si dues persones no es volen entendre ja podem fer el que sigui com a professionals que no es voldran entendre mai, ja que si les relacions estan molt deteriorades pot ser esgotador, tant com per les persones com els professionals que els acompanyen. A mi

m'agradaria que aquest projecte tingués un caire més preventiu i penso que es treballa molt la reacció, ja que sempre acabem darrera aquelles coses que són queixes que sovint poden ser malestar d'una persona i que fa que les seves relacions siguin complicades. El problema, és que nosaltres com a professionals arribem a les persones quan ja hi ha hagut un conflicte, que ja s'ha trucat a la policia o ens han arribat queixes d'altres persones i reparar això és el que desgasta molt. Penso que aquest és un projecte reparador i hi ha reparacions que sovint són difícils.

La idea de crear aquest servei sorgeix d'una necessitat que hi havia, ja que hi havien moltes comunitats de persones amb cultures molt diverses i això creava mal estar. Quan aquesta informació va arribar al polític va decidir implementar-se el servei perquè hi hagués algú que els fes parlar i també per poder constituir comunitats. L'ideal seria un Veïnatge i Convivència que treballés de manera preventiva i no tant de manera reactiva, és a dir, quan el conflicte ja ha començat.

4. Com educador/a social, quin és el teu rol dintre el projecte? Quin és l'objectiu principal que es vol assolir com a professional?

Per mi, el rol que jo adoptava dintre el projecte, no era tant un mediador comunitari, sinó fer entendre el conflicte i fer entendre a les persones que hi ha moltes maneres diverses de veure'l. La meva figura sovint era la de bomber, la d'apagar focs, és a dir, jo podria estar tota la tarda en un banc de l'espai públic i aquest fet d'estar present generava calma i moltes persones ja pensaven que al estar la meva persona allà ja no passaria res, degut al seu malestar o moment complicat que estigués passant.

5. Quins beneficis consideres que aporta a la societat i a la gent a la qual acompanyeu un projecte com aquest?

Considero que el més important que s'aconsegueix amb aquest servei és establir ponts i diàlegs amb les persones, intentant restablir relacions trencades i fer que sorgeixin noves relacions, que es conegui la gent i això fer que es puguin generar complicitats per renovar les diferències que separen les persones sense conèixer'ns. Constituir una comunitat crec que és un benefici important per les persones, ja que alhora de reparar qualsevol cosa o fer algun tipus d'intervenció és més fàcil i dóna més força que no pas la lluita d'un sol veí o veïna.

6. Quin creus que és l'impacte que té en les persones al participar en un projecte d'aquest caire? Consideres que aporta més beneficis que inconvenients?

Jo vull pensar que l'impacte que té en les persones és positiu i la majoria de persones o comunitats que han participat sempre acaben trucant de nou, i penso que sinó confies o no hi creus no tornaria a demanar el nostre acompanyament. Tant a nivell comunitari veïnal, com polític i altres serveis és un projecte que es té molt en compte i està molt ben valorat.

7. Creus que es poden abordar aquestes situacions de malestar entres les persones sense l'existència d'aquest projecte? Com consideres que es podria treballar en cas contrari?

Sempre hi haurà malestar i diferència i socialment el que veig és que no avancem cap una entesa entre nosaltres. Crec que és un projecte necessari però no hauria de ser necessari, és a dir, si la gent s'assentés a parlar i debatre les seves inquietuds i malestar nosaltres com a professionals ja no hauriem d'intervenir en aquests processos de conflicte o situacions complicades.

8. Quins consideres que són els àmbits de millora que es poden aplicar al projecte? Hi ha noves perspectives de canviar la intervenció amb les persones?

Jo penso que el projecte s'ha de millorar cada any, ja que cada any canviem i hi ha coses noves. Per exemple, aquest any hi ha una pujada de preus molt elevada i hi haurà comunitats les quals poden sorgir conflictes de faltes de pagament i això fa que les prioritats del servei poden canviar, igual que el fet de que a causa de la guerra poden arribar gent de diversos països. Això ens fa reflexionar que les prioritats i les necessitats de les persones i les noves relacions canvien i això fa que s'hagi d'estar renovant constantment.

9. Quins aspectes que poden afavorir en l'autonomia de les persones, la cohesió social, la inclusió de les persones no es tenen contemplats en el projecte i serien interessants a treballar?

A mi no m'agrada parlar d'inclusió, sino de la no exclusió. Crec que si aconseguim que no hi hagi cap persona ni col·lectiu exclòs, aconseguirem una societat una mica més justa i això farà que les persones siguin més autònomes i més cohesionades.

10. Finalment, t'agradaria afegir algun aspecte rellevant sobre la teva tasca professional en aquest àmbit o algun altre aspecte que t'agradaria destacar?

Per acabar, només m'agradaria afegir que en l'acció comunitària fan falta persones joves, innovadores i amb moltes ganes de generar espais de relació i de vincle.

Entrevista 2 - Tècnic Comunitari

1. Què és per tu l'acció comunitària?

Per mi és una mirada, una manera d'entendre com treballar als barris, amb els col·lectius, les persones, tinguent en compte que l'acció comunitària és una manera de transformar entorns, empoderar els grups, de donar poder a les comunitats, d'acompanyar-les, etc. Crec que és imprescindible de l'acció comunitària treballar des de la proximitat i el vincle.

2. Quin paper creus que té l'educador/a social en l'acció comunitària? Quines són les funcions principals que desenvolupa?

L'educador social el que et dona són uns instruments per poder treballar, però crec que l'acció comunitària s'ha de desvincular d'una professió, perquè això la limita i s'ha d'entendre que lo comunitari és algú transversal, de tots i totes i que s'ha de construir des de les persones i això no passa per professionalitzar en accés amb un col·lectiu determinat. M'agrada més parlar de tècnica comunitària en aquest cas, una figura que treballa amb una visió i una mirada comunitària, de presència, d'estar al carrer, de treballar des del vincle i que va molt més enllà de dir un educador social comunitari amb unes funcions molt marcades i delimitades.

3. Com definiries el Projecte de Veïnatge i Convivència? Quina és la seva finalitat? D'on sorgeix la idea de crear aquest servei?

Sorgeix l'any 2009. De fet els orígens estan al 2007 quan administradors de finques, consorci de medi ambient, alcalde, regidories, policia, oficina d'habitatge i serveis socials, començaven a tenir la nova immigració, és a dir, persones que venien del Marroc, Gàmbia, Senegal. Per tant, començàvem a tenir a Olot una diversitat que fins els anys 2000 no teníem i tot aquest grup de gent li arribaven conflictes, sobretot en comunitat veïnals i en barris, i s'entenia que calia fer alguna cosa per intentar acompanyar-ho. Hi havia escales amb problemes de neteja, no organitzades, on hi havia conflictes entre veïns, no funcionaven i en aquestes comunitats hi havia un percentatge de diversitat molt elevat. En aquells moments es va crear un pòster on hi

havia una sèrie de consells per conviure a les comunitats veïnals i es va repartir això per les comunitats, però es va observar que només repartint-lo no serviria de massa. En canvi, hi havia 37 comunitats veïnals repartides per barris de la ciutat, on hi havia conflictivitat que preocupava i l'any 2009 va haver la oportunitat de tenir una subvenció del Ministerio, la qual es creava la figura de “mediador comunitari” en aquell moment i que anés per les comunitats a repartir el pòster, tot i que no es tenia molt clar que s'havia de fer.

El Projecte de Veïnatge i Convivència va ser el projecte pilot de com funciona la fusió de dos àrees, l'àrea de ciutadania i immigració i l'àrea d'acció comunitària, i es va contractar una figura, que en aquest cas vaig ser jo. En primer moment, l'objectiu del projecte era de que tot allò que passava dintre les comunitats això afectava als barris i a la ciutat, per tant, si es generaven contextos de conflictivitat, això podia acabar afectant al barri i a la ciutat. Es tenia clar que el que s'havia de fer és anar pis per pis i parlar amb els veïns per després acompanyar-los en els processos de trobar solucions a les seves necessitats. Per tant, la finalitat és treballar des de la proximitat i el vincle i les relacions, però també diagnosticar i poder fer processos de canvi dintre les comunitats, que revartessin en els barris i després a la ciutat.

4. Com educador/a social, quin és el teu rol dintre el projecte? Quin és l'objectiu principal que es vol assolir com a professional?

El meu rol és de tècnic comunitari i per tant sóc una figura que treballa en comunitats veïnals i espai públic i el que es vol aconseguir és treballar en les relacions disfuncionals o trencades, tinguent en compte que vivim en un context de l'increment de la individualització en les relacions, hi ha menys vida al carrer i ens fem menys nostre la comunitat on vivim, etc. La meva funció com a tècnic és la d'acompanyar les persones per intentar transformar, des de les seves necessitats i mirada, en com ens relacionem, com estem amb comunitat, com cuidem de la vida comunitària, vincular-nos en l'espai on vivim, dignificar els espais, recupero relacions, entre altres.

5. Quins beneficis consideres que aporta a la societat i a la gent a la qual acompanyeu un projecte com aquest?

Jo no sóc partidari de parlar de beneficis. Sóc partidari de pensar que generem espai de reflexió i cura, en els quals podem transformar la manera que veiem les coses i quan veig veïns pel carrer pregunten “*Quan tornaràs a la comunitat?*” i jo no crec que ho diguin perquè em necessitin, sinó perquè generem espai on per primera vegada les necessitats que ens creiem

nosaltres i que eren individuals comencem a veure que són col·lectives i com a grup tendim a poder-nos a organitzar i transformar les realitats i en canvi a nosaltres sols ens costa. Jo crec que el que s'aporta amb aquest servei és de crear petits canvis que poden transformar realitat que a vegades pensem que no es poden transformar i recuperar aquesta idea de veïnatge i que ens necessitem per poder transformar la nostre realitat. El servei el que aconseguix des de la quotidianitat i petites coses ens permet sortir d'aquest món individualista i poder parlar de com estem, com vivim en comunitat.

6. Com creus que aquest projecte pot afavorir en la millora de les relacions veïnals, de comunitat, entre altres, en les persones? Quina metodologia s'utilitza?

Jo crec que des de lo quotidià i les coses senzilles, és a dir, crec que és una servei que la complexitat no està en el process, sinó que està en que el canvi i les transformacions que impliquen una radicalitat d'entendre una comunitat no és fàcil i no estem preparades, ja que estem preparats per mirar-nos el melic i poc preparades per escoltar la discrepància. Jo crec que aquest servei el que fa és intentar una cosa senzilla i complexa a l'hora que és fer aquestes transformacions en les persones i poder aconseguir la participació de les persones per poder-se responsabilitzar d'allò que els hi pertany, com és la seva comunitat.

7. Quin creus que és l'impacte que té en les persones al participar en un projecte d'aquest caire? Consideres que aporta més beneficis que inconvenients?

No ho podem saber mai. Nose si és positiu o no, el que ser és que genera oportunitats per empoderar-se i genera oportunitats per transformar com entenem les relacions, com entenem en com ocupar el nostre espai comunitari. De fet, sorgeixen iniciatives que van cap a l'autoorganització, de fet, m'he trobat comunitats molt degredades que han acabat organitzant-se per netejar i pintar l'escala al cap del temps i poder posar-se d'acord entre veïns i veïnes. Nose si es pot avaluar l'impacte d'això, pero en tot cas crec que genera petites coses i canvis que segurament per gran part dels veïns i ciutadans passa desapercibuda perquè ni te'n adones, però en canvi forma part de tu.

8. Creus que es podrien abordar aquestes situacions de malestar entres les persones sense l'existència d'aquest projecte? Com consideres que es podria treballar en cas contrari?

Crec que seria difícil d'abordar. De fet, de vegades penses en altres ciutats si tenen el servei, jo crec que habitualment en les ciutats es generen equilibris, és a dir, quan no hi ha serveis d'aquest tipus tampoc exploten perquè la gent tendim a intentar trobar sortides, però sí que és veritat que les persones amb qui treballa sempre em pregunten quan tornaré. Aquest tornar no és dependència, sinó que fer les coses en comunitat i diferents crec que es troba essencial i crec que és un servei que ha entrat a les cases de les persones per quedar-s'hi, tot i no haver-hi aquesta necessitat d'estar-hi sempre. Lo ideal seria desaparèixer però és molt difícil ja que depèn de que s'autoorganitzin, de que sorgeixin lideratges, perquè hi ha rols, poders...

9. Quins consideres que són els àmbits de millora que es podrien aplicar al projecte? Hi ha noves perspectives de canviar la intervenció amb les persones?

Com a àmbit de millora crec que necessitaríem més gent, més persones per fer aquesta feina. Crec que hauríem d'estar més connectat amb serveis socials, salut mental, salut, no des del punt de vista d'anar a consulta, sinó de sortir tots junts al carrer. També seria necessari treballar la continuïtat i seguiment, al ser poques persones i al ser un servei molt demandat i que funciona, i no et permet tenir un seguiment amb les persones. Aquest és un dels reptes, i per això s'ha incorporat la figura de l'integradora social al servei per poder fer aquest acompanyament i seguiment que nosaltres no podem fer i som un equip de 3 persones per 56.000 habitatges i per tant un dels reptes com fer aquest acompanyament i donar més pes i cos a tot el que treballem.

10. Quins aspectes que poden afavorir en l'autonomia de les persones, la cohesió social, la inclusió de les persones no es tenen contemplats en el projecte i serien interessants a treballar?

Com que portem 13 anys, crec que té bastant contemplat tot això que em dius però ens trobem resistència per donar resposta als diagnostics que fem. Una de les dificultats que tenim és com estan configurats els barris, les places i els habitatges, ja que no estan configurats per ser espais relacionals, sinó que són abocadors de persones i activitats, sense tenir en compte els espais relacionals i no es pensa des de l'urbanisme com organitzar aquest espai. Els habitatges no hi ha espais comunitaris, no estan pensats per crear-hi espais comunitaris i es fan des d'una perspectiva de costos i això dificulta moltíssim aquesta tasca. Ens trobem amb una sèrie de

coses que no ajuden a les persones i per tant crec que no és el que no té detectat el servei sinó que és com des de l'urbanisme, serveis socials, salut mental i altres àmbits, es pot escoltar al servei que entra a la casa de les persones i fa un diagnòstic, no només del bloc, sinó del context, per poder generar transformacions que realment disminueixin les vulnerabilitats, treballi l'exclusió, perquè sinó aboques a generar propostes que no tenen continuïtat.

11. Finalment, t'agradria afegir algun aspecte rellevant sobre la teva tasca professional en aquest àmbit?

Afegiria que crec l'acció comunitària ha d'intentar incidir en com es configuren els espais i estar més present en la presa de decisions. Crec que estem per canviar i transformar les ciutats i per això cal pensar des d'una perspectiva estratègica i com poder convèncer els polítics, com transformar des de lo quotidià. Jo sóc molt pesat en engegar processos en els quals incorporar totes les mirades i també millorar i augmentar les relacions amb la resta de serveis i departaments de les institucions però també amb els polítics. Jo crec que sense els polítics, les àrees d'urbanisme, els arquitectes no podem impulsar canvis i crec que aquí pots trobar aliances o limitacions però és un aspecte que cal treballar i tenir en compte. Entrar dintre l'administració per poder transformar a les persones des de lo senzill i des del silenci, però impulsant i canviant coses. Amb aquest servei hem aconseguit ser bastant referents dintre l'administració pública i ser bastant escoltades.

Entrevista 3 - Coordinadora de l'Àrea d'Atenció a la Comunitat del CASG

1. Què és per tu l'acció comunitària?

Per mi l'acció comunitària és una manera de fer les coses, no és només una metodologia de treball, que té a veure en tenir molt en compte la vinculació de tots els agents i persones amb un tema concret. Té a veure amb aquesta finalitat que els diferents agents que poden donar resposta a necessitats puguin cooperar per trobar possibles respostes a això que els preocupa, com fer que les persones puguin ser protagonistes amb una actitud proactiva cap allò que els hi preocupa. Com passem d'allò més individual a lo més col·lectiu, com podem aprofitar totes les potencialitats que té la comunitat i com podem fer d'aquesta força conjunta una manera de millorar la vida de les persones. Parlem de 3 dimensions a treballar, una d'elles és en com podem enfortir a les persones, com les persones des d'una capacitat individual s'empoderen, es responsabilitzen, entre altres. Un altre dels pilars és com això es fa servir per trobar aspectes que millorin la qualitat de vida de les persones i dels conjunts i l'últim pilar té a veure amb processos de qualitat democràtica, és a dir, que fer-ho d'una determinada manera i que siguin espais que permetin la participació de tothom i per poder construir uns espais on tothom hi pugui ser partícep.

2. Quin paper creus que té l'educador/a social en l'acció comunitària? Quines són les funcions principals que desenvolupa?

Per mi és una figura clau. Crec que és un agent clau perquè l'acció comunitària ha de tenir una mirada purament educativa i per tant una figura que pugui tenir uns coneixements i formació educativa més enllà de l'educació formal, sinó amb tots els processos de la vida. Un professional que pugui acompanyar les persones des d'una posició de respecte, empatia i de deixar fer. Que no sigui un professional invasiu, que no només vulgui liderar sino que sigui capaç d'acompanyar i per mi l'educador social és el professional que més encaixa en l'acció comunitària.

3. Com definiries el Projecte de Veïnatge i Convivència? Quina és la seva finalitat? D'on sorgeix la idea de crear aquest servei?

És un projecte que té molt a veure amb proximitat. Treballa amb i per les persones des de les persones, per tant aquesta perspectiva comunitària la té molt integrada i per tant el que fa és treballar des de tres línies, que són la part preventiva, la part reactiva i la de sensibilització.

Començo per darrera: la part de sensibilització té a veure en com podem anar deixant clar un missatge a la societat que la conversa, diàleg ha de tornar. Tinc la sensació que abans quan el veí tenir una música alta es parlava amb el veí i sabíem el seu nom, en canvi ara fem l'administració o altres agents pel mig, com són la policia. La part de reacció és atendre els conflictes, no tant per resoldre els conflictes, sinó de com podem donar una altra mirada o perspectiva d'aquests, és a dir, aquest servei no vol evitar els conflictes perquè quan més relacions hi han més conflictes també hi han, sinó que quan hi hagi un mal entès pactar quatre línies i parlar-ne. I l'última, la part de prevenció, té a veure amb algunes comunitats o espais públics, dons que hi ha molta mobilitat de veïns, que es truca molt a la policia, que veiem que es pot fer un treball preventiu, que és la part que més ens agrada fer, podem aconseguir que es generin relacions d'altres maneres perquè tot això crei una base que permeti que el diàleg i la conversa sigui estructural en les relacions d'aquestes persones.

La finalitat és poder generar espais de conversa, que la gent es parli, que hi hagin relacions sanes en els espais públics i dintre els blocs.

4. Com a coordinadora del servei, quin és el teu rol dintre d'aquest? Quin és l'objectiu principal que es vol assolir com a professional?

No és atendre casos ni el de l'acció directe amb les persones, sinó que per una banda és donar suport a l'equip de professionals i per tant una mirada més externa pot ajudar a marcar línies o aconsellar en alguns moments. Fem un suport de casos mensualment per poder parlar d'allò que més preocupa a l'equip de professionals i poder parlar-ne. Hi ha una part de conscienciació per poder extreure tot allò que surt del projecte per treballar-ho a nivell de consorci i sobretot a nivell polític. Per exemple, l'espai públic és molt important perquè és quan construïm espais, depèn de com els construïm, farem que passi o no el que volem. Per tant, poder influir en la manera de pensar en actes, obres és molt important i aquesta veu l'intento anar canalitzant de manera més estratègics que en diem, per poder anar donant aquest missatge a nivell polític i que les polítiques que es generin tinguin més a veure amb com volem que siguin les relacions.

5. Quins beneficis consideres que aporta a la societat i a la gent a la qual acompanyeu un projecte com aquest?

Segurament, si deixéssim el servei avui per demà, durant una setmana o dos no es notaria i no passaria res, perquè és un servei que treballa a mig i llarg termini. Estic convençuda, que no hauriem d'esperar molts mesos, que sí que hi ha un augment de tensions, més trucades a política, més enfadament, més enfrontaments. Per tant, a curt termini és un servei que es nota poc però a llarg termini, que hi hagi tres persones que constantment pensen el tipus de relacions que es generen en aquest espai i que vetllin perquè els conflictes que es puguin canalitzar d'una altre manera aporta molts beneficis en un procés d'aquest. Hi ha persones que no ho volen, perquè estem acostumats a la immediatesa i si no els hi pots solucionar avui i ja i això no passarà. Quan passen els anys i la gent torna hi han molts beneficis a nivells de salut mental i quan més xarxa relacional tinguem més ajudem a canalitzar totes les altres necessitats socials que hi poden haver, ja que si hi ha una bona xarxa veïnal és més difícil que hi hagi manques de necessitats bàsiques o que tot allò que pugui passar dintre a casa ho pugui compartir amb algú més.

6. Quin creus que és l'impacte que té en les persones al participar en un projecte d'aquest caire? Consideres que aporta més beneficis que inconvenients?

L'impacte sobretot té a veure amb veure una altra manera de resoldre les coses que ens preocupen, ampliar, qui vol, ampliar la xarxa relacional de les persones i hi ha una part de impacte directament amb la salut física i mental d'aquestes persones també fa que la participació i la preocupació pels blocs de pisos i tot allò que és comunitari prengui més sentit, fent que les persones s'empoderin, siguin autònomes i puguin gestionar els conflictes i altres qüestions que surgen dins o fora la comunitat sense l'acompanyament dels professionals.

7. Creus que es podrien abordar aquestes situacions de malestar entre les persones sense l'existència d'aquest projecte? Com consideres que es podria treballar en cas contrari?

Crec que s'abordaria com de fer ja s'aborda ara, perquè quan a nosaltres ens arriba ja han passat moltes coses i aquests malestres i de moment el que veiem és que la gent truca a policia, que acaba amb insults, baralles amb infants que pateixen i que repercuteix amb la seva concentració, les relacions, és a dir, que porta conseqüències que van més enllà. Fins i tot, s'arriba a judicis i amb gent que està fotuda a nivell de salut física i mental.

8. Com a coordinadora, quins consideres que són els àmbits de millora que es podrien aplicar al projecte? Hi ha noves perspectives de canviar la intervenció amb les persones?

Els àmbits de millora, que són molt pactats amb les persones de l'equip, un té a veure en com fem seguiment, és a dir, que quan tenim els casos, l'equip tècnic pot fer un suport i després a vegades hi ha comunitats que necessitem un seguiment perquè es puguin dur a terme i això ens està costant molt, i per això vam incorporar una persona. L'altre és com podem crear una xarxa amb altres serveis més potent que ens fa que ens trobem cada vegada situacions més complexes per la situació que vivim, per tant en un habitatge a vegades hi ha un tema de salut mental o gent de situació de pobresa extrema i tot això afecta al tema relacional i si només anem a treballar el tema de relació. Per tant, com podem crear una xarxa amb persones expertes en salut mental, pobresa, i altres especialistes, perquè només així, amb aquest treball en xarxa, ens en ensortirem de canviar aquests espais.

9. Quins aspectes que poden afavorir en l'autonomia de les persones, la cohesió social, la inclusió de les persones no es tenen contemplats en el projecte i serien interessants a treballar?

El que m'agradaria destacar aquí, i que és una cosa que em preocupa molt, és que no podem demanar a les persones, que siguin més autònomes, que busquin feina, que es posin les piles per ensortir-se, quan estan vivint en habitatges precaris, amb dificultats estructurals bèsties i per tant, el lloc on vius t'acaba invoin la manera en com estàs i això també ho mostres físicament i amb el teu estat d'ànim. Per tant, aquest és un aspecte clau, ja que si tenim habitatges dignes i en bon estat després és més fàcil demanar a la gent que estigui millor i això és l'eix central del servei, que si aconseguim relacions més sanes també aconseguirem que la gent estigui en menys situacions d'exclusió, de pobresa amb l'ajuda de les administracions.

10. Finalment, t'agradria afegir algun aspecte rellevant sobre la teva tasca professional en aquest àmbit?

Veïnatge i Convivència, penso que és un d'aquells serveis que tenim a l'equip que te'n orgulleixen, que veus que al cap dels anys que va ser un projecte que vam engegar des de zero, que va ser molt capaç de tirar endavant.

Entrevista 4 - Alcalde d'Olot

1. Què és per tu l'acció comunitària?

Són les accions que reforcen i milloren les relacions entre les persones que viuen en un a comunitat determinada.

2. Quin paper creus que té l'educador/a social en l'acció comunitària? I quines creus que són les funcions principals que desenvolupa?

Ha de ser una de les persones que ha de facilitar que aquestes accions es desenvolupin de la manera adequada.

3. Com definiries el Projecte de Veïnatge i Convivència? Quina és la seva finalitat?

És un projecte que s'emmarca en l'acció comunitària i que d'alguna manera evita el conflicte quan a vegades és molt més difícil de resoldre. Hi ha una part important de la policia municipal, ja que nosaltres identifiquem aquests agents com a serveis de seguretat i la majoria d'accions que fan són temes de convivència que es tracten molt millor amb professionals que han estat formats per la mediació, per tenir bones relacions veïnals, i no pas des d'un professional de la seguretat que no moltes vegades no té aquestes habilitats i que si les té és perquè les ha après sobre la marxa, en base l'experiència. En canvi, l'acció comunitària a través d'aquest projecte, pot treballar des de la prevenció, abans que aparegui el conflicte i poder fer aquest treball més preventiu. A l'inici del servei recordo que els professionals anaven a tots els blocs de pisos, independentment de si hi havia conflicte o no i era possible establir normes mínimes de convivència que si algú no complia ja no es reproduïa el conflicte. Per tant, l'acció comunitària no només treballa des de la reacció, sinó que també des de la prevenció, cosa que la policia habitualment no fa.

4. Com alcalde d'Olot, quin és el teu rol o visió dintre d'aquest? Quin és l'objectiu principal, com a dirigent polític, que vols aconseguir amb aquest servei?

Aquests són els projectes, que com altres, a vegades són invisibles perquè són poc estridents, són poc visibles i jo crec que tindriem un tipus de ciutat diferent sinó tinguéssim aquest tipus de projectes en funcionament. Vivim en una ciutat on hi habiten 98 nacionalitats, uns canvis socials, culturals amb molta diversitat i amb unes desigualtats enormes que s'han anat agreujant amb els anys; i en canvi, la tònica general és d'una ciutat tranquil·la, on la gent sa conviure, se

saben relacionar i es relacionen de manera tranquil·la amb els conflictes que van apareixent. Això és gràcies en bona part a l'acció comunitària que fan diversos professionals i que al final és una feina que no es veu perquè el resultat acaba sent una tranquil·litat que sembla que aparegui del no res i no surt del no res, sinó que surt de l'acció comunitària.

5. Com creus que aquest projecte pot afavorir en la millora de les relacions veïnals, de comunitat, entre altres, en les persones?

Amb tota seguretat. La majoria de persones gràcies a l'escola, gràcies a tota l'herència que aprenem de com ens hem de relacionar, aprenem amb tota naturalitat com ens hem de relacionar amb els veïns i per tant som capaços de resoldre nosaltres sols resoldre el conflicte que apareix, perquè el conflicte és inevitable perquè les persones tenen necessitats i gustos diferents. Per exemple, pot ser que el meu veí treballi en torn de nit intentaré ser poc sorollós alhora d'esmorzar, quan ja sigui normal poder fer soroll. Són aquest tipus de flexibilitat que es donen entre les persones per educació però que a vegades falla i en aquest moment és quan un professional, una mediació ben feta pot evitar el conflicte o resoldre'l si és necessari.

6. Creus que es podrien abordar aquestes situacions de malestar entre les persones sense l'existència d'aquest projecte? Com consideres que es podria treballar en cas contrari?

Serà difícil. Aquelles ciutats que no tenen aquest servei al final l'ha d'acabar fent un no professional, que ho pot fer amb tot el sentit comú del món i que a vegades funciona. A les ciutats més grans, per exemple no ho pot fer l'alcalde i el que s'encarrega és la policia municipal i aquesta va vestida d'una determinada manera, és una autoritat amb un uniforme i representa que les seves funcions són unes altres i posa en guàrdia a les persones. És molt millor deixar aquesta activitat preventiva i reactiva quan el conflicte és petit a un professional que estigui preparat expressament per això.

7. Quins consideres que són els àmbits de millora que es podrien aplicar al projecte? Hi ha noves perspectives de canviar la intervenció amb les persones?

Més formació. Necessitem conèixer noves experiències i noves maneres de fer la mediació, ja que a vegades el professional necessita reciclar-se, necessita conèixer fins i tot els costums i maneres de viure de les persones que haurà de mediar, i per tant la formació sempre és benvinguda. A més, naturalment, amb més professionals arribariem a fer molt més bé aquesta

feina, ja que no n'hi ha prou a presentar-te i resoldre el conflicte, sinó que hi ha d'haver un seguiment perquè aquest conflicte no es torni a reproduir en el futur. És a dir, en allà on has hagut d'actuar i amb tres o quatre sessions puguis resoldre el conflicte és bo que al cap d'uns mesos veure com van les coses, reforçar la feina que s'ha fet i això amb pocs mitjans és molt difícil.

8. Com a responsable polític, quina és la teva mirada global envers el servei? Consideres que afavoreix en la inclusió i la cohesió de les persones?

Positiva, no pot ser d'altre manera. És un servei que estem satisfets i que ha funcionat per tant, és un servei com altres que no penses mai en prescindir-ne sinó que pesnes en reforçar-lo i en guanyar-hi amb més professionals. En aquest servei és necessari que el professional de Veïnatge i Convivència no és un professional que pugui treballar sol, sinó que ha de teixir aliances amb l'oficina d'habitatge, amb la policia, amb l'àmbit polític i abans quan m'he referit a més formació i a més professionals em referia a saber travar una bona aliança amb aquest servei i poder treballar amb altres serveis de la ciutat que són importants i que també tenen una incidència, perquè és evident si l'educador està fent una intervenció d'un conflicte amb uns veïns i arriba la policia i actua al contrari no s'està treballant amb equip i és important anar tots a una.

Entrevista 5 - Participant 1 del servei

1. Com descriuries què és el Projecte de Veïnatge i Convivència i quines són les seves funcions principals?

Bueno, jo diria que és un projecte que vol ajudar a les persones perquè no hi hagin tants conflictes i que millorin les seves relacions, sobretot dintre les comunitats de veïns. Com ja te dit crec que la seva funció principal és aquesta, que millorin les relacions i poden ajudar en tot allò que faci falta en relació la comunitat, ja sigui resoldre conflictes o temes més de "papeleo" que costen una mica més.

2. Com definiries la tasca dels educadors i educadores socials dintre el projecte? I com valores la seva tasca?

La de intentar que hi hagi "bon rotllo" per entendre's i si hi ha conflictes, doncs mediar per intentar solucionar els problemes que pugui haver-hi. Crec que és la feina que fan ells. Valoro

positivament la tasca que fan aquests professionals, però crec que és una feina que depèn molt de la persona que la faci, vull dir que l'X i altres persones que conec que hi treballen són molt eficients, treballadores i saben molt mesurar les paraules i dir el que toca i també saben posar límits quan toca. Però és el que et dic, aquests projectes sempre van molt lligats a les persones que el porten a terme.

3. Com vas conèixer l'existència d'aquest servei? Vas contactar directament amb els professionals o van ser ells/es qui et van proposar treballar de manera conjunta?

Jo fa molts anys que visc a la meua comunitat de veïns i al ser també de l'associació de veïns i va haver un moment que necessitàvem un president o presidenta i al estar molt en contacte amb la persona responsable d'habitatge d'Olot i l'Ajuntament, per demanar subvencions i fer altres tràmits, va ser ella qui em va presentar X que porta el projecte i va ser aquí on vam començar a treballar plegats per millorar la comunitat i les relacions entre els veïns i veïnes.

4. T'has sentit acompanyat pels professionals del servei? Quins són els aspectes de millora que consideres que s'haurien de tenir en compte?

Sí, jo ser que compto amb ells sempre i no considero ni sabria dir-te quins són els aspectes de millora.

5. En la presa de decisions, tu també pots decidir o només decideixen els professionals? Com es prenen les decisions?

Considero que si s'han de prendre determinacions o decisions importants són ells qui ho han de fer, perquè són els que hi entenen i els qui dirigeixen el projecte i saben el que volen i el que no. Però dir-te que sempre m'han deixat opinar i sempre m'han demanat que pensava, que dongués idea i han estat sempre oberts al que jo pensava i opinava i m'he sentit escoltada en tots els aspectes sempre i mai se'ns ha obligat a fer res del que no volíem o no compartíem de la mateixa manera.

6. Quina ha estat per tu la part més important del projecte? Que consideres que t'ha ajudat més en la situació que et trobaves/trobes?

Per mi tot ha estat important. tot l'acompanyament el valoro molt positivament i sempre és d'agrair la seva presència i que ens ajudin amb temes de la comunitat, amb temes de relacions...

7. Consideres que sense l'acompanyament dels professionals del servei hauries pogut millor la situació en la qual estaves/estàs? Com ho haguéssis encaminat sense l'acompanyament d'aquests?

No, jo crec que un servei com aquest és necessari. Sempre va bé que es vegi que estas recolzat per part de l'Ajuntament o del Consorci, ja que sempre quan entra una persona exterior pot veure que el problema que hi ha no te l'has inventat o no l'has exegerat i també que et pot donar un punt de vista extern al conflicte i això va molt bé i ajuda molt. La veritat és que no ser com ho haguéssim encaminat sense l'acompanyament d'aquests professionals, suposo que hauriem acabat amb mesures més dràstiques o amb més conflictes.

8. Com a participant del servei, creus que un projecte com aquest millora el benestar de les persones i fomenta la inclusió i la cohesió entre aquestes?

Sí, perquè sempre tens més recursos per treballar. Jo en el meu cas sóc mestra i faig educació emocional i hi entenc una mica del tema de resolució de conflictes i aquestes coses, però altres persones que tenen més desconeixement en aquest sentit els pot ajudar més i poden obrir els ulls i aprendre sobre coses que tu no hi penses i això t'obre els ulls i sempre porta diferents punts de vista i de veure les coses i això fa que les relacions i la convivència millori.

9. Creus que sempre has estat protagonista de la teva pròpia història, decidint el que et convenia per a tu i pels que t'envolten o t'has sentit condicionat a prendre alguna decisió?

Sí, com ja te dit abans sempre se m'ha escoltat i s'ha tingut en compte la meva opinió i mai m'he sentit condicionada en fer res que no em sentís còmode.

Entrevista 6 - Participant 2 del servei

1. Com descriuries què és el Projecte de Veïnatge i Convivència i quines són les seves funcions principals?

Está pregunta es un poco complicada porque yo solo conozco el trabajo que ha hecho X con nosotros y no te sabría decir bien en qué consiste y cuáles son sus funciones. Lo que sí que te puedo decir muy contento es que creo que es un proyecto para ayudar a la gente, como nos han ayudado nosotros aquí en la mezquita para solucionar los problemas que teníamos entre

africanos y marroquíes. Creo que las funciones del servicio son ayudar a la gente que tiene problemas y conflictos con los que no se entienden y dan su punto de vista para mejorar las relaciones.

2. Com definiries la tasca dels educadors i educadores socials dintre el projecte? I com valors la seva tasca?

Yo definiría lo que hace X, como ya te he dicho, en **ayudar a la gente que tiene problemas con los demás, es decir, la gente que se discute con otras y que tiene conflictos y diferencias el profesional, como X, nos ayuda, nos da su punto de vista y nos propone cosas diferentes a las que hacemos para que todos estemos bien en la mezquita y podernos respetar entre todos nosotros.** Estoy muy contento con el trabajo que hacen porque desde que está él no hay tantas discusiones y nos entendemos más.

3. Com vas conèixer l'existència d'aquest servei? Vas contactar directament amb els professionals o van ser ells/es qui et van proposar treballar de manera conjunta?

Como había diferencias entre las dos comunidades que convivimos dentro de la mezquita, y habían muchos conflictos entre nosotros, esto llegó al Ayuntamiento y fue cuando el Ayuntamiento se puso en contacto con X para que con la mediación y su trabajo pudiese ayudarnos y solucionar nuestras diferencias. **Yo antes no conocía el proyecto y fueron ellos quienes contactaron conmigo y con el representante de los africanos y empezamos a trabajar para convivir mejor.**

4. T'has sentit acompanyat pels professionals del servei? Quins són els aspectes de millora que consideres que s'haurien de tenir en compte?

Siempre nos hemos sentido muy acompañados y ayudados. No sabría decirte qué cosas mejoraría porque no tengo ninguna queja sobre los profesionales y el trabajo que hacen.

5. En la presa de decisions, tu també pots decidir o només decideixen els professionals? Com es prenen les decisions?

Todas las decisiones que tomamos día a día han sido pactadas conjuntamente. Es verdad que a veces X ha tenido que decidir algunas cosas para continuar avanzando porque marroquíes y africanos no nos poníamos de acuerdo. Pero nunca nos han obligado a hacer nada que nosotros

no quisiéramos y siempre nos preguntan si nos parece bien o no y damos nuestra opinión para llegar a un acuerdo común.

6. Quina ha estat per tu la part més important del projecte? Que consideres que t'ha ajudat més en la situació que et trobaves/trobes?

Para mí lo más importante ha sido la ayuda y lo fácil que no lo han puesto los profesionales, aparte del trabajo que hacen son muy buenas personas. Ha sido muy cómodo trabajar con ellos y siempre han estado dispuestos a ayudarnos y a que todo saliera bien.

7. Consideres que sense l'acompanyament dels professionals del servei hauries pogut millor la situació en la qual estaves/estàs? Com ho haguéssis encaminat sense l'acompanyament d'aquests?

Nosotros no hubiésemos podido solucionar nuestros problemas ni diferencias sin la ayuda de este servicio. No nos podemos quejar, al contrario, cuándo hace tiempo que no está X nosotros ya estamos un poco nerviosos y cuándo él llega todo el mundo se tranquiliza porque sabe trabajar y nos conoce y sabe lo que necesitamos. Siempre estamos agradecidos a que venga, ya que nos ayuda a organizarnos solos y a solucionar los problemas sin necesidad de que esté él.

8. Com a participant del servei, creus que un projecte com aquest millora el benestar de les persones i fomenta la inclusió i la cohesió entre aquestes?

No lo dudo. Sin este proyecto las dos comunidades que formamos parte de la mezquita de St. Miquel no hubiéramos podido convivir y al participar en el proyecto ha hecho que tengamos una relación cordial y que podamos compartir este espacio conjuntamente. También ha hecho que nuestro bienestar mejore y todos estamos más tranquilos y que podemos trabajar conjuntamente y contar con diferentes entidades y recursos y hacer un trabajo conjunto.

9. Creus que sempre has estat protagonista de la teva pròpia història, decidint el que et convenia per a tu i pels que t'envolten o t'has sentit condicionat a prendre alguna decisió?

Sí. Nunca me he sentido condicionado ni presionado por hacer nada y las decisiones que siempre he tomado individualmente o con la comunidad han sido apoyadas por los profesionales.

Entrevista 7 - Participant 3 del servei

1. Com descriuries què és el Projecte de Veïnatge i Convivència i quines són les seves funcions principals?

És un projecte totalment necessari per la situació que s'està vivint actualment. Ara mateix és totalment imprescindible, però ara els administradors de finques, policies, etc. no tenen gaires a fer i és important que es pugui fer, la gent pugui entendre el perquè de les coses i aquest projecte ajuda a la millora de la convivència i també de la nostra feina. A través d'aquest projecte i de l'acció comunitària fa que les relacions i l'ambient dintre els blocs de pisos i als barris sigui molt millor.

2. Com definiries la tasca dels educadors i educadores socials dintre el projecte? I com valeres la seva tasca?

Bé. Jo el que trobo és que com ells n'hi haurien d'haver més, perquè pel volum de feina i activitat que això comporta és necessària més personal com ells. Fa falta més gent perquè en algunes comunitats sempre hi ha coses que "grinyolen" i al ser tan pocs professionals no arriba a tot i és difícil treballar-ho. Com a professionals, crec que el tema de formació és vital, ja que hi ha gent d'arreu del món i és important que se'ls expliqui el funcionament de les comunitats i també dels seus drets i deures alhora de viure en comunitat i poder conviure el millor possible amb les altres persones.

3. Com vas conèixer l'existència d'aquest servei? Vas contactar directament amb els professionals o van ser ells/es qui et van proposar treballar de manera conjunta?

Aquest servei ja ve quan hi havien els socialistes a Olot. A nosaltres ens va atrapar el tema dels pisos verds de St. Miquel i jo en aquell moment vaig anar a trobar al regidor de l'Ajuntament i va veure correcte tirar un projecte com aquest endavant, ja que es creia que les s'havia de tenir un nou enfocament per treballar amb comunitat. És un servei que sempre ha funcionat molt bé i que ha aconseguit moltes coses i ara més que mai és imprescindible.

4. T'has sentit acompanyat pels professionals del servei? Quins són els aspectes de millora que consideres que s'haurien de tenir en compte?

Sí, però també entenc la seva postura que només poden estar pels administradors de finques, que som nosaltres. Estem molt contents amb la seva feina, però ens agradaria que ens

acompanyessin més ens els processos que fem amb les comunitats, però això com ja t'he dit abans és una manca molt gran de personal i al ser professionals amb un volum molt alt de feina fa que no puguin arribar a tot i puguem treballar menys plegats.

5. En la presa de decisions, tu també pots decidir o només decideixen els professionals? Com es prenen les decisions?

A nivell de comunitats, sempre decideixen els propietaris, però jo com a administrador no puc prendre cap determinació, simplement puc aconsellar, informar i acompanyar en els veïns en el que necessitin. En relació el Consorci sempre he pogut decidir el que més ens convé i poder arribar a acords conjunts, sempre mirant per les comunitats i per facilitar tots els tràmits i gestions que s'han de fer, ja que treballant junts és més fàcil arribar als veïns.

6. Quina ha estat per tu la part més important del projecte? Que consideres que t'ha ajudat més en la situació que et trobaves/trobes?

Personalment, ens facilita pel fet que hi hagi una persona que englobi el conjunt de la comunitat, que tots els veïns puguin anar a una i puguin estar cohesionats i aconseguir projectes, com pintar escales o arreglar les zones comunes i crec que això és el més valios de treballar conjuntament amb aquest servei, ja que nosaltres no deixem de ser un negoci i hi ha moltes hores que no ens hi podem dedicar a fer aquests projectes comunitaris i estar tant present amb les persones. Hi ha moltes comunitats que hi ha molta necessitat de poder parlar de qüestions personals i això fa que les comunitats tampoc acabin de funcionar i el servei millora aquesta formació de les persones.

7. Consideres que sense l'acompanyament dels professionals del servei hauries pogut millor la situació en la qual estaves/estàs? Com ho haguéssis encaminat sense l'acompanyament d'aquests?

És molt important que es pugui tirar endavant un projecte com aquest, com ja he dit abans, perquè aquests professionals poden treballar i acompanyar a les persones a nivell comunitari i poden fer que les persones treballin de manera cohesionada i puguin sorgir projectes de les pròpies persones per millorar la convivència i també l'espai físic on viuen, com és l'edifici. Aquesta part més educativa i de formació que en dic jo, nosaltres com administradors de finques no la podríem fer i segurament hauríem d'abarcara aquestes qüestions per una altra via més dràstica o no fer-ho.

8. Com a participant del servei, creus que un projecte com aquest millora el benestar de les persones i fomenta la inclusió i la cohesió entre aquestes?

Sobretot val per entendre'ns més, i sobretot també perquè els administradors situacions que no ens pertocuen com a professionals. És important que ens hi posem tots de cop, tant nosaltres fins als jutges, i és important treballar tots de manera coordinada, perquè una persona no pot tirar endavant una comunitat, en canvi tot un conjunt d'agents com els que treballem facilita la feina i cadascú aporta el que pot com a professional per millorar la comunitat i la convivència entre les persones.

ANNEX 3. Transcripció qüestionaris

Qüestionari 1

- 1. Coneixes el projecte de Projecte de Veïnatge i Convivència del CASG? Sabries dir-me quines són les seves funcions principals?**

Sí conec el projecte del Consorci. Crec que les seves funcions principals són fer que les persones que viuen en el mateix bloc de pisos puguin fer coses de manera conjunta i cuidar-se de les comunitats tots junts i estar més units. També crec que ajudant a les persones perquè puguin millorar la convivència i no hi hagi tants conflictes.

- 2. Podries definir amb les teves paraules que consideres que és la cohesió social? Què creus que fa que un barri estigui cohesionat? Com de cohesionat està el teu barri?**

Crec que la cohesió social fa que les persones estiguin més unides i puguin fer coses de manera conjunta sense conflictes. Crec que el que fa que un barri estigui cohesionat és que es facin coses conjuntes per a tot el tipus de costums i gustos que hi puguin a haver, és a dir, que es tingui en compte tothom.

- 3. Com vas conèixer l'existència d'aquest servei? Hi has participat o conèixer alguna persones o comunitat que hi hagi participat?**

Vaig conèixer aquest servei a través de l'Ajuntament, i van ser ells qui es van posar en contacte amb el CASG perquè vinguessin en el nostre bloc de pisos.

- 4. En el cas que hi participessis, com valores l'acompanyament i la tasca dels educadors/es socials?**

Valoro de manera molt positiva l'acompanyament del professional que ve sempre al bloc, sempre ens escolta i ens deixa decidir el que més ens convé, tant a nivell personal com de comunitat. Es té molt en compte el que necessita cadascú i com el temps que necessita cadascú.

- 5. T'has sentit acompanyat pels professionals del servei? Quins són els aspectes de millora que consideres que s'haurien de tenir en compte?**

Sí, com a millora diria que poguessin venir més sovint, però ja ser que són pocs i no donen a l'abast amb tantes comunitats de veïns.

6. Consideres que és un bon recurs per la millora de les relacions entre persones i comunitats? Creus que millora el benestar de les persones?

Sí, des de que treballem amb aquest servei les relacions entre els veïns han millorat, més que res perquè ha fet que ens poguéssim conèixer amb més profunditat i saber qui som. Això també afecta a nivell personal, ja que si estàs bé on vius també estaràs bé tu.

Qüestionari 2

1. Coneixes el projecte de Projecte de Veïnatge i Convivència del CASG? Sabries dir-me quines són les seves funcions principals?

No conec concretament que fa aquest projecte, però sí que tinc coneixement que hi ha educadors o nose ben be que són per el barri i que a vegades fan coses dintre els blocs de pisos. Diria que les seves funcions principals és ajudar a la gent i posar calma.

2. Podries definir amb les teves paraules que consideres que és la cohesió social? Què creus que fa que un barri estigui cohesionat? Com de cohesionat està el teu barri?

Considero que la cohesió social és que la gent s'ajudi i no tingui conflictes. Crec que el que fa que un barri estigui cohesionat és que tothom s'hi senti a gust i no discriminat i crec que el meu barri podria estar-ho més.

3. Com vas conèixer l'existència d'aquest servei? Hi has participat o conèixer alguna persones o comunitat que hi hagi participat?

No conec ben bé aquest servei però sí que ser que el Consorci fa activitats i accions aquí al barri i també amb gent en concret. No conec a ningú que hi hagi participat.

4. En el cas que hi participessis, com valores l'acompanyament i la tasca dels educadors/es socials?

No hi he participat però crec que és un bon projecte per el que m'expliques per ajudar a la gent.

5. T'has sentit acompanyat pels professionals del servei? Quins són els aspectes de millora que consideres que s'haurien de tenir en compte?

No et puc respondre a aquesta pregunta.

6. Consideres que és un bon recurs per la millora de les relacions entre persones i comunitats? Creus que millora el benestar de les persones?

Considero que pel que m'expliques sí, perquè en aquest barri vivim gent d'arreu del món i projectes com aquests fan que ens puguem entendre més i fer coses tot el barri conjuntament. Crec que això també fa estar més tranquil·les a les persones i que no hi hagi tants conflictes.

Qüestionari 3

1. Coneixes el projecte de Projecte de Veïnatge i Convivència del CASG? Sabries dir-me quines són les seves funcions principals?

Sí, conozco el proyecto. Ya llevamos varios años en la Mezquita del barrio trabajando con X para que haya más buen rollo entre marroquíes y senegaleses. Sus funciones principales, por lo que he podido ver en la Mezquita són acompanyar a la gente y hacer que no surjan tantos conflictos y saber como hablarlos y solucionarlos.

2. Podries definir amb les teves paraules que consideres que és la cohesió social? Què creus que fa que un barri estigui cohesionat? Com de cohesionat està el teu barri?

No sé lo que es, pero puedo intuir que es que la gente no se discuta tanto. La verdad es que no sabría cómo decirlo.

3. Com vas conèixer l'existència d'aquest servei? Hi has participat o conèixer alguna persones o comunitat que hi hagi participat?

Conocí este proyecto por el Ayuntamiento, ya que fue creo que el Ayuntamiento quien hizo el encargo al Consorci de que había conflictos entre nosotros y entonces fue cuando X vino a trabajar con nosotros.

4. En el cas que hi participessis, com valors l'acompanyament i la tasca dels educadors/es socials?

Lo valoro muy positivamente. Siempre nos ayuda e intenta que la convivencia sea mucho mejor, y es cierto que desde que viene X a hablar, hacer reuniones y a ayudarnos el ambiente es mayor y hemos aprendido a llegar a acuerdos conjuntos.

5. T'has sentit acompanyat pels professionals del servei? Quins són els aspectes de millora que consideres que s'haurien de tenir en compte?

Si mucho. X siempre ha estado y nos ha ayudado, tanto en temas de la Mezquita y también en cuestiones personas que alguien le podían surgir. No sabría que decirte de aspectos de mejora porque estoy muy contento.

6. Consideres que és un bon recurs per la millora de les relacions entre persones i comunitats? Creus que millora el benestar de les persones?

Si por supuesto, para nosotros ha sido muy importante ya que había muchos conflictos y ahora la relación entre nosotros ha mejorado muchísimo y ha hecho que seamos más autónomos e independientes y sepamos solos solucionar lo que vaya surgiendo.

Qüestionari 4

1. Coneixes el projecte de Projecte de Veïnatge i Convivència del CASG? Sabries dir-me quines són les seves funcions principals?

Sí, crec que sí que el conec. Nose si em penso que es el que fa X a les comunitats de veïns, pot ser? Pel que tinc entès són aquelles persones que treballen al consorci o a l'ajuntament que ajuden a millorar la relació entre veïns.

2. Podries definir amb les teves paraules que consideres que és la cohesió social? Què creus que fa que un barri estigui cohesionat? Com de cohesionat està el teu barri?

Ostres, crec que és que les persones estiguin més unides i treballar de manera conjunta per aconseguir un objectiu en concret. El meu barri, com has pogut veure, hi viu gent de tot tipus i això fa que sigui difícil que estigui cohesionat, perquè hi ha moltes cultures i necessitats diferents i la gent no s'entén.

3. Com vas conèixer l'existència d'aquest servei? Hi has participat o conèixer alguna persones o comunitat que hi hagi participat?

Ho conec perquè veig sovint pel barri aquestes persones que treballen per l'ajuntament i parlen amb la gent i ser que una comunitat de veïns no molt lluny de la meva van fer algun projecte de pintar l'escala o així tots els veïns.

4. En el cas que hi participessis, com valdria l'acompanyament i la tasca dels educadors/es socials?

Home jo no t'ho puc dir perquè no he treballat mai amb ells però crec que ha de ser una tasca molt positiva si realment ajuden a les persones i fan que s'entenguin més.

5. T'has sentit acompanyat pels professionals del servei? Quins són els aspectes de millora que consideres que s'haurien de tenir en compte?

No t'ho puc dir perquè no hi he participat, però crec que les persones s'hi han de sentir, perquè sempre que t'acompanyen persones que et volen ajudar fa que estigui millor i que et converteixis en una persona autònoma i que pugui viure la seva vida.

6. Consideres que és un bon recurs per la millora de les relacions entre persones i comunitats? Creus que millora el benestar de les persones?

I tant, persones que vulguin ajudar i treballar plegats sempre és benvingut i crec que un projecte com aquest ha de funcionar, perquè com et dic costa molt que ens entenguem i si aquestes persones poden ajudar a qui més ho necessita millor i això fa que la gent no es discuteixi tant.

Qüestionari 5

1. Coneixes el projecte de Projecte de Veïnatge i Convivència del CASG? Sabries dir-me quines són les seves funcions principals?

La veritat és que no però si que n'he sentit a parlar alguna vegada però les seves funcions en concret no se ben bé quines són. Ara pel que puc intuir crec que **és acompanyar el veïnatge i fer coses en comunitat, etc.**

2. Podries definir amb les teves paraules que consideres que és la cohesió social? Què creus que fa que un barri estigui cohesionat? Com de cohesionat està el teu barri?

Jo crec que **la cohesió social és que un barri estigui unit, que facin coses junts, que no hi hagi conflictes, que hi hagi relació entre ells, ajudar-se, etc.** La veritat és que el meu barri, no ho està, però crec que el meu bloc de pisos si que ho està, però el barri no perquè jo al bloc de davant no conec a ningú i porto 8 anys vivint aquí.

3. Com vas conèixer l'existència d'aquest servei? Hi has participat o conèixer alguna persones o comunitat que hi hagi participat?

Jo diria que no, potser sí que havia vist alguna cosa però potser ho vaig veure per les xarxes socials.

4. En el cas que hi participessis, com valors l'acompanyament i la tasca dels educadors/es socials?

No t'ho puc contestar.

5. T'has sentit acompanyat pels professionals del servei? Quins són els aspectes de millora que consideres que s'haurien de tenir en compte?

No t'ho puc contestar.

6. Consideres que és un bon recurs per la millora de les relacions entre persones i comunitats? Creus que millora el benestar de les persones?

Sí, imagino que sí, si coneixes ben bé la vostra tasca, com funciona el projecte estic segura de que està molt bé. Fins i tot crec que s'hauria d'ampliar i arribar a més gent, perquè jo no el conec i segur que seria del meu interès i per la meva comunitat de veïns.

Qüestionari 6

1. Coneixes el projecte de Projecte de Veïnatge i Convivència del CASG? Sabries dir-me quines són les seves funcions principals?

Sí, si que el conec. El nostre bloc de pisos hi va interactuar perquè van arribar alguns ocupes i es va crear un conflicte, ja que hi havia uns quants veïns que feia temps que hi vivim i això va acabar sent un conflicte, perquè hi havia bicis al portal, ningú netejava i tot estava mal cuidat i només ens encarregàvem uns pocs i això va crear un malestar i va venir un educador i ens va ajudar, tot i que està en procés.

2. Podries definir amb les teves paraules que consideres que és la cohesió social? Què creus que fa que un barri estigui cohesionat? Com de cohesionat està el teu barri?

En el meu bloc de pisos potser som 3 que estem cohesionats, tots els altres no ho estem perquè no anem tots a la una, no ens preocupem pels mateixos interessos, hi ha diferents opinions, diferents cultures i això crea un malestar. Crec que és tot el contrari, el nostre bloc de pisos i barri d'estar cohesionats.

3. Com vas conèixer l'existència d'aquest servei? Hi has participat o conèixer alguna persones o comunitat que hi hagi participat?

Una veïna meva que ho coneixia i nosaltres ens vam posar en contacte amb el Consorci i sort perquè sinó no sabia de quina manera arreglar el que estava passant en el bloc.

4. En el cas que hi participessis, com valors l'acompanyament i la tasca dels educadors/es socials?

Jo crec que és molt bona feina, tot i que crec que és molt complicat perquè quan venen sembla que tothom col·laborarà i que tothom posarà de la seva part, però després et trobes que no ho fan i no es culpa dels professionals perquè ells estan fent un acompanyament i intenten ajudar-nos però a vegades és difícil, ja que hi ha molta feina per endavant i potser pocs recursos.

5. T'has sentit acompanyat pels professionals del servei? Quins són els aspectes de millora que consideres que s'haurien de tenir en compte?

La veritat és que sí que ens hem sentit acompanyats, perquè quan hi havia algun problema responien i intentaven venir a parlar amb nosaltres el més aviat possible i han aconseguit en

gran part que cadascú es responsabilitzi de les seves obligacions com a persones que viu en comunitat i que sigui autònom. La mancança que hi veig, és que hi ha molt pocs educadors comunitaris i se'n necessitaria més, perquè el conflicte que hi ha al meu bloc, ser molta altra gent que els hi passa el mateix i no han tingut la opció d'accedir al recurs.

6. Consideres que és un bon recurs per la millora de les relacions entre persones i comunitats? Creus que millora el benestar de les persones?

Totalment. La veritat és que això podria ser un recurs que pot anar més enllà dels blocs de pisos i estaria bé que això pogués arribar a nivell de barri i poder viure en un barri més unit i cohesionat.

ANNEX 4. Taula de categorització

Llegenda taula de categorització:

- E1: Entrevista Educador Social
- E2: Entrevista Tècnic Comunitari
- E3: Entrevista Coordinadora Servei Veïnatge i Convivència
- E4: Entrevista Alcalde d'Olot
- E5: Entrevista Participant 1
- E6: Entrevista Participant 2
- E7: Entrevista Participant 3
- Q1, Q2, Q3, Q4, etc. Qüestionari 1, Qüestionari 2, Qüestionari 3, Qüestionari 4, etc.
- Pàg 1, Pàg 2, Pàg 3, Pàg 4, etc. : Pàgina 1, Pàgina 2, Pàgina 3, Pàgina 4, etc.
- Temàtiques treballades:
 - **Acció comunitària**
 - **Participació**
 - **Treball en xarxa**
 - **Empoderament**
 - **Rol del professionals**
 - **Cohesió social**

ACCIÓ COMUNITÀRIA			
CODI	TRANSCRIPCIÓ	ANÀLISI	REFERÈNCIES TEÒRIQUES
E1 - Pàg. 8	Proximitat amb les persones, vincle i anàlisi contant de necessitats.	La proximitat amb les persona i el vincle són les qüestions imprescindibles per fer un bon anàlisi de les necessitats de cadascú i poder fer intervencions comunitàries.	L'acció comunitària, tal com indiquen Llena, Parcerisa i Úcar (2009) és una forma d'acció social que es produeix en el marc d'una comunitat. Hi intervenen tots aquells ítems que regulen i estructuren la vida en societat, com són les oportunitats, vincles, interessos, els discursos, etc.
E2 - Pàg. 11 - 15	És una mirada, una manera d'entendre com treballar als barris, amb els col·lectius, les persones, tenint en compte que l'acció comunitària és una manera de transformar entorns, empoderar els grups, de donar poder a les comunitats, d'acompanyar-les, etc. Crec que és imprescindible de l'acció comunitària treballar des de la proximitat i el vincle.	L'acció comunitària és una manera per treballar amb les persones i els entorns i poder transformar aquests, empoderant a les persones, per tal de donar veu a les comunitats. És important que la tasca que es desenvolupa a través de l'acció	Varela (2010), fa referència al fet que tots els professionals que treballen a Serveis Socials, com són treballadors/es socials, educadors/es socials, psicòlegs/es, entre altres, han d'enllaçar

	<p>L'acció comunitària s'ha de desvincular d'una professió. Lo comunitari és algu transversal, de tots i totes i que s'ha de construir des de les persones i això no passa per professionalitzar-se en accés amb un col·lectiu determinat.</p> <p>Treballar des de la proximitat i el vincle i les relacions, però també diagnosticar i poder fer processos de canvi dintre les comunitats, que revertissin en els barris i després a la ciutat.</p> <p>L'acció comunitària ha d'intentar incidir en com es configuren els espais i estar més present en la presa de decisions.</p>	<p>comunitària no només estigui vinculada als educadors i educadores socials, és cosa de tots i ha de passar per les persones i no només per professionals. Aquesta tasca s'ha de desenvolupar a través de la proximitat amb les persones i el vincle que s'estableix amb aquestes.</p> <p>Treballar en com es configuren i com es distribueixen els espais és imprescindible per fer accions comunitàries.</p>	<p>estratègies de coordinació que impliquen accions comunitàries des del seu inici, com són la planificació, la implementació i avaluació d'aquestes.</p>
--	---	---	---

<p>E3 – Pàg 16</p>	<p>És una manera de fer les coses, no és només una metodologia de treball, que té a veure en tenir molt en compte la vinculació de tots els agents i persones amb un tema concret.</p> <p>L'acció comunitària ha de tenir una mirada purament educativa i per tant una figura que pugui tenir uns coneixements i formació educativa més enllà de l'educació formal, sinó amb tots els processos de la vida.</p> <p>Treballa amb i per les persones des de les persones, per tant aquesta perspectiva comunitària la té molt integrada i per tant el que fa és treballar des de tres línies, que són la part preventiva, la part reactiva i la de sensibilització.</p>	<p>Establir relacions amb tots els agents possibles que puguin incidir en una acció determinada és la manera de fer accions d'aquesta magnitud.</p> <p>A banda de l'educació formal, les persones que treballen a partir d'aquesta metodologia han de tenir una visió i uns coneixements determinats.</p> <p>L'acció comunitària no treballa per canviar les persones, sinó que treballa amb elles per promoure el canvi de manera conjunta i ho fa a través de la prevenció, reacció i sensibilització.</p>	<p>Llerena i Úcar (2006), anomenen que l'acció comunitària és una forma d'acció social que es produeix en un marc de comunitat, ja que es considera que és un concepte que engloba tot un conjunt d'accions desenvolupades per diverses persones i que fan referència a espais, contextos i escenaris compartits per tots els individus que viuen en comunitat.</p>
--------------------	---	--	---

<p>E4 - Pàg 20</p>	<p>Accions que reforcen i milloren les relacions entre les persones que viuen en una comunitat determinada.</p> <p>Pot treballar des de la prevenció, abans que aparegui el conflicte i poder fer aquest treball més preventiu.</p> <p>L'acció comunitària no només treballa des de la reacció, sinó que també des de la prevenció, cosa que la policia habitualment no fa.</p> <p>A vegades són invisibles perquè són poc estridents, són poc visibles i jo crec que tindríem un tipus de ciutat diferent sinó tinguéssim aquest tipus de projectes en funcionament.</p>	<p>Aquesta metodologia treballa per millorar les relacions que viuen en un context determinat, treballant des de la prevenció, abans que aparegui el conflicte i també des de la reacció, un cop aquest ha aparegut.</p> <p>Aquest tipus d'accions comunitàries sovint poden ser invisibles per la resta de persones perquè el que aconseguix és una tranquil·litat i això és poc visible.</p>	
--------------------	---	--	--

<p>E5 - Pàg 22</p>	<p>Ajudar a les persones perquè no hi hagin tants conflictes i que millorin les seves relacions, sobretot dintre les comunitats de veïns.</p> <p>Millorin les relacions i poden ajudar en tot allò que faci falta en relació la comunitat, ja sigui resoldre conflictes o temes més de “papeleo” que costen una mica més.</p>	<p>Des de l’acció comunitària el que es pretén és ajudar a les persones per a la millora de les relacions i poder incidir dintre les comunitats de veïns, ja sigui per temes relacionals o temes burocràtics.</p>	
<p>E6 – Pàg 24</p>	<p>Ayudar a la gente, como nos han ayudado nosotros aquí en la mezquita para solucionar los problemas que teníamos entre africanos y marroquíes. Creo que las funciones del servicio son ayudar a la gente que tiene problemas y conflictos con los que no se</p>	<p>Ajuda a les persones i incideix en donar el punt de vista com a professional i acompanyar al col·lectiu a millorar els aspectes relacionals.</p>	

	entienden y dan su punto de vista para mejorar las relaciones.		
--	--	--	--

<p>E7 – Pàg 27</p>	<p>A través d'aquest projecte i de l'acció comunitària fa que les relacions i l'ambient dintre els blocs de pisos i als barris sigui molt millor.</p>	<p>Aquest tipus d'accions afavoreix en les relacions socials i permet que millori l'ambient en les comunitats veïnals</p>	
--------------------	---	---	--

PARTICIPACIÓ			
CODI	TRANSCRIPCIÓ	ANÀLISI	REFERÈNCIES TEÒRIQUES
E1 – Pàg 10	Tant a nivell comunitari veïnal, com polític i altres serveis és un projecte que es té molt en compte i està molt ben valorat.	Servei que té un alt nivell de participació i que està molt ben valorat per els diferents agents que hi participen.	La participació, tal com Aguilar (2017) anomena en el seu article, és una paraula clau del procés. Sense la participació activa dels tres protagonistes, qualsevol acció que es dugui a terme portarà a la comunitat a seguir sent dependent i incapaç de generar els seus propis recursos ni a treballar de manera autònoma.
E2 – Pàg 13	Jo crec que aquest servei el que fa és intentar una cosa senzilla i complexa a l'hora que és fer aquestes transformacions en les persones i poder aconseguir la participació de les persones per poder-se responsabilitzar d'allò que els hi pertany, com és la seva comunitat. Comunitats molt degradades que han acabat organitzant-se per netejar i pintar l'escala al cap del temps i	El que aconsegueix el servei és poder transformar les persones i aconseguir aquestes formin part del seu propi procés participatiu, aconseguint responsabilitzant-se d'aquest mateix procés i comunitat de la que forma part.	

	<p>poder posar-se d'acord entre veïns i veïnes.</p>		
E3 - Pàg 16 - 18	<p>Processos de qualitat democràtica, és a dir, que fer-ho d'una determinada manera i que siguin espais que permetin la participació de tothom i per poder construir uns espais on tothom hi pugui ser partícip.</p> <p>Quan passen els anys i la gent torna hi han molts beneficis a nivells de salut mental i quan més xarxa relacional tinguem més ajudem a canalitzar totes les altres necessitats socials que hi poden haver, ja que si hi ha una bona xarxa veïnal és més difícil que hi hagi manques de</p>	<p>S'ha d'aconseguir, a través de l'acció comunitària, generar processos democràtics on els espais permetin la participació de tots els agents i poder formar-ne part.</p> <p>La participació en un servei com aquest, ajuda a les persones a enfrontar altres necessitats socials bàsiques i compartir aquestes problemàtiques amb una bona xarxa veïnal ajuda a canalitzar aquest malestar. La participació en aquest, té un impacte tant en la salut mental com física i també un impacte en la</p>	<p>Marchioni (1999), defineix la participació, un altre dels elements claus d'aquesta metodologia, com els processos comunitaris són igual a processos participatius, és a dir, sense la participació de tots/es els individus no hi ha procés i no hi haurà canvis reals. Sense la participació de tots/es els membres, els canvis que es produeixin seran les decisions dels altres i nosaltres simplement serem receptors dels acords i conseqüències d'aquestes decisions.</p>

	<p>necessitats bàsiques o que tot allò que pugui passar dintre a casa ho pugui compartir amb algú més.</p> <p>L'impacte sobretot té a veure amb veure una altra manera de resoldre les coses que ens preocupen, ampliar, qui vol, ampliar la xarxa relacional de les persones i hi ha una part de impacte directament amb la salut física i mental d'aquestes persones també fa que la participació i la preocupació pels blocs de pisos.</p>	<p>cura de les comunitats en les que conviuen.</p>	
<p>E4 - Pàg 20</p>	<p>Ciutat tranquil·la, on la gent sap conviure, se saben relacionar i es relacionen de manera tranquil·la amb els conflictes que van apareixent.</p>	<p>La participació en aquest servei té un impacte en la convivència i la relació entre els convivents i saber fer front als conflictes que apareixen.</p>	

E5 - Pàg 23 - 24	<p>Treballar plegats per millorar la comunitat i les relacions entre els veïns i veïnes.</p> <p>Jo en el meu cas sóc mestra i faig educació emocional i hi entenc una mica del tema de resolució de conflictes i aquestes coses, però altres persones que tenen més desconeixement en aquest sentit els pot ajudar més i poden obrir els ulls i aprendre sobre coses que tu no hi penses i això t'obre els ulls i sempre porta diferents punts de vista i de</p>	<p>Formar part d'aquest projecte pot ajudar a determinades persones a tenir més coneixement en relació la convivència i poder aprendre a viure en comunitat.</p>	

	<p>veure les coses i això fa que les relacions i la convivència millori.</p>		
--	--	--	--

<p>E6 - Pàg 25 - 26</p>	<p>Yo antes no conocía el proyecto y fueron ellos quienes contactaron conmigo y con el representante de los africanos y empezamos a trabajar para convivir mejor.</p> <p>Al participar en el proyecto ha hecho que tengamos una relación cordial y que podamos compartir este espacio conjuntamente.</p>	<p>La millora de les relacions i convivència a l'hora de compartir espais és una de les millores que experimenten les persones al ser partícips d'aquest servei.</p>	
<p>E7 - Pàg 28</p>	<p>Tots els veïns puguin anar a una i puguin estar cohesionats i aconseguir projectes, com pintar escales o arreglar les zones comunes i crec que això és el més valuós de treballar conjuntament amb aquest servei, ja que nosaltres no deixem de ser un negoci i hi ha moltes hores que no ens hi podem dedicar a fer</p>	<p>Aquests processos participatius afavoreixen en què els veïns i veïnes puguin treballar de manera coordinada i cohesionada i puguin tirar endavant projectes comunitaris de manera enxarxada.</p>	

	<p>aquests projectes comunitaris i estar tant present amb les persones.</p>		
Q1 - Pàg 30	<p>Fer que les persones que viuen en el mateix bloc de pisos puguin fer coses de manera conjunta i cuidar-se de les comunitats tots junts i estar més units.</p>	<p>Tal com ens diuen les persones del carrer, en formarà part i engegar processos participatius en comunitat, afavoreix en la cohesió de les persones convivents i treballar per millorar les comunitats veïnals i el barri del qual en formen part.</p>	
Q2- Pàg 32	<p>En aquest barri vivim gent d'arreu del món i projectes com aquests fan que ens puguem entendre més i fer coses tot el barri conjuntament. Crec que això també fa estar més tranquil·les a les persones i que no hi hagi tants conflictes.</p>		

Q6 - Pàg 36	Crec que és molt complicat perquè quan venen sembla que tothom col·laborarà i que tothom posarà de la seva part, però després et trobes que no ho fan i no es culpa dels professionals.		
-------------	---	--	--

TREBALL EN XARXA

CODI	TRANSCRIPCIÓ	ANÀLISI	REFERÈNCIES TEÒRIQUES
E2 - Pàg 11 - 15	<p>Administradors de finques, consorci de medi ambient, alcalde, regidories, policia, oficina d'habitatge i serveis socials.</p> <p>Com a àmbit de millora crec que necessitaríem més gent, més persones per fer aquesta feina. Crec que hauríem d'estar més connectat amb serveis socials, salut mental, salut, no des del punt de vista d'anar a consulta, sinó de sortir tots junts al carrer.</p> <p>Ens trobem amb una sèrie de coses que no ajuden a les persones i per tant crec que no és el que no té detectat el servei sinó que és com des de l'urbanisme,</p>	<p>Per poder tirar endavant aquest servei és important que diferents agents s'hi impliquin, per tal de sortir junts al carrer i poder crear una xarxa de serveis i recursos que benefici a les persones.</p> <p>És imprescindible que tots aquets agents treballin de manera conjunta i amb els mateixos objectius, per tal d'evitar que es facin accions i es</p>	<p>Les accions comunitàries es defineixen pel seu caràcter interdisciplinari i interprofessional, és a dir, engloba tot un conjunt d'actuacions desenvolupades per una multitud de professionals de diferents disciplines. (Llerena i Úcar, 2006).</p>

	<p>serveis socials, salut mental i altres àmbits, es pot escoltar al servei que entra a la casa de les persones i fa un diagnòstic, no només del bloc, sinó del context, per poder generar transformacions que realment disminueixin les vulnerabilitats, treballi l'exclusió, perquè sinó aboques a generar propostes que no tenen continuïtat.</p> <p>Incorporar totes les mirades i també millorar i augmentar les relacions amb la resta de serveis i departaments de les institucions però també amb els polítics. Jo crec que sense els polítics, les àrees d'urbanisme, els arquitectes no podem impulsar canvis i crec que aquí pots trobar aliances o limitacions però és un aspecte que cal treballar i tenir en compte.</p>	<p>promoguin processos participatius allunyats del que volen aconseguir les accions comunitàries.</p> <p>A banda de tenir en compte el punt de vista dels recursos i serveis de caire socioeducatiu és important treballar en la mateixa línia que els polítics i altres agents de l'administració pública.</p>	
--	--	---	--

<p>E3 - Pàg 16 - 19</p>	<p>Els diferents agents que poden donar resposta a necessitats puguin cooperar per trobar possibles respostes.</p> <p>Poder influir en la manera de pensar en actes, obres és molt important i aquesta veu l'intento anar canalitzant de manera més estratègics que en diem, per poder anar donant aquest missatge a nivell polític i que les polítiques que es generin tinguin més a veure amb com volem que siguin les relacions.</p> <p>Com podem crear una xarxa amb altres serveis més potent que ens fa que ens trobem cada vegada situacions més complexes per la situació que vivim, per tant en un habitatge a vegades hi ha un tema de salut mental o gent de situació de pobresa extrema i tot això afecta al tema relacional i si només anem a</p>	<p>Treballar de manera conjunta amb tots els agents que poden donar resposta a les necessitats de les persones és imprescindible, per tal de poder anar tots a una i que aquest missatge arribi a nivell polític i no es generin accions envà.</p> <p>Cada vegada els professionals s'enfronten a situacions i casos més complexes d'acompanyar i per aquest fet és important crear una bona xarxa amb altres agents experts i fer front a aquestes situacions i aconseguir que les persones puguin tenir un bon acompanyament i</p>	<p>Ballester i Muñoz (2009) fan referència al treball en xarxa com:</p> <p><i>[...] el treball sistemàtic de col·laboració i complementació entre els recursos locals d'un àmbit territorial. És més que la coordinació (intercanvi d'informació), és una articulació comunitària: col·laborar de forma estable i sistemàtica, per evitar duplicitats, competència entre recursos, descoordinació i potenciar el treball en conjunt.</i> (pp. 95).</p>
-------------------------	--	--	--

	<p>treballar el tema de relació. Per tant, com podem crear una xarxa amb persones expertes en salut mental, pobresa, i altres especialistes, perquè només així, amb aquest treball en xarxa, ens en ensortirem de canviar aquests espais.</p>	<p>resposta a les seves necessitats bàsiques.</p>	
--	---	---	--

<p>E4 – Pàg 20 - 22</p>	<p>Part important de la policia municipal, ja que nosaltres identifiquem aquests agents com a serveis de seguretat i la majoria d'accions que fan són temes de convivència que es tracten molt millor amb professionals que han estat formats per la mediació, per tenir bones relacions veïnals, i no pas des d'un professional de la seguretat que no moltes vegades no té aquestes habilitats i que si les té és perquè les ha après sobre la marxa, en base l'experiència.</p> <p>El professional de Veïnatge i Convivència no és un professional que pugui treballar sol, sinó que ha de teixir aliances amb l'oficina d'habitatge, amb la policia, amb l'àmbit polític i abans quan m'he referit a més formació i a més professionals em referia a saber travar una bona aliança amb aquest servei i poder</p>	<p>La policia municipal és un agent que també té molta incidència en aquest servei, ja que sovint són els primers en arribar quan hi ha un conflicte. És important que hi hagin professionals experts en mediació i les relacions entre persones i teixir aliances entre aquests i altres professionals, per tal de poder treballar de manera conjunta i coordinada.</p>	<p>El treball en xarxa s'ha tornat imprescindible en l'àmbit socioeducatiu i també en tots aquells àmbits que es treballi a través de la intervenció social. Per aquest motiu, Ballester i Muñoz (2009), defineixen que aquestes xarxes entre professionals tenen raó de ser a través de tres aspectes principals, com són:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'aprenentatge de la manera com hem de treballar tots junts, acceptant la diferència, treballant en equip, articulant i col·laborant amb la resta de
-------------------------	--	--	--

	<p>treballar amb altres serveis de la ciutat que són importants.</p>		<p>professionals, entre altres.</p> <ul style="list-style-type: none">● L'adaptació a les realitats locals, és a dir, coneixent les necessitats i demandes, comprendre les dinàmiques locals, etc.● El treball efectiu, aplicant metodologia, manteniment de la motivació i tenir la capacitat de plantejar-se projectes que són realistes i viables.
--	--	--	--

<p>E5 - Pàg 23 - 24</p>	<p>Al estar molt en contacte amb la persona responsable d'habitatge d'Olot i l'Ajuntament, per demanar subvencions i fer altres tràmits</p> <p>Recolzat per part de l'Ajuntament o del Consorci, ja que sempre quan entra una persona exterior pot veure que el problema que hi ha no te l'has inventat o no l'has exagerat i també que et pot donar un punt de vista extern al conflicte i això va molt bé i ajuda molt. La veritat és que no ser com ho haguéssim encaminat sense l'acompanyament d'aquests professionals, suposo que hauríem acabat amb mesures més dràstiques o amb més conflictes.</p>	<p>Hi ha agents imprescindibles, a banda dels tècnics o educadors socials, per tal de poder donar resposta a demandes determinades, com poden ser l'Ajuntament o l'oficina d'habitatge que tramita qüestions més administratives.</p>	
-------------------------	---	---	--

<p>E6 - Pàg 25 - 26</p>	<p>Como había diferencias entre las dos comunidades que convivimos dentro de la mezquita, y habían muchos conflictos entre nosotros, esto llegó al Ayuntamiento y fue cuando el Ayuntamiento se puso en contacto con X para que con la mediación y su trabajo pudiese ayudarnos y solucionar nuestras diferencias.</p> <p>También ha hecho que nuestro bienestar mejore y todos estamos más tranquilos y que podemos trabajar conjuntamente y contar con diferentes entidades y recursos y hacer un trabajo conjunto.</p>	<p>L'Ajuntament, com a ens públic, és un dels principals receptors de necessitats o conflictes i el treball en xarxa amb el Consorci i amb aquest servei és vital per treballar de manera conjunta.</p> <p>Aquest treball en xarxa ajuda als col·lectius a establir una xarxa més àmplia de recursos i entitats per treballar conjuntament.</p>	
-------------------------	---	---	--

E7 - Pàg 27 - 29

Jo en aquell moment vaig anar a trobar al regidor de l'Ajuntament i va veure correcte tirar un projecte com aquest endavant, ja que es creia que les s'havia de tenir un nou enfocament per treballar amb comunitat.

És important que ens hi posem tots de cop, tant nosaltres fins als jutges, i és important treballar tots de manera coordinada, perquè una persona no pot tirar endavant una comunitat, en canvi tot un conjunt d'agents com els que treballem facilita la feina i cadascú aporta el que pot com a professional per millorar la comunitat i la convivència entre les persones.

El conjunt de diversos agents és imprescindible per poder acompanyar una comunitat veïnal, pel fet de que una persona sola amb els recursos que disposa no és possible, en canvi, si hi intervenen diversos professionals de diferents àmbits facilita la intervenció i la relació amb les persones.

Q1 – Pàg 30	Vaig conèixer aquest servei a través de l'Ajuntament, i van ser ells qui es van posar en contacte amb el CASG perquè vinguessin en el nostre bloc de pisos.	L'Ajuntament és un dels serveis que detecten més conflictes i malestar entre les persones convivents d'un bloc de pisos o barris i és aquest qui contacte i es coordina amb el Consorci.	
Q3 – Pàg 32	Conocí este proyecto por el Ayuntamiento, ya que fue creo que el Ayuntamiento quien hizo el encargo al Consorci de que había		

	<p>conflictos entre nosotros y entonces fue cuando X vino a trabajar con nosotros.</p>	
--	--	--

EMPODERAMENT			
CODI	TRANSCRIPCIÓ	ANÀLISI	REFERÈNCIES TEÒRIQUES
E1 - Pàg 8 - 10	<p>El protagonista o protagonistes sempre han de ser els altres i no tu com a professional, sinó que tu has d'actuar com a conductor d'altres agents perquè</p>	<p>En l'acció comunitària és important que els protagonistes siguin els participants i no els experts. La</p>	<p>Andreu (2006) defineix l'autonomia i l'empoderament de les persones i les comunitats, en tal que s'ha de partir de la idea que</p>

	<p>puguin ajudar en aquell procés que es vulgui fer. No m'agrada parlar d'intervenció, sinó de procés, ja que si parlem de procés és quan ho decidim conjuntament el que es vol.</p> <p>Establir ponts i diàlegs amb les persones, intentant restablir relacions trencades i fer que sorgeixin noves relacions, que es coneixi la gent i això fer que es puguin generar complicitats per renovar les diferències que separen les persones sense conèixer-nos.</p> <p>Si aconseguim que no hi hagi cap persona ni col·lectiu exclòs, aconseguirem una societat una mica més justa i això farà que les persones siguin més autònomes i més cohesionades.</p>	<p>funció dels professionals és empoderar aquestes persones i crear processos on les decisions es poden prendre de manera conjunta. Aconseguint establir diàlegs i connexions entre les persones, fet que evita que hi hagi menys exclusió social i afavoreix a la cohesió dels convivents.</p>	<p>la gent sap el que vol i que només elles mateixes saben com aconseguir allò que volen i així poder millorar la seva situació.</p>
--	--	---	--

E2 - Pàg 12 - 13

Generem espais on per primera vegada les necessitats que ens creiem nosaltres i que eren individuals comencem a veure que són col·lectives i com a grup tendim a poder-nos a organitzar i transformar les realitats i en canvi a nosaltres sols ens costa. Jo crec que el que s'aporta amb aquest servei és de crear petits canvis que poden transformar realitat que a vegades pensem que no es poden transformar i recuperar aquesta idea de veïnatge i que ens necessitem per poder transformar la nostre realitat. El servei el que aconseguix des de la quotidianitat i petites coses ens permet sortir d'aquest món individualista i poder parlar de com estem, com vivim en comunitat.

Genera oportunitats per empoderar-se i genera oportunitats per transformar com entenem les relacions, com entenem en

Aquest servei afavoreix a que es creïn espais on les persones puguin compartir les seves necessitats personals i que aquestes puguin convertir-se en col·lectives, des dels petits canvis i fets quotidians, afavorint el diàleg de com vivim en comunitat i com ens agradaria fer-ho.

Es generen oportunitats per empoderar a les persones i que aquestes puguin transformar la seva visió en com ens podem relacionar amb els demès i afavorint a que sorgeixin de les pròpies persones iniciatives, les quals sigui autoorganitzades per aquestes.

Segons Llerena, Parcreisa i Úcar (2009), l'empoderament de les persones o comunitats amb les quals treballem, el qual suposa l'adquisició de competències socioculturals que adquireixen les persones per participar, en igualtat, en les dinàmiques de poder que es desenvolupen en la vida social. A més, afirmen que al parlar d'adquisició de competències en referim a alguna cosa que s'ha de desenvolupar mitjançant processos d'aprenentatge.

	<p>com ocupar el nostre espai comunitari. De fet, sorgeixen iniciatives que van cap a l'autoorganització</p>		
--	--	--	--

E3 - Pàg 16 - 19

Les persones puguin ser protagonistes amb una actitud proactiva cap allò que els hi preocupa. Com passem d'allò més individual a lo més col·lectiu, com podem aprofitar totes les potencialitats que té la comunitat i com podem fer d'aquesta força conjunta una manera de millorar la vida de les persones. Parlem de 3 dimensions a treballar, una d'elles és en com podem enfortir a les persones, com les persones des d'una capacitat individual s'emoderen, es responsabilitzen, entre altres.

La finalitat és poder generar espais de conversa, que la gent es parli, que hi hagin relacions sanes en els espais públics i dintre els blocs.

Les persones s'emoderin, siguin autònomes i puguin gestionar els

L'actitud proactiva que tenen les persones és important perquè puguin ser protagonistes del seu propi procés, fent que allò individual passi a ser col·lectiu, enfortint a les persones que s'emoderen i es responsabilitzen de les seves accions. Aconseguint que aquestes siguin autònomes, aprenguin a gestionar els conflictes o fets que poden sorgir a nivell de comunitat o en altres àmbits.

	<p>conflictes i altres qüestions que sorgeixin dins o fora la comunitat sense l'acompanyament dels professionals.</p> <p>Si tenim habitatges dignes i en bon estat després és més fàcil demanar a la gent que estigui millor i això és l'eix central del servei, que si aconseguim relacions més sanes també aconseguirem que la gent estigui en menys situacions d'exclusió, de pobresa amb l'ajuda de les administracions.</p>	<p>Perquè les persones es puguin empoderar és necessari disposar d'habitatges i contextos dignes, per tal de que la gent no es trobi en situacions precàries i d'exclusió.</p>	
--	--	--	--

<p>E4 - Pàg 21</p>	<p>Gràcies a l'escola, gràcies a tota l'herència que aprenem de com ens hem de relacionar, aprenem amb tota naturalitat com ens hem de relacionar amb els veïns i per tant som capaços de resoldre nosaltres sols resoldre el conflicte que apareix, perquè el conflicte és inevitable perquè les persones tenen necessitats i gustos diferents.</p>	<p>L'empoderament de les persones també ve donat de l'educació que rebem, ja sigui formal o informal, pel fet que ens prepara a saber enfrontar situacions de malestar o conflictes de manera autònoma, ja que el conflicte és inevitable.</p>	<p>Llena, Parcerisa i Úcar (2009), afirmen que aquesta problemàtica de no poder definir de forma clara aquestes terminologies i metodologies, és causada pels diferents factors que hi influeixen en aquesta, com són, les tradicions acadèmiques, culturals, disciplinàries i professionals.</p>
<p>E5 – Pàg 23 - 24</p>	<p>Sempre m'han deixat opinar i sempre m'han demanat que pensava, que donés idea i han estat sempre oberts al que jo pensava i opinava i m'he sentit escoltada en tots els aspectes sempre i mai se'ns ha obligat a fer res del que no volíem o no compartíem de la mateixa manera.</p>	<p>Empoderar a les persones també passa per deixar que aquestes prenguin les seves pròpies decisions de manera autònoma i que aquestes siguin escoltades i respectades. Sobretot, a no condicionar ni influir en aquestes decisions i el procés personal que ha de seguir cada individu.</p>	

	<p>Sempre se m'ha escoltat i s'ha tingut en compte la meva opinió i mai m'he sentit condicionada en fer res que no em sentis còmode.</p>		
E6 - Pàg 25 - 26	<p>Todas las decisiones que tomamos día a día han sido pactadas conjuntamente.</p> <p>Siempre nos preguntan si nos parece bien o no y damos nuestra opinión para llegar a un acuerdo común.</p> <p>Siempre estamos agradecidos a que venga, ya que nos ayuda a organizarnos solos y a solucionar los problemas sin necesidad de que esté él.</p> <p>Nunca me he sentido condicionado ni presionado por hacer nada y las decisiones que siempre he tomado</p>	<p>Les decisions que es prenen en el marc d'aquest servei es pacten de manera conjunta, preguntant i donant espai als participants que puguin donar la seva opinió i visió d'una qüestió determinada.</p> <p>Potenciar l'autoorganització d'un grup o comunitat, podent fer front als problemes que sorgeixen, empoderar de manera considerable a les persones, sense condicionar en les decisions que aquests prenen i respectar-les.</p>	

	<p>individualmente o con la comunidad han sido apoyadas por los profesionales.</p>		
E7 - Pàg 28	<p>Sempre decideixen els propietaris, però jo com a administrador no puc prendre cap determinació, simplement puc aconsellar, informar i acompanyar en els veïns en el que necessitin. En relació el Consorci sempre he pogut decidir el que més ens convé i poder arribar a acords conjunts, sempre mirant per les comunitats i per facilitar tots els tràmits i gestions que s'han de fer, ja que treballant junts és més fàcil arribar als veïns.</p>	<p>Les decisions, dintre una comunitat de veïns les prenen sempre els propietaris. Els professionals del Consorci o els administradors de finques poden aconsellar i acompanyar en el que necessitin per poder arribar a acords conjunts, però mai decidint per ells.</p>	

<p>Q1 - Pàg 31</p>	<p>Les relacions entre els veïns han millorat, més que res perquè ha fet que ens poguéssim conèixer amb més profunditat i saber qui som. Això també afecta a nivell personal, ja que si estàs bé on vius també estaràs bé tu.</p>	<p>La millora de les relacions veïnals ve donada per aquest empoderament que les persones tenen i que permet que ens puguem conèixer millorar les relacions. Això fa que els conflictes i les discrepàncies reduïxin i que els participants aprenguin a ser més autònoms en relació la resolució de conflictes i que no es necessiti de la figura professional.</p>	
<p>Q3 - Pàg 33</p>	<p>Para nosotros ha sido muy importante ya que había muchos conflictos y ahora la relación entre nosotros ha mejorado muchísimo y ha hecho que seamos más autónomos e independientes y sepamos solos solucionar lo que vaya surgiendo.</p>		
<p>Q4 - Pàg 34</p>	<p>Crec que les persones s'hi han de sentir, perquè sempre que t'acompanyen persones que et volen ajudar fa que estigui millor i que et converteixis en una persona autònoma i que pugui viure la seva vida.</p>	<p>Responsabilitzar-se de les pròpies accions i obligacions és un dels fets que l'acompanyament d'aquests professionals i el servei han aconseguit.</p>	

Q6 - Pàg 36	Han aconseguit en gran part que cadascú es responsabilitzi de les seves obligacions com a persones que viu en comunitat i que sigui autònom.	
-------------	--	--

ROL DEL PROFESSIONAL			
CODI	TRANSCRIPCIÓ	ANÀLISI	REFERÈNCIES TEÒRIQUES
E1 – Pàg 8 - 9	<p>Manera de treballar des de la necessitat de les persones, des d'un acompanyament que la persona et demana. Per tant, la figura de l'educador social en l'àmbit comunitari seria intervenir sempre que sigui necessari i que t'ho demanen</p> <p>Tota acció que sigui conjunta, és a dir, que es dongui el màxim de protagonisme a la comunitat i a les persones.</p> <p>Com a professionals arribem a les persones quan ja hi ha hagut un conflicte, que ja s'ha trucat a la policia o ens han arribat queixes d'altres persones i reparar això és el que desgasta molt. Penso que aquest és un projecte reparador i hi ha reparacions que sovint són difícils.</p>	<p>El professional de l'acció comunitària intervé a través de les necessitats de les persones, acompanyant-les sempre que sigui necessari i que aquestes ho demanin.</p> <p>Com a professional s'ha de donar tot el protagonisme a les comunitats i a les persones.</p> <p>Els que treballen en aquest projecte arriben un cop aparegut el conflicte.</p>	<p>Kisnerman (1983, citat per Andreu, 2006), defineix una de les funcions principals de l'educador social en l'acció comunitària, com:</p> <p><i>Procés d'estimular els pobladors d'un territori perquè es transformin en veïns, que com a tals prenguin consciència dels seus problemes col·lectius; coneguin els seus recursos, aptituds i capacitats per afrontar els problemes; elaborin un pla d'acció i aconseguixin la comunitat que desitgen. (pp. 7-26)</i></p>

	<p>No era tant un mediador comunitari, sinó fer entendre el conflicte i fer entendre a les persones que hi ha moltes maneres diverses de veure'l. La meua figura sovint era la de bomber, la d'apagar focs</p>	<p>La tasca que es desenvolupa és fer entendre el conflicte i donar una visió diferent a la que ells tenen en aquell moment. En ocasions, consisteix en solucionar conflictes de manera immediata.</p>	
<p>E2 – Pàg 11 - 12</p>	<p>Tècnica comunitària en aquest cas, una figura que treballa amb una visió i una mirada comunitària, de presència, d'estar al carrer, de treballar des del vincle i que va molt més enllà de dir un educador social comunitari amb unes funcions molt marcades i delimitades.</p> <p>Tècnic comunitari i per tant sóc una figura que treballa en comunitats veïnals i espai públic i el que es vol aconseguir és treballar en les relacions disfuncionals o trencades, tenint en compte que vivim en un context</p>	<p>Expert que treballa a través d'una visió comunitària, estant al carrer i crear vincles amb les persones a les qual acompanya.</p> <p>Professional que treballa en les comunitats de veïns i veïnes i a l'espai públic i el que s'intenta és treballar aquelles relacions més trencades, no perdent de</p>	

	<p>de l'increment de la individualització en les relacions, hi ha menys vida al carrer i ens fem menys nostre la comunitat on vivim.</p> <p>Acompanyar les persones per intentar transformar, des de les seves necessitats i mirada, en com ens relacionem, com estem amb comunitat, com cuidem de la vida comunitària, vincular-nos en l'espai on vivim, dignificar els espais, recupero relacions, entre altres.</p> <p>Generem espai de reflexió i cura.</p>	<p>vista en el context que viuen aquests participants.</p> <p>Aquests professionals acompanyen per intentar transformar les qüestions més relacionals, per tal de poder viure en comunitat i fer-nos partícips dels espais que compartim. Amb aquest acompanyament s'afavoreixen els espais de reflexió i cura.</p>	
<p>E3 - Pàg 16 - 18</p>	<p>Pugui acompanyar les persones des d'una posició de respecte, empatia i de deixar fer. Que no sigui un professional invasiu, que no només vulgui liderar sinó que sigui capaç d'acompanyar i per mi l'educador</p>	<p>L'educadora social és el professional que més encaixa en aquesta metodologia, pel que acompanya a les persones des del respecte, l'empatia i no</p>	<p>Segons Andreu (2006), el paper de l'educador/a social en aquest cas és saber facilitar que les persones, els col·lectius i les comunitats busquin i recuperin per si mateixes els</p>

	<p>social és el professional que més encaixa en l'acció comunitària.</p> <p>Donar suport a l'equip de professionals i per tant una mirada més externa pot ajudar a marcar línies o aconsellar en alguns moments. Fem un suport de casos mensualment per poder parlar d'allò que més preocupa a l'equip de professionals i poder parlar-ne. Hi ha una part de conscienciació per poder extreure tot allò que surt del projecte per treballar-ho a nivell de consorci i sobretot a nivell polític.</p> <p>Constantment pensen el tipus de relacions que es generen en aquest espai i que vetllin perquè els conflictes que es puguin canalitzar d'una altra manera aporta molts beneficis en un procés d'aquest.</p>	<p>envair els espais personals. Per tal que pugui acompanyar de la millor manera possible.</p> <p>Com a coordinadora del servei, el que es desenvolupa és donar suport als professionals i poder aportar una mirada externa a la dels tècnics. Tanmateix, afavoreixo en el diàleg entre les propostes que surten del Consorci i l'Ajuntament.</p> <p>Els professionals del servei pensen quin tipus de relacions es generen en els espais i perquè tinguin cura de com s'enfronten els conflictes.</p>	<p>recursos que necessiten i desenvolupar les capacitats que tenen per obtenir el benestar que s'espera. És important destacar que han de ser les persones i les comunitats qui siguin protagonistes del seu propi procés i de la seva pròpia vida, facilitant com a professionals el seu creixement i la seva autonomia.</p>
--	--	--	---

<p>E4 - Pàg 20 - 21</p>	<p>Persones que ha de facilitar que aquestes accions es desenvolupin de la manera adequada.</p> <p>És una feina que no es veu perquè el resultat acaba sent una tranquil·litat que sembla que aparegui del no res i no surt del no res, sinó que surt de l'acció comunitària.</p> <p>El professional necessita reciclar-se, necessita conèixer fins i tot els costums i maneres de viure de les persones que haurà de mediar, i per tant la formació sempre és benvinguda.</p>	<p>Aquest és l'encarregat de facilitar que les accions es duguin a terme de la millor manera possible. La feina que realitzen aquests sovint és invisible, perquè el que aconseguixen és una tranquil·litat que aparentment sembla que sigui envà.</p> <p>És important que aquest sigui un professional amb constant procés de formació, tant formal com informal, per tal d'intervenir de la millor manera possible.</p>	
-------------------------	--	---	--

<p>E5 – Pàg 22 - 23</p>	<p>Intentar que hi hagi “bon rotllo” per entendre’s i si hi ha conflictes, doncs mediar per intentar solucionar els problemes que pugui haver-hi. Crec que és la feina que fan ells. Valoro positivament la tasca que fan aquests professionals, però crec que és una feina que depèn molt de la persona que la faci, vull dir que l’X i altres persones que conec que hi treballen són molt eficients, treballadores i saben molt mesurar les paraules i dir el que toca i també saben posar límits quan toca.</p>	<p>El que intenten aquests professionals és que hi hagi millor convivència i evitar el conflicte entre convivents. Es valora de manera positiva la tasca que desenvolupen i s’afegeix que depèn molt de la persona que la desenvolupi, fet que es relaciona amb la personalitat de cadascú.</p>	<p>Llerena, Parcreisa i Úcar (2009), consideren que l’empoderament de les persones com una de les funcions que té el professional per guiar el treball cap a l’autonomia i autogestió dels processos vitals i/o socials.</p>
<p>E6 – Pàg 25</p>	<p>Ayudar a la gente que tiene problemas con los demás, es decir, la gente que se discute con otras y que tiene conflictos y diferencias el profesional, como X, nos ayuda, nos da su punto de vista y nos propone cosas diferentes a las que hacemos para que todos estemos bien en la mezquita y podernos respetar entre todos nosotros.</p>	<p>Ajudar a la gent amb “problemes” per a la relació amb els demés, és una de les tasques que desenvolupa aquest professional, donant la seva visió i procurant pel benestar d’aquests convivents.</p>	

E7 - Pàg 27 - 28	<p>Com ells n'hi haurien d'haver més, perquè pel volum de feina i activitat que això comporta és necessària més personal com ells. Fa falta més gent perquè en algunes comunitats sempre hi ha coses que "grinyolen" i al ser tan pocs professionals no arriba a tot i és difícil treballar-ho. Com a professionals, crec que el tema de formació és vital, ja que hi ha gent d'arreu del món i és important que se'ls expliqui el funcionament de les comunitats i també dels seus drets i deures alhora de viure en comunitat i poder conviure el millor possible amb les altres persones.</p> <p>Persona que englobi el conjunt de la comunitat.</p>	<p>Per dur a terme accions comunitària són necessaris més professionals, ja que és difícil poder arribar a totes les comunitats i poder donar resposta a totes aquelles petites coses. És important que s'expliqui als participants la importància del funcionament de les comunitats i les normes de convivència que aquestes tenen, per tal de millorar el benestar entre aquests.</p> <p>El que afavoreixen aquests tècnics és fer que els</p>	

	<p>Aquests professionals poden treballar i acompanyar a les persones a nivell comunitari i poden fer que les persones treballin de manera cohesionada i puguin sorgir projectes de les pròpies persones per millorar la convivència i també l'espai físic on viuen, com és l'edifici.</p>	<p>participants puguin treballar de manera cohesionada i puguin autoorganitzar-se per tirar propostes endavant, per tal de millorar el context i l'espai en el que viuen.</p>	
Q1 – Pàg 30	<p>Sempre ens escolta i ens deixa decidir el que més ens convé, tant a nivell personal com de comunitat. Es té molt en compte el que necessita cadascú i com el temps que necessita cadascú.</p>	<p>El professional escolta i dona espai a les persones perquè puguin prendre les seves pròpies decisions, en funció de les necessitats individuals i col·lectives.</p>	
Q2 – Pàg 31	<p>Diria que les seves funcions principals és ajudar a la gent i posar calma.</p>	<p>Desenvolupa funcions com acompanyar a les persones i vetllar per una convivència i entorn.</p>	

<p>Q3 – Pàg 32</p>	<p>Sus funciones principales, por lo que he podido ver en la Mezquita son acompañar a la gente y hacer que no surjan tantos conflictos y saber cómo hablarlos y solucionarlos.</p> <p>Siempre nos ayuda e intenta que la convivencia sea mucho mejor, y es cierto que desde que viene X a hablar, hacer reuniones y a ayudarnos el ambiente es mejor y hemos aprendido a llegar a acuerdos conjuntos.</p>	<p>Acompanyar a les persones i fer una prevenció perquè no esclatin els conflictes i fer un treball de com aquests, un cop han aparegut, saber-los reconduir.</p> <p>Amb la presència del professional, amb diverses intervencions, el que s'aconsegueix és poder arribar a acords mutus.</p>	
<p>Q4 – Pàg 33</p>	<p>Aquelles persones que treballen al consorci o a l'ajuntament que ajuden a millorar la relació entre veïns.</p>	<p>Intervenir en la millora de les relacions entre el veïnatge.</p>	
<p>Q5 – Pàg 35</p>	<p>És acompanyar el veïnatge i fer coses en comunitat, etc.</p>	<p>Fer un acompanyament a les comunitats de veïns i veïnes i</p>	

		desenvolupar accions comunitàries.	
Q6 – Pàg 36	Ells estan fent un acompanyament i intenten ajudar-nos però a vegades és difícil, ja que hi ha molta feina per endavant i potser pocs recursos.	Aquesta tasca del professional és complicada, ja que no es disposen de tots els recursos necessaris, tot i que es desenvolupa un acompanyament cap aquestes persones.	

COHESIÓ SOCIAL			
CODI	TRANSCRIPCIÓ	ANÀLISI	REFERÈNCIES TEÒRIQUES
Q1 - Pàg 30	La cohesió social fa que les persones estiguin més unides i puguin fer coses de manera conjunta sense conflictes. Crec que el que fa que un barri estigui cohesionat és que es facin coses conjuntes per a tot el tipus de costums i gustos que hi puguin a haver, és a dir, que es tingui en compte tothom.	El que aconsegueix la cohesió social és que les persones que conviuen en comunitat puguin estar més unides i desenvolupin accions conjuntes sense conflictes. La cohesió d'un barri passa per tenir a totes les persones en compte, contemplant les seves necessitats.	
Q2 - Pàg 31	La cohesió social és que la gent s'ajudi i no tingui conflictes. Crec que el que fa que un barri estigui cohesionat és que tothom s'hi senti a gust i no discriminat i crec que el meu barri podria estar-ho més.	La cohesió s'entén com un procés en el qual les persones s'ajudin i s'eviti el conflicte, fent que ningú se senti exclòs.	

Q3 - Pàg 32	Puedo intuir que es que la gente no se discuta tanto.	El que aconseguix la cohesió social és que la gent no es discuteixi tant.	
Q4 - Pàg 33	Crec que és que les persones estiguin més unides i treballar de manera conjunta per aconseguir un objectiu en concret. El meu barri, com has pogut veure, hi viu gent de tots tipus i això fa que sigui difícil que estigui cohesionat, perquè hi ha moltes cultures i necessitats diferents i la gent no s'entén.	Aquest fenomen passa perquè les persones puguin estar més unides i treballar de manera coordinada per aconseguir alguna cosa en comú. La diversitat de costums i de cultures pot dificultar aquesta cohesió entre convivents.	
Q5 - Pàg 35	La cohesió social és que un barri estigui unit, que facin coses junts, que no hi hagi conflictes, que hi hagi relació entre ells, ajudar-se, etc. La veritat és que el meu barri, no ho està, però crec que el meu bloc de pisos sí que ho està, però el barri no perquè jo al bloc de davant no conec a ningú i porto 8 anys vivint aquí.	El concepte de cohesió social fa referència a que un context determinat pugui estar unit i que es desenvolupin accions de manera conjunta. La comunitat de veïns i veïnes, en aquest cas, està més cohesionat que el barri on viu.	

Q6 - Pàg 36	<p>En el meu bloc de pisos potser som 3 que estem cohesionats, tots els altres no ho estem perquè no anem tots a la una, no ens preocupem pels mateixos interessos, hi ha diferents opinions, diferents cultures i això crea un malestar. Crec que és tot el contrari, el nostre bloc de pisos i barri d'estar cohesionats.</p>	<p>El contrari d'experimentar una cohesió social amb els teus convivents, és no anar tots a per el mateix objectiu, no tenir les mateixes preocupacions i interessos i no arribar a acords mutus.</p>	