

Nous veïns, noves oportunitats

New residents; new opportunities

Marta Fité Avellana¹

Bet Bàrbara Sirera¹

Traducció al català de l'article "Nuevos vecinos, nuevas oportunidades" publicat a l'RTS núm. 173 de març de 2004, p. 37-40.

Resum²

Els serveis socials d'atenció primària tenen diverses metodologies per atendre els ciutadans que es posen a l'abast de les necessitats detectades i del diagnòstic que calgui fer.

Aquest article presenta una experiència de treball comunitari en una zona concreta de Barcelona, la Zona Nord de Nou Barris, que té unes característiques concretes i en la qual el treball en xarxa i conjunt entre serveis ha estat un valor propi de la zona, que ha permès intervenir en la realitat social d'una manera més global. Fruit d'aquesta aposta, es crea el Pla Comunitari de la Zona, amb l'objectiu d'unir esforços de professionals, serveis, entitats i veïns per millorar el benestar dels ciutadans del territori.

Amb l'arribada de nous veïns provinents d'altres països, es va plantejar l'afectació que tenia en els serveis, les entitats i en el territori, i la necessitat de crear un espai de reflexió, participació i acció que derivà en la constitució de la Taula d'Immigrants, en la qual participà un professional del centre de serveis socials. Aquesta situació també va posar en evidència la necessitat de l'equip de treball del centre de validar aquesta iniciativa com una alternativa útil per a la seva praxi diària. Finalment, es pretén aportar una mirada pràctica sobre l'oportunitat que pot tenir un procés de participació ciutadana per oferir una mirada conjunta i un abordatge diferent de les necessitats socials.

Paraules clau: Immigració, participació, treball social comunitari, oportunitats, diagnòstic participatiu.

1 Ajuntament de Barcelona. Centre de Serveis Socials Zona Nord – Nou Barris.

2 El resum i les paraules clau han estat elaborats pel Consell de Redacció amb motiu de la present edició.

Abstract

Primary care social services benefit from several methodologies to provide assistance to citizens according to the needs identified and any necessary diagnosis.

This article portrays a community work experience in a specific area of Barcelona –the northern area of Nou Barris– which has distinctive characteristics. In this area, networking and interdepartmental collaboration among services have been inherent advantages, allowing for a more comprehensive social intervention to be delivered. As a result of this commitment, the Local Community Plan was set up with the aim of bringing together the efforts of professionals, services, organisations and residents, all working towards improving the wellbeing of the people in the area.

With the arrival of new residents from other countries, the impact on services, organisations and the local area was taken into consideration. This led to the need to set up a forum for reflection, participation and action, resulting in the formation of the Immigrants' Board, in which a professional from the social services centre participated. This situation also highlighted the need for the centre's work team to endorse this initiative as a practical alternative for their daily practice. Lastly, this article aims to offer a practical perspective on the opportunity that may be provided by a citizen participation process since it allows for a collective perspective and a different approach to social needs.

Keywords: Immigration, participation, community social work, opportunities, participatory diagnosis.

Aquest projecte es porta a terme a la Zona Nord de Nou Barris; zona que està integrada per tres barris (Torre Baró, Ciutat Meridiana i Vallbona) situats a la perifèria de la ciutat de Barcelona. Són bàsicament barris dormitori de persones treballadores, formats als anys 60 amb la immigració de persones provinents del sud del país d'Espanya.

Cadascun d'ells té peculiaritats diferents. Ciutat Meridiana és un barri d'alts edificis amb una important densitat d'habitants i amb serveis d'àmbit territorial (SSAP, ABS, CCivic,...). Torre Baró i Vallbona són barris de cases petites, moltes d'elles d'autoconstrucció; cal afegir que en els últims anys s'hi ha construït habitatges de protecció oficial.

En aquesta zona, la majoria de persones immigrants es concentren a Ciutat Meridiana, en els edificis de pisos petits (entre 50 i 60 metres quadrats), on poden arribar a viure entre 15 i 20 persones.

Pel que fa als serveis públics i privats que treballen a la zona hi ha:

- Serveis socials municipals.
- Serveis socials de Càrites.
- Centre Cívic.
- Àrees Bàsiques de Salut.
- Escoles.
- Equip comunitari.
- Casals infantils i juvenils (privats i públics).
- Centre d'escolaritat compartida.

Des de fa anys hi ha hagut un treball coordinat entre els serveis per abordar les problemàtiques que s'han anat detectant (per exemple, la infància en risc). El treball en xarxa i conjunt entre els serveis ha estat, i volem que sigui sent, una peculiaritat d'aquesta zona, ja que ens ha permès intervenir en la realitat social d'una manera més global.

Fa uns anys es va iniciar el Pla Comunitari de la Zona amb l'objectiu d'unir esforços de tots els professionals, serveis, entitats i veïns que treballen i vivim a la zona per millorar el benestar dels ciutadans del territori.

Un dels espais de treball, que forma part del Pla Comunitari de la Zona Nord, és el Comitè Tècnic Territorial, en el qual ens trobem els diferents representants de tots els serveis públics i entitats que treballen a la zona, i on consensem els aspectes que ens preocupen a tots i com es poden intentar resoldre.

En aquest sentit, una de les primeres qüestions que ens vam plantejar va ser com ens afectava als serveis, entitats i territori l'arribada de nous veïns d'altres països. Per la qual cosa, es va valorar la necessitat de crear un espai de reflexió, participació i acció entorn a la població nouvinguda.

Així, es va constituir una Taula d'Immigrants per tal de conèixer amb més profunditat la situació que està travessant aquesta zona de la ciutat de Barcelona pel que fa al fenomen migratori que s'està donant en la nostra societat en l'actualitat, i continua augmentant. Aquesta taula té una voluntat clarament preventiva i de detecció de situacions que hi puguin dificultar la convivència.

L'equip de SSAP i la participació a la Taula

Els serveis socials d'atenció primària, per tal d'atendre els ciutadans, compten amb diverses metodologies en funció del diagnòstic i de les necessitats detectades. Ens referim a metodologies de caràcter grupal (autoajuda, psicosocials, socioeducatives), de caràcter comunitari (taller d'opinió, jornades de barri, enquestes) o de caràcter individual (entrevistes, acompanyaments).

En l'atenció diària del Centre de Serveis Socials (CSS), es va fer evident la gran aflluència de població nouvinguda a la zona en els darrers anys, i es va crear la necessitat de promoure accions per aconseguir una major integració i cohesió socials.

Des de fa dos anys, aproximadament, hi ha hagut un augment important de la població immigrant que arriba al CSS a fer demanda. Les situacions que ens plantegen ens demanen un nivell de reflexió al voltant de les possibilitats d'intervenció que se'ls pot oferir des del nostre servei.

Moltes vegades, les possibilitats de canvis a través de l'atenció individual superen amb escreix les possibilitats del nostre servei, de manera que calia plantejar-se la intervenció des d'un altre nivell metodològic. Per altra banda, la dimensió que té aquest nou fenomen obliga a fer un treball conjunt amb els altres agents del territori.

Aprofitant la posada en marxa del Pla Comunitari de Zona, des del nostre servei, però coincidint amb els dubtes i plantejaments dels altres serveis al voltant del tema de la immigració, decidim posar en marxa un grup de treball per reflexionar i actuar per aconseguir millorar la situació del barri. Des del Comitè Tècnic s'impulsa la creació de la Taula d'Immigrants, on el Centre de Serveis Socials hi té un paper important.

Des del CSS vam valorar que el professional més adequat per representar els serveis socials en aquesta taula de treball és el treballador social de primera acollida, ja que és el professional que atén en primera instància tots els ciutadans que arriben al servei i, per tant, té una visió més àmplia de les diverses situacions que ens arriben. Alhora, moltes vegades la població immigrant queda en aquest nivell d'atenció ja que la seva situació administrativa no permet, a vegades, fer un treball des del tractament.

Tot i així, sense un treball en equip de tots els professionals es faria molt difícil poder-se implicar en un projecte com aquest d'una forma responsable i rigorosa.

Per tal que tot l'equip se senti participant del projecte i del procés comunitari de la zona, ens dotem d'espais de treball, reflexió i consulta que fan que l'equip elabori les propostes i idees; així com opini i aport elements d'anàlisi. D'aquesta manera el professional representat a la Taula aporta el treball que s'ha fet en equip.

De manera bimensual, dediquem un espai de reunió de tots els professionals del Centre per compartir l'estat dels projectes i de les taules de treball comunitari. És imprescindible que tots els professionals de

l'equip coneguin els projectes i els considerin un recurs útil i part de la seva intervenció del dia a dia.

El treball del CSS en aquesta Taula té un doble vessant: per una banda, poder treballar amb el conjunt de la població atenent la universalització dels serveis socials; per una altra, poder incloure les persones que són usuaris del Centre d'Atenció Primària (CAP) en un projecte de zona de forma integradora.

Procés de la Taula

Agafant com a punt de partida l'objectiu marcat pel Comitè Tècnic, a les primeres trobades de la Taula es va posar en comú la visió dels serveis davant del fenomen immigratori i com això ens arribava.

S'hi va valorar la situació de la immigració a la zona com un continu flux, el qual semblava no tenir fons com a fenomen. Alhora ens plantejàvem com ajudar a instal·lar aquestes persones, buscant maneres que formessin part del barri (participació en les festes majors, Mostra d'Entitats,...). Un objectiu específic d'aquest grup de treball és ajudar-los, perquè s'ubiquin en el barri, entès en un sentit ampli (opinions existents, orientacions bàsiques per al treball, escola, tràmits, participació i relació veïnal, etc.).

Vam valorar la necessitat d'iniciar un procés de diagnòstic de la situació, i per això era important comptar amb l'opinió de cada servei del barri però no de forma unilateral. A partir d'aquí, vam veure la necessitat de fer-ne un diagnòstic participatiu, en el qual tots els protagonistes implicats tinguessin l'oportunitat de participar. Era important tenir l'opinió directa de les persones immigrants acabades d'arribar; de les persones que viuen a la zona des de fa anys, i que van veient un canvi poblacional, i de les entitats i associacions. La creixent arribada de nous veïns està tenint un impacte sobre la zona i la seva dinàmica, això suposa per a tothom conviure en la diversitat cultural, amb noves relacions...

És important ressaltar que el procés de diagnòstic necessàriament ha d'emmarcar-se en un període de temps ampli, tot i que això no ha d'impedir —i de fet, en el nostre cas, no ha estat així— poder desenvolupar accions puntuals conforme la informació que anem recopilant i amb la intenció d'anar pal·liant algunes de les necessitats remarcades. Tot i que la nostra finalitat és poder instaurar solucions més integrals que impliquin una major coordinació i una major profunditat entre tots els participants.

Vam portar a terme tres tallers d'opinió:

- Taller amb nous veïns.
- Taller amb veïns no vinculats a entitats.
- Taller amb entitats i associacions.

Paral·lelament, vam demanar a tots els serveis que treballen a la zona una petita valoració per escrit sobre el tema i el seu impacte en el respectiu servei. També s'ha tingut en compte, per fer diagnòstic, l'estudi

que ha fet la Federació d'Associacions de Veïns de Barcelona (FAVB), des d'on se s'han pogut extreure dades més quantitatives i de caràcter global.

Posteriorment, vam fer un Taller participatiu de devolució del diagnòstic per a totes les persones, entitats i professionals que havien participat en els tallers i de forma oberta al barri per donar a conèixer el treball realitzat. Vam escollir el marc de la Mostra d'Entitats que es fa a la zona bimensualment per realitzar aquesta jornada, ja que és un moment important per a la vida del barri i perquè ajudaria a la difusió del treball fet. Entenem que el fet de fer una devolució del treball a totes les persones que han participat no només responia a un compromís adquirit des de la taula de serveis sinó que, alhora, dona el protagonisme necessari a totes les parts implicades per poder pensar de forma corresponsable amb possibles propostes d'actuació en el territori.

En aquest moment, comptem amb la constitució d'un grup de ciutadans que treballen conjuntament amb els serveis la definició i la posada en marxa dels projectes i activitats que plegats hem determinat.

En aquest sentit, hem acordat iniciar tres grups de treball:

- Fer un díptic de serveis, entitats i llocs d'interès de la zona que inclogui un planell; i que es distribueixi des dels serveis, però també botigues, etc.
- Crear una xarxa de voluntaris, formada per veïns, per donar suport a persones del barri que ho necessitin.
- Fer una festa a la zona per donar a conèixer el treball que s'està fent a la Taula; i que sigui un espai d'intercanvi cultural.

L'oportunitat de poder formar part d'un procés de participació ciutadana d'aquest tipus ens ha ajudat a pensar sobre el paper dels serveis socials en un procés comunitari i en la necessitat de promoure metodologies comunitàries per afrontar els nous reptes socials que se'ns presenten en el territori en el qual intervenim.