
Perspectives participatives d'intervenció social

PID_00141837

Marisela Montenegro Martínez
Marcel Balasch Domínguez
Blanca Callén Moreu

Temps mínim de dedicació recomanat: 8 hores





Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los i transmetre'ls públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>

Índex

Introducció	5
Objectius	6
1. La lògica de les perspectives participatives	7
1.1. Definició del paradigma participatiu	7
1.1.1. Dimensió ontològica	7
1.1.2. Dimensió epistemològica	8
1.1.3. Dimensió metodològica	8
1.1.4. Dimensió ètica	9
1.1.5. Dimensió política	9
1.2. Principis fonamentals de les perspectives participatives	9
1.2.1. Problematització	9
1.2.2. Reflexivitat	12
1.2.3. <i>Empowerment</i> o apoderament	14
1.2.4. Participació	16
1.2.5. La perspectiva participativa: el cofuncionament dels principis fonamentals	21
1.3. Redefinicions conceptuals	23
1.3.1. El veïnat com a element articulador de la convivència	23
1.3.2. Inclusió perversa i subalterna	25
1.3.3. Processos participatius i perspectiva de gènere	26
2. Intervenció i avaluació des de les perspectives participatives	28
2.1. Preintervenció: demanda i negociació	28
2.2. Familiarització, mapatge i difusió del projecte	30
2.2.1. Familiarització	31
2.2.2. Mapatge	34
2.2.3. Divulgació del projecte d'intervenció	38
2.3. Constitució de l'equip	39
2.3.1. Grup promotor	39
2.3.2. Comissió de seguiment	43
2.4. Diagnòstic participatiu	44
2.4.1. Què es vol saber? Com es pot conèixer?	45
2.4.2. Tècniques de recollida d'informació	46
2.4.3. Anàlisi i discussió de resultats	48
2.4.4. Posada en comú i devolució dels resultats	49
2.5. Pla d'acció	50
2.5.1. Priorització i presa de decisions	51

2.5.2.	Disseny del pla d'acció	53
2.6.	Implementació del pla d'actuació i avaluació	57
2.6.1.	Actuacions de caràcter participatiu	58
2.6.2.	Avaluació participativa	67
2.7.	Anàlisi de tres experiències d'intervenció participativa	71
2.7.1.	El caràcter participatiu de la intervenció	72
2.7.2.	Reflexivitat i problematització del procés interventor ..	73
2.7.3.	Processos d'empoderament en la intervenció	75
3.	Metodologies, processos i tècniques de les perspectives participatives	77
3.1.	Límits i dificultats de la participació	77
3.2.	Mètodes i tècniques de dinamització participativa	80
3.2.1.	Estratègies de planificació i animació de reunions	80
3.2.2.	Tècniques de dinamització de la participació	84
3.3.	Tècniques d'informació i comunicació	91
3.4.	Epíleg: l'abast de les perspectives participatives per a la intervenció social	93
	Bibliografia	99

Introducció

L'àmbit de la intervenció social constitueix un espai social i professional que està fortament instituït. Tanmateix, com hem vist, la matriu de la intervenció social no està definitivament tancada ni totalment definida. La intervenció social es desplega com un camp de forces dissemblants i antagòniques en el qual agents, pràctiques i discursos heterogenis pugnen per establir uns significats o uns altres i pràctiques entorn de la intervenció social. Aquest és un àmbit en debat constant en el qual irrompen pràctiques i discursos que han posat en dubte les formes d'intervenció social tradicionals. En aquest mòdul veurem les perspectives participatives d'intervenció social, des de la definició del paradigma participatiu, fins a les tècniques de dinamització grupal necessàries per a dur-les a terme, passant per les fases recomanades per al seu desenvolupament.

Objectius

Com a conseqüència d'haver optat per posar èmfasi en la necessitat de reflexió sobre els fonaments de les perspectives d'intervenció social, es plantegen els objectius següents:

- 1.** Conèixer els eixos fonamentals de les perspectives participatives d'intervenció social.
- 2.** Comprendre el paper dels principis bàsics de les perspectives participatives en la implementació d'una intervenció social.
- 3.** Poder desenvolupar una anàlisi comparativa entre les perspectives d'intervenció social tradicional i les participatives.
- 4.** Conèixer les fases d'implementació d'un projecte d'intervenció social participatiu.
- 5.** Identificar la pertinència d'emprar tècniques, processos i metodologies diferents en cada moment del procés d'intervenció participativa.

1. La lògica de les perspectives participatives

Com veurem, les perspectives participatives constitueixen el paradigma d'intervenció que ha emergit com a conseqüència de les crítiques a les formes d'intervenció social predominants, estudiades en el mòdul anterior. Es tracta d'un camp de coneixement que vol generar principis que permetin una praxi crítica amb l'*statu quo* teòric i metodològic. Emergeix, d'aquesta manera, una forma d'intervenció en els problemes socials marcada per la preocupació per a produir coneixements per a la transformació de les persones i els seus entorns, definits i dirigits per aquestes mateixes persones –en relació amb els equips interventors–, i no des de programes que prescindixin de la participació dels destinataris o beneficiaris.

1.1. Definició del paradigma participatiu

Aquest paradigma d'intervenció introdueix maneres de redefinir els rols dels actors interns i externs, i assenjala el camp compartit de la seva acció. Aviat es comencen a elaborar conceptes explicatius i descriptius per a donar resposta a les preocupacions esmentades sobre les formes d'intervenció social dominants.

Seguint les aportacions de Montero (2004), aquest paradigma d'intervenció social es pot sintetitzar a partir de cinc dimensions:

- Dimensió ontològica.
- Dimensió epistemològica.
- Dimensió metodològica.
- Dimensió ètica.
- Dimensió política.

1.1.1. Dimensió ontològica

La naturalesa i la definició del subjecte que produeix coneixements no es redueix a un únic coneixedor provinent d'una única institució social, com la ciència, tal com sostenien les perspectives tradicionals d'intervenció social, sinó que es reconeix el caràcter de productors de coneixements dels membres de les comunitats, dels grups i de les organitzacions socials.

Lectura recomanada

Podeu ampliar la informació sobre les dimensions establertes per Montero en aquest llibre:

M. Montero (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria: Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.

Mentre que la intervenció tradicional ha tendit a considerar les persones intervingudes uns subjectes aïllats, passius i receptors de les actuacions, les perspectives participatives redefeixen aquest rol i aposten pel **treball conjunt entre diversos agents socials**. D'aquesta manera, s'entén que el coneixement no és privatiu, no és una propietat exclusiva de certes posicions. Al contrari, s'assumeix que des de cada posició social es tenen i es produeixen coneixements contínuament.

Per tant, s'abandona la consideració passiva del **rol de la persona intervinguda** i es promou que els diversos agents socials involucrats en un àmbit específic decideixin què i com s'ha d'intervenir o investigar. S'entén que no és possible la intervenció sense el consentiment dels agents socials esmentats i es transforma el rol de la interventora que deixa de ser una «experta» i passa a ser una **facilitadora, dinamitzadora o catalitzadora del procés**.

1.1.2. Dimensió epistemològica

Com que no s'assumeix la distinció entre subjecte (expert) i objecte de coneixement (persones intervingudes), els **coneixements** no es produeixen com un fet aïllat d'un únic individu o context acadèmic, sinó que són fruit de l'establiment de relacions epistemològicament productives entre diferents posicions socials.

El coneixement es dona a partir de la **confluència** d'aquestes **diferents posicions** que, a causa de la seva heterogeneïtat, aporten interpretacions dissemblants dels fenòmens i fan necessària la discussió i la negociació de les opinions involucrades per a arribar a consensos sobre els elements de la realitat que s'analitzen.

1.1.3. Dimensió metodològica

Els models emprats per a produir tant el coneixement com les actuacions tendeixen a ser predominantment participatius. Com que no separen el subjecte i l'objecte de coneixement, les posicions que tradicionalment s'anomenaven *persones intervingudes* passen a ser també **subjectes de coneixement**. Per tant, ja no és possible parlar d'interventores i intervingudes, fent servir els termes de les perspectives tradicionals, sinó de l'establiment de relacions horitzontals i dialògiques entre agents interns i agents externs.

Metodològicament, la **participació** passa a formar part de tot el procés d'intervenció, i a ser fonamental per a la presa de decisions sobre quins assumptes o problemes cal afrontar i quina és la manera idònia de fer-ho.

1.1.4. Dimensió ètica

Remet a la definició de l'altre i la seva inclusió en la producció de coneixements, la seva participació en l'autoria i propietat del coneixement produït, i en les decisions sobre l'acció que es prenguin en el si del procés participatiu. La relació entre els diferents agents socials ha d'assumir que el coneixement i les decisions sorgeixen des d'una pluralitat i diversitat de maneres de produir-los.

Així mateix, l'aspecte crític s'expressa en la reflexió permanent sobre el que s'està fent, anomenada *reflexivitat*. De la mateixa manera, es qüestiona quina és «la manera natural de veure les coses», anomenada *problematització*.

1.1.5. Dimensió política

La finalitat del coneixement produït, la seva aplicació i els seus efectes s'orienten cap a la **transformació** de les **relacions** de poder, de **dominació** i de les situacions que contribueixen al manteniment de les desigualtats socials. A diferència de la tendència a l'adaptació de les persones definides com a problemàtiques a les estructures socials, pròpies de les perspectives tradicionals d'intervenció social, les perspectives participatives volen incidir en la transformació de les relacions socials asimètriques que generen els problemes socials.

1.2. Principis fonamentals de les perspectives participatives

El desenvolupament del paradigma de les perspectives participatives ha produït un conjunt de principis de caràcter general que guien les maneres de dur a terme la intervenció social. A continuació, sintetitzarem les característiques fonamentals de cada principi:

- problematització,
- reflexivitat,
- apoderament (*empowerment*) i
- participació.

1.2.1. Problematització

Un dels principis que regeix la intervenció participativa és el concepte de problematització. En la introducció hem discutit l'efecte que els discursos científics tenen a l'hora de produir règims de veritat, sistemes d'enunciació que donen compte del món i ens revelen la «realitat tal com és». La capacitat d'aquests règims de veritat, propis del saber científic, per a produir els «problemes socials», com hem vist, aconsegueix que aquests ens apareguin amb la força del que és incontrovertible, vertader, injectant-se en el teixit social, promovent determinades visions sobre què és un problema social, produint efectes de veritat que incideixen en les noves construccions i pràctiques socials.

Algunes nocions adquireixen l'estatus de categories naturals i passen a formar part del nostre llenguatge comú. Aquestes convencions lingüístiques generen una sèrie d'«evidències» que semblen naturals; és a dir, es **naturalitzen**.

En canvi, la **problematització** implica no acceptar de manera acrítica les explicacions socialment predominants, i posar en dubte la seva validesa universal. Amb l'objectiu de dissipar el caràcter pretesament natural de la manera en què certs problemes socials han estat construïts, problematitzar implica analitzar críticament els discursos, les pràctiques i institucions socials que en diversos contextos historicosocials han contribuït al fet que un problema social hagi estat definit d'una manera i no d'una altra.

Com hem vist en el mòdul anterior, un dels conceptes emprats per a definir els problemes socials és el de pobresa extrema. Actualment, hi ha un ampli consens social sobre la utilitat d'aquest concepte, que és acceptat de manera incontrovertible. En canvi, considerar que el problema no és la pobresa, sinó la riquesa extrema, ens permetria qüestionar la «naturalitat» amb què normalment entenem la pobresa, posant en dubte la definició que sosté que és necessari eradicar-la i, amb això, transformant i fent més complex aquest concepte.

Problematitzar és, doncs, qüestionar el caràcter natural o essencial adjudicat a certs fenòmens, fets o relacions. Simultàniament, en rebutjar el caràcter natural i inamovible de les explicacions i conceptes socialment acceptats, problematitzar implica posar de manifest la relació que els conceptes comunament emprats en la intervenció social mantenen amb determinats interessos polítics o socials, el paper que aquests conceptes exerceixen en el manteniment de les relacions de poder.

Problematitzar és dur a terme un procés d'anàlisi crítica dels fenòmens i problemes socials que qüestiona els discursos i explicacions a què es recorre habitualment per a explicar aquests problemes. Segons Ibáñez (1996), problematitzar implica un doble moviment que, d'una banda, converteix en una cosa problemàtica o susceptible de ser debatuda les explicacions sobre determinats fenòmens socials que fins aleshores donàvem per certes. D'altra banda, problematitzar significa més que això, ja que, sobretot, implica aconseguir entendre el com i el perquè certes explicacions han adquirit l'estatus d'evidències, com ha aconseguit instaurar-se, instal·lar-se com si fossin evidències. És a dir, revelar el procés pel qual aquestes explicacions han arribat a constituir-se com a òbvies, segures, evidents.

Amb l'aplicació d'aquest principi, abans hem posat en dubte algunes de les màximes que guien la intervenció social tradicional. Doncs bé, un dels principis fonamentals de les perspectives participatives consisteix, justament, a tras-

Vegeu també

Podeu repassar la noció de pobresa extrema en el subapartat 1.2.1 del mòdul «La intervenció social des de les perspectives tradicionals».

Lectura complementària

Podeu ampliar la informació sobre la problematització llegint l'obra següent:
T. Ibáñez (1996). *Fluctuaciones conceptuales en torno a la postmodernidad*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.

lladar aquesta reflexió a les actuacions que com a interventores socials promovem, als conceptes que fem servir per a aproximar-nos a l'àmbit de la intervenció o als efectes de les nostres explicacions.

Per tant, el principi de problematització s'ha d'aplicar de manera transversal a totes les fases de la intervenció social. Per a il·lustrar-ho recorrerem, prenent les aportacions de Villasante i Montañés (2001), a un exemple relacionat amb el diagnòstic de la realitat sobre la qual es vol intervenir. Prèviament, es pot assenyalar que aquest exemple no inclou l'amplitud del principi, sinó que ha de servir-nos per a comprendre'n la rellevància en termes pràctics. Segons aquest autor, les metodologies tradicionalment emprades per a realitzar el diagnòstic de la situació social presenten serioses limitacions a l'hora d'incloure la complexitat i les paradoxes que tenen lloc en la vida social contemporània. Per explicar-ho recorre a un exemple que sintetitzem a continuació.

Lectura complementària

Podem trobar l'exemple exposat a:

T. Villasante, i M. Montañés (2001). Algunos cambios de enfoque en las ciencias sociales. A T. Villasante, M. Montañés i J. Martí (Coords.). *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía 1* (pp. 73-117). Madrid: El Viejo Topo.

Problematitzar les metodologies

Imaginem que davant el repte de conèixer la situació social en la qual es troben alguns barris perifèrics (socialment parlant), recorrem a l'ús de l'enquesta per conèixer l'opinió dels seus habitants amb relació a la violència que se suposa que hi ha en aquest barri. La metodologia diagnòstica objectivista de l'enquesta parteix d'un sistema de resposta tancada mitjançant el qual molt probablement s'obtidria una majoria de respostes favorables a l'increment de la presència policial al barri.

En canvi, si fem entrevistes obertes en profunditat ens podem trobar que la població no sigui partidària de l'augment de la presència policial, que l'última actuació policial al barri va ser un desastre i que diversos veïns van ser víctimes de càrregues policials injustificades. Aquesta contradicció aparent obeeix al fet que els significats socialment construïts al barri són múltiples encara que es refereixen a un mateix significat, o, el que és el mateix, que diverses persones utilitzen la mateixa paraula per a referir-se a qüestions diferents.

Les nostres pràctiques conversacionals quotidianes posen en evidència la polisèmia d'una paraula. Quan fem servir un mètode que se centra en la quantificació d'adhesions a un significat sense tenir en compte els múltiples significats que cada persona hi dona, obviem la relació connotativa que les persones fem de tota paraula. Així, una resposta favorable a l'increment de la presència policial pot voler dir que la persona enquestada manifesta la voluntat de desmarcar-se dels estereotips de conflictivitat social que hi ha en el seu barri; que no pertany a aquest sector marginal i delictiu del barri, i que les famílies que hi viuen estan a favor dels valors de respecte i ordre que regulen la convivència de les persones en les societats democràtiques.

Aquest argument només es pot conèixer utilitzant una metodologia que permeti a les persones del barri expressar-se amb les seves pròpies paraules, fora del protocol rigorós establert per l'enquesta. Per aquest motiu, la decisió d'emprar la metodologia de l'enquesta de manera acrítica, pel simple fet d'haver-se erigit en el mètode de diagnòstic predominant, s'ha de problematitzar.

Així, recórrer a metodologies qualitatives de diagnòstic pot revelar quins són els discursos socialment construïts entorn de certes problemàtiques, ajudar-nos a conèixer els arguments i a entendre què hi ha darrere d'una afirmació favorable a l'increment de la presència policial entre els habitants del barri. D'aquesta manera podríem trobar, per exemple, que el que en realitat es vol és eliminar la droga del barri, i que quan es parla de drogues no es fa referència estrictament al consum de substàncies il·legals que poden afectar la salut de qui les consumeix, sinó al deteriorament socioeconòmic del barri, a la demanda de solucions per a millorar el teixit social fet malbé i la necessitat de trobar vies per a articular la cohesió social.

Finalment, aquests autors argumenten que encara que la policia s'associa amb l'ordre social, quan el que la població necessita no ho proporciona justament l'actuació policial, es fa necessari generar espais de conversa, mitjans que propiciïn la reflexió i l'anàlisi de les contradiccions per a facilitar, així, l'emergència de significants alter-

natus. Són necessaris, doncs, espais en els quals els discursos dels habitants puguin ser expressats amb les seves pròpies paraules i debatuts conjuntament. Probablement, aquest sistema permetria que sorgissin reivindicacions alternatives a l'increment de presència policial com, per exemple, el treball preventiu sociocomunitari encaminat a resoldre els problemes d'invertebració social.

1.2.2. Reflexivitat

La primera conseqüència del fet de problematitzar els conceptes i formes d'intervenció social predominants és l'emergència de la necessitat d'interrogar-se sobre les pràctiques que duem a terme com a interventores socials. En aquest sentit, traslladant les aportacions de Garay, Íñiguez i Martínez (2001) al camp de la intervenció social, anomenem **reflexivitat** la revisió permanent de les formes d'intervenció social que volem promoure. Per a poder dur a terme aquest gir reflexiu és imprescindible **trencar** amb la distinció entre **subjecte interventor** / **objecte intervingut**. D'aquesta manera, la nostra activitat professional es converteix, també, en objecte d'anàlisi, i obre la possibilitat de construir els significats sobre el que és digne de ser transformat de manera intersubjectiva.

La pràctica d'intervenció es converteix en objecte de coneixement i la seva anàlisi la duen a terme de manera conjunta tots els agents socials implicats. Aquesta anàlisi conjunta sobre la tasca pròpia de la intervenció social és una forma de resistència als discursos dominants, un exercici de problematització. Així, doncs, segons els autors esmentats, hem d'advocar pel rigor i l'honestat de la nostra feina com a productores de coneixement i és per això que ens veiem obligades a observar les nostres pròpies pràctiques com a interventores socials.

El gir reflexiu contribueix a posar en el centre de la discussió i reflexió la intervenció social en la qual les posicions autoritzades a emetre un judici no solament són les persones «expertes», sinó el conjunt d'agents socials involucrats en la problemàtica social sobre la qual es vol actuar. Com a conseqüència d'aquest procés reflexiu, en el si de la intervenció emergeix un producte que, si bé està determinat per la naturalesa dels objectes, els discursos i les explicacions socialment construïdes, té un component imprevisible, creatiu i localitzat en el context en què s'esdevé l'acció. És justament aquest component de la reflexivitat el que ha de propiciar que es modifiqui el coneixement de partida dels fenòmens socials. En incorporar altres posicions i elements intersubjectius de definició i intervenció, és possible mobilitzar altres discursos capaços d'anul·lar algunes categories socialment predominants.

L'aplicació del principi reflexiu a la intervenció social comporta la construcció d'un coneixement localitzat en la quotidianitat dels diversos agents socials involucrats en la seva definició i garanteix, també, el compromís que les diverses formes de coneixement es connectin amb accions i conseqüències localitza-

Lectura complementària

Sobre el tema de la reflexivitat podeu llegir l'obra següent:

A. Garay, L. Íñiguez, i L. Martínez (2001). Perspectives crítiques en psicologia social: herramientas para la construcción social de nuevas psicologías sociales. *Boletín Psicología Social (Valencia)*, 78, 57-78.

des en la problemàtica en la qual es vol intervenir. És en aquest sentit que la reflexivitat s'ha d'entendre més aviat com una qüestió pràctica i no tant com un exercici de metaconeixement.

Les implicacions polítiques resulten òbvies. Com diu Tomás Ibáñez:

«El psicólogo social se encuentra en la necesidad de interrogar permanentemente los conocimientos que produce para saber cuáles son las formas sociales que contribuye a reforzar o a subvertir y para saber en definitiva cuáles son los intereses a que está sirviendo.»

T. Ibáñez (1989, p. 115)

La reflexivitat, com veiem, implica l'adopció d'un posicionament ètic que s'orienta a l'establiment de relacions horitzontals entre l'equip interventor (agent extern) i les persones amb qui s'intervé (agent intern). Així mateix, implica l'assumpció d'una perspectiva èticament responsable amb els coneixements i intervencions que es duen a terme. En aquest sentit, el principi de reflexivitat condueix a l'adopció d'un objectiu d'intervenció ètic basat en l'horitzontalitat i la reflexió crítica sobre les pràctiques d'intervenció.

Finalment, val la pena assenyalar que la rellevància de l'adopció d'aquest posicionament ètic s'allunya de la idea d'un marc institucional de referència legal i ètica estàtic que preestableix directrius reguladores de la pràctica de la intervenció. Mentre que el marc institucional, que estableix un conjunt de pautes ètiques i legals que regulen l'activitat de totes les professionals, és elaborat per una instància superior, transcendent i externa (habitualment el col·legi de psicòlegs o l'Estat), el posicionament ètic que es desprèn de l'adopció del principi de reflexivitat és de caràcter immanent, pràctic, localitzat en la singularitat de cada intervenció i contingent. En aquest sentit, es considera que en cada una de les pràctiques d'intervenció emergeixen situacions que no es poden resoldre d'una vegada i per sempre i que s'hauran d'afrontar a partir de les relacions que es creen *in situ*.

Exemple

Pensem en els efectes ètics de caràcter immanent i pràctic que es desprenen de l'article 53 c) de l'avantprojecte de modificació de la Llei d'estrangeria que sanciona com a falta molt greu, amb una multa de 501 euros a 30.000 euros, «qui promogui la permanència irregular a Espanya d'un estranger. Es considera que es promou la permanència irregular quan l'estranger depèn econòmicament de l'infractor i es prolonga l'estada autoritzada més enllà del termini legalment previst».

Per tant, amb l'aprovació d'aquesta llei les persones o entitats que proporcionin qualsevol atenció o ajuda a aquestes persones seran sancionades. Aquesta regulació, generada per una instància superior i transcendent, té efectes ètics de caràcter pràctic, immanent. La legitimitat eticojurídica d'aquesta legislació ha estat posada en dubte per diverses entitats i associacions que han denunciat els efectes que té en aquestes persones: desposseir les persones en situació irregular de qualsevol tipus d'ajut material les aboca irremeiablement a una situació d'extrema precarietat. Com veiem, l'adopció d'un posicionament èticament responsable supera la simple acceptació de les regulacions ètiques o

legals que implementen les instàncies superiors i remet, en canvi, a una reflexió de caràcter pràctic, contingent i localitzat en l'especificitat de cada situació o problemàtica que s'ha d'afrontar.

En síntesi, parlem de reflexivitat per a referir-nos a la pràctica de reflexió conjunta entre els diversos agents socials involucrats en la problemàtica relacionada amb els efectes, les implicacions i les conseqüències de les actuacions que duem a terme.

1.2.3. *Empowerment* o apoderament

En la literatura especialitzada en intervenció participativa el concepte d'*empowerment* ha estat traduït de l'anglès de diverses maneres, mitjançant l'ús de neologismes com ara *empoderament* o *apoderament*. Més enllà de la discussió merament terminològica, la proliferació de conceptes emprats per a definir aquest principi d'intervenció revela el desacord conceptual que hi ha darrere les diverses accepcions del terme. En aquest subapartat seguirem les aportacions i discussions que ens ofereix Montero (2003) en relació amb aquesta controvèrsia.

Per a entendre la rellevància i l'especificitat de la noció d'*empowerment* és necessari assenyalar les diferents maneres de concebre la intervenció a la qual respon.

Així, mentre les perspectives d'intervenció de caràcter assistencialista tendeixen a considerar que les persones intervingudes es caracteritzen pel fet de tenir certes limitacions, mancances o debilitats sobre les quals s'intervé, la noció d'*empowerment* se centra en:

«la atención a la comunidad, en la organización de sus miembros y en su desarrollo, insistiendo en la necesidad de la participación de las personas, en el apoyo a sus cualidades positivas y en el fomento de sus capacidades, es decir, en el fortalecimiento de esos individuos y grupos para que logren por sí mismos transformaciones positivas que mejoren su calidad de vida, acceso a los bienes y servicios de la sociedad a la cual pertenecen».

M. Montero (2003, p. 59)

Com veiem, aquest principi s'allunya de la negativitat associada a les persones pròpia de les intervencions assistencialistes tradicionals i posa èmfasi en el paper que la **participació** i el **treball cooperatiu** tenen a l'hora de transformar la desesperança i inseguretat que poden sentir les persones que es troben en situacions problemàtiques, per a afrontar activament la solució dels problemes que elles defineixin.

Per aquest motiu, l'autora ens alerta de l'aparició d'accepcions febles d'aquest principi que s'allunyen de la definició anterior. Així, és habitual trobar en la literatura especialitzada l'ús d'accepcions febles d'aquest concepte, en qualse-

Lectura complementària

Podeu trobar les aportacions de Montero en l'obra següent:

M. Montero (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria: La tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós.

vol de les diverses accepcions terminològiques, en què se'n dilueix la potència crítica. Val la pena tenir en compte **dues accepcions febles** que no s'han de confondre amb la noció que hem definit en aquest subapartat.

1) La primera accepció feble d'*empowerment* afirma que aquest principi consisteix a donar poder a algú. Aquesta accepció no concorda i no ha de confondre's amb la definició d'*empowerment* proposada. Aquesta altra accepció pressuposa que hi ha algú tan poderós que és capaç d'empoderar un altre, i s'oposa a la definició que hem formulat, segons la qual el poder s'assoleix mitjançant la reflexió i l'acció del conjunt de persones involucrades en el fenomen sobre el qual es vol intervenir, i no és un regal o una donació d'algú poderós. Com veiem, aquesta accepció no solament s'allunya de la proposta de les metodologies d'intervenció participatives, sinó que, paradoxalment, s'assembla a la concepció assistencialista de la intervenció que assumeix, com dèiem, que el paper de l'interventor social (agent dotat de poder i coneixements) és el de pal·liar les mancances i debilitats de les persones mitjançant la seva capacitat (donació o regal d'aquest poder a un altre que no el té).

2) La segona accepció feble subratlla que es tracta de fer-se amo d'alguna cosa, d'apoderar-se'n, de ser capaç de dominar objectes o idees. Aquesta accepció posa èmfasi en el procés individual pel qual una persona exerceix el domini sobre algun objecte o situació en funció dels seus interessos. Aquesta accepció s'oposa, novament, a la idea que la intervenció participativa té d'aquest concepte, segons la qual l'enfortiment s'assoleix gràcies a un procés col·lectiu, al treball conjunt de diversos agents socials involucrats en el fenomen i que, per tant, no fa referència a la capacitat individual de persones dotades de competències, habilitats o coneixements dels quals estaven mancats abans de dur a terme la intervenció.

Així, doncs, segons les perspectives participatives, el principi d'*empowerment* no respon a una concepció segons la qual les persones són receptores del domini, el control i la capacitat, sinó que aquest és un efecte del treball col·lectiu. En aquest sentit, l'enfortiment de les institucions, entitats o organismes especialitzats en la intervenció social tampoc no assegura l'empoderament dels individus a qui es dirigeixen els seus programes. Per això la noció d'*empowerment* assenyala la necessitat de promoure actuacions que desenvolupin una ciutadania forta, conscient i crítica, ja que altrament es contribuirà al predomini del clientelisme, la passivitat i la dependència de l'usuari amb relació als serveis que se li ofereixen.

Tenint en compte el que hem dit sobre la noció d'**empowerment** i sintetitzant les aportacions de Montero (2003), hi ha un conjunt de condicions que contribueixen a l'enfortiment o potenciació de les comunitats en què intervenim:

- Generació de situacions en les quals les persones amb qui es treballa puguin esdevenir agents de transformació de determinades condicions, conduint el procés, prenent decisions i executant-les.
- Planificació de l'activitat mitjançant un model d'acció-reflexió-acció.
- Incorporació del màxim nombre d'agents socials involucrats en la problemàtica d'execució de les activitats. La participació és generadora de compromís i, alhora, d'enfortiment col·lectiu.

1.2.4. Participació

Aquest és l'últim principi fonamental que ja ha aparegut diverses vegades al llarg d'aquest subapartat. Val la pena, però, definir-lo i discutir l'abast i les limitacions amb què ens enfrontem quan assumim una perspectiva d'intervenció participativa. Com passava amb la noció d'*empowerment*, en primer lloc, és important explicar a què ens referim quan parlem de participació i mostrar quines són les accepcions febles d'aquesta noció.

Actualment, el terme *participació* s'usa de manera recurrent en moltes esferes socials. Així, es parla de participació política, participació ciutadana, processos participatius, tecnologies participatives, etc. Són molts els significats possibles de *participació* i tenen connotacions molt diferents. En aquest sentit, podem afirmar que el significat *participació* és tan polisèmic que gairebé ha quedat buit de significat, de contingut. Encara més, la denominació «perspectives participatives d'intervenció social» s'ha acabat usant de manera indiscriminada i és per això que en la literatura especialitzada és possible trobar una infinitat de manuals, articles, revistes, etc. en els quals s'anomenen *perspectives participatives* aproximacions d'intervenció social molt diferents. Per aquest motiu, és important aconseguir discernir quin significat atribuïm a *participació*.

Així, segons Montero (2004) la **participació** es pot definir com:

«Un proceso organizado, colectivo, libre, incluyente, en el cual hay una variedad de actores, de actividades y de grados de compromiso, que está orientado por valores y objetivos compartidos, en cuya consecución se producen transformaciones [colectivas] e individuales.»

M. Montero (2004, p. 229)

L'autora desglossa i amplia la definició de *participació* assenyalant un conjunt d'elements la presència dels quals és indispensable per a poder parlar d'intervenció participativa en les intervencions socials. A continuació, adaptem i sintetitzem aquests elements:

- L'acció conjunta i lliure d'un grup que comparteix interessos i objectius.
- Un procés que implica la producció i l'intercanvi de coneixements entre agents socials heterogenis.
- L'acció socialitzadora que transmet, comparteix i modifica patrons de conducta.
- La col·laboració, és a dir, la tasca compartida pel grup en diferents graus d'intensitat.
- Les relacions, idees i recursos compartits.
- L'organització, direcció, presa de decisions i actuacions amb l'objectiu d'assolir les metes establertes conjuntament.
- L'existència de patrons horitzontals de comunicació entre tots els participants.
- La reflexivitat, capacitat per a avaluar críticament el que s'ha fet.
- Les aportacions fetes per altres i, a més, la suma de totes les participacions.

criteris de demarcació de la noció de participació

Com veiem, la definició de *participació* de què hem parlat s'allunya de les accepcions que fan servir aquesta mateixa paraula per a referir-se a intervencions socials que, encara que incorporen agents socials diversos, mantenen relacions asimètriques.

No s'ajustarien a la definició que hem formulat l'ús de processos consultius no vinculants en els quals s'avalua l'opinió que suscita en la població una proposta d'intervenció o una actuació ja desenvolupada o bé l'ús d'enquestes de valoració en les quals s'avalua el grau de satisfacció de les persones en relació amb un servei rebut.

En els dos exemples veiem que mentre que els agents interventors estan autoritzats a fer el diagnòstic de la problemàtica i a trobar-hi les solucions, les persones enquestades, consultades o intervingudes no tenen capacitat per a decidir ni per a incidir en el procés. D'aquesta manera es manté una relació asimètrica, no horitzontal entre els agents. Es manté una escissió entre els agents socials autoritzats a prendre decisions i a executar-les i els que només poden expressar la seva opinió sobre el que ja ha succeït. En canvi, tal com l'hem definit, la participació implica que la **presa de decisions** es dugui a terme conjuntament entre tots els agents implicats.

De la mateixa manera, els projectes d'intervenció social en els quals hi ha agents socials que participen en el procés d'elaboració del diagnòstic i en la delimitació de la problemàtica que es vol intervenir, encara que recorren a certes dinàmiques participatives, tampoc no concorden amb la definició for-

mulada. En aquest cas, la participació dels agents socials queda circumscrita a certes fases del procés, mentre que la direcció, la presa de decisions i l'execució de les actuacions solament és responsabilitat dels agents interventors.

Segons les aportacions de Sepúlveda, Báez i Montenegro (2008) podem establir diversos tipus de participació en funció dels graus de participació dels agents socials mobilitzats:

- **Participació manipulativa.** La participació és una simulació. Hi ha representants dels diversos agents socials involucrats, però sense poder.
- **Participació passiva.** Els agents socials són informats del que passarà o del que ja ha passat. Les reaccions que pugui suscitar la informació transmesa no es tenen en compte.
- **Participació consultiva.** Es consulta els agents socials. Hi ha organitzacions externes que en defineixen tant els problemes com les solucions. Com que es tracta de consultes no vinculants no s'ofereix participació en la presa de decisions i les opinions sobre el disseny de les intervencions no es tenen en compte.
- **Participació per incentius materials.** La participació se circumscriu a proporcionar recursos –per exemple, temps o mà d'obra– a canvi d'aliments, remuneració econòmica o altres incentius materials.
- **Participació funcional.** Els agents socials participen per complir els objectius predeterminats relacionats amb el projecte. Aquesta participació té lloc després que s'hagin pres les decisions importants.
- **Participació interactiva i autogestió.** Els agents socials participen en l'anàlisi conjunta; es creen nous grups locals o s'enforceixen els que ja hi havia. Es tendeix a utilitzar metodologies interdisciplinàries que empren un sistema d'aprenentatge sistemàtic i estructurat. La presa de decisions s'arrela en un context local, i això desperta l'interès dels múltiples agents socials a participar-hi. Aquesta perspectiva participativa assoleix el desenvolupament màxim quan els agents socials prenen iniciatives independentment de les institucions externes amb la finalitat de canviar la situació.

Reptes de la participació

L'assumpció d'aquest principi de participació constitueix un dels elements clau de les perspectives participatives d'intervenció. Tanmateix, la qüestió de la participació desencadena l'aparició d'un conjunt de reptes, limitacions i problemàtiques que és necessari tenir en compte.

Lectura complementària

Podeu trobar les aportacions d'aquests autors en l'obra següent:

M. Sepúlveda, F. Báez i M. Montenegro (2008). *No en la puerta de mi casa. Implantación no conflictiva de dispositivos de drogodependencias*. Barcelona: Grup IGIA.

1) En primer lloc, el fet que la participació d'un conjunt heterogeni d'agents socials sigui un principi fonamental d'aquesta perspectiva constitueix, per si mateix, un repte no exempt de dificultats. Així, encara que es considera indispensable la participació d'aquesta **multiplicitat social**, la inclusió efectiva de tots els agents socials no es produeix automàticament. Sovint en la fase inicial de la intervenció social participativa hi ha agents que es neguen a formar part del projecte. En aquest sentit, com que la participació no sempre es dona de manera espontània, és necessari implementar actuacions encaminades a estimular, promoure i dinamitzar la participació social. En els pròxims subapartats es detallaran les tècniques i els processos que es proposen per a poder assolir aquest objectiu.

2) En segon lloc, la incorporació a la totalitat del procés d'intervenció social d'una multiplicitat d'agents socials relacionats amb la problemàtica en què es vol intervenir resol, parcialment, les limitacions pròpies de la intervenció social tradicional. La metodologia participativa aconsegueix resoldre el dilema que plantejava l'escissió entre agents interventors i agents intervinguts, segons la qual mentre que els primers constitueixen el cos d'experts encarregats d'identificar i definir les problemàtiques i de dissenyar i implementar les actuacions necessàries, els segons són els col·lectius o individus definits com a problemàtics i sobre els quals s'implementen diverses actuacions. Tanmateix, la simple adopció d'aquesta metodologia d'intervenció participativa o, dit d'una altra manera, el sol fet d'incorporar diversos agents a la totalitat del procés participatiu no assegura que es pugui aconseguir **problematitzar** els conceptes, categories i discursos socialment naturalitzats, que es produeixin coneixements crítics, ni tampoc que les actuacions s'encaminin a la transformació social.

Tal com hem exposat en el subapartat dedicat a la problematització, les explicacions, conceptes, categories i discursos produïts pel saber «expert» es disseminen i s'injecten en el teixit social i promouen determinades visions sobre què és un «problema social». Aquestes explicacions adquireixen l'estatus de categories naturals, s'imposen amb la força de les coses mateixes, es naturalitzen i passen a formar part del nostre llenguatge comú, conformen l'imaginari social. En un sentit més ampli, el conjunt d'institucions, normes i valors predominants en un context historicosocial concret conformen la matriu socio-cultural mitjançant la qual comprenem i interpretem la vida social, i en la qual s'inclou, òbviament, el que considerem que és digne de transformar i quin és el benestar desitjable. Per aquest motiu, una de les qüestions més importants que afronten les perspectives participatives és la tensió que hi ha entre la necessitat de produir coneixements i intervencions crítiques orientades a la transformació social i la preeminència de determinats discursos, explicacions i categories que sostenen relacions de poder asimètriques (com ara el patriarcat, el racisme o el capitalisme) presents en un context social concret.

En aquest sentit, cal tenir en compte que qualsevol intervenció que consisteixi en la participació de diversos agents socials i no únicament dels «agents externs» serà generadora de transformació social crítica, obviarà que els contextos socials que habitem ja estan imbuïts de certes explicacions i discursos amb què expliquem la nostra realitat. Dit d'una altra manera, la participació no garanteix, per si mateixa, l'emergència de pensament crític i transformador, sinó que també pot produir comprensions estigmatitzants o reproductores de l'ordre social establert.

Per a il·lustrar aquesta qüestió, parlarem del cas de l'efecte NIMBY en els conflictes d'implantació de serveis d'atenció a usuàries de drogues (Sepúlveda, Báez i Montenegro, 2008).

El cas de l'efecte NIMBY

Els conflictes d'implantació de serveis són els esdeveniments en els quals es produeix una confrontació visible entre agents socials en relació amb la possibilitat d'instal·lar un recurs sociosanitari en un context determinat. Així, emergeix una mobilització col·lectiva, ciutadana i participativa que s'hi oposa perquè considera que el recurs pot ser perillós o pot comportar un risc per a la comunitat en la qual es vol instal·lar. Aquesta reacció no posa en dubte la utilitat i la necessitat del servei sinó la seva localització en un lloc concret.

Aquest conjunt d'actituds i comportaments socials d'oposició s'ha anomenat NIMBY (*not in my back yard*, 'no al jardí de casa meva'). Es tracta d'un argument que ens diu «en principi bé, però que no sigui aquí». Aquest efecte, encara bé que inicialment va ser vinculat a l'oposició ciutadana a la instal·lació de projectes relacionats amb l'àmbit mediambiental (indústries contaminants, dipòsits de residus peril·losos, etc.), s'ha estès a altres problemàtiques socials relacionades amb l'assistència sociosanitària adreçada a col·lectius considerats marginals, peril·losos o problemàtics com ara les usuàries de drogues. Les maneres que tenen els agents socials d'entendre l'àmbit del consum de drogues responen a determinats imaginaris socials que tendeixen a construir una imatge problemàtica del fenomen, que veuen les consumidores com a marginades, malaltes o delinqüents.

Com a síntesi podem dir que els discursos socialment predominants associats a les pràctiques de consum tendeixen a estigmatitzar-les, associant-les a imaginaris socials negatius. Aquest discurs patologitza el consum, homogeneïtza una gran varietat de pràctiques i tipus d'usuàries en una mateixa imatge, i això contribueix a la vulnerabilització de qui du a terme aquestes pràctiques de consum. Així, doncs, la percepció social que el conjunt d'agents socials del barri pot tenir amb relació a les persones esmentades, com que està influïda i mediatitzada per aquests discursos estigmatitzants, patologitzants i criminalitzadors, poden predisposar-los a tenir una actitud inicial de rebuig social per les persones o col·lectius usuaris de drogues.

Com veiem en l'exemple, els processos participatius no garanteixen per si mateixos l'emergència de pensament crític, reflexiu i transformador sinó que, fins i tot, poden desencadenar mobilitzacions d'acord amb la reproducció dels discursos socialment hegemònics. Per tant, al principi de participació cal afegir els principis de problematització, reflexivitat i empoderament desenvolupats anteriorment, per a poder generar els espais de pensament crític i de transformació social que persegueixen les perspectives participatives d'intervenció social, cosa que treballarem a continuació.

1.2.5. La perspectiva participativa: el cofuncionament dels principis fonamentals

Fins ara hem desenvolupat per separat els quatre principis fonamentals de les perspectives participatives. En l'últim subapartat hem desenvolupat el principi de la participació i hem assenyalat alguns dels reptes als quals s'enfronta. Concretament, hem discutit el risc que comporta dipositar, únicament en la participació de diversos agents socials, la garantia que les intervencions que es duren a terme generaran propostes orientades a la transformació social, des d'aproximacions crítiques.

En efecte, l'assumpció de la perspectiva participativa d'intervenció social desenvolupada fins ara requereix el cofuncionament de tots els principis fonamentals: problematització, reflexivitat, empoderament i participació.

Així, no s'ha d'entendre que aquests s'apliquen separatament ni que cada un respon a una fase concreta del procés, sinó que el que defineix aquesta perspectiva d'intervenció és, justament, la **interconnexió de tots ells durant tot el procés**. Tot i que, a mesura que hem anat desenvolupant cada un d'aquests principis, s'ha posat de manifest la forta vinculació entre tots, cal que expliquem amb més detall l'abast d'aquesta interconnexió.

De la mateixa manera que en discutir el principi de la reflexivitat s'emfatitzava que no es tracta d'un exercici d'autoconeixement que els interventors socials fan sobre les seves actuacions, sinó que és una pràctica que requereix la participació d'agents socials heterogenis i no solament de les interventores socials o els agents externs, la participació tampoc no fa referència a la simple incorporació d'una multiplicitat d'agents socials, sinó que ha de ser reflexiva i problematitzadora. És a dir, es fa necessari generar espais de discussió i reflexió conjunta entre agents heterogenis amb l'objectiu d'analitzar els motius i les causes de les explicacions que construïm en un primer moment per aconseguir articular comprensions capaces de desactivar els discursos socialment naturalitzats.

Amb l'objectiu d'il·lustrar de manera pràctica la qüestió del cofuncionament dels principis fonamentals, seguirem amb el cas dels conflictes d'implantació de serveis d'atenció a consumidores de drogues. Com es pot resoldre el dilema suscitat per aquest exemple? Tal com ens expliquen les autores, l'efecte NIMBY descrit es vincula a dues qüestions clau:

1) En primer lloc, encara que certament la mobilització ciutadana i col·lectiva respon a un procés plenament participatiu, es pot assenyalar que aquest sorgeix com a resposta o reacció del conjunt de veïnes del barri a una acció prèvia: la decisió d'implantar el servei sociosanitari presa per institucions externes al

context com, en aquest cas, l'administració pública des de la qual se'n decideix la ubicació; és a dir, la falta de participació del conjunt d'agents involucrats en la implantació del servei des de l'inici del procés. Així, les autores proposen que les institucions desenvolupin processos participatius de manera tots els agents socials participin des de l'inici en la implantació del servei, la seva ubicació exacta i les condicions en les quals s'implantarà, és a dir, en les decisions rellevants relacionades amb aquesta actuació. D'aquesta manera, posen de manifest que la presa de decisions des de posicions externes al context corre el risc de generar efectes contraproductius, com el rebuig social pel fet que tot i viure al barri no puguin participar en la decisió d'implantar un servei concret.

2) En segon lloc, davant de la demanda d'implantació d'un servei sociosanitari específic és necessari, com hem dit, involucrar-hi una heterogeneïtat d'agents socials. En el cas que ens ocupa, a més de la institució que vol instal·lar el recurs esmentat al territori, cal afegir-hi els agents socials del barri o context local. Tanmateix, aquesta composició continua sense incloure l'heterogeneïtat d'actors i la complexitat del fenomen: el conjunt de persones consumidores de substàncies i potencialment beneficiàries del servei que es vol instal·lar, també s'han d'incorporar en el procés participatiu. Aquest procés participatiu articularia una heterogeneïtat d'actors socials amb interessos i punts de vista diferents i, per tant, promouria dinàmiques de reflexió i problematització conjunta. D'aquesta manera, les comprensions i actuacions que es desenvolupin en el si d'aquesta articulació social seran el producte de la trobada reflexiva entre actors heterogenis. La tensió que es produeix quan entren en contacte posicions socials diverses modifica les visions de partida de cada un dels agents socials convocats, i s'arriba a acords sobre les actuacions que es volen portar a terme que no existien prèviament. D'aquesta manera, emergeixen comprensions problematitzades i reflexives que afavoreixen la revisió dels punts de partida. Seguint amb l'exemple, quan entren en contacte persones consumidores de drogues i veïnes es dissipen les opinions homogeneïtzadores i estigmatitzants sobre les persones consumidores, que alhora poden comprendre les preocupacions de les veïnes en relació amb la instal·lació del dispositiu, i això facilita acords satisfactoris per a totes les parts involucrades.

En síntesi, l'assumpció de la perspectiva participativa d'intervenció comporta el cofuncionament dels seus principis en cada una de les fases de la intervenció. Aquests principis permeten, d'una banda, donar protagonisme als diversos agents socials relacionats amb un fenomen determinat i, d'una altra banda, generar processos de reflexió i discussió crítica sobre el fenomen, per a arribar a respostes creatives com a resultat de l'emergència d'un coneixement localitzat, que evita els discursos socialment hegemònics i proposa altres interpretacions d'acord a les posicions que es connecten.

1.3. Redefinicions conceptuals

En revisar les perspectives d'intervenció tradicionals, en el segon mòdul, hem vist que aquestes perspectives s'assenten en una àmplia gamma de conceptes de caràcter general que funcionen com a eines per mitjà de les quals es defineixen quines són les problemàtiques en les quals es vol intervenir. És a dir, s'opera de dalt a baix. En disposar de diversos conceptes teòrics generals és possible analitzar i diagnosticar cada una de les situacions específiques en les quals es vol intervenir.

Com veiem, les perspectives participatives aposten, en canvi, per una actuació des de baix. És a dir, parteixen d'uns fonaments que guien les formes d'intervenció social a partir de les quals es diagnostica el fenomen i es delimita la problemàtica. Per tant, no es parteix de conceptes teòrics que expliquen els fenòmens que es treballaran, sinó que les abstraccions a les quals s'arriba per a definir el camp problemàtic són un producte de l'activitat i del procés participatiu. Tot i que les perspectives participatives no procedeixen de l'aplicació de constructes teòrics generats *a priori*, en cada una de les intervencions es produeixen coneixements crítics de caràcter local i situat, relatius al context específic en el qual s'intervé. Per aquest motiu, no tindria sentit parlar d'una xarxa de conceptes o constructes teòrics preexistents, ja que no estan presents en aquestes perspectives. Tanmateix, val la pena mostrar alguns dels conceptes que s'han generat en intervencions participatives amb l'objectiu d'il·lustrar el tarannà transformador que les comprensions han tingut en els seus àmbits específics. A continuació desenvolupem tres exemples de redefinicions conceptuals produïdes des de certs processos participatius.

1.3.1. El veïnat com a element articulador de la convivència

El primer exemple de redefinició conceptual és fruit del projecte Participació dels col·lectius de persones immigrades en el casc antic, desenvolupat per Ecoconcern (2003).

Participació dels col·lectius de persones immigrades en el *casc antic*

Com a part d'aquest projecte d'intervenció participativa es va dur a terme un procés d'investigació lligat a la fase de diagnòstic de la problemàtica sobre la qual es volia intervenir al barri. En aquesta investigació es va posar de manifest que els discursos que circulaven socialment al *casc antic* assumien que les persones immigrades estaven associades a processos de degradació del barri, com la delinqüència, la inseguretat ciutadana o la baixa qualitat de l'ensenyament dels col·legis públics (que han de baixar el nivell d'exigència per a adaptar-se a les mancances de l'alumnat immigrant).

La figura de la persona «autòctona», en canvi, es construïa en oposició a la figura de la immigrada, que ocupava una posició «normalitzada» i valorava la figura de la immigrada com a anormal, diferent o inferior, cosa que afavoria l'aparició de la dissimetria i la confrontació entre les dues categories socials. Com a conseqüència d'aquesta investigació sobre els discursos que circulen al barri es va concloure que la reproducció de categories identitàries fixes (autòctons enfront d'immigrants) relacionava cada una d'aquestes categories socials amb determinades característiques personals i homogenies entre si. D'aquesta manera les formes de vida associades discursivament a

Vegeu també

Consulteu el mòdul «La intervenció social des de les perspectives tradicionals».

Lectura complementària

Podeu consultar els detalls d'aquest cas en el treball següent:

Ecoconcern (2003). Participació i immigració en contextos pluriculturals. La situació del Casc Antic de Barcelona. *Finestra Oberta*, 33. Barcelona: Fundació Bofill.

la categoria d'immigrant eren vistes com a incommensurables, i això impedia que es poguessin establir ponts de comunicació entre les dues categories socials.

Així, doncs, es va proposar que en lloc d'assumir acríticament aquestes categories presents discursivament al barri i que, al seu torn, responien als significats socioculturalment hegemònics respecte de la immigració –vista en la societat receptora com un problema social per si mateix– es dissoldrien amb l'objectiu de desestabilitzar les categories «culturals» fixes. La proposta no pretenia negar les diferències entre les persones i crear una identitat única i universal, sinó proposar àmbits socials de diferències múltiples, no binàries, fluides i canviants.

Per aquest motiu es va decidir emprar el terme **veïnat** en lloc de les categories *autòctona* o *immigrada* a l'hora de promoure iniciatives de convivència al barri. Per a l'equip d'Escenaris de Participació Ciudadana, d'Ecoconcern, el concepte de *veïnat* podria funcionar com a node per a la creació d'iniciatives de convivència al barri, com a base per a indagar sobre els punts en comú d'un conjunt de persones que habiten un mateix espai social. Aquest concepte no vol crear una identitat homogènia que desplaci les categories identitàries entorn de l'origen nacional, qüestionades, sinó que es proposa com una forma d'identificació precària per a pensar les relacions en un territori en un moment concret. El que es proposa és una categoria que en comptes de tancar les possibilitats de diàleg a partir de les diferències incommensurables de cada origen «cultural» tingui com a conseqüència l'obertura d'espais de relació a causa del seu caràcter obert i contingent.

La categoria de *veïnat* plantejada d'aquesta manera evitaria classificar les persones a partir del seu origen nacional, religiós o cultural –procés de descentrament d'identitats fortes– i intentaria fixar punts en comú entre persones que viuen en un espai més o menys delimitat geogràficament en un moment concret.

En aquest sentit, la categoria de *veïnat* no està necessàriament lligada a unes característiques personals essencials i inamovibles (com ho poden ser la categoria de colombiana, algeriana, catalana o espanyola), sinó al fet de compartir un espai urbà amb altres persones. D'aquesta manera, aquesta categoria es refereix a unes maneres de fer, un estat contingent (que és el fet de viure en aquesta zona i no en una altra en un moment determinat) i no a una característica essencial i transcendent de les persones. A més fa referència a les relacions precàries (que poden crear-se, desaparèixer, negociar-se) en el si de la vida veïnal a partir de la contingència i fluïdesa dels fluxos de persones que habiten, es muden, canvien, etc. a través del temps en contextos urbans específics.

D'altra banda, la categoria *veïnat*, a diferència de les categories identitàries basades en l'origen nacional, no implica necessàriament formes d'homogeneïtat entre les persones que habiten al barri, ja que es refereix a un punt de trobada a l'entramat de la ciutat, i busca, per tant, explorar les tensions de semblança-diferència que hi pugui haver entre diferents habitants del barri. Tanmateix, no es pot pensar en aquesta noció en abstracte, separada de les realitats quotidianes de cada territori. Al contrari, és necessari pensar en aquesta noció en el marc de processos participatius en els quals es pugui crear el brou de cultiu per a la pròpia conformació d'una categoria de *veïnat* en el qual càpiguen les múltiples diferències entre les persones.

1.3.2. Inclusió perversa i subalterna

En les discussions sobre els conceptes d'inclusió i exclusió social vistos en el mòdul «La intervenció social des de les perspectives tradicionals» han anat apareixent veus crítiques respecte d'aquest binomi. En són un exemple els conceptes d'inclusió perversa i subalterna. Des d'aquestes perspectives crítiques d'intervenció social (Sawaia, 2002; Col·lectiu IOE, 2008) s'argumenta que la noció d'exclusió social omet o invisibilitza les situacions que no exclouen les persones de les formes de producció ni tampoc de les relacions de poder asimètriques que hi estan associades. És a dir, certes persones estan incloses en les formes de relació per mitjà de processos d'explotació o subalternació.

La **inclusió perversa** posa èmfasi en les formes d'inclusió social de certes persones o grups socials a partir de la negació dels seus drets socials i ciutadans. Aquest tipus d'inclusió es defineix per processos de discriminació i explotació a l'interior del sistema i, per tant, afecta persones que treballen i viuen en un context social –és a dir, que estan incloses en aquest sistema– però que sistemàticament es veuen involucrades en situacions d'opressió (Sawaia, 2002).

La **inserció subalterna** fa referència al fet que alguns col·lectius estan inclosos en el sistema però en desigualtat de condicions amb relació a altres grups socials (Queirolo, 2005). És a dir, la **inserció social** està condicionada per fenòmens de precarietat laboral, poc accés als recursos socioeducatius i culturals de la societat, amuntegament residencial, incertesa respecte del futur, etc.

És important destacar que les condicions de discriminació en les quals es troben alguns col·lectius influeixen en la seva inserció en el sistema social i que, més enllà, de les seves habilitats o competències personals, pertanyen a grups socials discriminats dins el sistema.

El col·lectiu IOE (2008) aplica aquest concepte a la comprensió de les relacions socials que actualment es donen a Espanya entorn de la immigració, a partir de processos concrets d'investigació-acció. Així, destaquen que en bona part dels discursos de les persones autòctones apareix la integració subalterna de la població immigrant com un horitzó desitjable:

«La inmigración sólo queda legitimada en la medida que beneficie a los intereses de la población autóctona y se ajuste a las normas y costumbres vigentes en el país. En el plano laboral deben aceptar los trabajos que los españoles reservan para ellos (economía complementaria). En estas condiciones se acepta la presencia de inmigrantes, pero con un estatuto de ciudadanía subordinada o de segunda clase (“primero los españoles”).»

Colectivo IOE (2008, p. 7)

Amb aquest concepte s'incideix en la caracterització de les relacions de poder en la societat i les maneres en les quals certes formes d'ordre social generen processos d'opressió, explotació i discriminació. Així, la qüestió a discutir i dilucidar no és tant si les persones es troben en una situació de risc d'exclusió

Lectures complementàries

Per a ampliar el coneixement sobre aquestes perspectives crítiques d'intervenció social, podeu llegir les obres següents:

Colectivo IOE (1993). «Investigación Acción Participativa: Propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía».

B. Sawaia (2002). O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. A B. Sawaia (Org.). *As artimanhas da exclusão. Análise psicossocial e ética da desigualdade social* (pp. 97-118). Petrópolis: Vozes.

Lectura complementària

L. Queirolo (2005). Entre ciudadanía, discriminación e integración subalterna. Jóvenes latinos en Génova. A G. Herrera, M. Carrillo i A. Torres (Eds.). *La migración ecuatoriana: transnacionalismo, redes e identidades*. (pp. 397-429). Quito: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, seu d'Ecuador.

social o no, sinó més aviat de quina manera estan incloses socialment, sota quins paràmetres, en quin tipus de relacions, etc. Des del punt de vista de la intervenció social, aquesta hauria de procurar conèixer, a més de les participants, les condicions d'inclusió social i, a partir d'aquí, col·laborar a qüestionar i transformar les relacions d'opressió, ajudar a generar processos d'equitat social i d'igualtat d'oportunitats per a tots els habitants d'un cert context social en un moment concret.

1.3.3. Processos participatius i perspectiva de gènere

L'exemple que exposem a continuació, més que una redefinició conceptual, mostra els efectes i possibilitats de la incorporació d'una perspectiva de gènere en el si dels processos participatius. En efecte, el cas que mostrarem posa de manifest la rellevància que va tenir la incorporació d'una perspectiva de gènere per a un procés participatiu desenvolupat en el context llatinoamericà. Concretament, seguint les aportacions de Flórez (2004) ens centrarem en el Proceso de Comunidades Negras en el context colombià.

Proceso de Comunidades Negras

Aquest procés participatiu incorporava múltiples organitzacions i agents socials que compartien l'objectiu de defensar el dret a la identitat negra, al territori, a una visió pròpia de futur, a formar part de la lluita d'altres pobles negres arreu del món i a participar-hi. Les reivindicacions d'aquest conjunt d'agents socials estaven vinculades estretament al territori i a la identitat cultural, en un sentit que sobrepassava els paràmetres establerts per la delimitació de territori associada a l'Estat colombià, i establerts en la seva Constitució Nacional. Aquesta aposta, juntament amb d'altres encaminades a dotar la identitat negra d'un nou significat positiu i a diferenciar-la d'altres identitats presents a la nació (blanca, indígena i mestissa), va constituir les polítiques culturals del PCN des de l'any 1994.

Així, l'ús dels conceptes d'identitat ètnica i comunitat ètnica van provocar una confrontació amb l'Estat i va tenir conseqüències polítiques: el moviment va aconseguir legitimar la població negra com una comunitat ètnica i, per tant, va contribuir a establir les bases per a reivindicar el dret a la permanència i a la possessió de territoris col·lectius segons pràctiques ancestrals.

Tanmateix, segons l'autora, alguns anys després de la fundació del PCN, es va iniciar un procés reflexiu sobre el seu funcionament intern i van començar a sorgir algunes veus crítiques que qüestionaven el fet que defensar la identitat negra per davant de tot feia que no es tinguessin en compte els problemes de gènere. És a dir, en l'interior del procés va emergir una voluntat d'anar obrint espais per a discutir i gestionar els dissentiments respecte de les relacions de gènere en l'interior del procés participatiu.

En aquest sentit, el PCN, tot i que segueix desplegant polítiques culturals, per exemple, contra l'Estat, a fi de revertir les relacions de poder que sustenten la discriminació racial i impedeixen el reconeixement polític de la identitat negra, es comença a preocupar pel fet d'estar recreant en l'àmbit quotidià altres formes de poder relacionades amb categories identitàries diferents de l'ètnica. Així, doncs, s'inicia una articulació amb altres agents socials, com les xarxes feministes, que contribueix a facilitar l'expressió tant del malestar amb les asimetries de gènere com les possibilitats de millorar les relacions de gènere en l'interior del procés participatiu i en la seva vida.

En el cas del PCN, Flórez argumenta que aquest procés va portar a una implosió de la identitat ètnica, va donar cabuda a experiències vinculades a les marques identitàries de gènere, classe, nivell de formació, lloc de procedència, culte religiós, orientació sexual, etc., i això va permetre (sense deixar de banda la lluita a favor de la identitat negra) atendre també les maneres en les quals altres eixos de discriminació estaven operant en aquesta iniciativa. Segons l'autora, tot això, dona cabuda a processos de

Lectura complementària

Podeu consultar els detalls d'aquest cas a l'obra següent:

J. Flórez-Flórez (2004). Una aproximación a la dimensión del disenso de los movimientos sociales: la implosión de la identidad étnica en la red «Proceso de Comunidades Negras» de Colombia. «Colección Monografías», 176; 12. Caracas: Programa Globalización, Cultura y Transformaciones Sociales, CIPOST, FaCES, Universidad Central de Venezuela.

subjectivació que acompanyen i condicionen la construcció de la identitat negra i, per tant, permet obrir espais de dissentiment i l'oportunitat per a gestionar-los.

Amb aquests exemples de redefinicions conceptuals hem volgut mostrar com, en processos concrets de participació, és possible qüestionar algunes de les concepcions arrelades socioculturalment sobre els fenòmens socials, per a generar noves comprensions, contextualment situades, que les qüestionin i que produeixin formes de compressió crítiques respecte de les relacions d'opressió que travessen les societats contemporànies.

2. Intervenció i avaluació des de les perspectives participatives

En aquest segon apartat del mòdul, explicarem les maneres concretes que tenen les perspectives participatives de dur a terme els processos d'intervenció social. Aquest apartat està dividit en diferents parts que corresponen a les fases de la intervenció. En primer lloc, farem referència al període anterior a la intervenció, caracteritzat per la demanda i la seva negociació. En segon lloc, veurem les fases de la intervenció pròpiament dita: familiarització, constitució de l'equip, definició del camp problemàtic o diagnòstic participatiu, construcció del pla d'actuació, i implementació i avaluació de la intervenció. Cal destacar que la seqüenciació de les fases es fa amb l'objectiu de facilitar l'exposició del contingut de l'assignatura i que cada procés d'intervenció participativa és diferent dels altres pel que fa a la manera de tirar endavant aquestes etapes i, sens dubte, quant als continguts concrets a treballar, justament perquè es constitueixen durant el procés de participació. D'aquesta manera, aquestes etapes i les seves característiques no s'han d'entendre com a receptes per a l'acció, sinó més aviat com una guia útil per a tirar endavant processos d'intervenció social des d'aquestes perspectives i posar en pràctica els principis desenvolupats anteriorment.

2.1. Preintervenció: demanda i negociació

La majoria de vegades la intervenció social es du a terme en resposta a una demanda. Aquesta demanda pot ser de les persones o col·lectius afectats per alguna problemàtica social. No obstant això, el més habitual és que provingui d'alguna institució, generalment de les administracions locals.

Sigui quina sigui la procedència de la demanda i tenint en compte els principis de la intervenció participativa esmentats anteriorment, sobretot els de problematització i reflexivitat, és imprescindible preguntar-se per què s'intervé, com s'intervé i quins són els objectius que es persegueixen amb la intervenció. En aquest sentit, ens podem preguntar quins efectes pot tenir la intervenció en les persones i el context i iniciar un procés d'autoreflexió i negociació de la demanda que s'ha fet. És a dir, no s'ha d'assumir de manera acrítica la manera en què ha estat formulada la demanda. Així, quan es rep una demanda d'intervenció, el primer pas és problematitzar i analitzar de manera reflexiva com ha estat formulada. Aquests principis es tornaran a emprar posteriorment una vegada s'hagi constituït l'equip, amb els diferents agents socials que s'incorporaran en el procés participatiu.

Les demandes d'intervenció social es poden formular de maneres particularment diferents. Totes aquestes maneres incorporen, necessàriament, una visió sobre el problema, una manera particular d'enunciar-lo, d'identificar-ne les

causes, d'assenyalar-ne els aspectes que es consideren més rellevants, etc. La problematització dels termes en els quals es formula la demanda i la reflexivitat sobre els efectes que pot desencadenar la intervenció social que es durà a terme impliquen un primer exercici de negociació de la demanda.

Negociar els termes en què és formulada una demanda d'intervenció amb la institució demandant comporta un procés durant el qual s'han d'aclarir els efectes socials que generarà la intervenció.

Exemples

Podem posar com a exemple el fet que una intervenció social sobre les condicions de la població immigrada pot contribuir a reforçar la integració d'aquestes persones en el teixit social, però també pot contribuir a justificar polítiques excloents i repressives.

De la mateixa manera, una demanda d'intervenció formulada com a «intervenció sobre l'increment de la criminalitat associada al consum de drogues» pot contribuir a l'estigmatització i criminalització de les persones consumidores de substàncies il·legals i, alhora, invisibilitzar els condicionants socioeconòmics, les condicions d'aïllament social i d'exclusió social en què es troben aquestes persones, o bé les condicions precàries i de pocs recursos del seu entorn territorial.

Com veiem, és probable que la demanda que se'ns fa com a equip interventor s'hagi formulat des dels paràmetres, la terminologia i les concepcions pròpies de la intervenció social tradicional. Així, és probable que la formulació de la demanda assumeixi una perspectiva sectorial segons la qual determinades persones o col·lectius tenen certes característiques que són enteses com a limitacions o mancances. En aquest cas, serà necessari negociar i reformular els termes de la demanda fent emergir el context social, el territori o altres agents socials rellevants de la problemàtica. En resum, és important no assumir de manera acrítica com és formulada la demanda d'intervenció.

Intervenció social en l'àmbit del treball sexual

Pensem, per exemple, en una demanda per a intervenir en la inserció social del col·lectiu de prostitutes. Si reordenem aquesta formulació i apostem per la intervenció social en l'àmbit del treball sexual en un context específic, la manera d'abordar la problemàtica es desplaçarà. Mentre que en la primera la demanda se centra en l'assumpció de la categoria social *prostituta* i es considera que la problemàtica s'ha d'afrontar treballant amb aquestes persones que comparteixen determinades característiques, en la segona es considera que la problemàtica respon a un àmbit temàtic: el treball sexual.

Aquesta pràctica social, el treball sexual, emergeix en un context o territori específic. Les prostitutes no són els únics agents socials relacionats amb aquesta activitat, també ho són els veïns i comerciants del barri (tant els que s'oposen frontalment a l'exercici de la prostitució com els que no), els agents locals de policia i els clients mateixos. En aquest cas, la intervenció no inclourà únicament el col·lectiu de treballadores sexuals, sinó també la resta d'agents rellevants del context social, i se'n discutiran aspectes, com ara la criminalització i estigmatització social del col·lectiu de prostitutes, que no es podrien haver abordat si s'haguessin mantingut els termes en els quals es va formular la demanda inicialment.

La negociació dels termes en els quals es formula la demanda s'haurà de plasmar en l'elaboració d'un projecte d'intervenció en què es redefineixi la problemàtica en la qual s'intervindrà i els objectius generals. Fruit de la reflexió

i problematització de les explicacions que, pel fet que són socialment predominants, emergeixen en primera instància, finalment s'assoleix un acord satisfactori amb la institució demandant.

Un altre element que s'ha de tenir en compte inicialment a l'hora de negociar la demanda remet a la **disponibilitat de temps** i de **recursos**. Les intervencions participatives requereixen dur a terme processos de dinamització social amb l'objectiu d'involucrar els agents socials rellevants en relació amb la problemàtica en què es vol intervenir. El procés participatiu, com que incorpora molts agents socials diferents, sol·licita disposar del temps i els recursos tècnics necessaris per a promoure la reflexió conjunta. Determinades demandes o objectius i, sobretot, els recursos disponibles per a assolir-los poden ser massa ambiciosos per a dur-se a terme per mitjà de les metodologies participatives.

Per aquests motius és important determinar durant el procés de negociació de la demanda amb quines potencialitats reals es parteix i de quins recursos s'ha de disposar per a assumir-la. Tot i que aquesta qüestió pot semblar una obvietat, és molt important planificar des de l'inici quins recursos es necessiten per a dur a terme el procés participatiu, ja que la falta de recursos econòmics, tècnics, humans o materials per a implementar alguna de les fases del procés podria malmetre el procés sencer.

2.2. Familiarització, mapatge i difusió del projecte

En aquest subapartat treballarem amb la primera fase de les accions d'intervenció des de les perspectives participatives. Es tracta del primer acostament a l'espai d'intervenció (territori/barri o àmbit temàtic que es treballarà en un context concret), a partir de la demanda i de la reinterpretació feta per l'equip d'intervenció.

És molt important que, quan s'iniciï aquesta fase, l'equip interventor reflexioni sobre la posició que ocupa en relació amb el camp d'intervenció. És a dir, cal reconèixer des d'on parteix el procés, quin és l'origen de la demanda, quines característiques té i quines són les implicacions de tot això si s'emprèn la intervenció.

Així mateix, és important reflexionar sobre les idees i preconceptes que pot tenir l'equip interventor en relació amb el territori o l'àmbit temàtic en el qual es treballarà, és a dir, els imaginaris socials que hi ha sobre aquests. També és important saber quin tipus de contactes anteriors han tingut els membres de l'equip amb aquest territori o àmbit temàtic i, conseqüentment, la capacitat d'accés que es té al camp en què s'intervindrà. Finalment, s'han d'identificar les fortaleces i limitacions amb què es parteix, encara que, òbviament, al llarg del procés participatiu i fruit de les accions que es desenvolupin es redefiniran constantment.

Demandants

Poden ser demandants, per exemple, una administració pública, la universitat, agents socials del territori, etc.

Imaginaris socials

Són exemples d'imaginari socials un barri degradat, en creixement o amb moltes potencialitats, etc.

2.2.1. Familiarització

La familiarització té com a objectiu conèixer el terreny sobre el qual es farà la intervenció. Per mitjà de la familiarització, l'equip interventor coneix les característiques de la població amb la qual es treballarà, l'entorn social en el qual s'inserirà l'acció i els agents socials més rellevants en aquest entorn. D'altra banda, les persones del context social coneixeran l'equip interventor i les primeres idees referides a la intervenció. La familiarització, per tant:

«Es un proceso sociocognoscitivo en el cual los agentes externos e internos inician o profundizan su conocimiento mutuo captando y aprehendiendo aspectos de la cultura de cada grupo, a la vez que encuentran puntos de referencia comunes, evalúan los intereses que mueven a cada grupo, desarrollan formas de comunicación, descubren peculiaridades lingüísticas y comienzan a desarrollar un proyecto compartido.»

M. Montero (2006, p. 78)

En aquesta fase, doncs, és important distingir els grups involucrats: minories actives i líders, grups associats, entitats, beneficiàries potencials, afectades, etc. Es tracta d'apropar-se al lloc on es durà a terme l'acció i establir els primers passos de la relació entre agents externs i persones involucrades (Montenegro, Montenegro i Íñiguez, 2006).

La familiarització és necessària per a establir contacte amb les persones, els grups organitzats i la xarxa de serveis públics i privats (ONG, cooperatives, empreses). A més, a partir de la presa de contacte amb diferents classes de persones, es pot descobrir qui té el temps, la motivació, els recursos i les connexions per a dur a terme accions futures (Cortés i Llobet, 2006). En aquest procés s'ha de tenir en compte l'heterogeneïtat de l'espai social amb què es contacta, ja que tant les característiques dels agents socials relacionats amb un àmbit temàtic o presents en un territori, com els seus posicionaments respecte dels assumptes que es treballaran en el procés que s'emprèn solen ser molt diferents.

Així, segons Montero (2006), els requisits i punts clau de la familiarització són:

- El caràcter mutu de la familiarització és imprescindible.
- La familiarització contribueix a generar una trama de relacions que és bàsica per a obtenir la participació del màxim nombre de persones diferents que pertanyin al context en el qual s'intervindrà.
- Els primers contactes amb certs personatges o grups clau no han de delimitar la possibilitat de contactar amb altres grups, ja que l'actitud de l'equip interventor ha de ser d'obertura a tots els grups del territori o àmbit temàtic en què es treballa.
- L'equip interventor ha de sostenir una posició ètica respecte de les persones i grups amb què es relaciona i, a més, ha d'establir quina és la seva actitud (inicial) sobre els temes que s'abordaran en la intervenció de la

Lectura complementària

Si voleu ampliar la informació sobre el tema de la familiarització, podeu llegir l'obra següent:

M. Montero (2006). *Hacer para transformar. El método en la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.

Lectures complementàries

Trobareu més informació sobre els diferents aspectes que conformen el tema de la familiarització en les obres següents:

F. Cortés i M. Llobet (2006). *La acción comunitaria desde el trabajo social*. A X. Úcar i A. Llena (Coords.). *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria* (pp. 131-156). Barcelona: Editorial Grau.

M. Montenegro (2004). *Comunidad y bienestar social*. A L. Cantera, J. Herrero, M. Montenegro i G. Musitu (Coords.). *Introducción a la psicología comunitaria* (pp. 43-72). Barcelona: EdiUOC.

manera més clara possible. Per aquesta raó, és necessària la franquesa en els comportaments de l'equip interventor, ja que això serà clau per a la solidesa de les relacions futures.

Per a dur a terme el procés de familiarització, es disposa de les diferents tècniques de les ciències socials, que ja han estat explicades, per la qual cosa només en parlarem breument:

a) Revisió documental de fonts secundàries. Registres de dades sociodemogràfiques de la població, informes i memòries dels recursos i intervencions realitzades, historiografia local, articles i notícies en els mitjans de comunicació, etc.

b) Observació participant. Compartir quotidianament en ambients clau d'interès potencial per a fer valoracions específiques de certes situacions o llocs.

c) Tècniques orals. Individuals o grupals, en les quals es pregunta a personatges clau assumptes d'interès per al procés.

Durant la familiarització, l'ús de totes aquestes tècniques permet la descripció de temàtiques que l'equip interventor encara no ha comprès de manera clara. És rellevant conèixer les característiques de les relacions socials presents en el context, per mitjà de l'observació dels espais públics en els quals les persones interactuen o preguntant a les persones entrevistades la seva relació amb altres agents socials. Així mateix, s'ha d'investigar quin és el posicionament de cada persona i de tots els grups respecte de les temàtiques que tracta la intervenció, la qual cosa permetrà obtenir una primera aproximació a les creences, actituds, percepcions, imatges i discursos existents.

A més, és important destacar que el procés de familiarització ha de tenir en compte els principis de reflexivitat i problematització. En el primer cas, a més de recopilar diferents informacions sobre el context en el qual es treballarà mitjançant les tècniques descrites, s'ha de fer una anàlisi acurada d'aquesta informació. No n'hi haurà prou de conèixer les opinions i experiències de les persones (quedant-nos en un nivell descriptiu), sinó que també serà necessari comprendre les condicions i experiències que fan possible que certs discursos emergeixin i d'altres no. És a dir, dotar la nostra comprensió de la situació d'un nivell explicatiu i no merament descriptiu, des d'una posició atenta als prejudicis i estereotips que l'equip pugui tenir respecte del context i dels assumptes que cal treballar en la intervenció. Això serà indissociable dels processos de problematització que ha de tirar endavant l'equip respecte dels discursos hegemònics presents en el context, tenint una actitud crítica i estudiant les diferents maneres d'interpretar els fenòmens sobre els quals es treballa.

Vegeu també

Les tècniques de les ciències socials es van explicar en el mòdul «La intervenció social des de les perspectives tradicionals».

Aquesta actitud crítica permetrà anar més enllà de la indagació i l'establiment de contacte només amb els agents socials que, a primer cop d'ull, sembla que estan relacionats amb els temes que cal tractar i intentar canviar el que es dona per fet i així incloure altres agents o aspectes que al principi poden estar més invisibilitzats.

Exemple

Se'ns demana treballar amb persones joves per a intervenir en les seves conductes de consum de substàncies il·legals, a més de preguntar a serveis sanitaris o a grups de joves organitzats, també podríem accedir a les propietàries dels clubs de lleure nocturn, freqüentar les festes i espais de lleure dels joves no organitzats en grups o col·lectius més institucionalitzats (el *botellón*, per exemple), la qual cosa ens pot apropar més a la realitat d'aquests joves i evitar els processos d'estigmatització que freqüentment es donen quan es relacionen el consum de drogues amb accions delictives o de marginació social.

Aquests acostaments de tipus metodològic són maneres d'implementar els principis explicats més amunt i redonden en un coneixement més heterogeni de la realitat en la qual es vol intervenir, de manera que generen comprensions més complexes i complicitats amb diferents actors, i això és important per als estadis futurs de la intervenció.

Per a il·lustrar les diverses maneres en què es produeix un procés de familiarització d'aquest tipus recorrerem breument a una de les lectures que formen part del material de l'assignatura: «L'encaix dels comerços estrangers en el teixit comercial d'acollida. Anàlisi d'una experiència de mediació comunitària a Barcelona».

Lectura recomanada

Teniu tots els detalls d'aquest article en:

M. Zegrí, J. M. Navarro, i M. Aramburu (2006). El encaje de los comercios extranjeros en el tejido comercial de acogida. Análisis de una experiencia de mediación comunitaria en Barcelona. Fundació Desenvolupament Comunitari. *Migraciones*, 20, Madrid.

L'encaix dels comerços estrangers en el teixit comercial d'acollida

La demanda inicial va ser la de dur a terme un procés de mediació a causa d'un cert malestar percebut per l'Ajuntament de Barcelona, en el teixit comercial del barri del Poble Sec. Aquest malestar, en un primer moment, s'associava a la presència cada vegada més gran de comerços regentats per persones estrangeres, cosa que provocava una certa incomoditat a alguns comerciants del barri. Ara bé, davant aquesta demanda, el grup interventor va fer un primer diagnòstic –que podem assimilar a un procés de familiarització, segons el que s'ha explicat en aquest epígraf– en el qual es van conèixer les característiques del comerç a la zona per mitjà de la ubicació dels comerços esmentats i d'entrevistes a diferents persones que els regentaven. En aquest procés van trobar que no tots els comerciants autòctons sostenien el mateix discurs de conflicte: mentre que els que regien el comerç tradicional criminalitzaven la presència dels comerciants estrangers, altres comerciants autòctons que regentaven comerços «moderns» i d'oferta internacional –i no «de tota la vida»– no adduïen els mateixos arguments i fins i tot sostenien que la diversitat de l'oferta comercial del barri era positiva per als seus negocis.

D'altra banda, també es van trobar certes coincidències entre els comerciants estrangers i els autòctons tradicionals, que en molts aspectes compartien valors associats al tracte proper amb la clientela, l'estalvi o la tendència a no permetre la degradació del barri.

D'aquesta manera, la polarització inicial que situava autòctons i estrangers com a agents amb interessos contraris, es va qüestionar en corroborar, en aquest primer acostament, que els interessos de tots dos grups no eren homogenis i que tots els participants més aviat podien tenir interessos en comú que els portessin a fer accions en conjunt, i això va ser el que es va implementar en les etapes posteriors de la intervenció.

Amb aquest exemple podem veure com, encara que la situació inicial feia pensar que les actituds dels diferents agents (autòctons i immigrants) eren irreconciliables i s'entien com a homogenis entre si i amb interessos, discursos i pràctiques en-

frontats, després d'un procés de familiarització i indagació de les característiques de l'oferta comercial i dels discursos dels diferents agents clau, la definició de la problemàtica es va reinterpretar. A més dels discursos de les persones involucrades, el procés participatiu va aconseguir problematitzar els sentits majoritaris associats als problemes socials que generen les persones immigrades en la societat receptora, reconfigurant el camp social i redefinint el problema sobre el qual es volia treballar i, per tant, les maneres d'abordar-lo.

Aquest exemple i molts altres presents en la literatura sobre perspectives participatives mostren la importància del procés de familiarització que permet fer més complexa la demanda inicial que es fa a l'equip interventor i crear les bases de l'acció conjunta que es vol emprendre.

Finalment, cal destacar que encara que el procés de familiarització en la literatura de les perspectives participatives d'intervenció social sempre es defineix com el primer pas a fer, en realitat es tracta d'un procés constant. Com que els contextos d'intervenció i els agents socials rellevants per als processos són dinàmics i canviants, el procés de familiarització es fa durant tot el procés d'intervenció.

2.2.2. Mapatge

El mapatge previ al procés d'intervenció és un procés que forma part de la familiarització tal com l'hem descrit. Tanmateix, hem separat el subapartat per poder explicar-ne la complexitat. Té dos vessants:

- d'una banda, és necessària una ubicació geogràfica dels elements presents en l'entorn;
- d'una altra, és necessària una caracterització del mapa de xarxes socials relacionades amb els aspectes que cal treballar en la intervenció.

Com veurem, tots dos aspectes, són indissociables quan duem a terme un procés concret.

En el primer cas, es tracta d'ubicar geogràficament diferents aspectes de l'entorn de treball (això és aplicable tant si es treballa en un barri, a partir de diferents necessitats o problemes, com si es tracta d'abordar un àmbit temàtic, ja que aquest sempre es treballarà en relació amb un context físic específic). Es tracta d'**ubicar**, amb l'ajuda d'un mapa actualitzat de la zona, els **llocs** que puguin ser d'**interès** per a la **intervenció** que es farà. Aquest mapa es fa a partir de les tècniques d'investigació¹ explicades anteriorment i pot contenir diferents elements. La definició de quins seran els llocs d'interès per a la construcció dels mapes geogràfics està íntimament relacionada amb ubicar espais i agents rellevants per a les temàtiques a abordar i el procés d'intervenció a emprendre.

Els comerços del Poble Sec

En el cas de l'exemple anterior, dels conflictes entre comerciants del Poble Sec, es va generar un mapa dels comerços a la zona, en el qual s'especificava quins els regentaven

⁽¹⁾ Observacions, fonts secundàries i tècniques orals.

Exemples d'elements d'un mapatge

Poden ser exemples d'elements la caracterització dels usos de diferents espais públics, la ubicació geogràfica dels serveis públics i privats, els llocs de reunió informal de persones i grups clau, els espais no transitats amb freqüència, etc.

persones autòctones i quins persones estrangeres, que va servir com una primera aproximació a l'estat de la qüestió a la zona.

En el segon cas, el mapa de xarxes socials estableix els **agents socials d'interès** i les seves **relacions**. És un instrument que ens permetrà visualitzar els actors i els grups socials presents en el context de l'acció i traçar les connexions que hi ha entre ells. Aquest mapatge està basat en l'**anàlisi sociomètric**, segons el qual la caracterització d'un context d'acció sempre és fruit de l'actuació de diferents subjectes socials que, relacionats entre ells, formen part d'una població o que conviuen en un territori. Per tant, un context concret està constituït per persones, grups, organitzacions socials i institucions que són els actors reals del que s'esdevé en aquest context, ja que es configura a partir de la interacció de tots.

Segons Garrido (2001), la interacció entre diferents subjectes socials es dona en el marc d'estructures de poder específiques de cada context, però també influïdes per contextos més grans, com la ciutat, la nació o les relacions globals. És per això que, encara que diferents subjectes referits a un context d'acció o a un territori s'hi puguin sentir identificats, hi haurà conflictes, diversitat de necessitats, interessos i projectes. És important, doncs, conèixer l'estructura reticular del context en el qual es desenvoluparà l'acció d'intervenció, ja que l'estructura és un condicionant fonamental de la formació d'interès col·lectiu, de la definició d'objectius, de la constitució d'organitzacions i aliances i de la planificació i viabilitat de la intervenció social des de les perspectives participatives.

L'anàlisi de xarxes vol conèixer el sistema de relacions que vinculen entitats socials diferenciades (individus, grups, organitzacions o qualsevol altre tipus d'entitat social susceptible de ser considerada un element). El conjunt de vincles entre aquestes entitats socials constitueixen les xarxes socials. Per tant, l'estructura de la xarxa està determinada per les pautes o regularitats en les formes de vinculació que emergeixen dels conjunts relacionals com a conseqüència de l'anàlisi.

Resumint el que hem dit, segons Garrido (2001), els principis metodològics que fonamenten l'anàlisi de xarxes són els següents:

- L'estructura de les xarxes no és directament observable en les dades, sinó que sorgeix com a resultat de l'anàlisi.
- En general, les relacions són recíprocament asimètriques, i es diferencien en termes de continguts i d'intensitat.
- Els membres de les xarxes es vinculen de manera directa i indirecta, i és el conjunt del context estructural el que definirà una relació específica.
- Les xarxes creades per l'estructura no són arbitràries.

Lectura complementària

Per a ampliar la informació sobre l'anàlisi de xarxes, podeu llegir el següent:

F. Garrido (2001). El análisis de redes en el desarrollo social. A T. Villasante, M. Montañés i P. Martín (Coords.). *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía 2* (pp. 67-89). Madrid: El Viejo Topo.

- Les relacions poden vincular tant individus com organitzacions o grups.

L'anàlisi de les xarxes s'expressa freqüentment per mitjà de mapes socials. Per a construir aquests mapes socials l'equip investigador, a partir de totes les informacions que es generen amb l'aplicació de les tècniques descrites anteriorment, fa gràfics explicatius (sociogrames) sobre quins són aquests agents² i les relacions³ que hi ha entre ells, que s'assenyalen físicament a partir de símbols usats en els mapes i que mostren aquestes relacions. En fer aquests mapes és interessant reflexionar sobre les dinàmiques de relació que hi ha en el context social, i sobre els elements «comunicadors» (persones, grups, etc.) que adquireixen un pes important en la connexió d'uns nivells amb els altres, com, per exemple, el nivell associatiu com a mitjancer entre la població i les institucions (Bru i Basagoiti, 2003).

Una manera d'establir les relacions socials entre agents presents en el context és mitjançant el que Villasante (1998) ha anomenat *analitzadors històrics*, és a dir, esdeveniments passats que han influït de manera decisiva en la vida en comú dels subjectes socials d'un context d'acció determinat. Sol tractar-se d'esdeveniments que van trencar els hàbits quotidians i que els actors socials d'un context van considerar d'alta rellevància social. L'esdeveniment (analitzador) serveix com un element sobre el qual es pot indagar la posició dels diferents actors socials amb què es treballa i la relació entre ells. Pel fet que, justament, tots els actors socials d'un context es van veure obligats a posicionar-se respecte d'aquest esdeveniment, fer-lo recordar per mitjà d'una entrevista individual o grupal, o buscant fonts secundàries, mostrarà les diferents maneres que tenen aquests actors de relatar-lo i com viuen en l'actualitat; així, el que investiga les xarxes socials pot percebre les semblances i diferències entre les diferents posicions expressades. Mitjançant les fonts secundàries i les tècniques orals es pot accedir als posicionaments dels diferents agents socials amb relació a un determinat analitzador històric, cosa que serveix per a comprendre tant els discursos dels diferents agents com les seves relacions actuals. Els analitzadors històrics, doncs, donaran la pauta per a conèixer quins són els elements de motivació, interès i mobilització de diferents sectors de la població (Bru i Basagoiti, 2003), i ajudaran a crear el mapa de relacions socials presents en el context estudiat.

⁽²⁾Administració pública, entitats privades, grups de població, etc.

⁽³⁾De dependència, col·laboració, desinterès, desconeixement, enfrontament, etc.

Observació

A causa de la gran quantitat de literatura que hi ha sobre la confecció de mapes socials, no parlarem de com es fan, ja que el que sobretot ens interessa és veure quina importància tenen per a l'acció d'intervenció.

Exemple d'analitzadors històrics

Exemples d'analitzadors històrics en un territori són un procés de reforma urbanística, la implantació d'un recurs controvertit o esdeveniments de conflictivitat social documentats en els mitjans locals.

Lectures complementàries

Sobre el tema dels analitzadors històrics podeu llegir:
 P. Bru i M. Basagoiti (2003). La Investigación-Acción Participativa como metodología de mediación e integración socio-comunitaria. *Comunidad, 6. Publicación periódica del Programa de Actividades Comunitarias en Atención Primaria*.
 T. Villasante (1998). *De las redes sociales a las programaciones integrales. Cuatro redes para mejor vivir 2*. Buenos Aires: Lumen/Humanitas.

Segons Martín (2001), per a l'anàlisi de les xarxes socials és molt important tenir en compte els elements següents:

- La **intensitat de les relacions**: les relacions dominants en un espai, febles o fortes, horitzontals o verticals, etc.
- La **densitat de les relacions**: si apareixen o no conjunts de relacions intensament travades. El grau de densitat d'una xarxa mostrarà el grau de cohesió social en un context, que pot aparèixer entre alguns dels actors amb qui s'està treballant o en tots.
- Els **elements centrals**: són persones, grups o organitzacions relacionats amb nombrosos actors, el contacte entre els quals es manté per mitjà de l'element central, que serveix com a aglutinant d'un espai densament relacionat.
- Els **elements articuladors**: són els elements que, sense ser necessàriament centrals, ocupen posicions estratègiques per a unir diversos conjunts o re-articular la xarxa.
- Els **conflictes o ruptures de la xarxa**: fan referència a les interferències en les relacions entre grups, i al caràcter d'aquests conflictes.
- Els **espais sense relacionar**: els espais que en principi podrien estar relacionats i que, tanmateix, no ho estan. Per exemple, en el cas que no trobem relacions de coneixement i col·laboració entre diferents entitats de serveis públics en la xarxa.
- Les **relacions indirectes**: són aquelles en què es mostren relacions transitives; és a dir, d'actors que es relacionen per mitjà d'un altre element de la xarxa, però no directament entre ells.
- Els **punts locals**: són elements que tendeixen a unir dos sectors o conjunt d'actors que, si no, estarien desconnectats.

També és important conèixer quins són els discursos que els diferents agents socials tenen sobre els fenòmens que es treballaran en la intervenció, ja que això ens donarà una idea dels imaginaris i interessos que hi estan relacionats i del grau d'acceptació o rebuig del procés d'intervenció. També cal destacar que, encara que el mapatge està ubicat principalment en l'etapa de familiarització, es tracta d'un procés continu al llarg del projecte d'intervenció, ja que els contextos en els quals es du a terme el procés canvien constantment: poden sorgir nous col·lectius, xarxes, serveis, actors o situacions conflictives en qualsevol moment (Sepúlveda, Báez i Montenegro, 2008).

Lectura complementària

Un altre treball que tracta el tema de l'anàlisi de les xarxes socials és:

P. Martín (2001). Mapas sociales: método y ejemplos prácticos. A T. Villasante, M. Montañés i P. Martín (Coords.). *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía 2* (pp. 91-113). Madrid: El Viejo Topo.

2.2.3. Divulgació del projecte d'intervenció

Un altre aspecte que es treballa en aquesta etapa –i que, com veurem, també s'utilitza freqüentment en altres fases del procés– és la difusió de les característiques del procés d'intervenció. En aquesta etapa inicial, com que els objectius del procés d'intervenció participativa no estan completament definits, serà necessari donar a conèixer, tant a les persones amb què es té un contacte personal⁴ com a altres persones del territori o relacionades amb l'àmbit temàtic en el qual es treballi, els trets generals que motiven la intervenció: la **demanda inicial** i el **marc institucional** en el qual s'ubica el procés.

⁽⁴⁾Producte de les entrevistes i observacions fetes durant la familiarització i el mapatge.

En aquest sentit, des de les perspectives participatives, l'imperatiu de **transparència** pren una gran rellevància, ja que assegura la generació de relacions de confiança entre agents socials que posteriorment treballaran conjuntament. Per a això, és recomanable:

- Recolzar-se en la xarxa o les xarxes socials que ja hi ha en la comunitat.
- Basar-se en missatges clars i directes relatius a les característiques del procés que s'embrèn.
- Utilitzar els mitjans de difusió social propis de l'entorn (xarxes socials, mitjans de comunicació locals, cartells en llocs públics, etc.).
- Intentar arribar al màxim de població possible.
- Incloure aspectes d'una dinàmica de caràcter festiu (clima alegre, camaraderia, refrigeris, pica-pica, etc.).

És important que els espais de difusió que es generin estiguin oberts als intercanvis entre els diferents agents socials participants. A més, l'avaluació de les estratègies que s'utilitzaran per a donar a conèixer la informació sobre el projecte de manera àmplia s'ha de fer en els contextos específics en què es produeix la intervenció.

En resum, el temps i la profunditat del procés de familiarització, mapatge i difusió canviarà depenent de diversos factors, entre els quals destaquen el temps total destinat al procés d'intervenció, els recursos disponibles, la font de la demanda, la definició de la demanda realitzada, el grau de coneixement dels membres de l'equip interventor del context i de les temàtiques que es tractaran, etc.

Exemple de la font de la demanda

Per exemple, si ve d'actors del context en què es farà la intervenció, serà menor que si l'equip interventor és cridat per agents externs al context.

Tanmateix, és de vital importància que aquest procés de coneixement mutu entre els agents externs i interns sigui reeixit, ja que d'això depèn en gran part la consecució de les etapes següents del procés.

2.3. Constitució de l'equip

La proposta d'iniciar un procés d'intervenció participativa pot venir de qualsevol dels agents implicats: de la població, administracions públiques, equips professionals, voluntaris de la política social o de qualsevol altra entitat. Tanmateix, seguint el Colectivo IOE (1993), la dificultat és estendre la demanda fins que s'arribi a constituir un subjecte col·lectiu tan ampli i representatiu com sigui possible dels diferents agents socials involucrats en un assumpte o territori. Més que d'un subjecte perfectament definit des del principi, es tracta d'un subjecte en procés de transformació que es reforça a mesura que avança la intervenció participativa o, com a mínim, aquest és un dels seus objectius estratègics.

El procés de cristallització del que inicialment és un col·lectiu difús es formalitza en la creació d'agrupacions estables d'agents socials diversos que s'encarregaran de dur a terme conjuntament la intervenció participativa. Concretament, se solen constituir dos grups amb funcions i tasques diferenciades: el grup promotor i la comissió de seguiment.

2.3.1. Grup promotor

Aquest subjecte inicial, que es constitueix després d'un primer acostament de l'equip interventor al context (familiarització, mapatge i difusió del projecte), s'anomena de moltes maneres diferents en la literatura sobre perspectives participatives d'intervenció social:

- Grup promotor-GP (Colectivo IOE, 1993),
- Grup d'investigació acció participativa-GIAP (Martí, 2000),
- Comitè d'acció comunitària-CAC (Sepúlveda, Báez i Montenegro, 2008),
- Grup motor-GM (Cortés i Llobet, 2006), etc.

Els autors i autores coincideixen a definir aquesta agrupació com un **grup mixt** format per l'equip interventor i persones del territori o de l'àmbit temàtic sobre el qual es treballa, que té com a objectiu participar de manera activa en el dia a dia del procés d'intervenció. Aquest grup l'integren, a més de l'equip interventor, persones del col·lectiu afectat, institucions públiques i privades del context social en què s'inscriu la intervenció, entitats veïnals i altres persones que voluntàriament es vulguin unir a l'acció (Colectivo IOE, 1993).

Lectura complementària

Colectivo IOE (1993). «Investigación Acción Participativa: Propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía».

Lectures complementàries

Sobre el grup promotor i els diferents noms que rep, podeu llegir:

F. Cortés i M. Llobet (2006). La acción comunitaria desde el trabajo social. A X. Úcar i A. Llena (Coords.). *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria*. (pp. 131-156) Barcelona: Editorial Grau.

J. Martí (2000). La investigación acción participativa. Estructura y fases. A T. Villasanté, M. Montañés i J. Martí (Coords.). *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía 1* (pp. 73-117). Madrid: El Viejo Topo.

Lectura complementària

M. Montenegro (2004). Comunidad y bienestar social. A L. Cantera, J. Herrero, M. Montenegro i G. Musitu (Coords.). *Introducción a la psicología comunitaria* (pp. 43-72). Barcelona: EdiUOC.

Les característiques d'aquest tipus de grup, la seva composició i la seva durada, depèn de cada situació i del context d'execució de la intervenció social (Sepúlveda, Báez i Montenegro, 2008), per la qual cosa la valoració de com es pot conformar ha d'estar d'acord amb aquest context.

És important destacar que aquest tipus de grup implica una forma de participació continuada en el projecte d'intervenció social i, per tant, té les característiques dels processos participatius. Ha de ser inclúsiu i voluntari, és a dir, cal que el grup estigui obert a tothom que s'hi vulgui incorporar. Té un caràcter dinàmic, varia segons el procés mateix (incorporacions, sortides, canvis en la freqüència d'assistència d'algunes persones, etc.). És una forma d'organització social en la qual hi ha presents processos de diferenciació de rols, tasques, estructures de decisió i responsabilitats. Es mou en funció de metes que vol assolir i, finalment, promou processos de democràcia participativa, és a dir, procura generar relacions d'horitzontalitat, diàleg i presa de decisions conjuntes (Montenegro, 2004).

En aquest sentit, aquest espai es pot constituir com a espai de diàleg i de cerca de consens crític entre les participants, estimulants la capacitat perquè les persones involucrades facin seu el projecte. Es tracta de tenir en compte la parcialitat de cada una de les posicions dels agents socials i de generar un espai en el qual els diferents coneixements, posicionaments, interessos, etc. es puguin expressar i discutir en el grup per arribar a acords per a l'acció.

Per a conformar el grup promotor, l'equip interventor sovint ha de tenir un paper més actiu de motivació i organització grupal (encara que depenent del context concret, aquest paper també el poden dur a terme agents locals organitzats). El procés de contacte d'agents socials es fa sobre la base del coneixement produït en el procés de familiarització i el mapatge que s'ha fet en l'etapa anterior. I, a partir d'aquí, es conviden els agents socials identificats a una o diverses reunions àmplies de negociació i implicació amb el projecte. Per a aquestes reunions, s'han de buscar formes organitzatives àgils de funcionament a fi que siguin operatives i arribin a acords concrets que permetin continuar treballant conjuntament. Es pot destacar que el paper de promoció inicial que assumeix l'equip interventor s'ha de transformar gradualment de manera que el protagonisme es reparteixi entre els diferents actors socials involucrats.

Una vegada implementat el grup promotor⁵ (GP), les seves funcions, resumides, són:

- Ajudar a crear les condicions tècniques i polítiques favorables al desenvolupament de la intervenció social.
- Fer el diagnòstic de la situació inicial.

Vegeu també

En l'apartat 3 d'aquest mateix mòdul assenyalarem algunes tècniques útils per a l'operativitat d'aquestes i un altre tipus de reunions.

⁽⁵⁾D'ara endavant abreujaurem *grup promotor* amb la sigla *GP*.

- Desenvolupar el pla d'acció de la intervenció.
- Desenvolupar estratègies per a la consecució de la planificació.
- Identificar recursos existents i buscar altres recursos possibles per a desenvolupar l'acció.
- Vincular totes les fases de la intervenció amb la comunitat més àmplia (bé sigui territorialment o bé en relació amb l'àmbit de treball definit).

Segons Martí (2000), una vegada implementat el grup promotor, la freqüència de les reunions del grup variarà depenent del volum de treball i la disponibilitat de temps dels participants, encara que freqüentment es fan reunions setmanals o quinzenals. Aquest autor també recalca la importància de portar un registre de totes les reunions que es fan (actes) i que estiguin disponibles públicament. Així mateix, es poden emprar espais virtuals de discussió i escriptura conjunta de documents com, per exemple, xats, fòrums, pàgines *wiki*, etc., segons les necessitats i habilitats dels membres del grup.

Vegeu també

En l'apartat 3 d'aquest mòdul s'apunta quina és la utilitat d'algunes d'aquestes tècniques, com l'ús d'espais virtuals de discussió i escriptura per als processos participatius.

Respecte del grup promotor, el Colectivo IOE (1993) presenta una sèrie de recomanacions que, segons la seva experiència, és important seguir per a millorar-ne el funcionament:

- a) El GP ha de procurar transparència informativa respecte als agents socials del context en què es du a terme l'acció i potenciar tots els vies possibles de participació i implicació. Per a això es poden utilitzar tant tècniques presencials (reunions, cartells informatius, etc.) com les noves tecnologies de la informació i la comunicació (pàgines web, blocs, xarxes socials virtuals).
- b) El GP ha d'analitzar els esdeveniments que es produeixen en relació amb el projecte d'intervenció, ja que poden ser reveladors de diferents plantejaments, expectatives i formes de comunicació que és necessari tenir en compte com un component central de la intervenció participativa.
- c) El GP ha d'aprofitar els recursos materials i humans de les xarxes institucionals –públiques i privades–, però vetllant sempre perquè això no limiti ni anul·li –mitjançant fórmules de cooptació– la independència i el protagonisme del grup.
- d) En l'interior del GP també són freqüents les diferències derivades de les diverses posicions social dels participants i de les motivacions que els indueixen a participar-hi. La fórmula per a abordar reeixidament tot això és l'autoanàlisi permanent i obert entre els participants, donant una importància central al procés de participació mateix (reflexivitat).

e) El GP no pot quedar exclòs del camp d'estudi, sinó que, des del principi, ha d'assumir el compromís d'analitzar els conflictes que es produeixen com un element més, i no secundari, del procés d'investigació posat en marxa.

En el si d'aquest grup s'han de donar processos de coneixement mutu de les diferents posicions dels agents presents. Tot i que les posicions, opinions i interessos varien en el temps convé revisar-los periòdicament i generar espais de discussió franca i oberta per a l'èxit del procés. Com hem dit abans, el procés de reflexivitat es dona quan diferents posicions dialoguen entre elles, de manera que es contrasten els coneixements que es tenen des d'aquestes posicions i, pel fet d'establir un diàleg, es transformen. D'aquesta manera, emergeix un coneixement nou sobre l'entorn, justament a partir del procés d'argumentació i discussió en el si del GP. Així mateix, aquest procés de discussió en el si del grup dona pas a la problematització dels significats associats al procés d'intervenció, ja que es tendirà a fer més complexes les interpretacions del fenomen, veient-ne diverses arestes a partir dels posicionaments diferencials sostinguts pels diferents agents socials involucrats, incloent-hi, sens dubte, els membres de l'equip interventor.

De nou els comerciants del Poble Sec

En la intervenció de mediació duta a terme amb comerciants del barri del Poble Sec de Barcelona, es va crear un grup promotor amb persones de diferents orígens i que tenien negocis en diverses branques del comerç del barri. Aquest grup promotor va dissenyar un projecte de dinamització del comerç al barri a partir de les experiències de cada una d'aquestes posicions. Així, el que al principi del procés veien –sobretot els comerciants tradicionals del barri– com un problema de convivència en relació amb la presència de comerciants estrangers es va transformar en una definició de la problemàtica que posava èmfasi en l'entorn, el poc dinamisme del comerç local i la necessitat d'atreure més clients als comerços del barri.

En aquesta experiència es va treballar per la creació d'una nova història compartida entre els diferents agents involucrats, per aconseguir un projecte comú que donés resposta a les diferents problemàtiques i idees de solució que emergien del treball en conjunt de persones d'origen autòcton i estranger.

Veiem així la importància del fet que en el grup promotor hi hagi espais de diàleg que problematitzin les interpretacions arrelades socialment sobre els problemes socials i es redefineixin a partir del context local en què s'ubica l'acció d'intervenció.

2.3.2. Comissió de seguiment

De vegades, a més del grup promotor, s'estableix la creació d'una comissió de seguiment. Aquesta comissió no és l'encarregada de dur a terme les tasques quotidianes de la intervenció social, encara que té una finalitat comuna: aprofundir en l'anàlisi de la realitat i en la construcció col·lectiva de línies integradores d'actuació (Basagoiti i Bru, 2000).

Aquesta comissió està formada freqüentment per l'equip interventor, membres del grup promotor, representants del teixit associatiu del context laboral i representants de l'Administració (polítics i tècnics). Així mateix, es pot crear o bé al principi de l'acció d'intervenció (en fer-se la demanda) o bé una vegada posada en marxa l'acció (després de la creació del grup promotor). Tant la seva composició com el moment de l'acció en la qual es conforma és variable, segons les característiques de la demanda, el tipus de problema que es vol solucionar, els objectius de la intervenció que cal dur a terme, els recursos de què es disposa, etc.

En el cas de l'atenció a assumptes d'alta sensibilitat social, com ara la posada en marxa d'un dispositiu d'atenció a usuàries de drogues, la comissió de seguiment té una gran importància, ja que pot funcionar com un organisme de legitimació de l'acció participativa davant actors socials que tenen punts de vista estigmatitzants sobre els serveis esmentats (Sepúlveda, Báez i Montenegro, 2008).

Els objectius principals d'aquesta comissió són, d'una banda, fer un seguiment de l'acció d'intervenció, ja que s'informa regularment sobre el procés i, en aquest sentit, funciona com un interlocutor vàlid amb el qual el grup promotor pot discutir el projecte que es du a terme i, d'una altra banda, servir d'organisme de difusió de l'acció cap a altres agents socials no directament involucrats amb el projecte, com poden ser altres administracions públiques, mitjans de comunicació, consells sectorials (joventut, immigració, etc.), fent de frontissa per a connectar la iniciativa amb xarxes formals i informals que no són en el projecte. Moltes vegades la comissió de seguiment també serveix d'enllaç amb la institució demandant per mitjà de reunions periòdiques, per a discutir sobre els avenços del procés.

En concret, segons Martí (2000), els objectius de la comissió de seguiment són:

- Funcionar com un espai de discussió, seguiment i reorientació de la intervenció participativa, plantejant i debatent els punts de vista dels representants institucionals i associatius entorn del tema abordat.
- Debatre i negociar propostes concretes que es generin en l'acció quotidiana. D'aquesta manera, serveix per a donar una visió d'exterioritat relativa al projecte i contribueix als processos de reflexivitat involucrats en l'acció.

Lectura complementària

M. Basagoiti i P. Bru (2000). «Mira quien habla». El trabajo con grupos en la IAP. A T. Villasante, M. Montañés i J. Martí (Coords.). *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía 1* (pp. 119-136). Madrid: El Viejo Topo.

- Generar aliances amb diferents agents socials, per a aconseguir més coherència amb el projecte i, de vegades, promoure'n la viabilitat.

Usualment la comissió de seguiment es reuneix de manera periòdica (per exemple, bimensualment), després d'alguns passos importants del projecte com el diagnòstic, l'elaboració del pla d'acció, algunes actuacions clau o l'avaluació final de la intervenció. Tanmateix, és important fer notar que la comissió no ha d'interferir en el dia a dia de la feina que es fa, ja que està pensada en termes d'acompanyament de l'acció, més que de presa de decisions concretes sobre el pla d'acció o l'execució de la intervenció.

2.4. Diagnòstic participatiu

El **diagnòstic participatiu** és una etapa fonamental de la intervenció des de les perspectives participatives. Es tracta d'un **procés d'investigació** –en el qual participen tant agents externs com interns, mitjançant el lideratge del grup promotor– destinat a obtenir informació sobre les necessitats, problemes i interessos del context d'intervenció, a més dels recursos presents en aquest context, amb l'objectiu de generar coneixement útil per a l'acció.

És a dir, té caràcter de procés dirigit per uns objectius que s'han definit en les diferents etapes prèvies. Tenint en compte la demanda inicial (i el procés de redefinició i negociació d'aquesta demanda), els resultats del procés de familiarització i mapatge, i les posicions i interessos discutits en el si del grup promotor i en la relació d'aquest amb la comissió de seguiment, es generen els objectius concrets sobre què es vol conèixer, per què i com. Com que el diagnòstic participatiu complementa les informacions que s'han anat adquirint a partir del treball de familiarització i mapatge fet anteriorment, tota la informació generada en les etapes anteriors a la constitució del grup promotor ha de ser compartida en l'interior, per a poder valorar i dissenyar els passos del diagnòstic.

El diagnòstic participatiu, doncs, és una investigació situada, arrelada al territori o àmbit d'actuació en el qual es desenvoluparà la intervenció i que vol conèixer els significats socialment compartits en aquest context i les trames relacionals dels diferents agents socials que construeixen aquests significats. Sobretot és important obtenir informació sobre les necessitats o problemes socials del context, la motivació pel tema d'interès i els recursos socials (solidaritat, riquesa econòmica, treball disponible, teixit associatiu, etc.).

Es parteix de la base que és necessari obtenir informació sobre les experiències de les persones que desenvolupen la seva acció al territori o en l'àmbit temàtic en el qual es vol treballar, tant si són usuàries com beneficiàries potencials, representants de les administracions amb competència en aquest context, tècni-

ques que hi treballen, líders comunitàries, representants de grups organitzats, etc., perquè es considera que l'experiència i el coneixement d'aquests agents és molt important per a comprendre la complexitat social involucrada en el context en què s'actuarà.

Generalment, per a planificar un diagnòstic participatiu s'elabora un projecte d'investigació en el qual s'inclouen els punts següents:

- Demanda inicial i justificació de la investigació.
- Objectius als quals es vol arribar.
- Disseny general, en el qual es proposen les fases que cal seguir i les tècniques que s'utilitzaran.
- Cronograma o temps que s'hi dedicarà, i els responsables de les tasques.
- Una primera prospectiva d'anàlisi del material.

Ara desglossarem els diferents moments de la definició del diagnòstic participatiu i alguns aspectes que considerem rellevants de cada un.

2.4.1. Què es vol saber? Com es pot conèixer?

El procés de diagnòstic participatiu vol establir el camp problemàtic sobre el qual es treballarà en les fases següents de la intervenció. Es vol generar informació sobre el tipus, magnitud i àmbit en el qual es presenta el problema. Encara que pot canviar amb el temps, el diagnòstic participatiu en vol fer una fotografia per a poder actuar. També, com hem dit abans, és important fer una valoració dels recursos disponibles per a afrontar el problema que es vol resoldre.

El fet que el diagnòstic participatiu vulgui conèixer els recursos dels quals es disposa per a afrontar les problemàtiques parteix de la premissa fonamental de les perspectives participatives que fa referència al caràcter actiu de les persones del context o territori respecte de la solució de les pròpies problemàtiques. El principi de participació assumeix que individus, grups, organitzacions i institucions tenen recursos que són estris per al treball, no solament recursos materials sinó també recursos de coneixement, de motivació, d'organització, etc. Sobre això, Montero (2006) afirma:

«Nunca hay que hacer énfasis en las carencias sin hacer énfasis, al mismo tiempo, en las capacidades y potencialidades de las personas que integran la comunidad. No se trata de ocultar las carencias sino de atacarlas desde sus fortalezas y no desde sus debilidades.»

M. Montero (2006, p. 91)

Exemple

Si es vol treballar en la definició del camp problemàtic en un territori (barri), el diagnòstic participatiu haurà d'establir quines són les necessitats que se senten com a presents i els problemes socials percebuts pels seus habitants, els posicionaments que tenen diferents agents socials sobre quins fenòmens tenen més importància per a millorar la qualitat de vida d'aquest entorn, quin és l'estat ideal al qual es voldria arribar i de quins recursos –públics i privats– es disposa. D'altra banda, el diagnòstic participatiu també haurà d'establir els recursos que no es tenen de manera que, en l'elaboració del pla d'acció, es puguin generar estratègies per a trobar aquests recursos a partir dels que ja hi ha.

Cada procés participatiu tindrà la pròpia definició sobre què és el que es vol conèixer per mitjà del diagnòstic a partir de, com hem dit, les decisions que es prenguin en el si del GP. Els elements comuns que s'han de considerar per a la fase de recollida de la informació segons Sánchez-Vidal (2008) són:

- Seleccionar la unitat o nivell social: unitat precisa d'investigació. Delimitar el territori o àmbit temàtic que es consideri idoni per a la indagació.
- Determinar el contingut d'informació necessària: què és exactament el que es vol saber.
- Escollir mètodes adequats: escollir els mètodes que s'aplicaran, la seva pertinència en relació amb els objectius d'investigació i les persones responsables de les diferents tasques.

2.4.2. Tècniques de recollida d'informació

Una vegada delimitats els objectius de la investigació, serà necessari definir i construir les tècniques de recollida de la informació. Un primer pas és fer una ràpida conceptualització de les problemàtiques que s'han de tractar.

Exemple

Si s'està treballant en l'àmbit temàtic de la joventut, caldrà treballar en el si d'un grup de persones joves i explorar, en la bibliografia existent, quines són les perspectives principals d'estudi en aquest camp. Així mateix, convindrà saber, per exemple, quines són les polítiques actuals sobre joventut d'àmbit regional, estatal i continental, i els plans d'actuació més generals en l'àmbit. Aquest primer pas pot orientar el grup en la construcció dels instruments d'investigació, però en cap cas no pot substituir les informacions que es recullen en el diagnòstic participatiu.

En relació amb les tècniques que cal utilitzar, la decisió dependrà dels objectius establerts anteriorment; ja que algunes seran més pertinents que d'altres.

Exemple

Si es necessita obtenir informació que es pugui considerar representativa d'un barri o territori, s'haurà d'aplicar la tècnica de l'enquesta en tot el sector definit per a la intervenció, a partir d'una mostra representativa i, així, es podrà saber fins a quin punt estan esteses les necessitats que s'ubiquin, com afecten a diferents grups socials i de quins recursos es disposa per a solucionar-les. Si, al contrari, es vol endinsar-se en aspectes concrets d'alguna problemàtica especialment coneguda per alguns agents socials, serà necessari fer entrevistes en profunditat o grups de discussió o fòrums presencials –o virtuals– amb alguns grups socials per a conèixer en detall la incidència de la problemàtica.

Lectura complementària

A. Sánchez-Vidal (2008). *Psicologia Social Aplicada*. Madrid: Pearson Educación.

Com hem dit abans, els mètodes qualitius són d'especial interès en les perspectives participatives perquè aconsegueixen captar els significats que tenen les persones i grups en relació amb un fenomen concret. Aquests significats, normalment diversos, una vegada coneguts i analitzats, poden donar pistes tant de les maneres en què en aquest context concret es defineix aquest fenomen com de les possibles vies de solució.

En tot cas, des de les perspectives participatives s'afirma que la combinació de tècniques quantitatives i qualitatives és possible sempre que ho hagin acordat els qui participen en el procés, en aquest cas, el GP que tira endavant el diagnòstic participatiu, sense oblidar que l'objectiu fonamental de la investigació diagnòstica és conèixer els significats que els agents socials utilitzen sobre el tema a abordar, per a generar coneixement útil per a les accions posteriors de la intervenció participativa.

Una vegada decidides les tècniques que cal utilitzar, s'han d'elaborar els guions per a aplicar-les: preguntes de l'enquesta, guions d'entrevista o grups de discussió, pautes d'observació, etc., a més de la selecció de persones o grups que s'enquestaran i s'entrevistaran o els espais que caldrà observar. Aquestes decisions tècniques han de ser coherents i reflectir els objectius de la investigació i la informació que es vol extreure de cada una de les tècniques.

Més enllà de les tècniques concretes que s'aplicaran, en un procés d'intervenció participativa s'ha de procurar que les persones del GP i, en general, qualsevol persona del context que ho vulgui pugui participar en la definició de què és el que es vol conèixer i per mitjà de quins mètodes s'ha de fer. Sabem que el coneixement que tenen els agents locals de qualsevol intervenció, a partir de la seva experiència, és molt valuós per a establir la manera idònia de recollir informació sobre l'entorn, els problemes que defineixen les persones com a més rellevants, les maneres d'entendre aquests problemes, les relacions amb altres agents socials, els recursos de què es disposa, etc.; per la qual cosa, per a la definició del camp problemàtic, és imprescindible una investigació diagnòstica que es basi en els coneixements compartits dels agents externs (equip interventor) i els agents interns (en aquest període, representats pels membres del GP, però en el qual es poden incorporar altres persones o grups per a dur a terme aquestes tasques).

Encara més, s'haurà de promocionar el fet que les tasques de definició sobre les tècniques de recollida de la informació i de l'aplicació de les tècniques (entrevistes, observacions, etc.) no sigui responsabilitat exclusiva de l'equip interventor, ja que això comporta una separació entre expert i no expert, pròpia de les perspectives tradicionals d'intervenció social i és perjudicial per al caràcter participatiu de l'acció. Aplicar les tècniques escollides en el grup pot ser una oportunitat per a compartir coneixements diversos sobre com parlar amb les persones, observar la realitat, etc., ja que totes les persones que hi participen poden aportar alguna cosa en aquesta fase del diagnòstic.

Fins i tot, en cas que sigui necessari, són recomanables els tallers de formació en tècniques d'investigació com, per exemple, l'entrevista o els grups de discussió, de manera que les persones que hi estan participant s'apropiïn d'aquests coneixements i els portin a la pràctica, ja que el procés de recopilació d'informació és en si mateix una forma d'intervenció i, a més, moltes de les informacions rellevants d'aquestes tècniques no sempre queden recollides en els registres que es fan (transcripcions, diaris de camp, etc.).

Exemple

En una entrevista és difícil registrar les impressions que el qui entrevista recull d'aquesta interacció (gestos, tons i expressió no verbal), que en general també aporten una informació rellevant per als processos de participació que es volen promoure.

En resum, la incorporació de diversos agents socials del context de treball en aquesta fase de recollida d'informació és de summa importància, d'una banda, per a involucrar aquestes persones en el procés participatiu en general i, d'una altra, perquè la informació no registrada formalment per les tècniques d'investigació es pugui compartir amb la resta de participants.

2.4.3. Anàlisi i discussió de resultats

Quan s'han obtingut els registres de les aplicacions de les tècniques, és té un material «en brut» producte de la seva aplicació: grups d'enquestes, transcripcions d'entrevistes o grups de discussió, diaris de camp de les observacions, etc.

Tot aquest material ha de seguir un procés d'anàlisi i discussió. Això es fa, generalment, en el si del GP en un primer moment i, posteriorment, també es discuteix amb la comissió de seguiment.

Per a fer-ho cal llegir tot el material amb atenció, sistematitzar els elements rellevants relacionats amb els objectius de la investigació, discutir en el si del grup els elements definits i explicar els resultats. Es tracta de desagregar la informació rellevant segons els problemes i les necessitats (formes d'enunciació, incidència, causes que s'addueixen, conseqüències que es perceben), les vies de solució (ajustant les solucions proposades a cada problema o necessitat que s'ha identificat) i els recursos de què es disposa per a implementar les solucions. És necessari, també, contextualitzar els resultats amb altres informacions sobre els fenòmens trobats, i triangular tota aquesta informació per a extreure conclusions clares del material recollit.

És important destacar que en aquest període s'han de promoure els processos de reflexivitat i problematització que hem vist durant tot el procés, mitjançant la participació dels diferents agents compromesos en l'acció d'intervenció. Així, els resultats que són recollits i analitzats són reinterpretats tenint en compte les diferents posicions dels agents involucrats, a més de la demanda inicial. També caldrà un procés de problematització dels resultats trobats, ja que molts dels significats que hagin aparegut durant el diagnòstic poden respondre a estereotips sobre els fenòmens tractats que estiguin fortament arrelats. És feina del GP, de vegades acompanyat de la comissió de seguiment, qüestionar els

resultats, analitzar-los segons el que es pensi que produeix aquestes situacions problemàtiques, i anar més enllà de les evidències per a captar el que hi hagi de subjacent en les definicions realitzades.

Com hem vist en apartats anteriors (per exemple, amb el concepte d'inclusió perversa), de vegades es treballa en termes de col·lectius inclosos i exclosos o en risc d'exclusió, sense tenir en compte que es pot tractar de processos d'inclusió perversa o subalterna, en la qual estan inclosos certs col·lectius dins el sistema social per mitjà de la negació sistemàtica dels seus drets. Desnaturalitzar el que es dona per fet és una tasca que requereix espais de discussió i que vol generar explicacions no hegemòniques de les relacions d'opressió i explotació actuals. Per aquest motiu permet l'obertura necessària per a interpretacions que generin coneixements crítics amb les relacions de dominació presents. Aquesta tasca d'anàlisi crítica en cap cas no és una «traïció» a les dades del diagnòstic, sinó que comporta un esforç analític de comprensió del context de treball, per a aprofundir en les transformacions necessàries per a aturar les situacions que emergeixen en un context social.

Vegeu també

Podeu repassar la noció d'inclusió perversa en el subapartat 1.3.2 d'aquest mateix mòdul.

2.4.4. Posada en comú i devolució dels resultats

La devolució dels resultats del diagnòstic participatiu és un pas imprescindible en el camp de les perspectives participatives d'intervenció social (Montero, 2006). Es tracta de fer públic un coneixement que com que prové del context de treball en què es du a terme la intervenció hi ha de tornar per a permetre processos de debat social. S'han de difondre els resultats obtinguts del diagnòstic a totes les persones del context d'actuació que puguin estar interessades a conèixer-los.

En primer lloc, es generarà un informe, l'autoria del qual correspon al GP, que es pugui distribuir en tot el context de l'acció. Aquest informe normalment inclou:

- Finalitats de la investigació, és a dir, les grans línies d'acció a què respon el diagnòstic.
- Objectius generals i específics, que inclou la justificació de com i per què s'ha reorientat la demanda inicial.
- Resultats del diagnòstic, organitzats entorn dels fenòmens trobats i l'anàlisi de les seves causes i impactes, a més dels recursos identificats.
- El disseny d'investigació utilitzat (com s'ha arribat a aquests resultats, el temps que ha calgut per a aconseguir-los).

- Conclusions, proposant idees clares sobre els aspectes més importants de l'estudi i donant claus per a pensar el pla d'acció futur.

Hi ha diverses maneres de tornar aquest informe al territori o a l'àmbit temàtic corresponent. En primer lloc, col·locant l'informe en algun lloc d'accés fàcil, per exemple, en la pàgina web del projecte, i obrint espais –com ara fòrums o llistes de correu electrònic– en els quals les persones puguin opinar.

L'informe també serveix per a difondre la feina que es fa en relació amb altres agents socials que són fora del context d'actuació, com ara administracions públiques no directament involucrades, mitjans de comunicació de masses, organitzacions socials, etc., donant a conèixer la feina feta i promovent línies d'actuació futures respecte d'aquest context més ampli.

Finalment, seguint Martí (2000), cal comentar que la importància de la devolució té a veure amb el fet que, d'una banda, fa referència a un punt d'arribada per a la informació exploratòria produïda fins al moment, i això ja és en si mateix un èxit de la iniciativa participativa proposada, i, d'una altra banda, la discussió dels resultats del diagnòstic continua generant més informació: enriquint, matisant o discutint les conclusions, recollint nous posicionaments sobre els temes tractats, perfilant el camp social i redissenyant les xarxes socials. Per aquesta raó, les diferents estratègies de devolució s'han de registrar, ja que aporten informació rellevant per a les fases futures de la intervenció participativa.

Tot aquest procés de difusió enforteix el procés d'intervenció, i mitjançant la comunicació dels resultats de la investigació diagnòstica persones que encara no havien participat en l'acció es poden sentir motivades a fer-ho, i això donarà peu a noves incorporacions en l'equip de treball o noves aliances amb actors estratègics per a tirar endavant les pròximes fases del procés.

2.5. Pla d'acció

Una vegada definida clarament la problemàtica en la qual s'intervindrà mitjançant el diagnòstic participatiu, serà necessari dissenyar un pla d'acció que guii tothora l'execució posterior. En aquesta fase s'ordenarà de manera lògica i sistematitzada el procés de treball la consecució del qual ens permetrà assolir els objectius marcats. Més concretament, es tracta de:

Divulgació presencial

Donar a conèixer l'informe a partir de mitjans de comunicació locals, tallers, xerrades, etc. que promoguin la trobada, la interacció i la discussió entre col·lectius, i fomentar el debat obert sobre els resultats del diagnòstic.

Lectura complementària

J. Martí (2000). La investigació acció participativa. Estructura y fases. A T. Villasanté, M. Montañés i J. Martí (Coords.). *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía 1* (pp. 73-117). Madrid: El Viejo Topo.

Valorar les necessitats diagnosticades, les solucions que hagin pogut emergir i els recursos disponibles, per a concretar els resultats, als quals s'espera arribar mitjançant el disseny detallat d'un pla de treball en què s'especifiquin i distribueixin les tasques que cal fer. Aquest procés inclourà els mecanismes de control necessaris per a fer un seguiment avaluatiu que permeti reordenar i millorar l'actuació en funció dels imprevistos i de les accions prèviament realitzades.

Els dos moments bàsics que constitueixen aquesta fase de la intervenció són la prioritització de les problemàtiques o necessitats sobre les quals s'actuarà i el disseny del pla d'actuació que després s'executarà.

2.5.1. Priorització i presa de decisions

El diagnòstic participatiu dut a terme prèviament haurà generat una anàlisi integral i problematitzadora de la situació o context en què s'actuarà. Valent-se d'aquesta anàlisi i d'informació addicional sobre els recursos econòmics i humans disponibles, l'equip promotor haurà de reflexionar per a decidir col·lectivament quins dels problemes i necessitats detectades s'abordaran en la intervenció (de vegades aquest procés també es discutirà amb la comissió de seguiment). Com que els recursos i el temps de què es disposa solen ser limitats, es generen espais de discussió en què s'expliciten els criteris i arguments fonamentals que permetran decidir les intervencions més convenientes per a la comunitat, tenint en compte el context general de l'actuació. Aquesta **presa de decisions** es basa, doncs, a fer compatible la urgència i rellevància de les problemàtiques detectades amb la viabilitat i factibilitat del pla d'acció. Seguint la proposta que fan Sepúlveda *et al.* (2008), els elements a considerar serien, d'una banda, la freqüència o extensió del problema, la seva evolució en el temps, la percepció i opinió dels afectats i la seva gravetat i repercussions socials i, d'una altra banda, la capacitat institucional per a donar suport i fer front a la problemàtica, els coneixements i aptituds de l'equip i dels agents del context, i els béns, serveis, personal i finançament disponibles per a l'equip promotor. Aquesta discussió valorativa també haurà de condicionar les maneres d'avaluar el pla d'actuació i els resultats obtinguts.

Un mètode senzill per a avaluar la viabilitat de les accions i guiar-ne, així, la prioritització és la confecció d'una **matriu MAPP** (mètode Altadir de planificació popular) proposada per Matus (1994). Aquesta matriu consta de quatre columnes en les quals s'especifiquen:

1) Les diferents causes que operen en la situació problemàtica detectada.

Lectura complementària

Podeu trobar la matriu MAPP en l'obra següent:

C. Matus (1994). *Método MAPP: Método ALTADIR de Planificación Popular*. Caracas: Fundación ALTADIR.

2) El grau d'impacte que aquestes causes tenen en la necessitat o problema detectat (si és alt, mitjà o baix, i això ens permetrà saber quina és la urgència i la importància de l'actuació).

3) La possibilitat o no d'actuar sobre aquestes causes (la qual cosa sintetitza la viabilitat de l'acció).

4) L'obligació o no d'actuar sobre aquestes causes (la qual cosa sintetitza la rellevància que dona l'equip a l'actuació sobre aquesta causa).

L'anàlisi comparativa de tots aquests elements ajudarà a dilucidar la prioritat de les accions que es posaran en marxa.

	Béns comercials		Factors de producció		Rendibilitat
	Producte	Entrades	Força de treball	Capital	
Privat					
Social					
Divergències					

Matriu MAPP per un cultiu

Una altra manera de valorar la viabilitat i la conveniència de les actuacions (i, per tant, de prioritzar-les i prendre decisions sobre com i en quin ordre s'ha d'intervenir) és mitjançant la realització d'una **matriu DAFO**. Aquesta tècnica sociològica, encara que s'explicarà de manera detallada més endavant, consisteix a fer una valoració col·lectiva sobre els condicionants que operen en la futura actuació. Com el nom ja indica, es tracta d'analitzar quines són les **debilitats**⁶, **amenaces**⁷, **fortaleses**⁸ i **oportunitats**⁹ que defineixen el camp d'actuació. L'explicitació d'aquests quatre factors permet visibilitzar els recursos disponibles i les possibles dificultats del pla d'actuació, i això afavoreix la presa de decisions sobre quines accions són prioritàries, tenint en compte, alhora, la viabilitat. Es tracta, doncs, de planificar el treball i l'actuació a partir de les fortaleses i les oportunitats, tractant de revertir o eludir les debilitats i amenaces del grup promotor.

Independentment de quins siguin els mètodes adoptats per a decidir la prioritació de les actuacions, les perspectives participatives aposten per fer aquest debat en el si de l'equip promotor conformat per agents heterogenis¹⁰ i també en reunions amb la comissió de seguiment. D'aquesta manera, es tracta de generar una discussió col·lectiva en què es facin explícites les diferents experiències, comprensions, interessos, recursos i potencialitats assignables a cada posició implicada. La coordinació i valoració conjunta de la viabilitat sobre la base d'aquests elements permetrà identificar els recursos i suports disponibles, a més dels potencials, per a aconseguir l'actuació i, alhora, donarà validesa i legitimitat social a la proposta.

Aquesta manera de treballar promou l'adherència i implicació dels agents convocats en el GP i contribueix al fet que els diferents col·lectius que componen el context d'actuació l'acceptin. També és important que aquest procés sigui

⁽⁶⁾Condicions internes negatives, com ara restriccions de tipus presupostari o de recursos.

⁽⁷⁾Condicions externes negatives, com ara l'aparició de col·lectius contraris al pla d'acció.

⁽⁸⁾Condicions internes positives, com ara les habilitats i capacitats de l'equip promotor.

⁽⁹⁾Condicions externes positives, com ara les possibles aliances o situacions conjunturals favorables.

Vegeu també

Podeu trobar una explicació més àmplia de la matriu DAFO en l'apartat 3 d'aquest mòdul.

⁽¹⁰⁾Equip interventor, tècniques que treballen en el context, possibles beneficiàries, líders comunitaris, etc.

validat per l'entitat que ha fet la demanda d'intervenció, ja que com a conseqüència haurà estat transformada indefectiblement. Aquest pas, al seu torn, proporcionarà viabilitat a la proposta que emergeix del procés participatiu, el qual necessitarà el suport de l'entitat demandant per als passos successius de la intervenció.

La presa de decisions pròpia del procés de priorització adquireix així un caràcter estratègic, ja que tracta de fer sostenible la proposta per a fonamentar el pla d'actuació. El fet de discutir de manera oberta i participativa aquest tipus de decisions permet reconèixer les diferents posicions que conviuen en el grup promotor i n'afavoreix la cohesió, cosa que converteix aquest element en una fortalesa més del procés d'intervenció.

2.5.2. Disseny del pla d'acció

Una vegada prioritzades les problemàtiques que cal afrontar i valorada la viabilitat de la proposta d'intervenció, serà necessari operativitzar les actuacions que es posaran en marxa.

El disseny del pla d'acció consistirà a organitzar, gestionar i controlar una sèrie d'activitats i tasques que ajudin a aconseguir els resultats marcats prèviament pel que fa al temps, al pressupost i als requeriments establerts. El producte d'aquesta planificació serà un document de treball que servirà com a guia de la intervenció i s'hi estipularà la seqüència temporal d'activitats i tasques per a les persones responsables assignades.

Bàsicament, es tracta d'operativitzar els objectius, assignar i distribuir els recursos disponibles i organitzar les accions l'execució de les quals permeti assolir-los. La planificació ha de ser dissenyada de manera tan detallada i minuciosa que, en cas d'imprevistos, l'equip promotor sigui capaç d'identificar amb precisió el que s'ha de canviar. Això permetrà incloure modificacions concretes i molt delimitades sense haver d'afectar l'estructura general del pla d'acció.

Aquesta etapa de planificació requereix:

- 1) Definir detalladament els objectius de la intervenció en funció del diagnòstic i la priorització prèvies.

Una definició realista dels objectius i metes en facilita la consecució i, com a conseqüència, l'acceptació i legitimitat social de la intervenció per part del context d'actuació. Els objectius i propostes d'actuació han de ser pràctics i viables, i tan eficaços com sigui possible. Per a això, s'han de justificar segons les informacions i conclusions generades durant les fases de familiarització, mapatge, diagnòstic i priorització.

2) Descompondre els objectius generals en objectius específics i assignar-los un grup estructurat d'activitats i tasques bàsiques l'execució de les quals permeti assolir-los fàcilment.

L'elaboració d'objectius i les tasques per a assolir-los ha de ser coherent, i cal precisar tant com sigui possible quina tasca és útil per a cada objectiu. La consecució d'aquestes metes més específiques, en mostrar resultats progressius i tangibles, reforça les expectatives de l'equip promotor i facilita la implicació i el compromís gradual de la comunitat.

3) Assignar aquests grups de tasques als recursos humans i materials del projecte, definint clarament les relacions, seqüenciació i temporització que s'estableix entre elles.

A més de la confecció d'un cronograma que estipuli el temps assignat a cada tasca, en aquest moment de la planificació s'han de distribuir les tasques entre el màxim nombre de participants. Alhora, també s'ha d'assignar una persona o grup responsable de la supervisió i integració d'aquestes tasques. En aquest sentit, fer una intervenció sostenible consisteix a distribuir adequadament les tasques, evitant que poques persones s'encarreguin de moltes activitats. Mitjançant aquesta assignació de tasques també es facilita l'empoderament dels qui hi participen, cosa que genera oportunitats d'aprenentatge i ampliació dels coneixements previs; a més, es projecten espais de participació efectius i concrets. El fet de dur a terme una intervenció des de perspectives participatives implica fomentar la responsabilitat compartida entre tot el grup promotor i, en un pla més general, entre els agents socials implicats en el territori o àmbit temàtic en què es treballa.

De vegades s'han de planificar actuacions per a les quals cal un cert coneixement tècnic, com ara coneixements sanitaris específics. Si dins de l'equip promotor es tenen aquests coneixements i, seguint l'exemple, hi ha alguna professional del món sanitari, es poden plantejar processos d'autoformació del grup liderats per aquesta persona, de manera que tot l'equip tingui uns coneixements mínims per a l'acció. En cas que es planifiquin activitats que requereixin uns coneixements específics i dins del grup no hi hagi ningú que els tingui, com sol passar amb els processos de comptabilitat i administració de recursos econòmics, es pot decidir buscar persones externes a l'equip que duguin a terme aquestes tasques o començar processos de formació amb aquestes persones perquè hi hagi membres del grup promotor les puguin fer. En tots els casos –autoformació, delegació o formació– és important tenir en compte aquestes qüestions en el procés de planificació perquè caldrà reservar el temps i els recursos per a poder dur-los a terme durant l'actuació.

La metodologia proposada per Sepúlveda *et al.* (2008) per a sistematitzar les activitats en funció del temps i els responsables assignats és novament el MAPP, una simple matriu en què, en set columnes, es mostren:

- les causes i problemes que cal afrontar, o els objectius que es volen assolir;
- les accions corresponents que tractaran de donar-hi resposta;
- les tasques en què es descomponen aquestes accions;
- la persona o grup responsable;
- les persones o grups que cooperen en la seva execució;
- la persona o el grup encarregat de la seva avaluació i consecució;
- el temps assignat a la realització de cada tasca.

La forma d'organització social habitual per a distribuir i executar les activitats de manera coresponsable és el treball per comissions. Així, si més amunt vèiem com el grup promotor (compost per l'equip interventor i agents socials del context d'actuació) impulsava la intervenció, amb el suport d'una comissió de seguiment que col·labora com a supervisora des d'una posició més perifèrica, ara, per a la planificació de l'actuació i la seva execució posterior, caldrà ampliar el nombre d'agents participants en forma de comissions de treball. Aquestes comissions s'organitzaran segons els temes¹¹ que tractin o les tasques¹² que facin.

L'organització interna d'aquestes comissions ha de ser prou autònoma per a avançar adequadament en els objectius i tasques particulars, però també són necessaris mecanismes i moments integradors i de convergència dedicats a la connexió dels resultats amb els de la resta de comissions, i de totes les comissions amb el grup promotor. Des d'una perspectiva participativa es fomenta que, sempre que sigui possible, les comissions de treball es componguin de membres representants de cada una de les diferents posicions implicades en la intervenció: des de membres de la comunitat fins a agents de l'Administració, tècnics interventors o, en cas necessari, experts contractats externs a la comunitat. Part del treball fonamental d'aquestes comissions és relacionar-se amb els agents i entitats externes a la comunitat que proporcionen els recursos necessaris per a dur a terme les accions planificades. En aquest sentit, operen com a interlocutors entre el context ampli d'acció i el grup promotor, entre el moment de l'execució i el moment de la reflexió valorativa. Això significa que s'ha de comunicar i transmetre la informació necessària perquè hi pugui haver de manera constant i fluida un procés d'intervenció de caràcter reflexiu.

(11) Com, per exemple, economia, comunicació, relacions institucionals, etc.

(12) Com, per exemple, recaptar nous fons, difondre el projecte, contactar amb altres agents socials, etc.

Vegeu també

Les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) s'expliquen en l'apartat 3 d'aquest mòdul didàctic.

Les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), que s'explicaran més endavant, constitueixen una eina clau per a dotar, aquest procés de comunicació, d'accessibilitat, rapidesa i horitzontalitat.

4) Estimar el pressupost a partir de la identificació dels recursos econòmics disponibles i buscar recursos alternatius que assegurin la sostenibilitat de la iniciativa.

Per a definir adequadament el pressupost de la intervenció s'ha de partir de la valoració prèvia de la viabilitat de la intervenció, ja que en aquell moment es van explicitar els recursos (econòmics, humans, materials i d'infraestructura) **disponibles, potencials i necessaris**. L'anàlisi de la combinació d'aquests tres tipus de recursos s'ha de traduir en un pressupost realista i suficient que garanteixi la consecució de l'actuació. El fet que el disseny del pla d'acció es dugui a terme de manera col·lectiva, entre una heterogeneïtat de posicions i grups existents en l'entorn d'actuació, facilita que sigui sostenible en tant que s'amplia la quantitat i varietat de recursos potencials. Això revertirà en el procés d'autonomització de la comunitat respecte del grup promotor i, en un pla més general, respecte de les institucions. Això significa que gestionar l'economia d'un projecte d'intervenció no implica únicament organitzar i distribuir els recursos disponibles, sinó també obrir el ventall a l'ampliació de nous recursos que permetin, en cas necessari, ampliar o reforçar les actuacions.

5) Establir els mecanismes de control i avaluació del procés d'intervenció.

La planificació de l'acció també té en compte l'establiment de moments i mecanismes avaluadors de la progressió de l'execució. Això permet corregir la planificació en espais de discussió-reflexió col·lectiva a mesura que s'executen algunes de les accions o a mesura que les condicions i circumstàncies es modifiquen pel seu efecte o de manera imprevista (Sepúlveda *et al.*, 2008). L'avaluabilitat del projecte depèn de la sistematització i operacionalització prèvies i ha de fer referència no solament als resultats obtinguts, una vegada acabada la intervenció, sinó a tot el procés executiu en forma de seguiment. Una manera habitual d'avaluar el procés és mitjançant la creació puntual d'una comissió avaluadora composta per una heterogeneïtat de grups representatius de la comunitat i experts en la matèria (científics-professionals o experiencials-informals). La perspectiva participativa en l'avaluació de la intervenció insisteix a tractar de generar els canals necessaris perquè les diverses posicions que componen la comunitat puguin fer explícita la seva valoració particular del procés. Això implica crear mecanismes d'avaluació prou accessibles i adaptables a les particularitats i condicions dels grups implicats.

Exemple

Combinant eines com ara la constitució d'assemblees periòdiques, enquestes poblacionals, fòrums de comunicació electrònics o una adreça de correu a la qual es pugui accedir permanentment per a transmetre les valoracions.

6) Difondre el pla d'actuació entre la comunitat perquè sigui avaluat i validat.

La planificació consensuada entre el grup promotor i els agents socials externs al procés és crucial per a garantir el suport necessari per a la seva execució posterior. Per a aconseguir aquest consens i acceptació per part del context més ampli és necessari difondre i donar a conèixer el pla d'actuació i defensar les actuacions previstes davant de diferents fòrums (de tipus comunitari, institucionals, financers, de professionals, etc.). Així mateix, s'han d'incorporar les propostes que sorgeixin d'aquesta posada en comú valorativa. La seva valoració conjunta entre tots els agents esmentats permet identificar alguns problemes o recursos que hagin pogut passar per alt i que ara apareguin en l'exposició d'un pla més detallat. El propòsit d'això és endinsar-se en la idoneïtat i validació tècnica, política i comunitària del projecte i demanar la legitimitat i el suport necessaris per a fer viable la intervenció, d'una manera sostenible i en els terminis marcats. Per a això s'ha de procurar sumar i generar aliances entre els actors que estiguin a favor de la proposta, promovent-ne la participació i implicació, i s'ha de mirar de revertir les oposicions per mitjà de mecanismes i tècniques d'informació i comunicació com ara la persuasió i l'argumentació.

Aquest disseny del pla d'acció s'allunya de la proposta formulada per les perspectives d'intervenció tradicionals, ja que, com veiem, se centra en la reflexivitat i a la problematització sobre el treball mateix d'intervenció, procurant, simultàniament, l'empoderament de la comunitat durant el procés de treball. La planificació de l'actuació s'ha de fer amb rigor, detall i un alt grau d'operacionalització, de manera que el resultat sigui una programació sistematitzada i organitzada de cada etapa constitutiva de la intervenció.

2.6. Implementació del pla d'actuació i avaluació

La posada en marxa del pla d'actuació significa implementar la planificació, executant les accions i tasques projectades en els termes en els quals han estat estipulats. Com explica Montero (2006), l'èxit d'aquestes tasques repercutirà en el grup i persones executants i servirà com a estímul per a reforçar la participació i com a generador de satisfacció. Això, al seu torn, facilitarà i potenciarà l'obtenció de la meta final que es vol aconseguir amb la intervenció. Tanmateix, a causa del caràcter dinàmic, complex i dialèctic del procés d'intervenció participatiu, l'execució haurà de ser revisada i avaluada de manera continuada per poder-se ajustar a les exigències, eventualitats i transformacions que presenti el context d'acció més immediat.

La posada en marxa d'aquest pla requereix, doncs, un equilibri entre la incorporació de canvis parcials i puntuals, especialment en relació amb les tasques i activitats planificades, i el manteniment dels objectius i metes generals que serveixen de guia per a la seva implementació. Per a aconseguir-ho és necessari establir mecanismes i espais de discussió entre tots els agents implicats, especialment els agents clau relacionats amb el context d'actuació, que serveixin per a valorar i avaluar el procés d'intervenció, tant al final com al llarg del procés.

L'estreta interrelació d'aquests dos processos, l'execució i l'avaluació, materialitza el principi fonamental de la reflexivitat en la intervenció, ja que, a partir dels diferents punts de vista sobre el procés i la seva valoració, es generarà una reflexió crítica sobre la pràctica mateixa que obligarà a redefinir algunes de les actuacions posteriors. Així mateix, la combinació d'aquests dos moments ajudarà a la comunicació i coordinació del treball de les comissions i servirà per a integrar els resultats parcials que, a causa de la manera en què es va planificar la intervenció, seguien separats. Això servirà per a millorar la viabilitat del projecte per mitjà del seu seguiment i control, facilitarà la presa de decisions immediates i futures i incrementarà l'eficàcia i eficiència de la intervenció.

En darrer terme, aquest exercici iteratiu d'acció-reflexió-acció ens permetrà saber si les actuacions implementades s'adeqüen als objectius marcats; és a dir, si les transformacions socials que s'havien d'aconseguir amb la intervenció es van aconseguint, i també ens aportarà un coneixement significatiu i rellevant per a projectes d'intervenció social futurs.

Malgrat que l'avaluació és un exercici continu que acompanya el procés d'intervenció al llarg de tot el seu desenvolupament, optem per presentar en primer lloc les actuacions de caràcter participatiu que s'executen segons els plans d'actuació i, després, mostrar com s'ha de dur a terme un procés avaluatiu des de les perspectives participatives.

2.6.1. Actuacions de caràcter participatiu

Les **actuacions** de tipus participatiu es caracteritzen, bàsicament, pel fet que responen a un procés de treball de **caràcter participatiu**, en el qual s'impliquen els diversos agents del context, i perquè la seva idoneïtat i adequació a l'hora de dissenyar-les i implementar-les es decideix des d'una **perspectiva crítica**, partint de criteris analítics que incorporen la reflexivitat i problematització en el context d'actuació i el treball interventor.

És per això que no té sentit oferir un inventari estandarditzat d'actuacions possibles, perquè el seu disseny i implementació són inextricables de les condicions i particularitats que operen en el context concret d'intervenció. Per aquesta raó optem per treballar de manera inductiva i per aquest motiu oferim

tres exemples concrets d'actuació en els quals, en primer lloc, s'especificarà el context i la problemàtica a què responen i, a continuació, ens centrarem a explicar per què són pertinents i quins efectes psicosocials se'n desprenen.

En aquest sentit, ens interessa remarcar com, a partir d'aquestes actuacions concretes, es materialitzen els principis fonamentals que caracteritzen les intervencions participatives.

Cas 1: actuació sobre els conflictes interculturals en serveis socials

El primer exemple és una intervenció participativa de tipus territorial. Ens trobem en un barri en el qual cohabitaven una gran quantitat de persones d'origens nacionals i ètnics diversos i comparteixen uns mateixos serveis. Tanmateix, hi ha processos de conflictivitat social o de falta de convivència. Els principals relats recollits mostren una particularitat rellevant en aquesta formulació general: la dificultat en l'ús dels serveis territorials que tenen les persones d'origen estranger. Aquestes perceben processos de discriminació social, especialment quan acudeixen als serveis públics i privats que hi ha al territori, on consideren que no reben un tracte igualitari.

Des d'aquests mateixos serveis es reporta la falta de participació d'aquestes persones i, en específic, la dificultat d'entesa entre el personal tècnic dels serveis i les persones immigrades. El diagnòstic participatiu realitzat aporta diverses dades sobre la convivència nul·la o deficient entre les persones de diversos orígens, especialment apresants en aquest cas que comentem. Segons l'anàlisi realitzada, s'interpreta que aquest cas no és aïllat en els serveis territorials i a la relació que s'estableix entre aquests i els seus beneficiaris. Al contrari, es veu que respon a una dificultat estesa en tot el territori relativa a les relacions interpersonals entre persones d'origen nacional i d'altres llocs del món. Això fa concloure que, a més d'abordar l'assumpte concret dels serveis, també és necessari produir actuacions més àmplies al territori, que atallin les dificultats de falta de comprensió i reconeixement mutu.

Davant la problemàtica general presentada, el grup promotor de la intervenció es proposa, en primer lloc, generar una taula de treball intercultural. Per a conformar aquesta taula es conviden diversos agents que es considera que poden ser claus per a emprendre accions de transformació social. Com a resultat de la convocatòria, la composició de la taula seria la següent: un representant de l'associació de dominicans del barri i un de l'associació de persones del Magrib (els grups més presents al barri), un representant de l'associació de veïns, dues persones dels serveis que hi ha al territori, un membre del grup de futbol del barri (en el qual hi ha persones de diferents orígens culturals) i dos membres del grup promotor. Es considera que vuit persones en la taula de treball és un bon nombre per a prendre decisions sobre les actuacions concretes que es duran a terme. Per mitjà de diferents tècniques de treball grupal (per a més detalls, vegeu l'apartat 3 d'aquest mateix mòdul), la taula genera tres actuacions que consideren que, conjuntament, poden donar una resposta integral al problema detectat.

1) Una **primera actuació** treballa la dificultat en la comunicació intercultural entre serveis i persones immigrades. Així, es proposa organitzar un taller participatiu adreçat al personal tècnic que treballa en els serveis en què es defineixi quines són les condicions necessàries per a oferir serveis socioculturalment pertinents i adequats a la població del territori. Aquest taller l'han de dissenyar i dur a terme membres de la taula de treball intercultural, que han de convidar els representants d'un total de nou serveis del barri. Aquest **taller** es desenvolupa en dues parts, com es mostra en la taula següent:

Desenvolupament del taller	
Primera part	Segona part
<p>Consta d'una sessió de dues hores en la qual es recullen les apreciacions de les tècniques de cada servei sobre el treball amb persones d'origen estranger. Hi poden expressar lliurement les incomoditats i dificultats relacionades amb l'atenció a aquestes persones. Després de la primera ronda de sessions inicials, l'equip de la taula intercultural es reuneix per valorar quins són els discursos més generalitzats i produir el disseny de la segona part del taller.</p>	<p>Consisteix en una altra sessió de tres hores de treball en la qual s'aborden els temes següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estereotips referits als diferents col·lectius immigrants, que mostren una enorme heterogeneïtat. • Metodologies per a comprendre la demanda de les persones que van al servei en termes de situacions vitals úniques, en les quals cal tenir en compte aspectes com el gènere, l'edat, la situació familiar i la trajectòria migratòria de la persona que s'atén. • Tècniques de mediació intercultural en què es treballa l'atenció a la diversitat a partir de diferents estils comunicatius i les seves característiques, posant èmfasi en l'actitud propera i solidària.

Una vegada fet el taller, les persones en valoren la utilitat i l'eficàcia, i aquesta valoració es discuteix en la taula.

2) Una **segona actuació** derivada de la primera consisteix a buscar el suport d'una **mediadora intercultural**. A més de la seva actuació puntual en el taller sobre eines interculturals, realitzat per les persones de la taula, se sol·licita l'assessoria continuada als diferents serveis en matèria de mediació intercultural. La primera acció és buscar recursos, per mitjà de la demanda feta pel grup promotor a l'Administració local, per a poder contractar una persona que faci aquestes funcions, almenys, durant sis mesos. Quan s'acabi aquest període es valorarà l'actuació i la seva continuïtat.

3) Una **tercera actuació** sorgida de la taula de treball té un caràcter més ampli i té la intenció de generar un clima de sensibilització envers la convivència intercultural més enllà dels serveis presents al territori. Es tracta d'una **exposició de fotografies** que recullin diferents imatges del barri i que mostrin la diversitat que hi ha al territori, tractant de no caure en els estereotips sobre els orígens culturals i emfatitzant, més aviat, l'ús comú que fan les persones dels espais del territori. Els membres de la taula són els encarregats de recollir les fotografies entre veïnes i amigues, i després fer-ne una selecció tenint com a criteris la qualitat i l'adequació a l'objectiu de l'actuació. Dues o tres persones de la taula (diferents de les encarregades del taller) es responsabilitzen del muntatge tècnic de l'exposició: generar ampliacions de les fotos escollides, buscar els espais d'exposició (centres cívics, escoles del barri, serveis públics i privats del territori) i organitzar la instal·lació. Es tracta d'una exposició situada en múltiples localitzacions de manera que els habitants no s'hagin de desplaçar a un «lloc d'exposició», sinó que la puguin trobar als llocs per on passen habitualment.

Es difonen totes aquestes actuacions incidint en el fet que totes formen part d'una acció conjunta ideada i duta a terme a partir de la taula intercultural, i dirigida a la millora de la convivència al barri. Mitjançant la pàgina web del projecte comunitari, els tríptics i els fullets es donen a conèixer aquestes activitats a la resta del territori.

Amb aquest exemple podem il·lustrar alguns dels principis participatius de la intervenció que afecten les actuacions.

1) En primer lloc, cal recalcar que aquestes actuacions volen donar resposta a una problemàtica detectada a partir del **diagnòstic participatiu**, referida a la dificultat d'entendre's entre persones de diversos orígens culturals. Aquesta dificultat no s'interpreta com una mancança de les persones immigrants, ni de les persones autòctones, sinó com un producte dels imaginaris presents en la societat marc. Aquests imaginaris i comprensions estableixen una diferència rotunda entre aquests dos grups, que provoca una escissió que els construeix com a homogenis en l'interior (tots els nacionals són iguals entre ells i tots els llatinoamericans, marroquins, etc., també) i diferents amb els altres grups (incommensurabilitat de la relació entre ells).

Des d'aquesta actuació no s'opera mitjançant intervencions individualitzades, sinó que se cerca la manera de solucionar la problemàtica en termes dels contextos d'acció en els quals es donen aquestes relacions. L'actuació sobre els serveis cerca que les persones que es relacionen puguin entendre's i comunicar-se, de manera que s'ataca tant la discriminació sentida per les persones que hi assisteixen com la incomoditat que les tècniques dels serveis perceben. Es busca l'entesa mútua a partir dels sabers dels diferents agents involucrats. L'actuació referida a la mitjancera intercultural té com a objectiu dotar els serveis de recursos suficients, ja que, a partir dels seus propis relats, es posa de manifest la necessitat de rebre el suport d'algú especialitzat per a poder afrontar la problemàtica definida. L'acció de sensibilització vol generar un clima d'entesa al barri, perquè s'assumeix que, encara que el problema es presenta en l'espai dels serveis de manera més apressant, també són necessàries les accions que involucrin totes les persones del barri a favor de la convivència.

2) En segon lloc, veiem que aquestes actuacions sorgeixen del **treball participatiu**. La taula de treball en la qual hi ha una diversitat d'actors, tant pel que fa a la procedència nacional com a la posició en el teixit associatiu del barri, es crea com un espai en què es poden començar a treballar els estereotips mutus mitjançant l'esforç per a aconseguir metes en comú. Per tant, aquesta participació ja genera una transformació de la situació problemàtica quan verifica la capacitat de treball conjunt d'aquestes persones. A més, també produeix empoderament, ja que els membres del grup adquireixen control i poder sobre les accions que cal dur a terme, i ho fan aportant els seus coneixements a les actuacions.

3) Així mateix, l'**acció de sensibilització** per mitjà de fotografies que mostren la diversitat del barri i la capacitat de les persones d'utilitzar els espais comuns condueix a una redefinició del problema de la convivència, ja que mostra els espais on, efectivament, es dona la convivència pacífica entre persones de diferents orígens. Alhora, serveix per a **problematitzar els significats** referits al fet que el problema social que cal afrontar és la immigració i per a generar espais de coneixement mutu. Així, aquest tipus d'actuacions genera processos de benestar per a la població del territori, mentre –ja que es fan a partir dels

coneixements de les persones que hi participen– s'adapta a les característiques (en termes d'actors, recursos i peculiaritats) del territori d'implantació, fomentant per si mateixa processos de convivència intercultural.

Cas 2: de nou l'actuació sobre el consum de substàncies en el context del lleure nocturn

Reprenem un dels exemples que ja hem posat anteriorment: la intervenció sobre el consum de substàncies en el lleure nocturn. Recordem que a causa de la preocupació pel consum de substàncies en el context del lleure nocturn, s'implementa una intervenció participativa a partir de la qual, després de dur a terme les fases de familiarització i constitució de l'equip, es conforma el grup promotor constituït per empresaris promotors del lleure, personal sanitari i de seguretat, usuaris de lleure nocturn, administracions locals i entitats promotores de pràctiques de reducció de risc.

El diagnòstic realitzat revela que el consum de substàncies en el lleure nocturn (legals i il·legals) és una pràctica comuna i que les polítiques públiques encaminades a eradicar-ne el consum han tingut molt poc efecte en les pràctiques socials. El procés de diagnòstic participatiu conclou que la problemàtica que es vol afrontar requereix dur a terme actuacions en el context del lleure nocturn, entès com l'espai social, arquitectònic, simbòlic i material en el qual es troben persones, substàncies (legals i il·legals), espais de lleure i diferents actors socials.

El pla d'actuació dissenyat s'orienta, conseqüentment, vers la implementació d'actuacions específiques en el context del lleure nocturn i no sobre les persones consumidores de substàncies. Cada un dels agents socials involucrats s'ha de responsabilitzar de l'execució de petites actuacions la suma de les quals assolirà la intervenció integral que es busca.

Així, les persones encarregades d'implementar les actuacions en els espais de lleure nocturn són les següents:

Persones encarregades d'implementar les actuacions en els espais de lleure nocturn	
Els promotors del lleure nocturn	duen a terme petites accions de reducció de riscos als seus locals: aquests actors s'encarreguen de garantir que no se superi l'aforament permès, que es millorin els sistemes de ventilació i que es permeti l'accés de l'aigua corrent als lavabos.
El personal de seguretat	vinculat al lleure nocturn ha de rebre formació en primers auxilis amb l'objectiu de poder oferir atenció sanitària bàsica.
Les entitats de reducció de riscos	es comprometen a fer sortides nocturnes puntuals als espais de lleure nocturn en els quals instal·laran petits estands informatius amb fulls de mà (<i>flyers</i>) i informació útil sobre consum responsable i reducció de danys.
Els usuaris de lleure nocturn	contribueixen, al seu torn, a fomentar la incorporació de pràctiques de consum responsable entre el seu grup d'iguals.
Els responsables de l'Administració local	s'encarreguen d'instal·lar bancs públics a la zona de lleure per a afavorir que les persones disposin d'un espai exterior on puguin descansar o prendre l'aire.

Com veiem, en l'actuació que acabem de descriure cristal·litzen un conjunt de temàtiques subjacents a l'àmbit d'intervenció en salut i consum de substàncies.

1) En primer lloc, l'actuació duta a terme qüestiona la distinció habitualment acceptada entre substàncies legals i il·legals. Així, es considera que les accions han d'incidir en la reducció de riscos derivats de la interconnexió entre factors humans, tècnics, arquitectònics i psicoactius. Aquesta actuació evita **focalitzar la problemàtica** únicament en les substàncies i, al seu torn, posa en dubte i **problematitza** la rellevància o utilitat de distingir entre substàncies «legals i il·legals» a l'hora de dur a terme l'actuació.

2) Així mateix, l'actuació que acabem de descriure considera que tampoc no s'ha de focalitzar l'acció, únicament, en les persones potencialment consumidores de substàncies. En canvi, s'opta per intervenir en el context del lleure nocturn de manera integral, holística i descentralitzada. Aquesta actuació s'allunya de les intervencions tradicionals de caràcter sectorial, personalitzat i centrades en l'individu, i evita victimitzar i criminalitzar aquestes persones. La responsabilitat en la reducció de riscos es distribueix entre els diferents agents involucrats en el lleure nocturn. Les persones usuàries del lleure esdevenen, doncs, un agent actiu, transformador i coresponsable de la gestió de la problemàtica.

En termes pràctics, la simetria i horitzontalitat amb què es relacionen els agents involucrats té com a efecte una adherència, implicació i compromís amb el projecte d'intervenció més grans. Com que les perspectives participatives reconeixen el protagonisme i l'agència transformadora a qui abans eren mers objectes d'intervenció, com veiem en l'actuació, aquest reconeixement s'aprofita per a tractar d'incorporar les pròpies perspectives, interessos i valors en la planificació de la intervenció. L'assumpció d'actuacions específiques per part dels diferents agents socials involucrats contribueix al fet que tots ells es facin partícips del procés, i se'l reapropriïn.

3) L'aplicació del principi d'empoderament en l'actuació descrita s'expressa en la promoció de la coresponsabilitat i agència de les persones en la transformació de les pròpies condicions de vida. Com veiem, aquesta actuació es contraposa a les intervencions de caràcter assistencialista que infantilitzen els usuaris en relegar-los a mers receptors d'una ajuda o capacitació, afrontant l'actuació de manera individualitzada. Aquest enfocament corre el perill de provocar inseguretat i desesperança en convertir les persones en objecte passiu d'una acció externa en la qual no participen i que no combat directament les causes de la problemàtica. Endinsar-se propositivament en les seves fortaleses i qualitats des d'una perspectiva col·lectiva, i no tant en les seves mancances o debilitats, afavoreix l'autogestió i l'afrontament responsable de les problemàtiques que afecten una població. Així, proposar accions que atenguin la comunitat, que connectin entre elles experiències particulars, que recullin propostes i iniciatives i que siguin respectuoses amb les formes organitzatives que ja

existeixen implica reconèixer-ne la competència i legitimitat com a agents de transformació social. Aquesta implementació de les actuacions repercutirà en **l'enfortiment i empoderament** dels col·lectius participants.

4) Així mateix, l'actuació que acabem de descriure té com a objectiu divulgar, donar a conèixer i comunicar al conjunt de la societat una manera de concebre i actuar en relació amb la temàtica del consum de substàncies clarament allunyada de les perspectives abstencionistes tradicionals, que advoquen per actuacions encaminades a eradicar-ne el consum. En canvi, les actuacions proposades en l'exemple despleguen una interpretació del fenomen segons la qual el consum no és un fet aïllat i estàtic, homogeni en totes les persones i situacions en les quals ocorre. La comprensió que promouen és que sempre es produeix en un context que el condiciona i particularitza. Així, més que negar o pretendre eradicar la relació entre consum de substàncies i lleure nocturn, es considera que és preferible actuar per a reduir els riscos associats al consum (de substàncies il·legals però també legals) mitjançant la **responsabilització** de tots els agents involucrats. La presència d'aquestes actuacions en contextos socials específics genera comprensions i interpretacions del fenomen alternatives i, per tant, està expressant, comunicant i transmetent una manera particular d'entendre'ls.

Cas 3: actuació d'empoderament i *advocacy* respecte de la diversitat funcional

El tercer exemple que plantegem és d'una intervenció participativa referida a un àmbit temàtic. El context que emmarca la intervenció és el d'una demanda que prové de la coordinadora d'entitats de serveis a persones discapacitades i els seus familiars que, davant de la pròxima aprovació de la llei que regularà les accions en aquest camp, decideix emprendre un procés d'intervenció que pugui aportar significats diferents dels presents en l'avantprojecte de llei. Per a això, demana a un equip tècnic que lideri la intervenció. Aquest equip, una vegada familiaritzat amb l'àmbit temàtic, promou la creació d'un grup promotor conformat per professionals que treballen en l'àrea, persones amb discapacitat i familiars (assistents informals). Una vegada fet el diagnòstic participatiu, aquest grup emprèn les actuacions.

En el diagnòstic emergeix com a aspecte central que preocupa els agents socials involucrats en aquest context, en l'assumpte dels serveis d'atenció a persones amb discapacitat. Aquests es perceben com a insuficients i inadequats. Insuficients perquè moltes de les persones discapacitades, que haurien de rebre una atenció professionalitzada pública, estan essent ateses per familiars –majoritàriament dones de la família– que s'hi han de dedicar sense rebre cap compensació econòmica ni cap tipus de reconeixement social, i a més n'han d'assumir les conseqüències: cansament, irritabilitat i males relacions amb les persones ateses. Inadequats perquè, en els casos en què les persones discapacitades reben atenció pública, aquesta ajuda acostuma a ser de tipus assistencial i protocolitzada, és a dir, no es té en compte la voluntat de qui és atès i s'estableixen relacions que «infantilitzen» la persona beneficiària.

A més, mitjançant el diagnòstic, s'observa que els agents involucrats perceben que aquestes qüestions no s'atenen en l'avantprojecte de llei, per la qual cosa veuen un futur poc prometedor en matèria sociosanitària.

Aquestes dues característiques de l'atenció a les persones amb discapacitat és interpretada, des del grup de treball, com a conseqüència, d'una banda, dels imaginis socials que es tenen sobre les persones discapacitades, considerades incapaces de prendre decisions de manera autònoma i sense res a aportar a la societat en general. I, d'una altra, com a conseqüència de la percepció majoritària que aquestes persones són una càrrega social, per la qual cosa els recursos que s'atorguen perquè siguin ateses són escassos i clarament limitats a les necessitats vitals bàsiques (sense tenir en compte un altre tipus de necessitats socials, culturals i de participació política). Aquesta visió

estigmatitzadora de la discapacitat, doncs, relega freqüentment l'atenció que requeixen aquestes persones a les xarxes privades de solidaritat, a causa de la falta de recursos d'atenció adequats, i això genera estats d'indefensió per a elles i les seves famílies.

Ara bé, davant aquesta construcció de la situació problemàtica, el grup promotor empren diverses accions que volen incidir en els diferents nivells establerts del problema.

En primer lloc, es fa una actuació de caràcter ampli –és a dir, que vol incidir en la societat en conjunt– que tingui com a objectiu problematitzar el significat majoritari sobre la discapacitat, associat a l'estigma de la «càrrega social» i, en contrapartida, mostrar la gran varietat de perfils que hi ha darrere de la categoria *persona discapacitada*. Per a això es pren el concepte de diversitat funcional, actualment utilitzat per alguns grups mobilitzats respecte d'aquesta temàtica, segons el qual totes les persones són diferents funcionalment, és a dir, s'assumeix que totes les persones tenen unes capacitats que altres no tenen, per la qual cosa la idea mateixa de persona discapacitada és una categoria que estigmatitza certes diferències funcionals davant d'altres. D'aquesta manera, fins i tot assumint la necessitat d'ajuda que puguin tenir aquestes persones en alguns aspectes de les seves vides (com d'altres que es consideren «capacitades»), s'emfatitza sobretot l'autonomia que desitgen aquestes persones per a prendre decisions que no estiguin determinades pels circuits d'atenció als quals acudeixen.

S'entén que aquesta redefinició dels termes, en tractar amb els significats que constitueixen el problema, farà que es qüestionin els (pocs) recursos que s'assignen al tema, els tipus, la pertinència i els escassos espais de participació que hi ha perquè les persones afectades puguin opinar-ne.

Per a dur a terme aquest **procés de problematització** es dissenya una **campanya** amb un discurs clar i contundent treballat en el si del grup que s'anirà difonent per diversos mitjans. D'aquí es deriven algunes accions que cal realitzar:

Accions a realitzar	
Assistència a programes de ràdio i televisió	en els quals es discuteixin els significats associats a la categoria <i>discapacitat</i> i es qüestionin els aspectes de l'avantprojecte de llei que mantenen la visió infantilitzadora sobre aquestes persones.
Realització d'un comunicat de premsa	explicant la posició del grup, que es distribuirà als mitjans de comunicació escrita d'abast estatal.
Generació d'un documental	dirigit a una audiència àmplia, en el qual es puguin visualitzar les diferents situacions vitals de persones a partir de la seva diversitat funcional, a més dels testimonis d'agents socials rellevants en aquest camp.
Construcció d'una pàgina web	en la qual es facin públics els comunicats i documents de treball, amb espais de fòrum en el qual es pugui participar.

D'altra banda, es duran a terme una sèrie d'accions amb la intenció d'incorporar-les als espais de discussió de les polítiques públiques. En concret:

Accions en l'àmbit de les polítiques públiques

Participar en el comitè consultiu en matèria de dependència	demanant a aquest comitè la incorporació d'alguna persona pertanyent al grup, de manera que estigui present en les discussions sobre els documents que serviran per a assessorar els que han de redactar la llei. Gràcies a la pressió social que s'ha aconseguit amb els mitjans de comunicació i els contactes que tenen els membres del grup amb instàncies institucionals relacionades amb el tema, s'aconsegueix que aquesta persona hi participi i actuï en representació del grup, portant a les reunions periòdiques les discussions del comitè per tal de generar respostes conjuntes en l'equip.
Entrada al Parlament per a exposar la problemàtica	per mitjà d'una petició formal per a exposar el cas i fer arribar les demandes d'aquest grup.

Amb aquestes dues accions es vol influir directament en la confecció de la llei que regirà aquest sector a partir de la participació activa dels agents rellevants en aquest context d'acció. Mitjançant aquesta acció es vol generar un marc legal més adequat des del punt de vista de les persones afectades i trobar recursos públics que siguin suficients en quantitat i adequats a les necessitats de les diverses persones que els necessitin. En concret es vol generar una llei que permeti l'autonomia de les persones que es consideren discapacitades i inclogui les intervencions posteriors que en tinguin en compte l'opinió i la de les assistents en els serveis que cal finançar. Un exemple d'això pot ser la figura de l'assistent personal. El grup promotor considera que aquesta persona no ha de tenir assignades per endavant i per llei les tasques que ha de fer, sinó que és preferible que aquestes s'acordin amb la persona amb diversitat funcional que atindrà, segons les necessitats específiques que tingui. Així, es reivindica que la relació entre l'assistent personal i la persona amb diversitat funcional s'ha de mantenir en un pla d'horizontalitat i negociació conjunta de les tasques que cal fer, i que a més no s'han de limitar a cobrir les necessitats considerades bàsiques i vitals sinó també les de caràcter social o cultural.

1) Les quatre accions de la campanya mediàtica tenen com a objectiu generar un impacte mediàtic en fer-se totes alhora i col·locar la discussió conceptual i de recursos en el centre de l'agenda de mitjans de comunicació i ens institucionals. Per a fer-ho, evidentment, s'hauran de buscar recursos econòmics i demanar la participació activa dels membres del grup promotor, acompanyats de persones que puguin col·laborar de manera puntual en aquestes accions.

2) Les dues actuacions en els espais de discussió de les polítiques públiques el que volen és atallar la problemàtica definida a partir de la incidència de l'acció en el camp de les polítiques públiques¹³. La manera d'aconseguir-ho pot ser creant una opinió pública i posant en marxa processos d'influència que tinguin com a efecte la sensibilització de la ciutadania i dels líders polítics involucrats en la presa de decisions polítiques i legislatives. Així, la intervenció social no es limita al context d'actuació més immediat i el seu objectiu no se centra en el benestar d'un grup de persones en particular, sinó que tracta d'ampliar aquestes transformacions locals elevant-les a un pla polític més general que n'asseguri la sostenibilitat en el temps i l'aplicació a tota la ciutadania. Això és el que en la literatura especialitzada s'anomena *advocacy*.

⁽¹³⁾ Com ara la creació o reforma de marcs legals, plans d'actuació, etc., i el seu compliment i implementació efectives.

En termes generals, s'entén per *advocacy* les activitats que tenen com a objectiu influir en el procés de polítiques públiques. És a dir, seguint la revisió conceptual que ofereix Sepúlveda *et al.* (2008), es tractaria d'un procés de canvi social i transformació dirigit a democratitzar les relacions de poder en la societat, assegurant que els grups minoritaris participin en les decisions públiques mitjançant estratègies d'empoderament que enforteixen la ciutadania i l'estat democràtic, com les que hem descrit.

Consisteix a incidir en l'agenda política i en la creació d'estructures institucionals i mecanismes procedimentals de presa de decisions que siguin més democràtics, transparents i oberts a les necessitats i interessos col·lectius. Com hem vist, les accions d'*advocacy*, que promouen i defensen una causa amb l'objectiu de crear algun tipus d'incidència política, exigeixen dur a terme un pla d'acció estratègic, generalment a llarg termini, fonamentat en anàlisis profundes de la problemàtica que cal afrontar i en l'establiment d'objectius clars i precisos que facilitin la comunicació amb la ciutadania.

2.6.2. Avaluació participativa

L'avaluació de la intervenció apunta tant a la revisió i anàlisi reflexiva de les actuacions implementades com al procés de treball que hi va donar lloc. Això implica que, considerant el procés d'intervenció des d'un enfocament cíclic i no lineal, l'avaluació es desplega establint un seguiment ajustat i continu. Mitjançant aquest procés la pràctica interventora serà confrontada i qüestionada a causa de l'establiment d'un contínuum iteratiu entre l'avaluació, la reflexió, la correcció i l'acció. En el cas de les perspectives participatives d'intervenció, serà necessari valorar els processos de familiarització, la constitució de l'equip, el diagnòstic participatiu, el disseny del pla d'acció, la seva execució i també caldrà donar per acabada la intervenció.

Bàsicament, el mecanisme que travessa l'avaluació d'aquests moments consisteix en una recollida sistemàtica d'informació, una anàlisi exhaustiva de la informació que s'ha recollit, una difusió dels resultats obtinguts i una retroalimentació sobre l'acció que permeti reajustar-la, millorar-la i adaptar-la a les eventualitats i transformacions que afecten el context concret d'actuació.

Exceptuant el procés de **familiarització** (l'avaluació del qual la fa l'equip interventor mitjançant l'anàlisi del material recollit i la valoració del seu abast), totes les altres etapes d'un procés participatiu s'han d'avaluar en el si del GP i en diàleg amb la comissió de seguiment.

L'avaluació que es fa sobre la **constitució de l'equip** és una valoració reflexiva que fa el grup sobre si mateix i que es dona al llarg de tot el procés d'intervenció. En aquest cas, és especialment rellevant tenir en compte la composició i l'operativitat del grup, és a dir, la seva agilitat en la presa de decisions i el compliment de les responsabilitats assignades, i l'ambient intern de l'equip. Per a accedir a aquestes qüestions és important fer una anàlisi de les relacions interpersonals en l'interior de l'equip i atendre les actituds, creences i percepcions que apareixen entre les participants. És especialment rellevant la informació que permet avaluar les relacions de poder i les asimetries entre els agents involucrats en la intervenció, i també la que proporciona detectar les condicions que dificulten l'horitzontalitat en la participació.

Quant al **diagnòstic participatiu**, l'avaluació pertinent remet a valorar els coneixements adquirits mitjançant la seva execució en relació amb la informació recollida: el seu interès, la seva pertinència i utilitat i si aquesta és suficient per a desenvolupar el pla d'acció futur o no. A més, s'ha de parlar d'atenció als aprenentatges que s'han generat en el treball conjunt dels que han participat en aquesta acció. En aquesta etapa també és important valorar el rigor i la comunicabilitat del diagnòstic realitzat. Així, a més d'incloure en el procés avaluatiu totes les persones compromeses directament amb el procés de diagnòstic, també es convoquen, per mitjà de diversos espais i mitjans, tots els agents que puguin valorar-lo i aportar algun tipus de coneixement. Per a això és important informar de manera clara i accessible sobre el context d'actuació a d'altres persones que no hi estiguin directament implicades, per tal d'ampliar la participació i la valoració en els debats que s'obrin.

Aquesta comunicació socialitzadora es dirigeix a una audiència àmplia que inclou el públic en general, les professionals locals i els organismes institucionals competents en aquest context. Aquest procés és de summa importància, ja que en depèn el coneixement que tinguin d'aquests resultats altres agents interessats del context d'actuació, la qual cosa facilitarà la seva implicació en el procés i el foment d'un procés participatiu més ampli en etapes posteriors de l'acció.

En relació amb el **pla d'acció**, l'avaluació consisteix a valorar la capacitat que té de plasmar les línies d'actuació que es volen dur a terme de manera clara i operativa. També s'ha de vigilar que les tasques estiguin repartides d'una manera idònia entre les persones involucrades, que les accions que es proposin puguin generar processos de participació futures i que els recursos disponibles i els que cal aconseguir estiguin ben calculats. Això també pot ser valorat per agents externs al procés que es considerin rellevants perquè són capaços d'oferir una mirada crítica i propositiva sobre el pla d'acció, com per exemple els líders comunitaris, els professionals de l'àrea, les persones de les administracions públiques, etc.

Ambient intern de l'equip

Per a valorar l'ambient que viu el grup s'han de tenir en compte els signes d'implicació o de falta d'implicació dels membres, l'emergència de conflictes i les valoracions que fan els membres sobre el grup.

Composició del grup

Els aspectes que s'han de tenir en compte en la valoració del grup són: quines persones formen part de l'equip, si representen o no diferents agents socials presents en el context d'actuació i si fa falta convidar altres personatges clau per al projecte d'intervenció.

Vegeu també

Per a dur a terme el procés de comunicació de la manera més adequada, remetem a la lectura de l'apartat 3, en la qual es mostren algunes tècniques d'informació i comunicació de caràcter participatiu.

Finalment, en relació amb les **actuacions** que es duguin a terme, la valoració ha de tenir en compte tant el resultat de les actuacions com el procés participatiu en si mateix, processos evidentment relacionats. En el primer cas, es tracta d'analitzar el desenvolupament de l'actuació, observant la manera d'implementar-la, els obstacles i les oportunitats que apareixen a mesura que es desplega i els seus efectes previstos i imprevistos. A més, també es vol analitzar l'eficiència i l'eficàcia de la intervenció, és a dir, comparar els resultats obtinguts amb els mitjans i les accions invertides i valorar l'assoliment dels objectius marcats prèviament. L'avaluació ha de permetre, a més, conèixer l'impacte de la intervenció sobre els discursos i les pràctiques quotidianes. Tots els coneixements generats per mitjà de l'avaluació són molt pragmàtics i utilitaris, ja que es tracta d'un procés que reverteix en la presa de decisions i en la millora de l'actuació. Per a aconseguir-ho és necessari que en aquest procés s'involucri una heterogeneïtat d'agents relacionats amb les actuacions implementades, encara que no s'integrin activament en el procés participatiu.

Per al procés valoratiu de les actuacions s'apliquen diferents tècniques d'investigació social¹⁴, de les quals hem parlat al llarg dels materials de l'assignatura, i a partir d'aquestes es fa una anàlisi dels resultats. Una altra manera de sistematitzar i ordenar la informació sobre les actuacions realitzades és mitjançant fitxes d'activitat, en les quals es tracta d'operativitzar de la manera més detallada possible els termes i condicions en els quals es van executar, amb referència al temps i als recursos destinats, al desenvolupament de l'execució i les dificultats, als resultats obtinguts, a la satisfacció de les persones beneficiàries, a l'impacte generat i als límits que presenten.

Seguint amb el cas de les actuacions en la reducció de riscos en el consum de substàncies en el context del lleure nocturn, suposem que en la fase de diagnòstic es duen a terme entrevistes en profunditat amb promotors del lleure nocturn i també amb usuaris d'aquests contextos de lleure per a conèixer-ne les opinions, els discursos i les valoracions, a més de les pràctiques de consum. Doncs bé, un cop acabada l'actuació, per a avaluar l'impacte que ha tingut serà convenient tornar a contactar amb les mateixes persones i fer, de nou, entrevistes en profunditat i conèixer si els discursos, opinions i pràctiques de consum han canviat després d'haver dut a terme l'actuació.

Una vegada recollida tota la informació necessària, l'anàlisi del procés d'avaluació de les actuacions es produeix, com hem comentat, en el si de l'equip promotor i per mitjà de reunions amb la comissió de seguiment. Per a això, a vegades, es poden avaluar els efectes i l'impacte de l'actuació mitjançant una comparació entre el moment inicial i el moment d'acabament, mitjançant la tècnica de la DAFO. Aquesta tècnica permet valorar les dificultats, amenaces, fortaleses i oportunitats a què s'enfronta el procés una vegada finalitzada la intervenció.

Quant als aspectes que fan referència al procés participatiu de les actuacions implementades des d'una perspectiva participativa, s'han d'avaluar els aspectes i mecanismes que promouen un treball des de processos, efectivament, participatius. Això significa que, a més dels aspectes que ja hem comentat, es tractarà d'obtenir informació sobre el nombre de les participants en les activitats

Agents relacionats amb les actuacions

Alguns exemples d'agents relacionats són les beneficiàries de l'acció, les tècniques de serveis o fins i tot les persones que freqüenten un espai públic que s'hagi usat per a una activitat programada.

Vegeu també

Alguns dels procediments descrits es poden consultar en el subapartat 1.3, dedicat a l'avaluació, del mòdul «La intervenció social des de les perspectives tradicionals». Recordem que cal aplicar-los amb el consens generat en el procés participatiu.

⁽¹⁴⁾Especialment les tècniques de tipus qualitatiu, com ara les entrevistes i les observacions.

Vegeu també

La tècnica de la DAFO s'explicarà detalladament en l'apartat 3 d'aquest mòdul.

proposades, les seves característiques i les seves valoracions. Per tant, davant d'avaluacions tradicionals de tipus directiu en què només intervenen grups experts professionals (moltes vegades externs a la comunitat), des de les perspectives participatives es tracta d'implicar en aquesta acció diferents agents socials. L'objectivitat dels coneixements produïts no la trobem, doncs, en la independència i exterioritat dels avaluadors, sinó en la multiplicitat d'opinions i experiències generades a partir de la proximitat amb el procés. Aquest fet té conseqüències importants per al tipus d'informacions que es volen avaluar i per als agents que són convocats a aquest exercici valoratiu: a més de les informacions habituals sobre l'execució de les actuacions i els seus resultats, també interessarà recollir informació significativa sobre la valoració, les percepcions i significats que les participants atribueixen a les actuacions realitzades i, d'altra banda, interessa convocar tant les persones directament implicades en les activitats com les que, fins i tot de manera perifèrica, també tenen alguna experiència i opinió sobre això.

D'altra banda, ja que el tipus d'intervencions descrites en aquest mòdul estan basades en el propòsit d'afavorir l'empoderament dels agents socials del context en el qual es du a terme l'actuació, l'avaluació del procés de treball també ha d'explicar quins han estat els processos que han enfortit els agents socials locals i de quina manera aquests han adquirit més control i més poder sobre el seu entorn a partir del procés iniciat. A més, això significa que els agents del context no s'han de beneficiar únicament de les actuacions implementades, sinó també del procés participatiu en el qual han col·laborat i invertit esforços. Com apuntem en el mòdul «La intervenció social des de les perspectives tradicionals», a més de les activitats habituals que ja implica el disseny i l'execució d'un pla d'acció, l'avaluació de projectes es presenta com un espai privilegiat per a l'enfortiment i la promoció de la participació prèvia. Un dels motius d'això és que el fet de participar en el relat dels èxits, aprenentatges i desafiaments del projecte serveix per a reconèixer el treball que s'ha fet i per a estimular noves accions.

Com passava amb el diagnòstic participatiu, és necessari difondre l'avaluació final del procés d'intervenció. Per a fer-ho, cal oferir una informació clara i accessible a tota la diversitat d'agents socials implicats en el procés. Com que es tracta d'agents molt diversos (grups de professionals, ciutadans, organitzacions socials o de l'administració i institucions socials), la transmissió de l'avaluació ha de tenir en compte els diferents registres comunicatius i adaptar-s'hi. Això exigirà, probablement, que es creïn diferents tipus de materials adaptats als diversos contextos de recepció.

A més d'aquests materials de difusió de tipus secundari, l'avaluació de les actuacions i del procés d'intervenció es materialitza en un informe final que recull els aspectes més rellevants del procés, les conclusions principals i una sèrie de recomanacions i propostes amb vista a intervencions futures. Aquesta devolució d'informació permetrà depurar en el futur les formes i processos d'intervenció i incorporar noves propostes d'actuació que tinguin en compte

tot el coneixement generat. Aquests coneixements i experiències passaran a formar part, així, tant del bagatge disciplinar que sosté la intervenció social com de la història local del context d'actuació.

2.7. Anàlisi de tres experiències d'intervenció participativa

Per a veure en detall com es concreten les intervencions socials de tipus participatiu, ens basarem en les lectures del material didàctic de l'assignatura que acompanyen aquest document. En aquestes lectures oferim una anàlisi de tres experiències en què es descriu com, des d'un marc institucional, s'incideix en la transformació d'àmbits com l'economia, la convivència veïnal o la cultura. Concretament, es tracta d'intervencions que actuen sobre: **a)** l'economia i la gestió pressupostària; **b)** la convivència entorn d'activitats comercials; **c)** la transmissió de coneixements i la producció cultural.

D'acord amb els principis que descrivíem a l'inici del mòdul, aquestes experiències mostren, amb les seves accions, diverses maneres d'organitzar i posar en marxa plans d'actuació mitjançant l'ús de tècniques i eines de participació diferents.

En primer lloc, en aquest subapartat farem una presentació breu de la lectura (la qual cosa no eximeix d'una lectura atenta dels textos) i després l'analitzarem tenint en compte els principis establerts per a les intervencions participatives:

- 1) El caràcter participatiu de la intervenció.
- 2) La reflexivitat i problematització del procés interventor.
- 3) Els processos d'empoderament en la intervenció.

Presentació de lectures

1) E. Ganuza (2003). Los presupuestos participativos en Córdoba. A Ernesto Ganuza Fernández. *Democracia y presupuestos participativos*(pp. 115-134).

En aquesta primera lectura s'explica una experiència de pressupostos participatius a la ciutat de Còrdova. Recuperant la història i la metodologia ja àmpliament estesa dels pressupostos participatius, se'ns expliquen els passos que es van seguir i les tècniques emprades (de tipus participatiu, com ara assemblees o votacions) per a definir de manera col·lectiva, entre un grup de ciutadanes, les accions i béns als quals es destinarà part dels pressupostos municipals. Aquest tipus de metodologies i propostes participatives estan cada vegada més esteses i formen part de l'agenda de molts governs municipals. Tant és així que estem assistint a una tecnificació i estandardització progressives d'un procés que, a l'inici, es definia de manera oberta i participativa. Avui en dia, la protocolització estableix tota una metodologia àmpliament detallada i organitzada sistemàticament en diferents fases que és utilitzada en aquesta experiència d'intervenció, com es mostra en la lectura.

2) M. Zegrí, J. M. Navarro, i M. Aramburu (2006). El encaje de los comercios extranjeros en el tejido comercial de acogida. Análisis de una experiencia de mediación comunitaria en Barcelona. Fundació Desenvolupament Comunitari. *Migraciones*, 20, Madrid.

Aquest segon article explica una experiència d'intervenció comunitària centrada en la mediació intercultural del teixit comercial d'un barri. L'objectiu d'aquesta actuació era gestionar una sèrie de conflictes en un moment concret entre comerciants autòctons i immigrants. A partir d'una demanda feta per l'Ajuntament de Barcelona, un equip d'investigadores-interventores posa en marxa un procés de mediació comunitària intercultural constituït, en un primer moment, per un diagnòstic de la situació. També detalla les actuacions que es van fer a partir d'aquest grup promotor en relació amb la dinamització del comerç local del barri i els efectes que pot tenir. El text analitza de manera reflexiva el procés de constitució del grup promotor que va liderar la mediació i planteja alguns límits de les intervencions socials de tipus comunitari que es donen dins del marc de les institucions municipals.

3) Banc comú de coneixements (Platoniq).

El tercer text és una compilació de la pàgina web en què s'explica l'experiència del banc comú de coneixements (BCC). Finançada per institucions de l'àmbit de la cultura, aquesta iniciativa promou de manera creativa l'educació mútua per mitjà de l'intercanvi i la producció col·lectiva de coneixements quotidians de caràcter eminentment pràctic. Com a resposta a la mercantilització del coneixement i a la monopolització dels grans mitjans de comunicació, el BCC vol aprofitar l'expansió de les noves tecnologies i Internet per a generar noves formes de producció, aprenentatge i participació ciutadana. A partir de trobades en espais públics on es materialitzen les experiències d'intercanvi, com ara tallers, jocs, consultories o demostracions en directe, es volen compartir i millorar els coneixements produïts alhora que es fomenta la cohesió social entre les participants.

Consulteu a: <http://platoniq.net/es/bcc/p/2/que-es-banco-comun-de-conocimientos/>

2.7.1. El caràcter participatiu de la intervenció

Totes aquestes experiències s'emmarquen en la perspectiva participativa de la qual hem parlat fins ara, ja que la delimitació de la problemàtica per resoldre, la definició dels agents interventors i la planificació i execució de les actuacions incorporen els principis reguladors relatius als processos participatius. Així, encara que la demanda inicial i el finançament de la intervenció parteixin d'organismes institucionals (ajuntaments, governs autonòmics), la problemàtica és redefinida i abordada amb la implicació activa de tots els agents que actuen en el context d'intervenció.

a) En la primera lectura es veu com, per exemple, tot el procés de decisió – en termes organitzacionals i metodològics– per a la distribució del pressupost referent a la infraestructura es du a terme des d'un marc d'actuació anomenat *autoreglament*, que ha estat dissenyat per les participants mateixes. Això significa que el grup decideix de manera autogestionada els termes en els quals es relacionarà i prendrà les decisions referents a una actuació concreta: la distribució del pressupost. A més, aquest reglament, d'accés públic, es revisa anualment a fi d'assegurar que tots els agents implicats l'aproven i, alhora, que s'adequa a les particularitats del moment i de la població afectada per aquestes decisions econòmiques.

b) En la segona lectura, el motiu inicial de la intervenció, que és el conflicte entre els comerciants autòctons i comerciants estrangers –explicitat per organismes institucionals i amb el suport d'un sector de la població–, és reformulat en vista del diagnòstic inicial. Fruit d'això, s'aconsegueix fer més complexa l'anàlisi i reconduir la problemàtica vers propostes d'actuació que no crimi-

⁽¹⁵⁾ Comerciants de diferents orígens nacionals i amb diferent grau d'arrelament comercial al barri.

nalitzin el col·lectiu immigrant per mitjà, justament, del procés participatiu, en el qual estan implicats tots els sectors del comerç del barri. A més, és el grup promotor, compost per agents representatius de les diferents posicions¹⁵ entorn de la problemàtica, que defineix el pla d'actuació que s'implementarà.

c) En el tercer text, encara que la proposta inicial parteix d'un grup de professionals¹⁶, de seguida s'obre al públic l'avaluació d'aquesta acció i, a més, es promou la incorporació a les comissions de treball de tothom qui ho vulgui, per tal de tirar endavant el projecte. Aquesta ampliació de l'equip mitjançant la difusió de la iniciativa serveix per a ampliar el nombre de col·laboradors i avaluar, modificar i millorar les estructures que conformen inicialment el BCC (banc comú de coneixements). Com que un dels objectius d'aquesta actuació, com passava amb la mediació comunitària del segon cas, és l'autogestió del projecte i l'autonomització respecte de l'equip d'interventors, aquest pas d'ampliació del grup promotor influeix en la sostenibilitat econòmica, temporal i organitzativa de les actuacions.

(16) Gestors culturals i experts en desenvolupament tecnològic.

Per tant, en les tres experiències relatades, el que comença essent una demanda en marc d'actuació clarament institucionalitzat, acaba convertint-se en un procés autogestionat i susceptible de ser modificat pels agents del context d'actuació, que inclou fonamentalment el grup de persones afectades o interessades per la problemàtica o assumpte a tractar.

2.7.2. Reflexivitat i problematització del procés interventor

A diferència de les actuacions que descrivíem en el mòdul «La intervenció social des de les perspectives tradicionals», associades a un enfocament fortament individualitzador i sectorialitzat de les problemàtiques, aquestes tres experiències actuen des d'una perspectiva en la qual es dona importància al context en què emergeixen les problemàtiques, mitjançant un enfocament integral i treballant, alhora, aspectes locals o particulars i altres de tipus estructural. D'aquesta manera, aquestes experiències fugen dels efectes de victimització o culpabilització de les persones definides com a intervingudes. Totes busquen, com a resposta a la problemàtica identificada, transformar les qüestions estructurals que situen determinats col·lectius o poblacions en posicions d'inferioritat o marginalitat social.

a) Així, la primera lectura explica com, per mitjà de la participació de la ciutadania en la gestió pressupostària municipal, s'incideix en la transformació del sistema polític de democràcia representativa pel qual una minoria defensa els interessos de tota la població. S'aposta, en canvi, pel model d'una democràcia participativa, ja que, mitjançant el procés de treball mateix, s'aconsegueixen ampliar les quotes de participació pel que fa als pressupostos municipals d'infraestructures i, com a conseqüència, s'aprofundeix en el grau

de democratització del sistema de govern i gestió de la ciutat. Això demostra que la gestió de la vida pública no cal que la controlï una minoria «experta», política o tècnica, perquè sigui efectiva i respongui als interessos de la majoria.

b) En el segon text veiem clarament com es fuig d'una possible intervenció en la qual ja s'ha assenyalat *a priori* un col·lectiu com a problemàtic i font de conflictivitat social: els comerciants immigrants. Enfront de possibles actuacions que puguin culpabilitzar fàcilment aquest grup de persones (col·laborant amb la discriminació social de la qual són objecte en la societat receptora), es va optar per enfocar l'actuació en un context ampli de l'àmbit del barri, per mitjà del treball amb els diferents comerciants. D'aquesta manera, la problemàtica central es va definir, des de l'heterogeneïtat de posicions involucrades en el grup promotor, a partir d'una perspectiva estructural que va buscar els punts en comú entre diferents comerciants, problematitzant l'escissió entre «autòctons» i «immigrants». Així, en comptes d'optar per intervencions que s'endinsessin en la diferència, donant-li un significat negatiu, es va apostar per un treball de mediació que va reconstruir els vincles i interessos comuns i va enfortir tots els comerciants del barri a partir de l'heterogeneïtat de posicions. D'aquesta manera, gràcies al treball reflexiu i problematitzador en el si del grup promotor, el que al principi es considerava un problema s'acaba convertint en la peça clau per a l'èxit de l'actuació.

c) La tercera experiència encara eludeix més clarament la perspectiva individualitzant i estigmatitzant d'algunes intervencions tradicionals, ja que la seva actuació no es concreta en individus que hagin de ser intervinguts ni en cap col·lectiu específic definit com a problemàtic. Amb la creació d'una plataforma tecnològica virtual d'accés públic, s'ofereixen els mitjans necessaris i es creen els canals bàsics de transmissió d'informació perquè sigui possible una producció i un intercanvi lliure de coneixements de manera autogestionada. Partint de la idea que les persones ja generen quotidianament coneixements de caràcter pràctic i útils per a altres persones, es creen les condicions materials que possibilitaran aquests exercicis d'educació mútua en condicions no comercials o lucratives. És a dir, davant les actuacions habituals de capacitació que defineixen els col·lectius intervinguts en termes de carència i els formen de manera individual i unidireccional, aquí s'intervé a partir de les seves capacitats i habilitats i es defineixen les participants de manera propositiva, com a «educadores» potencials. Aquesta problematització de la intervenció en el camp de la cultura té conseqüències en la disciplina mateixa: mitjançant la posada en marxa i l'ús del banc comú de coneixements, es qüestiona la relació interventora-intervinguda (homòloga a la d'experta-llega) que travessa la disciplina, la producció cultural s'autonomitza dels centres monopolístics de poder (en termes econòmics, epistèmics i de legitimitat) i es reconeix la ciutadania com a agent vàlid i amb poder per a la transformació social en aquest àmbit concret.

2.7.3. Processos d'empoderament en la intervenció

Per acabar aquesta anàlisi comparativa, assenyalarem que, independentment dels objectius sectorials respectius¹⁷ que es plantegen aquestes tres intervencions, totes enforteixen les participants implicades i, més àmpliament, les persones que interactuen en aquests contextos d'actuació mitjançant el reconeixement dels agents socials com a agents legítims amb capacitat per a transformar i gestionar la seva realitat.

(17) Recordem la distribució d'un pressupost, la mediació comunitària en l'activitat comercial d'un barri o l'intercanvi i transmissió de coneixements.

a) La primera lectura explica com, a més de convidar a participar organitzacions institucionalitzades o formalitzades, com és el cas de les associacions de veïns, també es va procurar una participació universal i directa convidant i implicant en la proposta ciutadanes no associades a cap entitat. D'una banda, això va generar un reconeixement i un enfortiment de les xarxes participatives ja existents i, d'una altra banda, la implicació de tota la població en qüestions d'interès general com ara les despeses municipals. El fet que el procés de treball es desplegués progressivament «de baix a dalt», del districte al barri i del barri a la ciutat, també va garantir que la presa de decisions recollís les opinions i particularitats de la ciutadania de base i les elevés a instàncies representatives superiors. Aquest reconeixement de l'actuació, és a dir, el fet de fer vinculants les decisions més locals i veure-les reflectides en les polítiques públiques municipals que després afectaran la població (això és el que hem anomenat *advocacy*) afavoria l'empoderament col·lectiu de les participants que van intervenir en el procés.

b) En el segon cas, encara que de manera més difícil perquè calia superar una sèrie de prejudicis inicials entre els diferents col·lectius que actuaven en el context, també es va aconseguir enfortir-los i empoderar-los. En l'interior de l'equip promotor i mitjançant la producció d'una «nova història compartida», es van reconstruir els vincles entre els diferents col·lectius de comerciants del barri. Així, canalitzant i posant en evidència els punts de vista que es compartien sense saber-ho, es van suavitzar les diferències i es van anul·lar els estereotips que sostenien els prejudicis de partida. Això va tenir com a efecte el reconeixement mutu de totes les parts implicades¹⁸ com a agents vàlids d'intervenció i, en conseqüència, l'enfortiment de la xarxa de comerciants del barri, i va afavorir un procés d'agregació social. Aquest treball en l'interior de l'equip promotor es va traslladar a la comunitat local de comerciants i es va traduir en una capacitat més gran de dinamització del teixit comercial del barri. Així, el que en la demanda inicial es definia com a font de problemes i objecte d'intervenció potencial, va passar a ser un element clau per a la revitalització i enfortiment del teixit social i econòmic del barri, i això va afavorir els processos d'empoderament de les participants.

(18) Comerciants autòctons i immigrants

c) En el cas de la tercera experiència, aquest propòsit de donar lloc a processos d'empoderament de les poblacions implicades en el context ja es veu en la mateixa definició del problema: davant de la mercantilització i tecnificació

progressiva dels fluxos d'informació i la producció de coneixements, es proposa una actuació que neix, des del començament, com un «camp d'acció col·lectiva» per a la protecció de tot coneixement i producte cultural considerat, per definició, com a bé col·lectiu. És a dir, la formulació i proposta d'intervenció incorpora una crítica a la distinció tradicional entre persones llegendes i expertes (especialment vehiculada per processos de mercantilització), i aposta per una comprensió de la ciutadania que la valida com a experta i legítima productora de coneixement. El fet que es vulguin generar coneixements de caràcter quotidià i amb un fort component experiencial és una altra manera de reconèixer l'«expertícia» particular que deté tota persona i combatre, de passada, les desigualtats de poder, coneixement i legitimitat que separen les interventores de les intervingudes en les intervencions tradicionals. D'altra banda, aquest procés d'educació mútua per mitjà de l'intercanvi de coneixements entre participants també contribueix a processos d'empoderament tant individuals com col·lectius.

La raó d'això és que s'incideix en la cohesió social d'aquesta comunitat d'aprenentatge virtual generada entorn del projecte i, en termes generals, es posa de manifest que els processos d'aprenentatge informal són una via legítima i útil de transformar algunes de les relacions de poder que travessen l'àmbit educatiu i de coneixement. En termes pràctics i d'actuació, la possibilitat de generar càpsules de coneixement de manera totalment autònoma i sense dependre de l'equip promotor (gràcies a la mediació tecnològica) també influeix en l'autonomització de les participants. El procés de treball i la planificació per mitjà de la qual es desplega l'actuació aprofundeix en aquest aspecte: així, encara que inicialment es va constituir un grup d'expertes que van actuar com a assessores tecnològiques i filosòfiques del procés, el projecte pilot es va difondre presencialment en molts casos i es va publicar a Internet per a obrir-lo a possibles col·laboracions. Per a implementar-lo, el procés de treball es va organitzar de manera cooperativa i partint d'una estructura que distribuïa les responsabilitats entre els diferents participants i comissions autoorganitzades (cèl·lules).

3. Metodologies, processos i tècniques de les perspectives participatives

Fins ara hem revisat les fases que han de seguir els processos d'intervenció de les perspectives participatives. Hem explicat la rellevància que des d'aquestes perspectives es dona a la participació d'una heterogeneïtat d'agents, a l'hora de diagnosticar i definir les problemàtiques socials i de dissenyar o avaluar les actuacions que es volen implementar per a la transformació social. Per tant, la participació constitueix l'eix central al voltant del qual es desplega la intervenció.

Ara bé, la participació no és una cosa que es doni per endavant, sinó que s'adueix, s'assoleix. Per aconseguir portar a bon port un procés participatiu és necessari evitar un conjunt de problemes i limitacions relacionats amb la participació en si mateixa. L'objectiu d'aconseguir la participació de múltiples agents socials es pot veure amenaçat per una sèrie de factors d'ordre divers que s'han de tenir en compte. Així, des de les perspectives participatives, s'entén que la participació constitueix un repte que afecta cada moment del procés. En les fases inicials del projecte, com hem vist, s'hauran de planificar estratègies de difusió i promoció de la participació. En les fases de diagnòstic i planificació de l'actuació, igualment, s'hauran de dur a terme processos i tècniques de dinamització grupal. Així mateix, l'èxit de l'avaluació també dependrà de la incorporació en les discussions valoratives del màxim d'experiències i opinions sobre el procés implementat.

Abans de conèixer quines metodologies, processos i tècniques podem emprar per a adduir la participació, val la pena aturar-se i esbossar els factors que poden incidir en la limitació de la participació.

3.1. Límits i dificultats de la participació

Un dels primers reptes que afronta qualsevol intervenció participativa remet a l'escepticisme i desconfiança que aquestes perspectives d'intervenció susciten entre els sectors acadèmics partidaris de les perspectives d'intervenció tradicionals. Tal com apunta Subirats (2001), les resistències i qüestionaments en relació amb la participació es basen en un conjunt d'arguments sobre l'eficàcia i viabilitat de la participació:

- **La participació alenteix el procés.** En incorporar un nombre més gran de persones amb punts de vista diversos, la presa de decisions requereix molt temps, i això complica l'avenç del procés.
- **La participació encareix el procés.** La participació incrementa els costos de la intervenció, ja que implica acceptar l'heterogeneïtat de punts de vis-

Lectura complementària

Podeu ampliar la informació sobre la participació llegint l'obra següent:

J. Subirats (2001). Nuevos mecanismos participativos y democracia: promesas y amenazas. A J. Font. *Ciudadanos y decisiones públicas* (pp. 33-42). Ariel: Barcelona.

ta, modificar constantment els projectes i, conseqüentment, l'encariment de costos.

- **La participació no afegeix valor a les decisions preses.** La participació de persones llegendes, mancades de coneixements sobre temes complexos, no contribueix al fet que la presa de decisions millori significativament.
- **La participació provoca particularismes.** Cada agent social involucrat actua en defensa dels seus interessos particulars. D'aquesta manera es perd el sentit de defensa del bé comú.

Així mateix, la participació també ha estat qüestionada en relació amb les característiques que presenta la ciutadania en les societats contemporànies actuals, que no té interès a formar part de processos participatius. En aquest sentit, s'argumenta que la ciutadania, de fet, no vol participar ni implicar-se en un procés complicat i fatigós en què s'exigeixen certs compromisos. S'afirma que quan es participa sempre és de manera molt inconstant, i aquests fluxos d'assistència i participació irregulars impedeixen el bon funcionament del procés. També se sosté que les persones disposades a participar sempre són les mateixes. La asimetria en els coneixements i en el grau d'experiència política fan que només una minoria de la ciutadania estigui potencialment capacitada i disposada a participar i que, justament, aquesta minoria sigui la que sempre és present en aquests processos, motiu pel qual no es pot acceptar com a representant del conjunt de la població.

El segon conjunt de reptes vinculats a la participació remet a qüestions que han estat formulades des de l'experiència acumulada en les intervencions de caràcter participatiu. Com que són inherents a la perspectiva, aprofundeixen en els debats i tensions presents en aquests processos. Tal com apunta Montero (2003), els processos participatius s'enfronten a un conjunt d'obstacles:

a) La presència de persones amb capacitat de lideratge en el si del procés participatiu. Encara que aquestes persones puguin ser individualment efectives, si el lideratge s'exerceix amb autosuficiència i egocentrisme, es tendeixen a establir relacions unidireccionals entre els punts de la xarxa interventora i organitzacions socials de caràcter fortament centralista. Això impedeix la participació de la resta d'actors socials i pot bloquejar el procés participatiu.

b) La desconfiança. L'articulació d'agents socials heterogenis en un procés participatiu reuneix un conjunt de persones diverses que es poden desconèixer mútuament. L'intercanvi recíproc entre dues persones en un pla d'igualtat requereix un treball previ de generació de vincles de confiança i el fet de no aconseguir assolir-los pot amenaçar caràcter participatiu del procés.

Lectura complementària

M. Montero (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria: La tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós.

c) **La història prèvia.** En altres casos, en canvi, les relacions adverses o les lluites de poder prèvies al procés participatiu entre grups, organitzacions o persones de l'àmbit o territori en el qual es vol dur a terme el procés són una contrarietat que s'haurà de remeiar.

d) **La desesperança apresada.** Alguns dels agents socials relacionats amb la problemàtica sobre la qual es vol intervenir, en haver experimentat prèviament fracassos continus intentant transformar la situació problemàtica, es poden trobar en una situació de desesperança apresada. Com que estan convençuts que no hi ha cap estratègia que pugui ajudar a resoldre la problemàtica, ni a aconseguir la transformació social, desconfien de les possibilitats d'un nou procés i refusen participar-hi.

e) **La rigidesa organitzativa.** Alguns àmbits d'actuació, o també alguns territoris, han tendit a delegar històricament la resolució de les problemàtiques a determinades persones o organitzacions que s'han encarregat de resoldre-les amb un mínim de participació de la resta d'agents socials. En haver-se assumit i naturalitzat històricament que aquesta responsabilitat correspon a uns quants agents, s'ha dificultat l'assumpció de noves formes d'intercanvi participatiu que incloguin altres agents socials.

Com es pot veure, alguns dels factors esmentats per a argumentar l'escepticisme i desconfiança en relació amb les perspectives participatives ja han estat tractats. Tanmateix, val la pena matisar que la participació no significa un increment tal en el nombre de participants en el procés que el converteix en ineficax o inoperant. Recordem que en el subapartat dedicat a la constitució de l'equip es va explicar que estarà conformat per un grup reduït d'agents heterogenis que n'asseguri la capacitat operativa anomenat *grup promotor*. De la mateixa manera, mentre es qüestiona la idoneïtat de la participació de la ciutadania, llega i mancada de coneixements, les perspectives participatives aposten per la hibridació de posicions socials i agents heterogenis. S'assumeix que cada un dels agents socials involucrats té un coneixement específic de la problemàtica fruit de la seva experiència particular. L'articulació de posicions heterogènies és productora de coneixements i actuacions. Per tant, des de les perspectives participatives s'assumeix que el coneixement no és una propietat d'algunes posicions socials autoritzades a dur a terme la intervenció, sinó que cada posició aporta coneixements parcials i situats, l'articulació dels quals permet diagnosticar i actuar de manera més integral sobre la problemàtica.

No obstant això, per a assolir un procés participatiu amb capacitat operativa, de qualitat i integrador, serà necessari tenir en compte el conjunt d'elements que podrien deteriorar-lo. A continuació, exposarem algunes propostes metodològiques i tècniques orientades a minimitzar les probabilitats que aquestes problemàtiques puguin emergir.

Vegeu també

Els factors per a argumentar l'escepticisme i desconfiança en relació amb les perspectives participatives s'han tractat en l'apartat 2 d'aquest mòdul didàctic.

Vegeu també

Concretament, la constitució de l'equip s'ha tractat en el subapartat 2.3 d'aquest mòdul didàctic.

3.2. Mètodes i tècniques de dinamització participativa

L'obertura d'espais de treball conjunt entre agents socials heterogenis, més concretament, entre persones amb recursos, coneixements i potencialitats diverses, requereix una organització, una estructuració i una sistematització d'aquestes trobades. Aquesta tasca té un doble objectiu de caràcter general: d'una banda, ens permetrà garantir que el grup participatiu estigui cohesionat, que els seus components mantinguin relacions horitzontals i de col·laboració, i que tots els components aconseguixin fer-se partícips i s'apropiïn del procés; i, d'altra banda, l'organització de les sessions de treball haurà de facilitar la consecució dels objectius.

En aquest sentit, la tasca de dinamització i catalització de les reunions significa promoure i ajudar el fet que el grup assoleixi les metes previstes en el projecte d'intervenció, concretament, que es desenvolupin les fases de diagnòstic de la problemàtica i la implementació i l'avaluació de les actuacions de la intervenció participativa. La participació no es redueix a la simple reunió d'un grup heterogeni d'agents en un mateix procés, sinó que implica, al seu torn, oferir eines i recursos al grup perquè pugui dur a terme aquesta tasca.

En síntesi, l'estructuració i organització de les sessions de treball s'orienta tant a promoure l'adherència de les persones a la totalitat del procés participatiu, com a facilitar la tasca que es durà a terme.

En aquest subapartat sintetitzarem algunes metodologies i tècniques que poden ser útils per a la dinamització de la participació. En primer lloc, exposarem algunes estratègies de planificació i animació de les reunions de caràcter general i, a continuació, mostrarem algunes tècniques de dinamització de grups que poden ser útils en el transcurs del procés participatiu.

3.2.1. Estratègies de planificació i animació de reunions

La tasca de dinamització i animació de reunions es pot dividir en tres fases: planificació, dinamització o moderació, acabament de la reunió.

Planificació de la reunió

Des de les perspectives participatives d'intervenció s'estableixen un conjunt de fases que s'hauran de dur a terme: constitució de l'equip, definició del camp problemàtic, pla d'actuació, implementació de l'actuació i avaluació. En cada una d'aquestes fases s'hauran d'assolir determinats objectius, cada un dels quals requereix una planificació de les reunions diferent. Igualment, segons com actui el procés participatiu, caldrà incidir en els aspectes que no s'estiguin desenvolupant adequadament. Un grup molt actiu, en el qual la majoria de les persones participants tendeix a intervenir molt, s'haurà de dinamitzar amb un estil marcadament diferent que si, en canvi, es tracta d'un grup poc parti-

cipatiu en el qual els silencis són freqüents. Per a afrontar cada una d'aquestes situacions, s'hauran de planificar les reunions: decidir quines activitats es duran a terme, establir els objectius que es volen assolir, decidir amb quines tècniques de dinamització grupal podem optimitzar-ne el funcionament, etc.

Per a planificar una reunió participativa haurem de **definir, prioritzar i temporitzar** els **objectius** que volem assolir amb aquesta trobada.

La delimitació dels objectius ha d'incorporar les qüestions i els temes que, ineludiblement, volem tractar durant la reunió, a més d'altres auxiliars que només es tractaran si hi ha temps. És a dir, haurem d'establir un **ordre de prioritats** entre els objectius i delimitar clarament els que són prioritaris i els que considerem secundaris.

Com que no podem predir com es desenvoluparà la dinàmica participativa, establir un ordre de prioritats ens permetrà flexibilitzar la dinamització de la reunió. La jerarquització dels objectius evita que les reunions es precipitin a causa de la pressió que pot provocar el fet de no tenir temps per a complir amb tot el que s'havia planificat, o bé que en assolir-se l'objectiu prioritari amb més antelació de la prevista s'hagi de donar per acabada la reunió sense que s'hagi aprofitat tot el temps disponible.

En cas que es vulgui dedicar la reunió a un únic objectiu molt ampli, haurem de definir i precisar clarament el tema que es vol tractar durant la reunió. A partir de la definició general del tema, s'hauran de desglossar els aspectes, qüestions o assumptes en què se subdivideix. Finalment, haurem de planificar la distribució del temps, l'estona que es dedicarà a cada part. Tot i que és complicat controlar del tot el temps que es dedica a cada aspecte, el fet d'establir una temporització orientativa pot afavorir la dinàmica de la reunió. El fet que les persones participants coneguin el temps aproximat assignat a un tema afavoreix, al seu torn, que les intervencions siguin més precises.

És possible que, en funció del moment del procés participatiu en què ens trobem, considerem apropiat dedicar una sessió a implementar alguna de les tècniques de dinamització de la participació que veurem més endavant. En aquest cas, també haurem de planificar i preparar aquesta sessió tenint en compte els requeriments de cada tècnica.

De la mateixa manera, és probable que en funció de l'evolució del grup participatiu hàgim detectat que la dinàmica interna del grup presenta algunes dificultats. Segons quina sigui la limitació o dificultat en què es troba el grup, haurem de planificar quin estil de moderació i dinamització pot ser el més

Vegeu també

Les tècniques de dinamització de grups es tractaran en el subapartat 3.2.2 d'aquest mòdul didàctic.

Dificultats possibles

Algunes dificultats que poden sorgir en els grups són la falta de participació, una participació apressada, uns processos de lideratge grupal que anul·lin la resta de participants, etc.

apropiat. Per això, al marge de la planificació dels objectius, haurem de ser conscients, abans d'entrar a la reunió, de quin estil de dinamització volem adoptar.

Dinamització o moderació de la reunió

Fins ara hem exposat els aspectes que s'han de treballar abans de la reunió. A continuació, exposarem breument els aspectes que s'han de tenir en compte a l'hora de dinamitzar o moderar una reunió participativa. En primer lloc, exposarem les funcions bàsiques que ha d'assumir la figura dinamitzadora i, després, els estils de dinamització adequats a cada moment o estat del procés participatiu.

La **figura moderadora** ha d'assumir les tasques següents:

a) Presentació de la reunió. En primer lloc, s'ha d'exposar el contingut de la reunió al conjunt de persones participants de manera breu i clara. En aquest sentit, podem exposar el motiu de la reunió, la temàtica que s'abordarà, els continguts fonamentals i els seus límits.

b) Delimitació dels objectius. A continuació s'han d'exposar els objectius que es volen assolir, els que són prioritaris i els que es consideren secundaris. S'ha d'explicar el temps aproximat que es dedicarà a cada aspecte que es vol tractar. Així mateix, s'ha d'exposar succintament quin tipus d'aportacions s'esperen de les persones participants.

c) La dinamització o moderació de la participació. Aquesta tasca requereix l'adopció d'un estil de dinamització flexible, adaptat a cada moment del procés participatiu.

d) Clausura i conclusions de la reunió. L'últim tram de la reunió s'ha de destinar a sintetitzar i recollir les qüestions abordades durant la sessió. Per a això és important organitzar i ordenar les idees que han anat sorgint en diversos blocs temàtics. La clausura de la reunió ha de reflectir quins objectius dels que s'havien previst a l'inici han estat assolits. A fi de tenir constància dels acords, conclusions i objectius assolits durant la sessió, és convenient redactar un informe en el qual en quedi constància escrita. Tanmateix, aquesta no ha de ser una funció que, necessàriament, assumeixi la figura moderadora. Com ja hem comentat, és crucial que les persones participin en el procés, prenguin responsabilitats i se sentin actives en relació amb l'espai de trobada. Per aquest motiu, és recomanable que la tasca de redacció de l'informe, encara que pot ser puntualment assumida per la persona moderadora o dinamitzadora, s'assigni als participants.

Al marge de les funcions o tasques que s'han descrit fins ara, la comesa principal de la figura moderadora és la d'**estimular la participació**, una tasca gens senzilla si tenim en compte les diverses problemàtiques descrites anteriorment

El secretari o secretària

Una estratègia senzilla per a aconseguir que sigui el grup participatiu l'encarregat de plasmar les conclusions i acords de la reunió en l'informe consisteix a designar un secretari o secretària, diferent en cada reunió, encarregat d'aquesta tasca.

en relació amb la participació. Les persones que exerceixen un lideratge excessiu, la timidesa inicial dels participants o els moments d'estancament o bloqueig del grup són alguns dels aspectes que ha de gestionar la figura dinamitzadora. Per a resoldre aquestes qüestions es poden aplicar un conjunt de tècniques de dinamització. Aquestes tècniques se solen desenvolupar en una o dues sessions i s'han de planificar. Una altra manera d'afrontar aquestes problemàtiques que té la figura dinamitzadora és adoptar algunes estratègies i estils de moderació concrets en funció del problema que emergeixi en el transcurs de la sessió. A continuació, sintetitzem alguns dels recursos que es poden emprar per a estimular la participació.

De vegades, el grup o algunes persones es mantenen en silenci per timidesa o per por d'intervenir. Una **estratègia** per a trencar el gel consisteix a dirigir-se a aquestes persones i **formular-los** una **pregunta**, assegurant-nos que és molt **senzilla** per a evitar que no sàpiguen què respondre. Després de la seva intervenció podem reforçar-los perquè adquireixin més confiança i seguretat. Aquesta estratègia pot ser útil, també, per a reduir la asimetria que es genera entre les persones que participen amb més freqüència i les que gairebé no intervenen. D'altra banda, haurem d'interrompre les intervencions que es converteixen en monòlegs. Podem recórrer a la qüestió de la limitació del temps per a informar la persona interrompuda que a l'hora d'intervenir cal que s'ajusti a un temps determinat que no pot superar.

En altres casos, el grup simplement està bloquejat, no sap per on continuar i s'estanca. Apareix el silenci, però no és a causa de la timidesa dels participants, sinó al fet que s'ha arribat a un punt mort. Quan això passa, és recomanable adoptar un estil més directiu, més assertiu. En aquest cas, en comptes de llançar o proposar els temes de manera general, podem optar per dirigir-nos a una sola persona i formular-li una pregunta per a estimular una resposta. Així mateix, podem recapitular les qüestions que s'han treballat, reordenar-les i replantejar-les introduint un enfocament que resulti estimulants per al grup. Una altra estratègia una mica més arriscada consisteix a provocar el grup, de manera que reaccioni.

Contràriament, també ens podem trobar amb un grup molt participatiu, actiu i propositiu. En funció del tipus de problemàtica o de la dinàmica concreta que es produeixi en el si del grup, el moderador haurà de variar el seu estil comunicatiu. Si el grup és assertiu, haurem d'adoptar un estil menys directiu. En aquest cas serà important no interrompre les intervencions abans d'hora i saber esperar el moment adequat abans de redirigir la discussió. També caldrà preocupar-se per garantir el manteniment dels torns de paraula i cridar l'atenció de qui no participi prou per a facilitar que es pugui incorporar a la interacció.

Al marge de la gestió de les problemàtiques intragrups, la dinamització de la sessió s'ha de preocupar, també, d'ajudar el grup a arribar als objectius previstos. Per tant, la dinamització de la reunió ha d'emprar alguns recursos que contribueixin a aconseguir-ho.

Una de les estratègies a què es pot recórrer consisteix a exhortar el grup per a assolir la meta prevista. Hem d'encoratjar a la reflexió i a la problematització dels temes discutits. Per a aconseguir-ho és important formular qüestions que puguin contribuir a polir els arguments, a no assumir de manera acrítica la interpretació inicial de la qüestió o a aturar-se en l'avaluació d'altres factors que no s'estiguin prenent en consideració. Així mateix, hem de recordar puntualment al grup el tema o aspecte que es vol tractar si es percep que la discussió s'allunya excessivament de l'objectiu plantejat inicialment.

Finalment, podem optar per reformular les intervencions dels participants, recollir les idees principals i sintetitzar-les. Aquesta estratègia ajuda el grup a concentrar-se en la tasca de concretar el que s'ha discutit prèviament. És probable que no tothom comparteixi el nostre exercici de síntesi i que hi hagi intervencions per a matisar o puntualitzar el resum, i això contribuirà al fet que la reunió no es dispersi i que els participants no divaguin en excés. En aquest cas, intervenim per a assenyalar quins temes s'han tractat, les qüestions que han sorgit i en quin moment de la sessió s'està, i recordar l'horitzó vers el qual s'ha de dirigir.

3.2.2. Tècniques de dinamització de la participació

Al marge de l'adopció de certs estils de dinamització de les sessions, la figura moderadora pot emprar un conjunt de tècniques de dinamització de grups que poden contribuir a fomentar la participació i a aconseguir els objectius del procés.

A continuació, seguint les aportacions de Naiper i Gershenfeld (1975), sintetitzem algunes d'aquestes tècniques.

L'entrevista periodística

L'ús d'aquesta tècnica pot ser especialment útil quan ens trobem en les fases inicials del procés participatiu. Un dels reptes que afronten els processos participatius són la desconfiança entre les persones i la història prèvia de relacions adverses entre grups o organitzacions presents en un mateix territori o àmbit. Aquestes situacions poden desencadenar hostilitat o passivitat en el si del grup. Per aquest motiu, és important que el grup dediqui una sessió a enfrontar-se als prejudicis i conductes que puguin minvar el bon funcionament de les reunions. Amb aquesta tècnica és possible traçar un diagnòstic del grup (no de

Lectura recomanada

Per a aprofundir en el tema de les tècniques de dinamització de grups podeu llegir l'obra següent:

R. Naiper i M. Gershenfeld (1975). *Grupos: Teorías y experiencia*. México D.F.: Trillas.

les persones que en formen part), fent explícits els temors i les preocupacions de partida. Aquesta tècnica té l'objectiu d'establir un ambient d'honestat i horitzontalitat entre les persones participants.

Implementació de la tècnica

S'escull a l'atzar un grup reduït de persones i se'ls assigna el paper de «reporters». Se separa aquestes persones de la resta del grup i se'ls explica que cada una representa un diari diferent. L'objectiu de cada periodista és entrevistar un nombre equivalent de persones per a conèixer de la millor manera les actituds d'aquestes envers el grup i, per tant, el punt des del qual es parteix. Els noms de les persones entrevistades no s'han de tenir en compte. El seu objectiu com a reporters és entrevistar-les per a elaborar un petit informe del grup sense esmentar la font de la qual extreuen la informació. Per a fer les entrevistes es proposa a les reporteresses una bateria de preguntes que podran utilitzar.

Per a dur a terme la dinàmica, la persona dinamitzadora divideix el grup en conjunts d'unes quantes persones, procurant separar les persones que han arribat juntes a la reunió o les que ja es coneixien prèviament. S'explica a tots els grups que seran entrevistats per una periodista de la premsa local i que és important que cooperin per proporcionar-li la informació que necessita. Se'ls explica que no s'esmentaran els seus noms i que es poden expressar lliurement.

Una vegada acabades les entrevistes, els reporters sintetitzen la informació i elaboren un petit informe que presenten al grup. Com que no serà possible escoltar tots els informes, s'explica als reporters que només poden presentar la informació que no hagi estat esmentada anteriorment per cap altre reporter. Després que tots els reporters hagin intervingut i formulat les línies generals de l'informe, la persona dinamitzadora recorda al grup els objectius del procés participatiu i els relaciona amb els informes dels reporters, de manera que es facin explícites les qüestions que poden ser una amenaça per al procés. A continuació, s'obre un espai de discussió sobre un o dos dels temes apareguts en els informes. D'aquesta manera, les persones participants poden expressar les seves pors, sentiments i expectatives en relació amb el grup, i explicitar els aspectes que s'haurien de modificar per a poder acabar bé el procés participatiu.

La pluja d'idees (*brainstorming*)

La pluja d'idees és una tècnica útil per a la promoció i estimulació de la producció d'idees noves o creatives. Aquesta tècnica es pot emprar en diversos moments del procés participatiu. En tot cas, hem de tenir en compte que genera obertura i afavoreix la irrupció de suggeriments i solucions noves i diferents. Per aquest motiu és aconsellable emprar-la **en els moments més creatius** del procés i, en canvi, se'n desaconsella l'ús en les fases en què es busca un tancament o consens grupal.

Bateria de preguntes

«Per què ets aquí? Què esperes obtenir del procés participatiu?» Al marge dels motius explícits pels quals es realitza aquest procés, també és interessant preguntar: «Tens algun objectiu ocult que t'agradaria esmentar?» O bé: «Què t'agradaria obtenir durant el procés participatiu?»

Igualment, aquesta tècnica, en promoure de manera radical la lliure expressió de qualsevol idea en molt poc temps, afavoreix la participació horitzontal i redueix la possibilitat que unes quantes participants monopolitzin el procés.

Implementació de la tècnica

Tot i que aquesta tècnica aposta per minimitzar les consignes i constriccions en les intervencions dels participants, per a obtenir un bon resultat és necessari delimitar i transmetre clarament als participants quin és el tema de la pluja d'idees.

Abans d'iniciar la sessió, s'explica als participants que hauran de verbalitzar totes les idees que se'ls acudeixin sense tenir en compte la plausibilitat, aplicabilitat ni racionalitat del que els passi pel cap. S'hauran d'expressar lliurement. No hi haurà torns de paraula i cada un expressarà la seva idea quan se li acudeixi. Cal posar èmfasi a recordar que el que es vol és obtenir la màxima quantitat d'idees possible i que no se'n tindrà en compte la qualitat. Només s'observaran tres normes de funcionament:

- 1) Les intervencions han de ser molt breus, ja que el temps destinat a la pluja d'idees serà limitat.
- 2) No seran vàlides les intervencions que valorin, critiquin o avaluin les dels altres.
- 3) És important que les intervencions intentin associar algunes de les idees ja formulades o vincular una idea pròpia amb alguna de les ja esmentades.

Unes quantes persones del grup s'encarregaran d'anotar les idees que es vagin comentant. Suposem que hi ha tres persones encarregades de registrar les idees. La primera anotarà la proposta formulada en la intervenció inicial, la segona anotarà la intervenció següent i així successivament, de manera que al final s'obtindran tres fulls amb el mateix nombre d'idees.

Quan s'acabi el temps destinat a la pluja d'idees s'haurà d'analitzar el procés. Per a això es divideix el grup en tres grups més petits (tants com el nombre de fulls en què s'han recopilat prèviament les idees) i cada un s'encarrega d'analitzar les idees anotades. En aquesta fase s'indica als grups que ara sí que hauran d'avaluar si les idees són plausibles, si s'ajusten a les necessitats reals del procés, si són originals i si es poden dur a terme. D'aquesta manera, cada grup haurà de descartar idees o eliminar les que siguin improcedents, integrar propostes similars i, després d'haver aplicat aquests criteris, prendre una decisió i escollir-ne tres.

Les idees que han cristal·litzat en els tres grups es posen en comú en una sessió plenària en la qual s'avalua i discuteix l'abast dels resultats de l'anàlisi que ha generat cada grup.

Philips 66

Aquesta tècnica permet treballar i dur a terme tant una discussió com un procés de presa de decisions. És molt útil per a fer participar totes les persones implicades en el procés, i evitar que s'imposin les argumentacions produïdes des de posicions més experimentades o amb més poder en el grup. A més, agilita les reunions en què és molt important reduir les disputes i assolir acords o propostes concretes.

Implementació de la tècnica

La figura moderadora presenta el tema que es vol tractar o discutir de manera clara i sintètica. Es divideix el grup en petits subgrups i ens assegurem que són heterogenis, separant les persones que ja es coneixen o que mantenen posicions properes. Habitualment, cada grup està format per sis persones, encara que aquesta xifra és més aviat orientativa i s'ha d'adaptar a cada situació específica. Cada grup discuteix el tema en qüestió en un període de temps breu. Tot i que habitualment s'atorguen sis minuts al grup, això també és orientatiu. El funcionament de cada grup serà el següent: es tria una persona coordinadora que controlarà el temps i informará el grup quan aquest s'estigui acabant. Així mateix, aquesta figura anotarà les conclusions a què s'arribi. S'escoltarà l'opinió de cada membre i, posteriorment, es discutiran i valoraran les opinions fins a assolir un consens en el qual se sintetitzin les conclusions a què s'ha arribat. A continuació, la persona coordinadora de cada grup exposarà les conclusions en una sessió plenària.

Reunió de discussió

Per a descriure aquesta tècnica sintetitzarem les aportacions de Lorenzo i Martínez (2001). Aquesta tècnica pot ser útil quan en el si del procés participatiu hi ha **opinions confrontades**. Sovint aquesta situació es pot estancar i influir negativament en el procés participatiu. També és freqüent que, quan emergeixen opinions confrontades, la discussió s'estanqui en l'expressió polaritzada de les diferències, cosa que impedeix aprofundir en les qüestions de pes que sostenen cada una de les opinions.

Així mateix, és habitual que cada una de les opinions desconegui les motivacions i arguments de les altres pel fet d'haver-se enquistat la mera expressió del desacord mutu. Per aquest motiu, quan es volen aconseguir arguments o anàlisis més profunds és recomanable confrontar-los per a treure a la llum les diferències que hi ha entre cada opinió i enfortir els arguments de cada una. Davant d'això, les reunions de discussió no pretenen arribar a un consens, sinó que tenen com a objectiu visibilitzar i desplegar les argumentacions que sostenen cada una de les posicions, per a afavorir la solidificació, producció i validació dels seus arguments.

Implementació de la tècnica

En primer lloc, és necessari precisar quines són les opinions confrontades. Suposem que en el si del grup hi ha tres opinions diferents: una està a favor de dur a terme una actuació, l'altra considera que no s'ha de dur a terme aquesta actuació de cap manera, i una tercera opinió considera que s'hauria de dur a terme l'actuació descartant un dels seus elements. Les tres opinions estan fortament confrontades. Cada persona se situa en el grup amb què se sent més propera. Els tres grups treballen separatament buscant els arguments i les raons que fan més defensable la seva opinió.

Una vegada acabat aquest procés, es tornen a crear grups mixtos formats per persones representatives de cada opinió o posició. Cada un d'aquests grups haurà d'establir quins arguments de cada una de les posicions són més específics, estan més matisats o són més sòlids.

A continuació, cada persona torna al seu grup original. En aquest moment el grup perfecciona els arguments que es consideren més sòlids i consistents per a convèncer els altres. Finalment, cada grup escull un portaveu que defensarà i desenvoluparà públicament els arguments que sostenen la seva opinió i es defensarà de les altres. La dinàmica no està dissenyada per a arribar a acords, sinó per a afavorir la producció i el contrast d'arguments. És a dir, per a aclarir el significat i els elements que se sosté des de cada posició.

Joc de rols (*role-playing*)

La tècnica del joc de rols és enormement útil per a problematitzar els prejudicis, estereotips o estigmes associats a determinades categories socials. Tal com apunta Birkenbihl (1990), aquesta tècnica contribueix a evitar que s'emetin judicis superflus sobre altres persones i els seus comportaments, comprendre que davant d'una problemàtica mai no hi ha una solució absolutament correcta, veure que cada agent social comprèn la situació de manera diferent d'acord amb l'experiència particular de la seva posició, fer constar que la majoria dels prejudicis són injustificats i aprendre a desfer-se de les explicacions dominants sobre certes categories socials.

Lectura complementària

Podeu obtenir més informació sobre la reunió de discussió en el treball següent:

A. Lorenzo i M. Martínez (2001). *Asambleas y reuniones*. Madrid: Proyecto Editorial Traficantes de Sueños.

Lectura complementària

Sobre el joc de rols podeu llegir:

M. Birkenbihl (1990). *Formació de formadors*. Madrid: Paraninfo.

Implementació de la tècnica

El joc de rols es basa en la representació d'una escena. En primer lloc, s'ha de descriure la situació que es representarà, els personatges de l'escena i l'objectiu de la representació. És recomanable que l'escena plantegi una situació problemàtica en la qual cada personatge defensi una posició o en la qual els personatges tenen objectius i interessos contraposats. A continuació, el grup delimitarà els papers dels personatges: què és el que han de representar, quina és la comedia de cada un, etc.

Una vegada delimitada l'escena i els papers dels personatges, s'escullen els actors i actrius que la representaran, procurant que els papers que se'ls assignen els obliguin a representar i defensar posicions que no comparteixen. Després d'assegurar-nos que les persones entenen el paper que han de representar, s'inicia l'escena i es destina un temps límit per a representar-la. És important que els intèrprets improvisin i recreïn la situació plantejada i que, al seu torn, siguin coherents amb els personatges assignats i s'hi ajustin.

Els components del grup que no facin cap paper hauran d'anotar les impressions i interpretacions que els suggereixi l'escena representada. La figura dinamitzadora de la tècnica haurà de recalcar al grup que fa de públic que, una vegada acabada la representació, discutirà sobre el que ha passat i que, per tant, serà l'encarregat d'analitzar-la. Finalment, s'obre un espai per a la discussió i interpretació de l'escena que constitueix, de fet, el moment de més rellevància de la tècnica, ja que s'hauran de discutir i analitzar les motivacions per les quals es justifica la reacció de cada personatge davant de la situació plantejada.

DAFO

Com veurem, la DAFO (debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats), més que una tècnica, és un **mètode** d'anàlisi de caràcter prospectiu, avaluatiu o indagador. Aquest mètode, àmpliament difós en l'actualitat, s'implementa en àmbits molt diversos. A continuació, sintetitzarem la mecànica de la DAFO seguint les aportacions de Gil (2001), que n'ha discutit i analitzat l'aplicació en l'àmbit de la intervenció social participativa.

El mètode DAFO constitueix una bona eina per als moments de més obertura del procés participatiu. Aquest mètode permet ordenar la informació extreta en un quadrant senzill que l'organitza en funció de les potencialitats i limitacions que entreveu el grup participatiu. Aquest mètode permet al grup visualitzar els aspectes positius i negatius tant del funcionament i composició del grup, com dels elements externs. Així mateix, contribueix a visibilitzar tant els recursos actuals de què es disposa com els potencials que es podrien assolir. Aquest mètode ajuda a exposar i comprendre les circumstàncies que envolten el procés.

Lectura complementària

Per a ampliar la informació sobre la tècnica de la DAFO, podeu llegir l'obra següent: M. Gil (2001). Planificación estratégica: «Método DAFO». A T. Villasante, M. Montañés i P. Martín. *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía/2* (pp. 171-190). Madrid: El Viejo Topo.

En síntesis, el DAFO es una herramienta para la «racionalización operativa de las técnicas e informaciones a usar en un proceso [participativo] siguiendo los criterios de un cuadrante que clasifica la información obtenida cualificadamente en función de si se refiere a “Circunstancias internas del colectivo”, tanto negativas (**Debilidades**) como positivas (**Fortalezas**) o a las “Circunstancias externas al colectivo”, tanto negativas (**Amenazas**) como positivas (**Oportunidades**).»

T. Villasante (2001, p. 179)

Com veiem, cada una d'aquestes circumstàncies constitueix o bé factors de risc (debilitats i amenaces) o bé factors d'èxit (oportunitats i fortaleces). A més, el quadre permet visualitzar les circumstàncies internes que són actuals, és a dir, la situació en la qual es troba el grup, allò amb què compta, que té o de què disposa (debilitats i fortaleces). El quadre també representa les potencialitats externes; és a dir, les situacions que poden afectar el grup en un futur, qüestions que es poden arribar a realitzar o concretar, tant els «paisatges ideals» com els «malsons odiosos» (amenaces i oportunitats).

Implementació de la tècnica

Tenint en compte aquesta classificació, la matriu de la DAFO s'estructura de la manera següent:

Matriu DAFO	Negatives (factors de risc)	Positives (factors d'èxit)
Circumstàncies internes actuals	Debilitats	Fortaleces
Circumstàncies externes potencials	Amenaces	Oportunitats

Tenint en compte els principis i eixos fonamentals del mètode DAFO, el grup haurà d'emplenar les quatre caselles centrals (amenaces, fortaleces, debilitats i oportunitats). Per a dur a terme aquesta dinàmica s'explica al grup el significat de cada un dels conceptes i se li demana que ompli les caselles amb les circumstàncies que consideri convenientes. Finalment, s'obtindrà una llista elaborada conjuntament que proporcionarà al grup una lectura dels factors de risc i d'èxit, a més de les circumstàncies internes actuals i les externes potencials.

Aquesta representació gràfica de la situació en la qual es troba el grup facilita el posicionament i la presa de decisions estratègiques en la planificació i execució de les actuacions. Tanmateix, això no es deriva de la mera aplicació de la DAFO, sinó que requereix una sessió posterior en la qual, si es considera oportú, es podran emprar algunes de les tècniques descrites anteriorment (pluja d'idees, Philips 66, etc.). L'objectiu d'aquestes tècniques serà discutir i analitzar els coneixements adquirits gràcies a aquest mètode a fi de dissenyar i consensuar les accions pertinents que resolguin els problemes actuals detectats o redueixin el risc d'aparició de problemes futurs. L'aplicació de la DAFO per a

L'avaluació final de la intervenció i la comparativa amb els resultats obtinguts de la seva aplicació en el moment inicial del projecte ens permetrà establir una anàlisi dels resultats i l'impacte obtingut amb la intervenció.

3.3. Tècniques d'informació i comunicació

En tot procés participatiu es generen fluxos de comunicació que han de ser gestionats. Així, tant en la divulgació i informació als agents socials del pla d'acció i els seus continguts i actuacions, com en l'establiment de relacions i vincles entre l'equip promotor i altres entitats, grups o persones externes al procés durant el desenvolupament de la intervenció, cal fer ús de diferents tècniques d'informació i comunicació.

A més d'això, les perspectives participatives d'intervenció han desenvolupat un conjunt de principis clau encaminats a facilitar els processos comunicatius. Així, seguint les aportacions de Sepúlveda, Sáez i Montenegro (2008) es considera que en la gestió de la comunicació és recomanable:

- Recolzar-se en les xarxes i recursos que hi ha al territori, comunitat o àmbit en el qual es desplega la iniciativa. Així, és important fer una prospecció dels recursos comunicatius de l'entorn. Es tracta de conèixer l'entorn per a aprofitar-ne els espais i evitar, en la mesura del possible, duplicar els canals d'informació.
- Utilitzar els mitjans de difusió propis de l'àmbit o entorn en què es vol generar la comunicació. En aquest sentit, hem de saber quins mitjans són els més apropiats o utilitzats habitualment en l'àmbit en el qual se circumscriu la intervenció participativa en i fer-ne ús.
- Utilitzar estratègies d'animació sociocultural.
- Procurar maximitzar l'abast de la comunicació que volem establir, d'acord amb els objectius específics. Escollir els mitjans adequats per a arribar al conjunt de la societat quan ens hi volem adreçar, però també quan l'audiència a la qual ens volem adreçar és més específica, local o contextual. No tots els mitjans són adequats per a qualsevol acció comunicativa.
- Fer ús de dinàmiques lúdiques o festives agradables que facilitin l'acostament i l'interès per allò que volem comunicar.

Les **tècniques** i **mitjans** que podem emprar per a dur a terme un acte comunicatiu són diversos i l'ús que en fem dependrà de l'objectiu comunicacional. Així podem recórrer a:

- Assemblees

- Trucades porta a porta
- *Estands* de difusió en espais públics
- Difusió d'informació en els mitjans de comunicació locals (ràdios, publicacions locals, butlletins, etc.)

Al marge dels sistemes de comunicació tradicionals, les perspectives participatives, en promoure la generació d'espais de treball conjunt i dur a terme accions comunicatives, es poden recolzar, igualment, en diverses TIC virtuals que poden resultar enormement útils a l'hora de facilitar la comunicació intragrupal, optimitzar l'execució de tasques o establir contactes amb agents socials o organitzacions alienes al procés participatiu.

Encara que l'eina de treball més emprada en els processos participatius són les reunions presencials, la irrupció recent d'un conjunt d'eines virtuals, i l'eventual aparició futura d'altres, exigeix a les perspectives participatives parar atenció a la utilitat que poden tenir per a optimitzar l'execució d'activitats i l'acció comunicativa. Lamentablement, en aquest sentit, les perspectives participatives encara no han aconseguit explorar prou l'abast i la potencialitat de l'ús d'aquestes eines per a optimitzar i agilitar els processos participatius. A continuació, esmentarem només algunes d'aquestes eines, a més de la pertinència o no d'usar-les en el si dels processos participatius. Aquesta llista no s'acaba aquí, sinó que s'ha de llegir com una invitació per a explorar i enfortir la relació entre aquestes eines virtuals i les perspectives participatives.

1) Programes de gestió de tasques o projectes. Aquesta eina permet visibilitzar al grup participatiu les tasques que s'han de dur a terme en cada moment, les persones responsables de la seva execució i els recursos assignats, a més de l'evolució de la seva implementació i la del projecte d'intervenció en global.

2) Agenda virtual grupal. Un dels aspectes que requereix més temps del que pot semblar a simple vista és l'establiment de les dates en les quals tindran lloc les reunions presencials o els terminis d'execució de cada tasca. Aquesta eina permet gestionar virtualment l'establiment de les dates i terminis de manera àgil i senzilla. El seu ús reduirà el temps que se sol destinar al final de les reunions presencials a programar aquestes qüestions.

3) Fòrums de discussió. L'obertura de fòrums virtuals d'accés per a les participants permet continuar l'intercanvi d'idees i el treball conjunt de manera asíncrona i no presencial. A més, permet treballar sobre diferents temàtiques de manera modular, combinant fòrums destinats a les qüestions generals amb altres en els quals s'aborden temes específics. La flexibilitat que proporciona aquesta eina afavoreix la participació, ja que no queda circumscrita únicament

als espais de trobada presencial. D'altra banda, també redueix la sensació de pèrdua de contacte amb el procés de treball en els participants que no han pogut assistir a alguna reunió.

4) Llistes de distribució de correu. Probablement és l'eina més utilitzada. Facilita la comunicació entre les persones del grup, d'una a moltes, i la tramesa ràpida de documents.

5) Gestor de documents. Es tracta d'espais virtuals d'emmagatzematge d'informació accessibles i modificables per totes les participants. Aquesta eina permet al grup compartir un espai en el qual ordenar i accedir als arxius generats al llarg del procés de treball.

6) Tikiwiki. Espai virtual de treball col·laboratiu destinat a l'elaboració i confecció de documents. Sovint, la preeminència de la presencialitat obliga a dedicar algunes reunions a l'elaboració dels productes grupals¹⁹. L'ús d'aquesta eina podria agilitar i descentralitzar aquest procés en dur-se a terme des d'una plataforma de treball virtual, asíncrona i accessible per a totes les participants.

⁽¹⁹⁾ Informes, actes, conclusions, decisions preses, etc.

7) Xats. Aquesta eina de comunicació sincrònica es pot emprar per a fer reunions virtuals, en el cas que sorgeixin dificultats per a trobar-se presencialment.

8) Web 2.0. Aquesta eina permet al grup participatiu difondre i divulgar el seu projecte a la resta d'agents socials i al conjunt de la societat. Així mateix, afavoreix l'intercanvi comunicatiu amb els agents exteriors, ja que aquesta eina permet que els continguts siguin interactius, ja que poden ser creats i modificats tant per les participants en el grup com per persones alienes al projecte.

9) Xarxes socials virtuals. Aquesta eina permetria establir i que es mantingués el contacte amb agents socials heterogenis i, alhora, visibilitzar el projecte en la xarxa de participants, col·laboradors i grups o persones afins. A més, tenint en compte la seva adopció massiva entre la població i l'enorme impuls i sofisticació de què està essent objecte, ja que han estat millorades amb tot tipus d'aplicacions i recursos informàtics, l'aplicació d'aquest tipus d'eines per a processos d'intervenció està ampliant la capacitat i l'impacte de les actuacions de maneres que encara no podem predir.

3.4. Epíleg: l'abast de les perspectives participatives per a la intervenció social

Una vegada hem arribat a aquest punt, podem veure amb perspectiva les aportacions dels corrents participatius en el camp de la intervenció social. Aquests corrents estableixen els seus principis fonamentals a partir de dos grans eixos

de treball: d'una banda, la relació entre l'equip interventor i les persones intervingudes i, d'altra banda, la producció de coneixement crític sobre la realitat social en la qual s'intervé.

En el primer cas, enfront de les perspectives tradicionals d'intervenció social que estableixen una relació de verticalitat entre professionals, considerats experts per a conèixer els problemes socials i intervenir-hi, i beneficiàries de la intervenció, considerades llegendes, que poc poden aportar per al coneixement del que els envolta, les perspectives participatives, en assumir que els diferents agents socials d'un context d'acció tenen coneixements i recursos per a la definició tant de problemes com de solucions en el context esmentat, busquen generar espais de diàleg i debat conjunt entre equips d'intervenció i persones intervingudes. Això es reflecteix majoritàriament en els principis de participació i empoderament que guien aquestes perspectives, les quals estableixen que mitjançant el treball conjunt entre agents externs i interns a la presa de decisions relatives a tot el procés d'intervenció, les persones poden aconseguir més control i més poder sobre el seu entorn.

En el segon cas, per mitjà de la generació de coneixement crític, es busquen interpretacions de la realitat circumdant encaminades a la transformació de les relacions de dominació presents en les societats contemporànies, tant en forma d'explotació com d'opressió o discriminació. Els principis de reflexivitat i problematització, propis de les perspectives participatives, apunten a la creació d'espais de debat en els quals, a partir de l'heterogeneïtat de les posicions socials dels que hi participen, es fan més complexes les interpretacions naturalitzades, es qüestionin les relacions de poder i emergeixin formes de comprensió i acció orientades a un horitzó ètic i polític de transformació social.

Aquests principis es poden veure a partir de la lectura atenta del material de l'assignatura *Moving communities: a process of negotiation with a Gypsy minority for empowerment* que adjuntem en l'annex. En aquest article, mitjançant la descripció detallada de la relació que es va establir entre l'equip d'interventores de la universitat i els membres d'una comunitat gitana, es posen en qüestió temes centrals en la intervenció social com ara la producció de coneixement, els vincles socials i afectius entre els agents implicats o la confiança i el respecte envers els altres agents de coneixement. L'anàlisi reflexiva que s'ofereix en aquest article mostra el procés de negociació necessària entre investigadores i membres de la comunitat i com a poc a poc es va anar construint la relació de treball entre aquests dos grups. El que va començar com un intent d'estudiar la comunitat gitana es va transformar progressivament en una investigació-acció participativa dins d'un context dialògic i en un projecte des dels membres i amb els membres, d'aquesta comunitat.

D'altra banda, el concepte de diferència cultural es va qüestionar durant tot el procés. Des d'una actitud favorable a l'homogeneïtzació dels grups culturals – tant països com gitanos– sostinguda pels dos grups (cada grup entenia l'altre grup com a representant de la seva cultura), es va passar a una concepció del

Coneixements i recursos

Tots els agents socials que col·laboren en el procés participatiu aporten coneixements i recursos socials, organitzatius, econòmics, culturals, etc.

Exemple

Són exemples de relacions de dominació la precarietat laboral, el racisme, l'homofòbia, l'estigma social envers certs col·lectius, etc.

Lectura recomanada

I. Crespo, J. L. Lalueza, i C. Pallí (2002). Moving communities: a process of negotiation with a gypsy minority for empowerment. *Community, Work and Family*, 5, 1, 49-66.

cultural molt més oberta i complexa en la qual s'emfatitzaven les transferències de coneixements i hàbits d'algunes persones a d'altres, i això posava de manifest la flexibilitat dels fets culturals. Així mateix, per mitjà d'aquest procés es va treballar en la constitució conjunta d'un programa educatiu que, sense que fos una imposició de la majoria social paia en la minoria gitana, promogués espais d'educació no formal adaptats a aquesta comunitat.

En aquest exemple, doncs, es mostra el cofuncionament de tots els principis de les perspectives participatives –participació, empoderament, reflexivitat i problematització–, que van generar un treball conjunt que va servir de base per a posar en marxa les actuacions i projectes comunitaris descrits en el text.

Ara bé, les perspectives participatives no estan exemptes de limitacions. En aquest apartat hem vist algunes de les crítiques que es formulen a les perspectives participatives d'intervenció social, i hi hem respost. Tanmateix, aquí volem veure les limitacions de caràcter més general que es desprenen d'aquestes perspectives:

La legitimitat d'emprendre un procés participatiu des del marc de la intervenció social i l'abast dels processos participatius de la intervenció social.

En relació amb la primera qüestió, des de les perspectives tradicionals d'intervenció social, les formes de legitimitat que es donen en l'acció interventiva estan clarament establertes. Aquesta legitimitat ve donada per la capacitat que s'atribueix socialment a les expertes per a conèixer la realitat i intervenir-hi. I, per això, des d'aquest punt de vista, introduir canvis en la vida de les persones no solament és legítim, sinó que també és necessari. Perquè s'entén que les professionals coneixen les maneres més adequades per a assolir un grau més alt de qualitat de vida en les persones intervingudes. A més, ja que usualment la intervenció social la financen els organismes públics que, com a representants de l'Estat (que al seu torn representa a la ciutadania) han d'atallar els problemes considerats d'interès públic, les professionals a les quals es delega aquesta activitat es veuen imbuïdes d'una responsabilitat social que les obliga a utilitzar els seus coneixements a favor del benestar de la població.

Ara bé, des de les perspectives participatives, les maneres en què s'ha de justificar la intervenció són diferents, ja que es qüestiona la legitimitat atorgada a agents externs per immiscir-se en la vida d'altres persones. La raó d'això és que no es considera el seu coneixement privilegiat respecte del de les persones intervingudes. És per aquest principi fonamental que es fa necessari que les persones i grups dels contextos en els quals es treballa hagin de participar en els processos d'intervenció. Però llavors es qüestiona com es justifica i legitima el fet que els equips interventors convidin les persones a oferir els seus recursos a un projecte que s'ha originat sobre la base d'una demanda que no

sempre està vehiculada per les necessitats d'aquestes mateixes persones. A més de la responsabilitat pública que impliquen els processos d'intervenció social, és necessari un procés de reflexió sobre la legitimitat d'un equip interventor per a promoure un procés participatiu.

Des del nostre punt de vista, perquè aquests processos cobrin legitimitat social, s'han de crear espais de coresponsabilitat entre administracions públiques, equips interventors i persones de les comunitats, per a la cerca de solucions als problemes. Es fa imprescindible una participació plena dels agents, és a dir, una participació en termes de presa de decisions i no una mera consulta o participació funcional subordinada a la presa de decisions realitzades des d'instàncies diferents de les del context local. Així, el concepte de participació que hi ha darrere de les perspectives participatives, com també hem dit més amunt, implica tenir en compte seriosament l'acció dels agents involucrats i generar espais reals de construcció conjunta de coneixement i acció, ja que, si no, manca de legitimitat per a dur-se a terme. Si se sosté, com és el cas, que les persones s'han d'apropiar i empoderar-se del seu entorn, llavors han de desenvolupar la capacitat d'organitzar-se i intervenir-hi, mentre els poders efectius en una societat han de permetre que aquesta participació influeixi efectivament en la vida pública de l'entorn de la intervenció. Es tracta de capgirar els principis de les perspectives tradicionals en les quals el marc institucional, les administracions públiques i les professionals exerceixen el poder de definir les situacions problemàtiques i les solucions, i reorientar-se vers una democràcia participativa en la qual allò que sorgeix dels processos participatius tingui efectes concrets en els entorns en què s'intervé.

Quant al segon punt, l'abast de les iniciatives d'intervenció des de les perspectives participatives, encara que hi hagi un protagonisme de les persones i grups involucrats en els processos d'intervenció social, aquests processos s'enquadren indefectiblement en una demanda que, encara que sigui redefinida en diferents moments de la intervenció, normalment té un caràcter institucional que la delimita, que dibuixa les fronteres del que es pot i no es pot fer en el procés concret d'actuació. La intervenció social està delimitada per aquest marc institucional d'actuació que permet que certes transformacions socials siguin possibles i d'altres no.

Vegem, per exemple, el cas del treball participatiu entorn del tema de la convivència entre comerciants de diferents orígens nacionals dut a terme al Poble Sec de Barcelona: encara que en aquest procés es va aconseguir que aquestes persones treballassin conjuntament i que es reduïssin els significats discriminatoris envers el col·lectiu immigrant que hi havia abans del procés participatiu, van continuar havent-hi certes condicions socials que van ser impossibles de tractar des del punt de vista de la intervenció social. És el cas, per exemple, dels límits legals que, mitjançant la llei d'estrangeria vigent a l'Estat espanyol, s'imposen a la població immigrant. Aquest fet les deixa en una situació clara de desavantatge respecte a les persones autòctones i les vulnerabilitza col·locant-les en una situació d'inclusió subalterna dins la societat de recepció.

Aquestes condicions més generals de discriminació i opressió que hem vist en l'exemple són gairebé impossibles de tractar des del marc d'actuació de la intervenció social, ja que remetent a altres espais de decisió fora dels contextos locals d'actuació, tals com la formulació de lleis o de polítiques públiques.

Davant aquests condicionants, només **l'acció política** –mitjançant processos de denúncia i mobilització social o de pressió social als legisladors– pot incidir en la promoció de transformacions importants que, canviant les condicions de partida, redundin en processos de reconeixement i convivència ciutadana. Aquesta limitació és difícil de solucionar i potser supera el camp de la intervenció social. Tanmateix, no s'ha de perdre de vista aquest tipus d'accions de caràcter col·lectiu, ja que, per a una transformació àmplia de les condicions d'opressió actualment presents en les societats contemporànies, és urgent i necessari desenvolupar en paral·lel múltiples vies d'actuació de caràcter crític que puguin incidir en la generació de relacions socials alternatives.

Bibliografia

Banc comú de coneixements (Platoniq). [Disponible en línea]. <http://www.bancocomun.org>

Basagoiti, M. i Bru, P. (2000). «Mira quien habla». El trabajo con grupos en la IAP. A T. Villasante, M. Montañés i J. Martí (Coords.). *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía 1* (pp. 119-136). Madrid: El Viejo Topo.

Birkenbihl, M. (1990). *Formación de formadores*. Madrid: Paraninfo.

Bru, P. i Basagoiti, M. (2003). La Investigación-Acción Participativa como metodología de mediación e integración socio-comunitaria. *Comunidad*, 6. Publicació periòdica del Programa de Actividades Comunitarias en Atención Primaria. [Disponible en línea]. http://www.pacap.net/es/publicaciones/pdf/comunidad/6/documentos_investigacion.pdf

Colectivo IOE (1993). «Investigación Acción Participativa: Propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía». [Disponible en línea]. <http://www.nodo50.org/ioe/>

Cortès, F. i Llobet, M. (2006). La acción comunitaria desde el trabajo social. A X. Úcar i A. Llena (Coords.). *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria* (pp. 131-156). Barcelona: Editorial Grau.

Crespo, I., Lalueza, J. L. i Pallí, C. (2002). Moving communities: a process of negotiation with a gypsy minority for empowerment. *Community, Work and Family*, 5, 1, 49-66.

Ecoconcern (2003). Participació i immigració en contextos pluriculturals. La situació del Casc Antic de Barcelona. *Finestra Oberta*, 33. Barcelona: Fundació Bofill.

Flórez-Flórez, J. (2004). Una aproximación a la dimensión del disenso de los movimientos sociales: la implosión de la identidad étnica en la red «Proceso de Comunidades Negras» de Colombia. «*Monografías*», 12. Caracas: Programa Globalización, Cultura y Transformaciones Sociales, CIPOST, FaCES, Universidad Central de Venezuela. [Disponible en línea]. <http://www.bancocomun.org/>

Ganuzo, E. (2003). Los presupuestos participativos en Córdoba. A Ernesto Ganuzo Fernández. *Democracia y presupuestos participativos* (115-134).

Garay, A., Iñiguez, L. i Martínez, L. (2001). Perspectivas críticas en psicología social: herramientas para la construcción social de nuevas psicologías sociales. *Boletín Psicología Social (Valencia)*, 78, 57-78.

Garrido, F. (2001). El análisis de redes en el desarrollo social. A T. Villasante, M. Montañés i P. Martín (Coords.). *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía 2* (pp. 67-89). Madrid: El Viejo Topo.

Gil, M. (2001). Planificación estratégica: «Método DAFO». A T. Villasante, M. Montañés, i P. Martín *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía/2* (pp. 171-190). Madrid: El Viejo topo.

Ibáñez, T. (1989). *El conocimiento de la realidad social*. Barcelona: Sendai.

Ibáñez, T. (1996). *Fluctuaciones conceptuales en torno a la postmodernidad*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Lorenzo, A. i Martínez, M. (2001). *Asambleas y reuniones*. Madrid: Proyecto Editorial Traficantes de Sueños.

Martí, J. (2000). La investigación acción participativa. Estructura y fases. A T. Villasante, M. Montañés i J. Martí (Coords.). *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía 1* (pp. 73-117). Madrid: El Viejo Topo.

Martín, P. (2001). Mapas sociales: método y ejemplos prácticos. A T. Villasante, M. Montañés i P. Martín (Coords.). *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía 2* (pp. 91-113). Madrid: El Viejo Topo.

Matus, C. (1994). *Método MAPP: Método ALTADIR de Planificación Popular*. Caracas: Fundación ALTADIR.

Montenegro, M. (2004). Comunidad y bienestar social. A L. Cantera, J. Herrero, M. Montenegro i G. Musitu. *Introducción a la psicología comunitaria* (pp. 43-72). Barcelona: EdiUOC.

Montero, M. (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria: La tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós.

Montero, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria: Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.

Montero, M. (2006). *Hacer para transformar. El método en la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.

Naiper, R. i Gershenfeld, M. (1975). *Grupos: Teorías y experiencia*. México D.F.: Trillas.

Queirolo, L. (2005). Entre ciudadanía, discriminación e integración subalterna. Jóvenes latinos en Génova. A G. Herrera, M. Carrillo i A. Torres (Eds.). *La migración ecuatoriana: transnacionalismo, redes e identidades* (pp. 397-429). Quito: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, seu Ecuador.

Sánchez-Vidal, A. (2008). *Psicología Social Aplicada*. Madrid: Pearson Educación.

Sawaia, B. (2002). O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialéctica exclusão/inclusão. A B. Sawaia (Org.). *As artimanhas da exclusão. Análise psicossocial e ética da desigualdade social* (pp. 97-118). Petrópolis: Vozes.

Subirats, J. (2001). Nuevos mecanismos participativos y democracia: promesas y amenazas. A J. Font. *Ciudadanos y decisiones públicas* (pp. 33-42). Barcelona: Ariel.

Villasante, T. (1998). *De las redes sociales a las programaciones integrales. Cuatro redes para mejor vivir 2*. Buenos Aires: Lumen/Humanitas.

Villasante, T. i Montañés, M. (2001). Algunos cambios de enfoque en las ciencias sociales. A T. Villasante, M. Montañés i J. Martí (Coords.). *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía 1* (pp. 73-117). Madrid: El Viejo Topo.

Zegrí, M., Navarro, J. M. i Aramburu, M. (2006). El encaje de los comercios extranjeros en el tejido comercial de acogida. Análisis de una experiencia de mediación comunitaria en Barcelona. Fundació Desenvolupament Comunitari. *Migraciones, 20*, Madrid.