



Polítiques locals de  
suport a les famílies al  
municipi de Gavà

(volum II)

2008



## **volum II**

# ***Centre de recursos per a les famílies: Elements propositius. Resultat de la consulta a tècnics i entitats***

Barcelona, Novembre 2008

© CIIMU, Barcelona, 2008  
Edita: Institut d'Infància i Món Urbà (CIIMU)  
Pg. De la Vall d'Hebron, 171  
Edifici del Teatre  
08035 Barcelona

---

<http://www.ciimu.org>

**Edita:**

Consorti Institut d'Infància i Món Urbà  
Pg. Vall d'Hebron, 171/ Campus Mundet (UB)/ Edif. Teatre

**Col·lecció Monogràfics****Coordinació general:**

Carme Gómez Granell (Directora de l'Institut d'Infància i Món Urbà)

**Autors de l'estudi:**

Cristina Brullet, Bea Ballestín

**ISSN:** 1579-2307

# ÍNDIX

<b>Introducció.....</b>	<b>5</b>
<b>Metodologia.....</b>	<b>7</b>
<b>Resultats de l'anàlisi dels debats en els grups de discussió.....</b>	<b>10</b>
<b>1. Expressions inicials de desconcert, dubtes i preguntes.....</b>	<b>10</b>
(1.1) <i>Però... què és el que vol fer l'Ajuntament?.....</i>	10
(1.2) <i>No es duplicaran serveis?.....</i>	11
(1.3) <i>Casa de les Famílies..? Per què aquest nom?.....</i>	11
(1.4) <i>Com aconseguir la participació de les famílies?.....</i>	12
(1.5) <i>Sobre el que no hauria de ser la Casa de les famílies.....</i>	12
(1.6) <i>Desconfiança amb l'Administració pública.....</i>	13
<b>2. Diagnòstic. Què manca a la ciutat per poder donar un millor suport a les famílies i primeres propostes.....</b>	<b>14</b>
(2.1) <i>Manquen recursos per conciliar la vida laboral i la vida familiar.....</i>	14
(2.2) <i>Cal donar suport educatiu a la criança de la petita infància o a d'altres responsabilitats de cura a la família.....</i>	14
(2.3) <i>Calen espais de relació per preadolescents i persones de 30-65 anys i espais de relació intergeneracional i social.....</i>	15
(2.4) <i>Cal treballar de forma més coordinada a l'Administració per poder oferir un servei integral a les famílies; però també cal més relació entre associacions.....</i>	16
(2.5) <i>Massa dispersió en el territori dels diferents serveis socials i educatius que complica els "circuitos de derivació" de les famílies..</i>	17
(2.6) <i>Desaprofitament d'espais públics existents per excés de burocràcia per accedir-hi o per manca d'informació eficient.....</i>	17
<b>3. Principis i mètode. Com hauria de ser la Casa de les famílies? Què podria aportar de nou a la ciutat?.....</b>	<b>19</b>
(3.1) <i>Ser un espai on es generen sinèrgies i treball en xarxa.....</i>	19
(3.2) <i>Més proximitat i diàleg amb la ciutadania, creativitat, flexibilitat i capacitat adaptativa.....</i>	20
(3.3) <i>Coordinació de diferents serveis, programes i activitats adreçades a les famílies i "una nova manera de fer" (transversalitat gràcies al treball en xarxa),.....</i>	21
(3.4) <i>Més participació ciutadana en un sentit 'real', reduint la burocràcia i les distàncies entre administració i ciutadans.....</i>	23
(3.5) <i>Noves activitats formatives i de lleure al llarg del cicle de vida de les persones i famílies, afavorint les relacions intergeneracionals.....</i>	23

<b>4.</b>	<b>Propostes concretes d'espais i actuacions. Què hi hauria d'haver a la Casa de les Famílies?.....</b>	<b>25</b>
(4.1)	<i>“Un gran centre de recursos de tota mena” per les xarxes socials i per les associacions. Un punt d'informació.....</i>	<i>25</i>
(4.2)	<i>Centre d'informació, recursos i formació per a pares, mares i altres familiars que tenen cura d'altres (pràctiques de criança, salut materno infantil, intercanvi i autoajuda, acolliment de famílies persones nouvingudes, suport i acompanyament escolar de pares a fills, etc.).....</i>	<i>26</i>
(4.3)	<i>Centre de recursos específics per les entitats de lleure amb servei de préstec de lectures i materials audiovisuals.....</i>	<i>28</i>
(4.4)	<i>Promoció de lleure familiar o intergeneracional en espais de la CF o a l'aire lliure.....</i>	<i>29</i>
(4.5)	<i>Instal·lacions favorables a les relacions informals, pels preadolescents i també per a tothom.....</i>	<i>30</i>
(4.6)	<i>Serveis formatius o de “formació permanent al llarg de la vida”....</i>	<i>30</i>
(4.7)	<i>Banc del temps.....</i>	<i>31</i>
(4.8)	<i>Espai de coordinació, reflexió i formació pels tècnics dels serveis socials.....</i>	<i>31</i>
<b>5.</b>	<b>Què podríeu aportar, entitats i professionals, a la Casa de les Famílies?.....</b>	<b>32</b>
(5.1)	<i>Transmissió d'experiència i saber fer.....</i>	<i>32</i>
(5.2)	<i>Informació i difusió als usuaris de la CF d'activitats pròpies.....</i>	<i>32</i>
(5.3)	<i>Formació i acompanyament a les famílies per part de tècnics i professionals.....</i>	<i>33</i>
(5.4)	<i>Disposició per la coordinació i el treball en xarxa.....</i>	<i>33</i>
<b>6.</b>	<b>Paraules més repetides en relació a la Casa de les Famílies....</b>	<b>34</b>
(6.1)	<i>Sobre el valor afegit de la Casa de les Famílies : “treball en xarxa”,.....</i>	<i>34</i>
(6.2)	<i>En propostes en perspectiva professional o associativa: “espais formatius”.....</i>	<i>34</i>
(6.3)	<i>En propostes en perspectiva de la vida diària personal : “espais lúdics”.....</i>	<i>35</i>
(6.4)	<i>El teu servei o entitat què podria fer a la Casa de les Famílies: “experiència i saber fer” .....</i>	<i>36</i>
(6.5)	<i>La imatge “física” de la Casa de les Famílies: “acolorida”, “acollidora”.....</i>	<i>36</i>
<b>7.</b>	<b>Les aportacions finals de les persones participants en la sessió de retorn dels resultats de la consulta.....</b>	<b>38</b>
	<b>Conclusions.....</b>	<b>40</b>

## Introducció

En aquest informe es presenten els resultats del procés de consulta sobre el projecte municipal de *La casa de les Famílies* de Gavà<sup>1</sup>. Una consulta impulsada per l'Ajuntament de Gavà, dinamitzada per l'Institut d'Infància i Món Urbà i que s'ha realitzat entre professionals i entitats de la ciutat, i entre tècnics i tècniques de l'administració local i supralocal.

Les primeres idees generals que l'Ajuntament va exposar públicament sobre la *Casa de les Famílies* s'inserten en un procés de reflexió i revisió municipal del model de ciutat i, en concret, del **model de prestació de serveis de benestar a la vida diària en el conjunt del territori**, un procés de revisió que continua a l'actualitat i que persegueix, a *grosso modo*, els objectius següents:

- Promoure el desenvolupament de la ciutat de manera **cohesionada i integral**, oferint serveis capaços d'atendre l'actual diversitat i pluralitat de persones, famílies i estils de vida de Gavà, tot reforçant les xarxes socials en les que participen.
- Fomentar un **nou equilibri en els usos dels temps** de la vida professional, familiar, personal i social de la ciutadania.
- Configurar **polítiques de suport a les famílies** davant les noves i diverses necessitats que generen els actuals canvis familiars, laborals i socials.
- Promoure el **diàleg i la concertació** entre l'Administració i les Entitats de la ciutat per convertir les polítiques de suport a la vida diària de les persones i les famílies en un veritable **treball en xarxa**, sostingut en la idea de la **corresponsabilitat**.

A l'avantprojecte inicial de *La Casa de les famílies*<sup>2</sup> l'Ajuntament concebia aquest servei de la manera següent:

- com un espai d'informació, coordinació i dinamització dels serveis o dels espais de relació ciutadana existents.
- com un possible element que permetés articular i coordinar diferents serveis i àmbits del benestar a la vida quotidiana, al llarg de la vida de la ciutadania: Educació, Formació Permanent, Lleure i Serveis Socials.
- com un espai plurifuncional que formés part d'un **nou model de prestació de serveis a escala local** basat en una major proximitat i una major participació ciutadana.

---

<sup>1</sup> En el moment de tancar aquest informe el projecte "La Casa de les Famílies" ha passat a denominar-se "Centre de Recursos per a les famílies".

<sup>2</sup> *Centre de referència Educatiu i Familiar*, Ajuntament de Gavà, 2006; *La Casa de les Famílies*, Ajuntament de Gavà, 2008 (power point)

En aquest procés l'Ajuntament va considerar la necessitat d'obtenir informació sistemàtica de les dinàmiques i formes de vida de la població de Gavà, i fer una consulta ciutadana sobre el projecte de la *Casa de les Famílies*. Amb aquests objectius, l'any 2007 va encarregar aquestes feines a l'Institut d'Infància i Món Urbà (CIIMU).

En primer lloc, es tractava de realitzar un **Informe sobre les persones, les llars i les famílies de Gavà**. L'objectiu era poder disposar de dades objectives sobre els canvis poblacionals, familiars, laborals, i socials a la vida quotidiana de la ciutadania, uns canvis que en els darrers anys s'han succeït de manera accelerada a Gavà tot seguint tendències generalitzades a Catalunya. Aquest informe ja s'ha finalitzat, i s'hi poden consultar dades estadístiques sobre diferents dimensions de la vida diària de la gent de Gavà<sup>3</sup>.

En segon lloc, el CIIMU va rebre l'encàrrec de dissenyar un procés per tal de **dinamitzar el debat i la recollida d'opinions i aportacions de professionals i entitats de Gavà entorn del projecte de la Casa de les Famílies**. L'avantprojecte inicial que l'Ajuntament va fer públic en el seu moment va ser el referent per poder orientar els debats de participació. En aquest document es presenten la metodologia i els resultats obtinguts de la consulta realitzada que va tenir dos objectius principals:

#### Els objectius de la consulta

1. Comprovar el grau de sintonia entre les idees inicials de l'Ajuntament sobre la *Casa de les Famílies* i les que la ciutadania i els tècnics de serveis socials havien anat construint des de la difusió pública del projecte.
2. Que la ciutadania i els tècnics podessin aportar elements de concreció en la definició del disseny final de la *Casa de les Famílies*, sobre la base de la seva experiència com a professionals o com a responsables o participants d'entitats i associacions de la ciutat.

---

<sup>3</sup> *Persones, llars i famílies a Gavà 1991-2001-2007*. Les principals fonts d'informació han estat els Censos de 1991 i 2001, l'Enquesta Demogràfica de Catalunya de 1996, el Padró Continu fins 2007, el Padró 2007 de l'Ajuntament de Gavà, l'Enquesta de Condicions de Vida i Hàbits de la Població 2006, i altres fonts secundàries.

# Metodologia

## El període de la consulta

El procés de consulta i debat es va desenvolupar al llarg dels mesos de juliol i setembre de 2008. Una vegada finalitzat l'informe provisional es va fer un acte obert amb les persones participants amb l'objectiu de generar una darrera trobada col·lectiva per valorar conjuntament els resultats obtinguts. És a dir, per obtenir la validació dels resultats per part de les persones que havien aportat les seves idees i propostes en els grups de discussió.

## Els grups de discussió

L'eina tècnica de recollida d'informació va ser el grup de discussió, de gran utilitat en ciències socials com a font d'informació qualitativa sobre els posicionaments, percepcions, convergències i divergències dels diferents participants a l'entorn d'un focus temàtic concret: en aquest cas la creació i disseny de la *Casa de les Famílies* [avui, Centre de recursos per a les famílies]

De manera conjunta, el CIIMU i l'Ajuntament, van definir els àmbits i actors socials significatius que havien de participar a la consulta –en tant que persones professionals, tècniques de l'Administració pública, i ciutadans i ciutadanes de Gavà representants de la societat civil organitzada. Persones, totes elles, possibles col·laboradores, usuàries o beneficiàries de la *Casa de les Famílies*.

L'Ajuntament va convocar a les persones i a les associacions que s'ajustaven als perfils requerits. Els grups d'un mínim de 6 i un màxim de 8 persones havien de compartir un àmbit d'actuació però, al mateix temps, des de activitats i espais diversificats. Finalment, en algun grup de discussió el disseny inicial del nombre de participants no es va ajustar al nombre finalment reunit per causa d'algunes dificultats d'agenda, tal com s'exposa a continuació.

## Les persones participants

Durant els mesos de juliol i setembre de 2008 es van organitzar 5 grups de discussió (A, B, C1, C2, C3) conformats pels següents actors:

- **El Grup A**, integrat per 6 persones, totes elles Caps, Coordinadores o Tècniques de programes d'acció de l'Ajuntament de Gavà, directament implicades en el projecte de la *Casa de les Famílies*. Formen part de les següents àrees: Coordinació d'Infància i Família; Coordinació de Programes Socioeducatius; Acció Sociocultural; Joventut; Patronat Municipal de Cultura; Patronat d'Esports. (Tècnics/ques locals)



- **El grup B**, conformat per entitats i professionals de l'Administració supralocal vinculats a l'àmbit de les famílies: el Centre de Desenvolupament i Atenció Precoç (CDIAP); Àrees Bàsiques de Salut (ABS); Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ), i els Serveis Educatius de Zona. (Tècnics/ques supralocals)

Pel que fa a la societat civil organitzada, es van configurar 3 grups de discussió:

- **El grup C1**, compostat de 8 persones del món educatiu de Gavà: Escoles Bressol i Llars infants, Escoles d'Educació Infantil i Primària, i AMPAs. (Àmbit Educació)
- **El grup C2**, va aplegar 6 representants d'associacions o d'entitats de suport a les persones, en concret l'Associació de Gent Gran de Gavà (2 persones), Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer de Gavà, Càritas Interparroquial, l'Associació de Disminuïts Psíquics de Gavà (ADISGA), i l'Associació de Veïns Ausiàs March. (Àmbit Associatiu de suport social)
- **El grup C3** havia de ser representatiu de les entitats relacionades amb el temps de lleure. Així ha estat però malauradament, per motius d'agenda, només hi han pogut participar un representant dels Esplais infantils i juvenils de Gavà, un altre de l'Associació d'Amics de la Dansa, i un tècnic de la Biblioteca Municipal. (Àmbit de Lleure)

### Dinàmica dels Grups de Discussió

L'Ajuntament de Gavà va fer una convocatòria a les persones participants, amb una breu explicació del tema a discussió, i la concreció de lloc i data. La realització dels grups de discussió va seguir el següent guió de treball de camp:

- Reunit el grup, una persona responsable de l'Àrea de Benestar, Família i Educació de l'Ajuntament de Gavà feia una molt breu presentació del projecte de la Casa de les Famílies i presentava les dues investigadores del CIIMU. Després, aquesta persona marxava de la sala de reunió perquè el debat s'efectués sense la seva presència. La opció de l'Ajuntament va ser fer una presentació molt general del projecte, no anant més enllà d'explicitar la voluntat del procés de millora dels serveis de la ciutat.
- A continuació, les investigadores proposaven una dinàmica oberta per desenvolupar el debat, a partir d'un guió de 4 preguntes (Vegeu annex). Una d'elles conduiria la discussió, i l'altra registraria les aportacions amb notes escrites i amb la gravadora (amb permís de totes les persones assistents) per tal de facilitar la seva posterior anàlisi. S'informà sobre que l'anàlisi del debat mantindria l'anonimat de les idees expressades, no anant més enllà d'identificar el grup de discussió on la idea o proposta s'havia generat.

- Els temps de conversa es va estructurar seguint un protocol que es va reproduir als diferents grups, amb una duració de dues hores. L'inici depenia de la puntualitat del grup; el final estava marcat. En tot cas els debats van tenir una durada mínima de 90 minuts. S'havia de fer una feina en un temps limitat.
- Es realitzava una molt breu roda d'autopresentació que donava pas a l'explicació sobre la feina a fer: fornir aportacions concretes al disseny de la Casa de les Famílies. Es demanà que cada participant parlés des de la seva experiència professional i vital. Es tractava que tothom digués la seva, de manera ben lliure, i es poguessin contrastar diversos posicionaments i propostes.
- El paper de la conductora era repartir i equilibrar les intervencions, quan calia, distribuir el temps de debat en quatre preguntes (vegeu els guions a l'annex), i reorientar-lo si es produïa un allunyament de la feina a fer.
- Finalment, es va demanar que cada persona omplís un full on es presentaven tres preguntes de resposta ràpida per poder obtenir informació de síntesi. L'objectiu era que aquest material complementari permetés valorar com havien estat retingudes les idees intercanviades al llarg de la conversa de grup.
- Al final, les investigadores prenen el compromís de fer un retorn dels resultats de la consulta a totes les persones participants en una reunió general prevista pel mes de setembre o octubre. Aquest retorn, que serví de validació dels resultats de la consulta, es va realitzar el dia 5 de novembre de 2008.

En l'Annex adjunt es pot accedir als **guions** que van ser utilitzats en els diferents grups de discussió i que, a l'ensem, orienten les diferents dimensions que estructuraven els resultats de l'anàlisi de tota la informació recollida en els cinc grups de discussió.

#### L'anàlisi de les percepcions, idees i propostes

S'ha realitzat la transcripció escrita del debat de cada grup i una anàlisi específica de les seves idees i propostes més significatives. Posteriorment s'han posat en relació els discursos de tots els grups per tal d'obtenir-ne una visió global. A l'exposició dels resultats globals se signifiquen les idees de major interès tot indicant, quan s'escau, els grups de discussió que més èmfasi han posat en unes o altres idees i propostes.

# Resultats de l'anàlisi dels debats

## 1. Expressions inicials de desconcert, dubtes i preguntes

### (1.1) Però... què és el que vol fer l'Ajuntament?

La primera i més comuna sensació de desconcert ve provocada pel desconeixement dels objectius concrets que l'Ajuntament vol aconseguir amb la Casa de les Famílies, així com dels continguts i serveis concrets que l'han de conformar. Aquest desconcert apareix més en els grups d'entitats (C1, C2, C3), menys en el grup de Tècnics supralocals (B) i molt poc entre els Tècnics i tècniques de l'Administració Local.

El major desconcert de les entitats es pot interpretar: (a) com a queixa de la manca d'informació prèvia "concreta"; (b) com a sensació de que la informació prèvia ha estat massa minsa; (c) com expressió de sorpresa davant d'una mena de "consulta" a la que no s'està acostumat o acostumada. És a dir, s'esperava la presentació d'un projecte municipal més tancat i definit per poder opinar, no pas per participar en el seu disseny.

S'explica, per part de la conductora, que la Casa de les Famílies és un projecte "en construcció", que no està tancat per part de l'Ajuntament, i que justament per això se'ls demana la seva opinió. De tota manera, aquest desconcert inicial deriva, en general, cap a una menor resistència a entrar en el debat gràcies a d'altres intervencions en el grup que mostren una major confiança, ja sigui cap el projecte ja sigui cap a l'intercanvi positiu que es pot produir en el grup de discussió.

Davant la pregunta (que s'adaptava a la composició del grup) sobre *Què troben a faltar en els serveis de Gavà que, en canvi, podria aportar la Casa de les famílies (Quin valor afegit podria aportar)?* Vegem algunes respostes que indiquen el desconcert inicial:

- *La CF. es una idea muy bonita. La imagen es muy bonita. Pero ahora hay que saber todo lo que la CF. está dispuesta a recoger... y después lo que las entidades estén dispuestas a hacer...* (Entitat associativa).
- *Yo creo que precisamente nos tendrían que haber explicado más detalladamente qué es esto de la CF. Yo mismo es que estoy fuera de juego... La C.: molt bé, pero ¿qué es? ¿de qué consta la CF.? No tenemos ninguna información concreta...* (Entitat associativa).
- *Jo és que m'agradaria saber quin és l'objectiu que l'Ajuntament s'havia proposat a l'hora de crear la CF abans de dir qualsevol cosa. (...). Dir per dir, podem dir moltes coses... Però, què pretén l'Ajuntament amb aquest projecte? (Àmbit Educatiu).*
- *Home, abans d'abordar quin podria ser el valor afegit d'una Casa de les Famílies, potser primer realment hauríem de saber què engloba aquest projecte, què pretén...* (Tècnic/a Supralocal)

- *Pero estoy un poco desorientada porque no acabo de ver la finalidad de la CF. No sé qué sentido puede tener, de momento no sé en qué puede igualar los servicios que existen ahora, en qué puede ayudar que no se pueda hacer ahora ya. Me gustaría saber..., porque no lo tengo claro... (Àmbit de lleure).*

### **(1.2) No es duplicaran serveis?**

Una de les inquietuds i dubtes més compartits en els grups de discussió és que la Casa de les Famílies no acabi duplicant innecessàriament alguns serveis que ja s'ofereixen des de les diferents instàncies de l'administració pública o de la xarxa associativa:

- *Però això que esteu dient, en el fons és una repetició del que són les associacions de Gavà... Anirem repetint... (Entitat associativa).*
- *Els serveis educatius aniran a la CF, en principi. El risc està en què continuïn fent el mateix en diferent espai, tot i que hi ha serveis que tampoc no poden funcionar d'una altra manera... (Tècnic/a Municipal).*
- *Però en el fons tots aquests serveis ja existeixen, les propostes que s'han fet ja existeixen... ( Professional Educació).*
- *Però tot el que diem es pot fer independentment d'aquest equipament nou, no?... (Entitat de Lleure).*
- *Bé, costa molt de definir una idea de CF, perquè pot duplicar altres serveis..., perquè toca franges d'edat que ja estan cobertes... Aleshores, caldria reorientar-los... (Entitat de Lleure).*

Una última impressió d'incertesa, que no pas de desconfiança, és quan s'expressa la necessitat de diferenciar la CF. com a projecte que ha de permetre l'articulació de serveis i/o com a equipament:

- *Si parlem d'un modus operandi em sembla molt bé... Però físicament, què hi haurà a la CF.? Hi haurà un espai esportiu, de teatre, etc.? (Entitat de Lleure).*

### **(1.3) Casa de les Famílies ? Per què aquest nom?**

Algunes intervencions –poques- qüestionen el nom “Casa de les Famílies”, i proposen una reflexió sobre que cal evitar confusions o malentesos respecte al sector de població a la qual es dirigeix el projecte:

- *El nom “Casa de les Famílies” pot resultar de vegades exclusor. Depèn de com s'entengui el concepte, si en un sentit més restringit o més ampli, com a procés de vida... ( Tècnic/a Municipal).*
- *No seria més entenedor que la C. de les F. es digués “La casa de la gent”? (...). A mi el nom no m'acaba d'agradar, jo li diria més aviat “La casa de la gent”. ( Entitat de Lleure).*

#### **(1.4) Com aconseguir la participació de les famílies?**

També es plantegen dubtes a l'entorn de com aconseguir aproximar-se a les famílies, especialment des de la vessant de creació o enfortiment de xarxa social i comunitària. Si la Casa de les famílies ha de ser un espai de trobada, com aconseguir la seva participació davant el problema de manca de temps a la vida diària, i davant la poca participació que hi ha en les associacions?

- *Esperem que la casa de les famílies funcioni així... Costa molt que la gent participi, en això totes les associacions estem igual... Nosaltres, totes les activitats que fem, enviem invitacions a tothom, i realment només vénen els quatre associats. Els demés no vénen... (Entitat associativa)*
- *Penso que el que serà més difícil d'organitzar és: com s'atreu a aquestes famílies? Si ara hi ha un col·lectiu que té aquesta necessitat d'interrelació, ja hi ha espais per fer-ho: des de la pròpia escola, des d'anar al parc i trencar el gel amb la família que tinguis al costat... Segueixen existint punts possibles d'obertura... Per tant, si tu els hi crees aquest servei, com faràs sortir les famílies del seu si perquè accedeixin allà? (Àmbit Educatiu).*
- *De vegades hi ha manca de temps per a què les famílies puguin utilitzar un espai com aquest... La dona i l'home treballen durant la setmana... No és que les famílies no vulguin relacionar-se, però el poc temps lliure que tenen ja el tenen programat... (Àmbit Educatiu).*

#### **(1.5) Sobre el que NO hauria de ser la Casa de les famílies....**

En els dos grups conformats per Tècnics i Tècniques de l'Administració local i supralocal s'expressa de manera molt clara que la CF no hauria de ser un lloc només per activitats lúdiques –ja hi ha altres espais-, ni per substituir responsabilitats que corresponen plenament a les famílies, ni hauria de ser un servei que s'identifiqui només amb famílies problemàtiques o immigrades:

- *Però cal preguntar-se: què no voldria que fos la Casa de les Famílies? Un lloc per a jugar al dòmino o a l'Internet ocupant una taula tota la tarda? No... Hi ha d'altres serveis que ja ocupen aquest espai. Hem d'anar amb compte amb allò que no volem que es reproduïxi. (Tècnic Municipal).*

Tampoc hauria de ser un servei “clientelitzat”, despersonalitzat i sense una coherència amb el model d'una ciutat que busca optimitzar els serveis i una bona governança política per a la qual compta amb la participació i responsabilitat de la ciutadania en la sostenibilitat del sistema de serveis socials:

- *Hi ha el perill que el ciutadà vingui i demani, demani serveis una mica com en el Corte Inglés, no? Es vol construir un model de ciutadania, és una construcció conjunta. No es vol que la gent utilitzi els serveis i marxi... (Tècnic/a Municipal).*

També s'hauria d'evitar crear noves dinàmiques de dependència i de delegació o substitució d'algunes funcions de les famílies sobre els serveis públics:

- *Nosaltres, (...), parlem de “suport” a les famílies, no de fer de famílies, ni d’assumir funcions que no ens pertoquen als professionals, sinó que del que es tracta és de reforçar el seu rol com a pares. ( Tècnic/a Supralocal)*
- *El que no pot ser és que faci de mare o de pare i que la gent s’arregli en totes aquestes actuacions per ells no fer res... Que potser és una de les coses perquè la societat està així, perquè la gent espera que els hi facin els altres tot: l’educació els mestres; la sanitat ha de ser el pediatre, no poden ells fer cap tipus d’actuació en sanitat... Llavors penso que això també és important tenir-ho en compte... (Tècnic/a Supralocal)*

O bé que no es vegi com un servei “només” per a famílies immigrades o amb problemes socioeconòmics:

- *A mi em fa por que si la CF es veu com un recurs per a famílies immigrades, la resta de la població no vingui... (Tècnic/a Municipal).*
- *A mi em preocupa més que sigui un servei universal, que la ciutadania entengui que ho és, que no pas només per la gent nouvinguda. (...), que es vegi que no tot el que fem és per famílies amb dificultats econòmiques, etc. Estem veient com canviem el contracte amb la ciutadania. El repte precisament és que la CF es vegi com un servei universal i no assistencial (només per a la població immigrada de països pobres). (Tècnic Municipal).*

### **(1.6) Desconfiança amb l’Administració pública**

Les opinions més escèptiques són minoritàries i procedeixen d’algunes persones que representen a algunes entitats associatives de la ciutat. Posen en dubte que l’Ajuntament dediqui un pressupost econòmic municipal específic i suficient pel projecte, o fins i tot plantegen que aquests diners, si hi són, es podrien destinar a millorar els serveis ja existents.

És a dir apareix una actitud de desconfiança i escepticisme davant el projecte de la CF, sobretot perquè se’ls fa difícil entendre quin seria el seu valor afegit respecte d’allò que, als seus ulls, ja existeix.

- *Dubto que l’Ajuntament faci una CF que els hi costi diners. (Entitat associativa).*
- *Val la pena fer la CF només per això? Una CF que valdrà una fortuna i un manteniment? Un edifici tan gran? Penseu-vos-ho bé... Porque esto se puede hacer, pero sin este gran edificio, hijo... (Entitat associativa).*
- *Pero ese dinero se podría aprovechar para otras cosas... (Entitat associativa).*

Tot i així, en els tres grups de discussió entre entitats associatives també s’hi expressen actituds de confiança en les oportunitats que pot obrir aquest projecte, tal com veurem en els apartats següents.

## **2. Diagnòstic. Què manca a la ciutat per poder donar millor suport a les famílies, i primeres propostes**

### ***(2.1) Recursos per conciliar la vida laboral i la vida familiar***

Una de les idees recurrents que apareixen en els diferents grups de discussió va ser la necessitat de proporcionar recursos per a facilitar la conciliació de la vida laboral i familiar. Però aquesta idea general es va anar concretant sobre tot en mesures de suport formatiu i de lleure, per a mares, pares i fills i filles, i per a d'altres situacions o relacions familiars, tal com anirem veient en aquest apartat de diagnòstic i enunciació de primeres propostes per a la Casa de les Famílies:

- *Manquen espais per facilitar la conciliació...* (Diferents grups).

### ***(2.2) Mesures per donar suport educatiu a la criança de la petita infància o a d'altres responsabilitats de cura a la família***

Més enllà de citar la idea general sobre les dificultats de la conciliació s'expressa molt clarament la manca de recursos de suport a la criança, com un dels elements importants a incloure a la CF. Es va assenyalar la urgència de millorar i incentivar l'accés als serveis i espais d'atenció a la petita infància i les seves famílies, especialment els de suport educatiu amb pares i mares (del tipus *Espais Familiars*):

- *En el cas de l'Educació Infantil, nosaltres, el que veiem i trobem a faltar és que hi ha nens que no estan escolaritzats, perquè fins als 3 anys que entren a P3, la mala situació laboral de les mares afavoreix que es quedin a casa amb els nens, i realment seria bo que durant els matins tota aquesta gent que té cura a casa dels infants pogués tenir un lloc on anar. I també poder donar formació a totes les mares que no la tenen. I que la CF fos un centre on estiguessin tots els recursos, fins i tot que hi hagués un pati on les famílies poguessin compartir, un pati on hi pogués haver l'Espai Familiar, amb algú que dirigeixi i doni suport a tot tipus de famílies. Això les mares a mi m'ho demanen, (...), busquen aquest espai, fins l'any i mig de l'infant, on puguin compartir experiències amb la resta de famílies. (Àmbit Educatiu).*
- *Nosaltres (...) ja ho dèiem: podem atendre a nens amb trastorns del desenvolupament, o risc de patir-lo, però a més cal incorporar el suport a la criança, com a un dels elements amb què cal actuar. És a dir, es va incloure perquè des del Departament d'Acció Social i de Ciutadania es va detectar aquesta problemàtica de donar recolzament a les famílies tot i que el nen no tingués cap trastorn ni risc de patir-lo, sinó simplement el fet d'assessorar o donar suport a pares i mares. (Tècnic Supralocal).*

Com a part del procés de la criança, els professionals de l'atenció educativa als infants i les seves famílies van fer menció a la manca d'espais de formació en bones pràctiques dels adults per a una bona socialització i sociabilitat dels infants:

- *Nosaltres quan érem petits també jugàvem molt, però ara resulta que s'han de crear ludoteques... I estem veient que en el període d'adaptació tu incorpores els pares a l'aula, i els pares no saben jugar amb els nens... I s'asseuen en una cadira. (Tècnic Supralocal).*
- *I una cosa que comenten molts els pares és els dubtes a l'hora d'educar els seus propis fills, perquè la manca de temps que tenen amb ells..., a vegades t'arriben famílies que et diuen: "Marta, és que no puc amb un nen de quatre anys". Aquí penso que estan una mica perduts, i des de l'escola podríem ajudar en aquest aspecte, amb informació, a través de la CF. (Àmbit Educatiu).*
- *Molta gent que ve a la Coordinadora (d'AMPAs) li falta informació. Els pares volen comunicació de pares a pares, volen preguntar, tenen inquietuds, per saber com és una escola, on portar els nanos, etc... (Àmbit Educatiu).*

També es considera que a la ciutat falta un espai lliure de trobada perquè les persones amb responsabilitats familiars puguin compartir i objectivar els seus problemes i neguits quotidians:

- *Lo malo es que muchas veces las familias que tienen problemas no hablan ni comentan. No se reúnen, no se sientan para hablarlo... Porque no tienen un sitio donde hacerlo... (Entitat associativa).*

### ***(2.3) Calen espais de relació per preadolescents i persones de 30-65 anys i espais de relació intergeneracional i social***

A quasi tots els grups de discussió es constata la manca d'espais de relació i de lleure per a les famílies del municipi, i especialment per a la població de dues franges d'edat concretes: per una banda, els infants preadolescent, de 12 a 16 anys, i per l'altra els adults d'entre 30 i 65 anys que són els que tenen una major càrrega familiar en la cura d'altres persones. En aquest sentit, es va fer un especial èmfasi en la necessitat de construir espais de relació intergeneracional.

- *Y a partir de 30 años, hasta que llegas a Gent Gran, ahí no hay nada específico. Ni incluso cursillos. A veces hacen cursillos en la Casa Gran que son interesantes, pero claro, yo no puedo hacerlos, porque tengo más de 30: ¿por qué no me puedo beneficiar yo también de algo de esto? En ese sentido, hay un vacío de edad, de los 30 a los 60... (Entitats de Lleure).*
- *Quan tens criatures petites, et trobes que no saps què fer dins de la població, no hi ha activitats, no tens serveis específics..., fora de serveis socials o bressol no hi ha espais on puguis adreçar-te... hi ha necessitat de serveis per a pares i mares joves,.... Falten ludoteques, espais de trobada... : "Jo acabo anant només al parc...". (Tècnic/a Municipal).*
- *Hi ha grups, o franges d'edat, que no tenen espais de relació a Gavà. Potser hi ha una biblioteca o una ludoteca, però no hi ha espais municipals adreçats als infants. Llavors també la franja d'adults de més de 30 anys, quan deixen de ser "joves", estan una mica perduts, ho dic una mica per sensacions. Fins i tot a*



*nivell formatiu: que a vegades pot haver-hi l'aula de formació permanent d'adults, però són accions puntuals. La CF podria proporcionar serveis de lleure i espais de trobada per aquestes franges d'edat on més manca una cobertura municipal. (Tècnic/a Municipal).*

- *Dels 35 als 65 anys hi ha oferta cultural, molt marcada pel consum individual, però poca oferta de lleure en el sentit de fer xarxa, per tant podem pensar que hi ha un gran potencial per dinamitzar més la xarxa social en aquestes edats. (Tècnic/a Municipal).*
- *Jo veig que el que falta a Gavà és fer un seguit d'activitats on pugui entrar un avi i un nét, un jove i una persona que està treballant... Perquè tenim la Casa Gran, la Casa dels Avis, etc., però un lloc on es puguin relacionar les diferents generacions no n'hi ha... Fer activitats on puguin anar avis i néts... (Àmbit Educatiu).*

I des de l'àmbit educatiu es veu la necessitat d'enfortir la xarxa comunitària, tot recuperant el potencial cohesionador de les relacions socials i el benestar que pot donar el compartir espais de vida amb d'altres:

- *I és cert, a l'ascensor no dones ni el bon dia, i després estem participant en un xat amb gent que desconeixem... On està el repte? Està en el com. Si anem ara al currículum per competències, el repte està en el com, amb els nens i les famílies haurem de treballar totes aquestes habilitats. (...). Se li ha donat més valor a la modernitat, i hem anat perdent altres valors que s'haurien de tornar a valorar..., el compartir... I a lo millor no passa només per crear una CF., però aquí tenim un repte col·lectiu important... (Àmbit Educatiu).*

#### **(2.4) Cal treballar de forma més coordinada a l'Administració per poder oferir un servei integral a les famílies; però també cal més relació entre associacions.**

Entre els tècnics locals i supralocals és generalitzada la percepció de dèficits i de grans dificultats a l'hora de treballar de manera coordinada per poder oferir un servei integral a les famílies:

- *... és absurd, ens trobem sovint que atenem a una família i si no ens coordinem des de totes les àrees és com si afegíssim uns "parxes" però no estem donant l'atenció de forma global. (Tècnic/a Supralocal).*
- *Una cosa que sí que és veritat és..., jo no sé si els altres serveis teniu la mateixa impressió. Però a mi, l'àmbit mèdic sempre resulta el més difícil de coordinar. Vull dir que apropar aquest servei també estaria bé. (Tècnic/a Supralocal).*
- *..., una cosa molt important seria facilitar que es poguessin reunir les diferents àrees d'intervenció amb infants i adolescents. Perquè jo penso que no fer-ho no només és un cost com a professional, sinó que és una dificultat afegida per a les famílies, en un món on sembla que sempre hi ha una manca de temps... I a part perquè també a vegades treballem amb persones que no tenen la mateixa*

*facilitat per gestionar les seves demandes, sigui a l'àmbit administratiu, o per anar a buscar... Però al final, vull dir, tots estem fent un treball en paral·lel, però no hi ha res que ho aglutini, que ho lligui (Àmbit Educatiu)*

La mateixa preocupació apareix en els grups de discussió on participa la xarxa associativa: manquen espais d'interrelació i de coordinació per a les diferents entitats dels municipis:

- *En la mayoría de casos, las asociaciones no conocen lo que hacen las otras asociaciones, sus necesidades, sus problemas... Es importante que exista ese intercambio de información. Poner en relación a las entidades. (Entitat associativa).*

També entre tècnics i entre entitats associatives s'assenyala la manca de xarxa entre els equipaments cívics i culturals de Gavà:

- *A Gavà no existeix una xarxa d'equipaments cívics, o d'equipaments culturals. Hi ha un equipament específic per joves, que seria la "Casa Gran", i equipaments esportius, però és insuficient.... (Tècnic Municipal).*

#### **(2.5) *Massa dispersió en el territori dels diferents serveis socials i educatius que complica els "circuitos de derivació" de les famílies***

Els Tècnics Supralocals mostren una especial preocupació per la dispersió en el territori dels serveis socials a les famílies i les contínues derivacions: l'aïllament territorial (cas dels serveis compartits amb altres municipis de la rodalia com el CDIAP o l'EAP) o les barreres arquitectòniques (EAP i serveis educatius de suport) comporten greus dificultats d'accés als serveis el que suposa "perdre" famílies en els circuits de les derivacions:

- *Nosaltres, tenim barreres arquitectòniques per tot arreu, estem fent valoracions de nens i vénen famílies amb cadires de rodes, amb cotxets de discapacitats, cecs, sords... I tenim 4 pisos amb escala sense ascensor ni res. Estem a les afores de la localitat, lluny dels centres de recursos, i a les famílies els resulta difícil accedir-hi.. Per exemple, si nosaltres hem d'adreçar un nano que s'ha de matricular, -són nanos amb dificultats visuals, o motores, o les que siguin- realment és un inconvenient per a les famílies. A vegades hem facilitat el tràmit i el recurs a les famílies, i se'ls ha ofert fer la valoració al CDIAP, però el CDIAP per a les famílies de Gavà està a Viladecans. ( Tècnic Supralocal).*

#### **(2.6) *Desaprofitament d'espais públics existents per excés de burocràcia per poder-hi accedir o per manca d'informació eficient***

També des del món del lleure va quedar ben palesa la opinió sobre el desapropfitament dels serveis i instal·lacions públiques, tot esperant que la CF suposi un pas endavant per facilitar-hi l'accés i optimitzar el seu ús:

- *Espero que amb la CF es puguin coordinar i aprofitar tots els serveis públics, no només els de l'Ajuntament: per exemple, els patis de les escoles, la Casa Gran... Actualment costa molt poder accedir-hi, hi ha moltes traves burocràtiques... (Entitat de Lleure).*
- *Jo me n'adono que hi ha molta oferta, moltes activitats, però manca coneixement d'aquestes activitats, i no es només qüestió de difusió: estaria bé que hi hagués un gestor de la informació que pogués orientar el muntatge d'alguna activitat, que ajudés a reduir la burocràcia... (Entitat de Lleure).*

### 3. Principis i mètode. Com hauria de ser la Casa de les famílies? Què podria aportar de nou?

#### (3.1) *Ser un espai on es generen sinèrgies i treball en xarxa*

La principal visió de la Casa de les Famílies, com a servei diferenciat dels actuals, és que sigui capaç de generar sinèrgies i treball en xarxa a tots nivells, oferint més proximitat de les persones, millor accés als serveis. Hauria de significar l'inici d'una nova "filosofia" de fer ciutat:

- *La CF és una metodologia, una filosofia a nivell municipal, que la volen concretar en aquest equipament... ( Tècnic Local).*
- *Jo a nivell més pràctic veig que serà una manera d'ordenar i coordinar els equipaments, programes, projectes, que s'estan fent sense connexió... per tal d'optimitzar els recursos (Tècnic Local).*
- *Que la C. de les F. pugui dotar de recursos en el moment que sigui necessari a qualsevol centre de barri o altre tipus d'equipament. Sempre sota el concepte de xarxa (Tècnic Local).*
- *La CF. és un canvi de mirada del que són els serveis públics de proximitat (equipaments i xarxa associativa). L'Ajuntament està fent tot un treball de definició del què vol dir serveis de proximitat, del que vol dir l'atenció a les persones. I crec que la CF es vol, per una banda, que sigui un model dels serveis de proximitat, d'una atenció integral, transversal..., per evitar la fragmentació de recursos. ( Tècnic Local).*
- *No ha de ser només un edifici amb unes portes i unes aules... Sinó que també seria interessant que fos una forma de treballar... Ara imagina't que hi hagués un Consell Directiu de la CF format per 20 entitats de la ciutat de diferents àmbits i també representants de l'Ajuntament, i que un cop cada trimestre es trobessin per veure com poden sortir nous projectes, com es poden generar... (Entitat de Lleure).*

Per aconseguir-ho algunes persones participants assenyalen la importància d'un lideratge informat i competent en la dinamització del treball en xarxa:

- *És molt important l'equip que porti el tema: ha d'estar format en treball en xarxa, sinèrgia... Se l'ha de cuidar. Cal reunir un equip que no es deixi oblidat, hi ha d'haver una direcció que acompanyi els processos... (Tècnic/a Local).*

Les entitats associatives que agrupen a persones usuàries de Serveis públics a les persones (no només serveis socials municipals) també van reiterar una visió de la CF com a lloc d'intercanvi i d'interacció, no només per a les famílies sinó per a les diferents associacions que hi ha a Gavà:

- *Yo creo que una CF. debe ser activa. Y si buscamos los problemas cotidianos, pues podemos intercambiar experiencia, actividad. No debemos poner tabiques entre nosotros... (Entitat Associativa).*
- *Sí, esto es como cuando se hace un congreso, una asamblea..., toda esa información es importante que llegue... Hay que buscar la participación, aprovechar la información que traen las asociaciones. Que luego, tú, en tu asociación, puedes funcionar de manera autónoma. No tiene nada de contradictorio... (Entitat Associativa).*

Perquè la CF pugui “crear xarxa”, la majoria de grups va coincidir en què seria ideal que les relacions intergeneracionals s’hi generin de manera informal i espontània, és a dir, que caldria eliminar les rèmores burocràtiques que distancien la gent dels serveis actuals:

- *Si volem que la CF sigui un espai molt obert, potser les relacions intergeneracionals s’haurien de generar de manera natural. Moltes vegades hem volgut tirar endavant accions i, programes que no han funcionat... Si les relacions es generen sense traves, seria un element molt diferencial i de valor afegit. (Tècnic/a Local).*
- *No debería ser burocrática, esto está claro. Lo que no debería ser es una cosa que se monta ahí con una presidencia, una señorita que está abajo tomando nota de quién sale, quién entra y se acabó. Lo que debe ser es una casa donde se pueda reunir todo el mundo, abuelos, padres e hijos, poder discutir los problemas, y buscar soluciones para cada uno... (Entitat associativa)*

### **(3.2) Més proximitat i diàleg amb la ciutadania, creativitat, flexibilitat i capacitat adaptativa**

La CF pot oferir un marc idoni per millorar en la proximitat dels serveis, així com per la detecció de noves necessitats “no catalogades” fins ara al municipi. En aquest sentit, un element clau hauria de ser la flexibilitat i capacitat adaptativa dels serveis a les noves realitats del municipi, a través de la interlocució de tots els actors implicats:

- *La CF. pot ajudar a detectar necessitats que abans no han estat “catalogades” a través d’aquesta vocació de proximitat: anar definint conjuntament les necessitats que es van donant a la població... Aquest concepte de proximitat, i de capacitat d’adaptar-se a les necessitats de la societat, i com poder donar-hi forma de manera conjunta, penso que la CF pot significar una oportunitat en anar definint, des del diàleg amb la població, com donar conjuntament respostes a les noves necessitats (Tècnic/a Local).*
- *La CF. ha de trencar les barreres d’accés als serveis. Es tracta de poder acostar-se a la gent. Cal trencar l’estructura tradicional de l’Administració. Això es pot aconseguir si la CF té entitat pròpia, que la gent sàpiga que allà hi ha uns serveis d’utilitat, que qualsevol dubte que tinguin li podran atendre, que tindrà atenció personalitzada... (Tècnic/a Local).*

- *És a dir, que en el nostre cas hi ha dos coses que poden ser molt positives: una seria la proximitat a l'usuari, i una altra, les coordinacions. També la garantia de fer un millor seguiment de la família i orientar-la correctament. (Tècnic Supralocal).*

La noció de flexibilitat com a variable modeladora de les formes de fer a la CF emergí com a central, amb l'objectiu de poder atendre qualsevol model de família:

- *Hi hauria d'haver propostes flexibles, que es puguin anar modificant i adaptar: capacitat de canvi i d'adaptació. (Tècnic/a Local).*
- *Yo creo que no hace falta poner unos servicios ya premeditados. Lo más importante primero es echar a andar (la C. de las F.), reunirnos muchas veces. Entendernos. Hay que mantener el proceso, que tiene que ser adaptativo y flexible a las nuevas realidades. Tiene que ser una Casa dinámica, accesible... Hemos estado hablando cada uno de una cosa diferente pero todos son problemas de familia... (Entitat associativa).*
- *Ha de ser un espai suficientment flexible. Encara ara l'Administració, quan crea un servei, al cap de 20 anys segueix funcionant igual: la Biblioteca, la Casa Gran.... La nova política que ha de tenir la C. de les F. és que comenci amb uns tipus de serveis, però que es vagi evolucionant i vagi canviant. Si un servei o programa al cap d'un temps no funciona, que no costi "matar-lo" per fer-ne un de nou. Potser el 2009 la C. de les F. Sigui una cosa i el 2010 una altra... (Entitat de lleure).*

Per alguns participants la CF ja quedaria justificada encara que només suposés la reubicació i articulació dels Serveis Socials de la ciutat, com a centre d'atenció, d'orientació i d'acompanyament a les persones i les famílies

- *El que aportaria un valor afegit a la CF. és que hi hagués una presència forta dels Serveis Socials. Crec que els Serveis Socials estan bé ara, però si s'implantessin a la CF seria el seu lloc òptim... I penso que seria molt important que la CF tingués un punt d'atenció i d'acompanyament a les famílies... (Tècnic/a Supralocal).*

### **(3.3) Coordinació de diferents serveis, programes i activitats adreçades a les famílies i "una nova manera de fer" (coordinació i transversalitat gràcies al treball en xarxa),**

Hi ha consens entre Tècnics i tècniques locals sobre que un dels principals valors afegits de la CF podria ser actuar com element "aglutinador" i coordinador dels diferents serveis, programes, i activitats adreçades a les famílies de Gavà. Es vol que des d'aquest projecte s'engegui una "nova manera de fer", basada en el treball en xarxa i la transversalitat, no només entre els diferents serveis de l'administració local i supralocal, sinó entre aquests i les entitats i associacions de Gavà:

- *La CF, seria el primer servei que podria aixoplugar tot un conjunt de serveis. (Tècnic/a Local).*

- *La CF entenc que serà una nova “manera de fer”, una nova metodologia que es vol posar en marxa. (Tècnic/a Local).*
- *El valor afegit és aplegar els tècnics i les associacions per mirar de fer coses conjuntament. I que es faci un treball co-responsabilitzat. (Tècnic/a Local).*
- *El valor afegit és l'oportunitat de fer xarxa, tant a nivell intern, dins l'Ajuntament, com a nivell de població, o d'associacions... I d'equipaments: el punt clau que ha d'assumir la CF. a nivell d'equipaments és sumatori, però pot introduir noves formes de treballar en tot això, fent protagonistes a les persones, tant a nivell de possibilitats dins aquest espai, com a nivell de poder trobar els serveis que podrien esperar... (Tècnic/a Local).*
- *La CF. ofereix l'oportunitat de conèixer els serveis de què disposa la ciutat i la interrelació que podem tenir entre nosaltres mateixos. Fins ara hi ha hagut una mica de desconexió. (...). El valor afegit és facilitar la interconnexió, la interrelació de serveis, de manera que ens ajudi a millorar les propostes per fer front a les necessitats de la població. (Tècnic/a Local).*
- *Jo crec que la CF. ha de servir per això, no? Per trobar un espai de coordinació, i agilitzar i facilitar les relacions. Jo penso que això és importantíssim... (Tècnic/a Supralocal).*
- *Jo veig també que hauria de significar una manera diferent de treballar conjuntament les institucions públiques amb les entitats de Gavà. En una vessant no tant de dir “de tant en tant ens veiem i de tant en tant ja us pregunto com a administració que féu les entitats”, sinó molt més: es tracta de treballar cos a cos amb les entitats, i fins i tot que siguin les entitats les que donin la cara i gestionin les activitats entre elles, amb el suport de l'administració, però entre elles. I no només en l'equipament del C/ Sarrià, 6, sinó amb tots els equipaments públics que hi ha a la ciutat. Tot aquest procés d'un treball conjunt, més de corresponsabilitat, pot significar per a les administracions més flexibilitat i més obertura dels equipaments públics. (Entitat de Lleure).*
- *I més transversalitat: buscar mecanismes per aconseguir que els diferents recursos de les diferents entitats, idees, propostes o projectes, es trobin i es puguin utilitzar més fàcilment... (Entitat de Lleure).*
- *Seria interessant que hi hagués un marc on aglutinar tots els serveis. Per exemple, jo que sóc d'Educació Infantil, i quan arriben nous infants potser detectem algun problema evolutiu, fisiològic, neurològic... I probablement, el pediatre pel seu cantó també ho està esbrinant, i potser aquesta família també estan rebent atenció als Serveis Socials de l'Ajuntament. (Àmbit Educatiu).*

### ***(3.4.) Més participació ciutadana en un sentit ‘real’, reduint la burocràcia i les distàncies entre administració i ciutadans.***

Per molts dels participants la CF es veu com una oportunitat per afavorir processos de participació social a la vida del municipi, i, d'aquesta forma, estendre un nou concepte de ciutadania:

- *La manera que la gent senti la CF. com un espai seu és que el concepte de participació sigui real... hauria de ser alguna cosa més que un equipament de serveis per ser també un equipament de participació. (Tècnic/a Local).*
- *No es vol que la gent utilitzi els serveis i marxi sense més ... ( Tècnic/a Local).*
- *A la CF s'hauria d'evitar o lluitar contra la idea burocràtica que té la gent del funcionament dels serveis de l'Ajuntament... cal fer-ho de forma que s'inclogui a tothom, tant si pertany a alguna associació formal, com no formal. (Tècnic/a Local).*

### ***(3.5) Noves activitats formatives i de lleure al llarg del cicle de vida de les persones i famílies, afavorint les relacions intergeneracionals***

Diverses persones van considerar la possibilitat que la CF ofereixi activitats formatives que abracin de forma integrada totes les etapes de la vida:

- *A nivell més concret penso que el valor afegit de la CF seria una oferta d'educació al llarg de la vida, perquè ara tenim els recursos en aquest sentit però fragmentats... I també que es vulgui fer un model de referència del suport a les famílies, entenent la família des de tot el cicle vital, no només en el cas de famílies amb infants. (Tècnic/a Local).*

Des de l'àmbit del lleure es va valorar que la CF pogués servir com a “excusa” per redefinir i millorar els espais i les oportunitats de lleure a Gavà, tot recolzant noves iniciatives per part de la població:

- *La CF podria ser un espai per redefinir l'espai del lleure, on les AMPAs, els centres d'esplai, totes les persones que estan en el tema del temps extraescolar de l'infant, poguessin tenir un espai allà... No sé de quina manera, però que sigui un espai de referència. (Tècnic/a Local).*

Afavorir les relacions intergeneracionals va ser identificat en algun dels grups de discussió com un dels pilars bàsics de la CF:

- *Relacions intergeneracionals i treball en xarxa haurien de ser els dos punts bàsics de la Casa de les Famílies. No només entre els més grans i els més petits, sinó respecte a totes les edats. Per exemple, a la Casa Gran [dirigida a joves] hi ha només gent dels 15 als 35 anys. A la CF es podrien crear espais intergeneracionals, n'hi pot haver molts, uns més oberts, i d'altres més restringits al grup d'edat. No quedar-nos només amb l'avi que explica contes als nens... (Tècnic/a Local).*



Des del camp educatiu es manifesta que la CF podria assumir l'acollida escolar a les famílies nouvingudes, especialment les d'origen estranger, així com la transmissió d'informació sobre activitats extraescolars a la ciutat:

- *Jo ara estic pensant quan les famílies nouvingudes ens arriben a l'escola... Tu els pots donar informació sobre l'escola: com funcionem, el menjador, la línia pedagògica... Però penso que també cal informació de la oferta a Gavà fora de l'escola per les famílies, esplais, extraescolars a d'altres llocs... Potser també estaria bé acostar tota aquesta informació a les famílies. (Tècnic/a Supralocal).*

## 4. Propostes concretes d'espais i actuacions. Què hi hauria d'haver a la Casa de les Famílies?

*(4.1) “Un gran centre de recursos de tota mena” per les xarxes socials i per les associacions. Un punt d'informació.*

En diversos grups de discussió es va considerar vital la creació d'un centre de recursos al servei de la xarxa associativa de Gavà, com una eina que també permetria interrelacionar totes les entitats i aproximar entre sí els diferents barris:

- *Jo ho generalitzaria, i no només voldria que la CF fos un espai de referència per al lleure, i no només en infància i joventut, sinó que potser una de les coses que podria haver-hi és un Centre de recursos i de suport tant al teixit associatiu com a d'altres històries... I que també fos un centre de recursos per a altres serveis i altres equipaments, amb la idea que els diferents equipament puguin pivotar sobre la CF. Que la CF pugui dotar de recursos en el moment que sigui necessari a qualsevol centre de barri o altre tipus d'equipament. Sempre amb el concepte de xarxa ( Tècnic/a Local).*
- *Entonces, en la CF podría haber sala de coloquios, sala de reuniones, sala de actividades... (Entitat associativa).*

Un bon model per a la creació d'un possible centre de recursos per a la xarxa associativa podria ser el Centre de Recursos Pedagògics:

- *El Centre de Recursos Pedagògics a nivell educatiu és un bon model perquè combina ambdues modalitats: no només ofereix recursos de suport en el sentit material, sinó que coordina xarxes, coordina formació, etc. Es creen noves dinàmiques. El CRP transportat a la xarxa associativa pot ser una bona idea. (Tècnic/a Local).*

Van ser les entitats de l'àmbit associatiu les que van posar sobre la taula amb més insistència la proposta d'un punt d'informació en dos sentits: en primer lloc, per tal d'aplegar la informació relativa a tots els recursos disponibles per a les famílies de Gavà; en segon lloc, amb la finalitat de facilitar i incentivar l'intercanvi d'informació entre les diferents associacions del municipi, la qual cosa incrementaria les oportunitats de fer sinèrgies i endegar col·laboracions:

- *A nosotros nos dan información. Con esa información ¿qué hacemos? La llevamos a casa, la metemos en un cajón y se acabó. Estaría bien poder compartirla con el máximo de personas... (Entitat associativa).*
- *Para mí sería importante un espacio donde la gente se pueda informar exactamente de todo lo que se hace en Gavá. Un punto de información, que hubiera un asesor que informara a la gente de cualquier trámite burocrático, dónde tiene que ir, cómo se tiene que mover... Una persona más cercana que ayude a tramitar diversos temas... (Entitat associativa).*

**(4.2) Centre d'informació, recursos i formació per a pares, mares i altres familiars que tenen cura d'altres (en pràctiques de criaça, en salut materno infantil, intercanvi i autoajuda, acolliment de famílies persones nouvingudes, suport i acompanyament escolar de pares a fills, etc)**

Les mancances en serveis per a la conciliació familiar, endèmica de fet a tot Catalunya i a l'Estat, i la necessitat de molts pares i pares o de persones grans de compartir els sabers de la bona criaça i la cura fa considerar a algunes persones que la CF podria albergar, recursos i activitats específiques en aquests dos sentits. Algunes de les propostes es formulen en els següents termes:

- *Hace falta que haya más guarderías, más servicios para los padres que trabajan, que con el sueldo de los dos no les llega para pagar las hipotecas... Los abuelos tenemos que hacer ese pequeño sacrificio, que nos gusta mucho, pero no deja de ser un sacrificio para poder ayudarles... Y todo eso es lo que englobaría la CF. (Entitat associativa).*
- *Ayudas para los matrimonios jóvenes, que muchas veces no saben qué hacer con los niños, sólo tienen a sus padres... O también, cuando una persona mayor coge Alzheimer, cómo les atienden los hijos... (Entitat associativa).*
- *El nom "CF" em suggereix un espai on les famílies puguin anar a rebre informació o ajut de qualsevol tipus en relació a temes familiars... ja sigui sobre educació, suports de relació, de cultura... En general... (Tècnic/a Local).*
- *Hi hauria d'haver serveis de conciliació familiar, pensar una mica en sentit pràctic en què es pot ajudar les famílies a funcionar millor. Per exemple escola de pares, espais per a mares solteres, espais familiars, ludoteca ... Espais pensats per coses concretes. A Gavà, per exemple, no tenim una ludoteca municipal, hauria de ser ben pensada, que no fos un pàrking... (Tècnic/a Local).*

El centre de recursos per a les famílies de Gavà també hauria d'aportar formació, organització de xerrades, tallers, i assessorament específic per a famílies amb infants de 0-3 anys, com ara ja es fa a l'Espai Nadó:

- *Hi hauria d'haver un espai de formació en el sentit més ampli: a nivell de xerrades, de conferències, de tallers... Pensant una mica en sentit general: conferències d'experts sobre la família... Fer un programa de formació relacionada amb la família, coses que puguin passar només a la Casa de les Famílies. Per exemple, ara hi ha una crisi amb el tema del avis cangurs. Doncs estaria bé poder preparar un seguit de xerrades on ells es puguin resituar en el seu paper. (Tècnic/a Local).*
- *La CF. hauria de ser "l'enganxe" per poder treballar segons quins aspectes amb les famílies. Per exemple, hauria d'oferir atenció integral per a les famílies amb nadons 0-3 anys, assessorament en la criaça dels fills. Que puguin tenir el seu espai. Un suport de caràcter relacional, no assistencial. S'hauria de mirar la fórmula ... (Tècnic/a Local).*

Altres veus dubten de la idoneïtat d'un espai formatiu massa "institucionalitzat" i defensen la creació de canals més informals i lliures, on les famílies puguin expressar les seves necessitats de formació en un format d'intercanvi d'experiències:

- *Jo faria com un lloc de trobada, no? A mi m'ha agradat el tema de la formació, donar formació però no sé si cal organitzar-ho massa. Un espai de trobada, de compartir, que s'organitzin una mica ells..., i que les famílies diguin què necessiten a nivell de formació (Àmbit Educatiu).*

Des de la xarxa associativa es contemplà la possibilitat d'incloure un servei de caire més assistencial, adaptat a les famílies amb més problemes socioeconòmics o socials, en la línia dels serveis maternoinfantils:

- *Jo des del meu punt de vista, sí que veig que podria incloure algun servei per les famílies desestructurades que no saben què fer amb els nens, com cuidar-los, etc. Un lloc on puguin anar aquestes mares, que vingui una puericultura que els hi ensenyi a netejar el nen, a alimentar-lo, quan ha de dormir... (Entitat associativa).*

Des del món sanitari es va considerar que una bona opció per arrodonir un centre de recursos per a les famílies amb criatures seria una centralització dels serveis pediàtrics:

- *Una altra cosa, potser massa agosarada, seria pensar que els serveis mèdics per les famílies es podrien unificar. Els pediatres aquí a Gavà estan a dalt, i estan a baix, i pensar en un lloc on poguessin estar tots coordinats, o poguessin treballar millor... Això ja potser és demanar massa, no? (Tècnic/a Supralocal).*

Des dels camps educatiu i associatiu es va suggerir la inclusió d'un espai facilitador del suport escolar per a infants i pares o mares (a l'hora de realitzar els deures, etc.), tot comptant amb l'assessorament d'un/a professional. Es tractaria de grups de reforç escolar però també d'orientar als pares sobre com acompanyar l'aprenentatge escolar dels seus fills i filles:

- *També posaria espais de reforç escolar per als infants fins a l'ESO. Des de Serveis Socials ens envien nens que no van bé a l'escola perquè a casa tenen situacions molt difícils. Nosaltres tenim reforç on no només ensenyem els continguts de l'escola sinó que a més hi posem carinyo... I nosaltres cada vegada ens costa més trobar professors voluntaris... (Entitat associativa).*
- *El fet de poder donar aquest suport, de poder ajudar als fills quan acaben les classes, en les seves tasques escolars... Però no que deixin els nens allà, sinó que estiguin els pares amb ells, m'explico? Això és molt important. (Àmbit Educatiu).*

En diverses ocasions es va posar l'accent en la inclusió dins CF d'un apartat de recursos per millorar l'atenció a les famílies nouvingudes, i en especial les d'origen immigrant estranger:

- *Centralitzar els serveis per famílies immigrades, ja que actualment cada membre ha d'anar a un lloc diferent. Nosaltres ho veiem, famílies que arriben i,*

*per les beques del nen de l'escola han d'anar aquí a l'Ajuntament; per la mare que té 30 anys i vol aprendre català, s'ha de dirigir a un altre edifici, o a una altra persona en un altre horari; pels temes de buscar feina, a un altre lloc... I estaria bé poder centralitzar aquesta atenció.*(Entitat de Lleure)

- *Sería importante dentro de la CF un programa de integración para los nuevos llegados. Porque en las barriadas, en el barrio donde yo vivo, hay muchas personas magrebíes o latinoamericanas, que por el trabajo que tienen, tienen a los críos por las calles. La CF tendría que dedicar espacios para los niños, para suplir la atención que normalmente no cubren los espacios escolares... (Entitat associativa).*
- *Estaría bé que hi hagués un punt d'integració dels immigrants, i d'acollida a tothom nouvingut a la ciutat. (...). A la Biblioteca ja ho fan una mica, l'atenció al ciutadà, però estaria bé que la CF pogués complementar, que doni un plus, per facilitar l'accés als serveis: una atenció més personalitzada, més humana. (Entitat de Lleure)*

Com a darrer apunt, els serveis formatius per a les famílies haurien d'incloure, a parer dels representants de l'atenció sanitària, un apartat específic per a l'educació en temes de salut infantil:

- *I "bueno", si hi hagués un espai per l'educació sanitària, seria ideal, perquè clar, això facilitaria a les famílies ser autònomes sanitàriament, i no necessitar del metge o de la infermera en totes les situacions, sinó saber que hi ha situacions on poden tenir elements per resoldre-les(...). Hi ha coses que ja es fan també a les ABS: educació maternal, etc., però no sé també si aquestes coses tenen cabuda aquí, potser també seria una bona idea... Aquest tipus d'espai pot ser millor que una Àrea Bàsica, jo crec que seria idoni per a l'educació de les famílies. (Tècnic/a Supralocal).*

#### **(4.3) Centre de recursos específics per les entitats de lleure amb servei de préstec de lectures i materials audiovisuals**

- *Es podría integrar un espai de relacions d'entitats de lleure, entenent el lleure com a educació en el lleure. O un Centre de recursos per a les entitats de lleure, com un viver d'experiències. (...). La CF podría ser un espai per redefinir l'espai del lleure, amb les AMPAs, els centres d'esplai, totes les persones que estan en el tema extraescolar de l'infant. Que poguessin tenir un espai allà, no sé de quina manera, però que sigui un espai de referència. (Tècnic/a Local).*
- *Estaría bé tenir un espai que pogués fer préstecs de material: per exemple, una càmera de fotos, o una càmera de vídeo, o un portàtil... (Entitat de Lleure).*
- *Dues coses bàsicament: Equipaments i Banc de Recursos, facilitat en aconseguir espais i material: per exemple, poder utilitzar els patis de les escoles, disposar d'un equip de música, projector, etc... (Entitat de Lleure).*

#### ***(4.4) Promoció de lleure familiar o intergeneracional en espais de la CF o a l'aire lliure***

Propostes repetides giren a favor d'activitats d'oci a l'aire lliure organitzades amb i per a les famílies, amb la finalitat d'afavorir la sociabilitat i enfortir la cohesió social al municipi:

- *Hi podria haver un servei de sortides per a famílies, d'interrelació de tota la gent que pugui anar a la CF, buscant activitats a la natura, o activitats alternatives, a través d'excursions, etc. (Tècnic/a Local).*
- *El que podria oferir aquest espai serien activitats familiars, és a dir, desenvolupar espais on aquestes persones i famílies (immigrades o que vénen d'altres pobles o ciutats) , per aquest desarrelament que dèiem, se'ls faci més fàcil participar en sortides, activitats pels infants, per la gent gran o el que sigui... Activitats per a qui tingui la necessitat d'aquesta interrelació, per a que trobin on dirigir-se. (Àmbit Educatiu).*

Va ser recurrent a tots els grups la proposta d'espais i activitats de lleure intergeneracional, afavoridores de la trobada entre persones de diferents generacions amb suports professionals:

- *Seria una bona idea poder crear espais d'harmonia familiar, espais intergeneracionals on la mare que té un fill de dos anys pogués jugar amb el seu fill disposant de les orientacions dels professionals... (Tècnic/a Supralocal).*
- *Jo veig que el que falta a Gavà és un seguit d'activitats on pugui entrar un avi i un nét, un jove i una persona adulta que ja està treballant... Perquè tenim la Casa Gran, la Casa dels Avis, etc., però un lloc on es puguin relacionar entre ells no n'hi ha... Per exemple, fer activitats on puguin anar avis i néts... (Àmbit Educatiu).*
- *Los ancianos pueden encontrarse con los niños y contar cuentos, etc. Eso es lo que se hacía antiguamente... (Entitat associativa).*
- *Tendemos a separar las edades, y estaría bien poder programar cosas para hacer conjuntamente padres e hijos. Que no tenga que ir el niño de 12 años a un lugar y el padre a otro... Tampoco se me ocurre el qué... Por ejemplo, un curso de cocina, o algo que puedan hacer juntos... (Entitat de Lleure).*

Es proposa també una modalitat d'accions o programes en què els adults puguin realitzar alguna activitat mentre els infants juguen o s'entretenen en una altra sala o espai:

- *A mi m'agradaria un espai on els fills estiguin entretinguts, fent deures o esport o el que sigui, però que mentrestant els pares tinguessin l'oportunitat de fer alguna activitat per compte propi, bé amb les criatures o amb altres pares... Aprofitar el temps i no estar de "dama de companyia". (Tècnic/a Local).*

#### ***(4.5) Instal·lacions favorables a les relacions informals, pels preadolescents i també per tothom***

La importància atorgada a la possible funció de la CF, com a enfortidora de les relacions socials informals va portar a la proposta de diferents espais i serveis que podrien servir per a propiciar aquestes relacions:

- *Jo posaria un Bar, per tal de facilitar les relacions informals i aconseguir un espai acollidor. (Tècnic Local).*

Les entitats de lleure van demanar que es pogués encabir un espai destinat a les relacions informals dels nois i noies preadolescents d'11 a 16 anys, un espai que pogués ser autogestionat fins a cert punt:

- *Es podria cobrir el buit de lleure que hi ha per infants i adolescents entre 11 i 16 anys... Podria ser un espai per "estar-hi", no només per organitzar activitats... Un espai autogestionat... (Entitat de Lleure).*
- *Jo crec que la franja fins els 16 estaria bé que tinguessin un espai més vinculat a l'oci. El que més es reivindica és un espai per adolescents i joves, però per estar, com una alternativa al carrer o als espais d'oci mercantilitzat (Entitat de Lleure).*
- *Seria necessari un Espai de Joves per complementar, amb un espai més lúdic que el de la Casa Gran, que és més formal. Per poder dinamitzar, per exemple, un programa d'oci alternatiu nocturn. Això s'està fent en altres llocs, i està funcionant molt bé. (Entitat de Lleure).*

#### ***(4.6) Serveis formatius o de "formació permanent al llarg de la vida"***

Un dels recursos estrella que hauria d'oferir la CF, segons algunes de les persones dels grups, serien els formatius, entesos com a recursos per l'educació al llarg de la vida":

- *És important l'educació al llarg de la vida: que les persones que vagin allà puguin veure la globalitat de recursos que ofereix Gavà per a l'educació al llarg de la vida... que no vol dir que els serveis s'hagin de donar allà... Però sí que la CF ha de ser el referent... (Tècnic/a Local).*
- *Jo crec que estaria bé crear aules universitàries per la Gent Gran de Gavà, que quan una persona es jubili pugui seguir la seva formació... (Entitat associativa).*

Diverses persones van insistir en la formació en noves tecnologies, i en idiomes:

- *Com a professional, el que estic pensant jo ja es pot fer a la Casa Gran: activitats d'autoaprenentatge, sobre tot de noves tecnologies i d'idiomes; punts de reunió per als joves; Espai d'audiovisuals... Ho veig com una perllongació de la Casa Gran. (Entitat de Lleure).*

#### **(4.7) Banc del temps**

Una altra idea, sorgida en el grup d'entitats del món associatiu, va ser la creació a la CF d'un servei d'ajuda i cooperació comunitària, d'un format similar als Bancs dels Temps:

- *Luego también podría haber alguna ayuda cuando te encuentras con situaciones como, por ejemplo: yo estoy solo, y tengo que mover un mueble, ¿cómo lo hago para mover el mueble?* (Entitat associativa).

#### **(4.8) Espai de coordinació, reflexió i formació pels tècnics dels serveis socials.**

Un bon gruix de les aportacions sobre què hauria de contenir la CF, especialment entre els tècnics locals i supralocals, van anar adreçades a la creació de mecanismes i espais per millorar les coordinacions i el treball en xarxa:

- *Si els objectius són optimitzar els recursos per les famílies i facilitar les coordinacions, agilitzar els tràmits, per nosaltres seria important tenir un espai que ens coordinés millor amb tots els altres recursos relacionats directament amb la nostra tasca* (Tècnic Supralocal).
- *Jo penso que el més important és el que dèiem, la coordinació de serveis que potser no anirien a la CF però que podria ubicar un espai on fer les coordinacions. I jo penso també en els diferents Serveis Socials del municipi, amb qui nosaltres normalment ens coordinem de forma regular i fem reunions en un servei o altre, doncs que hi hagués un espai a la CF per poder-les fer...* (Tècnic Supralocal).
- *A mi el que em suggereix tot el que estem dient són espais de reflexió, de facilitar el pensament i l'intercanvi amb l'objectiu de posar sobre la taula el que ens preocupa en relació amb les famílies, en el nostre cas des de la nostra vessant de salut mental.* (Tècnic Supralocal).



## 5. Què podríeu aportar, entitats i professionals, a la Casa de les Famílies?

### (5.1) Transmissió d'experiència i saber fer

Les entitats de la ciutat i els professionals dels serveis es van mostrar disposats a oferir la seva experiència i saber fer, en forma d'assessorament i formació, bé a les famílies, o bé a d'altres entitats o serveis:

- *També podem oferir assessorament a d'altres professionals des de la vessant més clínica, estic pensant en les Àrees Bàsiques de Salut, els EAPs, els Serveis Socials, o fins i tot els serveis educatius, els centres escolars de Gavà... (Tècnic Supralocal).*
- *Ofreceríamos la experiencia en nuestra asociación, los conocimientos en el ámbito que cada uno tenemos. (Entitat associativa).*
- *En el nostre cas, d'una banda, saber fer, coneixement en el sentit de, si es vol fer alguna cosa amb infants i joves, nosaltres, com molts altres esplais, i també les AMPAs, tenim experiència del que pot funcionar, del que no, de com es fan bé les coses... Si es crea un espai per joves que no es creï "de la nada", sinó que s'escolti a les entitats que ja portem temps fent-ho i ho adaptem a l'espai o al que es vulgui fer amb les famílies. (Entitat de Lleure).*
- *I de vegades també aportar els recursos. Nosaltres tenim una ludoteca: a lo millor hi ha entitats que volen venir a la ludoteca a fer activitats un cop per setmana, o pares que volen llogar-la per fer aniversaris... No sé... Equipaments, recursos. (Entitats de Lleure).*
- *Por ejemplo, nuestra asociación de Gent Gran podría colaborar ayudando a otro tipo de asociaciones... Podría haber un espacio donde la gente mayor pueda colaborar con familias con personas dependientes... (Entitat associativa).*

### (5.2) Informació i difusió als usuaris de la CF d'activitats pròpies

Cal mencionar l'ofertament d'informació i difusió dels propis serveis i/o activitats per als usuaris de la CF, així com a la inversa, informació i difusió dels serveis i activitats de la CF a la població atesa pel servei o entitat:

- *Podemos aportar la información que se puede hacer llegar de cada una de las asociaciones. Cada asociación debería abrirse a la CF (Entitat associativa).*
- *Información entre las diferentes entidades, para ayudarse mutuamente. (Entitat associativa).*
- *En mi caso es que es tan específico... Simplemente en relación a la danza: Difusión de la danza mediante cursillos, audiovisuales, y actuaciones. Y colaboración con otras entidades... (Entitat de Lleure).*

### **(5.3) Formació i acompanyament a les famílies per part de tècnics i professionals**

Un tercer bloc d'aportacions vindria conformat per totes aquelles iniciatives de tall formatiu amb una orientació preventiva, procedents de persones tècniques i professionals:

- *Implicar-nos més directament en els plans de formació materno-infantil, i tota la tasca que fem de prevenció podria servir d'ajuda en les llars d'infants així com un complement en l'atenció pediàtrica. Això evitaria desplaçaments innecessaris i duplicacions en el seguiment de les famílies amb criatures que presenten alguna problemàtica. (Tècnic/a Supralocal).*
- *I per descomptat, podem oferir col·laboració en la formació o l'acompanyament a les famílies que tenen fills en edat escolar. (Tècnic/a Supralocal).*
- *Jo penso que també, la gent que ens dediquem a l'educació, el que podem aportar també és explicar... què fem i per què ho fem, i com ho fem. (...). Jo penso que a vegades també el coneixement que tenim nosaltres el podem extrapolar a molts altres àmbits. Hem d'anar en la direcció d'obrir les escoles i aprofitar els coneixements que tenim, perquè són vàlids per tothom. (Àmbit Educatiu).*
- *Des del CSMIJ podríem incidir, a més de la vessant assistencial, en la línia de les actuacions de prevenció que s'ha comentat abans, (...), la coordinació a la Casa de les Famílies podria facilitar com a mínim que alguns trastorns no s'aguditzessin. (Tècnic/a Supralocal).*

### **(5.4) Disposició per la coordinació i el treball en xarxa**

Un darrer tipus d'oferiments per part dels integrants dels diferents grups anaren en la direcció de col·laborar per millorar i optimitzar les coordinacions i el treball en xarxa:

- *La meva entitat pot aportar coordinació i difusió, podríem plantejar activitats plegats, podríem fer préstecs de documents per determinades activitats... No sé... (Entitat de Lleure).*
- *En el cas del meu servei, Pediatria, el que se m'acudeix també és, a banda d'ajudar en temes de formació, que també la podem oferir, és mirar de trobar canals per facilitar la coordinació amb la resta de serveis. (...), nosaltres podem col·laborar, dins la CF., en agilitzar les derivacions que ens fan arribar precisament des del Servei de Pediatria (Tècnic/a Supralocal).*

## **6. Paraules més repetides en relació a la Casa de les Famílies**

S'ha elaborat una anàlisi de les recurrències de les paraules utilitzades pels participants en les fitxes que van omplir individualment, al final de la sessió de treball, on se'ls demanava tres paraules de síntesi sobre: 1. Què podia aportar de nou la cas de les Famílies; 2. Serveis i espais a tenir en compte des de la seva mirada professional o associativa; 3. Serveis a tenir en compte des de la seva vida personal diària; 4. Aportacions que l'entitat o servei podia fer a la Casa de les Famílies; 5. Color, ambient i materials que els suggeria la Casa de les famílies.

### ***(6.1.) Sobre el valor afegit de la Casa de les Famílies***

#### ***Treball en xarxa i coordinació (20)***

*Treball en xarxa / coordinació/ co-responsabilitat / compartir / punt de trobada de tots els serveis d'atenció a la família /Integració de diferents equipaments / Centralització de serveis / Perspectiva globalitzadora / Integralitat/Organització*

#### ***Participació i diàleg (19)***

*Participació/ Espai cultural/ Nexa d'unió entre entitats culturals/ Relació social/Punt de trobada/ Obert a tothom/ Integrador/ Universal / Espai lúdic/ Activitats de lleure/ Espai per a conèixer les entitats*

#### ***Informació, formació, suport, orientació i nous serveis a les famílies (14)***

*Informació/ Suport/ Orientació/ Intergeneracionalitat/ Referent de l'educació a Gavà/ Reforç als pares amb fills discapacitats*

#### ***Proximitat (9)***

*Proximitat / Facilitat per accedir / Que la gent la senti seva / Facilitadora / Accessibilitat usuaris /Acollida / Facilitació*

#### ***Flexibilitat i adaptabilitat a les noves necessitats de les famílies (4)***

### ***(6.2) Propostes en perspectiva professional o associativa***

#### ***Espais formatius (14) .***

*Espai formatiu / Formació contínua / Programa formatiu / Ajuda als estudis / Reforç escolar / Punts d'autoaprenentatge / Reforç escolar i lúdic / Serveis educatius / Xerrades / Serveis educatius més accessibles a les famílies*

#### ***Serveis i espais de lleure (8)***

*Ludoteca / Centre de recursos de lleure / Espais de relació a nivell de lleure / Educació en el lleure / Préstec audiovisual / Activitats lúdiques / Serveis de l'esport / Biblioteca i espais de petits lectors*

***Punt de trobada, espais d'intercanvi intergeneracional (8)***

*Espai o servei “punt de trobada” / Espai d'intercanvi entre diferents actors (serveis, entitats, famílies) / Espai d'intercanvis intergeneracional / Suport global als canvis del cicle vital de la família*

***Serveis de suport a la criança (6)***

*Suport a la criança dels fills/Grups de pares / Espais Familiars / Primera detecció a la petita infància /Servei maternoinfantil / Assessorament directe a les famílies*

***Centre de recursos (4)***

*Recursos compartits i en xarxa per a tota la ciutat / Centre de recursos / Espais específics (ludoteca, espai infanto-familiar, sala d'exposicions...)*

***Punt d'Informació (4)***

*Servei per agilitzar les gestions administratives de les famílies / Atenció a les famílies en els aspectes burocràtics*

***Espais d'escolta i assessorament (4)***

*Punts d'atenció / Serveis de Salut mental infantil i juvenil: CDIAP, EAP*

***Espais per joves (4)***

*Punt de reunió de joves / Espai per a joves / Oci lúdic nocturn per a joves / Centre Obert –per tots els nens/es*

***Espais de coordinació (3)***

***(6.3) Propostes en perspectiva de la vida diària personal***

***Espais de joc, lúdics, tant per a criatures com per a adults (5)***

*Conciliació en el lleure*

***Espais de xarxa, de convivència i intercanvi. (4)***

***Espais i activitats de formació (4)***

*Espais de formació al llarg de la vida / Espais de consulta / La formació / Assessorament familiar / Centre de recursos*

***Espais de sociabilitat i ajuda mútua entre famílies (3)***

*Espais de trobada pares/mares, i joves / Espais de Trobada / Grups de pares i mares parlant de l'educació.*

#### **(6.4) El teu servei o entitat que podria fer per a la Casa de les Famílies**

##### **Experiència i saber fer (15)**

*Experiència / Saber fer / Coneixements / Assessorament i orientació / Suport en la vessant assistencial / Suport en l'optimització de recursos*

##### **Col·laboració (9)**

*Col·laboració / Col·laboració en aspectes organitzatius i de coordinació / Realització d'activitats conjuntes*

##### **Col·laboració en formació (6)**

*Formació a les famílies / Participació en espais de formació / Col·laboració en formació / Ajuda en formació sanitària / Proveir professionals per a la realització de tallers i xerrades / Activitats i serveis de prevenció*

##### **Oferiments materials (6)**

*Préstec de documents / Espais per fer activitats / Difusió i intercanvi d'informació /*

##### **Participació (2)**

#### **(6.5) La imatge física de la Casa de les famílies. Com us la imagineu?**

##### **Colors**

*Colors freds: Blanc (2) ; Blau / Blau cel (2) ; Verd (2)*

*Colors càlids: Groc (2); Crema (2) ; Vermell; Taronja; Rosa;*

*Varis: Color clar; Acolorida*

##### **Ambient**

##### **Acollidor (23)**

*Acollidora / Oberta / Propera Clima càlid / Càlida / Poc institucional / Ambient "familiar" / Inclusiva / Clima acollidor / Accessible / Ambient de confiança*

##### **Llum natural (5)**

*Llum natural / Molta il·luminació / Espais diàfans/ espais transparents*

##### **Espai dinamitzador (4)**

*Dinamitzador d'activitats i relacions / Agilitzador de tràmits i informacions.*

*Espais amplis, polifuncionals, polièdrics*

*Ambient de Llibertat, Creatiu, Modern*

*Ambient Divertit, Alegre, Agradable*

*Ambient Concorregut, Participatiu, Sense barreres*

**Materials**

*Fusta (2) ; Materials tous*

## 7. Les aportacions finals de les persones participants en la sessió de retorn dels resultats de la consulta

El retorn de resultats es va realitzar el dia 5 de novembre a la sala pública annexa a la Biblioteca Municipal, entre les 12:30 i les 14:00 hores. La convocatòria es va dirigir a totes les persones que havien participat però també a les que havien estat convocades però que per problemes d'agenda no ho havien pogut fer. La invitació s'estenia, també, a aquelles persones que les entitats consideressin que la sessió de retorn els podia interessar.

Van assistir-hi, finalment, unes 25 persones de les quals la gran majoria havien participat en els grups de discussió.

Les investigadores de l'Institut d'Infància i Món Urbà (CIIMU) van presentar els resultats amb una projecció visual en *power point* on s'hi ressaltaven les aportacions concretes de cada grup de discussió a les diferents dimensions de la consulta. El *power point* forma part dels annexes a aquest document.

Les intervencions van ser, en general, molt constructives i en la línia de reconèixer la consulta com un bon instrument per escoltar i implicar a la ciutadania en projectes municipals. En concret es poden assenyalar les següents:

1. Quan es parla de Serveis Socials en general s'ha de significar que no hi ha només els serveis municipals sinó també els supramunicipals. Caldria pensar una referència més inclusiva.
2. Una professional dels CDIAP (Centre de Desenvolupament i Atenció Precoç) troba a faltar –en l'exposició oral de resultats– més cites de les aportacions dels i les tècnics locals i supralocals. La directora de la recerca comenta que ha estat una opció conscient per a la presentació oral motivada per la necessitat de donar veu i protagonisme a les entitats que se senten més allunyades del projecte de la Casa de les Famílies per no haver-hi estat implicades des d'un inici. En canvi, els tècnics i tècniques ja gaudien de més informació d'entrada, abans de participar als grups de discussió. Es tractava de compensar les veus més informades, amb les veus dels possibles beneficiaris directes. En tot cas, en l'informe escrit s'hi inclouen totes les cites rellevants de tots els grups de discussió per a cadascun dels temes tractats.
3. Es pregunta, per part d'un representant de la Gent Gran si a la Casa de les Famílies hi entrarà "tot". Després de varies intervencions apareixen tres idees: (a) quan es parla de famílies s'intenta fer-ho en el seu sentit més ampli. Es tracta de veure les persones a la seva vida quotidiana i relacionades amb les sexes xarxes. La família n'és una de molt important. Els ciutadans i ciutadanes no vivim aïllats sinó en xarxes i comunitats. (b) La CF vol facilitar l'escolta, el servei i la creació de xarxes entre associacions de la ciutat, no pas substituir-les. (c) Segurament el projecte anirà creixent de mica en mica a partir d'unes decisions de partida sobre "què hi ha d'haver", decisions que haurà de prendre l'Ajuntament després de la consulta.

4. Una persona de les entitats de lleure es mostra molt complaguda amb el retorn de resultats ja que al seu parer és la primera vegada a la ciutat que es fa un retorn mitjançant una reunió de participació i validació. Comenta que les incerteses sobre el projecte els ajudaran a ser més creatius. Voldria disposar d'una còpia de l'informe escrit per poder-la oferir a consulta a les persones de la seva entitat.
5. Per part de l'Ajuntament (Rosa Maria Alemany) es comenta que es continuarà escoltant a la ciutadania. Es pot pensar en fer un retorn més complet a les entitats, potser mitjançant algun tipus de resum o fulletó que recollís les principals idees aportades. També informa que el procés de discussió del projecte dins l'Ajuntament ha portat, a hores d'ara, a denominar-lo CENTRE DE RECURSOS PER A LES FAMÍLIES.
6. Es comenta, finalment, que els arquitectes tinguin en compte les propostes i suggeriments sobre com hauria de ser el centre de recursos en els seus aspectes més visibles o materials.



## Conclusions

El procés de consulta sobre el disseny final del *Centre de Recursos per a les Famílies* ha permès recollir una gran quantitat d'idees i propostes que s'han ordenat i sistematitzat en els diferents apartats d'aquest informe. No considerem oportú fer-ne ara una síntesi perquè pensem que val la pena fer-ne la seva lectura directa i amarar-se del to i expressions dels participants. En tot cas, en el *power point* que s'adjunta ja s'hi presenta una selecció de les propostes e idees a destacar.

Cal dir que s'han detectat algunes resistències i/o desconfiança per part de la ciutadania. La primera i més comuna sensació de desconcert venia provocada pel desconeixement que tenen algunes persones participants dels objectius concrets que l'Ajuntament vol aconseguir amb la Casa de les Famílies, així com dels continguts i serveis concrets que l'han de conformar. Aquest desconcert apareix més, a l'inici dels grups de discussió, en els grups d'entitats (C1, C2, C3), menys en el grup de Tècnics supralocals (B) i molt poc entre els Tècnics i tècniques de l'Administració Local.

El major desconcert de les entitats es pot interpretar: (a) com a queixa de la manca d'informació prèvia "concreta" ; (b) com a sensació de que la informació prèvia ha estat massa minsa; (c) com expressió de sorpresa davant d'una mena de "consulta" a la que no s'està acostumat o acostumada.

És a dir, per part de les entitats s'esperava la presentació d'un projecte municipal més tancat i definit per poder opinar, no pas per participar en el seu disseny. És interessant reflexionar sobre aquesta darrera qüestió perquè palesa la necessitat de desenvolupar una nova cultura de la participació ciutadana que vagi molt més enllà dels mètodes de consulta i participació convencionals en clau d'aportar un SI o un NO (referèndum; votacions electorals. És obvi que aquest no és una problemàtica exclusiva de Gavà sinó que forma part dels reptes que planteja l'aprofundiment de la democràcia. En tot cas la participació de la ciutadania a escala local és el primer esglaó per desenvolupar una nova cultura política de la participació i la governança democràtica.

En l'experiència d'aquesta consulta ha quedat clar que la ciutadania pot i vol participar en la "construcció progressiva d'un projecte col·lectiu" quan l'afecta de manera directa. Pot fer aportacions substancials per l'èxit d'un projecte. Ara es tracta de no abandonar aquesta línia de treball. Quan la conductora dels grups explica que *La casa de les Famílies* [ara *Centre de Recursos per les famílies*] és un projecte "en construcció", liderat per l'Ajuntament però que no està tancat i que, justament per això, se'ls demana la seva opinió, les actituds de resistència passen a ser de col·laboració. Sobretot gràcies a d'altres intervencions de persones del grup de discussió que mostren una major confiança, ja sigui cap el projecte ja sigui cap a l'intercanvi positiu que es pot produir en el debat de grup entre ciutadans i ciutadanes.

L'experiència de consulta ha estat altament positiva, tal com ho demostra aquest informe. Cal continuar, però, el cercle virtuós: INFORMACIÓ+ DEBAT +RETORN + INFORMACIÓ PÚBLICA....