

08  
NOVEMBRE

## treball de carrer manual internacional

pràctiques, mètodes i eines extrets de guide to international street work (2009)  
de la xarxa internacional d'educadors socials de carrer.

2008

La Red Internacional de Trabajadores Sociales de Calle y Dynamo International.  
Con el apoyo del programa PROGRESS, Comisión Europea y la Dirección General de la Cooperación al Desarrollo de Bélgica.



**Dynamo International**

Rue de l'Etoile, 22

1180 Brussel-les

☎: +32 2 378 44 22

☎: +32 2 378 44 21

Correu electrònic: [dynamo-int@travail-de-rue.net](mailto:dynamo-int@travail-de-rue.net)

Lloc web: [www.dynamoweb.be](http://www.dynamoweb.be)

---

# **Treball de carrer**

## **Manual internacional**

**Pràctiques, mètodes i eines extrets de**  
***Guide to International Street Work* (2009) de la Xarxa Internacional**  
**d'Educadors Socials de Carrer.**

---

## Introducció

Les primeres trobades de la Xarxa Internacional d'Educadors de Carrer van tenir lloc a Brussel·les l'any 2000. Aquest manual es basa en la completa metodologia del treball de carrer (*Guide to International Street Work*) que la xarxa va publicar l'any 2009 amb el suport d'educadors de carrer de més de 30 països.

L'objectiu del treball de carrer consisteix a protegir les persones més vulnerables (majoritàriament joves) i donar-los els mitjans perquè es protegeixin elles mateixes. El repte de l'educador de carrer és treballar amb els infants, el jovent i les persones adultes que viuen en condicions difícils i que pateixen diverses formes d'exclusió.

Per a ells, l'educador de carrer és la **primera i la darrera baula** de la cadena de formació i d'assistència social. L'educador és allà quan tota la resta ha fracassat.

El treball social de carrer encoratja les persones amb les quals treballem a tenir un rol protagonista en tot allò que es produeix en cada fase. Aquest enfocament construeix gradualment una relació basada en la confiança, la qual cosa contribueix a trencar el silenci i ens permet d'oferir un suport constant.

Tant si es tracta d'un infant com d'un jove o d'una persona adulta, la nostra feina consisteix a acompanyar-los, la qual cosa significa enfortir la seva **autoestima**, ajudar-los a desenvolupar les **habilitats personals** independentment del grau d'exclusió que pateixin i fer possible que **participin a la vida social**.

No hi ha un model establert de treball de carrer. Les directrius següents, però, ajudaran els educadors de carrer d'arreu del món a **idear i desenvolupar les seves pròpies pràctiques**.

Aquestes directrius reflecteixen el compromís de la xarxa amb uns **valors ètics sòlids**: tolerància amb els sectors més marginats de la població i respecte pels seus drets fonamentals.

## Començar el treball de carrer

El treball de carrer segueix una seqüència de passos similars arreu del món. Això sí, cal recordar que aquest procés no és lineal. Els passos que descrivim en aquest manual de vegades se superposen i s'alimenten mútuament.

Val la pena dedicar temps i energia a les primeres fases, ja que això ajudarà l'educador de carrer a integrar-se bé en l'entorn en què hagi de treballar i a establir la base per a les fases posteriors.

El **primer pas** consisteix a **estudiar l'entorn** des d'un punt de vista **teòric** (el context històric, social i cultural) i **pràctic** (anant a trobar les persones).

El **segon pas** passa per estar **present** en el terreny del jovent o de les persones en qüestió. Se'ls **observa** sense intervenir-hi necessàriament. Cal fer aquesta tasca d'observació regularment per tal que es vagin familiaritzant amb l'educador.

### **Com es detecta el jovent?**

*L'equip ha d'identificar les cares, els estils, els caràcters... als parcs, al davant de les botigues, a l'estació de tren, etc.*

*Com que aquests joves es desplacen sovint, l'equip ha d'exercitar la memòria constantment. Aquesta actitud professional només es pot assolir amb desplaçaments freqüents, amb un equip fort i compartint les observacions recollides.*

Fragment extret d'*Etat Des Lieux Centre Ville*, CODASE France.

El **tercer pas** és **identificar-se**: es tracta de presentar-se i explicar la tasca que s'hi duu a terme. Aquesta fase és el moment de començar a negociar el rol de l'educador de carrer entre ells.

*Blaise no era a casa. Vaig tornar al mercat i hi vaig trobar els seus amics. M'hi vaig quedar una estona xerrant i jugant amb ells. No va ser fins passada una bona estona que van acceptar d'ensenyar-me el lloc on dormia: darrere dels lavabos de l'estació de tren, un lloc on ningú no hauria anat a buscar-lo mai.*

Taller d'educadors de carrer a Togo

El **quart pas** consisteix a formar uns vincles amb les persones amb què treballem per tal d'acostar-nos-hi i oferir-los el nostre suport.

*La fase d'observació ens va ajudar a comprovar que els infants viuen en condicions deplorables, que amb prou feines aconsegueixen aliments i que pateixen greus amenaces, insults i repressió de la població local. Són impressionants, molt forts i tenen els seus propis codis. Ara ens enfrontem al repte de guanyar-nos la seva confiança.*

Taller d'educadors de carrer a Burkina Faso

El procés des del primer contacte fins a guanyar-se la confiança d'algú és gradual; primerament el tracte serà suspicax, però després la relació es basarà en la confiança. Arriba un moment que es traspasa una mena de llindar, és a dir, es produeix un fet que indica que comencen a confiar en l'educador. A partir d'aquest punt, resultarà més senzill acostar-se al jovent i a d'altres persones que necessiten suport.

*En el moment que el venedor de tabac del barri em diu que aquest noi ha començat a preguntar-li per mi ("què fa aquest home aquí?", "no fa res de dolent, oi?"), m'adono que hi ha hagut un salt endavant.*

Taller d'educadors de carrer al Vietnam

**La cinquena fase és la de suport i d'intervenció.** Es poden crear espais d'interacció amb gent jove, tant en grups com de manera individual, que poden portar paulatinament a actuacions dins la comunitat amb negociacions entre les persones objecte de suport i els altres actors (comerciants, autoritats locals, etc.).

*Els equips de treball de carrer ofereixen un servei d'educació informal als infants de Katmandú que viuen i treballen al carrer. D'aquesta manera tenen l'oportunitat de participar en activitats de socialització i de formació: jocs, esports, educació bàsica, cultura, conscienciació sobre els riscos de la vida al carrer, salut, sida, drogues, higiene bàsica i cures mèdiques.*

*Els equips mòbils s'encarreguen de millorar la relació amb els comerciants del barri, els propietaris, la policia i altres organitzacions de suport perquè hi participin i comprenguin que els nens del carrer formen part de la societat. Actualment, molts d'ells coneixen els nens que viuen a la zona i els tracten amb respecte, de la mateixa manera que els nens els respecten a ells i les seves propietats.*

Taller d'educadors de carrer al Nepal

Aquestes cinc fases formen un cercle que mai no s'acaba; el procés torna a començar en el moment que es troben altres joves o persones que necessiten suport.

## On i quan comença el treball de carrer

La figura de l'educador de carrer és **reconeguda** com un punt de referència, de manera que la **continuitat** és important. Quan un educador marxa, cal que presenti el nou educador de carrer al jovent de la zona. Aquesta "transferència de confiança" és vital i pot requerir mesos. Els educadors que comencen a treballar en un lloc nou han de mirar d'obtenir el màxim d'informació possible dels educadors que hi treballaven prèviament.

*Dave creu que la bona feina que han fet els seus antecessors li ha facilitat la integració al barri. Això no obstant, els seus nous companys l'han deixat fer tot sol des del principi. Durant aquest temps ha vist moltes coses i també s'ha deixat veure, la qual cosa permet que es comenci a parlar d'ell al barri.*

Taller d'educadors de carrer al Quebec

L'aliat principal de l'educador acostuma a ser l'esfera política (les autoritats locals, etc.). Cal parlar amb les institucions sobre les necessitats i les aspiracions de les persones amb les quals es treballa. Aquests objectius acostumen a ser més fàcils d'assolir del que es pot pensar, i les autoritats locals i els altres actors ajudaran a trobar solucions duradores.

Ara bé, la institució que dóna suport als educadors de carrer ha de respectar els principis de **confidencialitat**, especialment el **secret professional**. Si l'educador de carrer revela informació que li ha estat donada confidencialment pot posar en greu perill la relació de **confiança** que tant de temps li ha costat de construir.

### Inversió en el carrer

El treball de carrer implica **proximitat física** amb les persones amb què treballa l'educador, és a dir, un seguiment i una adaptació a les seves vides. No es tracta d'obligar ningú a viure segons els marcs formals, sinó d'actuar de manera no intrusiva, compartint el temps i l'espai, per arribar a una inclusió gradual.

*Stéphanie va començar a anar al metro i a les escoles en diferents moments del dia. De seguida es va sentir inclosa perquè ja coneixia molts joves, que la van ajudar a entrar en contacte amb els grups. Es va dedicar a passejar i a llegir al parc perquè la gent la veiés i es preguntés què hi feia.*

Taller d'educadors de carrer al Quebec

Els educadors de carrer poden arribar a treballar en diferents entorns, des de platges fins a centres comercials, des de bars fins a mercats, des de cabanyes al bosc fins a estacions de tren i des de carrerons fins al centre de la ciutat. Cada entorn de carrer té les seves particularitats: no és el mateix un parc on hi ha prostitutes joves que passen lliurement que un bar on els joves dormen per terra. Cada entorn té els seus propis codis de conducta, que cal respectar.

*Quan vull treballar en un nou entorn, em preparo des d'un punt de vista físic i mental, el que comporta treballar el meu comportament i la meva actitud. Miro de controlar la tensió interna i comprovo tots els aspectes de la meva aparença i de la manera com m'expresso per tal de no crear una distància massa gran amb el jovent.*

Taller d'educadors de carrer al Vietnam

Durant aquesta fase d'integració en què l'actuació es limita a passejar i observar, és habitual sentir-se culpable de rebre un sou per fer una feina que sembla inexistent; l'educador de carrer pot pensar que ha d'estar ocupat i obtenir resultats. Tanmateix, s'ha de tenir en compte que el treball de carrer requereix molt de temps i que cal conèixer el terreny i les persones que hi viuen per poder optimitzar-ne tot el potencial. La informació obtinguda de l'entorn de ben segur que serà útil posteriorment.

Aquesta fase d'integració implica també una **adaptació cultural** al codis, al llenguatge, als valors, a la dinàmica i als conflictes i a les incidències que sorgeixen, però sense emetre'n cap judici.

*A l'Àfrica, l'honor i la dignitat de la família sovint passen per davant del benestar dels infants. Comprendre aquesta realitat significa mirar de conciliar la protecció dels drets dels infants i trobar estratègies que permetin d'avançar sense molestar ningú. Com a tot arreu, la família no és només un aspecte del problema, sinó també una part de la solució. Cal tornar a crear espais de paraula i de diàleg perquè no es torni a reproduir la violència que es percep en les seves agudes manifestacions...*

Taller d'educadors de carrer al Senegal

L'educador de carrer ha de mostrar-se alhora **solidari** però **diferent** de les persones amb les quals treballa; no ha d'intentar integrar-se imitant-ne els hàbits, els costums i els comportaments.

Cal tenir en compte el rerefons de cada situació i el context cultural, social, polític i econòmic. D'aquesta manera, basant les decisions en la tasca d'observació, més que no pas en pressupòsits, és com es poden decidir les actuacions.

*Quan parlem de cultures diferents, ens referim també a cultures del carrer, cultures de la gent jove i cultures urbanes, forjades a les ciutats i als suburbis.*

Taller d'educadors de carrer a Espanya i al País Basc

*Demano a tots els nens exsoldats que cantin una cançó del seu poble i que ens ensenyin alguns passos de ball. Que facin dibuixos, també. D'aquesta manera, els nens comencen a donar-nos les referències tradicionals dels seus pobles i aleshores podem mirar de buscar-ne les famílies.*

A mesura que **coneix el terreny**, l'educador de carrer comparteix amb la gent les seves lluites i rutines quotidianes, la qual cosa contribueix a crear un conjunt d'experiències compartides sobre les quals es basaran els projectes de futur.

*Després d'haver-me deixat veure per la zona, haver gosat acostar-me a un grup i haver sentit el menyspreu, després d'un llarg procés per conèixer el terreny tant físicament com emocionalment, sorgeixen les primeres sol·licitacions: algú que s'espera que hi passi passejant per poder abordar-me.*

Taller d'educadors de carrer a Espanya i al País Basc

*El fet de compartir les realitats de la vida, un àpat de restes de menjar, un partit de futbol, una discussió de grup... tot això mou a la solidaritat i la confiança; comprenem alguns dels seus pensaments, alegries o patiments, els seus sentiments de rebel·lia o resistència. Aquestes experiències ens ajuden a tenir reaccions adequades al context, adaptades a aquests joves.*

Taller d'educadors de carrer al Vietnam

## Cicles del treball de carrer

Els educadors de carrer s'han d'adaptar als canvis sobtats que es poden produir en els estils de vida de les persones del carrer. L'**horari** s'ha de modificar constantment. Tot i que la seva presència pot ser necessària en un lloc determinat a una hora en concret, la realitat de les persones amb què treballa implica que l'educador ha d'adaptar els seus plans, fins i tot diverses vegades, per tal de romandre disponible.

*Dos equips (de dues persones per equip, una que parla grec i l'altra que parla albanès) treballen en dues àrees diferents cada dia, en hores diferents, per observar el fenomen de l'explotació infantil de dia i de nit. Comprovem que hi ha grups d'edats diferents en funció de l'hora: de dia els més joves pidolen i venen coses, mentre que de nit els més grans treballen venent flors o tocant música davant de les discoteques i els restaurants.*

Taller d'educadors de carrer a Grècia

Cal replantejar-se regularment les hores que es dediquen sobre el terreny i ajustar-les per poder conèixer diferents persones i adaptar-se al canvis que es produeixen a les seves vides. L'educador de carrer no ha de perdre el contacte amb la realitat i alhora ha de vigilar per no seguir un ritme esgotador.



A mesura que passa el temps, els educadors de carrer sovint constaten que les reunions i les altres exigències de la seva feina els resten temps per dedicar al carrer. Vegem uns punts que poden ajudar en aquest sentit:

- Cal assolir un equilibri entre aquestes sol·licitacions i la presència permanent al carrer. S'han de **reservar dies a l'agenda** per fer tasques de carrer.
- Aquesta **presència en el terreny** és molt important, especialment en el cas dels adolescents.
- És necessari dedicar prou temps al carrer per tal de poder arribar a les **persones que no van cap a l'educador**. Aquestes persones són l'objectiu principal del treball de carrer.
- L'educador s'ha de centrar en la pròpia **disponibilitat i accessibilitat**.
- Idealment, cal mantenir uns **dies, uns llocs i unes hores específics** de treball al carrer, perquè l'educador sàpiga on i quan pot trobar certes persones i perquè aquestes sàpiguen on i quan poden trobar l'educador.

### **Passejar, una estratègia clau del treball de carrer**

A mesura que l'educador avança en el llarg procés d'integració, comença a comprendre la vida al carrer, el seu ambient, els seus ritmes i les relacions que s'hi estableixen. Dedicar el temps necessari per passejar, és a dir, per "no fer res", ajudarà l'educador a formar subtilment el seu rol i a esdevenir accessible sense imposar la seva funció.

*Em vaig acostar a en Rocky, un nen de 8 anys, oferint-li un refresc i una mica de menjar perquè tenia molta gana. Després de trobar-nos diverses vegades, em va acabar explicant la seva situació d'una manera molt sincera. La seva mare havia marxat a Angola quan ell tenia 4 anys, quan va morir el seu pare. No hi havia ningú que s'ocupés de les seves necessitats: escolarització, roba, menjar, etc. Un cop vaig obtenir informació sobre la seva família, vaig contactar amb el seu avi. N'hi va haver prou amb una única trobada entre en Rocky i el seu avi per aconseguir un retrobament feliç. Actualment en Rocky porta una vida normal.*

Taller d'educadors de carrer a la República Democràtica del Congo

La tècnica de saber com "no fer res" pot ser clau per al treball de carrer.

*Un dels trucs de l'educador de carrer per sentir-se a gust en els llocs que freqüenta el seu públic objectiu consisteix a arribar una mica abans i fer alguna cosa, com ara llegir el diari. Es pot aprendre molt amb el treball de carrer!*

Taller d'educadors de carrer al Quebec

Pel que fa a la seva feina, l'educador de carrer no pot planejar cada detall des del principi, però ha de treballar de manera **pertinent** i **eficient**. Vegem uns consells que poden ajudar en aquest sentit:

- Recordar que els projectes, fins i tots els programes de treball de carrer “de sèrie”, han de ser **flexibles**.
- Ser **creatiu** i **adaptar** els programes segons les necessitats.
- **Observar, analitzar** i **implicar-se** amb els altres.
- Recordar que la **qualitat** d'aquest procés és més important que els resultats.
- **Comprometre's** a ser receptiu amb tot allò on condueixi la situació, ja sigui gràcies o per culpa de la feina.

### **Fer-se conèixer en el terreny i consolidar els contactes**

Amb el temps, l'educador de carrer acaba sent part de l'entorn i disponible per a tothom que en necessiti el suport. A través de les xarxes que formen, els educadors poden restablir el concepte bàsic de solidaritat i contribuir al benestar social del barri.

Al Quebec, el concepte de “pilar” es refereix a les persones amb les quals l'educador de carrer manté una sòlida relació i que poden ajudar-lo a integrar-se. En altres països se'ls anomena “mediadors”, “contactes”, “socis”, “persones clau”, etc.

*Cal establir vincles amb terceres persones que comparteixen el mateix espai o que viuen a prop del jovent del carrer, com ara el propietari d'un hotel o bar concorregut, el venedor de cigarrets del barri, etc.*

Taller d'educadors de carrer al Vietnam

Cal que l'educador de carrer tingui ben clara la seva missió i la faci saber a les persones de l'entorn.

És habitual que se li demani “I tu què fas?”.

- La **resposta probablement serà diferent**, en funció de qui faci la pregunta.
- Cal explicar per què es **fan contactes i es mantenen vincles amb els joves i els adults**.
- Es poden donar exemples, però sense posar en perill la **confidencialitat**.
- L'educador pot explicar la relació que té amb l'**organisme que l'ha contractat** i amb les **altres institucions**, com ara la policia.

Massa sovint es demana als educadors de carrer que resolguin conflictes de seguretat i “problemes” socials. Els polítics tendeixen a confondre la funció dels educadors de carrer amb la d'altres professionals. A tall d'exemple, de vegades demanen a la policia que s'encarregui de dur a terme activitats socials, alhora que esperen que els educadors de carrer ajudin a restablir l'ordre públic.

Els joves i altres persones que pateixen dificultats necessiten establir unes relacions constructives amb la llei: tenir clar quin és el rol de la policia i el dels educadors i en què es diferencien.

L'educador de carrer pot constituir l'única persona que respecta la llei amb qui els joves poden mantenir un vincle lliure i estable, i sovint el posen a **prova** per veure'n

la reacció. L'educador ha de reaccionar de tal manera que es presenti com un adult **amb credibilitat** i com a **referent**.

*Una manera de posar a prova consistia a veure la reacció de l'educador de carrer davant d'algú a qui se li notava una navalla sota la roba.*

Taller d'educadors de carrer al Quebec

El treball de carrer és una tasca socioeducativa amb persones en situació d'exclusió social que es duu a terme en el seu propi entorn, la qual cosa significa que la feina de l'educador de carrer es desenvolupa en una xarxa de reptes en què intervenen diferents actors, com ara:

- els joves i adults en qüestió;
- altres persones que viuen a la zona;
- els professionals socials que hi treballen;
- les autoritats locals.

L'equip d'educadors de carrer haurà de negociar el seu rol dins d'aquesta xarxa, la qual cosa suposa descriure les característiques d'aquesta tasca educativa i informal (de la qual el treball de carrer és una part fonamental). Els termes que utilitzen, com ara "educació en la comunitat", "presència social" i "treball de proximitat", sovint no reflecteixen els elements particulars i únics del treball de carrer, per la qual cosa cal explicar detalladament la feina que es duu a terme.

Algunes institucions volen que els educadors de carrer esdevinguin col·laboradors fins i tot abans de conèixer els sectors de població amb què treballaran. Cal recordar, però, que el primer pas que cal fer és establir una relació sòlida basada en la confiança amb les persones del carrer.

## Les facetes del treball de carrer

Hi ha **tres tipus d'actuacions**:

- **Treball individual**
- **Treball col·lectiu**
- **Treball de comunitat i treball amb organitzacions**

El treball de carrer es desenvolupa **fent ús de les potencialitats** d'una situació determinada; **les metes i els objectius** són secundaris.

L'educador social no ha d'imposar **la seva pròpia solució**, sinó que haurà d'esperar que els elements necessaris convergeixin per poder **acompanyar** així un procés que haurà esdevingut inevitable.

Es tracta d'un procés que no es pot separar del **context** i de l'**entorn**. L'educador de carrer s'ha de basar en les circumstàncies de la situació i no imposar una solució predefinida.

Alguns treballadors ofereixen tiquets d'àpats, material esportiu, entrades d'espectacles, targetes de transport públic o aparells per enregistrar música o vídeos, o fins i tot preservatius i xeringues.

Aquestes eines no funcionen com a mitjà per aconseguir un objectiu, però poden ser molt valuoses si s'ofereixen amb la intenció de construir una relació constructiva.

### ***Suport individual***

L'educador de carrer pot haver d'oferir suport a persones que pateixen dificultats diverses, tant a llarg com a curt termini. L'ajuda s'ha de proporcionar de manera que respecti els drets individuals, la confidencialitat i la necessitat d'emancipació.

### ***Escoltar i negociar en el suport individual***

Un cop fet el primer contacte, l'educador de carrer ha de passar temps amb la persona en qüestió i parlar d'allò que li interessa, de coses importants i també de trivialitats. D'aquesta manera començarà a expressar les seves pors i necessitats. Llavors, i per mitjà de diferents tècniques i eines, l'educador podrà idear un pla d'acció conjunt. Aquesta fase pot ser més o menys estructurada, però el que és important és que totes dues parts sàpiguen l'objectiu d'aquesta relació educativa.

Cal resumir la situació, els objectius i els mitjans o les tàctiques que s'aplicaran. Les persones implicades i l'equip d'educadors de carrer avaluaran i revisaran regularment aquest pla, de manera que la persona acompanyada estigui al centre de la situació en qualitat d'agent de canvi. Això també permetrà d'evitar actituds contraproductives (paternalistes, per exemple).

*L'educador de carrer ha de tenir grans dosis de paciència i d'enginy. Les persones amb què treballem són vulnerables i viuen situacions complexes; només es poden acceptar elles mateixes si se senten acceptades pels altres i si senten que no se les estigmatitza ni se les rebutja.*

Taller d'educadors de carrer al Senegal

### ***El procés en el context de la relació d'assistència***

Aquesta tasca és força intensa. El moment crucial arriba quan es comencen a trencar les barreres: es tracta del principi d'una relació, per bé que fràgil.

Sovint la primera sol·licitació amaga la necessitat real. A l'educador de carrer li poden demanar coses concretes, com ara menjar o allotjament, o bé ajuda per a problemes més complexos (consum de drogues, feina, conflictes emocionals, família, etc.).

*Vam conèixer l'Anis, un noi de 18 anys. Només ens va demanar ajuda per a trobar allotjament, però indicis com el consum elevat i regular d'alcohol i de cànnabis i el seu estat d'higiene corporal ens van alertar del gran patiment que vivia.*

*Ens va parlar de la relació amb la seva mare utilitzant paraules molt violentes, però un cop acabada la conversa, quan li vam proposar que*

*assistís a un campament educatiu, ens va demanar que ens poséssim en contacte amb la seva mare per tal de poder anar a viure amb ella durant les tres setmanes.*

*Aquesta trobada ens va permetre de valorar les diferents àrees en què calia treballar:*

*Primera àrea: allotjament, alimentació i higiene.*

*Segona àrea: el seu patiment (la relació amb la mare) i l'autoestima.*

*Tercera àrea: les conseqüències del seu patiment (consum d'alcohol i de cànnabis, comportament violent i actes delictius).*

*Extracte de l'informe d'activitat del 2007 de l'equip d'Eybens (França)*

L'educador de carrer ha d'acompanyar la persona en qüestió en la mesura que aquesta vulgui, sense jutjar-la, i s'ha de centrar solament en la persona i les seves capacitats.

*La Denise té gairebé 50 anys i sembla que ha begut molt. Ha exercit la prostitució durant 20 anys i el marit, un home violent, s'enduu tots els diners que guanya. Els seus pares es van suïcidar i la seva filla va morir víctima de tortures i violació, però la parella responsable de la seva mort aviat sortiran de la presó. La Isabelle ja no vol tornar a casa, de manera que la posem en contacte amb un alberg, però ho deixa córrer. Posteriorment la posem en contacte amb una altra associació que li troba un lloc per viure i la Denise decideix deixar la prostitució. Actualment està a punt de divorciar-se i a poc a poc està començant a gaudir de la vida.*

*Taller d'educadors de carrer a Bèlgica*

### **Acció col·lectiva**

L'acció col·lectiva pot ser un primer pas, ja que el treball de carrer es basa en activitats que construeixen experiències socials compartides i que reforcen la confiança.

Al principi, sembla que les intervencions de l'educador no tenen gaire importància, però amb el temps, quan sorgeixin els problemes, ja haurà fet el treball de base i, per tant, podrà actuar de manera eficaç quan arribi el moment.

*De vegades és útil utilitzar "excuses per trobar-se", com ara activitats col·lectives al carrer (capoeira, percussió, jocs malabars, futbol, etc.), però cal explicar-ne la raó de ser. "Som educadors socials i tenim habilitats, temps i l'obligació de guardar secrets; si teniu problemes, estem a la vostra disposició; si no en teniu o no en voleu parlar, doncs juguem a futbol". En el cas dels adults, es poden utilitzar "excuses" diferents: distribuir preservatius o xeringues, o bé oferir una sopa o un cafè. Hi ha una educadora de carrer que creu que passejar el gos pot ser un bon pretext per començar a parlar amb la gent.*

*Taller d'educadors de carrer a Bèlgica*

*Al Quebec, "World Circus" ofereix al jovent un procés d'aprenentatge que combina diversió i disciplina, i que els permet millorar la confiança, adquirir habilitats i participar en projectes col·lectius que els condueixen cap al reconeixement social i de vegades a l'èxit professional.*

Taller d'educadors de carrer al Quebec

### **Perspectiva col·lectiva**

Si els educadors de carrer fan una bona feina amb els grups, llavors els grups, al seu torn, donaran suport als membres del grup. Ens centrem en els objectius dels grups: organitzem activitats de lleure o activitats que poden conduir cap a l'ocupació, la promoció de la cultura i iniciatives com ara portar un estil de vida saludable, etc. Aquesta perspectiva col·lectiva és habitual als països de la Mediterrània i del sud, on és més difícil treballar fora d'aquests grups.

*A Belo Horizonte, utilitzem la capoeira i la percussió com a mètode per passar l'estona amb els joves. A la llarga, aquesta coordinació de grup té altres avantatges educatius. El jove que fa capoeira, al seu torn, passa a ser un exemple per a la seva favela d'origen.*

Taller d'educadors de carrer al Brasil

### **Acció comunitària**

L'educador de carrer aconsegueix integrar-se en l'entorn on treballa per mitjà de les accions que realitza. Les persones que hi viuen el reconeixen com una persona amb credibilitat, capaç d'ajudar la comunitat a satisfer les seves necessitats. Degut a l'ajuda individual que ofereix, l'educador s'enfronta a molts problemes. Aquests problemes que es repeteixen constantment són les preocupacions reals de la societat, i l'educador de carrer els ha de plantejar a les autoritats públiques.

### **Perspectiva comunitària**

La perspectiva comunitària ofereix a l'educador una panoràmica general. Permet que les persones es beneficiïn del suport que ja existeix i que es creï el suport addicional que necessiten.

*A Colomiers, al sud de França, el treball de carrer aplega grups de diferents edats per fer-hi coincidir diferents extraccions socials i culturals. Demanem a la gent que expliqui les seves passions, els seus desitjos, i que els transformin en propostes de projectes. D'aquesta manera participen tots en una autèntica anàlisi ciutadana basada en el debat que generen aquestes idees. Posteriorment es duen a terme tallers de prospectiva.*

ACSE Colomiers

La figura de l'educador de carrer capacita les persones amb qui treballa, tot fent que se sentin útils a la societat per mitjà de la participació i la creativitat.

De la mateixa manera, oferim suport al treball que fan les associacions locals perquè la gent es pugui beneficiar dels recursos que ja existeixen. La missió de l'educador de carrer consisteix a restablir els vincles entre les persones necessitades i el seu entorn. No es tracta únicament de resoldre tots els seus problemes.

*Sovint l'educador de carrer és vist com la persona que té la clau per resoldre tots els problemes. En una trobada amb nens i pares d'un barri problemàtic de Kinshasa, els vaig explicar que jo era allà per debatre l'obertura d'un centre de formació i l'execució d'un programa. Els nens em van interpel·lar sobre diversos problemes (l'escola i la manca d'electricitat), mentre que algunes mares em van demanar que promogués la causa dels nens davant del govern, d'UNICEF, etc. Al final em preguntava jo mateix: Qui sóc? Un educador de carrer o el pare Noel?*

Taller d'educadors de carrer a la República Democràtica del Congo

L'educador de carrer no s'ha d'involucrar en les institucions que ja existeixen, sinó que ha de tenir una funció **mediadora**. D'una banda, pot ajudar la gent necessitada a aconseguir l'ajuda que ja té al seu abast i, de l'altra, pot ajudar que els diferents actors compreguin millor els joves que se'ls adrecin.

## Actituds i enfocaments

*El més important no són les activitats ni les intervencions, sinó que s'estableixi una relació basada en la confiança. Els nens necessiten algú que els escolti abans de donar-los un consell. No hem d'enganyar ni fer promeses que no podem complir, sinó que hem de creure en les seves capacitats i saber-les valorar. Aquestes són qualitats professionals que els joves educadors adquireixen amb l'experiència.*

Taller d'educadors de carrer a les Filipines

L'educador de carrer té el privilegi de formar part de la vida de la gent; és testimoni del seu estil i condicions de vida i dels alts i baixos de les seves rutines quotidianes.

Com altres mètodes, el treball de carrer utilitza l'**escolta activa**. Però allò que distingeix el treball de carrer és que aquesta escolta activa es produeix en el mateix entorn de la persona en qüestió, que és qui decideix quan i on s'expressa, tant si és a l'escala d'un edifici com en un cotxe, en un bar, en un banc o a la vorera, o tot jugant amb una pilota.

En aquesta fase, la comunicació és crucial. L'educador de carrer s'encarrega d'establir un canal d'escolta confidencial, voluntari i neutral.

*Ella es dedicava a pidolar i a netejar els vidres dels cotxes al carrer amb els seus fills. Al principi desconfiava de parlar amb desconeguts, però vam encetar una agradable conversa a propòsit de la salut dels seus fills i finalment ens vam poder comunicar. És molt important destacar que no vam mirar d'obtenir informació cada vegada que ens trobàvem. Saber escoltar ajuda a construir un contacte estable i permanent. En aquest punt, la mare va començar a confessar les seves preocupacions. Al cap de més*



*de 4 mesos, vam aconseguir que tant ella com els seus fills participessin a totes les activitats.*

Taller d'educadors de carrer a Albània

Per tal d'obtenir resultats d'aquest treball d'escolta, l'educador de carrer ha de deixar clara la seva postura per no confondre la persona acompanyada. L'educador ha d'entrar a l'entorn d'aquesta persona per després tornar-ne a sortir; l'educador és un missatger, un pont, una persona que fa el primer contacte, la baula perduda, algú que ofereix consol i suport.

L'educador de carrer no viu al barri, no és un veí ni un membre de la família. Cal que sigui amable, però no és un amic. Per aquest motiu, no resulta convenient ni efectiu que l'educador de carrer visqui a la mateixa zona on treballa.

*S'espera dels educadors de carrer que siguin diferents dels adults que aquests joves coneixen a la seva vida quotidiana. Els donem l'oportunitat de connectar amb la realitat que hi ha fora del gueto social. És més fàcil si l'educador de carrer no hi viu. Vam tenir un problema amb uns educadors de carrer que estaven fent una bona feina, però que vivien a poca distància del lloc on treballaven. Els nens van començar a anar-los a veure a casa. En alguns moments, de vegades necessites desconnectar de la feina.*

Taller d'educadors de carrer polonesos

Aquesta actitud requereix:

- **compromís;**
- una manera d'abordar **sense emetre judicis;**
- respecte per **la discreció i la confidencialitat;**
- **acció indirecta** com a manera més eficient d'abordar; capacitat d'**adaptació constant;**
- no quedar encallat amb la **planificació;**
- acceptar que **estar present en el terreny** de vegades forma part del mètode, tot i que pugui semblar inefectiu.

Els educadors de carrer acostumen a sentir-se més a gust (però també amb més dubtes) quan tenen una missió més àmplia que no implica centrar-se únicament en un problema (consum de substàncies il·legals o delinqüència). Estudiar aquests problemes des d'una perspectiva més general els permet analitzar-los en el seu context social.

L'única manera que té l'educador de carrer per aconseguir resultats és treballar:

- **a llarg termini;**
- **a poc a poc;**
- **de manera continuada.**

Al principi, xerrar o participar en jocs pot semblar una tasca de poca importància, però, si ens centrem en les dimensions informals de la feina de l'educador de carrer, es tracta d'un temps ben invertit perquè estableix vincles i confiança, i significa que més endavant, quan sorgeixi un problema, el marc d'actuació ja estarà instaurat. Així, l'educador podrà respondre amb flexibilitat a cada situació i reaccionar d'una manera apropiada a les necessitats, les esperances i la cultura de les persones en qüestió. D'això se'n diu "doble esquer".

*En Kamel venia sovint a les activitats esportives que jo organitzava. De vegades anava ple de blaus, però mai no en parlava. Un dia me'l vaig trobar pel carrer. El seu pare li havia trencat el braç. Em va parlar del problema que tenia. Mai no hauria vingut a parlar amb mi si no ens haguéssim conegut a les activitats esportives. Gràcies a la nostra relació vaig poder ser eficient i oferir-li suport en el moment més important. El seu pare no li va tornar a posar la mà al damunt.*

Taller d'educadors de carrer a Bèlgica

### **Sentit de l'humor**

El sentit de l'humor és indissociable del treball de carrer. Aplicar el sentit de l'humor amb intel·ligència i enginy pot ajudar a solucionar situacions complicades, però cal evitar el sarcasme i la ironia perquè poden fer mal.

*Quan treballem amb la canalla, s'ha de mirar de ser creatiu, divertit i dinàmic, i fer diferents activitats diàries tenint en compte el que demanen els nens. D'aquesta manera, en principi romandran atents i no s'avorriran.*

Taller d'educadors de carrer al Nepal

### **Posar les persones en contacte amb el sistema**

L'educador de carrer té la funció de fer d'enllaç entre les persones del carrer i altres professionals. Si les estructures de suport existents estan connectades correctament, formaran itineraris socials efectius. L'educador pot anar amb els joves a llocs i a espectacles als quals no hi haurien anat sense ell (casals per a joves, instal·lacions esportives, activitats culturals), i en el cas dels adults els pot acompanyar als serveis socials públics (assessorament legal, assistència sanitària, institucions socials, etc.).

*Les relacions de cooperació són un punt clau per assolir una intervenció global i satisfactòria. Una xarxa formada per diferents organismes governamentals i no governamentals ofereix serveis als infants i als seus pares.*

Taller d'educadors de carrer a Albània

### ***Derivar cap als serveis i crear-ne de nous***

Moltes de les sol·licitacions que reben els educadors de carrer superen la seva capacitat, de manera que han de derivar les persones cap a professionals més especialitzats.

Normalment el mètode d'acompanyar una persona consisteix a posar en marxa un marc de suport amb el professional corresponent.

Tanmateix, de vegades no existeix aquest servei o professional especialitzat i és aquí on el treball de carrer pot innovar aportant el suport que es necessita. A tall d'exemple, un programa d'educació de carrer podria posar en marxa un projecte pilot en resposta a una gran demanda, i les autoritats locals se'n podrien fer càrrec posteriorment.

Els educadors de carrer, per tant, poden posar en marxa moltes iniciatives, com ara ludoteques, serveis d'atenció sanitària, serveis per a joves o centres d'informació. Fins i tot poden abastar altres sectors educatius per tal de donar resposta a les demandes, i a continuació institucionalitzar-les. D'aquesta manera, la intervenció de l'educador de carrer tindrà un impacte més gran en la comunitat.

### ***Promoure la participació de les persones més vulnerables***

La missió dels educadors de carrer consisteix a donar veu a les persones amb què treballen per tal que les autoritats les sentin. Així, les persones del carrer poden influir en l'aplicació de les polítiques, la qual cosa no és una tasca fàcil. No s'ha d'oblidar la dimensió política de la feina dels educadors de carrer: té un enorme efecte en les persones i en les comunitats.

### ***Ampliar les perspectives de les persones***

El treball de carrer ajuda les persones a sortir del seu barri i a viure noves experiències pel que fa a serveis, estructures o llocs. Aquesta "obertura" les ajuda a guanyar autonomia i a adonar-se de tot el que són capaces de fer.

### ***Dur a terme accions amb grups naturals***

Per als individus, sobretot als països del sud, el grup al qual pertanyen ho és tot. Així, enfortir els vincles dels grups és el millor sistema de prevenció. Els educadors de carrer proposen activitats i, a partir d'aquí, els grups es qüestionen ells mateixos i es consoliden.

### ***Donar suport als altres dins la comunitat***

Cal que els educadors socials dediquin temps a parlar i a escoltar les altres persones de la comunitat que configuren de manera natural la vida del barri: cambriers, comerciants, agents de policia, mecànics, venedors, líders, etc. A aquestes persones també se'ls pot oferir suport.

### ***Formar part de la vida de la comunitat***

El treball de carrer es duu a terme en una comunitat. Per tal que l'educador de carrer en sigui còmplice, ha de conèixer el context de la comunitat. No té sentit fer canvis en la situació d'una persona sense fer canvis col·lectius més profunds. Ajudar les

persones amb què treballem a participar en les activitats de la comunitat contribuirà a augmentar la seva confiança i a reduir la distància entre les persones.

### **Actuar com a mediador dins la comunitat**

La feina de mediació que fan els educadors de carrer entre veïns, comerciants i joves o adults d'un mateix barri pot ajudar a reduir tensions i fins i tot a millorar la solidaritat entre les persones, que sense aquesta tasca continuarien en conflicte.

*El servei de mediació entre comerciants i la gent del carrer afavoreix la convivència i fins i tot la integració.*

Taller d'educadors de carrer al Quebec

*La propietària d'un restaurant no volia que hi hagués nens del carrer al voltant del seu negoci que molestessin els clients, fins que un educador de carrer els va convidar a dinar amb ella. A partir de llavors ja no els considera només un obstacle per al seu negoci, sinó que entén que són joves amb necessitats. Actualment els dóna el menjar que els seus clients deixen al plat, la qual cosa evita les mirades de desdeny que reben quan cerquen menjar a les escombraries.*

Taller d'educadors de carrer al Senegal

## **Conclusió**

Les tasques del treball de carrer no tenen una descripció específica, atès que obtenir resultats satisfactoris depèn de l'habilitat de l'educador de carrer per desenvolupar i mantenir relacions basades en la confiança amb les persones amb qui treballa, és a dir, aquelles que necessiten el seu suport.

La missió de l'educador de carrer consisteix a ajudar aquestes persones a reconèixer el seu propi valor com a tals i el poder que tenen per influir en la seva situació i en el seu futur. De la mateixa manera, els educadors poden ajudar els altres a reconèixer i respectar els drets fonamentals de les persones del carrer, oferint sempre una alternativa a considerar-les com a "problemes", ja que, primordialment, es tracta de persones.

Seguir les directrius que descriu aquest manual pot marcar la diferència.

## **Estratègies**

- Ser visible i estar disponible.
- No jutjar la gent.
- Limitar-se a observar els actes i les situacions.
- Ser un recurs per a la comunitat.
- Interessar-se per les persones i per les seves històries.
- Treballar amb una perspectiva política i comunitària.
- Treballar amb la persona en qüestió no com a símptoma, sinó com a agent de canvi.
- Basar la intervenció en les relacions i en l'afecte.
- Oferir a la comunitat una manera de veure's que difereixi dels estigmes als quals han estat exposats.
- Posar en contacte les persones, els grups i els itineraris i organismes socials existents.
- Crear un espai neutral de trobada amb la gent per promoure activitats.

## **Tàctiques**

- Ser conegut al barri.
- Ser discret i respectuós.
- Disposar d'informació útil i variada: primers auxilis, llocs web, reducció de riscos, notícies del barri, oferir relacions d'afinitat i d'amistat, etc.
- Aprendre a entendre les sol·licitacions.
- Presentar-se com algú a qui la gent pot recórrer per compartir alegries o patiments.
- Mostrar-se com a vincle o intermediari entre el barri, les institucions i les persones.
- Evitar ser identificat en excés com a part d'algun d'aquests entorns; actuar a la frontera de l'autoritat.
- Posar en marxa activitats de formació, de lleure, d'aventura, recreatives, etc. per tal d'obrir nous horitzons i promocionar la participació i les experiències positives.
- Crear un entorn de confiança i situacions que afavoreixin que les persones puguin fer saber les seves necessitats i ser escoltades.

## **Paraules clau**

- Disponibilitat i proximitat.
- Presència habitual i sòlida.
- Discreció i respecte pels ritmes de vida i les cultures.
- Comprensió del panorama.
- Comprensió dels temps.
- Establiment de contactes.
- Referències per a la comunitat.
- Flexibilitat: adaptació a qualsevol situació.
- Coneixement i reconeixement de diferents professionals sobre el terreny.
- Tenir eines i recursos propis.
- Un equip que ofereixi suport.



## treball de carrer manual Internacional

prácticas, métodos i eines extrets de guide to international street work (2009)  
de la xarxa internacional d'educadors socials de carrer.