

## METODOLOGÍA COMUNITARIA: EL APORTE DEL TRABAJO SOCIAL PARA LA INNOVACIÓN EN LA ACCIÓN GLOBAL

**Autora:** Francisca Lema Quintana

**Institución:** Instituto de Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social de la Universidad Autónoma de Madrid (IMEDES-UAM).

**Correo electrónico:** francisca.lema@gmail.com

**Palabras clave:** trabajo social comunitario, innovación social, problemas sociales, sociedades modernas, política social.

### RESUMEN ACEPTADO

Nuevas problemáticas sociales, sociedades complejas, diversas, con desigualdades y situaciones de necesidad de la población, limitaciones presupuestarias, discontinuidad en los proyectos e intervenciones, incertidumbre ante las políticas públicas... en el contexto actual la dimensión local está diluida en la globalidad mundial y parece que la única función del trabajo social es asistir a las necesidades de individuos afectados por múltiples limitaciones.

La aplicación de la metodología comunitaria es una herramienta para el desarrollo de la dimensión preventiva y promocional de las intervenciones. Puede aplicarse al diseño de un proyecto, a la orientación de una intervención o en la coordinación de recursos. De este modo, se impulsan estrategias de intervención comunitarias como las dos de Gran Canaria que se quieren compartir en este artículo.

En este trabajo se reflexiona, por una parte, acerca de una escucha a la comunidad como punto de partida para desarrollar un trabajo de sensibilización- participación ciudadana y de adecuación de los recursos sanitarios desarrollada entre los años 1999 y 2003.

Por otra, el desarrollo de políticas públicas a través de la dinamización comunitaria para la acogida de población migrante, la prevención de conflictos y el fomento de la convivencia en la vida local desarrollada entre los años 2006 y 2010.

A modo de conclusión, se apuntarán 1) la función del trabajo social y el campo de responsabilidad del ejercicio de la profesión, 2) los diferentes límites en la interpretación de marcos teóricos, y en las lógicas de planificación e intervención que son necesarios realizar para el despliegue del potencial transformador de la intervención comunitaria en el despliegue de derechos, la adecuación institucional y la participación ciudadana de las sociedades actuales.

**Key words:** Community Social Work, social innovation, social problems, modern societies, Public Policies.

## **ABSTRACT**

“Chaos is just a hidden order”. José Saramago

Today's societies are complex and show great diversity, inequality and needs. Limited social budgets make projects and interventions discontinuous and public policies are variable. In this context, the local is diluted in world globalization. It could seem that social work has the only purpose of giving assistance to the needs of individuals who are affected by multiple limitations.

Communitary methodology can be applied as a useful tool to develop preventive and promotional interventions. It can be applied to project designing and also to the way in which an intervention is oriented, as well as to coordinate social resources. In this way, communitary interventions strategies are successfully improved. This was the case in the two experiences that took place in Gran Canaria mentioned in this article.

On the one hand, in our paper we offer afterthoughts inspired by the project in which we took part, i.e. a process of intervention to assess public health strategies that took place between 1999 and 2003. That process started by listening out actors of the community as a way to prompt sensibilization and participation.

On the other hand, we wish to show how the activation of the communitary level of intervention proved to be an effective way to improve social policies in different ways, such as welcoming migrant population, preventing conflicts and improving social relations in the local life. This was observed during an intervention that took place between 2006 and 2010.

As a conclusion, it is important to remark 1) the function of social work in modern societies and the responsibility area of social workers, and 2) how theories and analytic models put limits both to the interpretation of social reality and to the way in which planning and intervention are improved. Thus, checking the adequacy of these theories and models is necessary to generate conditions of social transformation in order to promote citizens'rights, the adequacy of public services and an active citizen participation in today's societies.

“El caos es el orden por descubrir”.

José Saramago.

## **LA INTERVENCIÓN SOCIAL COMO POLÍTICA PÚBLICA EN ACCIÓN**

En términos científicos se define problema como algo que tiene solución. Si no lo tiene, o no es un problema o no está bien formulado. El conocimiento científico supone un aporte a la comprensión de los problemas sociales. La forma en la que se les da respuesta responde a una metodología que genera relaciones sociales y orienta la intervención hacia determinados logros. El trabajo comunitario ya desde su inicio Carolina Ware, en su libro “Estudio de la Comunidad” (1986) articula la realidad local con las políticas estatales y con los retos sociales del momento.

El Trabajo Social en el siglo XXI dispone del conocimiento y la praxis para fomentar la transformación de situaciones de desigualdad y apoyar a personas, grupos y comunidades en pro de unas relaciones más justas y respetuosas con los Derechos Humanos, y de una acción local sobre los retos globales. No obstante, las personas que integramos esta disciplina científico-técnica vemos el riesgo de que la acción profesional se limite a dar respuestas precarias a las consecuencias que la desigualdad genera en las personas más desfavorecidas.

Esto implica, en primer lugar, el reto de que la disciplina sea un agente transformador de la sociedad en lugar de ser una mera cadena de transmisión de lo que acontezca. En segundo, un dilema compartido en la aplicación de las ciencias humanas: ir de la concepción de las poblaciones y la realidad social como objeto de estudio, a una concepción de las personas como protagonistas activos en el rumbo de su biografía y de su momento histórico.

### **El reto de suponer un aporte transformador**

El reto apuntado no es nuevo. Ya en 1972 Natalio Kisnerman en “Servicio Social Pueblo”<sup>1</sup> establece un contraste entre el Servicio Social tradicional y el reconceptuado<sup>2</sup>. Este último apunta a la organización, articulación y estructura de la sociedad como causa de los problemas sociales que son objeto de intervención del trabajo social. Para el autor, las necesidades sociales señalan cuáles son los dilemas de la sociedad en la medida en que limitan el despliegue de las personas.

En palabras de Kisnerman “Todos sabemos que la estructura social opone obstáculos a la realización del hombre, y que al hacerlo lo niega deshumanizándolo y generando situaciones problemáticas. Sabemos también que los grupos en un área de trabajo responden a intereses distintos, opuestos. Hay que ser conscientes de que la oposición y el conflicto son parte de la realidad en la

---

<sup>1</sup> Servicio Social y Trabajo Social operan aquí como sinónimos

<sup>2</sup> Quizá es relevante destacar que, más que una revisión puntual donde se contrasta entre el modelo funcional y el modelo estructural, como desarrolla el autor, tendríamos que hablar de una constante vigilancia y revisión sobre la intervención que se realiza, en esta modernidad líquida donde, más que estructuras, tendemos a identificar rumbos

cual vivimos y que el estado de inmersión en la que viven grandes cantidades de hombres, sin descubrir su propia realidad ni los medios de transformarla, los hace potencialmente fuerzas del anticambio” (1982, p. 66). Si bien el trabajo social de casos o grupos puede estar inserto en una estrategia de intervención transformadora, el trabajo de casos atomizado tiende a empezar y acabar en la persona, generando narrativas que empiezan y acaban en el individuo, sin conectar la vivencia coyuntural de la persona con procesos y dinámicas sociales.

La política pública implica una concepción. Ya en “Desarrollo de la Comunidad”, Ezequiel Ander-Egg planteaba diferentes concepciones: conservadoras, reformista-desarrollistas o revolucionarias socialistas (1980, p. 73). Al margen de la cobertura de derechos o de la situación social de emergencia, estamos ante un contexto en el que la aplicación asistencialista del método de casos supone desplegar la individualización de la desigualdad social (Beck, 2001, p. 170 y ss.) en la intervención social. Esta lectura nos lleva a analizar cuál es la concepción de intervención, ya no sólo de la población, profesionales y responsables políticos, sino también, y más allá, cuál es la concepción que subyace a determinadas medidas o intervenciones.

“Asistir a las necesidades de individuos afectados por múltiples carencias”

Con el interés de destacar las concepciones que subyacen a esta expresión, que puede resumir la principal tendencia en la intervención social, vamos a mostrar esta frase como si se tratara de un árbol de decisión.

**Asistir** implica una de las tres dimensiones habituales de la intervención –asistencia, prevención y promoción–. Generalmente, en la definición de políticas públicas se plantea que la finalidad de la intervención es que la sociedad disfrute de las mejores condiciones posibles inspiradas en los Derechos Sociales y Económicos reconocidos en la Constitución y en la Declaración de los Derechos Humanos.

La intervención en los últimos años se ha caracterizado por el aumento de población que requiere asistencia, lo que se ha ido sumando a la disminución presupuestaria y a su progresiva orientación a dar respuesta a situaciones individuales. De alguna manera, se ha generado un estado de opinión en el que no hay recursos para la prevención o la promoción, que carece de justificación científica o académica. Sí hay un elemento de esta concepción que guarda relación con las decisiones políticas y con los modelos de intervención. Respecto a los modelos de intervención se puede apreciar claramente con una palabra icónica en el trabajo social: “necesidades”.

Las **necesidades** y la pirámide de Maslow forman parte de las nociones comunes en Trabajo Social. El planteamiento de este autor es que existe una jerarquía de necesidades, esto es, en la base de la pirámide están las necesidades básicas, en segundo nivel las necesidades de seguridad y protección, en tercer nivel las necesidades sociales, en el cuarto las necesidades de estima y por último, las necesidades de autorrealización. De alguna manera, se ha venido a entender, fuera de lo que planteaba el autor, que hay que cubrir en primer lugar las necesidades básicas para plantear

abordar las siguientes. Esta concepción es la que orienta la intervención y, en parte, la justificación de la necesidad de asistencia.

En primer lugar, se diluye el gran aporte del autor que establece una relación entre necesidades y motivación que ha sido obviada. Y esta omisión forma parte de la concepción asistencialista. En segundo, el autor plantea que, mientras más a la base esté situada la necesidad, mayor será su potencial motivador para la sociedad, comunidad, grupo, familia o personas, no sólo para el individuo.

Hablar de **individuo** implica centrar a la persona en su realidad biográfica, sin tener en cuenta la dimensión histórica de las relaciones humanas. Pero las repercusiones de esta concepción en el trabajo social van más allá, pues la relación se establece con el usuario o cliente, tendiendo a agrupar personas bajo determinadas concepciones arquetípicas centradas en situaciones de carencia. Hasta el punto de que no sólo se da en la intervención individual, sino también en la grupal.

Centrar el eje de la intervención en la dimensión de **afectados** de las personas fomenta la concepción de éstas como objetos pasivos: en la medida en que tiende a situar el énfasis en lo que está fuera de su campo de control, reduce la capacidad de generar agencia de la intervención.

Esto se refuerza cuando los elementos que generan las condiciones de vida de las personas son **múltiples** y se relacionan entre sí de forma compleja, es decir, no lineal, donde un elemento es consecuencia pero, a su vez, causa de otro. Mientras que la intervención tiende a ser sectorial, generando un análisis muchas veces mecánico.

Y centrar el análisis en las **limitaciones** ahonda en la situación, puesto que desarrolla una cultura del déficit que tiende a ser reactiva en tanto que entiende las situaciones como dadas, como reflejo de la realidad, lejos de comprender que la concepción que subyace al análisis impide, por ejemplo, centrar éste en las potencialidades.

Resumen del árbol de decisión:

Asistir a	necesidades	de individuos	afectados por	múltiples	limitaciones
Asistencia Prevención Promoción	Motivación	Relaciones	Agencia	Complejidad	Potencialidades

La visión individualista de las personas que ocupan las posiciones de mayor desventaja social no ayuda a superar esta concepción. Como comenta Kisnerman “Es frecuente señalar que los sectores populares demuestran apatía y dependencia, lo que se interpreta como un no querer cambiar su situación. Esto es falso. La apatía y la dependencia han sido forjadas históricamente. La apatía es el resultado de una permanente frustración, de la impotencia al no poder hacer nada en contra de la realidad que oprime, de la desconfianza al manoseo de políticos, de funcionarios, de técnicos” (1982, p. 70). El riesgo de esta desconexión es desarrollar una intervención social que adapta las personas a las estructuras de desigualdad social, perpetuándolas. El autor anota la diferencia entre

las limitaciones económicas que pueden ser situaciones que afectan a personas en cualquier posición social y la cultura de la pobreza –desarrollada por Oscar Lewis– que viene a ser la subcultura de las personas en posiciones más desfavorecidas históricamente. Esta diferenciación destaca la importancia de, además de dar respuestas individuales, integrarlas en estrategias de intervención grupales y comunitarias para, usando la expresión de Etzioni (1980), reducir la inautenticidad de la intervención social. La intervención social orientada a todo el haz evidenciado en el árbol de decisiones; desde las consecuencias identificadas en personas y colectivos, hasta las características de la organización social que están implicadas; supone la comprensión de la persona en su contexto y como ser histórico, además de biográfico.

La relación que se ha de establecer con la población desde la intervención ha de poder ir más allá de situar a las personas como beneficiarias particulares, hacia la generación de procesos que permitan su implicación en el análisis de la realidad local, en la generación de propuestas y en el desarrollo de éstas. En este aspecto el trabajo social comunitario es una acción política en el ámbito local. No una política de partidos, sino una acción de política social y política pública. Y que guarda relación con las normativas internacionales, con el marco constitucional y los planes estratégicos estatales que definen las políticas públicas.

### **El dilema de reducir las personas a objeto**

La tendencia de las ciencias sociales de comprender a las personas como objeto de estudio se vio desplazada al trabajo social, donde son objeto de intervención. Aunque esta concepción formalmente está superada, ha de avanzarse en su revisión. Si bien en todos los métodos de trabajo social se destaca que las personas son su principal herramienta de transformación, la mayor parte de los diagnósticos, análisis y propuestas de intervención son desarrolladas por profesionales, generalmente sin establecer procesos de participación ciudadana o comunitaria. De este modo se configuran las actuales leyes de servicios sociales, definición de recursos y seguimiento y evaluación de proyectos. Esta tendencia se identifica de forma más evidente en el Tercer Sector, donde la participación social suele darse por las personas que forman parte de las organizaciones, que suelen tener un perfil técnico y que no son generalmente las usuarias.

Por todo esto, uno de los dilemas es integrar a las personas como sujetos de la intervención, esto es, como participantes. La definición de estrategias participativas fomenta tanto la agencia personal como colectiva, en la medida en que la participación se fomenta a través de un trabajo social grupal.

Otro elemento que aporta el método de trabajo social comunitario es buscar las necesidades y los recursos en el territorio local, donde pueden establecerse relaciones y desarrollarse iniciativas que están en el campo de control de los agentes locales. El permitir establecer estrategias colectivas reduce la sensación de anomia y potencia la agencia en las personas y su rol de protagonistas y sujetos de la comunidad.

Desplegar una concepción de sujeto personal, grupal, colectivo y comunitario de intervención supone la profundización de la democracia e implica una acción glocal. Además de haberse desplegado los derechos internacionales y estatales hasta la vida local, los dilemas de la vida local aportan elementos clave para la orientación de políticas, medidas y marcos de actuación. Frente a las corporaciones internacionales y a las regulaciones supraestatales y nacionales, es en el contexto de la comunidad donde la acción de la administración local y la intervención profesional genera condiciones para que la población se transforme en ciudadanía glocal. Llegados a este punto, a la obligación de los gobiernos se ha de sumar de manera destacada la responsabilidad de los profesionales. Este reconocimiento de los tres protagonistas de la comunidad, administradores, recursos técnicos y ciudadanía, ya viene articulado en la propuesta de trabajo social comunitario desarrollada por Marco Marchioni en “Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios” (Marchioni, Morín y Álamo, 2013, p. 60). También apunta que, al margen de las injerencias de las corporaciones o entidades supraestatales en la política y marco normativo de un Estado, los profesionales del trabajo social forman parte de una organización profesional supeditada a Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, (Código Deontológico del Trabajo Social, art. 9).

## **DIVERSIDAD VERSUS DESIGUALDAD: APLICACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO**

Las experiencias que recogemos a continuación tienen dos aspectos en común. El primero es que son intervenciones que tienen como objetivo abordar las condiciones sociales de desigualdad que se construyen en torno a situaciones de diversidad. El segundo es que, paradójicamente, de partida no son intervenciones comunitarias, sino que se trata de intervenciones específicas diseñadas y desarrolladas con vocación comunitaria; esto es, el eje de la intervención en su diseño de proyecto es la metodología comunitaria aplicada a situaciones específicas. La decisión de aplicar esta metodología parte del análisis anteriormente expuesto, que incide en la necesidad de plantear un trabajo social para la transformación social y la respuesta a retos actuales, y de la comprensión de que se está interviniendo ante problemas sociales. Se considera la comunidad local como la articulación básica de la vida social en las sociedades modernas.

En los últimos años los Servicios Sociales Comunitarios se han visto desbordados, además de por el aumento de personas que acceden, por la dinámica instaurada de dar una respuesta o varias a cada persona, la cual se aleja de sistematizar la intervención y de establecer estrategias de intervención grupales y comunitarias. A esta situación se suma la tendencia a generar un nuevo departamento, servicio o programa *ad hoc* para cada problema que surja. Esto dificulta la adecuación institucional a situaciones sociales que suponen una demanda estadísticamente baja –como puede ser la transexualidad– o alta, aunque nueva, como aparentemente fue la llegada de población migrante a Gran Canaria.

La intervención que se ha desarrollado en ambos casos desde el Tercer Sector –esto es, de entidades asociativas de interés público, como es el caso de Médicos del Mundo-Canarias, El Patio de las Culturas y Red Acoge-Las Palmas Acoge– también ha vivido la tensión hacia una respuesta asistencialista, así como a la presencia de las organizaciones en los espacios de participación ciudadana como representantes de la ciudadanía. Aún así, las intervenciones que vamos a describir se desarrollan con vocación comunitaria como medio para fomentar la convivencia, la participación ciudadana, la adecuación institucional y el desarrollo de políticas públicas. En el diseño de ambas intervenciones se sigue el esquema del proceso de intervención comunitaria (Marchioni, 2004, p. 23).

#### Proceso de intervención comunitaria

¿Quiénes son los protagonistas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administraciones, instituciones</li> <li>- Población</li> <li>- Recursos (técnicos, profesionales, conocimientos)</li> </ul>
¿Cuál es la comunidad de intervención?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Territorio</li> <li>- Población: personas (usuarios, líderes, responsables, dirigentes, representantes) familias, grupos (formales –asociaciones–, informales –pandillas–, colectivos)</li> <li>- Demandas</li> <li>- Recursos: socioasistenciales, educativos, culturales/tiempo libre/deportes, ocupacional, sanitarios, informativos</li> </ul>
¿Cuál es la metodología del diseño de proyecto?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información (plan informativo)</li> <li>- Audición/conocimiento/diagnóstico (investigación participativa);</li> <li>- Coordinación (Comité Técnico Asesor);</li> <li>Programación/evaluación (programa comunitario);</li> <li>Documentación (sistema de documentación y reuniones).</li> </ul>

#### **El abordaje de la diversidad sexual: La transexualidad**

La intervención de Médicos del Mundo-Canarias fue diseñada con vocación comunitaria, puesto que se entiende que la desigualdad de la que son objeto las personas transexuales es debida a un problema social y que la intervención comunitaria es una metodología que permite abordar a la sociedad como sujeto de intervención. Como se recoge en una memoria de intervención “Estamos hablando de un tema arbitrariamente escogido, como es el de la transexualidad, del que se conoce que no es una prioridad dentro de las inquietudes de los vecinos de Guanarteme. Sin embargo, estamos hablando de un tema que se desea tratar en el ámbito social, siendo la comunidad la representación social susceptible de ser objeto, y se plantea que paulatinamente sujeto, de intervención” (Memoria Tras Género, 2001, p. 8).

La definición de la comunidad de intervención se concretó dando respuesta a dos dimensiones. La primera, el distrito donde es más visible la población transexual. La segunda,



superando el marco físico, responde al mapa de actores relevantes en el campo de la transexualidad, desde el que se incluyen testigos privilegiados fuera del territorio de intervención que pueden aportar discursos, análisis y propuestas al conocimiento compartido que se va a desarrollar.

Los protagonistas de la intervención son: 1) administraciones, en un inicio se identifica Servicios Sociales del Cabildo de Gran Canaria en su programa de inclusión social de colectivos desfavorecidos. Ya en las acciones posteriores a la escucha se implica el Servicio Canario de Salud. 2) Los diferentes profesionales del territorio de intervención y aquellos que, dada la temática específica, pueden aportar su conocimiento y experiencia, y 3) La población, inicialmente las personas transexuales con las que se tiene contacto y el tejido asociativo del territorio de intervención. También se incluye el tejido asociativo relacionado con los derechos de las personas transexuales y de la diversidad sexual.

La intervención integra los elementos metodológicos, desarrollando un plan de información a los tres protagonistas, el diseño de la escucha a la comunidad, y la presencia de espacios de profesionales con dos objetivos: 1) pensar técnicamente el proceso de intervención con vocación comunitaria, y 2) desarrollar propuestas profesionales con la participación de diferentes recursos. También se va programando y evaluando la intervención anualmente y se documenta el proceso.

La escucha a la comunidad

Se desarrolla siguiendo la propuesta de audición de Marco Marchioni (1992). Previa a la realización de los coloquios, se desarrolla un trabajo de información a profesionales y población acerca del interés de investigar para conocer y para realizar propuestas de mejora.

A las personas transexuales se les informaba personalmente en las rutas semanales que desarrolla habitualmente Médicos del Mundo en el trabajo de calle. Para ello se desarrolló una Hoja Informativa del proceso de trabajo sobre la cual también se recababa la opinión de las personas participantes. Puntualmente, hacia el final del curso escolar o del año, se realizaban pequeñas dinámicas que facilitaban conversaciones grupales. Además, se realizaron diferentes encuentros “a demanda del proceso” según la importancia del trabajo a desarrollar: arranque de la escucha, devolución de la información, contacto con profesionales y asociaciones que abordan la problemática social de las personas transexuales, diagnóstico y continuidad del trabajo<sup>3</sup>.

La participación en la investigación como estrategia de abordaje de la exclusión de las personas transexuales fue una clave del éxito de la intervención “el plantear que un grupo o colectivo está excluido socialmente, supone afirmar que o bien no participa o que no existen posibilidades de que lo haga” (Memoria Tras Género, 2001, p. 4). La escucha a la comunidad supuso la implicación de un núcleo de personas transexuales en el diseño de las guías y planificación de los coloquios –por ejemplo, como respuesta a su propuesta se realizaron coloquios grupales en institutos–, así como

---

<sup>3</sup> En el presente artículo nos centramos en la escucha y el trabajo de adecuación institucional con los recursos de salud, pero la dinamización de los espacios de encuentro con la población continuó con los siguientes hitos: Punto de encuentro con profesionales de los medios de comunicación, Escuela de debate con grupo de mujeres jóvenes feministas; Espacio de participación Tránsito

del plan de difusión<sup>4</sup>. A esta participación hay que sumar las que quisieron ser escuchadas en los coloquios y las que participaron de las sesiones de devolución y diagnóstico posterior a la entrega de la monografía.

El proceso de participación se desarrolla teniendo en cuenta, por un lado, la teoría de los tres círculos desarrollada por Marco Marchioni (Marchioni et al. 2003, p. 64) por otra, los niveles de participación desarrollados por Manuel Sánchez Alonso (1991). De este modo, se desarrolla: 1) un cuadrante con el que la organización sabe quién informa a quién de los tres protagonistas; 2) una matriz con la línea del tiempo de la intervención, los contenidos a trabajar y si son susceptibles de información, la invitación a participar, y la generación de un espacio de encuentro; y 3) una matriz de seguimiento de la participación a la que se llamó “participómetro”.

#### La adecuación de recursos sociosanitarios

La información constante a la Gerencia de Atención Primaria del Servicio Canario de Salud desde la fase de escucha a la comunidad facilitó la participación de profesionales del Equipo de Atención Primaria de Salud del Centro de Salud de Guanarteme. Se contó con la participación en coloquios de diferentes profesionales y, tras la devolución, había implicación de profesionales de diferentes perfiles (personal administrativo, enfermería, trabajo social y medicina) que propusieron identificar las buenas prácticas que facilitaban el acceso y limitaban situaciones de estrés social a personas transexuales en el Centro de Salud. “La oportunidad de dar respuesta a necesidades del colectivo sin necesidad de crear un recurso o servicio específico ni de remodelar los existentes, mediante la acción de un grupo de personas (profesionales, recursos, colaboraciones y voluntarios, mujeres transexuales)” (Proyecto Tras Género MdM-Canarias, 2002, Anexo 2).

La sistematización de las buenas prácticas generó un material de sensibilización que profesionales implicados divulgaron en los equipos de atención primaria de toda la isla. Paralelamente también se difundieron entre personas transexuales a través del grupo de trabajo formado por ciudadanía. Esta iniciativa, avalada por la Gerencia de Atención Primaria y con la implicación de profesionales de psicología<sup>5</sup> –que intervenían el seguimiento de casos en consulta privada– dio origen a un primer Protocolo de Atención a Personas Transexuales que ha sido la base del que, tras actualizaciones y revisiones, está actualmente vigente en el Servicio Canario de Salud.

#### El abordaje de la diversidad étnica: Migración y convivencia

En la intervención planteada desde El Patio de las Culturas y Las Palmas Acoge-Red Acoge se aborda una situación con un problema social generado por la que fue llamada Crisis de los Cayucos en 2005. En el contexto de desarrollo de políticas públicas la propuesta de la administración estatal

---

<sup>4</sup> Una anécdota que puede hacer comprender la percepción de estigmatización vivida por las mujeres transexuales es que, en una primera lluvia de ideas sobre la organización de la entrega de la monografía, propusieron que hubiera vallas entre ellas y el resto de las personas que asistieran para garantizar su seguridad

<sup>5</sup> El Colegio Oficial de Psicólogos de Las Palmas en diciembre de 2001 publicó un “Protocolo de Intervención Psicológica en Transexualidad”

se recoge en el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007-2010 (en adelante, PECI). En diferentes Comunidades Autónomas tiene lugar la creación de órganos mixtos donde están presentes administraciones y entidades no gubernamentales. En la aplicación del conocimiento científico a los problemas sociales se plantea abordar la gestión de la diversidad cultural de la población en las localidades españolas desde el aporte de un modelo de convivencia intercultural y de aplicación de la mediación social intercultural desarrollado por Carlos Giménez (2005, 2009) desde el Instituto de Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social de la Universidad Autónoma de Madrid (IMEDES-UAM).

Ya el plano local, en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, El Patio de las Culturas –asociación que aglutina a Organizaciones No Gubernamentales pro inmigrantes, asociaciones de inmigrantes, y personas a título individual en pro de una acción intercultural<sup>6</sup>, y de la que forma parte Las Palmas Acoge<sup>7</sup>–, se conecta con un trabajo de dinamización comunitaria intercultural.

El territorio se define aquí con tres niveles, de menor a mayor concentración de la intervención, esto es: el ámbito asociativo en la ciudad de las Palmas, a través del Patio de las Culturas; el distrito con mayor presencia de diversidad de la ciudad, donde está localizada Las Palmas Acoge; y en el tercer nivel, el albergue y servicios de esta entidad. En una esfera de mayor a menor concentración, los protagonistas con los que se trabaja son: las personas de la entidad (como personas residentes en el albergue, aquellas que vienen a clases de español y otros servicios, personas que se acercan con interés de trabajar como voluntarias, alumnado en prácticas...), los profesionales de recursos del distrito o de la ciudad, y personas de asociaciones vecinales o de inmigrantes.

#### El desarrollo de políticas públicas

La intervención se define en un espacio mensual de mediación social intercultural, se analiza el PECI y se identifica el aporte de la mediación preventiva, creativa y rehabilitadora para generar espacios de trabajo de profesionales y de encuentro de población donde se planteen acciones orientadas a fomentar la convivencia en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria. Por ello, siguiendo el esquema del proceso de intervención comunitaria, la identificación de los protagonistas se dirige fundamentalmente a dos de los 3: los recursos técnicos y la población. Concretamente, a dinamizar las relaciones entre ellos como forma de desarrollar las medidas recogidas en las políticas públicas del PECI.

---

<sup>6</sup> Es de destacar que Canarias contaba con una propuesta política y un modelo de convivencia definido en el marco Estatal Frente a modelos de gestión de la diversidad como el asimilacionismo; que elimina los aspectos culturales y se centra en la dimensión social y ciudadana y espera que la población que llega sea “asimilada” a la de acogida; el multiculturalismo, que entiende que cada persona está adscrita a un grupo cultural cuyas normas ha de observar; o el interculturalismo, que plantea un mismo marco de derechos para todas las personas que están en una sociedad y el respeto activo a la diversidad cultural. El interculturalismo requiere un movimiento bidireccional, de las personas que llegan y también de la sociedad que las acoge.

<sup>7</sup> En esta asociación y en el trabajo técnico también participa la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR). En el espacio técnico también participan profesionales del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria del Proyecto “Conviviendo entre culturas”.

El trabajo técnico que se desarrolla responde a acciones y medidas del PECEI orientadas a facilitar el acceso, aceptabilidad y adecuación de los recursos, dada la diversidad existente, para una mejora del conjunto de la población. Además de la intervención específica de cada profesional se desarrollan coordinadamente acciones de formación a profesionales, asesoría a servicios y apoyo a recursos técnicos y comunitarios para el diseño de proyectos en clave de participación intercultural. Las diferentes actuaciones responden a medidas y acciones del PECEI, y su diseño, desarrollo y valoración está documentado.

#### La dinamización comunitaria intercultural

El núcleo de la dinamización comunitaria es un segundo espacio de encuentro de población que se desarrolla en Las Palmas Acoge, facilitado por la mediadora y la responsable de voluntariado de la entidad. Inicialmente se caracteriza como un espacio de encuentro de población inmigrante y personas voluntarias para realizar acciones conjuntas. Si bien en un principio las acciones están más dirigidas por las facilitadoras, a medida que se va iniciando una dinámica de conocimiento de las personas del grupo, valoración y propuesta de acciones, éstas van siendo desarrolladas cada vez más por el grupo.

Desde una óptica de la vocación comunitaria el trabajo de ambos espacios está orientado a generar procesos de trabajo entre profesionales y de dinamización de la participación de la población donde, además de generar sensibilización, el grupo va siendo un instrumento de trabajo. Frente a la diversidad de iniciativas y propuestas que llegaban se desarrolla un proceso en el que, además de respuestas puntuales, se va generando relaciones o dinámicas de trabajo.

Desde la óptica del trabajo con población inmigrante de Las Palmas Acoge, la intervención estaba orientada a: 1) favorecer la acogida de población inmigrante, 2) prevenir conflictos en el albergue, 3) fomentar la participación del voluntariado, y 4) fomento de la convivencia en la vida local desde planteamientos interculturales.

#### **Tres claves de las intervenciones realizadas**

Una clave de estas intervenciones es revisar la segregación previa entre la intervención asistencial –que no asistencialista– y la preventiva y promocional. Ya en el denominado informe Lane (1939) se apuntaba que “[...] las instituciones cuya función principal es la organización de la comunidad, de ordinario, no [...] ofrecen servicios directos a los usuarios” (Lillo y Roselló, 2001 p. 27). En las dos experiencias analizadas los profesionales de los servicios asistenciales han sido claves por su conocimiento concreto de las personas y del recurso para el desarrollo de propuestas de adecuación institucional. Esto puede verse en el hecho de que el protocolo de atención a personas transexuales en los recursos de salud es, básicamente, una sistematización de buenas prácticas. También en el alto número de iniciativas puntuales que se desarrollaban desde múltiples recursos para dar respuesta a los dilemas de adecuación institucional que plantea la atención a personas inmigrantes. La diferencia entre los profesionales asignados a servicios específicos y los profesionales que desarrollaban la intervención comunitaria era de función: mientras los primeros

aportaban los objetivos de los recursos específicos (mejora de la asistencia de salud, por ejemplo) los segundos generaban condiciones para el trabajo coordinado de profesionales y la participación ciudadana. La función de estos profesionales es generar condiciones para el trabajo comunitario. Por ello, es necesario destacar la importancia de plantear una estrategia metodológica en la intervención. Esto es “se plantea una progresión de acciones (potenciar las existentes y proponer nuevas) que permiten: el fomento de relaciones de y entre los tres protagonistas; el aumento de la eficacia de los recursos e iniciativas existentes; la mejora del conocimiento mutuo de las personas y de la realidad local, sus retos e iniciativas; el fomento de la participación comunitaria intercultural” (Lema y Álamo: 2013, p. 8).

Una segunda clave es superar la lectura literal de la jerarquía de necesidades sociales representada en la pirámide de Maslow. La pirámide puede ayudarnos a identificar la dimensión temporal de corto, medio y largo plazo que es necesario integrar en el trabajo social de casos. Probablemente, desde la primera entrevista social el efecto de la intervención guarda relación con que la motivación de la persona pueda desplegar su realización, aunque se dé una demanda de cualquier otro tipo, como puede ser el caso de una persona inmigrante que solicita alojamiento en un albergue. Esta visión puede ayudar a redefinir los servicios concretos o a generar iniciativas complementarias a éstos que aporten la dimensión preventiva o promocional de la intervención. En este caso los profesionales de los recursos específicos aportaban su conocimiento y experiencia y los profesionales encargados de dinamizar facilitaban espacios y métodos para sistematizar la intervención global y facilitar una visión compartida de la intervención específica de profesionales y articulada en acciones asistenciales con otro tipo de acciones.

Una tercera clave es integrar los múltiples conocimientos en el diseño de la intervención. En este sentido, ha sido muy útil la concepción de las necesidades del Desarrollo a Escala Humana (Max Neef, 1980) que rompe la jerarquía de necesidades humanas y establece que todas las personas, sea cual sea el contexto o momento histórico tienen nueve necesidades, y que lo que sí cambia es la forma de satisfacerlas. Este esquema, en primer lugar ha facilitado la identificación participativa de los retos tras la escucha comunitaria. En segundo, ha sido una herramienta para el abordaje intercultural de las necesidades en la medida que define las mismas necesidades para todas las personas, estableciendo la importancia de los mismos derechos para todo el mundo. También porque apunta que los satisfactores pueden variar, pudiendo ser unos más adecuados que otros e, incluso, pasar a ser inadecuados.

### Ejemplo de sistematización de la participación “El participómetro”

Para el seguimiento y los cortes evaluativos anuales<sup>8</sup> de la intervención se diseña una matriz a la que se llama “Participómetro”. En ésta, las columnas recogen los niveles de participación (Alonso, 1991) y las filas los diferentes protagonistas.

	Información	Opinión	Alternativas	Planificación	Ejecución	Evaluación
Administración						
Profesionales						
Población						

La matriz se usa tanto en el diseño y evaluación de la intervención, como en la planificación y seguimiento de actividades. En el caso del diseño de intervención se define de manera más genérica los grupos de protagonistas, y en el de la planificación de actividades de forma más concreta. Por ejemplo, la información de la escucha a la comunidad, inicialmente se presenta a las coordinadoras de los equipos de atención primaria de la zona básica de salud. Luego, en el desarrollo de los coloquios, además, se transmite a profesionales del equipo (administración, enfermería, medicina). Por último, tras el diagnóstico, y mediante la solicitud de la coordinadora del equipo de atención primaria, se informa también a la gerencia de la zona básica de salud.

Este instrumento ha sido útil, tanto para operativizar la dinamización y participación de los tres protagonistas, como para identificar la implicación de éstos. Siguiendo la teoría de los tres círculos (Marchioni et al., 2003, p. 64) se identifica qué protagonistas están informados, cuáles colaboran y cuáles están en el núcleo de implicación<sup>9</sup>. Teniendo en cuenta la implicación se facilitan las relaciones y se generan espacios de encuentro y trabajo.

Es de destacar que, a medida que avanzaba la intervención en ambas experiencias, aumenta la implicación de otros protagonistas, de más a menos, en la ejecución, la opinión y la evaluación. Mientras que la implicación en la generación de alternativas y la planificación ha contado con un número estable de personas, aunque éstas han ido cambiando. Es decir, la participación ha destacado cualitativamente en el diseño de alternativas y planificación, mientras que cuantitativamente ha sido más alta cuando se presentaban propuestas concretas prediseñadas por el núcleo.

Este aspecto es central para identificar y acompañar el proceso de participación manteniendo la información en todo momento, facilitando la definición de contenidos de colaboración y generando espacios de trabajo conjuntos. Es de esta forma como se generan relaciones que implican una sensibilización y también una capacidad de acción de los diferentes protagonistas; en las experiencias que hemos analizado, específicamente de recursos profesionales y población.

---

<sup>8</sup> La intervención se desarrolla desde 1999, donde se inicia la fase de estudio objetivo y diseño de la investigación con vocación comunitaria, hasta 2003, donde finaliza la asignación de una profesional al proceso de trabajo recogido en el Proyecto Tras Género en el organigrama de Médicos del Mundo-Canarias

<sup>9</sup> Una pregunta generadora que ayuda a definir es ¿Qué es lo que aportan a la sociedad y qué tiene que aportar la sociedad a estas personas?

## CONCLUSIÓN

El trabajo social comunitario puede nutrirse de los avances y nuevos modelos de las ciencias humanas y suponer innovación social porque puede: 1) generar y modificar relaciones sociales, y 2) generar nuevos productos sociales de mayor calidad, en la medida en que son participados, responden a dilemas concretos de la sociedad, y porque previenen situaciones y promocionan la resiliencia local desde marcos de derechos humanos.

El trabajo comunitario ha de mantener una vigilancia sobre las concepciones que subyacen a las intervenciones. El conocimiento científico es una herramienta para identificar nuevos problemas o de mirar problemas “antiguos” desde nuevos modelos. En este sentido, una reformulación del trabajo social comunitario aporta elementos de éxito a la innovación social en la intervención porque permite dar continuidad a la fragmentación de la intervención sectorializada producto de la especialización en las sociedades posmodernas.

Las condiciones para desarrollar un trabajo comunitario pueden activarse y emplearse a través de: 1) el diseño de proyectos de intervención, 2) la orientación de la intervención de determinados recursos o servicios, y 3) la coordinación de recursos.

Es necesario distinguir los límites que tienen los marcos teóricos vigentes en la interpretación del trabajo social comunitario. Por ejemplo, el modelo de análisis estructural en el que se desarrolla buena parte de la sistematización del trabajo social comunitario en el último tercio del s. XX puede llevar a confundir la superación de este modelo en las ciencias sociales con la vigencia y aporte del trabajo social comunitario a los dilemas sociales de la globalización y su papel en la articulación de respuestas glociales.

La sistematización y la orientación de la intervención pueden transformar la deriva asistencial. No sólo aplicamos el conocimiento científico a la intervención con población. También debemos aplicarlo a la revisión de las hipótesis de intervención que desarrollamos.

La intervención social puede ayudar al conocimiento científico para abordar el dilema de la definición de objetos de estudio en las ciencias humanas que han de ser sujetos de estudio y de intervención.

La participación ciudadana comunitaria es un concepto exigente, en la medida que implica una relación en la que la población no es únicamente beneficiaria de la intervención, sino que además es parte activa de la intervención –dispone de espacios y vías de acción– en la comunidad, un contexto de intervención donde la finalidad es una mejora para el conjunto de la vida de la comunidad y un reconocimiento del aporte del papel de cada uno de los tres protagonistas de la comunidad (administradores, recursos técnicos y ciudadanía) en la acción. En este sentido, “la participación comunitaria unida a la transformación social que requiere construir un nuevo conocimiento unido a procesos educativos compartidos” (Blanco e Infante, 2013, p. 9), aplica conocimientos científico-técnicos en pro del Enfoque Basado en los Derechos Humanos y por ello, la acción es glocal.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ander Egg, E. (1980) Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad. Décima Edición. Valencia: Foco Berthe.
- Beck, U. (2001) La sociedad del Riesgo. Hacia una nueva modernidad. Barcelona: Paidós.
- Blanco, M. e Infante, M. (2013) Trabajo Social Comunitario y participación ciudadana: una experiencia desde el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria 2007-2011. XII Congreso Estatal del Trabajo Social. Málaga.
- Consejo General del Trabajo Social. Código Deontológico de Trabajo Social. Herramientas e instrumentos de trabajo social. (2012) Madrid. Consejo General del Trabajo Social.
- Etzioni, A. (1980) La Sociedad Activa. Madrid: Aguilar.
- Giménez, C. (2005). Convivencia: conceptualización y sugerencias para la praxis. Cuadernos del Observatorio de las migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid. N°1. (pp. 7-31).
- Giménez, C. (2009). Red Cien. El impulso de la convivencia intercultural. Publicado en Guide to Good Practices in Citizenship and Coexistence in European Neighborhood. ISBN 978-88-8250-083-2.
- Kisnerman, N. (1982). Servicio Social Pueblo. Buenos Aires: Humanitas.
- Lema, F. y Álamo, J.M. (2013). Propuesta de trabajo comunitario e intercultural como estrategia de promoción social y de abordaje de situaciones de tensión y conflicto. XII Congreso Estatal del Trabajo Social. Málaga.
- Lillo, N. y Roselló, E. (2001). Manual para el Trabajo Social Comunitario. Madrid: Narcea
- Marchioni, M. (1992). La audición. Un método de investigación participativa y comunitaria. Teoría, metodología y práctica. Santa Cruz de Tenerife-Las Palmas de Gran Canaria: Benchomo.
- Marchioni, M., Morín, L. y Álamo, J. (2003). Metodología de intervención comunitaria. Los procesos comunitarios. En Buades, J. y Giménez, C. (coords.), Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios (pp.58-72). Valencia: CEIMIGRA, IMEDES.
- Marchioni, M. (2004). La acción social en y con la comunidad. Zaragoza. Certeza.
- Max Neef, Manfred A. (1980). Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. Barcelona: Icaria.
- Médicos del Mundo-Canarias. (2001). Memoria Proyecto Tras Género. Las Palmas de Gran Canaria.
- Médicos del Mundo-Canarias. (2002). Proyecto Marco de intervención participativa con vocación comunitaria acerca de la situación de las mujeres transexuales en el barrio de Guanarteme. Las Palmas de Gran Canaria.
- Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016). *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja



Mº de Trabajo y Asuntos Sociales. Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007-2010 (2007).

Madrid: MTAS.

Sánchez, M. (1991). *La participación. Teoría y práctica*. Madrid: Popular.

Ware, C. (1986). *Estudio de la Comunidad*. Argentina: Humanitas.