



Trabajo Fin de Grado

Trabajo Social Comunitario en barrios.

“Cuéntame Oliver”.

Community Social Work in neighborhoods.

Autoras

Rocío Beltrán Santos

Nazaret Benedí Pérez

Director

Chabier Gimeno Monterde

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2019

RESUMEN:

El Trabajo Social Comunitario, es un enfoque dentro del campo de Trabajo Social, a veces olvidado, al que no se le da el valor suficiente, con una escasa intervención desde su metodología.

Es por esto, que a partir de nuestro trabajo fin de grado se va a realizar una investigación sobre la importancia y la utilidad que tiene la metodología del Trabajo Social Comunitario, específicamente la intervención comunitaria realizada desde los puntos fuertes con los que cuenta un territorio, es decir desde las fortalezas y la resiliencia.

Trabajar desde esta perspectiva es una praxis también poco común en el ámbito del Trabajo Social, por esto, este Trabajo Fin de grado presenta una investigación sobre un proyecto realizado desde esta perspectiva realizada en un territorio concreto, y un posterior proceso de intervención desde los puntos fuertes a realizar en cualquier tipo de territorio.

PALABRAS CLAVE:

Trabajo Social Comunitario, Fortalezas, Resiliencia, Territorio, Intervención Comunitaria

ABSTRACT:

Community Social Work is a focus within the field of Social Work, sometimes forgotten, which is not given sufficient value, with little intervention from its methodology.

This is why, from our end of grade work is going to make an investigation on the importance and usefulness of the methodology of Community Social Work, specifically community intervention made from the strengths that have a territory, that is, from strengths and resilience.

Working from this perspective is also a practice not very common in the field of Social Work, therefore, this Final Project presents a research on a project carried out from this perspective carried out in a specific territory, and a subsequent intervention process from the points strong to perform in any type of territory.

KEY WORDS:

Community Social Work, Strengths, Resilience, Territory, Community Intervention

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	6
2. METODOLOGÍA	8
2.1 Objetivos	8
2.2 Perspectiva metodológica.....	8
2.3 Universo.....	9
2.4 Tipos de datos	9
2.5 Técnica de recogida de datos.....	9
2.5.1 Focos a analizar.....	10
3. MARCO TEÓRICO	11
3.1 Trabajo social comunitario.....	11
3.1.1 Definición Trabajo Social Comunitario.....	11
3.1.2 Definición Comunidad.....	16
3.1.3 Metodología del Trabajo Social Comunitario	17
3.2 Trabajo social y fortalezas.....	22
3.3 Resiliencia comunitaria	23
3.4 Presentación de la entidad: La Bezindalla cooperativa	26
4. PRESENTACIÓN DE DATOS: RESULTADOS	27
4.1 Presentación del barrio Oliver.....	27
4.1.1. Estructura	27
4.1.2 Situación económica	27
4.1.3 Formación y empleo	28
4.1.4 Vivienda.....	28
4.1.5 Salud.....	29
4.1.6 Educación	29
4.1.7 Servicios Sociales	30
4.2 “Cuéntame Oliver”: trabajo social sobre fortalezas de un territorio	31
4.2.1 Análisis del proyecto de La Bezindalla	32
5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	41
5.1 Análisis de datos	41
5.2 Diseño de un artefacto transferible.....	42
6. CONCLUSIONES.....	48
7. BIBLIOGRAFÍA..	49

8. ANEXOS.....	51
8.1 ANEXO 1	51
8.2 ANEXO 2	52
8.3 ANEXO 3	53

Índice de tablas

Tabla 1. Ejemplo Coherenciómetro.....	21
Tabla 2. Diseño de un artefacto transferible	47

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Línea Conceptual del Tiempo.....	24
Ilustración 2. Línea del Tiempo Bezindalla	34
Ilustración 3. Temporalización "Cuéntame Oliver"	36
Ilustración 4. Planificación "Cuéntame Oliver"	37

1. INTRODUCCIÓN

El Trabajo Social Comunitario es un ámbito fundamental en la praxis de Trabajo Social, ya que nos lleva a conseguir el Bienestar de nuestra sociedad, utilizando los recursos disponibles. Con esto se produce la mejora del territorio donde se trabaja y se interviene. Cuando hablamos de Trabajo Social Comunitario, hablamos de la colectividad en sí misma, en lugar de hacerlo de forma individual o interviniendo con sectores especializados, se interviene con la comunidad en su conjunto.

En ocasiones los individuos que constituyen la comunidad parten de diferentes desigualdades, las cuales están producidas por causas estructurales, y por tanto hay que trabajar desde la estructura que conforma la sociedad mediante un trabajo comunitario.

La comunidad es en sí misma es un agente de cambio en el que todos aquellos que la constituyen tiene intereses comunes y son capaces de llegar a acuerdos para que se produzca una mejora en su propia comunidad.

Dentro del Trabajo Social Comunitario la participación juega un papel muy importante, ya que es imprescindible a la hora de actuar en la comunidad. La finalidad de la participación es activar a todas las personas que forma parte de la comunidad, para que todas participen o formen parte del proceso de transformación.

En el proceso del trabajo comunitario es relevante que las organizaciones sociales, movimientos vecinales y todos los colectivos estén presentes y tengan fuerza política para llevar a cabo todo el proceso.

El objetivo general de este trabajo de fin de grado consiste en analizar la experiencia del proyecto “Cuéntame Oliver”.

Además, como objetivo específico se presentaría la estructura básica de un programa de Trabajo Social Comunitario basado en las fortalezas de un territorio.

En primer lugar, se presentará la metodología utilizada para la realización de este trabajo fin de grado. Más tarde, comenzaremos explicando el marco teórico en el cuál se reflejará toda la base teórica que utilizaremos para llevar a cabo el trabajo y el proyecto que se va a realizar con la cooperativa de La Bezindalla sobre el proyecto “Cuéntame Oliver”.

Otro punto importante que se va a trabajar es el conocimiento sobre el barrio Oliver, así pues, realizaremos una presentación del barrio explicando cada área presente en el mismo.

Una vez obtenidos los conocimientos necesarios sobre este barrio, nos adentraremos en el análisis del proyecto “Cuéntame Oliver”, pilar donde se fundamentará nuestro trabajo.

A partir del análisis realizado sobre este proyecto, se tratará de realizar un proyecto trasferible siguiendo la estructura del proyecto realizado por la cooperativa de La Bezindalla.

Queremos agradecer todo el esfuerzo realizado por las componentes de la cooperativa La Bezindalla, ya que nos han prestado su atención y ayuda en todo momento, facilitándonos información imprescindible a la hora de realizar nuestro trabajo de fin de grado.

Además, también queremos mostrar nuestro agradecimiento a nuestro tutor de trabajo fin de grado, Chabier Gimeno, el cual ha sido nuestro guía durante todos estos meses, facilitándonos todo el proceso y estableciendo los vínculos oportunos para llevar a cabo el trabajo.

Por último, queremos destacar nuestra participación en las jornadas “Les Enjeux de L’ Intervention Sociale” (Tables Rondes 11-12 avril 2019). Un encuentro entre la universidad de Tolouse y Zaragoza, donde expusimos gran parte del análisis del proyecto “Cuéntame Oliver”. Estas jornadas nos fueron de gran utilidad para obtener un mayor conocimiento a cerca del Trabajo Social.

2. METODOLOGÍA

La metodología de nuestro trabajo fin de grado se va a dividir en dos. Por un lado, los objetivos que nos planteamos desde el inicio y que han sido llevados a cabo a lo largo de la investigación. Y, por otro lado, explicaremos las técnicas de investigación utilizadas en la trayectoria del estudio realizado.

2.1 Objetivos

Los objetivos planteados son los siguientes:

En primer lugar, el **objetivo general** planteado es extraer la estructura básica del proyecto “Cuéntame Oliver”, para convertirla en el esqueleto de un proyecto transferible a otros territorios.

Como **objetivos específicos** planteamos:

- a) Analizar el proyecto desde la perspectiva del Trabajo Social basado en fortalezas.
- b) Analizar el proyecto desde la perspectiva de la resiliencia comunitaria.

2.2 Perspectiva metodológica

En cuanto a la perspectiva metodológica utilizada para la realización de este estudio, nos hemos basado en la perspectiva de tipo cualitativa.

Este tipo de investigación muestra un planteamiento abierto e interactivo a la vez que una inducción pues, la teoría que será desarrollada surge de una observación anterior. Además, se hace un uso activo de la literatura existente acerca del tema a investigar con el fin de justificar y completar la razón del estudio, así como de conocer algunas ideas o aspectos claves e interesantes relacionados con los objetivos establecidos. Cabe señalar que el papel del sujeto estudiado es activo, pues se encuentra en constantes cambios y/o alteraciones; a ello se le suma la idea de una interacción física, proximidad o contacto con las personas vinculadas al campo de estudio.

En cuanto a los aspectos que acompañan a una investigación cualitativa se exponen varios apartados claves para un completo y correcto desarrollo del estudio; por un lado, la Recogida datos comprende, un diseño de investigación desestructurado y abierto y a su vez, de un instrumento de investigación que no tiende a la estandarización. En cuanto a la naturaleza de los datos se clasifican estos como ricos y profundos, haciendo así una alusión a la profundidad en el conocimiento de los mismos. Por otro lado, en el Análisis de datos, se encuentra principalmente el objeto de análisis el cual es el individuo o individuos que se presentan como la muestra del estudio y por tanto son, la fuente principal a observar y de la cual obtener la información necesaria. En relación al objetivo del análisis se muestra, la acción de comprender a los sujetos.

Finalmente haciendo alusión a los resultados, se ha de realizar una Presentación de los datos por medio de fragmentos de las entrevistas realizadas y de textos de apoyo. En cuanto a las

Generalizaciones, se habla de clasificaciones y tipología de ideas bajo una lógica ajustada al estudio (Investigación Cualitativa e Investigación Cuantitativa: Corbetta, 2003).

2.3 Universo

En primer lugar, el universo es cualquier colección finita o infinita de elementos o sujetos, es decir un conjunto de personas, seres u objetos.

En este caso el universo de nuestra investigación sería el proyecto realizado por la Cooperativa La Bezindalla “Cuéntame Oliver”, realizado en el barrio de Oliver.

2.4 Tipos de datos

Para la elaboración de este trabajo vamos a utilizar tanto datos primarios como datos secundarios. Entendemos por datos primarios aquellos elaborados por nosotros mismos realizando, en este caso, entrevistas semi-estructuradas.

Por su parte, los datos secundarios son aquellos ya elaborados por fuentes exteriores a nosotros, de otras investigaciones y otros autores. En este trabajo, los datos secundarios los recopilaremos principalmente de informes y documentos proporcionados por la Cooperativa La Bezindalla y también escritos de otros autores, además de folletos informativos sobre el tema referido, etc.

2.5 Técnica de recogida de datos

Por otro lado, la técnica de recogida de datos utilizada va a ser una técnica cualitativa, la entrevista semi-estructurada. En este caso el entrevistador dispone de un guión que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista. Sin embargo, el orden en el que se abordan los diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejan a la libre decisión y valoración del entrevistador. En el ámbito de un determinado tema, éste puede plantar la conversación como desee, efectuar las preguntas que crea oportunas y hacerlo en los términos que estime convenientes, explicar su significado, pedir al entrevistado aclaraciones cuando no entienda algún punto y que profundice en algún extremo cuando le parezca necesario, establecer un estilo propio y personal de conversación. El guión del entrevistador puede tener distintos grados de detalle. Puede ser simplemente una lista de temas a tratar o bien puede formularse más analíticamente en forma de preguntas. El guión de la entrevista establece un perímetro dentro del cual el entrevistador decide no sólo el orden y la formulación de las preguntas, sino también si se van a profundizar en algún tema (Corbetta, 2003).

Hemos elegido esta técnica ya que, al trabajar desde una óptica cualitativa se apuesta por la interacción física entre el objeto de estudio (Proyecto “Cuéntame Oliver” La Bezindalla) y los investigadores (alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo).

Cabe añadir que las transcripciones de dichas entrevistas van a ser expuestas en el trabajo de forma no literal ya que, serán grabadas en el momento de realizarlas. Es decir, se recuperará la información más relevante y necesaria, así como aquella que aporte la información acertada para el trabajo así pues su transcripción no será literal a las respuestas del entrevistador.

2.5.1 Focos a analizar

Dentro de nuestro Proyecto de Investigación, se ha utilizado como técnica de recogida de datos la entrevista, como ya se ha señalado anteriormente. En el momento de desarrollar las preguntas, se fijaron previamente varios focos en los que centrar los aspectos más destacados y útiles para el estudio.

De este modo, se confeccionó la entrevista en base a unas preguntas introductorias general acerca de la estructura del proyecto “Cuéntame Oliver”.

Los focos a analizar se centran en siete aspectos fundamentales los cuales son: punto de partida, plan de trabajo, análisis de redes/diagnóstico, programación/planificación participada, acción comunitaria, y evaluación.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Trabajo social comunitario

3.1.1 Definición Trabajo Social Comunitario

Consideramos importante realizar una definición del concepto de trabajo social comunitario ya que en torno a este se va a desarrollar nuestro trabajo de fin de grado.

Se entiende como Trabajo Social Comunitario, aquel desarrollo que tiene acciones dirigidas al aumento del bienestar de una colectividad y que, a su vez, dan respuesta a unos temas concretos. Las administraciones públicas y los diferentes trabajos de la comunidad se unen en un plan de desarrollo económico, técnico, social, y cultural, que contará con la participación de administradores y profesionales.

A través de este se pretende el desarrollo general, y el alcance de los objetivos para satisfacer las necesidades de la Comunidad.

Por lo que se puede conocer el Trabajo Social Comunitario como una técnica de participación de recursos humanos que trata de actuar en un proceso educativo y en las modificaciones en los grupos de la comunidad.

Es decir, el Trabajo Social Comunitario es una intervención profesional desde la que se trabaja conjuntamente con la comunidad para hacer frente a las necesidades sociales detectadas, haciendo que el propio barrio sea partícipe en la solución de sus problemas., llevando a un crecimiento individual y grupal lo que equivaldría a sus objetivos.

Para alcanzar el bienestar social, el trabajo social comunitario es esencial en su consecución, explotando los máximos recursos existentes o generando unos nuevos, siendo el recurso principal la comunidad. Este es un proceso en el que se busca el progreso de la sociedad en ese territorio (Fernández, 2018).

El trabajo social comunitario ha sido considerado como uno de los tres métodos de intervención, unido con el trabajo social individualizado y el trabajo social grupal. Podemos ver que este, ha sido designado de distintas maneras, como por ejemplo desarrollo comunitario o intervención comunitaria, aunque todos se refieren al trabajo realizado para la mejora del bienestar social de la población. Este trabajo está formado por la participación, la solidaridad, la convivencia y el apoyo profesional.

Debido a la crisis económica y social que existe, se han formado diferentes necesidades en las comunidades, es por ello que se propone como medida la necesidad de la intervención comunitaria, orientada a acabar con los problemas existentes en las comunidades, entendida como

relación con el territorio con unos intereses comunes y una unión de esfuerzos para que resalte la personalidad social y cultural.

3.1.1.1 Precedentes del Trabajo Social Comunitario

En los precedentes del trabajo social comunitario se encuentran dos tendencias, por un lado, la organización comunitaria y por otro, el desarrollo comunitario.

a) Organización Comunitaria.

Dentro de la organización comunitaria se destaca en primer lugar, los *Settlements Houses*, se trata de un movimiento que busca convertir la caridad en una actividad científica, con una formación especializada que consiste en; estudios de las titulaciones académicas, análisis de la realidad, teorías, y en conclusión la profesionalización.

Fueron creados ya que existía una necesidad para solucionar problemas presentes derivados de la pobreza, la indigencia y la superpoblación. A su vez, también existía una necesidad de realizar cambios en la reforma social.

La creación de los *Settlements Movemt* fue impulsada por Samuel Augustus Barnett y Henrietta Rouland en el año 1884, con esto se buscaban los objetivos de: educación y desarrollo cultural de los pobres, información para los estudiantes a cerca de las condiciones y necesidades de los pobres, promover el interés popular en cuanto a los problemas sociales, sanitarios y de la legislación social.

En este centro, se crean unos principios de cooperación y aprendizaje por parte de los profesionales que estaban presentes en las distintas reuniones realizadas.

Lo que conocemos como primera experiencia *Settlements* en Estados Unidos se desarrolló en Nueva York en 1886 y años más tarde se fundó otra de ellas en Chicago. En el año 1910, existían más de 400 *Settlements*.

En un corto periodo de tiempo tuvieron lugar nuevas organizaciones nacionales, en estas se encontraban varios líderes, personas claves en los grandes movimientos sociales de esta época ya que lucharon para acabar con diferentes problemáticas sociales.

A raíz de la Primera Guerra Mundial, este movimiento progresista se debilitó ya que el gran número de heridos y lesionados fueron quienes ocuparon la práctica del trabajo social individual y con familias.

Los *Settlements* tienen un papel importante dentro de las buenas prácticas en la gestión de soluciones desde y para la Comunidad mediante el trabajo social de grupo y comunitario.

En el año 2012, la *Hull House Assotiation* de Chicago fue cerrada después de 120 años de intervención comunitaria debido a la falta de apoyo económico.

Como conclusión, se aprecia que las ideas que son sustentadas por la *Hull House* de Chicago se han introducido en los centros o casas vecinales que buscan la inclusión social.

Dentro de la organización comunitaria, también cabe destacar al autor Alinsky, ya que los trabajos y acciones realizados por este se consideran líneas fundamentales donde se fundamenta los

orígenes del trabajo social comunitario. Nació en Chicago, ciudad en la que hubo un gran movimiento, el *community organizing*.

Este autor trabajó las causas de la delincuencia juvenil, y realizó además otro tipo de estudios, hasta llegar a la conclusión de que la conducta delictiva venía dada por la pobreza y la falta de poder.

Con la intervención de este autor en un barrio de su ciudad, puso en marcha el trabajo social comunitario ya que organizó esta comunidad para que ella misma fuera capaz de reivindicar sus derechos.

En 1940, Alinsky fundó la primera red nacional de formación en organización comunitaria (IAF), donde recoge las bases de hacer política fundamentadas en unos objetivos. Así se desarrollaron unas líneas de práctica democrática fundamentadas en un trabajo dentro de un territorio que logre unir los diferentes grupos del mismo territorio, es decir, se trata de conseguir multiplicidades y divisiones para que se produzcan una serie de cambios sociales, poniendo gran importancia en el proceso.

El trabajo de Alinsky, y de la organización de comunidades van unidos a los movimientos obreros de la época, en los que se buscaba las mejoras de las condiciones laborales. Este autor, y la IAF, luchaban por un aumento del bienestar social realizando acciones de forma conjunta sin importar las creencias religiosas de cada uno, ya que existía un pluralismo religioso dentro de la IAF.

El *community organizing* ha alcanzado importantes en el día a día de muchos barrios, animando a la participación de los ciudadanos que forman parte de ellos, más allá de la política.

Este trabajo ha sido muy relevante en la historia del trabajo social comunitario ya que sus ideas han sido base en las luchas sociales y acciones en las calles.

En resumen, la línea de acción social que desarrollaba Alinsky se basaba en la promoción del conflicto, para conseguir el fortalecimiento de los grupos. Se trata de utilizar la reivindicación, la acción directa y la disminución del poder para que los derechos de las minorías estén reconocidos. Las acciones de Alinsky eran acciones donde la gente expresaba sus necesidades. Además, se puede decir que este autor es opuesto a aquellos no conflictivas como Ros, ya que añade en sus tesis la inevitabilidad del conflicto, es decir que la aparición de diferentes discrepancias que se producen entre dos o más partes por motivos diversos, siempre están presentes.

Para Alinsky, es de gran importancia analizar los líderes y la forma de ejercer el liderazgo, de la misma manera que es fundamental saber por cuántos miembros están integradas las diferentes organizaciones y, por último, las movilizaciones deben realizarse con unos intereses y necesidades concretas.

b) Desarrollo Comunitario.

En cuanto a la segunda tendencia, el desarrollo comunitario, se puede decir que desde sus inicios ha estado relacionado con satisfacción de las necesidades respecto al problema de la pobreza.

A partir de mediados del siglo XX, el desarrollo comunitario se utilizó para intervenir en los problemas por lo que gran número de población, en especial campesinos de Asia y África, se veían

afectados. Más adelante, esta forma de trabajo se extendió a los países de América Latina, abarcando más profundamente el entorno rural. Desde este momento, el desarrollo comunitario se colocó como un pilar muy importante en el desarrollo de las personas mediante la participación activa, que les llevará a solucionar sus problemas.

A partir de aquí, desde la Organización de las Naciones Unidas, se impulsaron numerosos programas comunitarios que llevaron a la búsqueda de soluciones para los conflictos en la historia de la humanidad, llevando así a anotar las intervenciones y experiencias más fructíferas para realizar un documento de desarrollo de la comunidad y servicios conexos, en el año 1956.

Indagando en los inicios del desarrollo de la comunidad se puede decir que se forma en las posesiones coloniales inglesas de África y Asia, sobre la década de los 20 para “poder realizar un mayor control a las poblaciones sometidas”. Durante el periodo de descolonización es cuando los programas de desarrollo comunitario tienen su mayor apogeo.

En este mismo, encontramos la primera definición contrastada de desarrollo de la comunidad:

En 1956, la ONU escribe la definición de desarrollo comunitario, que se basa en la agrupación de acciones por las cuales la población de un país o territorio ponen en común sus esfuerzos junto a los de los poderes públicos con el objetivo de aumentar la calidad de la economía, y, del ámbito social y cultural de los ciudadanos.

3.1.1.2 Participación Comunitaria.

Ligado a la unión de esfuerzos que realiza la población para superar sus necesidades, cabe destacar el concepto de la participación comunitaria, que se trata de un proceso planificado común, voluntario, en el que se encuentran numerosos actores, en él se desarrollan actividades y acuerdos de compromiso buscando soluciones comunes. Durante su ejecución, se crean cambios comunitarios (Montero, 2007:229).

Así pues, la participación se debe entender como un proceso educativo que conlleva a cambios, para conseguir el bienestar social y de todos será necesario tener unas ideas sustentadas en la solidaridad, sostenibilidad y calidad de vida. Para que la participación sea un proceso educativo, los profesionales dotarán de las herramientas adecuadas para conseguir los objetivos comunitarios.

Siguiendo en la línea del trabajo comunitario, Barbero afirma que el trabajo comunitario es un referente metodológico muy importante para las profesiones del ámbito de la profesión social, una de sus comprensiones es que se entiende como una intervención que implica la participación a través de grupos y asociaciones vertebrados por objetivos comunes.

La tarea de desarrollar el Trabajo Comunitario es la formación de un grupo que participe en la realización y posterior aplicación de proyectos de desarrollo social.

Dentro del trabajo social comunitario existen tres procesos: el proceso de concienciación, el proceso de organización, y el proceso de movilización.

Estos tres procesos, se corresponden con las ideas que centran a los autores que inspiran el trabajo comunitario, como por ejemplo P.Freire y S. Alinsky.

El eje principal sería la organización ya que según Barbero “*el trabajo comunitario es la aplicación de procesos organizativos*” (Barbero, 2005).

Para acercarnos al eje central del Trabajo Comunitario, se debería separar a este (la organización) de otras intervenciones del Trabajo Social.

El trabajo comunitario se encarga de ordenar a las personas para llevar a cabo una acción planeada, que se corresponda con los aspectos que se quieren tratar.

Dentro del desarrollo comunitario encontramos una serie de objetivos los cuales son según Barbero: “*asegurarse de que se efectúan cambios concretos en el entorno, y, por otro lado, ayudar a las personas que trabajan con el profesional a adquirir la confianza y habilidades necesarias para enfrentarse a los problemas*” (Barbero,2005).

Como conclusión, se puede decir que, en el trabajo social comunitario, dentro de la tendencia del desarrollo comunitario, con la organización y participación de toda la comunidad en base a unos objetivos, y uniendo fuerzas, se pueden producir grandes cambios y mejoras en dicha comunidad, y llegar a satisfacer sus necesidades.

3.1.2 Definición Comunidad

Consideramos importante realizar una definición del término comunidad, según Marco Marchioni (2002), puesto que es un concepto que se va a utilizar de forma continuada en el desarrollo del trabajo.

Por comunidad se entiende un territorio concreto con una población determinada que dispone de determinados recursos con determinadas demandas y a su vez, forma parte del conjunto de territorio, población, recursos y demandas.

Ya que se trabaja en un país democrático, la dimensión de la comunidad es el municipio, gobernado por el ayuntamiento.

Dentro de un trabajo comunitario, existen tres protagonistas, los cuales son: las administraciones, los recursos, y la población, estos tres deben implicarse correctamente.

En cuanto a la participación, es el punto más importante de la causa ya que es necesario la participación de todos los protagonistas, cada uno desde su perspectiva.

Por último, cabe destacar que el trabajo comunitario no está ligado con población marginal ni con ciertas comunidades territoriales, si no que se puede desarrollar un proceso comunitario en cualquier tipo de comunidad con diferentes formas de trabajo.

La comunidad como ya se ha nombrado anteriormente, se entiende como la agrupación de los cuatro factores de la intervención comunitaria (territorio, población, demandas y recursos).

A continuación, se realizará una descripción de estos cuatro factores.

En primer lugar, explicaremos el **territorio**, que puede afectar de manera positiva o negativa en las vivencias de la población por ello el profesional debe analizarlo ya que existen diferentes barreras; sociales, culturales, físicas... de esta forma se da inicio al trabajo comunitario utilizando instrumentos como el plano o mapa de la comunidad.

Con respecto a la **población**, es importante conocerla y las relaciones que existen entre ellas. A su vez, debemos conocer las organizaciones y asociaciones existentes y a sus encargados. Un instrumento que utilizaremos en el trabajo social comunitario según Marchioni (2002), es el fichero comunitario de los tres protagonistas.

En cuanto a los **recursos**, Marchioni los divide en tres: públicos, privados y voluntarios que, a su vez, pueden actuar en diferentes ámbitos. Todos los recursos estarán incluidos en el fichero comunitario.

Otro de los factores son las **demandas**, ya que son el punto de partida de un proceso comunitario y a su vez van ligadas a las necesidades de la comunidad.

En conclusión, se podría decir que el trabajo de la intervención comunitaria proviene de la interrelación de estos cuatro elementos, por eso, un proceso comunitario necesita un trabajo profesional, y a su vez, la formación permanente de estos profesionales, hay que recordar que el trabajo voluntario no puede sustituir al trabajo profesional. Y, por último, hay que implicar a los

recursos que atienden a las necesidades de la comunidad, aunque no estén ubicados en el territorio en el que se va a trabajar.

3.1.3 Metodología del Trabajo Social Comunitario

La metodología en la que se va a basar nuestro trabajo de fin de grado va a estar fundamentada con los autores Marco Marchioni (2002), y Red Cimas (2010) estructurada en las siguientes fases:

- Punto de partida, que se puede dotar de herramientas como, la posición que ocupa el profesional, el lugar de donde se parte, y primeras ideas.
- Plan de trabajo, en el que se incluye la negociación inicial, el diseño participativo, el primer grupo de trabajo y la forma de darse a conocer.
- Análisis de redes / diagnóstico, en el que estarán presentes los conjuntos de acción, la escucha, y la presentación del diagnóstico participado.
- Programación/ planificación participada, que se compone de las técnicas de cómo programar, de la idea-fuerza, y de la programación comunitaria o informe operativo.
- Acción comunitaria, compuesta de herramientas como espacios y encuentros comunitarios, y de diferentes ámbitos.
- Evaluación, en las que se trabajará el qué evaluar, con quién y diferentes documentaciones.

A continuación, en base a esta estructura explicaremos una intervención comunitaria siguiendo a los autores nombrados anteriormente.

3.1.3.1 Punto de partida.

En toda metodología según Marchioni (2002) el punto de partida es realizar una intervención con un equipo comunitario integrado ya que se ha de abordar el proceso de manera global e integradora, tanto en los aspectos sociales como económicos. Las posiciones que ocupa el profesional son las siguientes: área de la organización comunitaria, se trata de organizar los recursos existentes y se incluye en un trabajo de coordinación, programación y planificación.

Área del desarrollo comunitario, esta área es encargada de favorecer el <tejido social de la comunidad>, que a su vez se encarga de dar soporte a los grupos existentes para favorecer los procesos de participación.

Y, por último, el área del conocimiento y del estudio, la cual hace referencia al estudio de la comunidad realizando una labor de escucha a dicha comunidad para así tener un recurso de conocimiento.

Sin embargo, Red Cimas (2010) afirma, que el punto de partida de un proceso comunitario consiste en realizar una construcción conjunta de la problemática, siendo partícipes todos los miembros de un territorio detectando las necesidades que se presentan. Para empezar, en todo proceso comunitario se ha de realizar una auto-reflexión de los intereses del proceso, contestando a las preguntas de ¿De dónde partimos? ¿Para qué? ¿Para quién? El profesional se encarga de acercarse al problema mediante diferentes técnicas, como, por ejemplo: entrevistas, talleres... a través de estas se va acercando a la problemática social y a los diferentes agentes que forman parte de la comunidad.

3.1.3.2 Plan de trabajo.

En cuanto al plan de trabajo, siguiente paso en la metodología, Marchioni (2002) considera importante recabar la información ya que un trabajo comunitario debe estar nutrido por una información continua a todos los protagonistas durante todo el proceso. También, la información ha de ser igual para todos, aunque se utilizará un uso de la lengua diferente para que así pueda ser entendido por todos.

Además de la información, otro elemento fundamental a tener en cuenta en el plan de trabajo es la coordinación. Es necesario que la intervención comunitaria se integre con las actividades de la comunidad, por ello, la intervención comunitaria tiene que valorar lo existente dentro de la comunidad, puede modificarlas y dotarlas de una mejor coordinación.

En este punto es importante una reciprocidad de información y conocimiento continuas. A través de esta coordinación se quiere llegar a un conocimiento de colaboración mutua, a un fichero comunitario y guía de recursos, monografía y diagnóstico comunitario y una programación comunitaria. Por último, cabe destacar que en el área de coordinación no participan ni políticos ni representantes de la población, pero si existirá alguna relación con ellos.

El conocimiento y la audición, es otro punto importante, puesto que una comunidad debe conocerse a sí misma, a sus modificaciones y problemas y necesidades que esta presenta.

Red Cimas (2010) considera que hay que realizar un plan de trabajo para poder acercarnos más a aquellos miembros de la comunidad mediante un taller de mapeo. De esta forma, a la vez que se va trabajando en la comunidad, se van creando lazos de confianza y poco a poco se construirá el grupo motor del proceso. El grupo motor, es un equipo de diferentes personas formado por vecinos y técnicos. Es importante que se convoquen reuniones de manera usual. Estas personas son fuente de información y núcleo de proceso, participan de manera activa.

Por otro lado, durante el plan de trabajo se realiza la iniciación del diseño de un proceso participativo, se negocia tanto con la institución como con todos aquellos actores sociales implicados en el proceso. En primer lugar, habrá una negociación con los agentes sociales para después delimitar el tema y los objetivos, con el fin de elaborar un plan de trabajo que incluya el diseño del proceso participativo, tiempos, métodos, etc.

3.1.3.3 Análisis de redes/ diagnóstico.

Respecto al diagnóstico, Marchioni (2002) afirma que este se utiliza como eje para conocer las inquietudes de todos los protagonistas. Hay que destacar que la propia comunidad tiene que elaborar su propio diagnóstico, para así marcar los objetivos del proceso.

Por ello, en la elaboración del diagnóstico deben participar todos los miembros de la comunidad ya que es el punto de partida de la participación, elemento clave en el trabajo social comunitario.

Este diagnóstico vendrá realizado por parte del estudio anterior de la comunidad llamado monografía comunitaria.

En cambio, para Red Cimas (2010) el siguiente paso del proceso metodológico es el trabajo de campo y la escucha, en el cual a partir de ahí podemos conocer todos los puntos de vista que existen en la comunidad en la que vamos a intervenir, mediante la utilización de los métodos participativos de escucha. Más tarde se realizará la superación del diagnóstico en la que se agrupa la información para devolverla a los miembros de la comunidad y que cree en ellos una segunda reflexión.

Tras esto, se organizarán las propuestas, y, por último, se pondrá en marcha realizando antes un cronograma para la puesta en acción, para su posterior ejecución y evaluación.

Red Cimas destaca en este apartado la técnica del flujograma, técnica basada en la búsqueda de las relaciones de causa y efecto.

3.1.3.4 Programación/planificación participada.

En la programación y participación del proceso comunitario, Marchioni (2002), afirma que la participación es un punto clave y los profesionales son los que tratarán de crear momentos concretos y reales para la participación en las decisiones que se tomarán, es decir el equipo técnico será el que se encargue de dar una serie de pautas para la organización de la población. Cabe destacar que la participación no ha de convertirse como una obligación personal. Por otro lado, el factor tiempo es un aspecto negativo en el proceso comunitario puesto que es un bien escaso. Por ello, los horarios han de ser flexibles. Como otro punto importante destaca que, “todo proceso participativo tiene que crear nuevas organizaciones sociales”.

Red Cimas (2010), en este bloque considera importante diferentes técnicas, las cuales son: la observación participante, en la que se trata de tomar notas relativas al lugar, personas, circunstancias y hechos, sobre el tema o el territorio. Las entrevistas, para empezar a realizar esta técnica primero se ha de realizar un guión de los objetivos y los temas que se van a tratar. Para realizarlas se ha de tener en cuenta el anonimato de quien haya contestado a dichas cuestiones. Su duración debe ser en torno a una hora. Se debe mostrar una opinión imparcial. Para que el registro de las entrevistas quede correctamente recogido es conveniente registrarlas en una grabadora o en vídeo, es preferible que sea realizado por dos personas y también se ha de tratar de dirigir lo menos posible y dejar que los temas aparezcan por el devenir de la conversación.

Para el final dejaremos las preguntas que hacen referencia a las redes sociales, y despedirse volviendo a los temas más típicos.

Existen diferentes tipos de entrevistas; por un lado, se encuentra la entrevista la individual que se realiza para descubrir posiciones, completar la información sobre el problema y para conocer las relaciones que existen entre la comunidad. Por otro lado, está la entrevista grupal que son las que se realizan a un grupo de personas, con estas se pretende conseguir un buen clima de debate entre las personas entrevistadas y es conveniente la realización de un guión previo, los talleres, para la realización de esta técnica se contará con las dinámicas de trabajo con grupos, Red Cimas propone las siguientes: lluvia de ideas que se trata de una ronda de exposición de ideas libres y espontáneas, *philips 6/6* que consiste en dividir el grupo grande en pequeños grupos de seis personas que hablan sobre el tema planteado durante seis minutos. Al finalizar un portavoz expondrá las conclusiones a las que se han llegado. El grupo nominal, es una reunión de varias personas en las que se combina la reflexión individual y la interacción grupal.

Otra herramienta de trabajo es el informe operativo, que se escribirá en un lenguaje en el que todos los participantes puedan entender, esto ayuda a tener una referencia sobre la que comprobar la ejecución de los objetivos o para dar una explicación de los cambios necesarios. Si esto no existiera, la improvisación haría inviable la puesta en marcha del proceso participativo.

Además, considera imprescindible mantener el interés, ya que se debe velar porque las personas con las que se ha contado hasta ahora sigan manteniendo el interés por el proceso.

También este punto conlleva las devoluciones creativas que consisten en explicar a los miembros de la comunidad con qué parte de toda la información se trabajará a su vez se comprobará que no se han olvidado o desecharo posiciones que pueden ser importantes. A su vez se concretarán una serie de razones de mayor profundidad sobre los temas de los que se han hablado. Se llegará a construir una interpretación colectiva y creativa.

Tras esto, se realizará la construcción de las propuestas, con la utilización de la planificación estratégica situacional. Se pueden utilizar diferentes técnicas:

-La técnica de las nueve cuestiones: preguntas que se realizan para trabajar sobre la realidad y a su vez sirven para elaborar los puntos del Plan de Acción Integral Sustentable.

-La matriz reflexiva: "se trata de un útil instrumento para la construcción de propuestas que satisfagan al conjunto de acción más denso y extenso, esto es, al que aglutina a más realidades grupales con la mayor intensidad en torno a un proyecto común".

Red Cimas (2010), por último, en la programación destaca la puesta en marcha.

Se empieza a trabajar desde todo tipo de recursos disponibles, marcando una serie de objetivos, los cuales pueden ser a largo o a corto plazo. Estos últimos pueden servir como medio de evaluación para comprobar que el trabajo que se está realizando va por buen camino.

Para la realización de esto, se contará con los cronogramas que sirven para la ejecución y el seguimiento del proyecto.

3.1.3.5 Acción Comunitaria.

En el proceso de la acción comunitaria, Marchioni (2002), destaca que es importante utilizar en toda la intervención el principio de la devolución de la información ya que los resultados se pondrán en común con todos los miembros del territorio para que así sirvan de utilidad y se pueda seguir trabajando a partir de ellos. Por ello, hay que tener en cuenta que los protagonistas de la comunidad dispondrán de los resultados de todos los estudios realizados para que así se fomente la participación ya que toda la actividad de estudio será de manera participativa como ya hemos dicho, con la implicación de todos.

Red Cimas (2010), tras la construcción de las propuestas, destaca en la acción comunitaria, la Idea-Fuerza, que se trata de un eje sobre el que podemos guiarnos, se puede explicar en una frase que motive a la población y que a su vez responda a las necesidades.

Con la herramienta de ponderaciones por puntos, que consiste en una técnica para aclarar la idea fuerza más importante del proceso podemos priorizar e incorporar una visión al trabajo que se está llevando a cabo.

Además, trabaja con las redes democrático-participativas que sirven para que todas las opiniones sean tomadas en cuenta y así llegar a un proceso de toma de decisiones donde cualquier idea pueda ser tratada y estudiada.

Para trabajar las redes democrático-participativas se encuentra la herramienta de la asamblea participativa en la que se trabaja con las aportaciones llevadas a cabo a grupos pequeños, de esta forma todo el mundo puede aportar sus propuestas y se puede trabajar con ellas.

Además de esta, también se encuentra la red multimedia en la que se puede trabajar las propuestas en diferentes redes, como son: las redes de cara a cara, reuniones, talleres, internet y nuevas formas telemáticas, y dispositivos multimedia.

3.1.3.6 Evaluación.

Por último, finalizando la metodología, para Marchioni (2002), se encuentra la programación y evaluación. La programación es un punto que nos deja ver y ordenar todo nuestro proceso y que nos lleva hasta la evaluación, que ha de ser trimestral y anual, regida por el punto de partida, realizada por los tres protagonistas, incluirá un análisis de los resultados, de los avances, de objetivos no cumplidos, obstáculos, impedimentos... También se encarga de medir la participación de los protagonistas y la implicación del equipo técnico, del órgano de coordinación y del grupo comunitario.

Por otro lado, Red Cimas (2010), concluye con la evaluación, en la que se pueden proponer diferentes indicadores con los que podemos medir la situación de partida, la situación actual, y la situación futura.

Los aspectos que tenemos que valorar son; los resultados, el proceso y método de trabajo, la producción de conocimiento útil para la comunidad y los implicados y la implicación de la población en el proceso y en la programación de las actividades.

Con la técnica del coherenciómetro, se podrá realizar una evaluación continua de las acciones propuestas.

Un ejemplo sería:

Tabla 1. Ejemplo Coherenciómetro

	Mejorar relaciones vecinales	Educación para la salud	Promoción empleo femenino	Gestión Participativa Recursos
Campaña limpieza del barrio (organizada por equipo externo)	0	+	¿+?	- - -
Fiesta “Día del barrio”	++	¿Qué comida y qué bebida?	¿A quién se va a contratar los servicios?	¿Qué recursos del barrio se van a utilizar?

Fuente: Elaboración propia a través de Red Cimas (2010)

3.2 Trabajo social y fortalezas

Al basarse nuestro trabajo fin de grado en el trabajo social comunitario, con una investigación en el proyecto “Cuéntame Oliver”, en el cual se ha trabajado desde las fortalezas propias de este barrio, es importante conocer la intervención del trabajo social desde una visión positiva con las fortalezas de un territorio.

El concepto de empoderamiento y el enfoque centrado en las fortalezas en el trabajo social ha captado la atención en las últimas décadas en el ámbito del trabajo social. La forma de utilizar estos conceptos es realizar una mirada positiva sobre los seres humanos, dando importancia a sus fortalezas y a las acciones encaminadas hacia la producción de cambios en los individuos.

Un enfoque centrado en las fortalezas y el empoderamiento, se relaciona con la finalidad de la profesión del trabajo social que considera los trabajadores sociales como agentes de cambio en nuestra sociedad.

Se plantea que la perspectiva centrada en las fortalezas supone un cambio y una innovación en la práctica profesional tradicional del Trabajo Social, que ahora centran su intervención en explotar las fortalezas de personas y recursos y así deshacerse de la opresión social (Juarez y Lázaro,2014).

Por otro lado, se debe ver de manera distinta a los individuos, a sus entornos y contextos y a las situaciones que estos viven.

Algunos de los principios que orientan el Trabajo Social centrado en las fortalezas son los siguientes:

- Cada individuo, grupo, familia y comunidad tiene fortalezas, entendidas como posibilidades, recursos, experiencia, sabiduría y conocimientos.
- Las experiencias negativas, las luchas y conflictos vividos, pueden ser dolorosos, pero son también origen del cambio y de la oportunidad.
- Las aspiraciones de crecimiento y cambio de los individuos, los grupos y las comunidades son la base de la intervención y han de ser consideradas seriamente por el profesional.
- El mejor servicio o atención que un trabajador social puede prestar se fundamenta en la colaboración estrecha con las aspiraciones de las personas.
- Todas las personas tienen recursos que pueden ser compartidos con otros que lo necesitan: conocimiento, auxilio, capacidad, tiempo, etc., que no son necesariamente bienes materiales o institucionalizados.
- Es preciso que los trabajadores sociales sean conscientes de su desconocimiento acerca de las fortalezas y límites de las personas, como base para una actitud de apertura y aprendizaje.
- La acción de los trabajadores sociales ha de basarse en la alianza con las personas, con sus esperanzas, visiones y valores.

En el desarrollo de un modelo de Trabajo Social centrado en las fortalezas tienen importancia conceptos con empoderamiento como es el de resiliencia.

3.3 Resiliencia comunitaria

En relación al trabajo social desde las fortalezas, con una visión positiva de un territorio, consideramos de gran importancia el término de la resiliencia, ya que va ligado a esta forma de trabajo.

La resiliencia es un enfoque que tiene su inicio en el momento en el que se empiezan a entender las causas y la evolución de la psicopatología (Rodriguez, A.J, 2012).

En la mayoría de las definiciones que existen del término resiliencia incorporan en sus enunciados la existencia de unas circunstancias difíciles, eventos estresantes o adversidades que el individuo debe superar a lo largo de su vida.

La resiliencia parte de una adversidad de un acontecimiento que desestabiliza al individuo y que este tiene que hacer frente a ello, para lo que tiene que movilizar los recursos que posea. Al superar esta adversidad nos encontramos con una transformación y un crecimiento de las personas. A través de la resiliencia se pueden producir cambios en uno mismo, en las relaciones interpersonales y en la espiritualidad y filosofía de vida.

Para Puig y Rubio (2011) esta nueva etapa de la vida que se produce a través de la resiliencia se marcaría por los siguientes puntos, mejora en la posición social, satisfacción personal, un sentimiento de utilidad, tanto para ti mismo como para los demás y darle significado a una experiencia tanto positiva como negativa.

En base a varios autores como, Grotberg, 1996, Wolin&Wolin, 1993, Munist y col., 1998, Suarez Ojeda, 2001, Rojas Marcos, 2010, podemos llegar a la conclusión de que los pilares fundamentales de la resiliencia son; interacción/relación, iniciativa, creatividad, humor, moralidad, independencia/autonomía, introspección, comunicación y autoestima. Se expone brevemente a continuación a qué capacidad hacen referencia cada uno de ellos y cómo se construyen.

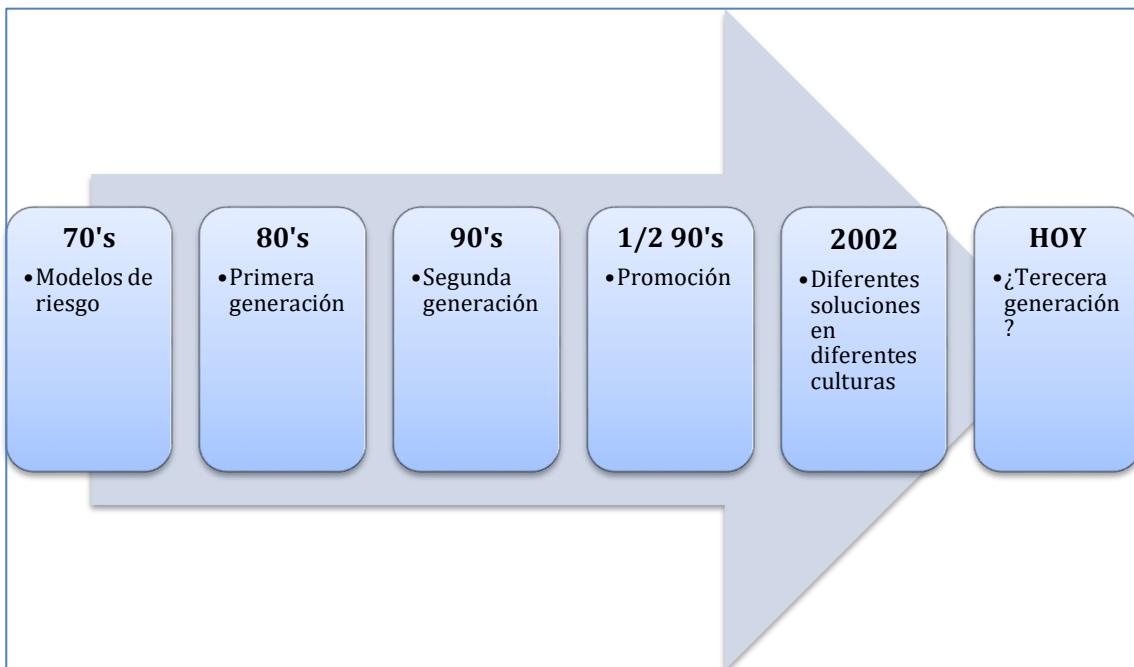
Un enfoque centrado en las fortalezas, el empoderamiento y la resiliencia, nos dota de un marco para la actividad de los trabajadores sociales que presenta rasgos propios de esta profesión, cuyo resultado es lograr la mejora y el cambio de la vida de las personas a través de la relación de ayuda y del acompañamiento del trabajador social.

Se va a presentar el concepto de resiliencia, este término tiene una difícil comprensión, por ello la autora utiliza varios métodos de clasificación los cuales son en primer lugar, una clasificación temporal, de concepto y componentes. En segundo lugar, según el sujeto de estudio. En tercer lugar, por etapas, según donde ponen el acento en la investigación. Y, por último, según a la dimensión a la que hacen referencia. (Puig y Rubio, 2011).

En cuanto a la clasificación temporal, del concepto y sus componentes, este es un concepto en continua evolución, ya que existen muchos autores que han realizado una definición.

A continuación, se presenta una línea del tiempo dónde aparecen las aportaciones desde que se escribieran definiciones de resiliencia.

Ilustración 1. Línea Conceptual del Tiempo



Fuente: Elaboración propia a través de Puig y Rubio (2011)

Las definiciones del concepto de resiliencia están basadas en las características de la persona resiliente, además se afirma que las diferencias que aparecen en las definiciones están presentes en el sujeto de la definición y de estudio, por ello podemos observar definiciones centradas en el individuo, se trata de una habilidad de las personas necesaria para poder hacer frente de manera positiva en situaciones difíciles. (Puig y Rubio, 2011).

Definiciones centradas en el resultado, desde aquí se afirma que la resiliencia es un estado al que se puede llegar o, por otro lado, se centran en el tema de realizarse nuevamente.

Definiciones centradas en el proceso, desde este tipo de definiciones se centran en que la persona resiliente no nace, si no que a través de su interacción con el exterior la persona resiliente se va formando.

En la actualidad, la resiliencia se puede ver como un lugar al que se puede llegar de diferentes formas y métodos, teniendo en cuenta que escoger uno u otro dependerá de las propias motivaciones, herramientas o pensamientos. (Puig y Rubio, 2011).

Otra idea que resalta Gemma Puig es la de “promocionar la resiliencia”, que significa dotar a la persona de herramientas para que pueda fortalecerse y así, poder hacer frente al momento negativo que pueda presentarse.

La resiliencia no debería confundirse con conceptos como, por ejemplo, *coping*, que se puede definir como adaptación positiva cuando no existe una exposición a circunstancias adversas.

Otro concepto con el que no debe confundirse es *hardiness*, este término consiste en la realización y pensamiento que hace que cambien los momentos de crisis o contratiempos a otras diferentes que permiten ocasiones de mejora. Otro de los términos con los que se debe definir la

resiliencia es *adaptación positiva*, la cual está presente en algunas personas que son capaces de mantener el equilibrio en momentos de estrés, sin perjudicar a otros ámbitos de su propia vida.

Por último, el *mecanismo de defensa* es otro de los conceptos que puede generar confusión, ya que se trata de una estrategia de afrontamiento, algunos de estos son; sublimación, negación, proyección, desplazamiento...

Para terminar, se nombrarán algunos recursos necesarios ante una situación traumática. Antes de la aparición de este tipo de situaciones poseemos unos recursos personales y ambientales, en el momento en el que estamos viviendo la situación necesitaremos estrategias de afrontamiento, factores moduladores de estrés. Para hacer frente a la situación traumática se necesitará rehacerse, y esto conlleva un crecimiento post-traumático, una adaptación, y un florecimiento.

Por tanto, se puede decir que, trabajando con el concepto de la resiliencia, se puede hacer referente a diferentes necesidades desde un punto de vista optimista y positivo, dejando de ver las necesidades como algo negativo, transformándolas en una oportunidad de cambio.

A través de las jornadas que se realizaron en el barrio Oliver desde la asociación La Bezindalla sobre el proyecto “Cuéntame Oliver”, se pudo ver la importancia que tiene exaltar las fortalezas de un barrio que siempre ha estado prejuzgado por sus malos hábitos. Desde este proyecto se trabajó con diferentes asociaciones y entidades, además de vecinos que residían en el barrio para que fuesen ellos los que estaban presentes en el mismo y conviven todos los días en él, los que identificasen las virtudes con las que contaban perteneciendo a dicho barrio. Cada una de estas entidades que formaron parte de este proyecto eligió una fortaleza de las doce que habían sido elegidas por ellos mismos. De esta manera cada uno trabajaría a largo plazo su fortaleza elegida. Es decir, se plantea un proyecto de cambio sin detectar problemas o necesidades, si no explotando los recursos y fortalezas que ya existen y que muchas veces no se ven.

Por otro lado, desde la perspectiva de la resiliencia se podrá realizar un cambio positivo hacia la visión que se tiene de su propio barrio, tanto desde dentro como desde fuera, ya que en este territorio el método de trabajo siempre había sido atender a las necesidades de forma asistencial, sin dar lugar a la participación elemento clave del trabajo social comunitario desde el cual la población se refuerza y es capaz de ver oportunidad de cambio con una mirada positiva.

Es por eso que en la conferencia realiza en las jornadas de “Cuéntame Oliver”, hubo una parte específica dedicada a la importancia que tiene la resiliencia en el trabajo social comunitario, y en conclusión en nuestro día a día.

3.4 Presentación de la entidad: La Bezindalla cooperativa

La presentación de la entidad de La Bezindalla es otro apartado a destacar ya que ellas son el personal técnico encargado de realizar el proyecto a partir del cual se va a realizar nuestra investigación.

La Bezindalla es un equipo formado por tres socias trabajadoras y una asociación colaboradora, que es la Asociación de Vecinos y Vecinas de Oliver “Aragón”.¹

Se trata de Trabajadoras Sociales con más de veinte años de experiencia en diferentes campos de la Intervención Social: intervención comunitaria, participación ciudadana, gestión de conflictos, inserción sociolaboral, conducción de grupos, intervención familiar, intervención y educación en el tiempo libre ... A todo lo anterior se le suma la formación complementaria en educación ambiental, teatro del oprimido, formación sistémica, técnicas activas, grupoanálisis, entrenamiento de grupos de alto rendimiento creativo, etc.

Por otra parte, la Asociación de Vecinos y Vecinas, tiene amplia experiencia en crear y poner en marcha procesos participativos y de desarrollo comunitario, lo que supone un conjunto de experiencias y aprendizajes, individuales y colectivos, que se ponen al servicio de la cooperativa para contribuir a su objeto social.

Alrededor del año 2013 nace la idea de la creación de la cooperativa, ya que la asociación de vecinos y vecinas de Oliver tenían la necesidad de realizar una gestión del convenio que tenían con el ayuntamiento de Zaragoza para la intervención. La forma de trabajar es que se tiene por objetivo realizar un proceso con las zonas vulnerables de dicho barrio, así como de entornos, grupos y personas en situación de vulnerabilidad.

Todo esto nació como una necesidad para resolver un problema de gestión y se acabó convirtiendo en un proyecto conjunto y con muchos procesos a realizar.

La Bezindalla como cooperativa ofrece, procesos de mejora de la convivencia y de intervención comunitaria, diseño y gestión de procesos participativos, formación y desarrollo de actividades a medida del cliente.

Durante su último año, La Bezindalla ha llevado a cabo diferentes actuaciones como; dos proyectos de intervención comunitaria, nueve procesos participativos, tres procesos de dinamización, un proceso de asesoramiento técnico, y nueve cursos/sesiones formativas. Además, también ha participado en tres redes de economía social y solidaria, y tres grupos de trabajo sobre trabajo social comunitario.

¹ Consultar en: <https://labezindalla.es/cronica-jornada-barrios-que-son-escuela-de-ciudadania-viva-intervencion-comunitaria-desde-las-fortalezas/>

4. PRESENTACIÓN DE DATOS: RESULTADOS

Con la lectura de memorias, entrevistas, y diferentes documentos etc., conseguimos una información, que presentamos aquí, sin analizar, como resultados.

En primer lugar, se realizará una presentación del barrio donde ha tenido lugar el proyecto “Cuéntame”.

Posteriormente se explicará en que consiste en el proyecto “Cuéntame Oliver” y por último, dentro de este apartado se explicará de forma específica el proyecto aplicando la estructura metodológica expuesta anteriormente en el apartado de la metodología del marco teórico.

4.1 Presentación del barrio Oliver

Para comenzar este apartado, es importante realizar una presentación del barrio Oliver.

4.1.1. Estructura

El barrio Oliver se encuentra en la ciudad de Zaragoza, limitado por la vía Hispanidad, la carretera de Madrid, el barrio Miralbueno y la Ronda Ibón de Plan. Todo esto, ocupa 1.300.973 m² de superficie.

La calle Antonio Leiva es el eje de este barrio. Es un barrio con diferentes tipos de viviendas; rurales, promovidas por la obra sindical del hogar, chabolismo, y edificios más altos que se han ido construyendo en los últimos años.

Las calles son estrechas, muchas de ellas con dos direcciones y aceras mínimas, en contradicción con la zona nueva de este barrio, totalmente opuesta a la descrita anteriormente.

En general, en el barrio se puede encontrar poca vegetación, exceptuando el parque.

Hoy en día este barrio arrastra problemas de su origen ya que fue realizado sin ninguna planificación.

En los últimos años, se puede decir que en el barrio se han implantado diferentes servicios socio-culturales y sanitarios.

4.1.2 Situación económica

Desde sus inicios en este barrio ha acogido a personas y familias con recursos económicos bajos, por estos recursos económicos de nivel bajo las personas se ven obligadas a buscar viviendas de bajo precio que van acompañadas con una baja calidad y grandes carencias. A su vez, se manifiesta un empeoramiento de la situación de las familias, llevándoles a grandes dificultades en su vida diaria. Esto supone un gran desbordamiento en los servicios sociales municipales y en entidades privadas que forman parte del barrio.

Muchas de las familias de este barrio, subsisten con los ingresos de subsidio por desempleo, u otras prestaciones sociales. Además, cada vez más se puede comprobar el aumento de los recortes en el acceso a estas prestaciones. El resultado de todo esto, lleva a una situación de vulnerabilidad, impidiendo cubrir las necesidades básicas de muchas familias.

También, al disponer de una manera de subsistencia legal, se está incrementando la economía sumergida cada vez más en este barrio.

La crisis ha afectado y está afectando mucho en este territorio. Se tiene una gran inquietud por el impacto de esta en los tres sectores vulnerables: infancia, personas mayores y mujeres.

Se detecta un aumento de situaciones de tensión, angustia y estrés debido a las situaciones a las que se enfrentan los habitantes de este barrio.

4.1.3 Formación y empleo

Respecto a la formación y al empleo existen altos niveles de desempleo, y baja calidad en los empleos existentes, todo esto acompañado de escasa formación y preparación técnica.

La población residente en Oliver presenta unos niveles formativos muy bajos. Esto se corresponde con las zonas que tienen un mayor porcentaje de población joven, las cuales no han alcanzado un nivel mínimo de estudios y una población anciana que debido a causas sociales no pueden tener acceso a la formación. También cabe destacar en este apartado que las personas de origen extranjero que llegan al barrio, tienen un nivel de estudios básicos y medios.

Respecto a la población activa, es decir, aquella que desea incorporarse al mercado laboral productivo, independientemente de que se encuentre ocupada o en desempleo, Oliver tiene un porcentaje inferior al resto de la ciudad de Zaragoza. En el barrio encontramos dos realidades, por un lado, las personas mayores que no están en edad de trabajar, y personas con incapacidades y por otro lado, las personas que sí están en edad y condiciones de trabajar pero no buscan empleo por lo que se les considera inactivos y determinado colectivo de mujeres en situación de vulnerabilidad.

4.1.4 Vivienda

Dentro del barrio Oliver podemos encontrar la siguiente tipología de viviendas: parcelas, bloques de sindicatos de los años 50, edificaciones en tres o cuatro alturas, viviendas de protección oficial, vivienda libre actual, y chalets de alto *estanding*.

Dentro de este barrio existe un gran número de viviendas con grandes carencias en su habitabilidad, es decir no cuentan con las condiciones pertinentes para poder subsistir, debido a la falta de recursos necesarios como son; el agua caliente, la calefacción, luz, falta de ascensor, deterioro de la fachada debido al impago de la comunidad puesto que ellos tienen mayor preocupación por su propia subsistencia dejando a un lado cuidados exteriores de sus hogares.

Por otro lado, las comunidades de viviendas que cuentan con más de cincuenta años de antigüedad, los antiguos conjuntos sindicales son los que más problemas presentan. No han tenido un buen mantenimiento, ocasionando conflictos vecinales por la falta de cuidado de todos los vecinos que forman parte de estos bloques de edificios.

Cabe destacar respecto al tema de la vivienda, la salida de la población joven del barrio hacia otros lugares con viviendas más atractivas y la llegada de inmigrantes al barrio debido a la accesibilidad a la vivienda de bajo coste.

Otro punto a destacar es la ocupación existente en el barrio, ya que cada vez tiene un mayor crecimiento, esto es debido entre otros, a la falta de recursos económicos de la población que habita en el barrio

4.1.5 Salud

En cuanto a la salud se puede decir que existen problemas provenientes de vivir en espacios fríos. Por otro lado, se observa cuidados deficientes en la población menor. También, es notoria la reducción del cuidado de las personas mayores a sí mismos, ya que están más centrados en apoyar a sus familias.

Además, el alto precio de los fármacos hace que determinados pacientes no puedan hacer uso de ellos, lo que empeora también la salud de los mismos.

Respecto a los accidentes y enfermedades laborales, se ha visto un aumento de estos ya que cada vez estas condiciones son más precarias.

Ha habido un aumento de enfermedades mentales en el barrio, y de otras patologías provocadas por situaciones de estrés.

También se ha notado un incremento del consumo de sustancias, destacando el tabaco, el alcohol y hachís, lo que conlleva un mayor riesgo de muerte.

Por último, crecen cada vez más las familias inmigrantes que no tienen acceso a la tarjeta sanitaria.

4.1.6 Educación

Indagando en el tema de la educación, hablaremos en primer lugar de la infancia, en este colectivo se reflejan las necesidades económicas que sufren las familias ya que acuden a los centros de enseñanza en malas condiciones tanto nutritivas como de vestimenta o materiales.

En muchas familias, el acceso a los libros es imposible ya que las becas se están reduciendo cada vez más de igual manera que las becas de comedor.

En segundo lugar, se hablará de los jóvenes y adolescentes, los cuales presentan una desmotivación y falta de interés por la formación para un futuro, su situación económica hace que estos tengan que empezar trabajar de manera temprana y precaria, y que no puedan continuar con su formación académica.

Además, existen recortes de la administración pública en proyectos de prevención y educación con este colectivo. Por último, los embarazos en adolescentes están muy presentes en este sector de la población, suponiendo un problema para continuar con una formación.

4.1.7 Servicios Sociales

Por último, en el área de servicios sociales, es importante que se conozcan los recursos y programas llevados a cabo por Centro Municipal de Servicios Sociales del barrio Oliver para que los vecinos tengan constancia de su existencia y puedan hacer uso de ellos, ayudando a la mejora de los problemas sociales que existen entre los vecinos del barrio.

En el Centro Municipal de Servicios Sociales se realizan programas específicos como: Servicios de Información y Orientación, Servicios de Apoyo a la Unidad de Convivencia y de Ayuda a Domicilio, de Prevención e Inserción Social, de Alojamiento Alternativo y de fomento de la Cooperación Social.

Además de las funciones de los Servicios Sociales Generales, cabe destacar la importancia del Centro Comunitario, un recurso nuevo que empezó a funcionar en el 2008, que gestiona servicios como: pisos tutelados, comedor social, zonas comunes que la gente utiliza para poder reunirse... etc.

Para terminar, es conveniente un refuerzo de los servicios sociales ya que de esta forma disminuirán los plazos de atención a los habitantes del barrio, ya que el centro municipal de servicios sociales del barrio tiene un gran número de demandas, que lleva a una saturación del mismo.

Para terminar con la presentación del barrio Oliver, es importante destacar que este barrio junto al casco histórico de Zaragoza cuenta con un Plan Integral, Plan Integral del Barrio Oliver (PIBO), se trata de un boletín mensual de comunicación y difusión colaborativa abierto a todos los agentes, entidades, fundaciones, grupos de actividades... que llevan a cabo cualquier tipo de actos, eventos, espectáculos, etc, abierto a los vecinos de Oliver.²

² Consultar en: <https://barriooliver.com/download/pibo/plan-estrategico-oliver.pdf>
<http://www.ebropolis.es/files/File/Documentos/diagnostico-Oliver.pdf>
<https://barriooliver.com/wp-content/uploads/2017/05/PIBO-II.pdf>

4.2 “Cuéntame Oliver”: trabajo social sobre fortalezas de un territorio

El proyecto “Cuéntame Oliver” en el barrio Oliver surge después de estar interviniendo durante ocho años en una determinada zona del barrio, esto acompañado de una alta conflictividad en el mismo hizo que hubiese una necesidad de mejora dentro del barrio Oliver.

En La Bezindalla se partió de resultados obtenidos a partir de proyectos anteriores acompañados de la colaboración del Ayuntamiento de Zaragoza se realizó este proyecto, a principios del 2017.

“Cuéntame Oliver” está gestionado por la Bezindalla en convenio con el Ayuntamiento de Zaragoza.

El proyecto “Cuéntame Oliver”, escuela de ciudadanía viva, es un proyecto de intervención comunitaria que trata de fortalecer la autoestima colectiva del barrio, retomando y dando importancia a las fortalezas que han permitido poner solución a las necesidades durante toda la historia del barrio, y aprender a superar las nuevas necesidades que puedan presentarse. Por otro lado, se pretende cambiar la perspectiva que la ciudad de Zaragoza tiene hacia el barrio Oliver mayoritariamente dotada de aspectos negativos.

El objetivo de este proyecto es visibilizar las fortalezas con las que cuenta el barrio para hacer frente a sus necesidades, basándose en tres líneas de actuación; en primer lugar, se trata de poner en valor el pasado de Oliver, también de implicar a toda la población que está presente en el barrio nombrando a “embajadores/as vecinales” formando una “Red de embajadas de las fortalezas de Oliver”, y, por último, generar un conocimiento para el presente y el futuro del barrio.

Los protagonistas de esta intervención son los propios vecinos/as del barrio, además de todos los profesionales que trabajan en los servicios que pertenecen al mismo, y establecimientos.

Los pasos a seguir para enumerar las diferentes fortalezas del barrio han sido los siguientes; conocer los méritos vecinales realizados en toda la historia del barrio, ubicándolos en una línea del tiempo. Después de esto, se ha tratado de identificar qué realizó la comunidad para conseguirlos, de esta manera se extraen los “porqué” que es lo que finalmente nos llevará a las fortalezas del barrio.

Como herramientas para la construcción de las fortalezas, se han realizado 34 sesiones grupales, en las que han participado 290 personas, 76 cuestionarios y 98 entrevistas individuales a comercios y proyectos de este barrio.

Con los conocimientos recogidos, el equipo ha llegado a las 12 fortalezas del barrio Oliver, las cuales son: barrio dinámico y participativo, barrio generoso y voluntario, Oliver, un barrio luchador, sentimiento de pertenencia, capacidad de escucha, capacidad de soñar, capacidad de ver necesidades y unirnos, capacidad de crítica y autocritica, reconocimiento de movimiento reivindicativo vecinal, barrio verde con espacios que favorecen el encuentro, diversidad de culturas diversidad de ideas, y por último, barrio Oliver, como vivir en un pueblo.

Desde la Bezindalla se han realizado actividades para la visibilización de estas fortalezas, como comunicación a través de carteles, entradas en el blog de La Bezindalla y en general en el

barrio. También, se ha trabajado con comercios y agentes del barrio a través de Exposición “Oliver a puertas de...”. También se ha intentado realizar una visibilización permanente con productos que tengan permanencia en lugares accesibles e ilustres del barrio.

Por último, se propone desde la Bezindalla el asignamiento de una de las fortalezas a todos los servicios, proyectos, y miembros del barrio para que se comprometan a ponerla en práctica durante su día a día.

Desde el comienzo de esta intervención, el objetivo ha sido extraer aprendizajes de la historia de una comunidad resiliente para aprender de ellos, y así poder utilizarlos en el presente y en el futuro, haciendo así que la imagen del barrio cambie de manera positiva.

4.2.1 Análisis del proyecto de La Bezindalla

A continuación, vamos a realizar sistematización del proyecto “Cuéntame Oliver” realizado por la Bezindalla.

4.2.1.1 Punto de partida.

En primer lugar, comenzaremos por el punto de partida que dio lugar al proyecto actual.

En el año 2009 un miembro de la cooperativa La Bezindalla, aún no formada, intervenía como en el barrio Oliver como coordinadora en el proyecto “Rehabitat”, ubicado en los edificios de Gabriela Mistral de este barrio. Este proyecto fue realizado junto a Zaragoza Vivienda.

Surgió a partir de las demandas que hacían los propios vecinos del barrio en cuanto a la zona de Gabriela Mistral, que era la parte del barrio donde se veían los mayores conflictos. El objetivo principal de esta intervención era mejorar la convivencia y dicha zona del barrio.

Lo primero que fue realizado en este proyecto, fue un contrato a un grupo de animación para que mediante la teatralización fuese explicado el proyecto a todos los vecinos del barrio de manera efectiva en las calles.

El diagnóstico se hizo a partir de unas entrevistas realizadas por una persona que fue la encargada de ir por todas las casas afectadas, con esto se realizó un estudio de la población y se pudo obtener una información precisa de la zona.

A partir del diagnóstico, se planificó la intervención. Este proyecto se llevó a cabo mediante un proceso participativo para que los propios vecinos fuesen los que decidiesen como rehabilitar el barrio. Tras este proceso participativo, se crean dinámicas de participación, las que propician que los vecinos que sean reconocidos como tal, con espacios y necesidades conjuntas, para pensar y trabajar juntos.

Así pues, durante el último año del proyecto, se realizó un curso de formación y empleo, en el que participaron 12 vecinos, y fueron ellos los que rehabilitaron su propio barrio.

Cuando el proyecto finaliza en 2012, se pretende realizar un proceso de continuidad, para que esto se pudiese llevar a cabo, se presenta un nuevo proyecto a la fundación “La Caixa”, que lo financia junto con el ayuntamiento de Zaragoza. Se cuenta con la cantidad de 45.000€.

Es en este momento cuando se constituye la coopeativa de “La Bezindalla” ya que tenían el presupuesto y un proceso en marcha, pero no existía ninguna entidad que lo llevase a cabo. Fue por esto que se formaron como cooperativa.

El proyecto a llevar a cabo en esta etapa, fue el proyecto “Con Vida”, el cual presentó una mayor problemática ya que a diferencia del proyecto anterior, proyecto “Rehabitat”, este no tenía principio ni fin, ni un objetivo muy tangible.

Se trataba de un proyecto que mejorara la convivencia, algo que se consideró como muy difuso y difícil de realizar, ya que estos proyectos en los que todo queda difuso cuesta sacarlos adelante.

Este contaba con tres líneas de acción: trabajar la convivencia vecinal, trabajar en espacios comunes (limpieza y convivencia positiva), y, por último, coordinación y complementación con los recursos del barrio.

Fue en el año 2016 cuando después de valorar que un proyecto debería tener un objetivo más concreto, algunos vecinos del barrio estaban en contra de la participación y de esta unión vecinal, ya que demandan otras cosas como, una mayor presencia policial o la expulsión del barrio a las familias más conflictivas, es decir, unas medidas más punitivas.

A raíz de esto, la gente del barrio empieza a generar una desconfianza hacia el trabajo comunitario y las relaciones acaban rompiéndose.

Con todo este contexto es dificultoso seguir llevando a cabo este proyecto, por ello se paraliza la intervención.

En este momento, con el proyecto paralizado, la financiación que había aprobado el ayuntamiento y las continuas necesidades del barrio, la Bezindalla se pone en marcha para la realización de una nueva intervención, con todo el aprendizaje que le había causado los proyectos anteriores.

El proyecto “Cuéntame Oliver” se fundamentó en seguir con el trabajo en positivo, dirigido a todo el barrio y no solo a la zona de Gabriela Mistral, y con vista a una temporalidad de dos años de duración.

Desde la posición de la cooperativa “La Bezindalla”, estas fueron quienes tuvieron la iniciativa para dar comienzo a este proyecto, liberan el proceso y a su vez son el soporte técnico de toda esta intervención.

4.2.1.2 Plan de trabajo.

Continuaremos explicando el plan de trabajo del proyecto “Cuéntame Oliver” escuela de ciudadanía viva. Es un proyecto de intervención comunitaria.

El objetivo principal es reforzar la autoestima colectiva del barrio Oliver tomando las fortalezas que les han permitido seguir adelante a lo largo de toda la historia, para así ponerlas en el presente y aprender de ellas. También, se pretende realizar un cambio de perspectiva del barrio ya que existen numerosos prejuicios hacia el mismo.

Este proceso se basa en tres líneas de actuación como plan de trabajo, las cuales son las siguientes: poner en valor el pasado de Oliver, implicar a la población en el presente de Oliver, y generar conocimiento para el presente y futuro de Oliver.

Los protagonistas de toda la intervención son los propios vecinos y vecinas, las personas que trabajan en los diferentes establecimientos del barrio, la propia comunidad de Oliver es la protagonista del proceso.

Tras las acciones realizadas durante su inicio, en el año 2017, las líneas de intervención y objetivos específicos para el 2018 son:

Ilustración 2. Línea del Tiempo Bezindalla



Fuente: *La Bezindalla* (2018).

El proyecto se ha realizado en todo el barrio Oliver en espacios públicos como la calle, el centro cívico, el centro de salud, la parroquia, IES María Moliner, el corredor verde, parque Oliver...

Los destinatarios de este proyecto se pueden dividir en dos grupos. Por un lado, la población que aporta contenido al proceso, y, por otro, los que reciben los resultados obtenidos a partir de la intervención.

Un total de 17.000 personas son las que forman parte de este proyecto, englobando a todas las personas que viven en el barrio, las que trabajan en el mismo, las diferentes entidades y centros.

4.2.1.3 Análisis de redes/ diagnóstico.

Respecto al diagnóstico del trabajo, se han identificado los diferentes logros vecinales, echando la vista atrás, mirando hacia el pasado del barrio, viendo como los vecinos han sido capaces de salir adelante a través de sus propias acciones.

Una vez identificados los logros vecinales, se estudia que acciones llevadas a cabo por la propia población del barrio han hecho que este saliese adelante preguntándose el “porqué” del logro conseguido.

Tras este análisis, se extraen las doce fortalezas del barrio, que en un principio no sólo iban a ser doce.

Para realizar todo este trabajo, han realizado 34 sesiones grupales en las que han participado 290 personas, 76 cuestionarios online y 98 entrevistas individuales.

Poniendo en común toda la información recabada, después de clasificar y ordenar todas las ideas extraídas, se llegó a las doce fortalezas del barrio Oliver, las cuales son:

a) Capacidad de escucha: poner la atención en quien lo necesita, dedicándole tiempo. Acoger todas las voces y opiniones de los vecinos y vecinas para la búsqueda de mejoras.

b) Capacidad de soñar: imaginar a diario que un barrio mejor es posible. Trabajar los nuevos retos junto con otras personas y ver que se pueden conseguir. Así los sueños pasan a ser realidad.

c) Sentimiento de pertenencia: sentir que formas parte de algo que es mucho más que la suma de personas, calles y casas. Querer corresponder al barrio cuando lo necesita, queriéndolo con sus debilidades, fortalezas y valores. Sentir orgullo del barrio en el que has nacido, te has criado, trabajas, vives...

d) Barrio Oliver, como vivir en un pueblo: estar cerca, encontrarte con la gente y tener todo muy a mano. Un lugar donde la calle casi forma parte de tu casa. Lugar alejado de grandes ruidos y aglomeraciones, con un aire más limpio.

e) Barrio dinámico y participativo: ser un barrio vivo en constante movimiento, que busca opciones y mejoras de transformación, desarrollando diversos proyectos sociales, culturales, laborales, lúdicos, deportivos (Cabalgaña, Cincomarzada, tertulias literarias...) Participar conlleva querer opinar, posicionarse, colaborar, respetar, escuchar...también disfrutar.

f) Capacidad crítica y autocrítica: analizar y revisar lo que hacemos, sacando conclusiones y aprendiendo sobre el método seguido, sobre las dificultades que hemos encontrado y lo que se puede mejorar.

g) Diversidad de culturas, diversidad de ideas: Interactuar y convivir personas de diferentes culturas (barrio de acogida desde su origen) y de diferentes ideologías en un mismo territorio. Esta diversidad genera dificultades y también riqueza. Oliver vive un proceso de aprendizaje continuo.

h) Barrio luchador: trabajar con esfuerzo grande y continuado para mejorar y superar obstáculos de nuestra vida cotidiana, individual, familiar y colectiva. Conseguir objetivos comunes trabajando con ilusión y ahínco. ¡100 años construyendo barrio!

i) Ver las necesidades y unirnos: Saber mirar por el bien común. Identificar las carencias y decidir buscar respuestas de manera conjunta. Trabajar desde lo comunitario para unir, conectar, crear vínculos y relaciones.

j) Reconocimiento al movimiento reivindicativo vecinal: Trabajar para conseguir la mejora de la calidad de vida de los vecinos y vecinas del barrio. Escuchar, visibilizar las necesidades, saber llevarlas a las administraciones y hacer seguimiento. Los procesos reivindicativos generan unión y aprendizaje, también ilusión y disfrute.

k) Un barrio verde con espacios que favorecen el encuentro: Tener la naturaleza al lado de casa. Disponer de espacios públicos, conseguidos tras largos procesos reivindicativos. Lugares donde las personas se encuentran, se conocen, comparten tiempo, aficiones, conversaciones... ¡disfrutan!

l) Barrio generoso y voluntario: Dar o compartir con otras personas sin esperar nada a cambio. Vecinas/os y entidades están dispuestas a ayudarse entre sí. Hay unión para trabajar en el barrio, con el barrio y para el barrio.

4.2.1.4 Programación/planificación participada.

A continuación, en el apartado de programación y planificación explicaremos las diferentes fases de desarrollo del proyecto “Cuéntame Oliver”.

En cuanto al año 2017, durante el primer trimestre, se realiza el diseño de este proyecto. Más tarde entre los meses de abril y mayo se inicia la intervención con grupos, ya que se crean los primeros contactos con grupos estables del barrio y agentes sociales.

De junio a noviembre, se ponen en marcha sesiones de trabajo con los nombrados anteriormente. En noviembre, se da la celebración de las III jornadas del parque Oliver.

Y, por último, en el mes de diciembre, se realiza la exposición fotográfica Oliver “A las puertas de...” un trabajo que se había realizado anteriormente con la población residente en el barrio y comercios del mismo.

Ilustración 3. Temporalización "Cuéntame Oliver"

TEMPORALIZA 2017	Ener	Feb.	Marz	Abril	Ma	Juni	Jul.	Ago	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN												
SEGUIMIENTO DEL CONVENIO												
PRESENTACIÓ N PROYECTO A AGENTES												
“A LAS PUERTAS DE...”												EXP O 21 DIC
SESIONES GRUPOS												
JORNADAS PARQUE PREVIOS Y DESARROLLO										16 NOV EXPO		
MEMORIA CONVENIO												

Fuente: La Bezindalla (2017)

En el mes de enero de 2018, se realizó una redefinición del proyecto y se pensó en las acciones a realizar para este año.

De febrero a mayo, por un lado se trabajó en la programación, coordinación y realización de sesiones grupales a la vez que se organizó la itinerancia de la exposición “Oliver a las puertas de...”. Por otro lado, se organizó el grupo de contraste.

Del mes de mayo, al mes de junio, se produjo el proceso de sistematización de las fortalezas.

De julio a agosto, se diseñaron un conjunto de acciones de devolución para la comunidad, a su vez, se diseñaron estas actividades de devolución y se organizó el apartado de red de embajadas de las fortalezas de Oliver.

En el mes de septiembre, se realizaron acciones de validación y de devolución con grupos del barrio y con toda la población.

De septiembre a noviembre, se inició la red de embajadas de fortalezas de Oliver, y se comienza el diseño de productos finales

De octubre a diciembre, se inició la panificación de la Jornada Técnico-Vecinal: “Barrios que son escuela de ciudadanía viva”.

En el mes de diciembre, se puso en marcha la esta jornada, y se evaluó el proyecto a la vez que se realizó la memoria del proyecto.

Durante el periodo de tiempo de agosto a diciembre, se realizó el proceso de sistematización de la metodología utilizada.

Ilustración 4. Planificación "Cuéntame Oliver"

	PLANIFICACIÓN 2018											
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May	Jun.	Jul.	Ag.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
PLANIFICACIÓN												
SESIONES GRUPALES												
EXPOSICIÓN FOTOS ITINERANTE												
REUNIONES EQUIPO CONTRASTE												
SISTEMATIZACIÓN DE FORTALEZAS												
PREPARACIÓN ACCIONES DEVOLUC												
PRODUCCIÓN ACCIONES DEVOLUC												
ACCIONES DEVOLUCIÓN EN CALLE Y GRUPOS												
PROCESO “RED DE EMBAJADAS”												
DISEÑO PRODUCTOS FINALES												
SISTEMATIZACIÓN METODOLÓGICA												
PREPARACIÓN JORNADA TECNICO-VECINAL												
REALIZACIÓN JORNADA												
EVALUACIÓN												
MEMORIA												

Fuente: La Bezindalla (2018)

4.2.1.5 Acción Comunitaria.

En cuanto a la acción comunitaria, se explicará las actividades realizadas y la participación, en primer lugar, en cuanto a la línea uno, poner en valor el pasado de Oliver, se puede decir que aquí se han recogido las fortalezas mediante los logros vecinales y sus porqué. Todo esto, ha ayudado a extraer las doce fortalezas del barrio. Para la construcción de la línea del tiempo de los logros vecinales y la extracción de fortalezas se han realizado once sesiones grupales en las que han participado 93 personas.

Se identificó que se necesitaba ampliar la recogida de información sobre las historias y vivencias y por ello se realizaron otras seis sesiones grupales, dos con profesionales y cuatro con vecinos/as del barrio, con población inmigrante en las que participaron aproximadamente alrededor de 30 personas.

Antes de la realización de todas las sesiones de participación se ha hecho un trabajo de contacto y reuniones con los representantes de los grupos para concretar una fecha y dar una breve explicación.

Además, se realizaron cuestionarios on-line, que complementaron a los 76 recogidos en 2017.

Una vez recogidos los logros vecinales y las historias y vivencias, la Bezindalla realizó un trabajo interno para extraer las doce fortalezas proporcionadas por los vecinos en el proceso de participación.

Por otro lado, se han identificado diferentes logros pendientes y no logros. A su vez, se llevaron a cabo acciones de calle para devolver y validar lo aportado colectivamente. Estas acciones han consistido en salir a diferentes lugares de la calle para dar visibilidad a los resultados obtenidos. En estas acciones participaban 120 personas.

Otra de las actividades que se realizó fue la itinerancia de la exposición “Oliver, a puertas de...”. El objetivo de esta actividad era visibilizar establecimientos y agentes sociales presentes en Oliver. Esta exposición se pudo ver en diferentes puntos de la ciudad.

En la línea dos, implicarnos en el presente de Oliver, se llevaron a cabo las siguientes acciones comunitarias. Después de la identificación de las fortalezas, es importante que la comunidad supiera el resultado y se implicara en el presente del barrio. Esto se ha conseguido mediante los embajadores y embajadoras de las fortalezas, cuya función es poner en práctica y dar visibilidad a alguna de ellas.

Se realizaron reuniones y sesiones para compartir el proyecto en espacios técnicos de relación dentro del barrio, cuyo objetivo es compartir la evolución del proyecto, los avances y necesidades que surgen en cada una de las fases con agentes, recursos, profesionales y vecinas/os del barrio. Han participado: la mesa de agentes, el consejo de salud, PIBO, Junta Municipal de Distrito Oliver-Valdefierro-Hispanidad.

También se han llevado a cabo reuniones y sesiones para compartir el proyecto en espacios técnicos de relación fuera del barrio.

Alrededor del mes de marzo de 2018, se crea el grupo de apoyo técnico nombrado grupo de contraste, este grupo está formado por doce personas y se han realizado tres sesiones de trabajo.

En cuanto al nombramiento de embajadores del barrio se ha dividido en dos ejes: personas embajadoras y centros y proyectos embajadores.

Por último, la línea tres de actuación, generar conocimiento para el futuro, responde a la necesidad de reflexionar y aprender de los procesos y prácticas para generar conocimiento, y que este vuelva a la comunidad.

Para conseguirlo, se realiza un trabajo conjunto con el equipo de seguimiento, además de un trabajo conjunto con el grupo de apoyo técnico y unas jornadas técnico vecinales y se elaboran materiales de difusión sencillos y atractivos.

4.2.1.6 Evaluación.

Uno de los últimos pasos es la evaluación, que en este caso se da continuamente a lo largo de todo el proceso, a medida que avanza el proceso existe una continua evaluación.

El instrumento de evaluación es la reunión, aunque en función de cada momento se puede utilizar diferentes instrumentos. En cuanto a la evaluación de la acción y la metodología, se ha trabajado en puntos como las integrantes de la cooperativa de la Bezindalla, a las trabajadoras como equipo, evaluación con la asociación de vecinos y con otros agentes, y una supervisión realiza por una persona externa mediante la supervisión.

Todo esto hace que siempre haya nuevos replanteamientos, lo que hace que el proceso se alimente así mismo. Al principio, no se conoce cuál va a ser el final, ya que el proyecto va continuando y se va alargando.

Las dificultades que se han podido encontrar se pueden ver en cuanto a las tres líneas de acción planteadas ya que no se sabe si ayuda a la consecución del proceso, o sin embargo, lo complican.

En el momento de trasladarlo a una línea lógica del tiempo es difícil y en cuanto a la sistematización, se nombran las fases y dentro de cada fase, se ha visto que esta se puede dividir en los dos años, 2017 y 2018.

Por último, se plantea que para poder continuar es necesario arraigar las fortalezas detectadas y extraídas durante este proceso, para que mediante estas se pueda hacer frente a las necesidades presentes y futuras. Para esto, es importante el apoyo a las entidades, grupos y proyectos que forman parte de esta red de embajadas. Es importante también poner en relación a los diferentes centros entre sí.

Otro punto importante a destacar es que hay que continuar con las explicaciones a pie de calle a los vecinos del barrio haciendo hincapié en las fortalezas, en su forma de extraerse y porque se han detectado esas.

Una vez conocido todos los aspectos del trabajo social basado en las fortalezas, y desde la resiliencia, hemos comprobado que el proyecto “Cuéntame Oliver” ha seguido las pautas y características que se proponen en este tipo de trabajo comunitario, trabajando en el proyecto a

partir de las doce fortalezas extraídas, y con estas poder hacer frente a sus necesidades, dejando de lado las soluciones punitivas.

Dentro del proyecto, con la línea de actuación, “poner en valor el pasado de Oliver”, se ha podido poner en marcha un trabajo social comunitario basado en la resiliencia, ya que, a partir de problemas y necesidades encontradas en el pasado, se han podido extraer las soluciones tomadas en ese momento para aplicarlas en la actualidad.

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

5.1 Análisis de datos

Los objetivos planteados al principio del trabajo han sido, de manera general, extraer la estructura básica del proyecto “Cuéntame Oliver” para convertirla en el esqueleto de un proyecto transferible a otros territorios. En cuanto a este objetivo se puede decir que se ha alcanzado ya que se ha diseñado un artefacto transferible.

Después de conocer las teorías y las formas de plantear una intervención comunitaria por diversos autores, destacando Marchioni (2002) y Red Cimas (2010) se ha conseguido llegar una estructura metodológica de un proceso comunitario, la cual nos ha servido de base para conocer la estructura del proyecto “Cuéntame” y consta de los siguientes apartados: punto de partida, plan de trabajo, análisis de redes/diagnóstico, programación y planificación participada, acción comunitaria y evaluación.

Mediante los encuentros y entrevistas con la cooperativa La Bezindalla, se ha podido investigar en primer lugar en qué ha consistido el proceso y cuáles han sido las actuaciones realizadas en el barrio Oliver.

Esto, junto con la estructura metodológica obtenida a partir de las fuentes bibliográficas, nos ha permitido recoger y ordenar la información en base a la estructura que ha sido expuesta en puntos anteriores y que ha servido de guía en el conocimiento de los aspectos del proyecto.

Una vez conocida la estructura del proyecto “Cuéntame Oliver”, se ha extraído el “esqueleto”, es decir la propia estructura, dejando de lado las características propias del barrio Oliver, para que así este proyecto pueda ser transferible y aplicable a cualquier territorio urbano o rural.

De manera específica, se ha propuesto analizar la perspectiva del trabajo social basado en fortalezas, y en la resiliencia comunitaria.

Se ha podido comprobar que a través de un Trabajo Social Comunitario cuya mirada principal son las fortalezas, ha supuesto una innovación, teniendo en cuenta las vivencias pasadas tanto positivas como negativas. Positivas para poder utilizarlas en la actualidad, como se ha podido comprobar en el proyecto “Cuéntame Oliver”, el cual una de sus líneas de actuación ha sido “poner en pasado el valor de Oliver”. Y respecto a las vivencias negativas se han empezado a ver desde un enfoque resiliente, utilizándolas como punto de cambio y mejora, y sacando lo positivo de ellas.

A partir de la lectura y el conocimiento de diferentes referencias bibliográficas, se ha podido investigar en primer lugar sobre los conocimientos técnicos que pueden utilizarse en el ámbito de trabajo social con una mirada positiva.

Además, se ha podido conocer su modo de empleo y su aplicación en el trabajo comunitario ensalzando los puntos fuertes que se pueden encontrar dentro de un territorio.

5.2 Diseño de un artefacto transferible

A continuación, se va a desarrollar el diseño de un proyecto comunitario basándonos en los estudios realizados del trabajo social comunitario y del proyecto “Cuéntame Oliver”, que se podrá aplicable a cualquier barrio de una ciudad o zonas rurales, siguiendo las ideas y la estructura del proyecto elaborado por la cooperativa “La Bezindalla”.

5.2.1 Punto de Partida.

El punto de partida en el que se iniciará el proceso comunitario a desarrollar será a partir de la demanda de la población de un territorio, para la mejora de la convivencia del mismo y la satisfacción de las necesidades que existan en este.

La posición que se ocupará desde el equipo técnico será de proporcionar un apoyo y soporte al proyecto, teórico y metodológico, haciendo de guía en todo el proceso del proyecto a realizar.

Los principales protagonistas siempre serán los vecinos, agentes, establecimientos y miembros del barrio que hayan demandado las necesidades para realizar este proyecto, su presencia en el desarrollo será fundamental para poder paliar las demandas y aspectos a mejorar de dicho territorio.

Esto se hará desde una visión positiva de dicho territorio, ya que en el trabajo comunitario se ha visto a raíz del proyecto de La Bezindalla que no es necesario trabajar desde una visión negativa, con una perspectiva asistencial y soluciones punitivas, sino que hay otras maneras de hacer frente a las problemáticas que puedan surgir en los diferentes territorios.

Es importante destacar la importancia de la resiliencia en este tipo de proyectos, es por esto, que en el proyecto a realizar se ensalzará la capacidad resiliente del barrio, para que como ya se ha dicho se pueda mejorar el bienestar del barrio en sí mismo, y de sus miembros desde sus capacidades para salir adelante.

Como bien se ha nombrado anteriormente, el objetivo principal es superar las necesidades que se puedan presentar en un territorio desde una visión positiva.

5.2.2 Plan de trabajo.

En cuanto al plan de trabajo, en primer lugar, se trata de ponerse en contacto con el territorio donde se trabaje, de una manera innovadora y efectiva.

En un primer momento se trataría de ponerse en contacto con las diferentes asociaciones si las hubiese, e instituciones de dicho territorio para presentarles el proyecto a realizar.

Una vez que las instituciones presentes en el territorio estén al corriente de lo que se va a realizar, se pondría en conocimiento de todos los habitantes del territorio.

Esto se realizaría mediante unas jornadas en un sitio público para darse a conocer a los vecinos, tanto al proyecto como a la entidad que lo va a desarrollar.

Estas jornadas, serían unas jornadas populares realizadas a pie de calle, en las que tanto los vecinos como la entidad, como las instituciones y asociaciones presentes podrían interactuar, conocerse, conocer el proyecto y poner en común las necesidades que presenta el territorio.

Se trataría de una serie de actividades que fomentarán la relación, la participación, de conocimiento del territorio, todo esto realizado desde un ambiente festivo y de positividad, de manera que, aunque el proyecto consista en hacer frente a las necesidades y problemáticas, ya ha tenido una iniciación con una visión optimista. Con este método de presentación se atraerá a un número mayor de población y a su vez, de participación.

Consistirá crear un grupo motor, con un miembro representante de cada agrupación ya existente en el territorio. Además, se realizarán diferentes actividades en las que puedan participar los distintos ciudadanos del territorio a trabajar.

En el proyecto se trabajará con tres líneas de acción, a las cuáles serán las siguientes: poner en valor el pasado del territorio en el que se trabaje, implicar a la población en el presente del lugar a realizar en el proyecto, y generar conocimiento para el presente y futuro del territorio.

Como objetivo principal de todo el proceso se pretenderá reforzar la autoestima colectiva del territorio donde se actué, tomando las fortalezas que le han permitido subsistir a lo largo de su historia y ponerlas en el presente para aprender de ellas y poder continuar paliando sus necesidades a través de un enfoque positivo. También, se pretende realizar un cambio de perspectiva del territorio donde se actúe para que desde el exterior y desde sí mismo se vea como algo positivo.

Los protagonistas de la intervención serán toda la población presente en el territorio, desde los propios vecinos y vecinas, hasta los profesionales que trabajen en el territorio, (entidades si las hubiese, comercios etc.).

5.2.3 Análisis de redes/ diagnóstico.

En esta fase se trata de identificar los logros que se han conseguido en ese territorio durante el pasado, los cuales les han hecho seguir hacia delante mediante méritos propios de la población. Una vez identificados estos, se estudian cuáles han sido las acciones que han llevado a cabo para conseguir los logros, preguntando el “por qué” de lo conseguido.

A continuación, se pretende extraer las fortalezas con las que cuenta el territorio, para poder trabajar desde ellas, desde un enfoque positivo y resiliente.

Para el análisis de este proceso, se utilizarán varios métodos de trabajo, los cuales podrían ser: sesiones grupales, cuestionarios *on-line*, entrevistas individuales y grupales... todo esto podrá variar en función del transcurso del proceso y del territorio donde se trabaje.

5.2.4 Programación y planificación participada.

En este apartado explicaremos el desarrollo del proceso, el cual podrá ser cambiante dependiendo de diversos factores que pudiesen darse en el territorio.

En primer lugar, se trataría de diseñar el proyecto, siempre desde una visión positiva, teniendo en cuenta las fortalezas que están presentes en el territorio. El diseño del proyecto podría variar a lo largo de su funcionamiento y puesta en marcha.

Para comenzar a trabajar se trataría de establecer los primeros contactos con grupos estables del barrio y agentes sociales, posteriormente se pondrían en marcha sesiones de trabajo con ellos, y se realizarían actividades de visibilización, la que fuese oportuna en cada caso.

También es importante trabajar en la programación, coordinación y la organización de sesiones grupales para seguir llevando a cabo este proceso. Se podrán realizar grupos de contraste, para que mediante estos se pueda ir evaluando paso a paso el proceso.

En el momento en que se hayan focalizado las fortalezas o cualquier otro elemento que resalte las características positivas del territorio se sistematizarán.

Más tarde se devolverá al territorio toda la información recogida sobre el mismo para que los vecinos sean conscientes de los recursos con los que cuentan dentro de su propio territorio. También se pretenderá visibilizar aquellos puntos positivos o fortalezas en dicho territorio, para que estos sean puestos en práctica mediante diversas actividades organizadas, por ejemplo, la visibilización de cada punto fuerte por diferentes grupos del barrio y se comienza el diseño de productos finales.

Durante todo el proceso se pueden organizar diferentes Jornadas para que todas las personas que forman parte del territorio sean conscientes de los logros que están alcanzando desde esta mirada positiva y de esta forma vayan cambiando la perspectiva que tiene el territorio sobre sí mismo, a la vez que se inventará a conocer esto a agentes externos con el mismo objetivo.

Estas jornadas servirán de modo de evaluación del proyecto y a su vez se irá realizando la memoria del mismo.

Una vez que se ha realizado todo el trabajo anterior, se hará una sistematización del mismo para ver la metodología utilizada a lo largo de todo el periodo de tiempo en el que se ha llevado a cabo el proyecto.

5.2.5 Acción comunitaria.

En este apartado se explicarán las actividades que se realizarán y se cuantificará la participación.

En primer lugar, las actividades a realizar tendrán por objetivo poner en valor el pasado del territorio en el que se trabaja, consiguiendo así extraer las fortalezas o puntos fuertes como se ha explicado anteriormente.

Es importante conocer la historia del territorio y las vivencias personales de los vecinos, y para esto se diseñarán diferentes actividades, como sesiones grupales para obtener información.

La fecha y lugar para realizar estas actividades es una cuestión difícil, por eso es necesario realizar un trabajo de contacto y reuniones con personas clave dentro del territorio, y así poder concretar diferentes fechas de encuentro.

Además, para las personas a las que no se puede llegar físicamente, otra técnica es la de realizar cuestionarios on-line, que pueden estar al alcance de gran parte de la población.

Los profesionales encargados de llevar a cabo esta intervención, una vez obtenida la información desde el exterior tendrán que realizar un trabajo interno para así extraer todos los puntos fuertes encontrados que están presentes en el territorio.

Otro de los puntos a desarrollar en este apartado es devolver y validar lo aportado colectivamente que se puede realizar mediante acciones en la calle.

Por otro lado, para implicarnos en el presente del territorio se llevarán a cabo las siguientes acciones comunitarias. Después de la identificación de puntos fuertes, es importante que la comunidad del territorio tenga constancia del resultado y así se pueda implicar en el presente del barrio.

Es importante compartir la evolución del proyecto, y todas las necesidades que van surgiendo a partir de este, por otro lado, se intentará explicar dicho proyecto en espacios de fuera del territorio a intervenir.

Es importante que en el desarrollo del proyecto exista un grupo de contraste ya que desde fuera pueden darse perspectivas diferentes, que desde dentro no son posibles de ver.

Se podrán nombrar embajadores y embajadoras dentro del territorio para la puesta en práctica y desarrollo de los puntos fuertes detectados.

Por último, la línea tres de actuación, generar conocimiento para el futuro, responde a la necesidad de reflexionar y aprender de los procesos y prácticas para generar conocimiento, y que este vuelva a la comunidad.

Para conseguirlo, se realiza un trabajo conjunto con el equipo de seguimiento, además de un trabajo conjunto con el grupo de apoyo técnico y unas jornadas técnico vecinales y se elaboran materiales de difusión sencillos y atractivos.

5.2.6 Evaluación.

Uno de los últimos pasos es la evaluación, que en este tipo de proyectos se da continuamente a lo largo de todo el proceso, a medida que avanza el proceso existe una continua evaluación, ya que el proyecto es cambiante y puede variar y surgir diferentes aspectos conforme se vaya desarrollando.

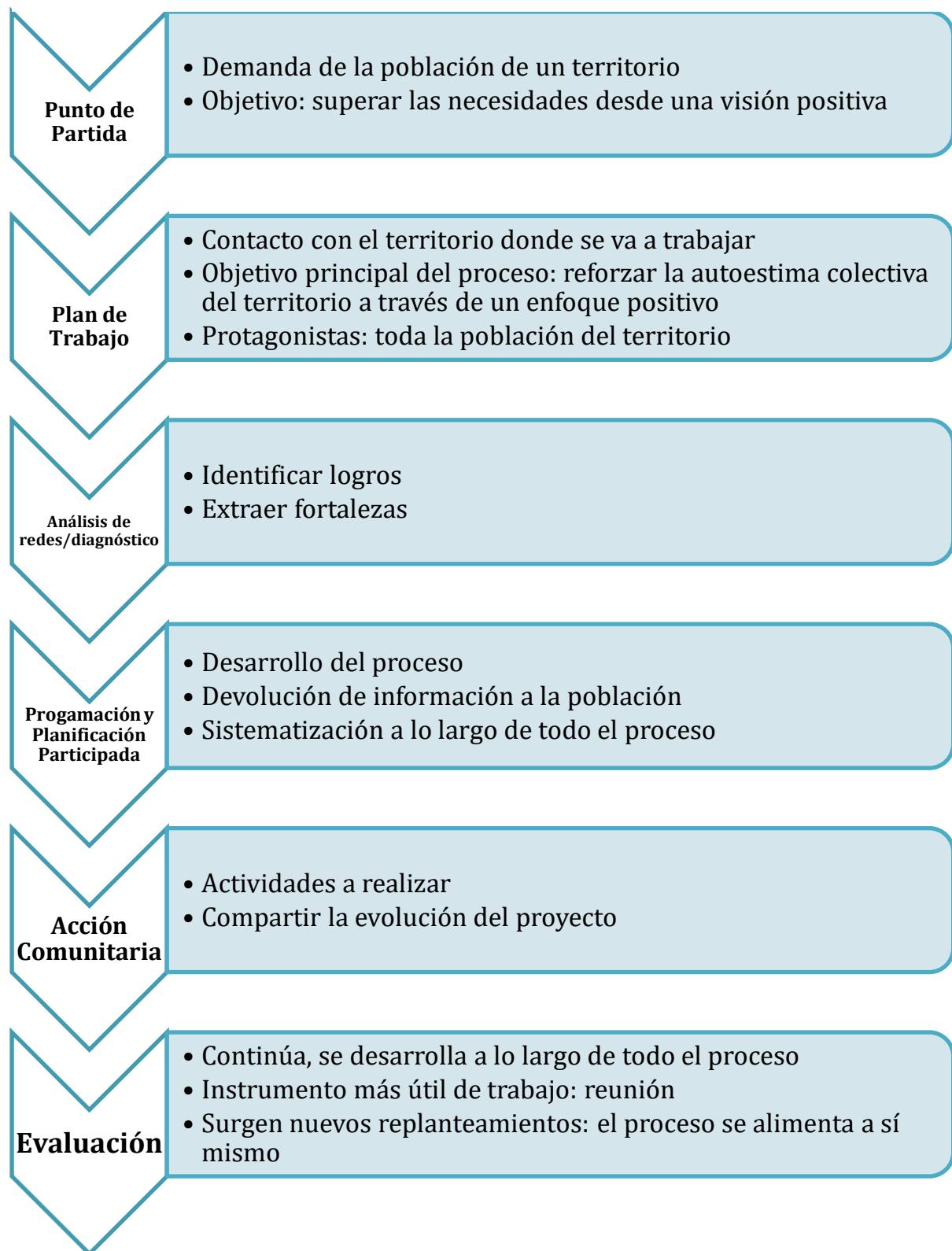
El instrumento de evaluación que se puede utilizar el proceso es la reunión, aunque en función de cada momento se pueden utilizar diferentes instrumentos.

La evaluación con los diferentes agentes que forman parte del proceso da lugar a que surjan nuevos replanteamientos, lo que hace que el proceso se alimente así mismo. Al principio, no se conoce cuál va a ser el final, ya que el proyecto va continuando y se va alargando.

Por último, para poder continuar es necesario seguir potenciando las fortalezas detectadas y extraídas durante este proceso, para que se pueda seguir afrontando las necesidades presentes y futuras. Para esto, es importante el trabajo y apoyo a las entidades, grupos y proyectos que forman parte del territorio. Es importante también poner en relación a los diferentes centros entre sí.

También es importante continuar con las explicaciones a pie de calle a los vecinos del barrio destacando los puntos fuertes, la manera en cómo se han unido y han realizado todo el trabajo del proceso y porque se han detectado esas.

Tabla 2. Diseño de un artefacto transferible



Fuente: elaboración propia a través de Marchoni (2002), Red Cimas (2010)

6. CONCLUSIONES

A modo de conclusión, para terminar nuestro Trabajo de Fin de Grado destacamos en primer lugar la importancia del trabajo social comunitario en sí mismo, ya que es un parte fundamental del trabajo social, que, en la actualidad, en muchas ocasiones se encuentra olvidada y es poco practicada por los profesionales, centrando siempre el trabajo social en un modo de resolución asistencial de las necesidades. De esta forma se resta importancia al modo de trabajo en las comunidades, esencial para su propia mejora, y convivencia de las personas que forman parte de un territorio.

La participación es un elemento fundamental del trabajo social comunitario, ya que son los propios individuos que habitan y forman parte de un territorio, junto los profesionales los que llevan a cabo este tipo de intervenciones. De esta forma las personas de la comunidad son una parte imprescindible del proyecto.

Además de esto, también hemos visto la importancia de trabajar en el ámbito comunitario, enfatizando las fortalezas con las que cuentan los territorios, ya que trabajar desde una visión positiva en el trabajo social hace que la población esté más implicada y predisposta a colaborar y realizar acciones oportunas para la mejora de su propio territorio.

De esta manera, hemos investigado y aprendido sobre la importancia de trabajar desde las fortalezas a partir de la investigación llevada a cabo con la cooperativa de La Bezindalla, que amablemente nos han mostrado todo su trabajo realizado, y que es posible llevar un proyecto a cabo desde esta perspectiva.

Aunque este proceso a veces pueda resultar costoso ya que no tiene líneas de acción iguales para todos los tipos de trabajo comunitario ni para todos los territorios, se pueden conseguir grandes logros y resultados, además de la implicación de la población algo imprescindible en nuestra profesión puesto que las personas y su bienestar son nuestro principal objetivo.

Por último, nuestra involucración en este proyecto nos ha supuesto un gran enriquecimiento personal, ya que hemos podido conocer de primera mano toda la estructura de un proyecto comunitario realizado desde un enfoque positivo, a partir del cual se han obtenido grandes resultados, y después de trabajarla llegar a la esencia del mismo pudiendo ser este válido en cualquier otro territorio.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Abigail Bitar, T. Ross Segura, Y (2011). *Revista de Ciencias Sociales y Humanas. Reflexiones acerca de las posibilidades de resiliencia comunitaria ante la problemática social-ambiental.* (3) 23-34.
- Barbero. J. M, Cortés. F (2005) *Trabajo Comunitario, Organización y Desarrollo Social.* Madrid (España).
- Carvajal. A (2011). *Apuntes sobre el desarrollo comunitario.* Málaga (España).
- Cimas, R. (2010). Metodologías Participativas Manual. Madrid, España.
- Corbetta, P. (2003). Metodología y técnicas de investigación social. Madrid. McGraw-Hil.
- Entidades Sociales del Barrio Oliver. (2014). *Compartiendo miradas, construyendo barrio.* Zaragoza, España.
- Gabriela Mistral, Con Vida. *Proyecto Gabriela Mistral "Con vida"* Ayuntamiento de Zaragoza. Zaragoza, España.
- Goldblatt, E. (2005). Alinsky's Reveille: A community-organizing model for neighborhood-based literacy projects. *College English*, 67(3), 274-295.
- Juárez, A., & Lázaro, S. (2014). El enfoque de fortalezas en trabajo social. *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 72(140-141), 143-158.
- M. Marchioni (2007) *Organización y Desarrollo de la Comunidad. La intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales.*
- Marchioni, M.2002 *Organización y desarrollo de la comunidad. La intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales.*
- Menéndez, Caicoya, A.M (2006) *Trabajo Social y Salud. La intervención comunitaria: una fortaleza del trabajo social.* (54),275-288.
- Miranda Aranda, M. (2003). Pragmatismo, interaccionismo simbólico y trabajo social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas. Universitat Rovira i Virgili.
- Montero, Maritza (2007). *Introducción a la psicología comunitaria.* Buenos Aires, Paidós.
- Plan Integral Barrio Oliver y Ayuntamiento de Zaragoza. (2014). *Plan Integral de Oliver PIBO II 2015-2022. Documento de trabajo.* Ayuntamiento de Zaragoza, España.
- Plataforma del barrio Oliver. (2010). *Plan de Desarrollo Sostenible y Comunitario del Barrio Oliver.* Zaragoza, España.
- Plataforma del Barrio Oliver y Ayuntamiento de Zaragoza. (2014). *Plan Integral de Oliver II 2015-2022. Ayuntamiento de Zaragoza.*
- Plataforma Barrio Oliver y Zaragoza Vivienda. (2010). *Diagnóstico Estratégico del Barrio Oliver.* Ayuntamiento de Zaragoza.
- Plataforma Barrio Oliver y Ayuntamiento de Zaragoza. (2011). *Plan Estratégico del Barrio Oliver.* Zaragoza, España.
- Puig. G. Rubio. J.L. (2011) *Manual de resiliencia aplicada. Prólogo de Stefan Vanistendael.*Barcelona, España.
- Rodríguez, A. J. (2012). Construir desde las fortalezas: trabajo social y resiliencia. *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 70(136), 5-36.

- Terry Gregorio, J.R. (2011) *Cultura, Identidad Cultural, Patrimonio y Desarrollo Comunitario Rural: Una nueva mirada en el contexto del siglo XXI latinoamericano*, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Tomas R. Villasante. (2010). *Historias y enfoques de una articulación metodológica participativa*.

8. ANEXOS

8.1 ANEXO 1



8.2 ANEXO 2



Cartel de las jornadas de “Cuéntame Oliver” a las que asistimos previamente para conocer de cerca el proyecto.

8.3 ANEXO 3



Presentación del proyecto en la Universidad de Toulouse, durante las jornadas “Les Enjeux de L’ Intervention sociale”.