



TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

Licenciatura en Trabajo Social y Gestión
Comunitaria

Séptimo Cuatrimestre

Unidad III

Unidad III

El autodiagnóstico

3.1.- El trabajo social como proceso y metodología de acción comunitaria.

3.2.- Proceso comunitario.

3.3.- Protagonistas: Administración, técnicos/ servicios y población.

3.4.- Factores estructurales: Territorio, población, demandas y re-cursos.

3.5.- Elementos metodológicos.

3.5.1.- Información/ recogida/ devolución.

3.5.2.- Coordinación/ estructuras.

3.5.3.- Conocimiento/ Audición.

3.5.4.- Programación/ evaluación.

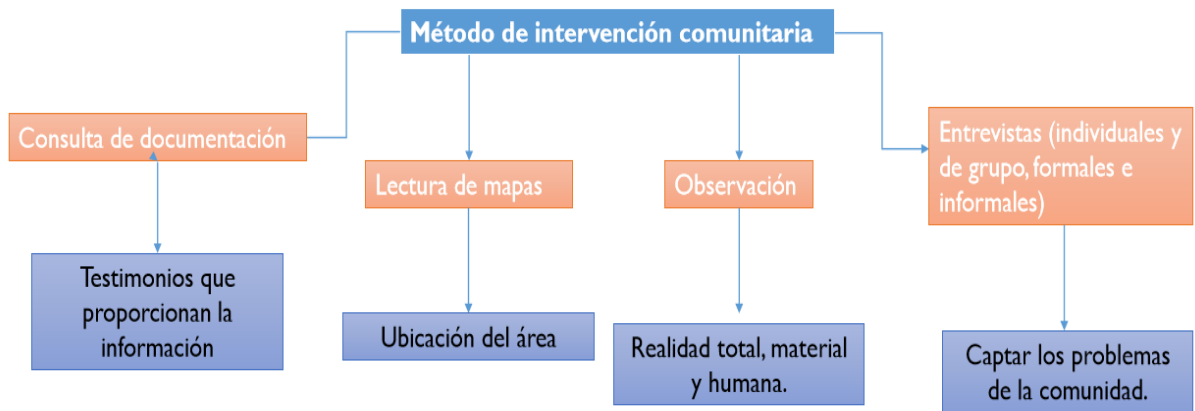
3.1.- El trabajo social como proceso y metodología de acción comunitaria

La investigación preliminar tiene por objeto acercarse a la problemática de la comunidad con el fin de captar los problemas más significativos. En esta primera etapa no es importante diagnosticar los problemas que real y objetivamente podrían tener prioridad, sino los que aquellos que son importantes para la comunidad. Para esta investigación hay que recoger información que nos permita ver un encuadre general del problema para esto basta utilizar técnicas de observación y de entrevista, pero para ampliar el marco referencial se usa la consulta de documentación y el empleo de mapas.

PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES PARA LA INVESTIGACION PRELIMINAR

En esta investigación preliminar se utilizan 4 procedimientos:

1. Consulta de documentación.
2. Lectura de mapas (cuando la índole del trabajo así lo exigiera).
3. Observación.
4. Entrevistas (individuales y de grupos, formales e informales).



CONSULTA DE DOCUMENTACION

Se trata de ponerse en contacto con esa parte de la realidad en la que se ha de actuar, como testimonios que proporcionan información. Se basa en documentos escritos, estadísticas, mapas, periódicos y de toda literatura que nos acerque a conocer un aspecto de la realidad.

1. Fuentes históricas.
2. Fuentes estadísticas (locales, regionales, provinciales, nacionales e internacionales).
3. Informes y estudios.
4. Memorias y anuarios.
5. Documentos oficiales.
6. Archivos privados.
7. Documentos personales.
8. La prensa (diarios, periódicos, semanarios, revistas, etc.).
9. Documentación indirecta (obras literarias o ensayos, que produzcan indicaciones útiles acerca de la comunidad).
10. Documentos gráficos (fotografías, filmes documentales, pinturas, etc.).
11. Documentos orales (discos, grabaciones magnetofónicas).

LECTURA DE MAPAS

Esto permite ubicar el área dentro de una ciudad, región, provincia o país y ayuda a visualizar algunos aspectos humanos, ecológicos, de infraestructura, etc., pueden variar según sea cada investigación.

PRINCIPALES MAPAS

1. Mapa de división política y administrativa.
2. Mapa orográfico.
3. Mapa hidrográfico.
4. Mapa de densidad de población.

Observación consiste en realizar un reconocimiento de la “realidad total, material y humana”, con la que se va a actuar.

EL USO DE LA TECNICA DE OBSERVACIÓN.

Consiste en observar a la gente en un contexto real, abarca todo ambiente físico, social, cultural, etc. Donde la gente desarrolla su vida, normalmente.

PROPUESTAS PARA UNA BUENA OBSERVACION.

1. Necesidades de una cierta orientación teórica para realizar las observaciones.
2. Tener una lista de guía o control acerca del aspecto investigar.
3. Determinarlos instrumentos a utilizar para el registro de la información.
4. Resolver los problemas prácticos tales como traslado del lugar, alojamiento, elementos que se deban llevar, material de trabajo, etc.

Para la observación es importante realizar el trabajo de manera responsable y sistemática, estar atento a la observación. Se necesita interés hacia la persona o grupo de estudio. Ya en el terreno se buscará apoyo de algunas personas claves generando la cooperación del grupo o comunidad procurando incorporarse a la misma sin llamarla atención. Cuando sea necesario se dará una explicación a la gente sobre las tareas a realizar. Las observaciones deben realizarse por escrito lo antes posible.

INSTRUMENTOS PARA REALIZAR UNA OBSERVACION SISTEMATICA Y CONTROLADA

El diario es el relato escrito cotidianamente de las experiencias vividas y los hechos observados, se enriquece y gana objetividad si se vuelcan sobre él los datos recogidos en el cuaderno de notas, en todos casos conviene tener presente la necesidad de objetividad, síntesis, claridad y orden en todas las anotaciones. Los mapas constituyen un auxilio muy valioso, se puede hacer uso de mapas ya elaborados, sin embargo, también se pueden confeccionar por el investigador con una exactitud no rigurosa, pero si aproximada.

ENTREVISTAS INDIVIDUALES Y CON GRUPOS FORMALES E INFORMALES

El fin primordial es de captar los problemas que la comunidad considera más importante. Entrevistas informales. Se trata de entrevistar a personas e instituciones con el fin de captar las referencias y datos que proporcionan con diferentes puntos de vista o de opinión. Entrevista formal. Con el fin de ampliar la tarea exploratoria y de reconocimiento se efectúan entrevistas más formalizadas entre los miembros de organizaciones y un

trabajador social donde se intercambia puntos de vista pero no se discuten las afirmaciones. Entrevistas grupales. Consiste en entrevistar a un grupo de personas que tienen conocimiento e información con relación a los problemas o cuestiones que se desean conocer. Una vez realizado el diagnóstico, se elabora un programa que permita atender de manera inmediata algunos de estos problemas y por otro lado dar paso a la investigación general. (El proceso metodológico del trabajo social comunitario, 2012)

3.2.- Proceso comunitario

Un proceso comunitario tiene por objeto mejorar las condiciones de vida de una determinada comunidad.

En un proceso comunitario no se pretende solamente solucionar o mejorar una situación patológica o negativa, sino que se parte del supuesto de que toda realidad es mejorable y corresponde al conjunto de la comunidad decidir dónde y cómo puede mejorar su situación y cuáles son los aspectos, temas o problemas más importantes o prioritarios para actuar.

Un proceso comunitario, de mejora, es un proceso continuo, de construcción compartida, a medio o largo plazo, en el que se interrelacionan diferentes aspectos y dimensiones de la comunidad: sociales, educativos, culturales, en el ámbito de salud, relaciones ciudadanas... (Marchioni.1999).

Cualquier proceso comunitario tiene como punto central las relaciones entre los diferentes actores de un territorio, es decir, solo puede desarrollarse en una dimensión: la comunidad, en la que sean posibles las relaciones humanas y sociales entre las personas que la conforman.

En un proceso comunitario se hace necesaria la implicación, colaboración y participación de todos los agentes presentes en la comunidad, cada cual en su papel y respetando y asumiendo el papel de los demás agentes.

Participación del conjunto de la población	Implicación de las administraciones	Uso equilibrado de los recursos
Implicación y participación del conjunto de la población (organizada y no organizada) que va asumiendo su progresivo protagonismo en el proceso y se va dando una organización para ello.	Activa implicación de las diferentes administraciones, empezando por la administración local de referencia en el territorio, es decir, los ayuntamientos.	Un uso equilibrado y coordinado de los recursos existentes, es decir, un papel activo de los/as diferentes profesionales y recursos técnicos, para poder contribuir al desarrollo del proceso.

Un proceso comunitario debe, fundamentalmente, centrarse en dos áreas de actuaciones:

1. Organización comunitaria: mejora visible de los existente, tanto de los recursos técnicos como de los recursos comunitarios. Organización de lo que ya existe a través de la relación y la colaboración entre todos los actores.
2. Desarrollo comunitario: innovación y creación de lo no existente. Desarrollo conjunto de acciones estratégicas con carácter innovador que contengan elementos simbólicos y temáticas de interés prioritario para la comunidad.

Se pretende promover un proceso de incorporación social se debe tener en cuenta la dimensión comunitaria, el hecho de que el ser humano, como ser social, se inserta en una comunidad y desarrolla un sentimiento de pertenencia a la misma.

Desde este prisma, la intervención en comunidades con diversidad social significativa y el impulso de procesos comunitarios incide, dese un enfoque intercultural, en la mejora de la convivencia y en el ejercicio de los derechos de ciudadanía.

Se trata, en suma, de promover procesos de transformación social y mejora de una determinada comunidad que ayudarán a mejorar también la situación de las personas y familias que viven y pertenecen a dicha comunidad. (ACCEM, s.f.)

Proceso comunitario

Es una intervención, que arranca de las necesidades, aspiraciones, problemas o temas de interés para la comunidad.



Objetivo:

Mejorar las condiciones de vida de la población y que la comunidad sea protagonista de las cosas que le corresponde.

Principios:

La solidaridad, la responsabilidad social, la igualdad, la cooperación, la corresponsabilidad (responsabilidad compartida), la participación ciudadana y la asistencia humanitaria.

3.3.- Protagonistas: Administración, técnicos/ servicios y población

Agentes de la intervención

Profesionales

- ☞ *Psicólogos*
- ☞ *Sociólogos*
- ☞ *Trabajadores sociales*
- ☞ *Educadores, Antropólogos*
- ☞ *Médicos, etc.*

Agentes comunitarios

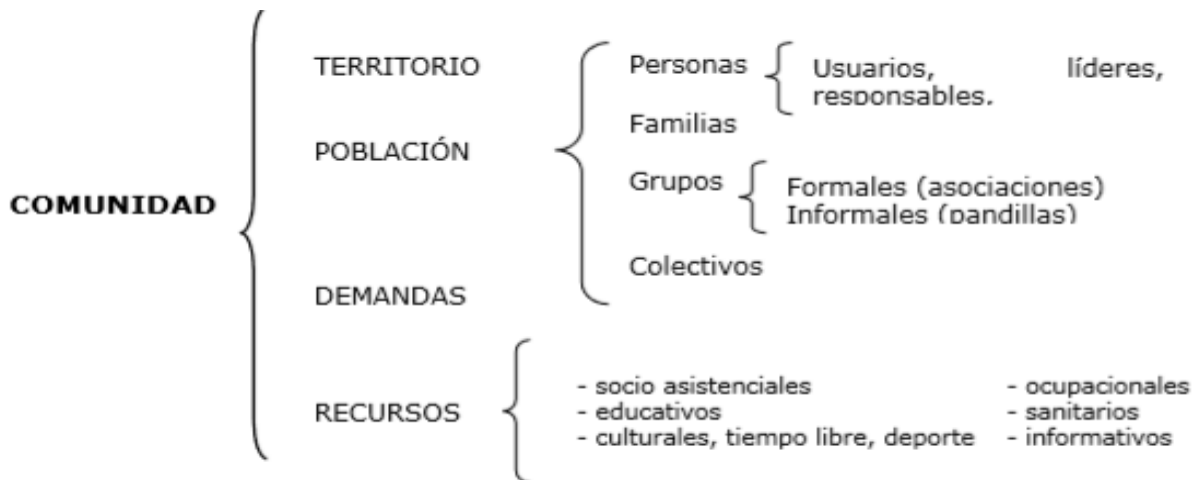
- ☞ *Monitores*
- ☞ *Educadores populares*
- ☞ *Líderes comunitarios*

PROTAGONISTAS



- Administraciones, instituciones
- Población
- Recursos (técnicos, profesionales, conocimientos)

3.4.- Factores estructurales: Territorio, población, demandas y recursos



El territorio condiciona, en positivo o en negativo, la vida de la población y un trabajador comunitario tiene que conocerlo, estudiando la conformación urbanística de la comunidad, su emplazamiento, las comunicaciones, etc. No es lo mismo una comunidad urbana del casco antiguo, que una del extrarradio. El tipo de viviendas (bloques, chalets, etc.) también tiene importancia a la hora de relacionarnos. En el territorio existen barreras físicas y obstáculos que luego determinan también barreras sociales, culturales, etc. por último, las diferencias sociales de la población (económicas, culturales, etc.) también se ven reflejadas en el territorio, ya que en el sistema capitalista en el que vivimos, el suelo tiene un determinado valor y no todo el mundo tiene el mismo poder adquisitivo. El trabajo comunitario empieza así, con el conocimiento más exhaustivo posible del territorio comunitario. Un primer instrumento es el plano o mapa de la comunidad.

La población. Es evidente que el trabajo comunitario es un trabajo social ya que se basa en las relaciones entre las personas. Es importante conocer sociológica y estadísticamente la población con la que se va a trabajar. Pero mucho más importante es conocer las organizaciones sociales de esta población, los grupos y asociaciones existentes, las personas que desempeñan un papel de administrador o responsable, así como aquellas que trabajan en los diferentes recursos. Otro instrumento comunitario es por lo tanto el fichero

comunitario de los tres protagonistas porque con todos ellos intentaremos establecer relaciones e implicarlos en el proceso comunitario.

Los recursos. Queremos contar con todos los recursos existentes aun teniendo en cuenta que el recurso principal es la misma comunidad. Hay tres tipos de recursos: públicos (municipales y no), privados no especulativos y voluntarios (Ong's y otros). Los diferentes recursos actúan en ámbitos determinados que conviene identificar -ya que así está organizada la sociedad- en los siguientes: educativos (incluyendo la educación no formal); sanitarios (incluyendo las farmacias, veterinarios, etc. y los que trabajan en salud pública); económico, de trabajo y empleo (para todo el tema ocupacional y económico); de cultura, deporte, ocio y tiempo libre (de creciente interés comunitario y de creciente inversión por parte de las administraciones); sociales (que atienden a demandas y/o colectivos de la comunidad con particulares necesidades). Todos ellos deben aparecer dentro del fichero comunitario en el apartado de recursos.

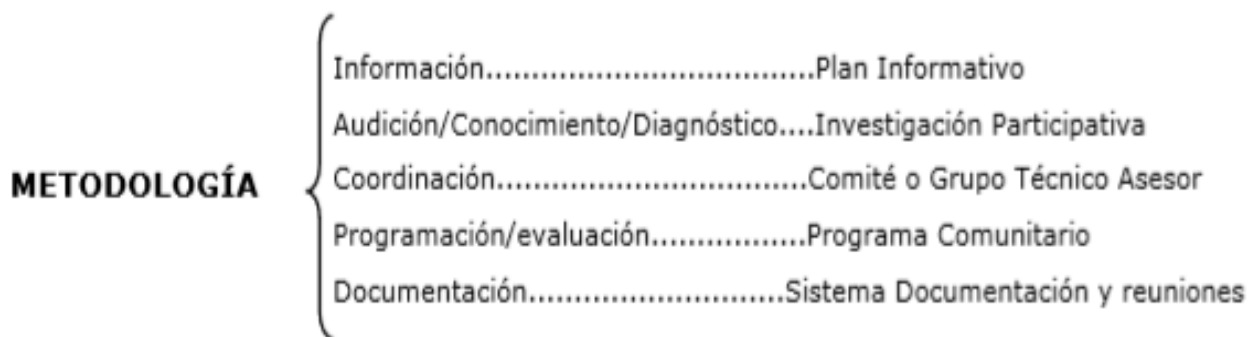
Las demandas. Un proceso comunitario siempre arranca y tiene que ver con necesidades, aspiraciones, problemas, temas de interés de la comunidad, etc. Es decir, que se basa siempre en temas concretos, en demandas y el proceso tiende a satisfacer estas demandas, aunque no se agote en ellas. De todas formas, conviene aclarar que:

1. Al hablar de demandas no confundamos las causas con las consecuencias.
2. Hay demandas que se producen ahora, otras que ya se han producido, otras que se van a producir en el futuro próximo: a ellas corresponden intervenciones asistenciales (cara a las del pasado sobre las que ya no podemos actuar), intervenciones actuales (ahora mismo) e intervenciones preventivas (cara al futuro).
3. Hay demandas que no se conocen porque no se manifiestan abiertamente y no llegan a los servicios: son demandas potenciales que un trabajo comunitario llega paulatinamente a conocer y hacer aflorar para que puedan ser tenidas en cuenta. Un ejemplo son las demandas de sectores juveniles, las pandillas, que “pasan” de servicios y, sin embargo, necesitan mucha atención y trabajo, aunque de forma no tradicional (trabajo de calle, educación social y animación sociocultural).

De la interrelación de estos cuatro factores y de lo que cada uno de ellos significa, nace la Intervención Comunitaria y se alimenta el proceso de modificación de la realidad. En este sentido y a modo de síntesis, conviene recordar aquí que:

- 1) Un proceso comunitario requiere un trabajo profesional, constante y garantizado en el tiempo. Éste puede ser realizado por diferentes profesionales con diferente formación en el ámbito de las ciencias sociales (asistentes sociales, pedagogos, educadores sociales, animadores socioculturales, psicólogos –no clínicos-, sociólogos, etc.)
- 2) Cualquiera que sea la formación básica hay que hacer una actividad de formación permanente de estos profesionales para el trabajo comunitario.
- 3) El trabajo voluntario va a ser un elemento importante de la intervención y del proceso comunitario pero siempre en estrecha relación con el trabajo profesional retribuido. El trabajo voluntario no puede sustituir el trabajo profesional, sí integrarlo.
- 4) Hay recursos que no están físicamente ubicados en el territorio comunitario, pero que atienden a demandas o sectores de población de la comunidad. Es como si estuvieran y hay que implicarlos en el proceso. (O R R G G A A N N I I Z Z A A C C I I Ó Ó N N Y Y D D E E S S A A R R R R O O L L L L O O)

3.5.- Elementos metodológicos



3.5.1.- Información/ recogida/ devolución

Un proceso comunitario no se puede entender sin una amplia y continua información a los tres protagonistas de las actividades, proyectos, programas, éxitos, fracasos, etc. del mismo. Se puede afirmar que sin información no hay participación, aunque tampoco es suficiente informar para que haya participación.

La experiencia nos dice que la información tiene que ser la misma para los tres protagonistas, para que puedan participar paritariamente en el proceso, aunque con diferente lenguaje para que sea comprensible y utilizable por los tres. El proceso comunitario es en esencia un proceso público y, por ende, no puede existir ni información privilegiada ni secreta. Incluso es fundamental que todo el mundo conozca las fuentes de financiación del proceso y la manera en qué y para qué se ha utilizado.

Hay que distinguir entre:

1. La información que produce el mismo proceso, a cargo fundamentalmente del equipo comunitario, como folletos, boletines, informes, periódicos, etc.
2. La información que se produce por los medios informativos existentes (televisión, radio, periódicos, etc.) con los que hay que establecer una relación correcta para que puedan informar adecuadamente del proceso y de sus actividades.

También hay un principio importante que hay que aplicar continuamente y es el principio de la Devolución de la Información, sobre todo en el caso de estudios e investigaciones participativos que se hayan hecho; los resultados tienen que ser divulgados y socializados para que sirvan realmente en el proceso de transformación de la comunidad (véase la parte sobre conocimiento y audición).

De todo esto se deriva que la información, como instrumento para la participación, requiere una actividad y un trabajo permanente y constante. Todo proceso comunitario necesita de un adecuado Sistema De Documentación que permita realizar en todo momento tanto una evaluación correcta del trabajo realizado como una información permanente a la comunidad.

El sistema de documentación se concreta en:

1. El fichero comunitario.
2. Actas de reuniones (con personas o con grupos): -fecha y motivo de la reunión- participantes -orden del día -síntesis de los acuerdos o conclusiones (sin recoger el debate correspondiente) -próximas reuniones.
3. Informes trimestrales del trabajo realizado: Parte A: Análisis del trabajo realizado en el trimestre
 - A.1.- Análisis sintético y global del proceso (avances, retrocesos, dificultades, elementos positivos y negativos, etc. (sin entrar en áreas o sectores de intervención).
 - A.2.- Análisis por áreas o sectores de intervención, proyectos específicos.Parte B: Ideas de avances y perspectivas del trabajo en el próximo trimestre
 - B.1.- Líneas globales de avance.
 - B.2.- Propuestas de trabajo por áreas, sectores y proyectos específicosParte C: Consideraciones generales o notas particulares. Anexos.

El último trimestre del año se hará el Informe Anual manteniendo la misma estructura del informe trimestral, pero abarcando, como es natural, la actividad y el trabajo de un año entero, así como la enucleación de las líneas programáticas de avance para el año siguiente.

Con este trabajo constante de documentación se pueden realizar fácilmente las Hojas Informativas del proceso comunitario para una información comunitaria.

El sistema de documentación se completa con el Archivo Comunitario que se articula en:

1. Un archivo general y cronológico donde se guarda, en orden cronológico, toda la documentación del trabajo (cartas, folletos, informes, hojas informativas, etc.).
2. Archivos temáticos de las diferentes actividades, proyectos, etc. que requieren una documentación específica de cada uno de ellos.

LA INFORMACIÓN

La teoría

- la misma información para los tres protagonistas
- el mismo contenido en formas y lenguaje diversos
- no se excluye a nadie
- la información es pública
- todo los conocimientos tienen que ser socializados
- contar también con los medios informativos existentes

La metodología

- los lugares de encuentro y los locales
- los recursos y el tejido asociativo
- los mediadores
- el Plan informativo comunitario:

Los instrumentos

- cartas, actas, documentos,...
- fichero
- octavilla
- manifiestos/carteles
- trípticos y folletos
- hojas informativas generales o específicas
- guía de recursos, monografía,...
- periódico

Nota: la tarea informativa es parte integrante del trabajo del equipo, a ello hay que dedicar tiempo y medios. Si no se documenta el trabajo no se puede hacer actividad informativa.

3.5.2.- Coordinación/ estructuras

La intervención comunitaria no tiene que sobreponerse a lo que ya se está haciendo en una comunidad. Como es natural, la vida de una comunidad no empieza cuando empezamos nosotros con la intervención. Así que es fundamental que ésta no se sobreponga sino que se integre con lo que se está haciendo. Hoy en día, gracias a la presencia de muchos y diferentes recursos, se están llevando a cabo muchos programas y proyectos, aunque en la mayoría de las situaciones de manera descoordinada y, en cierta medida, casual, discontinua, puntual,...

Por lo tanto y en primer lugar, la intervención comunitaria tiene que valorizar lo que ya existe, lo que ya se está haciendo y si hay que cambiar o mejorar las cosas este cambio no puede ser autoritariamente impuesto sino que debe ser asumido y promovido por las mismas personas que lo están realizando.

Así, parece evidente, que un objetivo/finalidad/resultado a corto/medio plazo de la intervención es que en una comunidad los diferentes recursos lleguen a darse una nueva y mejor relación y coordinación. También éste es un proceso y requiere de tiempo, constancia y trabajo.

La coordinación comunitaria puede pasar por diferentes etapas y producir diferentes resultados (que sin ella sería muy difícil, si no imposible, conseguir):

1. Intercambio de información y conocimiento mutuo.
2. Colaboración puntual o estable entre dos o tres entidades componentes del grupo o comité de coordinación.
3. Establecimientos de protocolos de colaboración permanente entre varias entidades para atender de manera integrada a determinadas demandas o a determinados colectivos de personas, etc.
4. Diagnóstico comunitario.
5. Programación comunitaria.

A esta actividad o grupo en diferentes experiencias en curso hoy hemos llamado: Grupo Técnico de Coordinación que constituye un algo que antes no existía y que representa un importante recurso comunitario para atender las necesidades de la comunidad (administración y población) contando con la colaboración de todos los recursos existentes, aunque cada uno de ellos tendrá una implicación diferente según su situación institucional, profesional y personal.

La coordinación busca la implicación del servicio o institución y no de las personas a título individual y voluntario. Esto requiere un trabajo y una metodología correcta que son funciones del equipo comunitario. La coordinación implica tanto los recursos oficiales e institucionales (públicos municipales y no) como recursos privados (no especulativos), Ong's y voluntarios. Cada comité o grupo se da una organización interna y de funcionamiento de acuerdo con sus circunstancias. Es importante que se constituya un pequeño núcleo con funciones de información, documentación y organización y que este núcleo pueda ser rotativo. El núcleo "ideal" en la situación actual de los servicios es el constituido por: un representante de los servicios sociales comunitarios, uno de los servicios de atención

primaria de salud y uno de los centros educativos. Un papel importante en este tema ha jugado organizaciones no gubernamentales como Cáritas o Cruz Roja que tiene una mayor flexibilidad respecto a instituciones más burocratizadas como a veces son las administraciones públicas.

En el comité o grupo de coordinación no participan ni políticos ni representantes de la población, aunque con ambos se relacionará continuamente para que puedan contribuir al proceso comunitario correctamente y no transformarse en un órgano tecnocrático.

LA COORDINACIÓN

La teoría

- la Coordinación se aplica sólo a los servicios y a los técnicos
- recursos públicos, privados sin fin de lucro y voluntarios
- no se excluye a nadie y cada recurso decide el nivel de su implicación
- nadie solo puede hacer la intervención comunitaria
- sin Coordinación no hay intervención comunitaria
- la Coordinación es trabajo de los profesionales y no voluntariado

La metodología

- teoría de los tres círculos:
 - 1 = núcleo (promoción y organización)
 - 2 = participación puntual y/o parcial
 - 3 = información
- reuniones: pocas y bien documentadas, circulación de la información
- comité técnico asesor

Los resultados (productos)

- conocimiento y colaboración mutua
- fichero comunitario y guía de recursos
- monografía y diagnóstico comunitario
- programación comunitaria

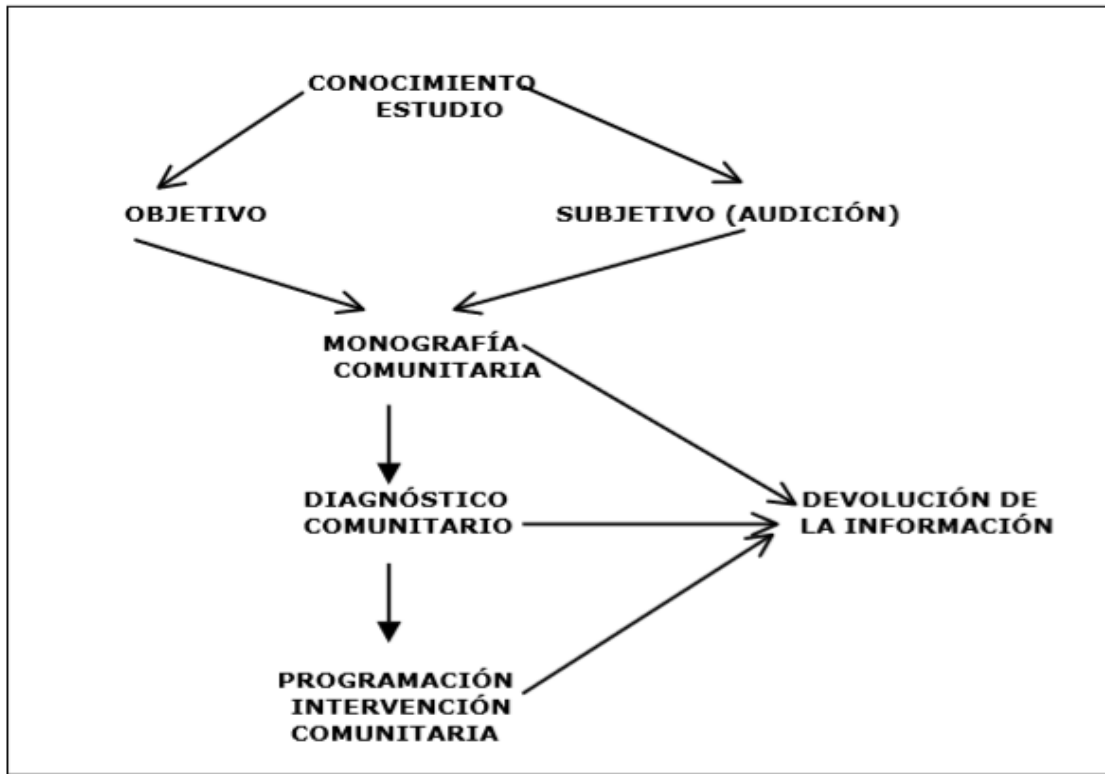
3.5.3.- Conocimiento/ Audición

Una comunidad no puede avanzar en su proceso de cambio y de mejora sin conocerse a sí misma. Por ello en el proceso comunitario el estudio y el conocimiento de la realidad y de sus modificaciones, de sus problemas y de sus potencialidades, etc. es una necesidad intrínseca a la que hay que dar respuesta. A lo largo del proceso habrá diferentes momentos y diferentes necesidades (el diagnóstico y la monografía comunitaria que hay que ir actualizando: estudios específicos, adecuación permanente de los datos y cambios demográficos, etc.) pero todo esto tienen que tener en cuenta lo siguiente:

1. Que toda actividad de estudio sirve para el conocimiento de la realidad que se quiere modificar y por ello los tres protagonistas tienen que poder disponer de los resultados de los estudios, etc.
2. Que la socialización de los conocimientos (los mismos para los tres protagonistas) permite la participación en formas paritaria y facilita el debate más objetivo de los temas y/o problemas que hay que abordar.
3. Que toda la actividad de estudio tiene que ser llevada a cabo de manera participativa implicando los tres protagonistas.

Por ello la metodología fundamental en este terreno es el de la investigación participativa, investigación/acción y, en particular, LA AUDICIÓN, un método basado fundamentalmente en la escucha activa a los tres protagonistas.

En el proceso del conocimiento hay que tener en cuenta que son igualmente importantes los datos y las informaciones objetivas de los protagonistas. De la combinación de los dos (objetivo y subjetivo) nace la comprensión y el conocimiento de la realidad y de sus posibles modificaciones.



La Audición sólo se justifica y se convalida si le sigue una intervención. Es, en lo fundamental, un método de intervención. No se “escucha” por conocer y para conocer, sino para conocer y para actuar. Los protagonistas de la Audición son, y deben ser también, los protagonistas de la acción de cambio en una determinada comunidad y con una determinada población: el equipo promotor, por una parte, y la población por la otra.

Con este elemento que acabamos de delinear, la Audición sale del ámbito estricto de la sociología para penetrar de lleno en el campo de la investigación social y participativa. Pero justamente estas últimas, demasiado a menudo se limitan a realizar el conocimiento de una determinada realidad sin poder luego asegurar una continuidad concreta y real en el campo de la intervención. El conocimiento se realiza de manera participativa, pero, aun siendo útil e importante, a veces no es suficiente. Quien escribe es partidario de que el conocimiento debe servir a la acción (en nuestro caso, la acción comunitaria). Por esto, quien promueve la Audición debe preocuparse de poder luego seguir con la intervención so pena de contribuir, sin quererlo, a un mayor grado de frustración, sobre todo en las pocas personas que desde el comienzo han confiado en el método y en sus finalidades intrínsecas.

Esto nos lleva a otro tema que percibimos ahora, más que nunca, su importancia: por una parte, es fundamental intentar comprender la actitud de las personas frente a su realidad, pero también necesitamos conocer lo mejor posible en términos objetivos y reales, la realidad que nos rodea, es decir, la comunidad en todos sus aspectos. Sólo la opinión de las personas no vale. Hay que conocer sus opiniones, sus valoraciones, sus “diagnósticos” (porque eso es lo que las personas hacen cuando se les escucha). A la vez, estas mismas personas tienen que poder confrontar sus opiniones, no sólo con los datos de las otras personas, sino también con los datos y los conocimientos objetivos. Por ello es tan importante la construcción de la parte objetiva de la Audición, es decir, la que yo llamo la Monografía Objetiva. Si no hiciéramos esto, más que tener en cuenta las personas en realidad, lo que estamos haciendo es construir a la des-educación de la comunidad, y a hacer pura y simple demagogia. Y con la demagogia no se cambia la realidad.

LA AUDICIÓN

La Audición es un método de investigación participativa basado en la “Escucha” de los tres protagonistas de los procesos comunitarios (representantes de las administraciones; profesionales de los distintos recursos públicos y privados, municipales y no municipales; y la población) para que todos ellos se sientan parte activa en la definición del Diagnóstico Comunitario, y que permitirá, a su vez, establecer las prioridades y las líneas de acción del proceso comunitario. La Audición es comunitaria cuando tiene por objeto el conocimiento de la comunidad en su globalidad, y es específica, cuando tiene como objeto el conocimiento de un aspecto/tema/problema de la vida comunitaria (la educación, por ejemplo, o la condición de la población mayor, etc.).

Respecto a otros métodos de investigación participativa, la Audición tiene la característica de ser realizada por personas que viven o trabajan en la comunidad de intervención, siendo estas mismas personas también parte del proceso de trabajo que sigue a la Audición, para mejorar las condiciones de vida de la comunidad. Por ello, antes de pensar en la Audición, tendrá que haber un grupo de personas que quieran implicarse tanto en la acción del conocer, como en la acción de la intervención. En general este grupo está constituido por profesionales de diferentes servicios y recursos técnicos que operan en los barrios, y que ya han realizado un órgano de coordinación, de colaboración e intercambio al que llamamos

Grupo Técnico de Coordinación. En esta fase de su actividad, el Grupo ha reconocido la necesidad de conseguir un conocimiento de la comunidad (Diagnóstico Comunitario) que tenga las siguientes características:

1. Tener vocación de globalidad, superando los conocimientos sectoriales existentes.
2. Ser participativo, partiendo del presupuesto de que todo el mundo tiene conocimientos que hay poner en común, y que la participación empieza desde y con el diagnóstico, no cuando alguien ha decidido lo que es bueno y lo que es malo, lo que es prioritario, etc.
3. Implicar a los tres protagonistas para que el diagnóstico sea compartido y sea asumido por todo el mundo como base de la futura intervención, jugando cada uno su papel en el proceso (las administraciones gobernando y administrando los recursos existentes; los técnicos y profesionales asesorando y trabajando de manera coordinada para atender a las necesidades y a la ciudadanía; y la población participando activamente en la mejora de sus propias condiciones de vida).

El proceso de la Audición se divide en cinco fases. Son las siguientes:

1. Constitución del grupo que va a realizar la Audición, y su formación a través de seminarios.
2. Planificación y organización de la Audición: tiempos de actuación, listado de los testigos, distribución de los coloquios, muestreo, tabulación de los datos y aportaciones, etc.
3. Realización de los coloquios en el periodo de tiempo más breve posible, dependiendo del número de los mismos, y del número de coloquiadores.
4. Organización de todos los materiales que derivan de los coloquios y escritura del Documento final con los resultados.
5. Publicación en diferentes formatos, devolución del contenido y socialización de todos los conocimientos.

La “ESCUCHA” a los tres protagonistas se realizará de manera distinta:

1. Primero, a los representantes de los tres, a través de los llamados Testigos Privilegiados, es decir, personas que, teórica y formalmente, representan “algo” o

“alguien” (exponentes públicos o responsables de las instituciones y de las administraciones; dirigentes políticos, sindicales y del movimiento asociativo (asociaciones de todo tipo existentes en la comunidad; responsables de servicios, programas, ONG, empresas, etc.... que de hecho trabajan con la población).

2. Segundo, con una escucha al conjunto de la población a través de un Muestreo representativo de la misma (frangas de edad, hombres y mujeres, trabajo y actividad económica, niveles educativos, etc.) y teniendo en cuenta, el conjunto del territorio.

(A menudo la amplitud de la zona y de la población en estudio impide la realización del muestreo y, por lo tanto, la Audición se limitará a una amplia escucha solamente a los testigos privilegiados).

La Audición se realiza a través de Coloquios abiertos en los que la persona coloquiada es la que decide los temas de los que quiere hablar, sin ninguna presión o dirección por parte del coloquiador/a. Por lo tanto, no hablamos ni de entrevista ni de cuestionario. Los coloquios con la población son absolutamente anónimos. Todo lo que aportará la persona coloquiada será transcrito (a veces sintetizado, a veces entrecomillado en frases o dichos particularmente expresivos y significativos) delante de la persona interesada y, luego, organizado en base a la Monografía Comunitaria (véase más adelante). A cada persona coloquiada se le hará, con su autorización, una ficha con los datos personales para que al final del proceso de la Audición se le pueda devolver todos los resultados de la misma (véase más adelante: devolución de la información).

El “COLOQUIO” tiene cinco momentos o fases:

1. Presentación del coloquiador/a a la persona con explicación del “porqué” y del “cómo” de la Audición (esto se apoyará en una carta “oficial” en la que se darán todas las informaciones y la dirección del local de referencia, y estará firmada por las autoridades más adecuadas al caso y por el Comité o Grupo Técnico Asesor).
2. Escucha de los temas/problemas que la persona considera exteriorizar y aportar al conocimiento de su comunidad según sus ideas, valores, motivaciones, etc. (en esta fase está prohibido sugerir temas o hacer preguntas directas).

3. Momento de profundización, o aclaración sobre temas que han salido en la fase anterior, sólo para comprender mejor los planteamientos de la persona escuchada.
4. Momento o fase de las propuestas eventuales de la persona escuchada respecto a los temas anteriores (se trata de verificar si la persona interesada, además de la “denuncia o crítica” de un tema, también tiene ideas y propuestas sobre el qué hacer y sí estaría dispuesta a participar en alguna mediada.
5. Garantizar la continuidad de la relación que se ha establecido gracias al coloquio, informando a la persona de la “devolución de todas las informaciones y conocimientos” que tendremos al final de la Audición.

Los “coloquios” tienen una duración media de 2 horas, incluida la transcripción.

También puede haber Escuchas Grupales con grupos formales e informales, por ejemplo: la junta de la Asociación X, un claustro de profesores, el equipo de Atención Primaria, una pandilla de jóvenes, un grupo de mujeres que se reúnen con cierta regularidad en un bar, etc.

El Esquema de la Monografía Comunitaria (puede ser adaptado) es el que permite la recopilación de datos, informaciones, aportaciones de los coloquios y que, anteriormente ha servido para recopilar la parte objetiva (datos, informes, memorias, estudios, etc.), es el siguiente:

Parte 0. Una visión básica estructural de las características únicas e inconfundibles de la comunidad de intervención:

1. Historia reciente de la comunidad.
2. Descripción del territorio (urbanística y geografía humana).
3. Análisis demográfico en tres momentos: pasado reciente, presente y futuro próximo.
4. Historia sintética del movimiento asociativo y de la participación.
5. Historia administrativa y política (datos electorales).
6. La economía de la comunidad: de qué vive, empresas, comercio, actividades económicas, etc...

Parte 1. Análisis de la realidad de los sectores en los que está normalmente organizada la sociedad:

1. Educativo (formal e informal).
2. Sanitario.
3. Trabajo y ocupación, paro, etc.
4. Tiempo libre, cultura, deporte, etc.
5. Socio-asistencial (sectores de la población, colectivos, etc... en situación de necesidad).
6. Medioambiente (que también estará en la Parte 0).

Parte 2. Análisis de la comunidad desde la perspectiva de las cuatro grandes fases de la vida humana:

1. Infancia.
2. Juventud.
3. Adultos (con particular atención a la condición de la mujer).
4. Mayores.

Parte 3. Análisis de temas inter y multisectoriales que tienen que ser analizados de manera específica, tales como el tema de la vivienda, de la droga, seguridad ciudadana, etc.

De la Monografía se habrá realizado previamente la parte objetiva para integrarla y completarla con las aportaciones de la Audición.

De la Audición se dará información previa a la comunidad también a través de los medios de comunicación.

La Devolución de los resultados de la Audición se hará bien a través de la publicación, bien con asambleas y reuniones, bien a través de los medios de comunicación, y usando diferentes instrumentos (paneles, audiovisuales, etc.).

Todo el proceso de la Audición no tendría que superar los seis meses, y hay que tener previstos los medios económicos para la “Devolución”.

3.5.4.- Programación/ evaluación

El método de la programación es inherente al proceso comunitario. Sin programación el proceso sería un conjunto indiscriminado de hechos, actividades, proyectos,... sin pies ni cabeza. Los objetivos se perderían de vista, los resultados inmediatos impedirían ver finalidades más a largo plazo. El árbol impediría ver el bosque. Sin embargo como intentamos explicar anteriormente, el bosque es lo realmente importante. En el apartado de la programación individualizamos tres niveles:

1. La programación de las actividades centrales del proceso (ejes y prioridades comunes y globales) que identificamos en el Programa Comunitario.
2. La programación sectorial y por franjas de población siguiendo el esquema de la monografía comunitaria.
3. La programación de proyectos específicos.

Todas las etapas anteriores nos llevan ahora a la posibilidad de realizar una adecuada Programación Comunitaria. Con esta terminología se quiere indicar algo complejo cuyos elementos fundamentales pueden ser así sintetizados:

- a) El hecho de tener un conocimiento global de la realidad social de la comunidad de intervención no significa que todos los temas, problemas, situaciones particulares, demandas sectoriales y multisectoriales, etc. puedan ser atendidas de manera inmediata y al mismo tiempo.
- b) Esto significa que hay que asumir la perspectiva de tiempos largos, de gradualidad en los objetivos de la programación.
- c) A través de procesos participativos que implican siempre a los tres protagonistas habrá que llegar a definir prioridades compartidas sobre las que podremos poner en marcha Programas Comunitarios.

Con este término se entiende:

1. Una actividad a largo plazo (4 años) centrada en un tema prioritario y que vea la implicación de los tres protagonistas, cada uno en su papel específico: las diferentes administraciones interesadas, los diferentes recursos técnicos y la población o ciudadanía.
2. El programa tendrá que definir objetivos a corto, medio y largo plazo y tendrá que hacer una evaluación permanente del proceso para corregir errores, etc.
3. Tiene una vocación de globalidad y de intersectorialidad así como de transversalidad, sin embargo.
4. Habrá que identificar claramente las administraciones más directamente implicadas, así como los recursos técnicos y los sectores de población, sin excluir la información y la implicación más puntual de los demás.

Además del programa comunitario la programación se completa, dependiendo de la situación de cada realidad comunitaria, con otros niveles de actividad como:

1. Diferentes protocolos de colaboración entre los diferentes servicios y recursos técnicos para atender, de manera integrada y coordinada, demandas comunes, situaciones problemáticas también comunes, etc. o actividades dirigidas a sectores o franjas de población (juventud, mayores...) desde diferentes ámbitos de intervención (sanitario, educativo, cultural, deportivo, etc.).
2. La integración de actividades asistenciales, promocionales y preventivas en relación a una temática particular como puede ser el llamado “fracaso escolar” o el “absentismo” en una zona.
3. Por último, se pueden prever “mesas sectoriales” es decir: todos los recursos, públicos y privados, que realizan prestaciones, actividades, programas específicos y proyectos particulares en un determinado sector (el sanitario, el educativo, el cultural, el asistencial, el deportivo, etc.). Partiendo del Diagnóstico el objetivo es “mejorar la situación existente” teniendo en cuenta que toda realidad es mejorable.

Como se puede comprobar la programación comunitaria es un hecho complejo que sólo se puede afrontar en una perspectiva de largo plazo y, como decíamos, de gradualidad sin impacencias y atajos, y dependiendo en gran medida de una efectiva coordinación de los

recursos técnicos existentes, así como de una relación correcta y permanente con las organizaciones sociales existentes y la población en general.

En todas las actividades comunitarias es posible y deseable la participación de la ciudadanía sin olvidar que la participación de la población es un hecho libre y voluntario y que no se puede sobrecargar de demasiados compromisos. También conviene recordar que en toda esta actividad es fundamental el trabajo del equipo comunitario para la información, la coordinación, etc.

LA EVALUACIÓN es una actividad fundamental de cualquier proceso comunitario y se basa, naturalmente, en una documentación correcta del trabajo realizado, como veíamos anteriormente. Hay que hablar en primer lugar de dos tipos de evaluación: la interna y la externa o pública. La primera se basa en un trabajo de reflexión autocrítica del trabajo realizado por parte de toda persona que trabaja en el mismo. La segunda es la evaluación que realizan los tres protagonistas del proceso comunitario. Esta última puede ser hecha simultáneamente (los tres protagonistas a la vez) o cada uno de ellos por separado. Siendo el proceso comunitario un hecho complejo de por sí e implicando, cada uno en su papel, a los tres protagonistas, es absolutamente necesario que los tres puedan verificar la marcha del proceso.

La programación conlleva automáticamente a la evaluación. El proceso comunitario requiere de una evaluación permanente. A este propósito hay que recordar:

1. La evaluación no es un hecho técnico –aunque requiera de técnicas- sino “político” y tiene que ser realizada por los tres protagonistas del proceso.
2. No se puede evaluar si no se ha documentado el proceso, los objetivos que se querían alcanzar, los métodos que se han utilizado, los fallos, los medios utilizados, etc. todo ello requiere de un sistema previo de evaluación flexible.
3. La evaluación sirve para corregir errores en el proceso y para volver a programar teniendo en cuenta la realidad.
4. Por lo tanto programación y evaluación constituyen un único indisoluble, aunque flexible y adaptable a las evoluciones del proceso.

La evaluación comunitaria cuenta naturalmente con parámetros que se derivan de sus mismos planteamientos y que exponemos a continuación sin un orden de importancia ya que todos ellos configuran el marco evaluativo y se complementan mutuamente:

1. La participación, cada uno en su papel, de los tres protagonistas.
2. La veracidad y difusión de la información comunitaria.
3. La potenciación del tejido asociativo y de la autonomía de personas y grupos o colectivos implicados en el proceso.
4. La coordinación de los recursos técnicos, públicos y privados.
5. El nacimiento de nuevos grupos, asociaciones.
6. El aumento de la autonomía de grupos y personas y el aumento de la relación de colaboración, solidaridad y coordinación entre ellos.
7. El aumento cuantitativo y cualitativo del interés para temas comunitarios, encuentros y asambleas comunes, etc.
8. El uso de diferentes locales, públicos y privados, en las actividades comunitarias.
9. El haber superado barreras físicas o culturales y sociales con respecto a determinadas zonas territoriales o grupos y colectivos “marginales”.
10. Etc. (Es decir, cada experiencia tendrá que marcar parámetros e indicadores específicos de su propia realidad).

PROGRAMACIÓN

La teoría

- perspectiva de largo período (3/4 años)
- coordinación recursos existentes
- diagnóstico comunitario
- elección prioridades generales
- planteamientos globales (de los contenidos y de los protagonistas)
- implicación de los tres protagonistas
- existencia de un equipo comunitario
- evaluación constante

La metodología

- elección del tema/problema objeto del programa comunitario
- elaboración del programa (hipótesis de trabajo):
- definición finalidades generales
- detección del "punto de partida"
- definición objetivos a corto, medio, largo plazo
- definición de la implicación de las administraciones y de los recursos institucionales y comunitarios
- definición de los destinatarios y de los protagonistas
- guía de recursos que actúan en el ámbito del tema/problema
- (eventual) audición específica
- creación del grupo comunitario
- incluyen las actividades/prestaciones/programas asistenciales, promocionales y preventivas
- información pública de todo el proceso
- evaluación trimestral y anual del proceso

El instrumento

El Programa Comunitario

EVALUACIÓN

- trimestral y anual
- en base al "punto de partida"
- por los tres protagonistas
- análisis resultados y fracasos, avances y retrocesos, dificultades y obstáculos
- mide la participación/implicación de los tres protagonistas
- mide el funcionamiento y la implicación de:
 - ✓ equipo técnico
 - ✓ órgano de coordinación
 - ✓ grupo comunitario

Referencias

ACCEM. (s.f.). Obtenido de Los procesos comunitarios: <https://www.accem.es/sociedad-diversa/los-procesos-comunitarios/>

El proceso metodológico del trabajo social comunitario. (09 de Marzo de 2012). Obtenido de <https://es.slideshare.net/vicoarte/el-proceso-metodolgico-del-trabajo-social-comunitario> |#:~:text=%20El%20proceso%20metodol%C3%B3gico%20del%20trabajo%20social%20comunitario,de%20divisi%C3%B3n%20pol%C3%ADtica%20y%20administrativa.%C2%B0%20Mapa...%20More%20

O OR RG GA AN NI IZ ZA AC CI Ó Ó N N Y Y D DE ES SA AR RR RO OL LL LO O . (s.f.). Obtenido de L L La a a : http://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4698/acomunitariap onencia13b.pdf