

“Análisis de la metodología de la audición social en la orientación de las políticas públicas dirigidas a la población en situación de vulnerabilidad”.

Convocatoria Septiembre 2022

Autor: Noelia Jorge Jiménez

Tutor: Francisco Flores Muñoz

Curso Académico: 2021/2022

Grado en Trabajo Social de la Universidad de La Laguna

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

RESUMEN

En una situación sobrevenida existe la necesidad de conocer y compartir cómo se percibe y las respuestas que se darán a la Comunidad. Es necesario contar con experiencias para un Proyecto de Intervención Comunitaria siguiendo el método de investigación participativa. Este proceso constituye un conocimiento compartido con las diferentes aportaciones realizadas por los protagonistas, haciendo así una combinación desde la comprensión y el conocimiento de la realidad. En el siguiente informe de investigación se dará paso a conocer la realidad y la metodología empleada para dar lugar a un proceso comunitario con el fin de luchar en positivo para una mejor práctica social.

Palabras clave

Comunidad, Audición, Proceso Comunitario, Vulnerabilidad

ABSTRACT

In an unexpected situation there is a need to know and share how it is perceived and the responses that will be given to the Community. It is necessary to have experiences for a Community Intervention Project following the participatory research method. This process constitutes a shared knowledge with the different contributions made by the protagonists, thus making a combination from the understanding and knowledge of reality. In the following research report, the reality and the work will give way to know the reality and the work to give rise to a community process in order to approach reality and fight positively for a better social practice.

Key words

Community, Hearing Community Process, Vulnerability

ÍNDICE

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| <i>INTRODUCCIÓN</i> | <i>4</i> |
| <i>MARCO TEÓRICO</i> | <i>5</i> |
| <i>OBJETIVOS</i> | <i>18</i> |
| <i>METODOLOGÍA</i> | <i>19</i> |
| <i>RESULTADOS</i> | <i>20</i> |
| <i>DISCUSIÓN</i> | <i>24</i> |
| <i>CONCLUSIONES</i> | <i>26</i> |
| <i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i> | <i>27</i> |

INTRODUCCIÓN

Este Trabajo de Fin de Grado se inscribe en el Proyecto de Innovación y Transferencia Educativa “Aprendizaje servicio: una aplicación multidisciplinar a los trabajos de fin de grado y de fin de máster”, adjudicado por el Vicerrectorado de Docencia de la ULL para el curso académico 2021-2022.

El Trabajo Social Comunitario va más allá del estudio, consiste en una forma de actividad profesional a través de las características del proceso. En el presente trabajo se abordará el Trabajo Comunitario de una forma de intervención social, donde su objetivo principal es la promoción de la calidad de vida y poder reducir los problemas sociales existentes desde una perspectiva positiva de intervención. El Trabajo Social Comunitario combina perfectamente con otras formas posibles de entender y llevar a la práctica el Trabajo Social.

A continuación, se expondrán los conceptos fundamentales que ayudarán a entender mejor así el contenido de esta investigación y conocer el proceso por el que pasa una comunidad. La estructura de este informe de investigación es la siguiente:

- Marco teórico: en este apartado se dará a conocer los antecedentes y los conceptos básicos sobre el tema en cuestión, aportando autores más representativos y algunos contenidos legislativos.
- Método: se expresa todo lo referente a la muestra; procedimiento de la investigación, instrumentos, objetivos perseguidos, etc...
- Resultados: se analiza y se describen los resultados tras la elaboración del análisis.
- Discusión y conclusiones: finalmente se refleja de manera sintetizada las cuestiones esenciales de la investigación, dando paso a una discusión crítica y reflexiva de los aspectos estudiados.

El interés por el tema a tratar proviene fundamentalmente de la experiencia durante la realización de las Prácticas Externas del curso 2020-2021, donde se ha podido participar en la elaboración de una Monografía Comunitaria “La COVID-19 en San Cristóbal de La Laguna: una mirada desde la comunidad”. Siendo participes en primera persona de la creación de una respuesta organizada ante la situación de adversidad socioeconómica generada por la COVID-19.

MARCO TEÓRICO

a. Comunidad

De manera mas técnica en primer lugar vamos a conocer el significado de comunidad; El término *comunidad* tiene su origen en el vocablo latino *communitas*, y se refiere a un conjunto, una asociación o un grupo de individuos, pueden ser de seres humanos, de animales o de cualquier otro tipo de vida, que comparten elementos, características, intereses, propiedades u objetivos en común.

Dar una definición sobre el concepto de comunidad es muy complejo ya que solamente desde las diferentes disciplinas de las ciencias sociales hay una infinidad de autores que según su perspectiva hacen referencia al término de una manera u otra.

Para un término tan complejo, es necesario aclarar lo que conocemos por comunidad de cara a la intervención comunitaria. Autores como Marco Marchioni (1999) consideran que “comunidad” menciona al conjunto de población que va ligada a un determinado territorio. Seguidamente he de destacar otros autores como Cristina de Robertis y Henri Pascual (1994) que junto a muchos otros los cuales sostienen la idea principal de que son un grupo los cuales comparten intereses o características comunes.

Partiendo de la primicia de que el Trabajo Comunitario es una práctica de organización social en tres niveles diferentes (Trabajo Social, Trabajo Social de casos y Trabajo Social con comunidades). En lo que respecta a esta disciplina ha estado muy ligadas a lo referente al desarrollo local de la comunidad, abarcando así ámbitos mas reducidos, es decir; a la población ligada a determinados espacios territoriales (Marchioni,1999).

De igual manera he de destacar autores como Barbero y Cortés los cuales proponen la idea de la comunidad como un grupo que no tenga la necesidad de pertenencia a un grupo determinado gracias a la evolución de las Tecnologías de la

Información y Comunicación (TIC), que permiten la organización en red a distancia (Barbero y Cortés,2005). Dichos autores mencionan que para tratar respecto al término de Trabajo Comunitario va a ser una pieza imprescindible conocer el carácter organizacional del proceso.

Dada la experiencia personal en el campo de prácticas en este marco teórico nos quedaremos o dicho de otra forma tomara como punto central una definición hecha por Marcho Marchioni (1999) sobre la idea de la población ligada a un territorio. A continuación, se dará a conocer el proceso comunitario como tal y los tres protagonistas (**Ciudadanía, Entes Públicas, Recursos Técnicos**). Cuando hablamos en que consiste la intervención comunitaria hay que tener en cuenta el papel que juega la ciudadanía en este tipo de procesos para que las personas elegidas por los ciudadanos a través de un proceso democrático tomen las decisiones adecuadas para el territorio en cuestión. Por lo tanto, destacar que en todo proceso comunitario se va a requerir la implicación de los tres protagonistas que desempeñaran diferentes papeles, pero con un mismo objetivo que para todos será buscar el bien común.

De igual forma siguiendo a este autor tan mencionado para conocer una comunidad manifiesta que existen “cuatro elementos estructurales”, que nos van a facilitar información valiosa a cerca del territorio para lo que será la acción comunitaria.

- **Territorio:** El autor afirma que es fundamental conocer el territorio donde habita una población desde el punto de vista del Trabajo Social y entender el territorio como un espacio geográficamente modificado por los mismos. Como en muchos otros países existe una división del territorio motivada por las diferencias sociales de clases y la situación económica. En como se organiza y se lleva a cabo el diseño de la población va a hacer determinante de cara a la calidad de vida de la población.
- **Población:** Como Marchioni indica para conocer de que está compuesta la población es necesario seguir una serie de indicadores como son: edad, sexo, grupos, clases sociales, etc... Hay diversas formas de conocer igualmente la población por ejemplo de una manera estadística, a través de herramientas de medición y censo, a través de la consulta del INE etc...Pero con todas las opciones

nunca va a ser suficiente ya que hay que conocer la historia de la población de igual manera que su organización.

- **Recursos:** En este apartado va a constituir el resto de los elementos que constituyen una comunidad y que juegan un papel importante, como por ejemplo son los servicios prestados en una comunidad y los recursos que se tienen en cuenta para el desarrollo u estudio del mismo. Orientando así la intervención hacia la coordinación de los propios recursos para poder aumentar su eficacia y reducir en gran parte los costes. Hay que tomar en consideración la idea de que el mayor recurso con el cual puede contar una comunidad va a hacer su propia población en sí misma. Además, hay que considerar las demandas expresadas y no de la población, para conocer la percepción de las personas sobre sus problemas y la adecuación o no existente de los recursos disponibles. De igual modo es imprescindible partir de estas premisas en los procesos comunitarios (Marchioni, 1999).

Finalmente, los profesionales se encuentran con una serie de desafíos a la hora de enfrentarse a las distintas esferas sociales en operaciones de transformación social, ya que construir una nueva realidad tiene cierta complejidad en primer lugar por los recursos seleccionados y por otro por las posibilidades existentes de los sistemas en dicha intervención.

b. TSC (Trabajo Social Comunitario)

Durante el desarrollo de la práctica profesional el trabajador social se pone al frente de la comunidad abordando y tratando consigo los problemas sugeridos por una población que se encuentra en situación de vulnerabilidad.

El trabajo social comunitario constituye uno de los niveles de intervención del Trabajo Social. De primera mano, la intervención comunitaria supone el trabajo desde los distintos niveles de acción: la comunidad (Ander Egg), definida por el autor como agrupación organizada de personas que se perciben como unidad social donde sus miembros

participan de algún rasgo, interés, elemento, objetivo o alguna función común, con una conciencia de pertenencia, y situados en una misma área geográfica donde la pluralidad de personas que conviven interacciona más intensamente entre sí que en otro contexto.

Con base en la historia lo que conocemos por Trabajo Comunitario ha estado dividido por dos ramas, por un lado, la organización de la comunidad y el desarrollo comunitario, siempre teniendo en cuenta la situación de la cual parte para optar por uno de los dos procesos. Con el tiempo quedó latente que de cara a la acción local ambas son inseparables (De Robertis y Pascal, 1994). A continuación, se dará a conocer como autores como Murray Ross entienden o plantean la organización comunitaria que en su idea lo relaciona directamente con países desarrollados o zonas que se caracterizan por un crecimiento económico, la definen concretamente como:

- Un proceso por el cual una comunidad es capaz de identificar sus necesidades o objetivos perseguidos, donde se les da un orden de prioridad que acrecienta la confianza en ella y su voluntad de trabajar para poder satisfacer dichas necesidades u objetivos. Se caracteriza también por hallar los recursos adecuados para su correcto cumplimiento. (Ross M, citado Robertis y Pascal, 1994:11).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el año 1956 define el término desarrollo comunitario como un conjunto de procedimientos entre sí que unen los esfuerzos realizados por una población y los poderes públicos. Todo esto con la intención de poder así mejorar la situación tanto económica, social y cultural. (ONU 1956, citado Robertis y Pascal, 1994). Dicha definición se ha vinculado a los países en desarrollo o en las conocidas zonas deprimidas.

Cada definición en si misma, aunque con ciertos matices diferentes se asemejan en la búsqueda de resolución de problemas o de la situación en cuestión, siempre tomando en cuenta el papel de la ciudadanía en estos procesos de mejora. Ambos nos indican que la separación de términos no pudo ser operativa y que se adoptaron por una terminología para poder referirse a ambos términos de manera conjunta para dar luego a conocer lo que sabemos por Trabajo Social Comunitario.

Siguiendo una de las definiciones de Marchioni valoramos como la intervención comunitaria es algo que no está limitado exclusivamente a situaciones de exclusión y que el proceso comunitario que se origina de esta intervención siempre va a compartir la premisa de que toda realidad va a poder mejorar. Marchioni define este trabajo de intervención comunitaria como “Un trabajo y una intervención normal que se puede dar en cualquier situación y, sobre todo, que va dirigido al conjunto de la población de un determinado territorio sin más objetivos diferenciadores” (Marchioni,1999).

Además de eso, Barbero y Cortés definen el Trabajo Comunitario como “un tipo de actividad que pretende la organización de poblaciones, y que se trataría de una práctica organizativa que realizan los profesionales del ámbito de la intervención social y entorno a ciertos objetivos colectivos” (Barbero y Cortes,2005).

Apreciamos de autores como Robertis y Pascal e Barbero y Cortés que hacen una alusión directa tanto a los y las profesionales que desempeñan esta práctica y esto es debido a que la trayectoria histórica de la intervención social y comunitaria han sido consideradas ámbitos restringidos para los y las Trabajadoras Sociales. Finalmente, con el paso de los años se han ido incorporando otros profesionales de la especialización de ciencias sociales aportando así nuevos enfoques a la intervención.

Los y las autores que han participado en dar una definición sobre la intervención comunitaria concurren en la finalidad del procedimiento mencionando en primer lugar en la búsqueda de la mejora en las condiciones de vida en una comunidad. El proceso consiste en el desarrollo de una intervención permanente e incesante en el tiempo, siempre posible gracias a los profesionales inmersos en la práctica junto a los protagonistas: la ciudadanía.

Siguiendo de nuevo a nuestro referente Marchioni(1999) el proceso comunitario es “un procesos de mejora de las condiciones de vida de una determinada comunidad” , en la que partimos de la premisa que toda situación se puede mejorar y tomando en cuenta la función que desempeña la ciudadanía para determinar “dónde , cómo y cuales son los aspectos más importantes”. El poder que se le otorga a la ciudadanía en poder responder

dichas cuestiones es directamente la participación ciudadana en los procesos comunitarios.

Cabe mencionar autoras como Escapadas que confirman que dichos procesos “son resultados de procesos largos en los que los profesionales que están involucrados en el territorio, los ciudadanos y las bases del tejido asociativo (...) son protagonistas a través de una implicación real y sostenida en el tiempo” (Espadas,2017).

Todas estas definiciones apuntan a los mismos protagonistas en los procesos comunitarios, los y las profesionales, tejido asociativo y ciudadanía compartiendo con el autor Marchioni que el punto central del proceso comunitario va a hacer las relaciones entre los tres protagonistas y que por lo tanto “el proceso comunitario es un proceso participativo” (Marchioni,1999).

En base al proceso siempre se menciona que hay que tener siempre presente nuestro protagonista principal que será la ciudadanía, pero también es necesario conseguir la implicación y participación de los mismo, según Barbero y Cortés será imprescindible la organización de la población ya que “ sin que la gente se sienta protagonista no hay nada que hacer, para hablar de Trabajo Comunitario es necesario practicar la autogestión por parte de la ciudadanía y que exista un “sujeto colectivo autónomo” (Barbero y Cortes, 2005) en otras palabras; sentimiento de identificación colectiva.

c. Participación

No es hasta los años 80 cuando la participación comienza a tomar protagonismo en multitud de programas y discursos. Hoy por hoy continúa siendo de la misma manera, pero ¿qué es participación), se podría decir que tiene formas muy diversas en llevarse a la práctica y esto ha sido a raíz del posible interés por parte de algunos autores.

La Constitución Española reconoce la participación como un derecho. En el artículo 23.1 recoge la participación de la ciudadanía en “asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio

universal”. Aun así, no es el único artículo que recogen diferentes ámbitos de participación lo hacen también los artículos 27.5, 27.7 y 105. (CE,1978).

El autor Fernando Pindado señala que sin democracia no puede darse la participación y que para hablar de participación “se habla de democracia, calidad democrática, de mejorar el sistema que nos permite, gestionar de manera más eficaz las políticas que nos han de permitir ser felices. Y tener el poder y capacidad para poder ejercer como ciudadanas”. (Pindado Sánchez,2008).

Al fin y al cabo, lo que conocemos como sistema democrático donde en la ciudadanía recae la soberanía lo que consiste en la participación ciudadana no debería limitarse a la votación simplemente y muchos menos a hacerlo desde la desinformación ya que normalmente suelen ser “limitadas y excluyentes” (Espadas y Alberich,2010).

Normalmente esta forma de hacer política ha sido bajo el interés político, utilizando así el voto como única forma de participación inclusive en procesos problemáticos colectivos y estructurales. La participación no es solo el ejercicio del voto electoral, conlleva control y seguimientos de los representantes los cuales plantean acciones, propuestas etc... Es decir, ejercer nuestro derecho de manera activa.

Existen diferentes grados de participación posibles esto desde las administraciones, tomando como participación la consulta de la ciudadanía sobre cuestiones aparentemente no vinculantes. Así de la mano de Espadas y Alberich (2010) conoceremos los niveles básicos de participación (Espadas y Alberich,2010).

- **Información/formación:** No va a poder existir la participación sin la información suficiente necesaria y esto será posible gracias a la formación brindada a la población. La participación cuenta con un proceso el cual será mantener informado a la comunidad de lo que se quiere hacer, posibilidades existentes en el caso, repercusiones tanto económicas y sociales, etc...
- **Consulta y debates:** Consiste en el diálogo entre la administración y los y las ciudadanas, dando su opinión, proponiendo sugerencias y alternativas sobre el

tema en cuestión. Este nivel comprende una parte muy importante ya que las decisiones que se toman posterior a la reunión de los participantes serán más eficaces y posiblemente más útiles que las realizadas sin la participación de ambas partes.

- **Gestión y participación:** Los ciudadanos van a participar de pleno en la toma de decisiones y ejecución de manera compartida y conjunta. Conociendo los niveles básicos de participación se podría decir que esto conforma un proceso continuo y

que sin la información consultada y los debates necesarios todo esto se vería obstaculizado. La participación, por lo tanto, tiene que llevarse a cabo antes de la toma de decisiones para que luego se ejecuten o gestión a través del control y seguimiento.

Cabe mencionar que autoras como Geilfus (2002) incorporan nuevas posibilidades en cuanto a niveles de participación lo que se denomina, “Escalera de Participación”, incluyendo finalmente el autodesarrollo donde son los grupos locales organizados los cuales desarrollarían iniciativas sin la necesidad de intervenciones externas (Geilfus,2002). Así se da el nivel más alto de organización y autogestión por parte de la población.

López de Aguilera (1990), hace una diferenciación entre la participación y pseudoparticipación. En primer lugar, partimos de la desinformación de la comunidad que conlleva a una participación no real ya que la ciudadanía no es conocedora y consciente del proceso y fenómeno del que se halla inmerso. La primera, se aproximaría a lo que es la sucesión de los niveles básicos de participación de Espadas y Alberich(2010), este acto implica a la ciudadanía en los procesos de participación. Con la pseudoparticipación este autor nos refiere como el modo de participación mayoritario o dominante en una sociedad; 30 años después podemos seguir con la afirmación. (Aguilera 1990 citado Espadas y Alberich,2010).

Todo esto varía, ya que pueden existir diferentes realidades de participación en función de los procesos que se pretendan emprender. De este modo, y según distintos

autores/as como puede ser Pindado, la participación no debe ni puede ser limitada a cuestiones en sí superficiales, sin “protagonismo y autonomía” de las personas no se puede hablar de procesos participativos (Pindado Sánchez ,2008).

En el artículo nº 129 de La Constitución Española, se conjeturan diversas formas de participación, para el posible desarrollo de la función integradora frente a realidades que afecten directamente a el bienestar social o calidad de vida. Cabe mencionar que el artículo 9,2 contempla la facilitación de la participación a todos y todas las ciudadanas en

la vida política por parte de los poderes públicos. Por consiguiente, la existencia de cauces administrativos es fundamental para dicha participación, ya que son ideales para implementar en el ámbito local por la cercanía a la ciudadanía. Pindado nos indica el hecho de la calidad democrática la cual debe prestarse con especial atención en la existencia de cauces. Según indica Pindado hay que hablar de calidad democrática por lo que debe prestarse especial atención al funcionamiento, las cuestiones y el modo por el cual se permite participar a la ciudadanía.

Así mismo, cuando nos referimos a participación no hay que limitarse a las cuestiones superficiales y sin contenido, todo será directamente cuestiones con bases relacionadas con el bienestar social, promoviendo la participación entre la comunidad y generando así relaciones entre los distintos agentes de la comunidad.

d. Metodologías participativas en procesos comunitarios

Francisco Francés propone sobre las metodologías participativas que “integran procesos, métodos y técnicas” donde se pretende intervenir en la realidad social, modificando a través de la activación de la población y la “interacción comunicativa” acentuando la importancia en la coyuntura de las personas, problemas y relaciones que caracterizan una situación en un momento determinado, adaptándose a estos (francés,2016).

Las metodologías tienen por objetivo promover procesos de transformación social, y hacerlo estudiando con los grupos motores y conjuntos de acción. Las circunstancias

concretas de cada lugar van a ser las que determinen de qué forma se va a dar el proceso, y con qué medios contamos resolverlo. Sin embargo, existen unos criterios comunes aplicables en la mayoría de los casos, que estos grupos deben estar dispuestos a utilizar” (Red CIMAS, 2009).

De las diferentes definiciones, Francisco Francés bajo los enfoques participativos serán “los métodos y técnicas los que se adaptan y ajustan al proceso de construcción de conocimiento y a los objetivos de la investigación” (Francés,2016). Este autor nos afirma que las metodologías participativas demandan de la “incorporación con voz activa de la

población estudiada”. Esta conforma una de las tres premisas principales a tener en cuenta bajo el modelo mano a mano con el “carácter transformador del conocimiento de cualquier proceso” y la “reubicación del rol experto “(Francés, 2016).

Los profesionales en esta materia necesitan adoptar un rol de facilitador en este tipo de procesos, para animar la participación y la escucha, siempre teniendo en cuenta lo que manifiestan las personas. Como se ha mencionado anteriormente el factor principal para que se puedan llevar a cabo procesos comunitarios va a ser la participación de la ciudadanía. Tomando como punto de partida a Francisco Francés que nos afirma que los procesos participativos pueden darse las etapas de intervención e investigación generando así un proceso duradero en el tiempo de aprendizaje. A continuación, se muestra de forma esquema el desarrollo de un proceso comunitario con metodologías participativas y las acciones llevadas a cabo según este autor:

1. Fase de negociación y acuerdos

- Voluntad para iniciar el proceso
- Objetivos y alcance del proceso
- Protagonistas que conforman el proceso
- Presentación e difusión
- Acuerdo en los roles y responsabilidades

2. Fase de diagnóstico y propuesta de acción

- Métodos y técnicas

- Aplicación de lo anterior
- Análisis e interpretación
- Analizar propuestas de acción
- Identificar líneas comunes de acción

3. Fase programación e implementación

- Talleres de decisión
- Concreción de propuestas de acción
- Implementación

4. Fase evaluación y apertura a nuevas etapas

Para concluir este apartado cabe mencionar que en primer lugar hay que conocer de la realidad que partimos. Este proceso puede conocerse como la fase diagnóstica donde se investiga la realidad, dicha investigación está orientada a la obtención de información útil para una futura o próxima intervención (Francés, 2016).

e. La Investigación Acción Participativa

La Investigación Acción Participativa se conoce como un “método de investigación y aprendizaje colectivo de la realidad, basado en un análisis crítico con la participación de los grupos implicados” y ha sido orientada a la estimulación de la “práctica transformadora y el cambio social” (Eizagirre M. y Zabala, N). El método mencionado combina dos procesos, por un lado, conocer y en segundo lugar actuar sobre la realidad actual siempre desde la ciudadanía. Se caracteriza por el estudio y acción con la búsqueda de unos resultados fiables y útiles donde su intención será mejorar las situaciones desfavorables haciendo participar a los colectivos implicados dejando de ser un objeto de estudio a un sujeto de protagonista de la investigación, interactuando a lo largo de proceso.

El método admite que la ciudadanía tenga una mejor comprensión acerca de su realidad social, sus problemas, necesidades y recursos disponibles. La finalidad del método va a ser cambiar la realidad desde la participación de las personas con sus recursos disponibles. El propósito no es la intervención en sí o la acción social, es la posibilidad

de generar un proceso continuo y duradero en el tiempo donde cada acción propiciara un nuevo modelo de investigación y reflexión conjunta, generando individuos críticos y conocedores de su realidad.

f. La Audición

Lo que conocemos por audición consiste en una metodología fundamentada por la escucha y los conocimientos compartidos por los protagonistas en una comunidad. Los protagonistas serán como mencionaba Marchioni (1999) anteriormente las personas que gobiernan trabajan y viven en un determinado territorio.

Como se menciona anteriormente la realidad es cambiante, con lo cual hacemos referencia a la realidad social en un momento y lugar determinado ya que eso hace que los modelos de estudio varíen y las herramientas empleadas también. Para todo este tipo de programas es necesarios un conocimiento comunitario global para que todos los habitantes de una comunidad compartan el sentimiento de unidad y pertenencia. Siempre existirán casos de población tanto dispersa como fragmentada ya sea por el nivel relacional de cada persona o los avances socioeconómicos.

Para este método existen una serie de “requisitos” que para dar una respuesta organizada serán de suma importancia que serán los siguientes:

- Datos de relevancia acerca de la comunidad
- Información objetiva como (datos económicos, sociodemográficos...)
- Aportaciones subjetivas realizadas por los protagonistas del proceso (experiencias personales, percepciones acerca de la comunidad...)

En un proceso comunitario es importante la combinación de técnicas tanto objetivas como subjetiva ya que nos acerca a una mejor realidad y respuesta en las opciones de mejora.

La escucha es realizada por un equipo técnico y personas voluntarias en el proyecto, personas las cuales han recibido una formación acerca de las técnicas de audición y todo lo que conlleva este proceso. Por otro lado damos pie a conocer a las

personas coloquiadas; “testimonios privilegiados”, personas ciudadanas y técnicos las cuales se caracterizan por tener cierta relación con la comunidad para dar pie así a opiniones y propuestas más acertadas acerca del territorio.

Dentro de este orden de ideas y para concluir se conocerá el instrumento de escucha: el coloquio. Como afirmábamos antes la audición consiste en la acción de escuchar más que preguntar por lo tanto la persona coloquiada “elegirá” el tema o los temas a tratar dejando de lado las entrevistas y cuestionarios. Este proceso se puede llevar a cabo tanto de manera individual o grupal todo ello dependerá de las personas del mismo grupo interesadas en participar.

El coloquio mantendrá una estructura sin diferencia de la persona coloquiada esto también se hace para que la persona que se encargara de transcribir dicha información tenga facilidades para ello.

1. Presentación e información
2. Conocimiento acerca de la duración del coloquio. (Recomendable no extender la intervención a más de una hora).
3. Siempre y cuando exista la posibilidad asistirán dos técnicos del proyecto; una encargada de encausar y dinamizar el coloquio y la otra con la función de tomar nota.
4. Puede que durante el coloquio se aborden algunas preguntas, pero no a modo de entrevista si no con la intención de encausar el tema principal.
5. La persona encargada de anotar todas las aportaciones realizadas por los participantes mantendrá la fidelidad del contenido, respetando formas o expresiones de las personas.
6. En los coloquios que se realizan de manera grupal no habrá una idea, se anotaran todas las aportaciones dependiendo si hay un acuerdo entre los participantes o no.
7. Una vez el coloquio se de por finalizado será conveniente una revisión junto a la persona.
8. El coloquio y el tratamiento de dicha información siempre será bajo estricto anonimato.

OBJETIVOS

Los objetivos planteados serán los siguientes:

En primer lugar, el **objetivo general** será

- Conocimiento sobre el Trabajo Social Comunitario

Como **objetivos específicos** planteamos

- ¿Es la metodología de la audición una herramienta útil?
- Evaluar satisfacción de la técnica de audición

METODOLOGÍA

El método empleado ha sido un informe de investigación basado en el esquema general de informe de investigación siendo así:

1. Participantes

Cuya participación en el proyecto haya sido determinante durante el proceso de elaboración técnica. Han sido contactadas diferentes tipologías de sujeto entre ellas, Administración Autonómica (ADA), Administración Local (ADL), Asociación Formal de Mujeres (AFM), Entidad privada o semipública prestadora de servicios públicos (EPS), Grupo Informal de Ciudadanos (GIC) y un largo etcétera.

2. Instrumento

La técnica utilizada ha sido la entrevista. Se ha realizado una entrevista de carácter individual y privada a cada uno de los participantes mediante la plataforma de Formularios de Google con preguntas en base a la Escala Tipo Likert del 0 al 10, siendo así 0 nada de acuerdo y 10 totalmente de acuerdo, por otro lado, se han realizado de igual manera una serie de cuestiones de respuesta corta acerca de el proceso de escucha del cual han participado.

3. Procedimiento

El presente informe de investigación se llevó a cabo de la siguiente forma: En primer lugar, una vez pensado el tema en cuestión desde el alumnado encargado del trabajo se contactó con el Equipo de la Fundación General de la Universidad de La Laguna con el cuál había tenido una experiencia previa gracias al campo de prácticas. El proyecto actual consistía en un “Programa de intervención para la gestión estratégica de la (in)migración y la promoción de la convivencia intercultural en la Islas Canarias”, con el cuál se podía estudiar a fondo sobre la metodología de la audición. Desde el Equipo profesional se encargaron de facilitar todos aquellos participantes del proyecto siguiendo un riguroso criterio de selección.

RESULTADOS

En dicho apartado se recogen los principales resultados de las entrevistas realizadas a los participantes del proyecto Canarias Convive. El cuestionario se realizó tanto a personas provenientes de diferentes administraciones, asociaciones, centros etc. Todos ellos participantes en los procesos de audición.

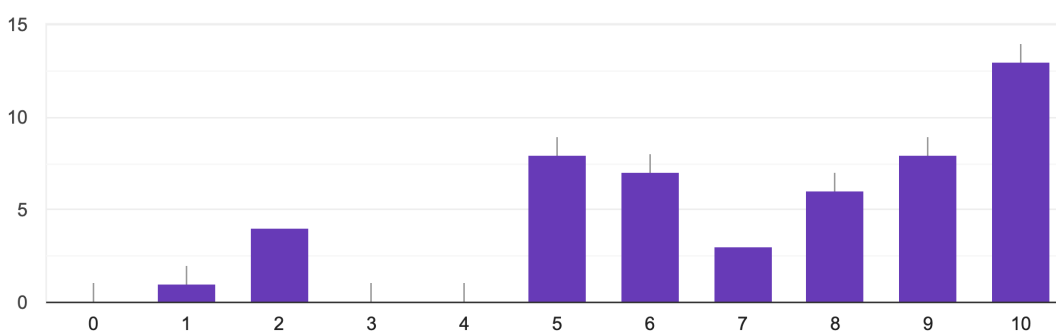
A continuación, se muestran las preguntas realizadas a los participantes junto una descripción breve de los resultados obtenidos:

Pregunta 1. ¿Ha podido expresar libremente su discurso en la realización del coloquio?

De manera general los participantes se muestran totalmente de acuerdo en esta pregunta, afirmando así que han podido responder de manera abierta sin ningún tipo de limitación acerca de su participación en los coloquios, de manera numérica esta afirmación se hace con un 26% de la muestra.

¿Ha podido expresar libremente su discurso en la realización del coloquio?

50 respuestas

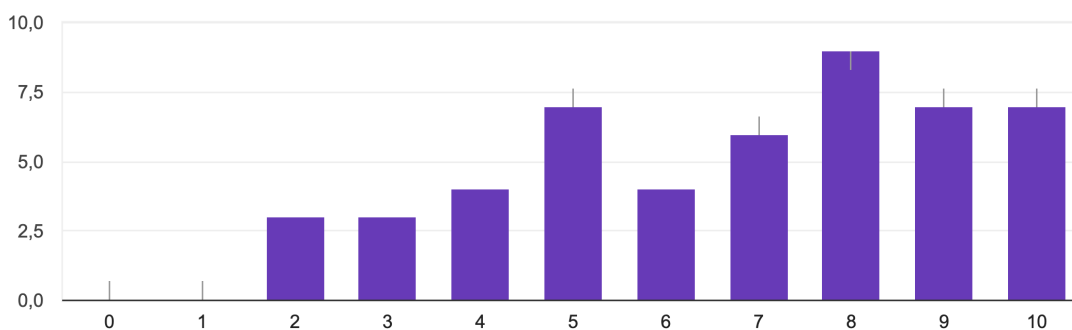


Pregunta 2. ¿Se ha sentido escuchado/a en la realización del coloquio?

Se puede señalar que con los resultados obtenidos los participantes tienen diferentes experiencias en el coloquio. Un 18 % es el porcentaje que predomina y afirma haberse sentido escuchado en la realización del coloquio frente a un 6% que no esta de acuerdo con esta reflexión.

¿Se ha sentido escuchado/a en la realización del coloquio?

50 respuestas

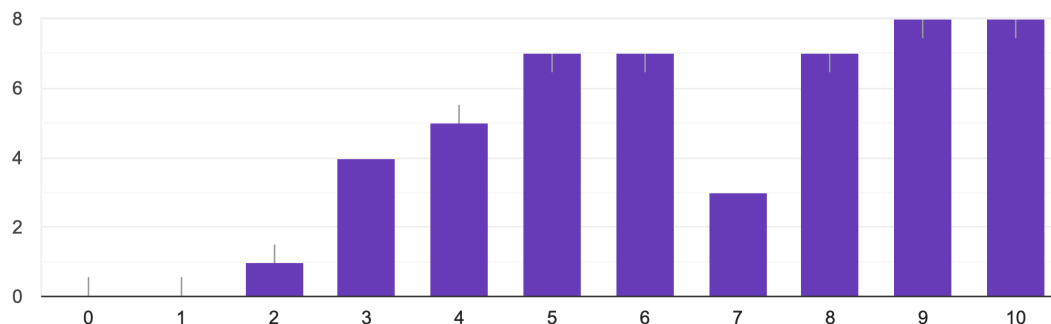


Pregunta 3. ¿Se ha sentido cómoda en el contexto en el que se ha realizado el coloquio? (Con el número de personas coloquiadoras, la metodología, el formato (online o presencial, según fuera el caso).

Notablemente en dicha cuestión los participantes realizaron sus coloquios de manera online ya que por las circunstancias sanitarias o logísticas no permitieron otro formato en la entrevista. Por el contrario, en esta pregunta si encontramos discordancias en las respuestas ofrecidas por nuestros participantes ya que existen personas que han respondido con puntuaciones bajas y otras muy alta. La puntuación que mayor porcentaje tiene es la 9 (muy de acuerdo) con un 18% de la muestra.

¿Se ha sentido cómoda en el contexto en el que se ha realizado el coloquio? (con el número de personas coloquiadoras, la metodología, el formato (online o presencial, según fuera el caso))

50 respuestas



Pregunta 4. ¿El coloquio cumplió las expectativas que tenía en un inicio?

En primer lugar, he de destacar que dicha pregunta consistió en una de las tres preguntas de desarrollo corto para los participantes. Al ser una pregunta de respuesta abierta nuestros participantes muestran sus diferentes puntos de vista ya que cada uno se basa en su experiencia personal.

Pregunta 5. ¿Qué valoración hace de que un Plan del Gobierno de Canarias parta de la escucha a las personas?

En la segunda pregunta de desarrollo corto nuestros colaboradores han sorprendido por una unanimidad en sus respuestas, siendo así su exaltación respecto al proyecto, ya que para muchos es la primera vez que participan en un proyecto de este calibre y consideran que es de suma importancia el papel del Gobierno de Canarias en estos casos.

Pregunta 6. ¿Cambiaría algo del proceso de escucha en el que ha participado?

Podemos señalar en dicho apartado que nuestros participantes en su mayoría afirman estar satisfechos con el tipo de proyecto y la manera que se está llevando a cabo en lo que respecta a dimensiones abarcadas, organización, consultas a la ciudadanía etc...

DISCUSIÓN

En el siguiente apartado se analizan los resultados obtenidos en la investigación comparando así el marco teórico con las evidencias.

Como se menciona anteriormente en todo Proceso Comunitario es de suma importancia tener en cuenta, en primer lugar: la realidad que queremos mejorar y segundo cuales son las pautas o medios que debemos seguir para que esto ocurra. A raíz de los datos obtenidos gracias al formulario realizado se ha dado respuesta a dicha cuestión.

No solo los autores mencionados comparten la idea de la importancia de una escucha activa hacia la ciudadanía, son nuestros propios participantes los que confirman dicha teoría. Las propuestas de intervención social siempre o en su mayoría de casos van dirigidas al ámbito comunitario y van construidas desde la teoría de los sistemas sociales usándolo como referente teórico, donde se describe el contexto estructural de la comunidad y a los desafíos que se encuentra en la práctica.

Todos los escenarios posibles en cada uno de los procesos comunitarios parte de la elaboración de una estrategia que siguiendo las premisas de la intervención desde un plano metodológico cuentan con la acción participativa en todos los casos. Las comunicaciones comunitarias se constituyen de una autonomía y contingencia la cual hace posible la aceptación de las propuestas generadas por los individuos. Es de suma importancia realizar un diagnóstico comunitario para conocer acerca de la investigación llevada a cabo y conocer mejor la realidad comunitaria por el cual se podrá llevar a cabo un modelo organizativo de la comunidad que sea funcional para las futuras iniciativas de intervención en el ámbito comunitario.

La comunidad es el ámbito donde las estrategias de intervención se caracterizan por una complejidad a la hora de programar las diversas políticas públicas (Educación, Vivienda, Salud, etc.). Una intervención realizada en la comunidad es aquella donde se asumen una serie de desafíos para luego generar transformaciones funcionales en el tiempo.

En todo este proceso comunitario hay que utilizar y fomentar el potencial proveniente de la comunidad, ya que son la parte importante del proceso. Es evidente que el conocimiento no solo se basa en la información ya que son dos términos de carácter progresivos. Toda información con la cual podamos contar a la hora de realizar un proceso comunitario es signo de poder; ya que como se menciona en el marco teórico anterior en los diferentes grados de participación propuestos por Espadas y Alberich (2010), por parte de las administraciones se va a realizar una consulta a los y las ciudadanas los cuales propondrán sugerencias y alternativas.

Toda información contemplada anteriormente supone lo conocido y lo estudiado por grandes autores que se ha llevado hasta la fecha gracias a los profesionales en materia social. Gracias a los nuevos panoramas sociales se dan nuevos escenarios para la intervención social.

En la nueva realidad social, existen nuevos y complejos interrogantes acerca de esta práctica, su complejidad nos ofrece la posibilidad de ser estudiada desde diversas perspectivas y enfoques dando así la posibilidad de crear nuevos medios para su estudio y desarrollo. Como se menciona anteriormente, existen nuevas realidades sociales con lo cual esto requiere de un proceso de análisis para dar así una mejor respuesta a la comunidad.

Por otro lado, en este apartado cabe mencionar también las limitaciones a la hora de desarrollar este informe de investigación, sin duda alguna la limitación más notable ha sido la desinformación de los participantes; con esto se confirma que no todos los habitantes de una comunidad están en igualdad de condiciones. Con relación a las limitaciones se ha de destacar también la falta de feedback por parte de las administraciones ya que muchos de los participantes afirman que no notan los cambios a raíz de sus aportaciones, la falta de compromiso por esa parte deja a nuestros participantes con un mal sabor de boca de cara a las próximas intervenciones. He de destacar la escasa presencia y el acompañamiento en este tipo de procesos por parte del gobierno local.

CONCLUSIONES

Este apartado se corresponde a las conclusiones generales; lo que viene siendo todo el aprendizaje obtenido gracias al desarrollo de una investigación de esta índole. Las principales conclusiones derivan en la aportación que hace el trabajo social comunitario a proyectos sociales. En primer lugar, como se ha venido diciendo el aprendizaje más significativo ha sido conocer más acerca del objetivo principal; el Trabajo Social Comunitario. Gracias a la elaboración de este documento se ha podido conocer todo acerca de esta práctica profesional, ya que es uno de los niveles de especialización en nuestra práctica.

Como puede inferirse otro de los objetos de estudio en este proyecto de investigación ha sido la metodología de la audición. Considerando este proceso como una “acción” de escucha mas que la realización de preguntas a nuestros protagonistas. Ha consistido en un proceso de escucha donde se ha compartido conocimientos siempre comprometido con la mejora y la transformación social de una comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alberich, T. (2007). *Investigación Acción Participativa y mapas sociales*. Benlloch.

<http://comprenderparticipando.com/wp-content/uploads/2016/04/Tomas-Alberich-Nistal-Investigacion-accion-participativa.pdf>

Barbero, J. M., & Cortès, F. (2005). *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial.

Constitución Española. Boletín oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, núm. 311, pp. 29313 a 29424

De Robertis, C., & Pascal, H. (1994). *La intervención colectiva en Trabajo Social: La acción con grupos y comunidades*. Buenos Aires: El Ateneo.

Fancés García, F. J. (2016). *Metodologías participativas para la investigación y la intervención social*. Alicante: Publicaciones de la Universitat d'Alacant.

Geilfus, F. (2002). *80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación*. San José (Costa Rica): Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA).

<https://ejoventut.gencat.cat/permalink/aac2bb0c-2a0c-11e4-bcfe-005056924a59>

Marchioni, M. (1999). *Comunidad, participación y desarrollo: Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Editorial Popular S.A.

Martínez Canals, E. (2011). Trabajo Comunitario y participación: mitos y realidades. *Centro de Investigaciones Sociológicas y Psicológicas*

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/cips/20130812045554/04M077.pdf>

Martínez Canals, E. (2011). Trabajo Comunitario y participación: mitos y realidades. *Centro de Investigaciones Sociológicas y Psicológicas*.

Pastor Seller, E. (2004). La participación ciudadana en el ámbito local, eje transversal del Trabajo Social Comunitario. *Cuadernos de Trabajo Social* (12), 103-137.

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5593/1/ALT_12_06.pdf

Red CIMAS. (2009). *Metodologías Participativas. Manual*. Madrid: Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible.

<https://www.redcimas.org/biblioteca/metodologia/>

Lata, B. J. C., Segarra, J. I. T., Hugo, B. H., & Fajardo, A. S. A. (2021). La Intervención social durante el trabajo comunitario: Una guía para el desarrollo. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 27.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8231669>

Gregorio, J. R. T. (2012). Aproximación al concepto de comunidad como una respuesta a los problemas del desarrollo rural en América Latina. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 11.

<https://red.pucp.edu.pe/ridei/files/2012/11/121108.pdf>

Significados. 2022. *Significado de Comunidad*.

<https://www.significados.com/comunidad/>

Mateo E, Gómez A, David J. (2017). El Concepto de Comunidad y Trabajo Social, de Fundación Pilares.

<https://www.fundacionpilares.org/publicacion/el-concepto-de-comunidad-y-el-trabajo-social/>

Canal Asociación IntermediAcción. (18 de Marzo de 2019). Glosario de Marco Marchioni 6: Los tres protagonistas. Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=3oE3s0M485s>

Marchioni, M. (1992). La audición. Un método de investigación participativa y comunitaria. *Benchomo*. Santa Cruz de Tenerife.