

***RETOS Y OPORTUNIDADES  
PARA EL TRABAJO SOCIAL  
Y LOS SERVICIOS SOCIALES***



# EXCLUSIÓN RESIDENCIAL Y VIVIENDA

M.<sup>a</sup> JOSÉ ALONSO CALDERÓN <sup>1</sup>

Fecha de recepción: Mayo de 2010

Fecha de aceptación y versión definitiva: Junio de 2010

*RESUMEN: La ponencia que voy a desarrollar consta de dos bloques: por un lado haremos un breve recorrido sobre del fenómeno del chabolismo en la Comunidad de Madrid y los modelos de intervención impulsados desde las administraciones públicas para hacer desaparecer estas barriadas de miseria y por otro, una exposición sobre los objetivos, fines y naturaleza del Servicio de Asistencia Vecinal, ASIVECAM, que la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio pone en marcha para favorecer la integración de las familias adjudicatarias de vivienda pública promovida por el IVIMA.*

*PALABRAS CLAVE: Chabolismo, Exclusión residencial, Realojamiento, Vivienda digna, Acompañamiento social, Asistencia vecinal, Investigación-acción-participativa, Trabajo en red.*

## ***Residential exclusion and housing***

*ABSTRACT: The paper I will develop two blocks: one hand we briefly mentioning of the phenomenon of slums in the Community of Madrid and intervention models and driven from the Public Administrations to remove these slums and secondly, an exhibition on the aims, objectives and nature of the Neighborhood Assistance Service, ASIVECAM, the Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, moves to promote the integration of awarded contracts for public housing families sponsored by IVIMA.*

*KEY WORDS: Slums, Exclusion residencial, Relocation, Housing, Social flanking, Neighborhood assistance, Investigation-deed-participatory, Networking.*

El chabolismo, entendido como proliferación de viviendas insalubres y deficientes, es un fenómeno global y sistemático. Enormes concentraciones de barracas, favelas o chabolas se acumulan en los bordes de la mayoría de las ciudades de Latinoamérica, África y el sur y sudeste de Asia.

Cientos de millones de personas en el mundo, viven en estas viviendas indignas, construidas con materiales de desecho y derribo, en barriadas

---

<sup>1</sup> Coordinadora del Área Social del Instituto de Realojamiento e Integración Social. E-mail: [mjalonsoc@wanadooadsl.net](mailto:mjalonsoc@wanadooadsl.net)

que han crecido de forma espontánea, sin planificar y sin las infraestructuras básicas que permitan unas condiciones de vida aceptables (alcantariado, agua corriente, suministro eléctrico, recogida de basuras, etc.).

Pero el chabolismo no es sólo un fenómeno urbanístico. La exclusión residencial va acompañada de otros factores que conducen a las familias que allí residen a una situación de pobreza, entendida en su sentido más amplio: desigualdad en lo cultural, en lo social, en lo político y que sitúa a sus residentes al «margen» de la sociedad y no les permite participar en ella como ciudadanos de pleno derecho.

En España, como en el resto del mundo, existen barriadas de chabolas situadas, principalmente, en las periferias de las grandes ciudades, con las características anteriormente expuestas.

Zonas de chabolas y casas bajas en malas condiciones existen en los bordes de Madrid desde hace siglos, como retrata Baroja en sus novelas *La Busca* o *Mala hierba*, publicadas en 1904. Ya entonces no eran sólo casas ruinosas, sino casitas y barracas de rápida construcción que se concentraban fuera del tejido urbano.

Será con el cambio de modelo económico de los años 50, cuando el chabolismo se masifica en el Madrid de entonces, que estaba tomando cuerpo al absorber los pueblos de su periferia. El proceso de urbanización se aceleró con el éxodo rural de esa década, cuando cerca de 450.000 emigrantes, andaluces, manchegos y extremeños sobre todo, llegaron a Madrid en busca de empleo.

Se fueron creando asentamientos ilegales, pero autorizados por los propietarios de los suelos, la Administración y las fuerzas del orden público. Eran autoconstrucciones de planta baja similares a las viviendas de sus pueblos de origen. Surgen así los populares barrios del Pozo del Tío Raimundo, Orcasitas, Pozo del Huevo, Cerro del Tío Pío, etc.

En 1956 existían en Madrid y su entorno más de 50.000 chabolas y/o infraviviendas, ya no solo de familias emigrantes, sino también de una pequeña porción de familias gitanas y de nuevas familias de la propia ciudad que no encuentran vivienda asequible.

La economía española de finales de la década de los 50, entró en una fase de intenso crecimiento, basada en una expansión del turismo extranjero, un aumento del sector secundario y el aporte de divisas de los emigrantes españoles a los países de Europa occidental.

Madrid creció más que ninguna otra ciudad. Entre 1960 y 1970 la población de Madrid pasó de 2,4 a 3,6 millones de habitantes, debido en gran parte, a la llegada de más de 700.000 inmigrantes a la ciudad. En 1975 el 40% de todas las viviendas del área metropolitana de Madrid, habían sido construidas después de 1960.

En 1963, tras la aprobación del nuevo *Plan de Ordenación Urbana*, en el que se ampliaron enormemente las zonas urbanizables, surgieron grandes promotores de vivienda vinculados al Régimen Franquista, que aprovechan esta situación para construir grandes zonas de viviendas con una calidad deficiente y sin infraestructuras adecuadas ni equipamientos públicos.

Tanto en las barriadas de infraviviendas surgidas en la década de los 50 como en los barrios de pisos de nueva construcción que se han mencionado, comienza a surgir un movimiento asociativo que concentra sus reivindicaciones en la lucha por una vivienda digna y por una mejora de las dotaciones de los entornos urbanos. Abanderan este movimiento líderes naturales, cuyo papel es clave en este proceso.

Ante este panorama urbanístico, a partir de 1977, con la reinstauración de la democracia en España unida al fuerte movimiento vecinal y asociativo, surgió el proceso de «remodelación de barrios». Este proceso se basó en la construcción de vivienda social digna con unos adecuados equipamientos colectivos en un abordaje innovador, no solo por sus dimensiones, sino porque el Estado acepta la participación e incluso el liderazgo de las asociaciones de vecinos.

La «remodelación de barrios» en Madrid cambió el panorama de la ciudad ya que modificó los barrios periféricos de la ciudad en modernos barrios dotados de equipamientos sociales. Fue una oportunidad única para reurbanizar la periferia madrileña. Los vecinos consiguieron, a través de sus reivindicaciones, que las viviendas, de calidad, fueran construidas en los mismos barrios donde habían residido en las últimas décadas. Fue un ejemplo de participación y renovación urbana en España.

Paralelamente a estos barrios que entraron en el proceso de remodelación, van surgiendo pequeños asentamientos de chabolas, propiamente dichas, formados, en su mayoría, por familias de etnia gitana. Por sus caracteres marginales y carentes de reivindicación, dichas familias no fueron incluidas en dicho proceso.

Estos poblados empiezan a hacerse más visibles y a ser considerados una «lacr» social por tres razones fundamentales: por su rápido crecimiento tanto en número como en tamaño abarcando una gran parte de la periferia madrileña, por el creciente contraste que ofrecen con una ciudad más ordenada y urbanizada, y por qué en varios de esos poblados se ha iniciado la venta de drogas al por menor como medio de vida para sus habitantes.

La coyuntura de grave crisis económica de esos años unida a la peor crisis de consumo de heroína conocida en la España contemporánea y, por otra parte, la paulatina desaparición de las formas de vida tradicionales de las familias chabolistas («chatarreo», venta ambulante, etc.) hace de los núcleos chabolistas los lugares idóneos para la venta de droga, actividad

que aporta beneficios económicos impensables anteriormente para estas familias.

Ante esta situación, se produjeron algunas movilizaciones vecinales de rechazo por parte de vecinos de bloques colindantes a estos asentamientos. Estas movilizaciones contribuyeron a acelerar la decisión de la Administración Pública de intervenir en estos núcleos chabolistas.

En Enero de 1986 la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid y la Administración Central del Estado, a través de la Delegación del Gobierno, firmaron un «*Convenio de Colaboración para el realojamiento de la población marginada madrileña*», cuyo fin era «*la erradicación del chabolismo*», por el que se creaba el *Consortio de Población Marginada (CPM)* para el cumplimiento de sus fines.

La primera tarea de este Organismo fue la elaboración de un censo exhaustivo de las chabolas existentes en la ciudad de Madrid que contempla el crecimiento vegetativo de la población. Se censaron un total de 2.674 chabolas dispersas en 61 núcleos chabolistas y ubicados en 16 de los 18 distritos existentes entonces. Destacan los distritos de Villa de Vallecas con 456, San Blas con 392, Vicálvaro con 353 y Puente de Vallecas con 322. Más del 50% de las chabolas se encontraban ubicadas en estos cuatro distritos de la capital. El objetivo era realojar a las familias censadas en un plazo de 6 años.

La población chabolista se caracteriza por:

- Casi todos pertenecen a la etnia gitana.
- Han venido a Madrid hace años.
- La gran mayoría de los menores se encuentran desescolarizados.
- Carecen de documentación básica.
- Desconocida por los servicios públicos.
- Al margen de los cambios sociales.
- Desconfiada de las Instituciones asistenciales.
- No piden ser realojados.

Para cumplir el objetivo de erradicación del chabolismo del CPM, se establecieron tres tipos de alojamiento que se definieron por la «aparente» preparación de las familias para su futuro realojamiento y por su actividad laboral:

1. *Vivienda en altura*. Estas viviendas procedían de la reserva del 10% de las promociones de vivienda pública construidas por el IVIMA o la EMV. Se destinaban a aquellas familias que por su nivel educativo, socio cultural y económico habían adquirido un nivel de integración social suficiente.

2. *Viviendas de tipología especial.* Se constituyen en barrios de nueva construcción, formados por un número de 80 viviendas tipo unifamiliares con un carácter definitivo. Estaban destinadas a familias que por su actividad laboral requerían de una vivienda de planta baja con patio para almacenar materiales o familias que no se adaptarían a vivir en piso. Se construyeron cinco barrios de tipología especial: Plata y Castañar (Villaverde), La Quinta (Fuencarral, El Pardo), La Celsa (Puente de Vallecas), La Rosilla (Villa de Vallecas) y Mimbrenas II (Latina).
3. *Viviendas en asentamientos provisionales.* También eran barrios de nueva construcción de vivienda prefabricadas, en su gran mayoría tipo sanqui, destinadas a familias seminómadas, con más dificultades de integración y/o vendedoras de vivienda pública. Asimismo, estos asentamientos se utilizaron como paso intermedio para la preparación de las familias a una futura vivienda definitiva, bien en altura o en barrio de tipología especial. Se construyeron cinco asentamientos provisionales: El Cañaveral (Vicálvaro), San Fermín (Usera), Jauja (Latina), Mimbrenas I (Latina) y Cerro Las Liebres (Fuencarral, El Pardo).

Tanto los barrios de tipología especial como los asentamientos provisionales se diseñaban con una Unidad de Trabajo Social (UTS) y una Escuela Infantil, dotándola del Equipo Social Multidisciplinar correspondiente. También en los grandes núcleos chabolistas que había en Madrid Capital como Los Focos en Vicálvaro o Cerro Mica en Latina, el CPM los dotaba de la misma manera, al objeto de preparar a las familias para su futuro realojamiento.

Los programas sociales que pusieron en marcha fueron los siguientes:

- Educación Infantil.
- Trabajo Social.
- Integración Escolar.
- Animación-participación.
- Salud.
- Mujer.

Respecto a las familias realojadas en vivienda en altura, el Equipo Social estaba formado por cinco técnicos, que intervenían ante demandas puntuales de las familias o comunidades de vecinos sin contar con un programa de intervención integral y sistemático para acompañar a las familias en su proceso de integración social.

## LIMITACIONES Y CONSECUENCIAS EN LA APLICACIÓN DEL MODELO DEL CPM

- El CPM elaboró un censo cerrado, solo contemplando el crecimiento vegetativo, sin tener en cuenta que el fenómeno del chabolismo podía seguir creciendo en los núcleos ya existentes o aparecer en nuevos espacios. Por tanto, beneficiaba a las familias censadas pero era un elemento excluyente respecto a las familias asentadas con posterioridad.
- No se cumplió el plazo de seis años para realojar a las familias censadas debido a:
  - Los barrios no se pudieran construir según la planificación prevista.
  - La cesión de vivienda en altura por parte de la EMV y el IVIMA, era insuficiente para el número de familias susceptibles de ser realojadas en altura.
- La provisión de viviendas de las tres tipologías no era compatible con el desmantelamiento en su totalidad de los núcleos chabolistas. Finalmente, se prefirió desmantelar los núcleos sin tener en cuenta la preparación de las familias o la tipología de vivienda más adecuada para cada familia, por tanto, en la práctica el modelo no se implementó. Un ejemplo de intento de aplicación del modelo fue «Pozo del Huevo». En este barrio fueron realojadas todas las familias preparadas para vivienda en altura, quedando en el núcleo las que irían a barrio de tipología especial o asentamiento provisional. El tiempo que transcurrió entre un realojamiento y otro, hizo que el barrio creciera hasta el punto de tener que acometer un nuevo realojo en el año 2000.
- Los asentamientos provisionales no cumplieron su función de tránsito de las familias para su preparación para un futuro realojo definitivo, y se convirtieron en barrios permanentes.
- Tanto los barrios de tipología especial como los asentamientos provisionales se convirtieron en guetos y focos de marginalidad, con un grado de deterioro importante, en algunos casos, con venta de droga y con la incorporación de chabolas en sus alrededores.
- No sólo no se cumplieron objetivos en los procesos de integración de estas familias, sino que, en algunos casos, dichos procesos sufrieron un retroceso: conflictos familiares, familias desestructuradas, prisión de padres y madres, politoxicomanías, etc.



- Los niveles de rechazo de la sociedad mayoritaria y, en concreto, de los vecinos más cercanos a estos barrios aumentó significativamente. Se produjeron movilizaciones vecinales en contra de la construcción de nuevos barrios.
- El CPM acabó realojando, en las tres tipologías de vivienda, a la gran mayoría de las familias que había censado en 1986. Ante la disolución del CPM y la creación del Instituto de Realojamiento e Integración Social (IRIS) en 1998, los barrios de tipología especial, asentamientos provisionales y viviendas en altura fueron repartidos entre el Ayuntamiento de Madrid (EMVS) y la Comunidad de Madrid (IRIS).

Con la disolución del CPM el problema del chabolismo no había desaparecido, la realidad era que habían surgido nuevos núcleos chabolistas, tanto en Madrid Capital como en la región y, también se habían construido nuevas chabolas en los alrededores de los barrios de tipología especial y asentamientos provisionales construidos por el CPM.

Por tanto, se crea el *Instituto de Realojamiento e Integración Social (IRIS)* en octubre de 1998, por la Ley 16/98, aprobada por todos los Grupos Parlamentarios representados en la Asamblea de Madrid. A diferencia del CPM, el IRIS depende orgánicamente de la Administración Autonómica y nace adscrito a la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transporte y actualmente, a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio.

Uno de los elementos que diferencia al IRIS del extinto CPM, es la no elaboración de un censo de familias chabolistas como garantía de realojo. Esto supone el poder intervenir en cualquier núcleo chabolista que aparezca, no quedando, a priori, excluido ninguno.

Otra diferencia fundamental, es el compromiso político adquirido por el Gobierno regional de dismantelar todos los barrios de tipología especial y asentamientos provisionales, objeto de su gestión, realojando a las familias en viviendas situadas en un entorno urbano integrado social y físicamente. Por tanto, hay un cambio sustancial en el modelo de acometer los realojamientos, siendo la vivienda en altura la única alternativa.

Asimismo, la ley del IRIS permite la posibilidad de establecer Convenios-Programas con aquellos ayuntamientos que tengan población chabolista en su territorio, tanto para su realojamiento futuro como para realizar la atención social a dichas familias.

El IRIS difiere, también, en el modo en que éste adquiere las viviendas, ya que, en su mayoría son compradas en el mercado inmobiliario de segunda mano. Posteriormente, son rehabilitadas para que en el momento de su entrega se encuentren en perfectas condiciones.

## MODELO DE REALOJAMIENTO DEL IRIS

### ATENCIÓN SOCIAL A LAS FAMILIAS, PREVIO A SU FUTURO REALOJO

El IRIS dispone de equipos de intervención social, formado trabajadores sociales y educadores sociales, que prestan atención social y educativa a las familias que residen en los núcleos chabolistas. Cuando está cercano el proceso de realojamiento, dichos equipos inciden especialmente en la preparación de las familias a la nueva vivienda y entorno.

Actualmente el IRIS interviene en los siguientes asentamientos:

- Santa Catalina (Puente Vallecas).
- Ventorro (Villaverde).
- Mimbrenas (Latina).
- Francisco Alvarez «El Gallinero» (Villa de Vallecas).

### PROCESO DE REALOJAMIENTO

En general, un proceso de realojamiento comienza con la firma de un Convenio de Colaboración entre el IRIS y un Ayuntamiento, fijando en éste los requisitos que las familias deben cumplir para la consecución de una vivienda.

El Departamento de Adjudicaciones del IRIS, formado por trabajadores sociales, comprueba y valora que las solicitudes se ajusten a dichos criterios.

Posteriormente, se procede a la adjudicación de la vivienda, en régimen de alquiler, y simultáneamente se derriba la chabola en la que residía la familia. (Se pretende dismantelar en su totalidad el núcleo sobre el que se actúa).

### ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A LAS FAMILIAS UNA VEZ REALOJADAS

El paso de una chabola a un piso, supone un cambio importante, tanto para las familias como para las comunidades de vecinos acogedoras. Al objeto de que los procesos de adaptación mutuos sean positivos, se establece un acompañamiento social que lo favorezca.

La fase de integración vecinal y comunitaria se inicia con la entrega de la vivienda.

En dicha etapa se considera necesario temporalizar la intervención, para lo cual se realiza un acompañamiento social desde la entrega de la vivienda hasta su integración.

Los procesos por los que pasa la familia son:

1. *Proceso de «Llegada y Acomodación a la vivienda»*: Incluye la entrega de la vivienda, conocimiento de la comunidad de vecinos y el inicio de asunción de compromisos con el nuevo entorno vecinal y comunitario para el desarrollo de la autonomía personal. Es un proceso importante para tener éxito en la integración vecinal, requiriendo tener una perspectiva preventiva, de apoyo a la familia y a la comunidad de vecinos, para identificar posibles aspectos disfuncionales y poder abordarlos antes de que dicha situación se cronifique.
2. *Proceso de «Adaptación»*: Habiendo superado una primera fase donde tiene mucha importancia la regularización de situaciones de carácter administrativo (empadronamiento, escolarización, traslado de expedientes de servicios sociales...) y de un acercamiento a la comunidad de vecinos y a los recursos de la zona, se pone énfasis en el desarrollo de la autonomía personal, la asunción de compromisos y obligaciones y la adecuada interacción de la familia con el entorno más cercano (comunidad de vecinos, barrio, servicios públicos). La intensidad de la intervención variará en función de las necesidades familiares.
3. *Proceso de «Integración»*: En esta fase se plantea la consolidación de los objetivos trabajados en la etapa anterior. La intervención se distancia, atendiendo al criterio de mayor autonomía familiar y se realiza un seguimiento de las obligaciones básicas.

Esta intervención se estructura en tono a tres programas transversales: Programa Social, Programa de Educación y Programa de Empleo, y desde los ocho Centros de Promoción Comunitaria del IRIS, distribuidos por la Comunidad de Madrid.

## PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE LA INTERVENCIÓN DEL IRIS

- *Integración como proceso*: Los profesionales que realizan el acompañamiento social a las familias realojadas en vivienda en altura elaboran junto a la familia un Proyecto Individual y/o Familiar de Integración teniendo en cuenta las diferentes etapas por las que va pasando la familia.

- *Autonomía familiar*: Se persigue no tutelar a la familia y facilitar la capacitación de la familia para que cumpla las funciones de cuidado de sus miembros y su integración en el entorno social. Para evitar dependencias innecesarias entre familia y profesional se establecen 4 niveles de intervención:
  - *Acompañamiento intensivo*: Toda aquella familia que es realojada dispone, durante un período de tiempo, del acompañamiento social intensivo de un profesional. Entre el profesional y la familia elaboran un Proyecto Individual y/o familiar de Integración (PIFI) en el que se define el itinerario que la familia seguirá para conseguir su plena autonomía.  
Las diferentes necesidades se irán abordando de manera progresiva: trámites y gestiones administrativas (tales como contratación de servicios: agua, luz, empadronamiento, tarjeta sanitaria...), escolarización de menores, entrevistas con la Comunidad de Vecinos, asistencia escolar de los menores, incorporación al mercado laboral por cuenta ajena, etc.
  - *Acompañamiento básico*: Una vez superada la fase inicial, la intervención profesional tiene como objetivo que la propia familia se haga cargo de todas obligaciones que se derivan de su nueva situación: asistencia escolar regular de los menores, cuidado de las relaciones familiares y vecinales, uso adecuado de la vivienda, hábitos higiénicos saludables, ingresos familiares regulares y suficientes, inicio del itinerario de inserción laboral, etc.
  - *Acompañamiento administrativo*: esta fase es previa a la baja en seguimiento. Una vez alcanzados los objetivos descritos en las fases anteriores, las intervenciones profesionales se van distanciando en el tiempo y se realiza un seguimiento de obligaciones básicas: pago de comunidad, alquiler, etc.
  - *Acompañamiento cautelar*: se encontrarían en este supuesto aquellas viviendas ocupadas sin título legal, desalojas, vendidas o no ocupadas. Se trata de intervenir con la comunidad vecinal cuando en alguno de los casos anteriormente expuestos la presencia del IRIS es necesaria.
- *Universalidad de los Servicios Públicos*: Los acompañamientos sociales que realiza el IRIS como servicio especializado van dirigidos a vincular a las familias realojadas con los recursos dirigidos al conjunto de la población, evitando así un trato segregado del colectivo.
- *Una intervención integral que combina la dimensión individual y colectiva de las personas*: Trabajar desde una óptica grupal facilita el entendimiento dentro de los sistemas en los que se encuentra inserto el individuo, estimula la resolución de conflictos, favorece la puesta en común

de intereses y valores y apuesta por la solidaridad basada en el apoyo y la ayuda mutua entre los miembros que componen el grupo.

- *Abordaje comunitario*: Permite mejorar el modelo de funcionamiento buscando la máxima colaboración y sincronización de los servicios y demás áreas de protección social así como favorecer la integración de las acciones de los distintos agentes y ubicarlos en los territorios más próximos a las familias.

Como decíamos al principio, para que se produzca una verdadera integración de las familias en sus nuevos barrios es necesario favorecer el desarrollo de redes de apoyo que puedan permanecer en el tiempo.

Teniendo en cuenta estos principios, en noviembre de 2008 la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio pone en marcha a través del IRIS, como un instrumento gestor de su política social, y en coordinación con la DGVR y el IVIMA, un nuevo servicio de atención comunitaria denominado ASIVECAM.

En la actualidad, la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, gestiona a través del IVIMA unos 44.000 inmuebles y el arrendamiento de unas 23.000 viviendas familiares.

La adjudicación de estas viviendas llevada a cabo por la DGVR, bien mediante sorteo o por cupo de especial necesidad, origina en muchos casos, junto a la estructura arquitectónica de las mancomunidades diversos aspectos que dificultan la normal convivencia y que acaban postergando la oportunidad de mejora de vida que supone la adjudicación de una vivienda, poniendo de manifiesto problemáticas que impiden el correcto funcionamiento de las mismas.

Por ello, dicha Consejería se ha propuesto objetivos de integración vecinal de los adjudicatarios de vivienda pública de la región, a través de la atención social a dichos adjudicatarios así como al conjunto de la comunidad vecinal. Como hemos referido anteriormente, estos objetivos se desarrollan a través del IRIS, en coordinación con la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (DGVR) y el Instituto de Vivienda de Madrid (IVIMA).

El servicio que a continuación se presenta, trata de esclarecer las bases, objetivos y actuaciones necesarias para conseguir la misión para la que se concibe el mismo.

Se pretende impulsar procesos comunitarios en las mancomunidades del IVIMA ya que confluyen en estos entornos las siguientes características:

- Familias que acceden a vivienda en estas promociones procedentes de sorteo.
- Familias en situación de especial necesidad (discapacitados, violencia de género, etc.)
- Familias procedentes de núcleos chabolistas e infraviviendas.

- Comunidades multiculturales y de diversidad socioeconómica.
- Uso indebido de las zonas comunes y falta de respeto por las normas comunitarias.
- Deterioro y suciedad de los elementos comunitarios, garajes y, en muchos casos, de las calles del entorno.
- Dificultades para llegar a acuerdos entre los vecinos. En algunos casos no se llegan a formalizar las Juntas de Comunidad y/o Mancomunidad.
- Deudas de comunidades.
- Ocupaciones ilegales de viviendas que generan enganches ilegales de diferentes suministros y aumentan la deuda de comunidades y/o mancomunidades.
- Conflictos y relaciones de convivencia muy deterioradas y permanentes en el tiempo.

Del servicio ASIVECAM destacamos los siguientes *objetivos*:

- Favorecer y activar procesos de convivencia y comunicación para dar respuesta a problemas planteados en las mancomunidades, que faciliten la integración de las personas y el desarrollo de éstas a través de la participación-acción de los actores implicados.
- Promover una gestión eficaz de la comunidad vecinal.
- Apoyar la capacitación de la población en la resolución de conflictos individuales y comunitarios.
- Impulsar procesos de convivencia, especialmente en aquellas mancomunidades con graves conflictos permanentes en el tiempo y en aquellas de nueva creación.
- El servicio se asienta en un modelo de desarrollo comunitario retroalimentado por todos los actores que comportan la acción. Entendido como un proceso que se realiza para la consecución del bienestar social de una población, con la participación directa y activa de ésta en la concienciación, análisis y resolución de los problemas que afectan a la comunidad. Se parte, por tanto, de la propia comunidad y de la utilización, potenciación o creación de los recursos de la misma, siendo el trabajo en red base de esta acción.

## METODOLOGÍA

La propuesta metodológica que se plantea en este proyecto se enfoca hacia actuaciones en comunidades vecinales de promociones IVIMA, que

implican acciones de atención, mediación e implementación de procesos de desarrollo comunitario.

Para dar respuesta a las demandas institucionales y vecinales que se plantean, se impulsan dichos procesos de desarrollo comunitario que acerquen a ambas partes y que capaciten a los ciudadanos para ser artífices de su transformación.

Las metodologías participativas van a permitir trabajar en diversas problemáticas dentro de la complejidad social y van a facilitar que las acciones que se implementen sean efectivas para lograr transformar la realidad de partida, en palabras de Varela (F. Varela, 1998): «*hacer emerger un mundo desde su trasfondo problemático*».

Desde este servicio se entiende la participación como una acción colectiva, que va más allá de la simple movilización y que requiere de una organización para que su desarrollo genere transformaciones apropiadas a su entorno.

Es un proceso eficaz, porque:

- Se decide desde la colectividad.
- Fomenta las relaciones entre los diversos actores.
- Permite una mayor integración y cohesión social.
- Mejora capacidades y habilidades de los implicados para afrontar sus conflictos.
- Democratiza a la sociedad.

El desarrollo de este proyecto, requiere una planificación creativa y flexible de la acción, dependiendo de las características que definan el grupo humano y del ecosistema de las comunidades/mancomunidades en las que se va a interactuar, por lo que se trabajará mediante la Investigación-Acción-Participación (IAP).

La IAP es, al mismo tiempo, una metodología de investigación y un proceso de intervención social que propone el análisis de la realidad como una forma de conocimiento y sensibilización de la propia población que pasa a ser protagonista de un proyecto de desarrollo y transformación de su entorno y realidad más inmediatos (Basagoiti; Bru, y Lorenzana; 2001: 3).

Las metodologías participativas se habilitan con el fin de que se garantice que las realidades construidas por el investigador atiendan las demandas sociales de los sujetos investigados, por lo tanto la población debe participar en la investigación. Es necesario, por tanto, partir de que «no sabemos» y que tenemos que construir participadamente y reflexionar colectivamente para poder ser más operativos y transformadores.

Para ser fieles a los cambios que las personas reclaman, se debe aplicar un cierto rigor y hacer emerger la construcción colectiva de verdades más

profundas y más transformadoras (Villasante en Montañés; 2009: 13), ya que, detrás de lo que uno dice hay más de lo que aparece a primera vista.

Esto implica emprender procesos conversacionales que hacen singular a la metodología participativa que se va a utilizar. El técnico o científico social para conocer si la realidad de la que da cuenta es compatible con la del grupo que dice dar cuenta, tiene que establecer dichos procesos con el grupo en cuestión. Es importante destacar que esta «conversación» se debe enmarcar en un proceso de toma de decisiones que afecten al grupo (Montañés; 2009: 37).

Todas y cada una de las personas, sean o no profesionales de las ciencias sociales, producimos nuestra propia realidad social al tiempo que nos modificamos, es decir, nos autoconstruimos. Por tanto, no hay una sola realidad, sino diferentes visiones sobre una misma realidad como sujetos observadores (la realidad nunca es una foto, sino una película y con varios finales posibles). En palabras de Montañés, *«ningún ser humano podrá compartir con otro ser realidad alguna, pero si puede, y debe, conseguir que la realidad que ha construido sea compatible con la construida por otros seres humanos»* (Montañés; 2009: 33).

Si tomamos como referencia el trabajo de Joel Martí para el curso de Experto en nuevas metodologías en Ciencias Sociales para la Universidad Complutense de Madrid, las fases de la IAP, cuyo diseño y duración pueden variar en función de cada contexto, vienen guiadas por unos ejes centrales, que son los siguientes:

#### 1. PREVIOS AL PROCESO:

##### DEMANDA, DETECCIÓN DE SÍNTOMAS, ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Fase en la que técnicos y comunidad toman contacto. Donde se va explicitando el proceso a seguir, identificando individuos y grupos claves, para despertar su interés e implicarles en la ejecución del proceso.

Se va concretando la situación de la cual partimos y detectando los temas sensibles o generadores (por ejemplo la vivienda) y los integrales o de profundidad (convivencia, respeto, empleo...), así como la red del territorio, que en caso de ser débil o inexistente, requerirá antes un proceso de dinamización social. Este factor, unido a otros como la intensidad vivencial del problema, la disposición participativa de sus actores, etc., marcarán el tiempo de duración de esta fase y las habilidades a desarrollar por los técnicos.

Se trata de una fase que va a cimentar el resto del proceso, por lo que requiere un trabajo laborioso de encuentros, diálogos y acciones encaminadas al acercamiento, comunicación y motivación.



2. FASE DE INVESTIGACIÓN: RECOGIDA DE INFORMACIÓN, CODIFICACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS, ELABORACIÓN DE LOS RESULTADOS

Elaboración de cuestionarios, guías de entrevistas, etc., confeccionados entre todos, técnicos y vecinos, buscando la operatividad de la investigación y cuya validez estará en función de la empatía de los participantes con el fin estudiado, que no es otro que hacer aparecer las dimensiones del problema a abordar.

Requiere de un trabajo interdisciplinar con otros técnicos especialistas en planificación y codificación de los materiales a trabajar. Este trabajo de investigación se reflejará en la elaboración de un diagnóstico que recoja sus resultados.

3. EL DIAGNÓSTICO: CONVALIDACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS, CONCRECIÓN DE LA PROBLEMÁTICA, ORGANIZACIÓN CARA A LA ACCIÓN, PRIORIDADES A ABORDAR

Es necesario que el diagnóstico sea consensuado y convalidado por todos, ya que es el punto de partida para ver que acciones se pueden ir llevando a cabo.

Es el momento de constituir entre vecinos y técnicos, un Grupo Promotor que asuma la responsabilidad de organizar y poner en marcha las acciones consensuadas, así como de introducir elementos indicadores o analizadores, como mapas de red y relacionales. También es el momento de crear una Comisión de Seguimiento que realizará un trabajo de supervisión y reorientación investigativa.

4. EL PLAN DE ACCIÓN INTEGRAL (PAI): PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES, DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES, ORGANIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO, ELABORACIÓN DE UN CRONOGRAMA.

Este es el punto a partir del cual se plasmará en hechos todos los acuerdos y decisiones que se han tomado en las fases anteriores, siendo por tanto un punto de inflexión importante en el proceso.

Debe contar con el respaldo de las Instituciones implicadas en la resolución y puesta en marcha de algunas de las mejoras a implementar.

## ZONAS Y RECURSOS HUMANOS

El servicio ASIVECAM, se inició con un total de diez técnicos del IRIS. Teniendo esto en cuenta y para poner en marcha el proyecto se priorizan, desde las Instituciones implicadas, las zonas de intervención con los siguientes criterios:

- Mancomunidades consolidadas con graves conflictos vecinales asignadas.
- Mancomunidades de nueva adjudicación.

Las zonas de actuación donde se inicia dicho proyecto son: Espartales (Alcalá de Henares), Leganés Norte (Leganés), Carabanchel, Ventilla y Ensanche de Vallecas (8.666 personas).

### PRINCIPALES LOGROS EN UN AÑO DE INTERVENCIÓN

- Realización de grupos de discusión y reflexión sobre como afrontar conflictos vecinales y personales.
- Talleres de gestión de reuniones vecinales eficaces.
- Puesta en marcha de normas de convivencia, con la participación de los propios vecinos.
- Organización de comunidades y mancomunidades.
- Mejora en las relaciones vecinales.
- Creación de grupos motores formados por vecinos.
- Actividades varias de ocio y participativas.
- Presencia y visibilidad Institucional para los vecinos.
- Creación y participación en plataformas y mesas de entidades que intervienen en la misma zona.

El servicio se amplía en noviembre de 2009 con veintitrés técnicos.

Se refuerzan los equipos de las siguientes zonas: Espartales (Alcalá de Henares), Carabanchel, Ventilla y Ensanche de Vallecas; y se establecen las siguientes nuevas zonas de intervención: Alcorcón, Ciempozuelos, Orcasur, Villaverde, Puente Vallecas y Moratalaz (7.776 personas).

Este servicio ha abierto una nueva vía de intervención como profesional, al igual que para los técnicos que forman parte del proyecto.

El reto de los trabajadores sociales que trabajamos con y desde la comunidad es que seamos lo suficientemente hábiles y creativos como para articular e integrar de forma estratégica las acciones que deben dirigirse a los diferentes públicos de la red comunitaria, ya sean individuos, familias, grupos o colectividades (S. Navarro, 2004).

Pero, ¿por qué apostar por el trabajo comunitario?:

- Garantiza la continuidad de las acciones trabajando en clave de procesos.
- Garantiza que las actuaciones contribuyan a la construcción de relaciones igualitarias y cooperativas.
- Las personas son constructoras de sus destinos.
- Fomenta las relaciones entre los diversos actores.
- Permite una mayor integración y cohesión social.
- Mejora las capacidades y habilidades de los implicados para afrontar sus situaciones.
- Repercute en el entorno, generando una dinámica participativa que lleva a una mejora de la calidad de vida.

Esta línea de trabajo es una apuesta, también, de los autores T. Darnaud y G. Hardy (2007), en la capacidad del trabajador social de abrir nuevos caminos en la intervención, de potenciar el trabajo en red y de coordinar actuaciones como nudo central de dicha red. Porque es necesario tener en cuenta las relaciones de las personas con las que trabajamos por ser una fuente de recursos, que proporcionan los apoyos para su integración y porque la comunidad es generadora de contextos de colaboración de los diferentes profesionales que intervienen en ella y genera la participación de los individuos y familias en su propio cambio.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALGUACIL, J.; BASAGOITI, M.; CAMACHO, J., y BRU, P. (2004), *Plan de Desarrollo Comunitario en el Barrio de San Cristóbal de los Ángeles. Memoria técnica y guía operativa*.
- BASAGOITI, M.; BRU, P., y LORENZANA, C. (2001), *La IAP de bolsillo*, Madrid: ACNUR, Las Segovias.
- DARNAUD, T., y HARDY, G. (2007), *Pequeño glosario para el uso del trabajador social. Consejos para los trabajadores sociales y para los beneficiarios del trabajo social*, Madrid: Editorial Popular.
- INSTITUTO DE REALOJAMIENTO E INTEGRACIÓN SOCIAL, IRIS (2008), *Informe anual 2008*, Madrid: Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, Comunidad de Madrid.
- IOE, COLECTIVO (1993), «La IAP. Introducción en España», en *Documentación Social*, nº 92, Madrid: pp. 59-89.
- LOPEZ, J. (2002), *La vivienda social en Madrid, 1939-1959*, Serie Vil, Historia del Arte, tomo 15, Madrid: Espacio, Tiempo y Forma, pp. 297-338.

- MARTÍ, J., *La investigación-acción-participativa: Estructura y fases*, Madrid: Experto en nuevas metodologías de las ciencias sociales, Universidad Complutense de Madrid.
- MONTAÑÉS, M. (2009), *Metodología y técnica participativa. Teoría y práctica de una estrategia de investigación participativa*, Barcelona: UOC.
- NAVARRO, S. (2004), capítulo I: «Un salto con red a la comunidad», en *Redes sociales y construcción comunitaria*.
- RED CIMAS (1993), *Materiales de los cursos de metodologías de la participación*, Madrid: CIMAS.
- (2009), *Metodologías participativas*, Madrid: CIMAS.
- URBAN, M. (2007), «La vivienda: Un problema con historia», en *Viento Sur*, n.º 92 Madrid: 62.