# Los procesos comunitarios, herramientas inclusivas y cohesionadoras fundamentales en tiempos de crisis

Red de Profesionales y Entidades de Intervención Comunitaria

Los momentos de crisis a lo largo de la historia han servido para repensar y redefinir los modelos sociales existentes. En el que nos encontramos ahora no iba a ser una excepción, aún más teniendo en cuenta todas las capacidades, instrumentos y herramientas analíticas de las que dispone la sociedad actual. Como marco general, podemos empezar diciendo que en el contexto actual el papel que están teniendo las redes sociales y las opciones telefónicas y/o virtuales que nos permiten seguir trabajando a *distancia*, están siendo determinantes para afrontarlo. Además, la creatividad y flexibilidad en las respuestas debe considerarse otra forma también *contagiosa* de impulsar procesos colectivos diversos que permiten proporcionar un bienestar impensable en otras etapas históricas de nuestras sociedades occidentales. Pero a la vez, también nos plantean otro reto más con aquellos **colectivos en donde la brecha digital o el acceso a internet se encuentra muy limitado**. Es decir, parece estar generándose un nuevo contexto de relación predominante en donde ciertos colectivos también lo tienen difícil para adentrarse.

Por otra parte, la trascendencia del Coronavirus, aunque afecta prioritariamente al ámbito sanitario, es un fenómeno que pone en juego muchos aspectos de la vida social, económica, política e incluso de nuestra percepción del mundo. Un problema que se genera en el ámbito global debe buscar

soluciones en lo local, en las consecuencias que el mismo tiene en la vida de las personas.

Y esto nos hace ver que no todo el mundo tiene las mismas condiciones para afrontarlas; algunas por ser víctimas de despidos por parte de sus empresas, otras por sus propias condiciones habitacionales (no es lo mismo afrontar esta crisis en un chalet con jardín que en un piso de 60 metros cuadrados donde conviven 5 o 6 personas); otras por perder los recursos de apoyo que les permitían que sus hijos siguieran las tareas escolares al mismo nivel que el resto o por no tener los medios tecnológicos o de conectividad necesarios para ello en sus hogares; otras por perder el acceso a la alimentación que les facilitaba el comedor escolar, teniendo que sustituirlo por ayudas a la alimentación a todas luces insuficientes en algunas comunidades autónomas, etc. Esto es, cuestiones que desvelan las situaciones de desigualdad que ya existían de antes y que ahora se ponen en evidencia de manera más palpable, especialmente en ciertos contextos de vulnerabilidad.

La escasez de experiencias previas ante una catástrofe de esta magnitud, implica un necesario aprendizaje político *sobre la marcha*, que permita ir dimensionando el problema y tomando decisiones difíciles pero necesarias. La escasez de recursos humanos y materiales para afrontarlo generan mucha incertidumbre y preocupación en la población. El papel de los diferentes canales y medios de comunicación, fundamentales en un momento como este, tienen un reto de transparencia y fiabilidad de gran complejidad. Finalmente, el reflejo de todo ello en la vida *puertas adentro* de la ciudadanía, inquieta por lo que pueda durar y qué consecuencias pueda traer, y muy consciente de sus limitaciones y posibilidades para afrontar esta situación, son cuatro cuestiones que nos hacen pensar en la importancia de un abordaje comunitario de los problemas.

Contando con esta limitación y a la vez oportunidad si se cuenta con medidas compensatorias, vamos a intentar sacar

algunas conclusiones comunes extraídas de la experiencia evaluada de diferentes procesos comunitarios que se llevan a cabo en nuestro país desde hace años, en el que como profesionales y entidades nos encontramos directamente implicadas/os y que nos ponen encima de la mesa una estrategia comunitaria que puede ser fundamental para esta situación actual y también para otras posibles similares en el futuro:

**1** – Los procesos comunitarios permiten que los territorios cuenten con una **organización propia** para afrontar cualquier reto que surja en sus comunidades. Entre las posibilidades que pueden irrumpir en ellas, para las que se pueden generar protocolos y/o mecanismos de organización como respuesta anticipatoria, podría encontrarse una crisis sanitaria como ésta. Lo que este momento que vivimos nos expresa, es la **necesidad de previsión en los territorios de la posibilidad de que se produzca una situación así.** Hacerlo supondría en este contexto, no únicamente un mejor aprovechamiento de los recursos existentes, generales y específicos, que operan para superar o paliar sus efectos, sino también salvar vidas.

Lo comunitario no sería fundamental en estos momentos si entendemos por ello actividades listas para consumir por parte de un barrio o una ciudad (al contrario, podría ser considerado como *algo a suspender* o peligroso por posibles contagios). Tampoco lo es si pensamos que su principal enfoque está en lo preventivo o promocional, en el *antes de*. En cambio, **si atendemos a su fuerte dimensión organizativa y relacional, la organización comunitaria se convierte en una estrategia clave para afrontar y salir de cualquier crisis** y reforzar a los territorios en generar para el futuro medidas anticipadoras consensuadas (que además cuenten con una experiencia y respuesta propias adaptadas a las características de cada lugar). Los espacios de relación, tanto técnicos como ciudadanos, en un momento de la historia como este en donde contamos con lo virtual como soporte básico de intervención, están ayudando mucho a definir estrategias

comunes, identificar y compartir los recursos disponibles. La efectividad de las respuestas en gran medida depende de su articulación. **En una situación sobrevenida como esta, más aún teniendo en cuenta las medidas tomadas por el gobierno en cuanto al confinamiento y la distancia obligatoria, la eficacia dependerá en gran parte de las relaciones previas existentes a través de las cuales las estrategias actuales se enriquecen o empobrecen.** Pero además de lo que ocurre hoy, muchos procesos comunitarios se están preparando para la crisis social y económica que tendremos que afrontar cuando la sanitaria afloje. Se está haciendo desde sus mesas o grupos de empleo, de educación o vivienda, partiendo de todo lo que las diferentes entidades y recursos, vecindad e instituciones están viendo y detectando, empleando esa inteligencia colectiva que nos permite llegar en común hasta donde solos no podemos.

2 – Esto viene a avalar una de las conclusiones fundamentales de las evaluaciones comunitarias llevadas a cabo en muchos de estos procesos: la **mejora de la información para la intervención y el aumento de la capacidad del territorio para mejorar su propia realidad.** Además, una vez que el territorio se ha dotado de nuevos mecanismos metodológicos de construcción de conocimiento compartido, se genera la posibilidad de ir mejorando y actualizando sus herramientas e instrumentos. Esto, muy unido a la capacitación técnica en elaboración de diagnósticos compartidos, puede ser muy efectivo para ajustar en tiempos de crisis la realidad a la puesta en marcha de recursos, servicios o iniciativas ciudadanas colaborativas.

**Los equipos comunitarios en el desarrollo de esta crisis están teniendo un papel fundamental en la canalización y conexión de iniciativas**, así como en asegurar que la información relevante para cada territorio y comunidad llega a todos sus miembros. En muchos casos, los procesos están sirviendo para ajustar mejor necesidad/iniciativa y conectar lo que se está haciendo

en los barrios y ciudades, evitando duplicidades en tareas que pueden ser o no oportunas. Las iniciativas ciudadanas espontáneas, como estamos viendo, pueden ser claves para satisfacer demandas concretas que además pueden llegar a salvar vidas (confección de materiales de protección, identificación y apoyo a personas mayores, redes de apoyo mutuo, traducción y adaptación de materiales educativos sanitarios, etc.). Por lo tanto, una conclusión importante que el momento está aportado los procesos comunitarios es la **necesidad de reforzar el papel que la ciudadanía tiene en los territorios en tiempos normalizados, mejorando el concepto de democracia participativa y profundizando más en todo lo que la vecindad puede aportar en las comunidades.**

3 – Otro de los principales logros conseguidos en los procesos y que se están poniendo a prueba en este contexto es la **mejora de la capacidad inclusiva del territorio.** En la medida en que hayamos sido capaces de visualizar, reconocer e incorporar a los procesos todas las realidades existentes en nuestros territorios a lo largo del tiempo, se lograrán proporcionalmente su inclusión en los procesos cumpliendo un papel activo. Y en esta crisis sanitaria, contar con todas estas realidades y poder llegar a ellas sin obstáculos o barreras iniciales que vencer es fundamental. El efecto que esto puede tener para evitar brotes xenófobos es difícil de medir, y en este sentido se continúa trabajando con sumo cuidado para que **nuestro imaginario colectivo se construya en estos momentos de forma incluyente. Así, estamos evitando dejarnos en el margen realidades vulnerables y poco conocidas para la mayoría.** Sí es importante decir según las relaciones que estamos estableciendo, que muchos colectivos vulnerables no disponen de datos suficientes ni para descargarse imágenes o vídeos, y si no disponemos de equipos o medidas para realizar un seguimiento, están quedando fuera del sistema de información y difusión. En este sentido, los procesos se han dotado de registros comunes de trabajo entre recursos, elaboración de diagnósticos previos rápidos de necesidades en

estas comunidades (cuyos contactos son posibles por los vínculos anteriores establecidos con el proceso) y están intentando poner en marcha otras medidas compensatorias que ubiquen a todas las personas y colectivos en igualdad de posiciones, al menos en el manejo de información relevante. En este sentido, se están llevado a cabo iniciativas ya existentes con anterioridad y adaptadas para mantener refuerzos educativos en estrecha colaboración con los centros educativos y las AMPAS, se está sirviendo de agentes canalizador de información, se está asesorando en cómo atender a la diversidad en estos momentos desde una perspectiva de salud, se están empleando las mesas y los espacios generados en salud comunitaria para la toma de decisiones, etc.

**4 – El trabajo desarrollado para potenciar un sentido de pertenencia común en todos nuestros barrios y localidades está cumpliendo hoy un papel importante en esta crisis:** por un lado, porque contribuye a la identificación comunitaria con un objetivo común. No sólo el miedo al contagio actúa para que las personas se queden en casa, también que nos sintamos parte activa de la solución, preocupándose y cuidando del vecino/a, trasladando necesidades a los recursos, construyendo redes de apoyo vecinal…

Si además nuestro barrio, pueblo o ciudad, cuenta con una pertenencia en positivo, implicada y propositiva, esto es mucho más fácil. En este sentido, desde los procesos se han lanzado mensajes de ánimo, campañas de refuerzo de estos sentimientos que atienden a toda la diversidad existente, y la respuesta ha sido inmensa, y sin duda estos días está brotando mucho esta narrativa común que nos permite sentir orgullo de la movilización de nuestras comunidades en un fin común.

5 – En cambio, si bien observamos todas estas aportaciones para ahora y el futuro de los procesos, también se han detectado **cuestiones a mejorar**: la rivalidad o competencia entre agentes y recursos, la búsqueda de **protagonismos** en un momento con un peso simbólico tan importante para las

comunidades, se ha acentuado. También se ha reforzado la **tendencia a la individualización** de la atención, perdiendo en parte la perspectiva que permite a entidades y servicios poner en marcha estrategias de intervención más amplias y consensuadas, que también nos permita contar con todo lo existente para proporcionar mayor calidad y proyección a las respuestas. Pero todo esto lo que nos dice es que aún nos queda mucho trabajo por delante para hacer de estos procesos comunitarios algo sostenible y con verdadero calado. Una vez más, seguimos convencidos de que este es el camino. Ni mejor ni peor que otros, pero al menos igual de necesario si queremos contar con el mayor recurso que poseen nuestros territorios para hacer frente a una crisis: su comunidad.

6 – Y el reto en los próximos meses será ajustar la dinámica de los procesos comunitarios activos a la **nueva configuración socio-territorial en cada lugar, porque muchas cosas habrán cambiado y será el momento de observar su capacidad de adaptación a realidades sensiblemente diferentes**, sin perder sus identificadores, sus componentes, sus instrumentos y métodos, su necesidad de seguir registrando sus avances, descubrimientos y logros para favorecer la más que necesaria transferencia a territorios más o menos próximos, su potencial para incorporar a más y hasta nuevos actores que no han participado con anterioridad, etc. También será un mayúsculo desafío demostrar que la **clave de *proceso*** es fundamental y que determinadas soluciones requerirán sus propios tiempos; periodos inciertos en los que la organización de la comunidad será clave para vertebrar las respuestas que vengan desde las instituciones y sus ámbitos de servicios sociales, salud, educación, empleo… con las que se impulsen desde otros agentes protagonistas de la comunidad (recursos, entidades ciudadanas, grupos informales…), sumando a nuevos actores clave como el empresarial también disminuido por la coyuntura de crisis. Etapas en las que cualquier incidencia puede producir nuevas incertidumbres y hasta conflictos en los que habrá que intervenir y mediar, para canalizar la frustración y energía

existente hacia la resolución de las situaciones más complejas. El reto será demostrar que realmente los procesos comunitarios pueden ser parte fundamental y contribuir a la construcción de soluciones colectivas, particularmente en el marco de una sociedad poco acostumbrada ya a pensar conjuntamente y actuar de manera colaborativa.

7 – Y como pieza clave de este nuevo tiempo, **los equipos comunitarios serán esenciales para visibilizar la bondad y utilidad de los procesos y orientarlos hacia los aspectos críticos en cada lugar**, sin perder su fundamental función de catalizadores de las fórmulas organizativas que atiendan la renovada complejidad que ya se está conformando en relación con la diversa incidencia de la crisis en cada territorio. Ante la tentación de que se puedan sumar más efectivos a los recursos sectoriales ya existentes, particularmente en aquellos ámbitos con más carencias, es el momento de enfatizar la imperiosa necesidad de contar con profesionales inespecíficos que aborden sobre todo aspectos de las dimensiones relacionales y organizativas antes citadas, también expertos/as en la identificación de ámbitos de potencial generación de conflictos para reconvertirlos en esferas de oportunidad ante la adversidad. Y en perspectiva intercultural, que profundicen en el trabajo comunitario para visibilizar las ventajas de la diversidad en una coyuntura en la que pueden aflorar determinados intereses para que sea valorada como un lastre para la mejora colectiva. En este sentido, cabe resaltar la capacidad de resiliencia y la experiencia que pueden aportar ahora muchas personas, familias y grupos humanos que han atravesado situaciones críticas antes de sumarse a sus nuevos lugares de acogida.

Aunque en ocasiones la intervención comunitaria puede parecer intangible, inmensurable o de más larga trayectoria, es una dimensión fundamental en la construcción de la sociedad. Lo vemos en todas las iniciativas individuales y colectivas que han ido surgiendo de forma altruista desde que comenzó esta

crisis. Si además, desde los territorios aportamos el método, los espacios de relación, el apoyo mutuo, la gestión de la información, el conocimiento compartido, la mediación en conflictos, etc. la potencia de lo comunitario es enorme.

A lo largo de esta crisis hemos escuchado mucho hablar de comunidad y de la necesidad de recuperar esta dimensión en todos los ámbitos. Y es cierto. Hay que recuperar esta estrategia ahora más que nunca. Pero como profesionales creemos que esto no puede dejarse a expensas de buenas voluntades de personas, colectivos, entidades o profesionales. Consideramos que tiene el suficiente peso y trascendencia como para ser asumido por nuestras administraciones y organizaciones públicas como forma de organizar y dar sentido territorial a los recursos existentes; profesionalizar y poner en valor este trabajo que requiere de formación, experiencia y sobre todo método. Asumir de forma responsable que es bien cierto el lema adoptado de #EsteVirusloParamosEntreTodos, pero sin procesos comunitarios sostenibles en el tiempo, y sin equipos profesionales liberados que se ocupen de garantizar la participación en ellos de todas/os en igualdad de condiciones, los retos que sobrevienen y golpean a nuestros territorios son mucho más difíciles de afrontar.

Por eso creemos que es indispensable reforzar nuestro sistema inmunológico contra este y cualquier otro virus o agente perturbador de nuestro bienestar común. Y hay que hacerlo con cabeza y con corazón, permitiendo que el latido comunitario alcance a regar cada una de nuestras vulnerabilidades y fortalezas.

## Personas que han participado en la elaboración del artículo y miembros de la Red de profesionales y entidades de intervención comunitaria

Isabel Ralero Rojas – IntermediAcción Toledo

Almudena López Morillas – CEAR

Irene Gil Gimeno – CEAR

Antonio Gala Alarcón – La Rueca Asociación

Susana Camacho Arpa – Accem y Fundación Secretariado Gitano

Manuel Basagoiti Rodríguez – Educación, Cultura y Solidaridad

Mario Aragón Álvarez – La Rueca Asociación

Alexis Mesa Marrero – Fundación General de la Universidad de La Laguna

Vicente Manuel Zapata Hernández – Universidad de La Laguna

**Número 6, 2020**