

Nuevos vecinos, nuevas oportunidades

New residents; new opportunities

Marta Fité Avellana¹

Bet Bàrbara Sirera¹

Artículo publicado en la RTS núm. 173 de marzo de 2004.

Para citar: Fité Avellana, Marta, y Bàrbara Sirera, Bet. (2004). Nuevos vecinos, nuevas oportunidades. *Revista de Treball Social*, 173, 37-40.

Resumen

Los servicios sociales de atención primaria tienen varias metodologías para atender a los ciudadanos que se ponen al alcance de las necesidades detectadas y del diagnóstico que sea necesario hacer.

Este artículo presenta una experiencia de trabajo comunitario en una zona concreta de Barcelona, la Zona Norte de Nou Barris, que tiene unas características concretas y en la que el trabajo en red y conjunto entre servicios ha sido un valor propio de la zona, que ha permitido intervenir en la realidad social de una manera más global. Fruto de esta apuesta, se crea el Plan Comunitario de la Zona, con el objetivo de unir esfuerzos de profesionales, servicios, entidades y vecinos para mejorar el bienestar de los ciudadanos del territorio.

Con la llegada de nuevos vecinos provenientes otros países, se planteó la afectación que tenía en los servicios, las entidades y en el territorio, y la necesidad de crear un espacio de reflexión, participación y acción que derivó en la constitución de la Tabla de Inmigrantes, en la cual participó un profesional del centro de servicios sociales. Esta situación también puso en evidencia la necesidad del equipo de trabajo del centro de validar esta iniciativa como una alternativa útil para su praxis diaria. Finalmente, se pretende aportar una mirada práctica sobre la oportunidad que puede tener un proceso de participación ciudadana para ofrecer una mirada conjunta y un abordaje diferente a las necesidades sociales

Palabras clave: Inmigración, participación, Trabajo Social comunitario, oportunidades, diagnóstico participativo.

1 Ayuntamiento de Barcelona. Centro de Servicios Sociales Zona Nord – Nou Barris.

Abstract

Primary care social services benefit from several methodologies to provide assistance to citizens according to the needs identified and any necessary diagnosis.

This article portrays a community work experience in a specific area of Barcelona –the northern area of Nou Barris– which has distinctive characteristics. In this area, networking and interdepartmental collaboration among services have been inherent advantages, allowing for a more comprehensive social intervention to be delivered. As a result of this commitment, the Local Community Plan was set up with the aim of bringing together the efforts of professionals, services, organisations and residents, all working towards improving the wellbeing of the people in the area.

With the arrival of new residents from other countries, the impact on services, organisations and the local area was taken into consideration. This led to the need to set up a forum for reflection, participation and action, resulting in the formation of the Immigrants' Board, in which a professional from the social services centre participated. This situation also highlighted the need for the centre's work team to endorse this initiative as a practical alternative for their daily practice. Lastly, this article aims to offer a practical perspective on the opportunity that may be provided by a citizen participation process since it allows for a collective perspective and a different approach to social needs

Keywords: Immigration, participation, community social work, opportunities, participatory diagnosis.

Este proyecto se lleva a cabo en la Zona Norte de Nou Barris; zona integrada por tres barrios (Torre Baró, Ciutat Meridiana y Vallbona) situados en la periferia de la ciudad de Barcelona. Son básicamente barrios dormitorio de personas trabajadoras, edificados en los años 60 con la inmigración procedente del sur de España.

Cada uno de ellos tiene diferentes peculiaridades. Ciutat Meridiana es un barrio de edificios altos, con una importante densidad de habitantes y con servicios de ámbito territorial (SSAP, ABS, Centro Cívico...). Torre Baró y Vallbona son barrios de casa pequeñas, muchas de las cuales de autoconstrucción; cabe añadir que en los últimos años se han construido viviendas de protección oficial.

En esta zona, la mayoría de las personas inmigrantes se concentran en Ciutat Meridiana, en edificios de pisos pequeños (entre 50 y 60 metros cuadrados), donde pueden llegar a vivir entre 15 y 20 personas. Por lo que respecta a los servicios públicos y privados que trabajan en la zona, hay:

- Servicios sociales municipales.
- Servicios sociales de Cáritas.
- Centro Cívico.
- ABS (Áreas Básicas de Salud).
- Escuelas.
- Equipo comunitario.
- Centros infantiles y juveniles (privados y públicos).
- Centro de escolaridad compartida.

Desde hace años, en esta zona, ha habido un trabajo coordinado entre los servicios para abordar las problemáticas que se han ido detectando (por ejemplo, la infancia en riesgo). El trabajo en red y conjunto entre los servicios ha sido, y queremos que siga siendo, una peculiaridad de esta zona, ya que nos ha permitido intervenir en la realidad social de una manera más global.

Además, también se inició el Plan Comunitario de la Zona con el objetivo de unir esfuerzos de todos los profesionales, servicios, entidades y vecinos que trabajamos y vivimos en la zona, para mejorar el bienestar de los ciudadanos del territorio.

Uno de los espacios de trabajo, que forma parte del Plan Comunitario de la Zona Norte, es el Comité Técnico Territorial, en el que nos encontramos los diferentes representantes de todos los servicios públicos y entidades que trabajan en la zona, y donde ponemos en consenso los aspectos que nos preocupan a todos y cómo se pueden intentar resolver.

En este sentido, una de las primeras cuestiones que nos planteamos fue cómo nos afectaba a los servicios, entidades y territorio la llegada de nuevos vecinos de otros países. Por ello, valoramos la necesidad de crear un espacio de reflexión, participación y acción alrededor de la población recién llegada.

De este modo, se constituyó una Mesa de Inmigrantes con la finalidad de conocer con mayor profundidad la situación que está atravesando esta zona de Barcelona por lo que acontece al fenómeno migratorio que

actualmente se da en nuestra sociedad, y que continúa aumentando. Esta Mesa tiene una voluntad claramente preventiva y de detección de situaciones que puedan dificultar la convivencia.

El equipo de Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP) y su participación en la Mesa

Los SSAP, para poder atender a los ciudadanos, cuentan con varias metodologías en función del diagnóstico y de las necesidades detectadas. Nos referimos a metodologías de carácter grupal (autoayuda, psicosociales, socioeducativas), de carácter comunitario (taller de opinión, jornadas de barrio, encuestas) o de carácter individual (entrevistas, acompañamientos).

En la atención diaria del Centro de Servicios Sociales (CSS), se constató la gran afluencia de población recién llegada a la zona en los últimos años, y se creó la necesidad de promover acciones para conseguir una mayor integración y cohesión sociales.

Desde hace dos años, aproximadamente, ha habido un aumento importante de población inmigrante que llega al CSS a realizar sus demandas. Las situaciones que nos plantean nos piden un nivel de reflexión sobre las posibilidades de intervención que se les pueden ofrecer desde nuestro servicio.

Muchas veces, las posibilidades de cambios a través de la atención individual supera con creces las posibilidades de nuestro servicio, de manera que era necesario plantearse la intervención desde otro nivel metodológico. Por otra parte, la dimensión que tiene este nuevo fenómeno obliga a realizar un trabajo conjunto con los otros agentes del territorio.

Aprovechando la puesta en marcha del Plan Comunitario de Zona, desde nuestro servicio, pero coincidiendo con las dudas y planteamientos de los otros servicios sobre el tema de la inmigración, decidimos poner en marcha un grupo de trabajo para reflexionar y actuar para conseguir mejorar la situación del barrio. Desde el Comité Técnico se impulsa la creación de la Mesa de Inmigrantes, en la que el CSS tiene un papel destacado.

Desde el CSS valoramos que el profesional más adecuado para representar a los servicios sociales en esta mesa de trabajo es el trabajador social de primera acogida, ya que es el profesional que atiende en primera instancia a todos los ciudadanos que nos llegan. Así mismo, muchas veces la población inmigrante se queda en este nivel de atención porque su situación administrativa no permite, a veces, realizar un trabajo desde el tratamiento.

Aunque, sin un trabajo en equipo de todos los profesionales, se haría muy difícil poderse implicar en un proyecto como este de una manera responsable y rigurosa.

Para que todo el equipo se sienta participante del proyecto y del proceso comunitario de la zona, nos dotamos de espacios de trabajo, reflexión y consulta que hacen que el equipo elabore las propuestas e ideas;

así como opine y aporte elementos de análisis. De este modo el profesional representado en la Mesa aporta el trabajo que se ha realizado en equipo.

De manera bimensual, dedicamos un espacio de reunión de todos los profesionales del Centro para compartir el estado de los proyectos y de las mesas de trabajo comunitario. Es imprescindible que todos los profesionales del equipo conozcan los proyectos y los consideren un recurso útil y parte de su intervención del día a día.

El trabajo del CSS en esta Mesa tiene una doble vertiente: por un lado, poder trabajar con el conjunto de la población atendiendo a la universalización de los servicios sociales; por otro, poder incluir a las personas que son usuarios del Centro de Atención Primaria (CAP) en un proyecto de zona de forma integradora.

Proceso de la Mesa

Tomando como punto de partida el objetivo marcado por el Comité Técnico, en los primeros encuentros de la Mesa se puso en común la visión de los servicios ante el fenómeno inmigratorio y cómo lo entendíamos.

En ellos, se valoró la situación de la inmigración en la zona como un continuo flujo, el cual parecía no tener fondo como fenómeno. Al mismo tiempo, nos planteamos cómo ayudar a instalar a estas personas, buscando maneras para que formaran parte del barrio (participación en fiestas mayores, Muestra de Entidades...). Un objetivo específico de este grupo de trabajo es ayudarles para que se ubiquen en el barrio, entendido en un amplio sentido (opiniones existentes, orientaciones básicas para el trabajo, escuela, trámites, participación y relación de vecinos, etc.).

Valoramos la necesidad de iniciar un proceso de diagnóstico de la situación, para ello era importante contar con la opinión de cada servicio del barrio, pero no de forma unilateral. A partir de aquí, vimos la necesidad de realizar un diagnóstico participativo, en el cual todos los protagonistas implicados tuviesen la oportunidad de participar. Era importante tener la opinión directa de las personas inmigrantes recién llegadas; de las personas que viven en la zona desde hace años, y que van viendo un cambio poblacional, y de las entidades y asociaciones. La creciente llegada de nuevos vecinos está teniendo un impacto sobre la zona y su dinámica; lo cual supone para todos convivir en la diversidad cultural, con nuevas relaciones...

Cabe resaltar que el proceso de diagnóstico necesariamente debe enmarcarse en un amplio período de tiempo, aunque ello no impida —de hecho, en nuestro caso, no ha sido así— poder desarrollar acciones puntuales según la información que vamos recopilando y con la intención de ir paliando algunas de las necesidades remarcadas. Aun cuando nuestra finalidad es poder instaurar soluciones más integrales que impliquen una mayor coordinación y una mayor profundidad entre todos los participantes.

Llevamos a cabo tres talleres de opinión:

- Taller con nuevos vecinos.

- Taller con vecinos no vinculados a entidades.
- Taller con entidades y asociaciones.

Paralelamente, pedimos a todos los servicios que trabajan en la zona una pequeña valoración por escrito sobre el tema y su impacto en el respectivo servicio. También se ha tenido en cuenta, para realizar el diagnóstico, el estudio que ha hecho la *Federació d'Associacions de Veïns de Barcelona* (FAVB), desde donde se han podido extraer datos más cuantitativos y de carácter global.

Posteriormente, realizamos un taller participativo de devolución del diagnóstico para todas las personas, entidades y profesionales que habían participado en los talleres y de manera abierta en el barrio para dar a conocer el trabajo realizado. Elegimos, para ello, el marco de la Muestra de Entidades que se hace en la zona bimensualmente para realizar esta jornada, ya que es un momento importante para la vida del barrio y porque ayudaría a la difusión del trabajo.

Entendemos que el hecho de realizar una devolución del trabajo a todas las personas que han participado no solamente respondía a un compromiso adquirido desde la mesa de servicios, sino que, al mismo tiempo, da el protagonismo necesario a todas las partes implicadas para poder pensar de manera corresponsable con posibles propuestas de actuación en el territorio.

En este momento, contamos con la constitución de un grupo de ciudadanos que trabajan conjuntamente con los servicios la definición y la puesta en marcha de los proyectos y actividades que juntos hemos determinado.

En este sentido, hemos acordado iniciar tres grupos de trabajo:

- Realizar un díptico de servicios, entidades y sitios de interés de la zona que incluya un plano; y que se distribuya desde los servicios, desde las tiendas, etc.
- Crear una red de voluntarios, formada por vecinos, para apoyar a personas del barrio que lo necesiten.
- Organizar una fiesta en la zona para dar a conocer el trabajo que se está haciendo en la Mesa; y que sea, al mismo tiempo, un espacio de intercambio cultural.

La oportunidad de poder formar parte de un proceso de participación ciudadana de este tipo nos ha ayudado a pensar sobre el papel de los servicios sociales en un proceso comunitario y en la necesidad de promover metodologías comunitarias para afrontar los nuevos retos sociales que se nos presentan en el territorio en el que intervenimos.