

Trabajo Social Comunitario desde el enfoque de las prácticas narrativas¹. Construcción y deconstrucción del estigma de una comunidad urbana local

Karina Fernández D'Andrea López Cañizares

ONG y Servicios Sociales Municipales

Resumen

El presente trabajo recoge la experiencia práctica de intervención comunitaria realizada durante un año, de octubre de 2014 a septiembre de 2015, desde el enfoque de las prácticas narrativas colectivas. Explora cómo se construye y deconstruye el estigma social hacia una comunidad dada en situación de exclusión social, aportando aquellas estrategias que se diseñaron para la disminución del mismo, la organización comunitaria y la mejora de la convivencia. Como resultado se concluye que la construcción de narrativas estigmatizantes externas son reproducidas por sus moradores en mayor o menor medida, especialmente hacia sus vecinos, pero también hacia sí mismos. Se definen, por último, diversas estrategias que han sido probadas y pueden ser replicadas en otras intervenciones sociales en comunidad.

Palabras claves

Estigma social, exclusión residencial, prácticas narrativas, trabajo social comunitario, exclusión social, deconstrucción.

Abstract

This work includes the practical experience of Community Social Work, carried out during one year, since October 2014 to September 2015, from the perspective of collective narrative practice. It explores how is deconstructed the social stigma towards a community in a situation of social exclusion; providing strategies that are designed to decrease it, for their accomplishment, as a kind of participatory action-research. As a result, there are defined different strategies that have been tested and can be replicated in other social interventions in community.

Keywords

Social stigma, residential exclusion, narrative practices, community social work, social exclusion, deconstruction.

.....
¹ Prácticas narrativas o Trabajo Social Narrativo.

1. Introducción

Este artículo recoge y analiza la experiencia de intervención social comunitaria, realizada por un equipo técnico en Toledo, compuesto por 3 profesionales: una trabajadora social y un licenciado en humanidades, coordinados por otra trabajadora social. Todos ellos con formación en mediación comunitaria. Este equipo es conformado en el marco de una asociación de mediación local², que presenta al ayuntamiento un proyecto de mejora de la convivencia de un edificio conocido en el barrio por conflictivo. Se trata de un conjunto habitacional de realojo, de personas en situación de exclusión social. Estas viviendas, de protección para personas con especial necesidad, se adjudican por la Consejería de Fomento. El Ayuntamiento de Toledo aprueba el proyecto, en confluencia con la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha., dirigido a la mediación comunitaria y la prevención de conflictos. Como problemática añadida se detectan y confluyen en este caso, al menos 3 tipos de estigma social aplicados por los vecinos del entorno a la población que constituye nuestro sujeto directo de intervención: el estigma por etnicidad (aunque solo el 28 % de la población es gitana), el estigma por exclusión social (aunque hay muchas personas que trabajan en esta comunidad) y el estigma por exclusión urbana residencial (conjunto habitacional en condiciones deficientes de mantenimiento y habitabilidad).

Una vez identificado el estigma en el imaginario colectivo, nos planteamos interrogantes acerca de qué procesos habían llevado a la construcción de dicho estigma social, para posteriormente diseñar estrategias de intervención que permitiesen su deconstrucción o al menos su disminución.

El estudio que presentamos ofrece interesantes herramientas para poder ser utilizadas con comunidades estigmatizadas, así como aquellas donde unos grupos estigmatizan a otros.

2. Marco teórico

2.1. Marco de referencia global

Nos planteamos como marco de referencia el enfoque de las prácticas narrativas desarrollado a partir de la confluencia de dos autores de distintas disciplinas; Michael White y David Epston, de Australia y Nueva Zelanda, trabajador social y antropólogo, respectivamente, ambos trabajando con familias inicialmente. Este enfoque se inicia en los años 80-90 y continúa con un desarrollo creciente hasta nuestros días. Las prácticas narrativas trabajan con personas, grupos y comunidades. En la comunidad se viven experiencias, que las personas interpretamos. “Le damos significado a las experiencias de la vida diaria. Buscamos la manera de explicar los sucesos y darles un sentido. Este significado forma el tema de una historia (narrativa)”. (Morgan, 2000, p. 2). No es lo que ocurre lo que importa, sino cómo se interpreta. Esos significados no solo dan sentido a la experiencia vivida, sino que su adscripción producirá nuevas prácticas coherentes con esas interpretaciones. P. ej.: si un niño sale a cantar a la puerta de su casa, podemos interpretar que está feliz, que se aburre o que está molestando. Nuestra reacción será muy diferente en cada caso. Es decir, las interpretaciones construyen nuevas realidades inmediatas. Estas interpretaciones que se traducen en lenguaje construyen la realidad. Interpretación que también afecta a su iden-

.....
² Preferimos no señalar los nombres que permitan identificar la zona exacta, por resguardar la intimidad de sus moradores, y de las instituciones implicadas.

tividad. Construcciones de sentido que se dan de forma intersubjetiva, social, no individual. La idea fundamental es que la realidad se construye socialmente a partir de narraciones que dan sentido a la experiencia. En estas narraciones las personas significativas para un individuo, aportan narrativas que son o serán, con el tiempo, constituyentes en la creación de la propia identidad. A nivel comunitario, las diversas narrativas y discursos sobre una comunidad dada, desde la población del entorno, y la suya propia, configuran también la denominada identidad virtual:

La sociedad establece los medios para categorizar a las personas y el complemento de atributos que se perciben como corrientes y naturales en los miembros de cada una de esas categorías. (...) Apoyándonos en estas anticipaciones, las transformamos en expectativas normativas, en demandas rigurosamente presentadas. (Goffman, 1963, pp. 11-12).

Demandas que la población percibe que, por uno u otro motivo, no son satisfechas por la población estigmatizada, alejándose de ella, y elaborando narrativas descalificadoras. Esta es la “identidad virtual” como la denomina I. Goffman (1963) “La categoría y los atributos, que de hecho, pueden demostrarse, le pertenecen, se denominarán su identidad social real”. (p. 12) Al realizar el acercamiento al campo de intervención se detecta rápidamente que el estigma, aplicado a la comunidad que nos ocupa, es muy significativo para el entorno.

Al intervenir en procesos de exclusión residencial urbana, como en este caso, descubrimos que, tras las cuestiones objetivas que afectan a los ciudadanos y que tienen que ver con el espacio y estructura del edificio donde viven y con el perfil de las necesidades que comparte su población en riesgo o clara exclusión social, se dan procesos simbólicos de desvalorización, atribución de sentidos de signo negativo y construcción de “narrativas prototipo” estáticas y peyorativas acerca de sus habitantes y de sus intencionalidades.

(...) En otras palabras, pueden construirse ciertas escenas claves como prototipos, y éstos pueden dirigir los ulteriores procesos cognitivos de categorización para todas las experiencias venideras. Es a lo que nos referimos aquí como narrativas prototipo (Goncalves, 1993, 1994a, 1994b, 1994c, 1995a, 1995b, 1995c, 1995d, 1995e)” (F. Goncalves, et al., 1996, p. 105).

El estigma social aplicado a todo un colectivo es definido principalmente por su exclusión residencial. Dichas representaciones configuran la realidad a partir de narrativas que se nuclean en torno a discursos que establecen un binomio con dos extremos, el de los “normales”, nosotros, en oposición a los marginales, “ellos”, lo que tiene un poderoso impacto social. “Estas narrativas prototipo se convierten en perceptógrafos, modos de expresar simbólicamente percepciones abstractas bajo el disfraz de representar verdaderos sucesos históricos”. (Bruhn, 1992, citado por F.Goncalvez et al.1996). Una vez elaboradas y repetidas dichas narrativas- prototipo, se constituyen en representaciones de la realidad con la cual leer y encajar todos los nuevos hechos que se van sucediendo. Por ello nos parece muy interesante esta categoría que se aplica perfectamente al estigma residencial.

2.2. Antecedentes teóricos

Los análisis sobre el estigma son de larga data en las ciencias sociales. El estudio del estigma social ha sido foco de interés para la psicología social desde que en 1963 Irving Goffman publicase su obra más conocida, *Estigma. La identidad deteriorada*. El diccionario de la Real Academia Española define estigma como aquella “marca o señal en el cuerpo” y “mala fama, desdoro”, etc. (Real Academia de la Lengua, s.f.). Goffman inicia su texto explorando los orígenes del término: “Los griegos, (...) crearon el término estigma para referirse a signos corporales con los cuales se intentaba exhibir algo malo y poco habitual en el estatus moral de quien lo presentaba” (Goffman, 1963, p.11). El planteamiento de la marca en el cuerpo remite a la práctica de imponer una señal físicamente a los esclavos, en Grecia y Roma, lo cual permitía a los ciudadanos reconocer rápidamente a individuos marcados como inferiores. Con el tiempo, ya no es necesaria la marca física, pero se mantiene la catalogación de “individuos marcados”.³ Aquellos que por su pertenencia a un grupo determinado o, por ser portadores de un atributo determinado, son percibidos de forma devaluada, incluso cosificados y solo se percibe de ellos sus aspectos negativos o se les atribuyen otros que no corresponden con la realidad.

Irving Goffman describe el estigma como “un atributo profundamente desacreditador” (...) y más adelante plantea:

(...) de ese modo dejamos de verlo como una persona total y corriente para reducirlo a un ser inficionado y menospreciado. Un atributo de esa naturaleza es un estigma, en especial cuando él produce en los demás, a modo de efecto, un descrédito amplio. (Goffman, 1963, p.12).

Es decir, una percepción profundamente devaluada del otro u otros. Esa percepción produce fuertes emociones negativas y viscerales, que luego son racionalizadas, para legitimar dicha imagen devaluada:

Construimos una teoría del estigma, una ideología para explicar su inferioridad y dar cuenta del peligro que representa esa persona. Racionalizando a veces una animosidad que se encuentra en otras diferencias, como por ejemplo la de clase social. (p.15). Decía ya por aquel entonces el autor.

El estigma puede aplicarse tanto a individuos como a grupos, y ese atributo diferenciador puede estar basado en discapacidades, enfermedad, diferencias físicas, género, etnia o lugar de residencia, entre otras características. Desde los años 60, se han realizado múltiples estudios acerca del estigma y la identidad en las ciencias sociales y también, y específicamente, respecto al estigma por exclusión social y urbanística. M^a José González Ordovás resume en un excelente artículo, algunos de los autores que ya en los años 60 comienzan a cuestionar la disposición urbanística y sus implicaciones en el terreno de los imaginarios sociales. El primer estudio de tipo sociológico en España data del año 1959 de J. M. Siguán citado por Ordovás, M.J. como primera referencia en el campo del análisis crítico del urbanismo (González Ordovás, 1998, p. 321) la autora destaca a Lefebvre, Manuel Castells, Horacio Capel o Boaventura de Sousa Dos Santos. Dichos autores “(...) argumentan que las injusticias sociales y sus manifestaciones espaciales son inherentes al sistema capitalista” (p. 310). Especialmente respecto a uno de estos autores, M^a José G.Ordovás hace hincapié en que:

.....
³ las comillas son propias.

Tal vez la piedra angular del examen de Manuel Castells sobre la cuestión urbana sea su concepción de lo urbano no como un objeto teórico, sino como un objeto ideológico. Entiende que tanto las formas espaciales como el proceso de reproducción de la fuerza del trabajo llevan a cabo su articulación en la ideología de lo urbano, de la que se derivarían precisamente las dos acepciones asignadas al término urbanización: como concentración espacial desde ciertos límites de población y densidad y como «difusión del sistema de valores, actitudes y comportamientos bajo la denominación de cultura urbana» (Gonzalez Ordovás, 1998, p. 314).

Este concepto de “difusión de valores, actitudes y comportamientos” es muy importante a la luz de nuestro estudio, ya que caracteriza el proceso de construcción de las denominadas narrativas prototipo.

En cualquier caso, sujeta a la lógica propia de la estructura social y espacial en que se encuentre, la vivienda no es un elemento neutro sino que posee una importante carga de condicionamiento y control; la casa se muestra como «un mundo de signos, deseos y frustraciones, expresiva de la inserción social y de la evolución psicológica de sus habitantes, producto de un proceso socio-económico general». (p. 314).

Resaltamos este segundo elemento que subyace a los procesos de construcción de narrativas y que luego desarrollaremos: el intento de condicionamiento y control de las conductas. Es curioso que en este sistema de cultura urbana se encuentra muy singularmente el tema del poder y el ejercicio ideológico del mismo en relación con el espacio social y urbano. Uno de los autores más importantes para las ciencias sociales, Michel Foucault, destaca en el estudio de esta relación, con sus investigaciones acerca del panóptico de Bentham en cárceles, manicomios, escuelas y todo tipo de instituciones totales.

2.3. Encuadre social y urbano en el territorio

Toledo es una ciudad del centro de España, capital de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, marco de la experiencia que vamos a relatar. Es una ciudad a 70 kilómetros de Madrid, pequeña pero importante, con un gran legado histórico, ya que durante la edad media fue capital de España.

Uno de los barrios periféricos de Toledo, Santa María de Benquerencia, denominado “El polígono” coloquialmente por su origen a partir de los 70 en torno a las industrias que se iban localizando a las afueras de la ciudad, con población que se fue trasladando a la zona.

El Polígono, situado a 8 kilómetros del barrio del Casco Histórico y a cuatro kilómetros aproximadamente del barrio más cercano (Santa Bárbara), y por tanto, aislado del resto de barrios de la ciudad, se divide en dos partes, la zona industrial (es el único barrio de la ciudad configurado así) en la que se incluyen empresas medianas y familiares, y la residencial, donde se puede contabilizar en la actualidad algo más de 20.000 habitantes aproximadamente, según datos del padrón municipal a enero de 2012. El perfil de población que reside en el barrio, tradicionalmente ha sido el de trabajadores u oficiales, pero con el tiempo se ha ido diversificando (...). (Asociación IntermediAcción, 2013).

Como se describe en ese diagnóstico social de 2013, posteriormente también se localiza-

ron allí diferentes oficinas del gobierno regional⁴, así como grandes centros residenciales y escolares para personas con discapacidad intelectual, sobre todo.

Toledo ha tenido una fuerte influencia de la iglesia y el estamento militar a lo largo del tiempo. La “fábrica de armas” de Toledo constituye un gigantesco complejo dedicado durante muchos años a la producción de armamento, hoy reconvertido en campus universitario. Pero también es importante la academia de infantería y el museo del ejército, ambos en vigor. El polígono tiene una población que podría caracterizarse como de clase media media-baja:

Para la asociación de vecinos, el perfil de personas residiendo ha ido diversificándose desde uno donde predominaba la clase obrera a otro con más técnicos y trabajadores públicos. En el padrón, según los datos de enero de 2012 la población del barrio es joven con una media de 41 años de edad con equilibrio entre sexos. Según el INE el nivel de estudios en la provincia de Toledo en los últimos 20 años se ha incrementado del 8% al 18% aproximadamente. Según datos del padrón del ayuntamiento aproximadamente el 29% de los residentes en el barrio en 2013 tienen estudios medios y universitarios. (op. cit).

Se destaca una apertura cultural muy interesante. Ha sido un barrio con un fuerte protagonismo de la población civil, que se ha organizado y reivindicado instituciones y servicios para una zona que, en principio, se encontraba muy despoblada. Toda la construcción de escuelas, centros de salud, centros residenciales, etc. ha sido resultado de luchas civiles de la población⁵.

Aún así, el polígono aún hoy, es un barrio visto con una impronta negativa por parte de toledanos de otros barrios. Sin embargo, frente a ese estereotipo negativo, su población se organizó y movilizó fuertemente para conseguir sus objetivos; centros de salud, colegios etc. Como dice Michael White (White, 2004) nadie es un recipiente vacío al trauma y las personas y comunidades siempre responden de alguna forma.

En la actualidad, la asociación de vecinos que, históricamente ha liderado el movimiento vecinal, sigue siendo un fuerte actor social de la zona. Cuenta con un periódico local gratuito que distribuye y un local en el centro social perteneciente al ayuntamiento que nuclea todas las actividades sociales y culturales del polígono. Curiosamente en el polígono la mayoría de las viviendas son sociales o de protección oficial, y existe una alta proporción de discapacitados, especialmente intelectuales; así como de población con menores recursos. Esta convivencia con una alta proporción de personas con discapacidad intelectual, ha generado una apertura hacia la inclusión social de las mismas, que son cuidadas y amparadas por diversos agentes sociales, desde los conductores de autobús locales, a los vendedores de los comercios.

El conjunto habitacional, nuestro lugar de intervención, tiene forma rectangular, con dos torres centradas en las dos esquinas exteriores por un lado, y dos escaleras de incendio en las otras dos. Los pisos dan todos a dos patios interiores, dispuestos como celdas, en forma circular en la cara interna del rectángulo. Hacia fuera pequeñas ventanas sin balcón. Hacia dentro las puertas de cada vivienda, y al lado de cada puerta una gran ventana. Todos están unidos por pasarelas al aire, de forma reticular, de tal forma, que nadie puede

.....
4 Hay que recordar que Toledo es capital de la Comunidad autónoma de Castilla-La Mancha.
5 Eso si de lo que podría caracterizarse como pequeña burguesía.

moverse sin ser visto y, en caso de algún riesgo, la policía solo necesita 4 personas, situadas una en cada esquina, para controlar los accesos y, desde abajo, visualizar a todas y cada una de las personas que se desplacen por las viviendas. Todo ello puede hacerse sin que se vea desde el exterior, ya que los accesos a las torres se realizan por la cara interna del rectángulo. Se cumple por tanto, con algunas diferencias, el panóptico de Foucault. La disposición espacial y arquitectónica de Betham que describe una disposición tal que “tantos pequeños teatros como celdas, en los que cada actor está solo, perfectamente individualizado y constantemente visible. El dispositivo panóptico dispone unas unidades espaciales que permiten ver sin cesar y reconocer al punto” (Foucault, 1975, p. 204) de ahí el efecto mayor del panóptico: “Inducir en el detenido un estado consciente y permanente de visibilidad que garantiza el funcionamiento automático del poder. Hacer que la vigilancia sea permanente en sus efectos, incluso si es discontinua en su acción”. (p. 204). En más de una ocasión la policía ha ido a buscar a alguien al edificio y ha montado un fuerte operativo con hombres armados dispuestos en las esquinas, con grandes furgones en el exterior, operativo montado para una persona detenida por robo de cobre.

Que la perfección del poder tienda a volver inútil la actualidad de su ejercicio; que este aparato arquitectónico sea una máquina de crear y sostener una relación de poder independiente de aquel que lo ejerce, en suma que los detenidos se hallen insertos en una situación de poder de la que ellos mismos son portadores. (p. 204).

El panóptico de Betham no se aplica solo a las cárceles, sino a los manicomios, fábricas, escuelas, hospitales y edificios (para personas apestadas en la época de Betham), o a edificios como el que nos ocupa, en la época moderna.” Betham se maravillaba de que las construcciones panópticas pudieran ser tan ligeras, nada de rejas, ni de cadenas, ni de cerraduras formidables; basta con que las separaciones sean definidas y las aberturas estén bien dispuestas.” (p. 206).

Que sea posible ser vigilado en cualquier momento, especialmente en las interacciones entre vecinos, induce un estado de auto vigilancia constante, plantea Foucault.(1975)

El marco físico que configura, por tanto, nuestro marco de intervención lo constituye un edificio que arquitectónicamente cumple las funciones del panóptico de Bentham analizadas por Foucault: Cerrado hacia dentro por un lado, y con salida a terrenos abandonados por el otro, que sin embargo ha sido pintado en fuertes colores, para destacar su visibilidad.⁶ Este conjunto habitacional, sede de nuestro proyecto de intervención, se encuentra, como hemos mencionado, en el polígono de Toledo.

2.4. Demanda y problema inicial

La demanda hacia el equipo técnico consistió en realizar un programa de mediación comunitaria al interior del complejo habitacional, dados los conflictos de todo tipo entre el barrio y el edificio, y entre diferentes grupos de vecinos, de los que se hablaba en la zona.

.....
⁶ ¿Es una forma de marcar a sus habitantes? Se diferencia de todos los edificios del entorno, de color ladrillo, a simple vista.

3. Estudio y diagnóstico comunitario y de la realidad social

Al realizar el acercamiento al campo de intervención, lo primero y fundamental es conocer en profundidad el campo. Para ello se realiza una investigación, que recoge datos cuantitativos y cualitativos, investigación que se va profundizando con la intervención social, pero que comienza con la realización de 10 entrevistas en profundidad a vecinos, 15 entrevistas a informantes clave, referentes barriales y de instituciones, que continuarán a medida que se profundice en la intervención, visitas al edificio a diferentes horas, así como la lectura detallada de documentos y diagnósticos anteriores sobre la zona en cuestión.

Los primeros datos ya arrojan indicadores que permiten definir en primer término un problema de convivencia, al interior del edificio y entre el edificio y los restantes edificios del barrio, con denuncias de violencia, vandalismo, robos, etc.

Sin embargo, la introducción paulatina en la comunidad, con observación participante, va configurando la hipótesis consistente en que es mayor el estigma que la conflictividad real y que existe una repercusión del estigma asignado en la identidad de las personas y las comunidades que va afectando y socavando las mismas, como una profecía autocumplida. Nos proponemos por ello, abordar y contrastar los discursos estigmatizantes y, si es posible, su disminución a partir de estrategias de intervención de deconstrucción de los mismos. Es importante señalar que, si bien aquí, con fines expositivos se presentan ordenadas las estrategias, técnicas y tácticas desarrolladas, la realidad de la intervención social es mucho más caótica. Fueron necesarios pasos hacia delante y hacia atrás, pruebas de ensayo/error, para terminar de definir las estrategias más adecuadas. Nuestra tarea principal en esta fase es comprender-interpretar (Erickson, 1986) las diversas construcciones sociales que tienen su concreción en los discursos, el punto de vista de quienes experimentan el impacto de esas narrativas simplificadoras, realizar análisis de esos discursos para descubrir las variables en juego y su relación con las prácticas efectivas, así como el impacto social que estos discursos generan. Utilizamos en esta etapa, una metodología principalmente cualitativa dado el objetivo de nuestra investigación previa, que busca comprender los complejos procesos de asignación de sentido, y por tanto de discursos de y hacia este grupo social, los significados intersubjetivos y la comprensión de los fenómenos y la influencia del contexto glocal (global-local) en los mismos. No olvidamos que nuestra presencia e interacción modifica la interacción de los actores sociales en juego, ni que están en juego los valores del equipo técnico en la lectura de la realidad. Partimos, como hemos mencionado, de una perspectiva de prácticas narrativas comunitarias, que tiene un enfoque respetuoso, crítico y no culpabilizador, hacia las comunidades marginadas y que entiende que detrás de toda historia saturada de problemas hay otras historias invisibilizadas. Nos propusimos rastrear esas otras historias, y descubrir otras identidades también presentes en esta comunidad.

4. Definición del problema objeto de intervención

Una vez conocida la realidad social del lugar, y eliminadas las variables sobre las que este equipo no podía tener influencia, era necesario delimitar el objeto de intervención. “Definir el problema objeto de intervención es delimitar que aspectos de una necesidad social son susceptibles de modificar con nuestra intervención profesional” (CELATS, 1989, p.100).

4.1. Caracterización de los discursos dominantes

Analizando la multitud de datos resultado de las entrevistas a informantes clave externos al edificio se observa:

4.1.1 La construcción del estigma hacia una comunidad

Conocer el discurso dominante es sencillo y directo. No hay más que escuchar a los vecinos colindantes, a diversos profesionales y algunos funcionarios de diversas instituciones y empresas e incluso a los propios vecinos de la comunidad. Ahora bien ¿Cómo se construye ese discurso dominante? ¿Cuáles son las estrategias discursivas y cómo podrían desentrañarse de la maraña de discursos que un trabajador social escucha al llegar al territorio? Solo a través de un complejo mecanismo de recolección, análisis y clasificación, podemos llegar a definir esos procesos de constitución del discurso dominante.

Al llegar al territorio, por tanto, cuando comenzamos a conocer a vecinos de la zona, en el caso que nos ocupa, se inician las narrativas estigmatizantes y empobrecedoras... incluso aquello “no dicho” es elocuente por sí mismo...:

- *Los gitanos... es que somos muchos allí, y cuanta más gente, más problemas. Hay casas con tres generaciones viviendo juntas. Y la misma gente lo dice: es que nos tenían que repartir, para qué nos tienen aquí a todos juntos (...)* (vecino gitano).

Obsérvese cómo se asume el estigma, que equipara “gitano” con persona con “connotaciones negativas” de tal forma que vivir en la misma zona muchos gitanos es problemático. Del mismo modo, la persona entrevistada, que es a su vez gitana, posiciona a los gitanos cosificándolos a expensas de alguien (ese sí, persona) que toma la decisión sobre sus vidas de dónde “colocarlos”: “Nos tenían que repartir” (vecino gitano).

4.1.2. Discursos que ponen en evidencia el desconocimiento real de lo que ocurre allí:

La policía nacional apenas interviene en el edificio:

No nos llegan demandas a la policía. Yo creo que lo resuelven entre ellos, que tienen sus propias normas... y mejor así (inspector policía nacional).

Posteriormente y a lo largo del año, recibimos quejas de algunos vecinos respecto a que la policía, cuando es llamada, no responde a sus demandas:

- *Tengo muchos problemas con el vecino de arriba. Aquí no se puede vivir. Uno vive sin libertad, con miedo. Te sientes amenazado* (vecino).

- *¿Has llamado a la policía? - Muchas veces, pero no hacen caso. Yo tengo un amigo dentro, en la policía nacional, y dicen que si no hay un delito de sangre tienen como norma no acudir, que se resuelva dentro* (vecino).

La dejación de responsabilidades institucionales, ya sea por parte de la policía, los servicios de limpieza municipales, la empresa semipública que administra el edificio, etc. es una queja constante de los vecinos del edificio.

- *¿Conoces las viviendas XXX?* (TS. Equipo Comunitario).

- *Sí...mucho* (Integrante Asoc. vecinos).

- *¿Qué puedes contarme de la vida dentro de allí?*

- *¿De allí? Bueno, paso mucho por delante pero entrar, nunca he entrado...* (integrante

Asoc. Vecinos).

El conocimiento superficial es una constante, y contribuye a la creación de estereotipos por parte del resto del barrio.

4.1.3. Utilización de términos peyorativos para referirse a las personas y sus actitudes en la comunidad

- *¿Por qué crees que entran en los cuartos de la luz? (TS) - Por vandalismo puro... no sabemos si por precariedad económica o ya por deporte... (administradores del edificio).*

- *A estas promociones no va cualquiera... (administradores del edificio).*

- *A Iberdrola le están usurpando sus contadores... (administradores del edificio).*

- *... viene una mujer con la vitola y los honores de maltratada, entendámonos es una maldición, pobre mujer, y luego se aprovecha de ti, yo tengo gente que viene de una promoción de otra provincia, "es que me persigue el maltratador" ha dejado un pufo de deuda y esas son las que luego te arman un taco... (administradores del edificio).*

Plantear que son vándalos, que se enganchan a la luz por deporte, que no cualquiera puede ir, y que usurpan contadores, es utilizar términos exagerados, que inducen el miedo en el que escucha y la sensación de impunidad. De alguna manera prepara el terreno para que luego, las medidas que se tomen o se puedan tomar estén justificadas.

4.1.4. Cosificación

- *Tiene que haber trabajo para todo el mundo y repartirse los roles y todo eso. Si no llega al final este tipo de promociones... y te llega... lo que no quiere nadie (administración).*

- *Es que son como clanes... y nadie se atreve a nada... (administración).*

La cosificación de personas es una forma de menosprecio que además elimina los puntos en común como ser humano con el cual se puede empatizar y permite pensar diversas formas y grados de "eliminación". Alienta el miedo y la lejanía del que escucha.

4.1.5. Atribución de intencionalidades in-morales

- *Hay mucha gente que no tiene educación ni cultura, nada más que la del saqueo... y la de... yo no tengo esto... pues yo me lo procuro; dicen ellos. (Administradores del edificio).*

- *¿28 % de población gitana! Es muchísimo. Porque ellos son así, se adueñan del territorio... (miembro antiguo de la Asoc. vecinos).*

- *¿Pero no lo saben porque no lo quieren saber! (administración, hablando de sus condiciones del contrato de alquiler).*

- *Nosotros aquí nos matamos... aquí nos engañan, nos defraudan, osea nuestro trabajo consiste en ser como perros sabuesos... investigar (administración).*

- *Pero es que esta gente, muchos de ellos... y no lo digo con inquina... suelen ser los mismos... se caen por las escaleras... que yo... pongo entre comillas que no haya sido aposta. Roban escalones y luego se caen... Qué casualidad... y nos obliga a reclamar por el robo de escalón también... es un cansancio... Hay gente que no merece este piso de ninguna manera*

(administración).

Acusaciones de robo, de pillaje, de engaño, más directas mezcladas con más indirectas, van configurando una “identidad virtual” negativa y descalificadora. Cuando proviene de figuras con poder, se inviste de “verdad”, de autoridad y tiene influencias en proveedores, empresas que prestan servicio etc. Amparada en el pequeño tamaño de la ciudad, la identidad virtual enseguida es difundida por todo el barrio.

4.1.6. Racionalización de prejuicios

- *A estas promociones no va cualquiera a limpiar (administradores del edificio).*
- *Me tiran tierra de la maceta del quinto, aquí no se puede estar (limpiadora).*
- *Aquí hay mala gente... no se puede vivir (vecino).*
- *Hay un grupo de personas... ya conocidas, a las que ya no se les ayuda... ellos saben buscarse la vida... (Trabajadora Social).*

Es decir, argumentaciones lógicas que parten de premisas falsas, tergiversadas, o exageradas.

4.1.7. No asunción de responsabilidades por parte de autoridades

- *Sí, hace 5 años que no se hacen arreglos importantes allí... (administradores del edificio).*
- *ADMINISTRADORA S.A no puede ir pagando... si hiciera eso sería como un hospital (administradores del edificio).*
- *Los contratos son muy completos, si hay que pintarla o arreglar algo... antes se la dejábamos nueva. ¿Para qué? Para que luego llegaran y te pintaran la habitación de rosa y te habías gastado 1000 euros en pintar. Ahora le decimos que lo arreglen ellos, y le compensamos con 2 o 3 meses de alquiler, si hay que pintar o arreglar algo... (administradores del edificio).*
- *He visto pasar el camión de la basura. Recogieron las bombonas recolectoras de basura, pero las bolsas que no estaban volcadas las dejaron en la calle. Al pasar un vecino dijo: Mira qué guarra es esta gente (integrante del equipo).*
- *Fomento hace las adjudicaciones pero no tiene en cuenta aspectos sociales. Antes nos pedían informe. Ya no cuenta, solo que digamos qué es persona en riesgo de exclusión social (trabajadora social).*

Es decir, responsabilidades públicas, como el mantenimiento del edificio, la recogida de basura, o la adjudicación de las viviendas sin un estudio previo, se convierten en problemas que son achacados a características sociales y personales del grupo estigmatizado en situación de exclusión.

4.1.8. Narraciones que inducen a instalar ideas, conceptos u opiniones por medio del discurso de forma subrepticia, sesgados ideológicamente, que introduce la valoración moral peyorativa de forma difusa

- *¿Lo habéis comentado con bienestar social? (TS del equipo comunitario).*
- *Pero bienestar social ¿Qué van a hacer, le van a pagar la luz?, si es que es esto lo que están hablando ahora los políticos... ¿Que a nadie le falte luz!... ¡Claro! ¡A costa de todos los demás! La realidad social es que la gente que pagamos impuestos estamos pagando todos los enganches y cosas así, y beneficios a costa de nada, que se está procurando mucha gente...*

(administradores del edificio).

- Entonces a partir de ahí yo lo primero es procurarme un pollo... Ven a uno comiendo un pollo y dicen ¡eh! ¡que yo también quiero pollo! Pues yo me lo procuro, dicen ellos. Yo paso frío (tono de burla), pues tal... y ¿por qué yo no? Yo quiero luz... pues me engancho... ¿y por qué yo no?, pues yo me lo procuro... Así hablan ellos... (administradores del edificio).

- O sea ellos se ven sin luz con lo que calentar... porque gas a lo mejor no tienen pero con la electricidad enganchada... tienen sus aparatos para darse... para su ventilador, para bueno... el aire acondicionado que seguro que no le falta a muchos... todo gratis y los calefactores igual, así estamos todos los días con historias de estas, no sé... (administradores del edificio).

- Mira lo de las pintadas... es que la gente es así, yo muchas veces quiero pensar que el hombre es bueno, pero es que hay mucha gente que es que no tiene... primero empiezan con las pintadas, después empieza con no sé qué, se cargan la puerta, después... no sé cuánto, empiezan a abrir, se meten dentro a hacer lo que sea y al final acaban... rompen el tejado, no sé cómo, pero empieza todo el mundo a hacer de todo y se lo comen... (Administradores del edificio. Solo hay algunas pintadas que provienen de un solo joven que hay en la comunidad).

- Hay algo que aquí no cuadra... no es un hospital... son reductos... pero como no se está ejerciendo acción judicial, ellos se están envalentonando (administradores del edificio).

Así de forma lateral, se inducen visiones de la realidad que son sesgadas e inducen a generalizar a todo un colectivo lo que solo ha hecho una persona, o a engrandecer actos que en cualquier otra comunidad pasarían desapercibidos como parte de la convivencia.

- Han tirado una bolsa de chuches ¿la ves? si es que aquí la gente es muy guarra. (Vecino).

4.1.9. Definiciones de la identidad por contraste en binomios:

- Nosotros / ellos (Deducido del análisis de contenido de los discursos de los diferentes agentes).

- Aquí hubo ilusión hace tiempo... eran viviendas para jóvenes, como tú y como yo. (Implícito: no como ellos).

- Ellos son así... lo rompen todo... (No como nosotros que cuidamos las cosas).

- Yo profesional y trabajador / ellos vagos y sinvergüenzas (deducido del análisis de contenido de los discursos del administrador).

- Yo soy pesado para ellos, vosotros ángeles. (Administradores del edificio a integrantes del equipo comunitario).

4.1.10. Atribución de responsabilidades/intencionalidades

- Peligrosos: Hay destrucción por deporte... no colaboran... no pagarán la comunidad... no hay interés... (Administradores del edificio).

- Te meterían dinamita, estoy convencido... (Administradores del edificio).

- Aprovechados: *Es que todo el mundo se agarra como una lapa a una vivienda pública (...) y además hay gente que piensa, “¡bien!, vivienda gratis”, y no ha pagado ni un solo recibo desde el principio... hemos tenido que capar los enchufes comunitarios para que no se enganchen a la luz. (Administración).*

- *Hemos hecho lo posible en regular las antenas, los buzones (...), pero hay gente interesada en que eso no funcione para hacerse con el control, como ocurrió en la “L”.*

Obsérvese como se deposita la responsabilidad en cierta intencionalidad oculta de los moradores, a los que atribuyen responsabilidad, mala fe, intencionalidad aviesa... unas atribuciones que, cuando menos, son sesgadas.

- *Cuando hay una ventana rota luego hay otra y otra, se rompe esto y aquello hasta llegar a un deterioro mayor. (Inspector Jefe de la Policía Local.⁷).*

Como se ve, vuelve a colocarse la responsabilidad en los sujetos particulares, cuando la reparación de las ventanas rotas, por ejemplo, no les corresponde a ellos, sino a la administración, propietaria del edificio.

- *¿Pero todavía hay ascensores? Bueno, si todavía hay ascensores no vamos tan mal. En la “L” los quitaron. (vecino del barrio del polígono que no reside en las viviendas XXX).*

Se vuelve a atribuir constantemente la responsabilidad de todo lo acaecido de forma negativa a los propios vecinos.

4.1.11. Generalizaciones o metonimia (tomar el todo por la parte)

- *Es un barrio de gitanos. (Vecinos externos al edificio)*

- *Aquí no se puede vivir. (Vecino payo del edificio)*

- *¿Ese edificio? allí solo viven gitanos. (Solo el 28% de la población es gitana).*

4.1.12. Toma de decisiones que afectan a la población de forma poco ecuánime, para “compensar” aquellos que no pagan

- *Probablemente la cuota de comunidad esté un pelín por encima de lo normal pero es que no la van a pagar igual. La gente que lo mantiene lo entiende así. (Administradores del edificio).*

- *Es muy bonito decir que alguien tenga viviendas, pero alguien tiene que pagarlo... (Administradores del edificio).*

- *Hombre lo ideal, es que hubiese edificios públicos que mantuviese el ente público... pero hombre algo tienen que dar a cambio, si no hay mucha gente que se va a manifestar en contra, porque sería ya... (Administración).*

4.1.13. Identificación por contigüidad.

- *Eso es igual que las 48.⁸*

- *Va a pasar lo mismo que en las 48.*

- *Así pasó en las 48, primero vinieron los mediadores y luego vino el derrumbe del edificio.*

.....
⁷ Se referencia con una obra: Arreglando Ventanas Rotas es un libro de criminología y sociología urbana publicado en 1996 por George L. Kelling y Catherine Coles (Kelling & Coles, 1996), como justificación de esta afirmación.

⁸ Viviendas sociales de realojo, donde hubo mucha intervención social, se cortó de golpe la financiación, y terminó destruyéndose el edificio por parte del Estado y reubicando a las familias.

Resumiendo: los procesos de constitución del estigma tienen que ver, en nuestro caso, con la identificación por contigüidad con una experiencia de comunidad urbana anterior ya estigmatizada; con discursos basados en conocimientos parciales, superficiales, estereotipados, o basados en rumores, lo que tiende a la hipérbole y la exageración; con la cosificación de los habitantes, la búsqueda de identidad definida por el binomio nosotros/ellos, la atribución de responsabilidades que no les competen, sino que tiene que ver con la no asunción de responsabilidades por parte de las instituciones públicas y privadas con responsabilidades en la zona; la atribución de responsabilidades e intencionalidades inmorales, la racionalización de prejuicios y por último la elaboración discursiva de narraciones que inducen a instalar ideas u opiniones de forma subrepticia, sesgadas ideológicamente y culpabilizadoras que introducen la valoración moral peyorativa de forma difusa pero aprehensible. Así, la categoría estigma social, permite dar luz o entender las relaciones que se presentan cuando unas personas sufren la exclusión social, son discursos que ponen en evidencia creencias que limitan y constriñen la vida, pues se concretan en prácticas sociales que tienen efectos reales en las vidas de las personas.

- He ido a arreglar la tarjeta sanitaria porque tengo un ts3, y tengo que pagar la medicación. Me ha dicho la funcionaria, que yo ya había hecho mucho gasto a la seguridad social con mi trasplante de riñón, que tengo que pagar. (Vecina gitana).

Es complejo identificar estas formas solapadas de producción de los mecanismos de exclusión, pero nos parece relevante desentrañar estos mecanismos. Y en este caso nos estamos enfocando únicamente en el ámbito residencial. A este ámbito hay que unirle semejantes mecanismos en el ámbito escolar, laboral, formativo, en los servicios sociales, en el ámbito de salud, etc.

Pero ¿cuáles son los efectos de estos sutiles procesos en la identidad de las personas?

4.2. Efectos del estigma en la identidad de las personas

4.2.1. Importante deterioro de la autoestima

- Yo no valgo para estudiar (vecino 1).

- A mí que me lleven a parvulitos (vecino 2).

- Yo no valgo para nada... solo para limpiar... (vecina 3).

- Yo soy malo... ya me lo decía mi padre, que soy malo... (vecino 4).

- A mí que no me hubiesen trasplantado, antes tenía pensión de discapacidad y podía dar a mis hijos de comer. Ahora me han quitado la pensión y ya no valgo nada, ni siquiera puedo comprarme la medicación para el rechazo. (Vecina 5).

4.2.2. Sentimientos negativos y depresivos

- Es que es todo, ..., primero la policía me quita el material que vendía en la calle porque me pillan, luego se me rompe el coche, hay que cambiarle una pieza que es muy cara, luego no tengo qué darle de comer a mis hijos, han estado los vecinos trayéndonos un plato de comida, voy a servicios sociales y me dicen que no hay nada, ni me miran, me tratan como un perro... es una cosa y otra y otra... ya no me aguanto ni yo. (Vecino).

4.2.3. Apatía

La verdad, te lo voy a decir, cuando habéis venido, estaba ahí tumbado en el sofá, no tenía ganas de nada... estaba mal... (Vecino).

En la exclusión residencial, esta apatía revierte también en descuido y abandono del espacio público, y deterioro de las condiciones ambientales.

- *Mira cómo está todo sucio. No “semos” perros, “semos” personas. (Vecino 7).*

4.2.4. Desesperanza y abandono del cuidado personal

- *Yo le pido a Dios que me lleve... estoy harta de vivir así... (Vecina).*

- *Yo la verdad no hubiese vuelto a insistir... una vez me habían dicho que nó a la ayuda del INEM... No hubiese vuelto, ¿para qué? (Vecino).*

4.2.5. Falta de energía para enfrentar las dificultades y/o fuertes sentimiento de rabia

- *Mira un día voy a ir y voy a denunciar todo esto. Porque no tienen alma, son gente sin alma, cómo te tratan. O un día me voy a cansar y le voy a dar una hostia a alguien. (Vecino).*

4.2.6. Huida del espacio público por vergüenza

- *La gente no va a las reuniones porque le da vergüenza. No tienen estudios y no quieren quedar mal, no saben expresarse bien... (Vecino).*

- *Menos mal que te he encontrado. Es la primera vez que estoy sola en la plaza central. (Mujer gitana, madre de 4 hijos. Nunca ha ido sola al centro de la ciudad, y la hemos citado para una actividad allí.)*

4.2.7. Búsqueda de la inclusión diferenciándose de los semejantes, reproduciendo mecanismos exclusógenos hacia los pares

- *Es que a los gitanos juntos no nos pueden tener. “Semos” malos, nos matamos. (Vecina gitana).*

- *Es que yo soy gitana pero no soy como ella, que son gitanas muy maleducadas, están acostumbradas a otra cosa... (Vecina gitana).*

- *¿Van a realojar aquí a gente de las chabolas? madre mía, pero si esa gente no saben vivir en altura... es lo que nos faltaba. (Vecinos).*

- *Con los gitanos no se puede vivir... (Vecino payo).*

- *Comprendo que la persona que venga a limpiar ya pase de todo y diga pues ya no limpio, porque total al rato va a estar todo igual. Lleva días y días la zona de los buzones así y ya es normal que no se limpie, yo entiendo al operario. (Una vecina del edificio, al hablar sobre la suciedad que se hallaba en la zona de los buzones durante días).*

Es curioso cómo se da esa asimilación y comprensión con aquellos que afirman discursos estigmatizadores sobre la propia comunidad, en un intento quizá de equipararse con el que vierte estos discursos separándose de sus vecinos estigmatizados.

4.2.8. Repercusiones en la salud

Las limitaciones para el acceso a la salud, la falta de recursos y los múltiples ataques y rechazos que sufren repercuten asimismo en su salud física y mental:

- Ayer estuve en urgencias, me dio un ataque de ansiedad. (Vecina 1).
- ¿Pasó algo? (TS).
- De los nervios... no teníamos qué darle de cenar a los niños... (Vecina 1).
- Me duele la cabeza. (Vecina 2).
- Tengo jaqueca, y me duele el ojo. (Vecina 3).
- Tenemos a dos personas con trastorno de personalidad. (Monitor de otro proyecto).

Las representaciones, como argumenta J. M. Morín (1996) «son las imágenes que nos forjamos del mundo y, como todas las prácticas sociales, están condicionadas por la situación en la que uno se encuentra» (Barbero, 2011, p. 8).

Estos son algunos de los efectos de la exclusión. Importante deterioro de la autoestima, sentimientos depresivos y negativos sobre sí mismo y sobre el entorno, apatía, desesperanza, falta de energía para enfrentar las dificultades, fuertes sentimientos de rabia en algunos momentos ante las injusticias y las carencias sufridas, huida del espacio público por vergüenza, lo que también implica abstenerse de participar en actividades públicas o de formación, y afectación de su salud física y mental.

4.3. Diagnóstico Inicial

En conclusión, partimos de una comunidad sin conciencia de tal, una población estigmatizada que a su vez se encuentra con múltiples divisiones internas y búsqueda de culpables entre diversos grupos que se conocen muy poco entre sí. Una gestión del edificio deficiente, y discursos dominantes extracomunitarios que introducen determinadas interpretaciones de sentido que generan prácticas de división entre los ocupantes. Discursos que, al venir de personas con cargos institucionales que toman decisiones, son revestidas de autoridad y verdad, y reproducidas al interior del edificio por sus ocupantes entre sí. Todo ello enmarcado en una situación socioeconómica, edilicia y de cuidado deteriorada, que contribuye a la imagen menoscabada de los vecinos en el exterior, y es atribuida a la responsabilidad individual de los moradores. Además con necesidades insatisfechas, muchos no tienen agua caliente, les han cortado la luz, no tienen ingresos apenas con los que dar de comer a sus hijos, no tienen ropa en buenas condiciones, etc.

5. Intervención del equipo técnico- Síntesis de la experiencia y método de intervención comunitaria desarrollado

Se diseñan acciones e intervenciones desde el equipo técnico hacia los tres actores sociales más directamente involucrados: la comunidad, las instituciones, y los medios de comunicación a nuestro alcance.

Nos proponemos la introducción gradual y vinculación con personas referentes. Contrarrestar los efectos del problema en las personas, fortalecer y empoderar para la unión y sentido de comunidad que les permita luchar juntos por sus derechos.

5.1. Estrategias desarrolladas (en una comunidad reacia a la intervención social por antecedentes negativos)⁹

5.1.1. La introducción progresiva y muy lenta en la comunidad, que disminuyera la sensación de ser invadido por los vecinos. Realizar acercamientos laterales a la comunidad, que permitiese a la misma bajar su nivel de aprensión por el proyecto y sus integrantes y conocernos. Por ello consideramos qué acciones concretas que demostraran modificaciones pequeñas en la dinámica comunitaria serían relevantes para el proceso de intervención comunitario. (Véase apdo. 5.2 y 5.3).

5.1.2. La Vinculación personal con los vecinos que fueran conociéndose. Se realizan diversas actividades en cada uno de los niveles de intervención: individual, grupal y comunitario. En la práctica se comenzó con el grupal, para contactar de forma indirecta, y una vez establecido el vínculo con los referentes comunitarios, se pasó al nivel individual y comunitario. Para mayor claridad expositiva los ofrecemos a continuación ordenados:

5.1.3. Introducción y vinculación progresiva en la comunidad de otros actores sociales significativos con los que ya se han trabajado los prejuicios como la AAVV local.

5.1.4. Incentivar la organización y movilización de los vecinos respecto a las cuestiones que les preocupan, mediante acciones concretas, medibles y evaluables.

5.1.5. Pero sobre todo, la estrategia que ha sido transversal a todo el proyecto, y la más compleja de llevar a cabo, mantenida desde el inicio, ha sido contrarrestar los discursos negativos, estigmatizadores, simplistas y uniformadores hacia todo el colectivo diverso y fragmentado que vive en el edificio. Estos discursos se han mantenido y se mantienen tanto desde el resto del barrio, como al interior del edificio, diferenciando a unos de otros y han requerido constancia, esfuerzo y diversas estrategias con cada uno de los actores sociales involucrados. Era fundamental plantearnos la modificación de la posición de los actores más relevantes, **realizando un trabajo pormenorizado de deconstrucción de los discursos dominantes y visibilización de las historias alternativas**, uno a uno con cada uno de esos actores sociales. Se trabajó primero con los actores institucionales que podían proveer una base para que la comunidad hiciese un proceso de empoderamiento. En ese sentido la asociación de vecinos local, era, como ya hemos descrito, un actor clave del proceso. Se mantuvieron múltiples reuniones eligiendo bien a actores centrales dentro de la asociación por su influencia en el resto.

5.2 Actividades desarrolladas

5.2.1. Actividades a nivel individual: ha consistido en la oferta desde el equipo de un espacio de escucha, otro de mediación y otro terapéutico, (desde el enfoque del trabajo social narrativo) a todos aquellos vecinos que lo han necesitado. Se realiza en pequeños espacios, no en las reuniones de vecinos, sino en los múltiples contactos que tenemos en la comunidad buscados por el equipo con excusas para acudir al edificio, y que permiten prestar escucha por un lado a personas que no tienen ese espacio propio, y cuestionar sus creencias limitantes a medida que las van expresando. Las conversaciones acerca de sus valores, se dan en pequeños espacios, pero se van modificando estereotipos, y conociendo mejor sus habitantes.

.....
9 Véase nota al pie nº 4.

5.2.2. Actividades a nivel grupal: 5.2.2.1. Taller prelaboral. Se trataba de otro proyecto de la Asociación donde se dio cabida a referentes importantes de la comunidad, una vez detectados por ser creadores de opinión. La coordinadora del equipo de intervención se introdujo como ayudante del equipo docente. Este taller se enriqueció con **5.2.2.2 talleres del árbol de la vida**, ya con protagonismo activo de la coordinadora. El árbol de la vida es una dinámica narrativa, donde se trabaja explorando los valores, sueños, esperanzas y legados de nuestros antepasados, para llegar a recopilar de forma grupal, aquellas habilidades y fortalezas que ayudan a superar momentos de dificultad o crisis¹⁰. Este taller supuso una primera vinculación entre algunas mujeres de la comunidad.¹¹ Permitió además lograr el vínculo con estas vecinas, desde un rol diferente, positivo y empoderante; logro que abrió las puertas de la comunidad al equipo.

5.2.3. Actividades para niños: En la comunidad hay una alta población infantil. Si podíamos lograr que los niños se conocieran y jugaran juntos sin prejuicios, eso facilitaría la relación posterior de los adultos. Se realizaron **5.2.3.1. Taller de pintura de macetas de forma comunitaria**, **5.2.3.2. Taller de plantación comunitaria** y **5.2.3.3. Gymkanas en el patio**. Así se buscan actividades concretas, como una excusa que permita un espacio de encuentro entre vecinos para disminuir los prejuicios entre grupos, y permitir un diagnóstico de las relaciones y el trato mutuo. Supuso un gran aliciente para niños de la comunidad que no sabían qué hacer.

5.3. A nivel comunitario: Se elaboró un mapa de fuerzas a partir de la inmersión en el campo, un esquema que nos permitiese detectar a todos los actores sociales involucrados y su posición respecto al proyecto. **5.3.1. Entrevistas con referentes clave:** consistió en el trabajo con cada uno de esos actores para modificar, o disminuir su animadversión hacia la comunidad objeto de intervención. **5.3.2. Encuentros vecinales**, de tipo asambleario, uno primero en el centro social alejado del edificio, pero conocido en la zona, donde solo acuden payos y una familia gitana. A partir del segundo se convocan en el patio de la comunidad, y ya todos se irán haciendo allí. Cuesta muchísimo que los vecinos participen. Su situación personal precaria y con bajo nivel cultural, muchos analfabetos y la historia de las veces que han sido convocados, exclusivamente para reclamarles dinero o problemas de conducta, son antecedentes que no permiten el acceso fácil a ellos. Pero progresivamente, al ver que no se les reclama nada, comienzan a asistir. **5.3.3. Reuniones con representantes de la asociación de vecinos**, con los que ya se había realizado un proceso de intervención. Romper el aislamiento y la vinculación progresiva, son dos objetivos fundamentales de la intervención. La AAVV colabora activamente en el cambio de narrativas de los moradores, clarificando las responsabilidades públicas y cuestionando los ataques personales entre inquilinos y las narrativas prototipo del discurso dominante de los administradores:

No puedo reparar nada, porque no hay dinero, porque tus vecinos no pagan la comunidad. Diles que paguen y entonces yo repararé lo que haga falta. Mientras tanto no puedo hacerlo. (Administradores del edificio).

5.3.4. Acciones concretas que estimulen la participación. 5.3.4.1. Revisión de desperfectos en zonas comunes y listado. Barandillas rotas, buzones destrozados, falta de luces, grietas en las casas, etc. El equipo técnico, incentiva, acompaña a realizar gestiones y da publicidad a las acciones realizadas por los vecinos en toda la comunidad, a través de una revista

.....
¹⁰ Para más información véase "el árbol de la vida" Dulwich centre.

¹¹ Taller donde fueron derivados a través de los servicios sociales algunas vecinas de la comunidad.

comunitaria y de un grupo de wasap. **5.3.4.2. Elaboración de la reclamación pertinente a los administradores y envío.** **5.3.4.3. Difusión de los avances en revista informativa de difusión gratuita a los vecinos.** **5.3.4.4. Convocatoria de reuniones y mediación con los administradores y representantes de los vecinos.** Las acciones dotan de un sentido de agencia personal¹², (Sen, 1985) es decir, de que los ciudadanos no están inermes ante lo que les pasa, sino que con sus acciones pueden modificar el cauce de los acontecimientos. Así poco a poco, los vecinos han ido uniéndose, disminuyendo sus ataques personales y acusaciones (en cuanto al deber ser como inquilinos en el pago de cuotas), e incluso interaccionando payos y gitanos, los dos grandes grupos enfrentados de la comunidad.

5.4. Respeto a los medios de comunicación al alcance

La estrategia consistió en realizar una amplia difusión acerca de narrativas alternativas sobre la comunidad con vistas a: sensibilizar, disminuir el estigma de la comunidad, informar, clarificar y eliminar rumores al interior del edificio. Esta difusión fue interna y externa:

La estrategia interna, consistía en realizar una **buena difusión de cada una de las acciones emprendidas** con total transparencia de todos y cada uno de los pasos dados, para disminuir la rumorología, muy presente en la comunidad y dañina del proceso comunitario. Para ello **creamos una revista** que se elaboraba cada 2-3 meses, y explicaba todos los procesos comunitarios realizados. Se mantuvieron entrevistas con todos los vecinos que accedían a ello, a partir de la difusión de esta revista, denominada “Respeto y unión en las viviendas XXX”¹³. Esta revista trimestral era repartida a mano por todas las viviendas, y en cada reunión y actividad comunitaria realizada, así como se elaboró un tríptico informativo del proyecto y variado material de difusión. Y también, como hemos mencionado, se creó y fue ampliando un grupo de wasap con los vecinos que quisieron sumarse al mismo.

La estrategia externa: De forma externa por medio de artículos publicados en el periódico local, programas de radio en la radio local “Onda Polígono”; manteniendo entrevistas con actores clave de diversas instituciones. Y elaborando y manteniendo la página web de la asociación dedicada al proyecto.

Existen factores clave que hemos intentado contrarrestar con estas acciones. Tiene que ver con disminuir factores determinantes presentes que obstaculizan cualquier proceso comunitario, como el aislamiento, el miedo, la especulación y el rumor.

6. Reflexiones en torno a la intervención realizada

La aplicación del enfoque narrativo a la intervención en el estigma por exclusión social urbana ha demostrado ser muy útil. Si desentrañamos los mecanismos utilizados para la deconstrucción del discurso dominante concluimos que la metodología narrativa ha sido útil para:

1- Separar el problema de las personas (siendo el problema la exclusión social). 2- Clarificar responsabilidades respecto al problema. 3- Realizar acciones que proveyesen agencia personal y contribuyesen a crear y/o consolidar el sentido de pertenencia, para llegar al

.....
¹² Según el Premio Nobel de Economía, Amartya Sen, la agencia es la habilidad de definir las metas propias de forma autónoma y de actuar a partir de las mismas: “aquello que una persona tiene la libertad de hacer y lograr en búsqueda de las metas o valores que él o ella considere importantes”.

¹³ El nombre fue elegido por los mismos vecinos y votado en grupo.

sentido de *Communitas* (Comunidad) (Turner, 1988). 4- La mejora del entorno y del edificio. Por un lado, son necesarios cambios concretos y visibles, y por otro nadie puede sentir sentido de pertenencia a un espacio deteriorado y desagradable. 5- Intervenir con nuevas narrativas que permitan una nueva mirada sobre la comunidad. 6- El empoderamiento de la población para encontrar que “todos tienen el derecho de ser libres de los efectos de la injusticia, localizados dentro de la comunidad internamente como si hubiese un déficit en ellos o su identidad y visualizar que son mucho más fuertes internamente, y que la solución no es únicamente personal. (Denborough, 2015). 7- Acompañar a la población en su proceso de resistencia a las injusticias, colaborando en su fortalecimiento y empoderamiento, visibilizando y facilitando la comunicación de las respuestas institucionales a las acciones comunitarias y las habilidades, valores y esperanzas estableciendo una alianza estratégica con la población que sufre.

En palabras de Eva Illouz, “¿cuál es la relación entre sufrimiento emocional, desigualdad social y reproducción de clase social?” (Illouz, 2006, p. 99). Es evidente que hay una relación directamente proporcional, a mayor desigualdad social, mayor sufrimiento emocional, y el Trabajo Social Narrativo da una respuesta a ese sufrimiento. Especialmente a los grupos sociales marginados que están experimentando sufrimiento.

Pero para aliviar ese sufrimiento, es importante deconstruir las “construcciones de sentido” de la población. Alice Morgan plantea en *Algunas diferencias entre conversaciones internalizadoras y externalizadoras* (Morgan, 2000), que las conversaciones tradicionales entre profesional y usuario, “invisibilizan las prácticas sociales que promueven, sostienen y nutren el problema”. En este caso, determinados profesionales en puestos clave de las instituciones, culpabilizan a los sujetos de esta comunidad, asimilan a los sucesos, intencionalidades y características personales que justifican interpretaciones internalizadoras de la causa de los problemas, reproduciendo, así o co-creando, el estigma social que portan en relación a procesos exclusógenos del urbanismo, como hemos descrito.

La intencionalidad de este estudio, coincide con la de la autora (Morgan, 2000) en el sentido de “hacer visibles las prácticas que sostienen, promueven y nutren el problema” así como hemos intentado describir los procesos para examinar las historias culturales y socio-políticas que influyen la vida de las personas que buscan ayuda, en este caso, los procesos que han colaborado históricamente y culturalmente en la construcción del estigma residencial. Al respecto es curioso cómo las personas de esta comunidad han estado y se han sentido sometidas a la palabra “exclusión social” como juicio normalizador:

- Yo tengo un objetivo ahora. Igual que he luchado porque mis vecinos se apunten a la escuela de adultos, para sacarse el graduado. Ahora quiero luchar para que las trabajadoras sociales destierren esa palabra de su vocabulario: exclusión social, persona en riesgo de exclusión social. Llevo escuchándola 15 años. (Vecino gitano).

- ¿Pero por qué es para ti un problema? ¿Qué quiere decir para ti? (TS equipo comunitario).

- Porque es muy grave lo que dicen, quieren decir que estás apartado, que ya no tienes salida. Y ya no te ayuda nadie. (Vecino gitano).

- No, mira, quiere decir que tienes más problemas que otras personas, y que tienen que ayudarte más que a otras personas. (TS equipo comunitario).

- ¿Si? entonces, ¿Por qué no te ayuda nadie? (Vecino gitano).

Así, el ejemplo describe un tema trascendente, cómo el término “exclusión social”, que teóricamente tiene que ver con caracterizar el fenómeno de la pobreza en todas sus dimensiones, no es un fenómeno estático sino relacional. El mismo Robert Castell, autor del término, coincide con esta persona al advertir:

En lugar del tema, hoy en día abundantemente orquestado de la exclusión, yo preferiría el de la “desafiliación”¹⁴ para designar el desenlace de este proceso. No es esta una coquetería del vocabulario. La exclusión es inmóvil (...) hablar de desafiliación en cambio, no es confirmar una ruptura, sino re-trazar un recorrido.” (Fabre, 2000, p. 16).

Ambos coinciden en que el término invoca la ruptura final, el desenlace. Remite a una fotografía estática y no permite el pensamiento como proceso, por ello, es fácil caer, sin meditarlo mucho, en apartar a la persona que porta tal estigma, proveyéndole de menos oportunidades y por tanto reproduciendo la exclusión.

- *¿Sabes qué? A mí no me dan confianza, porque no se de qué viven. Lo que sí sé es que se buscan la vida. Pertenecen a un grupo de personas, ya catalogadas en servicios sociales. A ese grupo ya no se le ayuda, ellos saben buscarse la vida.* (Trabajadora social).

Sin embargo, en ese “buscarse la vida” recientemente tres hombres de la comunidad fueron a conseguir cobre para llevar dinero a casa, junto con otro de otro pueblo de la provincia y uno de los tres no volvió. Murió electrocutado al tocar un cable de cobre electrificado. Este hecho durante nuestro proyecto, ha supuesto un fuerte impacto en la comunidad y en el equipo.

Analizamos nuestros propios hallazgos con otros estudios semejantes, como el de Ubaldo Martínez Vega, en *Pobreza, segregación urbana, y exclusión espacial* (Martínez Vega, 1999). Ubaldo analiza el caso de parque Ansaldo, en Alicante, un barrio que inicialmente era para clase media y posteriormente va siendo abandonado y ocupado por familias sin recursos, y luego por minorías como gitanos y magrebíes. Es curioso cómo los “payos” aplican la misma categoría que en el caso que nos ocupa a los gitanos:

Como se puede observar, hay una distribución espacial bastante exclusiva de cada grupo étnico que los “payos” conceptualizan bastante bien cuando afirman que tanto los gitanos como los magrebíes forman clanes, en los que cada uno conserva sus costumbres y sus formas y no se producen mezclas. Cada uno defiende su terreno y su territorio. Estas consideraciones implican algo bastante importante. Parece que no se da ninguna coexistencia, ni espacial ni temporal, entre los diversos grupos étnicos. (Martínez Vega, 1999, p. 5).

Algo similar se da en nuestro edificio, con lo que los procesos son semejantes. Cada grupo social separado, con territorios diferenciados y con poca o ninguna interacción entre ellos. El autor coincide en que además se da una correlación entre segregación espacial y exclusión social evidente y plantea la íntima relación entre los dos fenómenos. (Martínez Vega, 1999).

Asimismo plantea que “lo que se produce es un fenómeno por el cual el espacio en el que la población vive se “contagia” o se carga con unas características propias de algunos miembros o grupos que en él viven, ya se trate de la utilización o venta de droga, de la po-

.....
¹⁴ Las comillas en el original.

breza o de los bajos niveles de escolarización y de habilidades laborales. “Se trata de dos procesos metonímicos, uno de ellos se estructura en base a que las características de un grupo o parte muy pequeña de la población se aplican al conjunto de la misma”. (p. 46). En nuestro caso, como hemos visto, la población del resto del barrio denomina al edificio como “barrio de gitanos”. Coinciden pues los procesos de estigmatización.

¿Es la exclusión y el estigma un proceso interno? ¿Es una creencia limitante? ¿O es el producto de unas relaciones que limitan derechos y que tienen consecuencias en su identidad, pues se traduce en prácticas sociales, delicados y solapados mecanismos de exclusión, frente a los cuales las personas siempre tienen alguna clase de respuesta? Consideramos por supuesto la tercera opción como la más relevante.

Pero esas respuestas se encuentran invisibilizadas por el discurso dominante y por sus mismos protagonistas, que no le conceden valor a sus actividades de resistencia, de respuesta y/o de lucha contra los mecanismos de exclusión, de los que no son conscientes de que son tales, sino que los consideran parte de su realidad, históricamente asumida.

Planteamos una nueva propuesta de intervención desde el trabajo social comunitario, aquella que se plantee sacar a la luz los invisibilizados mecanismos de construcción de la exclusión como un proceso ejercido desde la sociedad en general hacia un grupo minoritario estigmatizado, al que se le niegan las mismas oportunidades que al resto, o al menos se le dificulta el acceso a las mismas.

Los trabajadores sociales se han debatido siempre en una dialéctica entre Estado y población. La propuesta consistiría en pasar a ser “intelectuales orgánicos” (Gramsci, 1967); es decir, dando visibilidad a las injusticias cotidianas invisibilizadas y solapadas, fortaleciendo y empoderando a los sectores excluidos.

Hoy, numerosas propuestas plantean estos objetivos. Pero ¿Cómo llegar a esto? Nuestra propuesta conjuga las dos líneas. Ser críticos y poner de manifiesto los mecanismos de exclusión para evitar que sigan produciéndose y hacer visibles, primero para la población que las sufre, las respuestas que da, que siempre existen, pero se invisibilizan como tales. Acompañar a la población a descubrir nuevas estrategias, dotar de información acerca del funcionamiento de las diversas instituciones, para que puedan manejarse adecuadamente en relación a ellas, y poner en valor los sueños, esperanzas y valores de la población estigmatizada.

En relación a la intervención comunitaria, primero hace falta un trabajo¹⁵ para facilitar sentido de pertenencia y unión en sus moradores. Solo con sentido de comunidad es posible pasar a otra fase, trabajar de forma más profunda, separar el problema de las personas, recuperando de forma comunitaria historias de orgullo y supervivencia, y trabajar sobre los sueños y esperanzas de los vecinos. Por ello nuestras acciones son previas, apuntan a ir logrando agencia personal, sentido de pertenencia, conocimiento entre grupos alejados y actividades y espacios donde compartan objetivos. Solo posteriormente podemos profundizar en otros aspectos.

.....
¹⁵ En las sociedades urbanas occidentales como en España.

7. Epílogo

En los últimos tiempos, se ha generado un impacto imprevisto del proyecto. Uno de los líderes barriales, detectado y fortalecido con el apoyo del equipo, ha emprendido una iniciativa autónoma que nunca hubiésemos imaginado: impulsar a sus vecinos a sacarse el graduado en la ESO, para que puedan tener un título que les permita un acceso diferente a un empleo. Este líder, gitano, ha conseguido en el término del verano, sumar a 15 personas para el proyecto. 15 personas, gitanas y payas, magrebíes y españoles, sumadas en el proyecto de volver a estudiar. 15 personas, algunas de las cuales son analfabetas totales y sin embargo se han animado a ir a la escuela de adultos y comenzar a estudiar. Iniciativa autónoma, agencia personal, acción para la comunidad, solidaria y empática, supone un profundo cambio, mucho más rápido que aquel iniciado por nosotros.

8. Conclusiones

1. Cuando el tejido organizativo es muy débil, es preciso un proceso previo de dinamización comunitaria como el descrito.
2. La estigmatización es un proceso relacional, que se da en base a diversos procesos que la constituyen y que distorsionan la realidad. Está basada fundamentalmente en el desconocimiento.
3. El discurso dominante es poderoso, y remite a problemas encadenados. No incluye valores, capacidades, sueños y esperanzas.
4. Los procesos históricos y culturales tienen fuerte influencia en la epigénesis del estigma por segregación espacial.
5. El enfoque narrativo toma como objeto de intervención los discursos dominantes para deconstruirlos, y permitir espacio a otras interpretaciones de la realidad menos limitantes del Otro.
6. El estigma, cualquiera que sea, produce fuerte impacto en la identidad de las personas.
7. Existe una relación directamente proporcional entre sufrimiento emocional, clase social y reproducción de la misma.
8. La población rechaza el término “exclusión social” por valorarlo como paralizante y considerar que tiene efectos sobre los profesionales, eliminando la posibilidad de concebir el cambio en los sujetos que lo portan. Sería así considerado un nuevo estigma social, esta vez construido por los profesionales de la intervención social.
9. Detectar actores clave para el proceso comunitario es fundamental para su intervención desde el enfoque narrativo, ya que los efectos de su cambio de discurso tendrán un impacto multiplicador en la comunidad.
10. La posición del equipo técnico, entre la población y las instituciones, es una posición delicada, lo que entraña tensiones en el equipo y puede inhibir las potencialidades de la metodología.
11. Las personas siempre responden al trauma y la injusticia. El apoyo de los profesionales a esas respuestas es importante para las personas. Detectar los valores ausentes pero implícitos en la queja sobre su situación, es el primer paso para empoderar a la población.

Referencias bibliográficas

- Anon., s.f. *Diccionario de la Real Academia de la Lengua*. s.l.:s.n.
- Barbero, J. M., 2011. Posiciones sociales y paradojas en Trabajo Social. *Pedagogía y Treball Social*, pp. 4-24.
- Campillo, M., 2009. *Terapia narrativa: Auto-aprendizaje y co-aprendizaje grupal*. Mexico: Ollin- Campillo .
- Campillo, M., 2015. *El estigma* [Entrevista] (Agosto 2015).
- CELATS, 1989. *La práctica del Trabajador Social. Guía de análisis*. 4ª ed. Lima (Peru): Humanitas-CELATS.
- Denborough, D., 2015. *Dulwich centre*. [En línea].
- Erickson, F., 1986. *Métodos cualitativos de investigación en enseñanza*. s.l.:s.n.
- F. Goncalves, O., R. Alves, A., Soares, I. & T. Duarte, Z., 1996. *Narrativas prototipo y psicopatología: Un estudio con pacientes alcohólicos, anoréxicas y opiáceo-dependientes*, Braga: s.n.
- Fabre, M. a. C. R. 1., 2000. *Consideraciones en torno al concepto de exclusión social*. [En línea] Available at: <file:///F:/art%C3%ADculos%20bibliografia/DialnetconsideracionesEnTornoAlConceptoDeExclusionSocial-170270.pdf> [Último acceso: 2015].
- Foucault, M., 1975. *Vigilar y Castigar*. Buenos Aires, 2002: Siglo XXI.
- Goffman, E., 1963. *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires- Madrid: Amorrortu 2006.
- Gonzalez Ordovás, M. J., 1998. La cuestión urbana: Algunas perspectivas críticas. *Revista de estudios políticos (Nueva Época)*, Julio- Septiembre , Issue 101, p. 303.
- Gramsci, A., 1967. *La formación de los intelectuales*. Mexico: Grijalbo.
- Illouz, E., 2006. *Intimidades congeladas, las emociones del capitalismo*. Buenos Aires 2007: Katz.
- Intermediación, . Asociación., 2013. *Diagnóstico participativo*, Toledo : s.n.
- Kelling, G. L. & Coles, C., 1996. *Arreglando Ventanas Rotas*. s.l.:s.n.
- Martinez Vega, U., 1999. Pobreza, exclusión social y segregación espacial. *Revista internacional de Ciencias sociales*, Issue 19.
- Morgan, A., 2000. *Dulwich Center*. [En línea] Available at: <http://dulwichcentre.com.au/diferencias-internalizacion-externalizacion.pdf>
- Real Academia de la Lengua, s.f. *Diccionario*. [En línea] Available at: <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=9AGL1TnTsDXX2itBbL2c> [Último acceso: 04 septiembre 2015].
- Sen, A., 1985. *Materias primas y Capacidades*. Amsterdam: Oxford university press.
- Turner, V., 1988. *El proceso ritual*. Madrid: Taurus.
- White, M., 1989. *Guías para una terapia familiar sistémica*. Barcelona 1994: Gedisa.
- White, M., 2004. *El trabajo con personas que sufren las consecuencias del trauma múltiple*.

[En línea] Available at: <https://dulwichcentre.com.au/el-trabajo-con-personas-que-sufren-las-consecuencias-de-trauma-multiple-desde-la-perspectiva-narrativa.pdf> [Último acceso: 30 septiembre 2016].

Agradecimientos

A todas las personas con las que he trabajado, por su colaboración, y todo lo que he aprendido de ellas. Por abrirme su corazón y compartir sus sufrimientos, anhelos y esperanzas.