

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**



## **REDES SOCIALES: RELACIONES Y VINCULOS CONSCIENTES.**

Autora: M<sup>a</sup> Dolores Rodríguez Álvarez.

1º POP: Master en Trabajo Social Comunitario, Gestión y  
Evaluación de Servicios Sociales

Asignatura: Prácticum

Director/Tutor: Prf. Francisco Gómez Gómez

## ÍNDICE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Resumen/ Abstrac	5
1.- Descripción del municipio y población objeto de estudio	6
2.- Marco teórico	11
3.- Hipótesis	18
4.- Objetivos de la investigación	18
5.- Metodología	19
5.1. Técnicas	19
Prácticas cuantitativas. Cuestionario de apoyo social	21
Prácticas cualitativas Guión de entrevistas realizadas a informantes clave.	25
1.- Entrevista realizada a informante clave	26
2.- Entrevista realizada a informante clave	29
3.- Grupo de discusión.	33
5.2. Selección muestral	37
6.- Análisis de datos	38
6.1. Datos cuantitativos	38
6.2. Datos cualitativos	48
7.- Conclusiones finales	49

## INDICE DEL PROYECTO DE INTERVENCION

1.- Introducción	51
2.- Justificación	52
3.- Objetivos	52
4.- Metodología de la intervención	53
4.1. Proyecto de intervención con monitores de talleres y grupos. Actividades Calendario	53
4.2. Proyecto de detección de personas que carecen de apoyo social Actividades Calendario	54
4.3. Proyecto de intervención dirigido a personas sin apoyo social Actividades Calendario	55
4.4. Proyecto de conocimiento de los recursos del barrio y del municipio que puedan facilitar la relación entre los vecinos Actividades Calendario	56
5.- Tareas de los profesionales	56
6.- Recursos	56
7.- Presupuesto total de las actividades	56
8.- Evaluación	
8.1. Objetivos de la evaluación por proyecto	57
9.- Bibliografía utilizada	58

“La realidad esta hecha siempre de relaciones, de nexos, de redes, de tejidos que nos conectan y vinculan. Todo es relacional. Absolutamente todo grita al universo sus mensajes y genera ecos inevitables en la inmensa realidad”.

Joan Garriga Bacardi.  
“Vivir en el alma” (2009)

## RESUMEN/ABSTRAC

Getafe es un municipio de la Comunidad de Madrid, situado al sur de la capital, a 10 kilómetros del centro de la ciudad.

El Ayuntamiento de Getafe tiene descentralizada por barrio toda la intervención que se realiza con la población de los diferentes barrios del municipio, en los llamados Centros Cívicos, es decir, los profesionales de la delegación de cultura, deportes, centros cívicos, educación y servicios sociales trabajan en una estructura común, con espacios de coordinación, para la población de un determinado barrio. Los servicios sociales no tienen, por tanto, equipamiento específicos desde donde desarrollar sus programas y servicios sino que se sitúan en un espacio comunitario desde el comienzo de la intervención, lo que les lleva a desarrollar un trabajo social con características específicas en muchos casos.

El barrio en el que vamos a intervenir es el barrio de Alhóndiga, que da nombre al centro cívico del mismo nombre, que será objeto de nuestro estudio.

El Centro Cívico de Alhóndiga tiene veinticinco años de existencia y es un lugar abierto a la participación de los vecinos del barrio, ya sea de manera individual o grupal. Queremos comprobar si, hoy, el Centro Cívico, es un recurso válido para la creación de redes sociales entre los vecinos, es decir, si encuentran expresiones de afecto y cuidados positivos, si obtienen información y orientación en la resolución de los problemas y el apoyo material que necesitan.

Queremos conocer las redes sociales completas combinando lazos familiares, de amistad, de vecindario y con profesional que nos aporte un resultado bastante completo de los vecinos del barrio de Alhóndiga que nos sea útil para el estudio de las redes sociales y la posterior intervención.

## 1.- DESCRIPCION DEL MUNICIPIO Y POBLACION OBJETO DE ESTUDIO

En 1326, los pobladores de varias aldeas del actual término municipal de **Getafe** se unieron en un pueblo situado a lo largo del camino real que unía Madrid con Toledo. A este nuevo pueblo se le llamó **Xatafi**. Este nombre venía de la palabra árabe Jata, que significa “algo largo”. De ahí se dedujo que Xatafi se refería a la larga calle principal del pueblo, que no era otra que el camino real. Por tanto, Xetafe significa “calle larga”. A partir de ahí, el nombre evolucionó pasando por Xetafi, Jetafee, Jetaphe, Jetafe y, finalmente, Getafe.

**Getafe** es producto de una larga evolución ya que nuestros antepasados comenzaron a poblar esta zona hace **cientos mil años**, en la Prehistoria, pasando por la Edad del Bronce (Siglo VIII a. c), la ocupación romana (Yacimiento de la **Torre de la Cruz**, s.II y III) y la presencia visigótica (**Perales del Río**, s.VII).

**Getafe** ha sido testigo de distintas corrientes migratorias, así como de guerras históricas que han dejado huella en el sentir y la historia de esta ciudad y sus habitantes.

La **historia de Getafe** se puede dividir en tres fases claramente marcadas.

- En la primera etapa, que va desde la Prehistoria hasta el 1326, distintas civilizaciones y aldeas habitaron el término municipal, aunque Getafe no existía como pueblo.
- En la segunda, que empieza en el siglo XIV y acaba en el siglo XX, Getafe se formaba como pueblo y se iba desarrollando lentamente con diversas construcciones.
- En la tercera fase, que comienza en el siglo XX, Getafe pasó de ser un pueblo agrícola a convertirse en una gran ciudad industrial, con un gran aumento de la actividad comercial e industrial, de la población, y de la superficie urbana.

**Orígenes de Getafe** La presencia humana en Getafe se remonta al Paleolítico Inferior (antes del 100.000 adC), en una terraza del río Manzanares, donde se han encontrado varios útiles de piedra, vasijas y brazaletes.

Del siglo II al III DC se produjo la llegada de los romanos al término municipal construyendo la villa romana de La Torrecilla, emplazada en la ribera del Manzanares. Los visigodos (s. VI - VII) dejaron su huella con una necrópolis cercana a La Torrecilla.

En el siglo VIII, la zona donde actualmente se halla Getafe fue invadida por los musulmanes, y en 1085, Alfonso VI conquistó las aldeas entonces situadas en el actual término municipal. En 1326, los habitantes de Alarnes y de otras aldeas se trasladaron al entorno del camino real Madrid-Toledo, creándose una concentración de viviendas y naciendo así Getafe. Para estructurar el nuevo pueblo, en ese mismo siglo se construyó la primitiva ermita de la Magdalena, que más tarde sería derruida.

**Edad Moderna.** En 1492 el hambre y la peste asolaron Getafe y en 1529 se creó el Hospitalillo de San José (sede actual de la Delegación de Garantía de Derechos y Bienestar Social). En 1549 Alonso de Covarrubias comenzó a construir la iglesia de Nuestra Señora de la Magdalena (actual catedral) sobre el solar de la antigua ermita y en 1610 se construyó la ermita de Nuestra Señora de los Ángeles en el Cerro de los Ángeles.

En 1737 se fundó el colegio de las Escuelas Pías en Getafe, y en 1763, bajo el reinado de Carlos III, se construyó el nuevo camino de Aranjuez (cuyo último destino era Cádiz) que pasaba por el pie de las laderas del Cerro de los Ángeles.

Entre 1808 y 1812 las tropas napoleónicas ocuparon Getafe y en 1851 se inauguró el tramo ferroviario Madrid-Aranjuez, pasando éste por el municipio.

**Siglo XX y actualidad.** El 22 de diciembre de 1897 se inauguró el alumbrado público en Getafe. En 1911 se estableció con carácter permanente la base aérea, y dos años después, se creó la Escuela de Aviación Civil.

El 30 de mayo de 1919 Alfonso XIII inauguró el primer monumento al Sagrado Corazón en el Cerro de los Ángeles y en 1924 la empresa CASA. Instaló su factoría en el municipio. En ese mismo año, en la base aérea, se realizaba el primer vuelo en el autogiro, creado por Juan de la Cierva.

La cercanía de Getafe a Madrid proporcionó un fuerte desarrollo industrial a principios del siglo XX, convirtiendo al municipio en ciudad dormitorio y provocando un rápido crecimiento de la población a partir de los años cincuenta. En 1956 se instaló en el municipio la fábrica de John Deere y un año después hacía lo mismo Siemens AC. A partir de los 1970 se crearon nuevos barrios como San Isidro, El Bercial, Juan de la Cierva y Las Margaritas con motivo del fuerte aumento de la población que experimentaba la ciudad.

En 1961 el canal de Isabel II abasteció de agua al municipio y en 1979 se celebraron las primeras elecciones democráticas municipales, después de la Constitución de 1978. En 1988 comenzaron las obras de la Universidad Carlos III. Entre 1979 y 1988 se construyó el barrio del Sector III, a finales de los años 1990 se hizo lo mismo con el barrio de Getafe Norte y el Arroyo Culebro. Actualmente se está ampliando el barrio de El Bercial. En abril de 2003 se inauguró la línea 12 del Metro de Madrid, uniendo así las ciudades del sur con la capital.

La población de Getafe, cifrada en 158.363 habitantes, esta distribuida de manera desigual en los distintos barrios que la conforman: Sector III, San Isidro, Perales del Río, Las Margaritas, La Alhóndiga, Juan de la Cierva, Getafe Norte, El Bercial y Centro.

**EL BARRIO DE ALHONDIGA, OBJETO DE ESTUDIO.** El barrio de Getafe que más habitantes tiene es Centro con 32. 974 habitantes ; seguido de Juan de la Cierva, con 31.142. El tercero es el Sector III o Cerro Buenavista con 23.541 habitantes.

El barrio de Alhóndiga con 22068 habitantes, son el 13% de la población total de Getafe, supone una densidad de 189,97 habitantes por hectárea.

En el municipio de Getafe viven 30.000 personas entre los 20 y los 40 años, que hay 24 personas de 100 ó más años, de los cuales 21 son mujeres y 3 son hombres, y que en la ciudad predominan las mujeres sobre los hombres, siendo éstas 79.514 y los varones 78.849.

La población inmigrante del barrio de Alhóndiga suma un total de 4.278 personas, es decir, 19, 25% de la población del barrio (Ayuntamiento de Getafe, 2008). El 3,28% corresponde a población rumana, el 2,61% nacido en Ecuador, el 2,53% a población marroquí y el 2,16 población originaria de Colombia. El resto de nacionalidades, con menor representación numérica son Polonia, Bulgaria, Bolivia, Ucrania, Perú, China y Brasil.



La Alhóndiga mantiene la segunda estructura de población más envejecida de Getafe: sus casi 12 mayores de 64 años por cada 100 habitantes y sus bajos índices de natalidad, explican la proporción de casi 90 ancianos por cada 100 niños. En los 10 años que median entre 1991 y 2001, la edad media se ha incrementado en más de 5 años pasando de 35 a 40 (Ayuntamiento de Getafe, 2001).

## CENTRO CIVICO DE ALHONDIGA



- **DIRECCIÓN:** Pza. Rafael Pazos Pria, s/n
- **POBLACIÓN:** Getafe
- **CP:**28904
- **TLF1:** 912027988
- **FAX:** 912080889
- **E-MAIL:**[Ccivico.Laalhondiga@ayto-getafe.org](mailto:Ccivico.Laalhondiga@ayto-getafe.org)
- **WEB:** [www.getafe.es](http://www.getafe.es)
- **HORARIO DIARIO:** 09:00 a 21:30
- **HORARIO SÁBADOS:** 10:00 a 14:00 y 16:00 a 21:00
- **HORARIO FESTIVOS:** 10:00 a 14:00 y 16:00 a 20:30

## 2.- MARCO TEORICO

El Ayuntamiento de Getafe tiene integrada toda la intervención que se realiza con la población de los diferentes barrios del municipio en una estructura llamada Centros Cívicos.

Necesitamos, en primer lugar, definir que son los Centros Cívicos y que diferencias tienen con los centros de servicios sociales, existentes en otros municipios de la Comunidad de Madrid.

Los Centros Cívicos son espacios comunitarios desde donde se desarrolla toda la intervención de las diferentes delegaciones de la denominada Área Social del Ayuntamiento de Getafe con la población de una zona determinada. Dichas delegaciones son: servicios sociales (garantía de derechos del ciudadano y bienestar social en el momento actual), juventud, mujer e igualdad, educación e infancia, centros cívicos, cultura, salud, plan de inmigración y deportes. Como se refleja en la definición anterior, los servicios sociales se ubican dentro de este espacio comunitario.

Desde el Ayuntamiento de Getafe se quiso apostar desde los orígenes de la intervención social ciudadana hace 25 años, por un modelo de intervención global en cuanto a que no existen equipamientos específicos para servicios sociales sino que se integro la intervención social en un equipamiento comunitario como son los Centros Cívicos que hace veinticinco años que empezaron a funcionar y que hoy continúan respondiendo a las diferentes demandas de la población del barrio y desde donde se desarrolla toda la intervención social ya sea la intervención individual, como la intervención grupal y comunitaria.

El objetivo ha sido siempre que el centro no se plantee como un mero proveedor de ofertas socioculturales que se imponen al barrio desde arriba, sino como un instrumento flexible y operativo al servicio de las necesidades e iniciativas que surgen en su entorno. Así, a través de toda su trayectoria, la vida del centro ha tratado de enlazarse fuertemente con la historia del barrio, de continuarla y, en la medida de lo posible, de potenciarla. Este planteamiento ha resultado positivo porque ha logrado que el centro mantenga un arraigo muy hondo entre los vecinos, de tal manera que la vida del barrio, sería ahora impensable sin su presencia (Ministerio de cultura, 1989, 36).

Los servicios sociales en el Ayuntamiento de Getafe han sido concebidos desde los inicios como un espacio de intervención comunitaria con la población y, por tanto, señalamos así otra diferencia con respecto a otros municipios y es que se da un contexto más amplio de trabajo con la población que el contexto individual-familiar que se da desde otros lugares. Igualmente, se ha concebido el trabajo social como una parte de la intervención global que se realiza con la población, es decir, complementaria y coordinada con otros profesionales de lo que hoy se denomina área social y, especialmente, con profesionales de las delegaciones de Centros Cívicos, Cultura, Juventud. Educación y Deportes.

Necesitamos preguntarnos ahora, que papel cumple hoy el municipio. El municipio tiene un papel importante por su conocimiento real y permanente del medio social y por su cercanía a todos los sujetos, se pueden plantear acciones impensables desde estructuras más alejadas de los ciudadanos. El municipio cumple el papel de “ciudad educadora” de donde nacen múltiples modalidades y agentes educativos (Navarro, 2004)

Los vecinos comparten sus propias visiones sobre lo que les sucedió, sobre lo que les sucede o sobre lo que creen que les pasará. Escuchando y compartiendo sus experiencias toman conciencia de su situación, de lo que ellos quieren y pueden hacer, de sus necesidades de apoyo y de sus capacidades. Nacen de este ensamblaje de diferentes construcciones de lo real, nuevas posibilidades de acción antes impensables para estas personas. (Navarro, 2004).

Dentro del municipio, existe un concepto importante que tenemos que definir que es el territorio. El territorio, desde una perspectiva ecológica, es una unidad de hábitat, el espacio donde se desarrollan nexos relaciones entre personas y de éstas con su entorno. El concepto de comunidad se refuerza con la idea de territorialidad, de territorio como lugar de acción abierto a lo relacional, a lo comunitario emergiendo. El territorio, en nuestro caso, va a ser el barrio de Alhóndiga. El barrio de Alhóndiga tiene aproximadamente veinte mil habitantes de los que el diecisiete por ciento es población inmigrante.

El Centro Cívico de Alhóndiga, el centro al que nos vamos a referir, está ubicado en el barrio del mismo nombre, tiene una participación media de unas dos mil personas en las diferentes actividades propuestas, ya sea grupos, talleres, conferencias, actividades deportivas, etc., quienes, a su vez, conocen con mucha mayor facilidad la figura del trabajador social y que se pueden poner en contacto desde el mismo espacio en el que realizan otras actividades.

¿Qué define a un centro cívico y, en nuestro caso, centro cívico de Alhóndiga? Un lugar abierto a todos los vecinos, la causa común del barrio, un instrumento para descentralizar y acercar la acción municipal, la parte más humana del Ayuntamiento, un lugar para aprender y ejercer la solidaridad, un sitio donde van los vecinos a hacer cosas, un recurso para los grupos y asociaciones del barrio, un lugar donde van los mayores para estar un rato y donde los niños van a jugar... (Ayuntamiento de Getafe, 2004; 17).

¿Qué papel realizan los profesionales del trabajo social? Los trabajadores sociales realizan así un trabajo comunitario desde el primer momento en que comienza su intervención, mantiene al menos mensualmente la coordinación con un equipo de trabajo formado por técnicos de todas las demás delegaciones citadas y tienen un contacto mucho mayor tanto en número de intervenciones como en conocimiento de la problemática, que otros profesionales que trabajan específicamente desde un centro de servicios sociales ya que estos solo entran en contacto con la población cuando esta acude con alguna demanda específica.

El Centro Cívico por tanto, constituye para muchas personas del barrio un sistema de apoyo natural de los vecinos al que se acude en primer lugar en caso de necesidad de ayuda al igual que los servicios y programas que se ofrecen, tanto públicos como privados, convirtiéndose así en un sistema de apoyo formal, complementario y especializado en relación al apoyo natural.

Es muy importante la colaboración que se da entre los sistemas de ayuda formal e informal en los procesos de cambio de las personas, familias, grupos y que los profesionales tengamos como objetivo impulsar esa colaboración desde nuestros modelos de intervención.

La mayoría de los autores identifican de una y otra forma el apoyo social con las relaciones interpersonales en las que se intercambia o se ofrecen varios tipos de ayuda (emocional, material o instrumental) y que de lugar a una sensación en el receptor de ser querido, valorado y respetado como personal incrementando su bienestar subjetivo (Villalba, 1995; 107).

En el marco de los paradigmas, la red social se nos presente como un proceso de construcción permanente, tanto individual como colectivo. Es un sistema abierto que, a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes y con miembros de otros grupos sociales, propicia la potenciación de los recursos que poseen.

El modelo sitúa cada cosa en su sitio, es decir, inspira y condiciona no sólo de forma genérica la forma de intervenir, sino también algo inherente a ésta; el tipo de relación que establecemos con la comunidad, la concepción y la utilización que hacemos de los recursos, las informaciones que privilegiamos, las herramientas que en nuestro quehacer tienen un papel preeminente y el modo en que las utilizamos (Navarro, 2004; 165).

Los profesionales de los centros cívicos podemos constatar en el proceso de intervención con individuos y familias como la red social y el universo relacional que la configura puede ser un elemento transformador de la existencia de las personas y de la comunidad, a partir de posibilitar el ensayo de nuevas experiencias vitales y de construcción de lo social (Navarro, 2004; 153).

Empezar a ser y a hacer diferente implica, ante todo, cambiar la mirada, ampliar nuestro foco de visión para poder captar la máxima diversidad que mora, de forma más o menos discreta, en los recónditos confines de la realidad.

En lo relativo a abrir caminos y crear posibilidades para un modelo de atención basado en las personas, sus relaciones y su medio vital, son especialmente útiles y enriquecedoras las aportaciones de la *perspectiva sistémica y el modelo cibernético* que analiza el funcionamiento de la organización y sus relaciones con el entorno en términos de información, interrelaciones, retroacciones, etc.

La *perspectiva ecológica* y el *enfoque de intervención con redes* han sido fundamentales para poder avanzar hacia esta conceptualización operativa de la comunidad. La comunidad no existe *per se*, sino que es una realidad que se recrea y recrea día a día a partir de potenciar el establecimiento de relaciones y de espacios de encuentro, a partir de impulsar en el seno de las redes sociales procesos de reflexión y de autoconciencia colectiva, procesos llamados a derivar en iniciativas y proyectos autogestionados (Navarro, 2004; 316).

¿Cómo podemos, por tanto, definir la red social? La red social es el nicho interpersonal de la persona que contribuye sustancialmente a su propio reconocimiento como individuo y a su imagen de sí. Constituye, pues, una de las claves centrales de la experiencia individual de identidad, bienestar, competencia y protagonismo o autoría, incluyendo los hábitos de cuidado de la salud y la capacidad de adaptación en una crisis o situación problemática (Sluzki, 1996; 42).

Toda estrategia que se disponga a operar sobre el entorno natural y el papel que en este ejercen los vínculos sociales, debe sustentarse de forma obligada en el conocimiento de las redes sociales para poder comprender como son estas son, existen, funcionan y evolucionan en cada momento (Navarro, 2004; 48).

Entendemos la red social como las relaciones humanas entre un grupo de personas que resultan importantes en la vida de un sujeto en la obtención de apoyo social, el cual supone que una ayuda de tipo material, emocional e instrumental se transforme en una sensación de bienestar. Entre estos dos conceptos se sitúa un tercero, el del efecto red, lo que es lo mismo, conciencia de unidad y sentido de pertenencia de los sujetos de la red frente a un problema.

Como mantiene Dabas (1998) el efecto red es la creación permanente de respuestas novedosas y creativas para satisfacer las necesidades de la red de manera solidaria y autogestora. (Gómez, 2008; 221).

Respecto al apoyo social de las redes sociales (Gómez, 2004; 221) las siguientes características son las que definen o dibujan los tipos más importantes:

1. Expresiones de afecto y cuidados positivos, o apoyo socio emocional.
2. Información y orientación en la resolución de los problemas, o apoyo instrumental.
3. Apoyo material, a través del cual se da o se reciben bienes materiales.

Los objetivos de la intervención con redes sociales (Gómez, 2004; 224) son:

La creación de un contexto donde las redes sociales puedan emerger para permitir que los miembros de una red puedan ayudarse a sí mismos para resolver los problemas comunes que les afectan utilizando sus propios recursos.

Conseguir coordinar los diferentes servicios implicados e intervinientes, así como los miembros de la red social y de las distintas redes involucradas.

Romper situaciones homeostáticas aparecidas en el pasado y que han dejado de ser funcionales para los miembros de la familia.

Poder establecer unos niveles óptimos de atención y contención de las crisis por las que la persona o la familia atraviesan y que pueden ser peligrosas para ellos.

Prevenir y sustituir aquellas redes que sean perjudiciales por su insuficiencia. Las relaciones cumplen una función esencial de apoyo para la adaptación de las personas a su contexto vital y en la consecución de sus metas y proyectos personales.

El trabajo social juega un papel clave cuando se orienta hacia el establecimiento y/o fortalecimiento de las redes de apoyo social informal, fuente de la que manan solidaridades cercanas en ese contexto de la vida cotidiana.

Como profesional del trabajo social, puedo afirmar que es necesario recuperar el valor del Trabajo Social como trabajo relacional como trabajo de red, como trabajo de redes informales y formales, como trabajo de activación de recursos de las personas y de sus distintos contextos, como trabajo de horizontalidad y colaboración con grupos y comunidades (Villalba, 2009; 3).

Desde las perspectivas ecológicas, se están viendo las redes informales desde el principio de la intervención, y se están identificando en los distintos contextos relaciones de las personas y sus conexiones. También se están identificando y visualizando los riesgos relaciones y se evalúa la vulnerabilidad relacional, la falta de vínculos que ayuden al acceso a recursos comunitarios, los cambios, las crisis, el cansancio, el deterioro y los conflictos relacionales. Se procura observar el máximo de factores que intervienen e interactúan en una situación, ya estemos interviniendo en un nivel más individual-sistema familiar o más comunitario (Villalba, 2009; 3-4).

No podemos olvidar que, las redes, al igual que otras realidades vivas, no son constantes a lo largo del ciclo vital de las personas y tampoco las relaciones y solidaridades cotidianas que de ellas se derivan. Nuestra vida es aprendizaje de alteridad, del cuidar y ser cuidado (Navarro, 2004; 215).

La edad de la población del barrio de Alhóndiga es avanzada y no podemos olvidar esa premisa fundamental en nuestro estudio. A medida que avanza nuestra edad, la efectividad de los sistemas informales de apoyo aumenta de forma directamente proporcional.

El aislamiento y la soledad son cada vez más la inconfundible seña de identidad de colectivos de ancianos que la sociedad actual convierte, deliberadamente, en invisibles, en víctimas de esa otra forma de pobreza; la de la ausencia de vínculos solidarios.

Por término medio, la red social se incrementa continuamente hasta la madurez para decrecer hasta los sesenta o más tarde, con una creciente importancia de los parientes y los lazos íntimos (que sustituyen a los compañeros de trabajo y los vecinos) y de los roles de ayuda instrumental y emocional (Molina, 2005, 11).

Sólo desde una experiencia que haga visible la solidaridad, desde el reconocimiento y el cálido acompañamiento de aquel que empieza a percibir su proyecto como finito, será posible que éste descubra su infinita capacidad de construir nuevos proyectos personales y de aportar a la sociedad el valioso potencial de la experiencia vivida, del aprendizaje acumulado (Navarro, 2004: 198).

Mi experiencia profesional me ha ayudado a descubrir como el contexto de intervención de la atención de primer nivel es un escenario privilegiado para explorar posibilidades de acción de la mano de perspectivas como la ecológica, de enfoques como el de redes, del constructivismo y la cibernética, las cuales nos ayudan a ver y a operar de una forma diferente y productiva con las relaciones sociales, un elemento éste nuclear de la intervención social.



La intervención comunitaria se llena de sentido si incorporamos la importancia que el apoyo social tiene en la salud y el bienestar, las transiciones vitales y las situaciones de crisis, y nos situamos desde el marco ecológico desarrollando trabajos de redes sociales tanto desde un punto de vista individual-familiar como desde un punto de vista comunitario (entramado de redes) en una determinada población. (Villalba, 1993).

Walter (1977) describió cinco tipos de relaciones entre las necesidades individuales y las características de las redes sociales:

Las redes pequeñas, densas, homogéneas, poco dispersas y con intensos vínculos entre los miembros están relacionadas con una identidad social poco cambiante y no complicada. Un tipo de red cercana y densa puede ofrecer mucho apoyo y ayuda pero tendrá menos probabilidad de estimular cambios u ofrecer ayuda en circunstancias que no son familiares a los miembros de la red.

Las redes densas ofrecen más apoyo emocional ya que no sólo tienden a tener más interconexiones y frecuencia de contacto sino también mayor grado de intimidad, apego e implicación emocional y cuyos miembros se encuentran próximos físicamente.

Una red amplia y dispersa tiene más probabilidad de suplir una variedad amplia de provisiones y recursos aunque un grado de densidad alta ayuda también ya que se puede dar una comunicación mayor dentro de la red.

Las redes sirven para acceder a otros recursos externos a ella a través de los vínculos que permiten el acceso a otras redes.

Las redes sociales permiten el acceso, a través de algunos de sus miembros, a nuevas relaciones y contactos sociales que se pueden llegar a incorporar a la red.

Gran parte de las exclusiones y los riesgos en los que viven las personas están vinculados a la vulnerabilidad relacional en el sentido de:

- A. Falta de vínculos diversos percibidos como importantes (red social personal).
- B. Falta de disponibilidad de apoyos emocionales e instrumentales (sistema de apoyo personal).
- C. Falta de vínculos más periféricos que favorecen el acceso a recursos comunitarios (vínculos débiles). (Villalba, 2009)

Es por esto que se hace necesario saber evaluar todas estas dimensiones relacionales para activar estrategias de redes y de apoyo.

Las investigaciones realizadas por trabajadores sociales e han centrado a menudo en las redes personales de los individuos con necesidades particulares, pero los trabajadores sociales podrían examinar redes que van más allá de lo personal (Federico de la Rúa, 2008; 21). El estudio de redes completas combinando lazos familiares, de amistad, de vecindario, de trabajo y con profesionales da una comprensión bastante completa de las comunidades que se desea estudiar y nos puede ser muy útil para la un mejor conocimiento de las redes de los vecinos de Getafe.

### **3.- HIPOTESIS**

El Centro Cívico es hoy, después de veinticinco años de existencia, un recurso válido para la creación de redes sociales entre los vecinos, que construyen vínculos y relaciones conscientes, desde un espacio comunitario de intervención social.

### **4.- OBJETIVOS.**

Conocer la eficacia del Centro Cívico en lo relativo a la construcción de redes sociales, es decir:

- si encuentran expresiones de afecto y cuidados positivos;
- si obtienen información y orientación en la resolución de los problemas,
- si obtienen a través de los servicios que presta el centro, el apoyo material que los vecinos necesitan.

Conocer si los vecinos que participan en actividades comunitarias están aislados, son aceptados y si hay personas de la comunidad que les ayudan.

Conocer si reciben ayuda profesional cuando la necesitan y quienes son los profesionales que le prestan dicha ayuda.

Conocer con que personas establecen relaciones de ayuda y confianza.

Conocer los recursos de apoyo percibidos como reales, potenciales y disponibles y cual es el uso y la relación que los vecinos tienen con el Centro Cívico y con los profesionales.

## **5.- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

Se ha utilizado, en primer lugar, una mitología centrada en el análisis de fuentes secundarias, basada en la exploración de datos procedentes de fuentes estadísticas del Ayuntamiento de Getafe, las memorias anuales del Centro Cívico de Alhóndiga de 2006, 2007 y 2008, el libro "XX años del Centro Cívico de Alhóndiga", el libro "Centros Cívicos, presente y futuro" y los últimos estudios publicados relativos al estudio del apoyo social en el ámbito de los servicios sociales, principalmente.

Se quiere conocer las redes sociales que la persona tiene dada su participación en el Centro Cívico de Alhóndiga, las redes profesionales que el centro le ofrece, y el tipo de apoyo (emocional, material o instrumental) que dichas redes le ofrecen. En concreto, en nuestro país este instrumento se ha empleado, entre otros estudios, en el de Martínez, García y Mendoza (1995) sobre la estructura y características de los recursos naturales de apoyo social en ancianos andaluces, en el de Maya (1999; Martínez, García, Maya, Rodríguez y Checa, 1996) sobre necesidades y recursos de los inmigrantes africanos en Andalucía, en la investigación de Villalba (2001, 2002) sobre los contextos socio familiares y las redes de apoyo de las abuelas cuidadoras de la provincia de Sevilla, o en la de Hernández, Pozo, Alonso y Martos (2005) sobre las redes de apoyo de inmigrantes magrebíes.

### **5.1. TECNICAS**

#### **PRACTICAS CUANTITATIVAS.**

Para poder realizar una encuesta con un margen de error del 5%, teniendo en cuenta que hablamos de 2000 vecinos inscritos en las actividades periódicas del centro, necesitaríamos realizar 322 encuestas (para NC. 95%) o bien, 381 encuestas (para NC del 97%).

A pesar de la ausencia de representatividad estadística de los datos que se hayan podido obtener con la aplicación de los cuestionarios, entendemos que la información obtenida complementa la resultante de la revisión documental y a las demás prácticas cualitativas utilizadas.

Es importante conocer si nuestros usuarios por su participación comunitaria tienen una red de apoyo mayor que aquellos que no participan o solo acuden al centro solo para realizar actividades preventivas o de ocio. Queremos saber si están menos aislados, si son aceptados, si hay personas de la comunidad que les ayudan. Igualmente es relevante conocer a que otros servicios formales han acudido o acuden y quien les ayuda desde el sistema formal.

La población de Alhóndiga tiene una edad avanzada y un bajo nivel cultural y no podemos olvidar que no se considera que la encuesta sea la práctica de investigación más adecuada en estos casos citados.

En el presente estudio, se ha administrado un cuestionario basado en el *cuestionario de apoyo social ASSIS* (Barrera, 1984, 1985 y Barrera et al. 1985), que funciona muy bien para identificar las diferentes categorías de apoyo que tiene la persona. Es un instrumento cómodo y rápido en cuanto a su administración, lo que le convierte en una prueba útil desde el punto de vista práctico, especialmente en el ámbito profesional. . En concreto, en nuestro país este instrumento se ha empleado, entre otros estudios, en el de Martínez, García y Mendoza (1995) sobre la estructura y características de los recursos naturales de apoyo social en ancianos andaluces, en el de Maya (Martínez, García, Maya, Rodríguez y Checa, 1996) sobre necesidades y recursos de los inmigrantes africanos en Andalucía, en la investigación de Villalba (2002) sobre los contextos socio familiares y las redes de apoyo de las abuelas cuidadoras de la provincia de Sevilla, o en la de Hernández, Pozo, Alonso y Martos (2005) sobre las redes de apoyo de inmigrantes magrebíes. Se ha adaptado el cuestionario a la realidad objeto de investigación.

## CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL.

El objetivo del siguiente cuestionario es conocer como las personas percibimos el apoyo social que nos da nuestra familia, nuestros amigos, nuestros vecinos, el Centro Cívico y los profesionales que allí trabajan para nuestra comunidad. Son 17 preguntas en total y se necesita para contestarlo un tiempo aproximado de 30 minutos.

NOMBRE

SEXO

Hombre

Mujer

EDAD:

18 a 65

65 a 75

76 en adelante

ESTADO CIVIL

Soltero/a

Casado/a

Viudo/a

NIVEL DE ESTUDIOS

No sabe leer ni escribir

Sabe leer y escribir

Estudios primarios

Graduado escolar

NIVEL DE INGRESOS

Hasta 600 euros mensuales

600 a 1000 euros mensuales

1000 euros en adelante

PERSONAS CON LAS QUE CONVIVE

Vive solo

Esposo/a

Hijo

Hija

Otros familiares:

Hermanos/ hermanas

Cuñados/ cuñadas

Otros no señalados anteriormente

LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS HIJOS

Getafe

Otros municipios cercanos

Madrid capital

Otras provincias

Fuera de España

LUGAR DE RESIDENCIA DE OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA

Getafe

Otros municipios cercanos

Madrid capital

Otras provincias

Fuera de España

DE QUE PERSONAS DE LAS CITADAS A CONTINUACION RECIBE APOYO EMOCIONAL (ESCUCHA Y AFECTO)

Esposo/a

Hijos

Hijas

Otros familiares:

Hermanos

Cuñados

Otros no señalados anteriores

Amigos del Centro Cívico

Profesionales del Centro Cívico

Otros vecinos

CON QUE FRECUENCIA RECIBE DICHA AYUDA

- Diaria

- Semanal

- Mensual

PUNTUACION GLOBAL DE SATISFACCION DEL APOYO RECIBIDO  
(1,2,3,4,5,6,7)

DE QUE PERSONAS, CITADAS A CONTINUACION, RECIBE APOYO MATERIAL (APOYO PARA GESTIONES, APOYO ECONOMICO, REALIZAR TAREAS DE LA CASA QUE NECESITA AYUDA)

Esposo/a

Hijos

Hijas

Otros familiares:

Hermanos

Cuñados  
Otros no señalados anteriores  
Amigos del Centro Cívico  
Profesionales del Centro Cívico  
Otros vecinos

CON QUE FRECUENCIA RECIBE DICHA AYUDA

- Diaria
- Semanal
- Mensual

PUNTUACION GLOBAL DE SATISFACCION DEL APOYO RECIBIDO  
(1,2,3,4,5,6,7)

QUE PERSONAS LE PRESTAN APOYO INFORMATIVO (CONSEJO Y  
REFUERZO POSITIVO, COMPARTIR OCIO Y TIEMPO LIBRE)

Amigos del Centro Cívico  
Profesionales del Centro Cívico  
Otros vecinos  
Esposo/a  
Hijos  
Hijas  
Otros familiares:  
Hermanos  
Cuñados  
Otros no señalados anteriores

CON QUE FRECUENCIA RECIBE DICHA AYUDA

- Diaria
- Semanal
- Mensual

PUNTUACION GLOBAL DE SATISFACCION DEL APOYO RECIBIDO  
(1,2,3,4,5,6,7)

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

## PRACTICAS CUALITATIVAS

Las entrevistas han estado basadas en un guión, que se reproduce en la página siguiente, relacionado con el tema de las redes sociales que se estudia. La pregunta previa para seleccionar a los informantes ha sido: ¿Quién tiene la información relevante, accesible físicamente, dispuesto a informar y capaz de comunicar información con precisión desde una posición única?

Las 2 personas seleccionadas cumplen el perfil. Se han realizado 2 entrevistas, una a un directivo y responsable político del Centro Cívico. La segunda entrevista se ha realizado a un profesional del Ayuntamiento de Getafe, de la delegación de Garantía de Derechos del Ciudadano y Bienestar Social, que ejerce desde hace 20 años su trabajo con familias que viven en este barrio y participan de la vida del centro. Se ubica fuera del centro y posee una visión diferente, con menor implicación pero con un conocimiento real ya que hace muchos años que se coordina con profesionales del centro, acude al centro a reuniones, interviene con familias, etc.

Se ha realizado también un grupo de discusión con 5 trabajadores del centro. Una característica de los centros cívicos es que los conserjes y auxiliares administrativos participan de la vida del barrio porque al centro acuden vecinos desde primera hora de la mañana hasta última hora de la tarde y ellos tienen muy buena información sobre la realidad del centro. Los profesionales que hemos elegido trabajar en un centro cívico sabemos que los horarios no son fijos, son variables, requieren más dedicación por parte de los profesionales que los servicios centrales y quienes permanecemos después de años, lo hacemos porque verdaderamente nos gusta el tipo de trabajo que se realiza desde aquí.



## GUIÓN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A INFORMANTES CLAVE

Nombre

Cargo actual.

Cargo en el Centro Cívico de Alhóndiga

Años de trabajo en el Ayuntamiento de Getafe

Objetivos del Centro Cívico.

¿Qué piensas que tiene que ver el trabajo desarrollado en este centro cívico con las redes sociales?

¿Crees que los vecinos que acuden con frecuencia al centro cívico obtienen apoyo emocional (afecto y escucha)?. ¿De quien obtienen este apoyo?

¿Que puntuación le darías del 1 al 7?

¿Crees que a través del Centro Cívico los vecinos obtienen apoyo material (apoyo en gestiones, apoyo económico, realizar tareas en casa)?

¿Qué puntuación le darías del 1 al 7?

¿Crees que el centro cívico aporta a los vecinos apoyo informativo (consejo, refuerzo positivo, compartir tiempo libre)?

¿Qué puntuación le darías del 1 al 7?

¿Qué podemos hacer los profesionales (si consideras que podemos hacer algo) para que aumente el apoyo emocional, el material y el informativo que se ofrece a los vecinos?

¿Qué pueden hacer los vecinos para que sientan más real el apoyo que reciben?

## 1.- ENTREVISTA REALIZADA A INFORMANTE CLAVE

### CARGO EN EL CENTRO CIVICO DE ALHONDIGA

Directivo del Centro Cívico de Alhóndiga desde hace 8 años, habiendo sido también directivo de este centro en sus comienzos, es funcionario de este Ayuntamiento. Durante 16 años se ha dedicado a la política activa, por tanto, con responsabilidad en los centros cívicos a nivel político

Es la entrevista más necesaria para entender bien que son los centros cívicos y si las redes sociales son un enfoque que contribuyen a entender mejor su realidad.

La entrevista dura una hora aproximadamente y se desarrolla en un clima cordial ya el entrevistado y la entrevistadora se conocen hace muchos años.

### AÑOS DE TRABAJO EN EL AYUNTAMIENTO DE GETAFE.

22 años.

### ¿CUALES SON HOY LOS OBJETIVOS DEL CENTRO CIVICO?.

Los centros cívicos son centros de servicios, que se han descentralizado, (como ejemplo servicios sociales), son también un centro de mayores (muy similar a un centro de día), centros de ocio activo a distintos niveles y son también, y esto es muy importante centros de participación vecinal.

### ¿QUE PIENSAS QUE TIENE QUE VER EL TRABAJO DESARROLLADO EN ESTE CENTRO CON LAS REDES SOCIALES?

Yo creo que mucho. Es una herramienta imprescindible que sirve también como un "hogar", que posibilita el crecimiento, el conocimiento, el mantenimiento de redes, un espacio público oficial, un mediador público y privado con conexiones, es un "canal" ( si nadie toma la iniciativa no se hace y ha sido la administración pública) sobre todo en el tema de las redes sociales cuyo nacimiento tiene que ver con gente sencilla, el punto de partida no fue automático. Somos un referente territorial en un modelo descentralizado.

Los Centros Cívicos surgen en la delegación de cultura pero es la delegación de servicios sociales la que pone las bases del centro con la idea de poner los clubs municipales en los centros (en concreto la concejal de entonces y la directora) y después vinieron las demás delegaciones. Otras redes como sanidad estaba ya funcionando pero faltaba por ubicarse, lo cultural.

Para conocer la historia te voy a dar datos que son muy importante. En 1979, Getafe tenía ya 110.000 habitantes , era el único ayuntamiento de la zona sur que tenía esa población porque los demás han crecido más tarde, hay mucha población que viene a trabajar a la industria a Getafe y recibimos por tanto, población de fuera de Getafe que viene a trabajar aquí.

Tenemos empresas grandes que requieren profesionales con cualificación y organizadas sindicalmente. Los secretarios entonces de CCOO y UGT son de Getafe, el movimiento sindical es muy importante y las mujeres que estaban en casa y no trabajaban fuera del hogar, se implican muchísimo en la mejora de sus barrios. Las organizaciones de amas de casa se transforman en asociaciones de vecinos como redes organizadas. Con los ayuntamientos democráticos se recogen estos frutos.

Los centros cívicos posibilitan convertir a los vecinos en ciudadanos. El centro cívico era la consecución de un derecho. Un ejemplo de esto es el centro cívico de Juan de la Cierva que era una reivindicación vecinal, lo que se pensaba construir era una comisaría de policía y los vecinos reivindicar un espacio público y se construyó el centro cívico.

Pedro Castro era ya Alcalde (sigue siendo Alcalde del municipio en la actualidad) cuando se produce el “efecto multiplicador”, se construye un centro para cada uno de los barrios, se monta toda la red municipal. Entendíamos barrio como unidad vecinal consolidada (dotación escolar básica, dotación sanitaria, centro cívico y polideportivo).

El Ayuntamiento dota con el suelo público necesario, garantiza la intervención con la población y contar con la ciudadanía para darle vida no fue nada difícil.

Otro aspecto muy importante es el buen entendimiento entre el nivel político y el técnico, donde no se daban falsos protagonismos por ninguna de las 2 partes. La sabiduría era un compromiso compartido entre los políticos y los técnicos donde cada uno de ellos defendía el espacio que le correspondía.

En el momento actual tenemos uno problema muy importante que es la escasez de presupuesto. Le hacemos propuestas a la ciudadanía pero no lo acompañamos de la dotación presupuestaria que se necesita para llevarlas a cabo. Por darte un dato concreto, el 25% se equilibra con el tema del suelo (urbanismo) y esto produce un gran desequilibrio. Se ha intentado abaratar el coste con las externalizaciones (contratar empresas privadas) pero esto no es real. No podemos mantenernos en la situación presupuestaria actual, se necesita un compromiso tanto político como técnico muy serio.

¿CREES QUE LOS VECINOS QUE ACUDEN CON FRECUENCIA AL CENTRO CIVICO OBTIENEN APOYO EMOCIONAL (AFECTO Y ESCUCHA)? ¿DE QUIEN OBTIENEN ESTE APOYO?

Si, estoy de acuerdo pero es insuficiente aún. Este apoyo se lo dan entre ellos de una forma importante y también los profesionales ordenan la relación para que sea mejor.

¿QUE PUNTUACION LE DARIAS DEL 1 AL 7?

Un 3,5.

¿CREES QUEA TRAVÉS DEL CENTRO CIVICO LOS VECINOS OBTIENEN APOYO MATERIAL (APOYO EN GESTIONES, APOYO ECONÓMICO, REALIZAR TAREAS EN CASA)?.

Yo creo que mucho más que el emocional. Este se da mucho más.

¿QUE PUNTUACION LE DARIAS DEL 1 AL 7?

Un 5.

¿CREES QUE EL CENTRO CIVICO APORTA A LOS VECINOS APOYO INFORMATIVO (CONSEJO, REFUERZO POSITIVO, COMPARTIR TIEMPO LIBRE)?

Sí, yo creo que los motiva, los conecta entre ellos, después hay poner límites muchas veces, ya sabes. También es insuficiente.

¿QUE PUNTUACION LE DARIAS DEL 1 AL 7?

Un 5.

¿QUE PODEMOS HACER LOS PROFESIONALES (SI CONDIERAS QUE PODEMOS HACER ALGO) PARA QUE AUMENTE EL APOYO EMOCIONAL, EL MATERIAL Y EL INFORMATIVO QUE SE OFRECE A LOS VECINOS?

Es necesario que aumente todo tipo de apoyo que prestamos, necesitamos reforzar nuestras relaciones como profesionales y nuestra concepción del trabajo, el profesional no es una isla, no esta solo, funciona con otros, necesitamos más visión de conjunto. Como muchas veces son nuestros diferentes jefes los que no nos dejan funcionar así como equipo, tenemos que conseguir que nos lo permitan y no podemos perder la moral, tenemos que ayudarnos mucho más.

¿QUE PUEDEN HACER LOS VECINOS PARA QUE SIENTAN MAS REAL EL APOYO QUE RECIBEN?

Creo que tiene que “recuperar el plural yv los plurales”, que dejen una concepción del centro como de “uso y consumo” solamente que es muy pobre, no buscar solo un cierto beneficio personal, recuperar el “nos” (el nosotros), volver a admitir la tolerancia empezando por mi, admitirnos como somos y como son los demás.

En los 25 años de existencia del centro se ha producido una evolución en la población del barrio, ha envejecido considerablemente pero los jóvenes de este barrio vuelven aquí para hacer con nosotros las fiestas del barrio y no lo hacen en el barrio donde viven ahora.

## 2.- ENTREVISTA REALIZADA A INFORMANTE CLAVE

### CARGO

Profesional de la Delegación de Garantía de Derechos del Ciudadano y Bienestar Social. Secretario de la comisión de apoyo a la familia y vocal del Consejo de atención a la infancia y adolescencia del Ayuntamiento de Getafe.

Nos conocemos hace 20 años y compartimos puntos de vista sobre la intervención con las familias. La entrevista se hace en un tono familiar y relajado.

### CARGO EN EL CENTRO CIVICO DE ALHONDIGA

Su lugar de trabajo es la sede central de la Delegación y trabajan con familias con menores en riesgo de todos los centros cívicos de Getafe. Nos ofrece una visión de alguien que se sitúa fuera del centro cívico de Alhóndiga y de todos los demás centros pero trabaja con vecinos que participan en la vida de los centros.

### AÑOS DE TRABAJO EN EL AYUNTAMIENTO DE GETAFE

20 años.

### ¿CUALES SON EN TU OPINION LOS OBJETIVOS DEL CENTRO CIVICO?.

El centro cívico es un referente para los ciudadanos, un lugar donde establecer relaciones, donde encontrar apoyo frente a las dificultades personales, ya sean individuales o familiares, un lugar de recreo alternativo y un apoyo para resolver carencias y necesidades de una población desde lo socio-cultural.

### ¿QUE PIENSAS QUE TIENE QUE VER EL TRABAJO DESARROLLADO EN ESTE CENTRO CON LAS REDES SOCIALES?

Tiene que ver mucho, es fundamental el trabajo de redes sociales, el centro cívico crea vínculos y apoyos y sirve para “construir carreteras” para trabajar con las familias desde un contexto de ayuda.

¿CREES QUE LOS VECINOS QUE ACUDEN CON FRECUENCIA AL CENTRO CIVICO OBTIENEN APOYO EMOCIONAL (AFECTO Y ESCUCHA)?. ¿DE QUIEN OBTIENEN ESTE APOYO?

Sin duda alguna, es lo que las personas transmiten. En lo que a mí me llega el apoyo emocional lo obtienen principalmente de los trabajadores sociales.

¿ ¿QUE PUNTUACION LE DARIAS DEL 1 AL 7

Un 6.

¿CREES QUE A TRAVÉS DEL CENTRO CIVICO LOS VECINOS OBTIENEN APOYO MATERIAL (APOYO EN GESTIONES, APOYO ECONÓMICO, REALIZAR TAREAS EN CASA)?.

Sí, quien establece vínculos en los centros cívicos encuentra una alternativa socializadora que no tenía. Sin embargo, he visto en algunas personas es que a veces, el efecto de utilizar a la gente inhibe el participar más. Se han creado muchos recursos participativos como algunas asociaciones a las que acude siempre la misma gente y otros no tienen espacio, se produce así un bloqueo en la participación, impide que otros puedan entrar. Se crea una protección excesiva que no ayuda al grupo e impide que otros entren.

¿QUE PUNTUACION LE DARIAS DEL 1 AL 7

Un 4.

¿CREES QUE EL CENTRO CIVICO APORTA A LOS VECINOS APOYO INFORMATIVO (CONSEJO, REFUERZO POSITIVO, COMPARTIR TIEMPO LIBRE)?

Yo pienso que si lo hace pero no lo hace lo suficiente por conectar a los vecinos con sus realidades del barrio, para estar cerca de la ciudadanía deben hacerse políticas de acercamiento al ciudadano. Me llama la atención que hay gente que no conoce aún que es un centro cívico (tengo que decir, para ser justo, que yo trabajo con una población con un grado de aislamiento mayor, tampoco es lo general).

¿QUE PUNTUACION LE DARIAS DEL 1 AL 7

Un 4.

¿QUE PODEMOS HACER LOS PROFESIONALES (SI CONSIDERAS QUE PODEMOS HACER ALGO) PARA QUE AUMENTE EL APOYO EMOCIONAL, EL MATERIAL Y EL INFORMATIVO QUE SE OFRECE A LOS VECINOS?

En mi modesta opinión, que tengan un grado de politización menor, que puedan ser dirigidos por profesionales menos “ceranos” a la ideología política, profesionales que estén más cerca de la realidad, que tengan tiempo para hacer visitas a domicilio, para conocer más el barrio. Necesitamos tener estudios previos sobre lo que cada barrio puede necesitar, necesitamos también ser supervisados los profesionales, sin lugar a dudas, Ser supervisados por profesionales que sepan lo que es la atención emocional (no un grupo terapéutico sino saber de lo emocional), necesitamos trabajadores sociales que sepan llevar grupos, que los profesionales sepamos como trabajar grupalmente las necesidades de los vecinos.

Necesitamos materiales adecuados para poder trabajar con grupos, materiales comunitarios. No podemos seguir trabajando sin material básico para ello.

¿QUE PUEDEN HACER LOS VECINOS PARA QUE SIENTAN MAS REAL EL APOYO QUE RECIBEN?

Tener algún lugar donde puedan reflexionar con el apoyo de un profesional que les gustaría que se hiciese, crear una “sala de creatividad y proyectos”. Un lugar donde expresar ideas, que piensen en posibles actividades a realizar. Un lugar donde se recojan las propuestas de los vecinos, propuestas nuevas, la oferta existente es muy grande ya.



### 3. GRUPO DE DISCUSION

El grupo lo forman 5 trabajadores del centro cívico, a los que se ha propuesto participar y lo hacen con mucho agrado y con ilusión.

Sus puestos son: 2 conserjes, uno lleva 7 años trabajando en el centro y otro 12. Los 2 han nacido en el barrio y conocido el centro como usuarios.

1 auxiliar administrativo, lleva 15 años en el centro.

1 educadora social de la delegación de Garantía de Derechos del Ciudadano y Bienestar social. Lleva 4 años en el centro.

1 coordinador de la delegación de Centros Cívicos que lleva 6 años en el centro y ha sido vecino del barrio 30 años (tiene 33 años en la actualidad).

#### SINTESIS DE LAS IDEAS PRINCIPALES

¿QUE OBJETIVOS PENSAS QUE TIENE HOY UN CENTRO CIVICO?

El objetivo del centro son las relaciones sociales.

El objetivo es, también, la intervención social. Es la diferencia que vemos con los centros en otros ayuntamientos, donde las persona es el consumidor de una actividad, cada vez una diferente, pero solo es eso. No importa el tema económico aquí porque el pago del usuario es mínimo.

Las personas vienen a informarse de distintas cosas y descubren las diferentes actividades.

Es muy importante que sea una institución pública porque las personas es en las instituciones que más confían.

Al ser un espacio municipal la oferta es más amplia, por ejemplo, hay distintas asociaciones que tienen la sede aquí en el centro.

A la sede central del ayuntamiento las personas van a resolver algo concreto, el centro cívico es otro tipo de lugar.

¿QUE PENSAS QUE TIENE QUE VER EL TRABAJO DESARROLLADO EN ESTE CENTRO CIVICO EN EL QUE TRABAMOS CON LAS REDES SOCIALES?

Tienen mucho que ver. El centro fomenta la vida social del barrio. Aquí reciben información, apoyo anímico, hacen amigos. Muchas personas la única red que tienen hoy es el grupo del centro. Los vecinos aprovechan la actividad para hacer amigos.

Hay personas que vienen todos los años para apuntarse a la misma actividad, porque tienen vínculos de relación con los otros miembros del grupo.

Otras personas vienen buscando la relación.

Lo característico de este centro con respecto a los otros de Getafe es el barrio, tiene plazas y un paseo principal que fomenta enormemente la relación entre las personas. Muy importante que en el paseo hayan puesto tantos bancos donde las personas se sientan y pueden hablar tranquilamente.

Tanto la parroquia con el centro cívico han contribuido muchísimo a la creación de redes entre los vecinos.

Es muy importante el equipo de profesionales y la figura del director como gestor.

Los profesionales para los vecinos, tienen nombre y los vecinos vienen preguntando por la persona, buscan a la persona.

¿CREEIS QUE LOS VECINOS QUE ACUDEN AL CENTRO OBTIENEN APOYO EMOCIONAL (AFECTO Y ESCUCHA?, ¿DE QUIEN OBTIENEN ESE APOYO?

Sin duda alguna, lo obtienen tanto de los diferentes profesionales como de los compañeros de actividad.

Lo vemos todos los días cuando vemos la relación que mantienen entre ellos.

Se integran en la vida del centro y en el grupo y crean vínculos entre ellos.

¿QUE PUNTUACION LE DARIAIS DEL 1 AL 7?

Un 5.

¿CREEIS QUE LOS VECINOS QUE ACUDEN AL CENTRO OBTIENEN APOYO MATERIAL (APOYO EN GESTIONES, APOYO ECONÓMICO, REALIZAR LAS TAREAS DE LA CASA?.

Si, lo pueden obtener directamente o indirectamente, les indicamos como tienen que resolver su situación.

Les orientamos siempre, aunque a lo mejor les sucede que tienen que hacer muchas gestiones para ello.

Muy importante, que cada trabajador conoce lo que hace el otro profesional de otra delegación y le puede preguntar o pedir opinión.

Nos damos apoyo entre los profesionales.

¿QUE PUNTUACION LE DARIAIS DEL 1 AL 7?

Un 4.

¿CREEIS QUE LOS VECINOS QUE ACUDEN AL CENTRO CIVICO OBTIENEN APOYO INFORMATIVO (CONSEJO, REFUERZO POSITIVO, COMPARTIR EL TIEMPO LIBRE)?

No tenemos duda que así es. Incluso a veces nos llaman vecinos de otros barrios porque aquí informamos mejor.

¿QUE PUNTUACION LE DARIAIS DEL 1 AL 7?

Un 6.

¿QUE PODEMOS HACER LOS PROFESIONALES (SI CONSIDERAIS QUE PODEMOS HACER ALGO) PARA QUE AUMENTE EL APOYO EMOCIONAL, EL MATERIAL Y EL INFORMATIVO QUE SE OFRECE A LOS VECINOS?

Si podemos hacer bastante. Estar atentos, empatizar, conocer nosotros la información que nos llega (muchas por cierto), para informar mejor.

Es importante que pensemos cada uno como nos gusta que nos traten para tratar igual a los demás.

Ser responsables en nuestro trabajo (es decir, responder a lo que nos piden con honestidad).

Enseñarles a manejar las revistas que recibimos, con una información poco clara, que prácticamente nadie sabe manejar.

Es necesario que no les acompañemos tanto en ocasiones, dejarles ser más autónomos, no llevarles tanto de la mano.

Tenemos todo tipo de carteles y hojas informativas por todas partes.

Aunque esto no lo podemos resolver nosotros, falta coordinación de nuestras respectivas delegaciones para hacer una matriculación única los mismos días y no hacer cada uno la matriculación días diferentes y con criterios diferentes.

Una cosa buena ha sido dar números para matricular con orden y que las personas no tengan que hacer noche en la puerta del centro cívico para apuntarse a una actividad como sucedía hace unos años

No podemos dar más apoyo emocional del que damos porque lo hacemos todo el tiempo que estamos aquí. Muchas personas buscan alguien con quien desahogarse y cuanto encuentran a alguien con quien hacerlo se van contentos y agradecidos.

¿QUE PUEDEN HACER LOS VECINOS PARA QUE SIENTAN MAS REAL EL APOYO QUE RECIBEN?

Depende mucho de la persona, Hay personas muy reivindicativas, algunos se creen con derecho a recibir todo, a cualquier hora.

Sería importante que se escuchasen entre ellos, que escuchen sus necesidades, sus problemas. No todos lo hacen.

Es importante que unos animen a otros a salir, ya hay muchos que lo hacen también.

## 5.2. SELECCIÓN MUESTRAL

Lo que se ha realizado ha sido un muestreo para pasar la encuesta, ya que una limitación que existe es el bajo nivel cultural de la población del barrio, al igual que una edad avanzada. Se han realizado 22 encuestas en total, todas ellas a vecinos del barrio que participan en actividades del Centro Cívico, otros que son voluntarios y participan más activamente, pero elegidos aleatoriamente entre personas que acudían durante los días que se ha realizado la encuesta para informarse de alguna actividad concreta para el próximo curso o simplemente, al club de mayores o a algún taller.

El hecho de que este profesional trabaje hace 10 años en este centro y conozca a un número importante de personas ha facilitado mucho la realización de la encuesta, ya que todos ellos se han mostrado dispuestos a participar, alargándose el tiempo previsto de 30 minutos de realización con mucha frecuencia

## 6.- ANALISIS DE DATOS

### 6-1.- DATOS CUANTITATIVOS

Los resultados obtenidos de los 22 cuestionarios de apoyo social son los siguientes:

SEXO	
Hombre	4
Mujer	18

EDAD	
18 a 65	5
66 a 75	12
76 en adelante	5

ESTADO CIVIL	Soltero/a	2
	Casado/a	14
	Viudo/a	6
NIVEL DE ESTUDIOS	No sabe leer ni escribir	1
	Sabe leer y escribir	1
	Estudios primarios	13
	Graduado escolar	7
NIVEL DE INGRESOS	Hasta 600 euros mensuales	1
	De 600 a 1000 euros mensuales	2
	1000 euros en adelante	19

PERSONAS CON LAS QUE VIVE	Vive solo	5
	Esposo/a	12
	Hijo	2
	Hija	3
	Hermanos/ hermanas	1
	Cuñados/ cuñadas	0

	LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS HIJOS	LUGAR DE RESIDENCIA DE OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA
Getafe	13	1
Otros municipios cercanos	3	2
Madrid capital	2	4
Otras provincias	1	15
Fuera de España	1	1



## REPRESENTACION DEL APOYO EMOCIONAL

DE QUE PERSONAS CITADAS A CONTINUACION DE QUIEN RECIBE APOYO EMOCIONAL (ESCUCHA Y AFECTO)	Esposo/a	12
	Hijos	16
	Hijas	12
	Hermanos	8
	Cuñados	6
	Amigos del Centro Cívico	20
	Profesionales del Centro Cívico	20
	Otros vecinos	16
CON QUE FRECUENCIA RECIBE DICHA AYUDA	Diaria	15
	Semanal	3
	Mensual	4
PUNTUACION GLOBAL DE SATISFACCION DEL APOYO RECIBIDO		6,1

## REPRESENTACION DEL APOYO MATERIAL

DE QUE PERSONAS CITADAS A CONTINUACION RECIBE APOYO MATERIAL ((APOYO PARA GESTIONES, APOYO ECONOMICO, REALIZAR TAREAS DE LA CASA QUE NECESITA AYUDA)	Esposo/a	12
	Hijos	14
	Hijas	9
	Hermanos	7
	Cuñados	6
	Amigos del Centro Cívico	19
	Profesionales del Centro Cívico	17
	Otros vecinos	14
CON QUE FRECUENCIA RECIBE DICHA AYUDA	Diaria	6
	Semanal	13
	Mensual	3
PUNTUACION GLOBAL DE SATISFACCION DEL APOYO RECIBIDO		4,8

## REPRESENTACION DEL APOYO INFORMATIVO

QUE PERSONAS LE PRESTAN APOYO INFORMATIVO (CONSEJO Y REFUERZO POSITIVO, COMPARTIR OCIO Y TIEMPO LIBRE)	Esposo/a	10
	Hijos	14
	Hijas	7
	Hermanos	6
	Cuñados	5
	Amigos del Centro Cívico	14
	Profesionales del Centro Cívico	15
Otros vecinos	14	
CON QUE FRECUENCIA RECIBE DICHA AYUDA	Diaria	8
	Semanal	9
	Mensual	5
PUNTUACION GLOBAL DE SATISFACCION DEL APOYO RECIBIDO		5,1

La *composición* de las redes de apoyo social se relaciona con el tipo de vínculos que conforman las mismas y se considera uno de los mejores indicadores para orientar la intervención (Gottlieb, 1981, Biegel y Bloom, 1990). Las redes de apoyo son *diversas* en su composición: pareja, hijos, otros familiares, vecinos, amigos, profesionales etc., permaneciendo esta característica estable en los diferentes apoyos que ofrecían.

Esta *diversidad* está relacionada con la capacidad de relación y desarrollo de diferentes roles de los sujetos, con la adaptabilidad a las circunstancias, la capacidad de responder ante los cambios y crisis y la habilidad para dar, recibir y pedir ayuda (Villalba, 1993,).

El *Apoyo emocional (escucha y afecto)* lo ofrecen fundamentalmente el esposo/a (100%) hijos/as (45%), hermanos (18%), cuñados (22%), amigos del Centro Cívico (45%), profesionales del Centro Cívico (45%) y otros vecinos (36%). En cuanto a la frecuencia de contactos la ayuda es diaria en el 68% de los casos, semanal en el 13,8% y mensual en el 18% de los casos.

El *Apoyo Material (apoyo para gestiones, apoyo económico y ayuda con tareas)* lo ofrecen esposo/a (100%), hijo/a (45%) hermanos (18%), cuñadas (22%), amigos del Centro Cívico (45%), profesionales del Centro Cívico (45%) y otros vecinos (36%). El *apoyo tangible*, igual que el emocional, lo ofrecen todos los vínculos de las redes de apoyo El apoyo material coincide con el apoyo emocional excepto en la frecuencia con que se recibe. La frecuencia de recibir dicha ayuda es diaria en el 27 % de los casos, semanal en el 59% y mensual en el 13%.

El *Apoyo Informativo (consejo y refuerzo positivo)* lo ofrecen fundamentalmente hijo/a (45%), esposo/a (12%), amigos del Centro Cívico (58%), profesionales del Centro Cívico (63%), otros vecinos (58%) hermanos (27%), cuñados (27%), otros no señalados anteriormente (31). De las 12 sujetos con pareja solo la citan 3. En lo relativo a la frecuencia es diaria en el 36 % de los casos, semanal en el 41 %, y mensual en el 23 % de los casos.

Encontramos que los elementos *más presentes y estables* de los distintos tipos de apoyo en las redes de los vecinos de Alhóndiga que acuden al centro cívico *los hijos e hijas, los profesionales del centro cívico, los amigos del Centro Cívico y los vecinos*. Los profesionales del Centro Cívico aumentan su apoyo en el informativo (consejo y refuerzo positivo).

*Las parejas* de los sujetos son las más proveedoras de escucha y afecto y de apoyo material pero tienen menor presencia en el apoyo informativo.

*Los hijos/as* cumplen funciones de apoyo similares en las distintas categorías y dimensiones de apoyo que hemos ido viendo.

*Los vecinos* ofrecen los tres tipos de apoyo pero en mayor medida ofrecen apoyo informativo.

Finalmente *los profesionales* aparecen ofreciendo a los vecinos *consejo, ayuda material y refuerzo positivo* reflejándose posiblemente una buena relación con ellos. Curiosamente ninguna sujeto manifestó conflictos con profesionales. Pensamos que puede existir algún sesgo con esta respuesta ya que las personas entrevistadas por un profesional del centro cívico pueden tener dificultad en manifestar alguna dificultad.

Las puntuaciones globales de *satisfacción* con la disponibilidad de apoyos oscilan de 1 a 7 (de menos a más) con una media de 6,1 en el apoyo emocional, 4,8 en el apoyo material y 4,7 en el apoyo informativo que nos hace pensar que existe una satisfacción media-alta de los vecinos de Alhóndiga con respecto a sus redes de apoyo. Tomando como referencia los tres tipos de apoyo los sujetos expresaron *más satisfacción* con el apoyo emocional por encima del informativo y el apoyo material.

Aunque los tipos de relaciones se pueden multiplicar, normalmente se distingue en la literatura entre “familiares cercanos”, “familiares”, “mejores amigos”, “buenos amigos”, “compañeros de trabajo”, “vecinos” y “conocidos”. Naturalmente, los compañeros de trabajo, los amigos y los compañeros de ocio pueden ser los mismos. La literatura centrada en el apoyo social ha identificado (con los generadores de nombres utilizados) que los familiares en Estados Unidos y Canadá representan aproximadamente el 50% de la red personal. Sin embargo, como sabemos, esta literatura solamente estudia una pequeña submuestra de la red personal, por lo que el sesgo para que aparezcan solamente lazos fuertes es muy alto. En la misma línea, un reciente estudio realizado en Cataluña (Wellman *et. al.* 2002) arroja una proporción de familiares en la red menor del 50%, aunque éstos persisten más en la red que los amigos, más sensibles al traslado de la residencia.

La importancia de los familiares en las redes personales en diferentes países no supone que tengan un rol activo en el apoyo social cotidiano, en el

que otros tipos de relaciones pueden ser importantes (como vecinos y compañeros de trabajo).

Sin embargo, estudios orientados a la estimación de la redes personales globales ( McCarty *et. al.* 1997) sugieren que la proporción de familiares se sitúa, en promedio, en torno al 25%, la proporción de compañeros de trabajo alrededor 20% y la de vecinos en torno al 6%. En el caso de Alhóndiga los vecinos se sitúan por encima de este porcentaje.

Igualmente, estos estudios sitúan en más del 50% de las redes personales fuera de los lugares de residencia, lo que no coincide con los vecinos de Alhóndiga.

El apoyo cotidiano tiende a ser provisto por vecinos más que por familiares, si bien como sabemos al final de la vida, con el aumento de la dependencia, los roles de apoyo se fortalecen. No obstante, el contenido de la relación con los hijos/as adultos es claramente de soporte. Así, podemos afirmar lo siguiente: Los hijos/as adultos tienden a proveer de apoyo social a los padres; esta relación será de más apoyo cuanto más densidad de relaciones haya con otros miembros de la red.

El centro de la red es muy estable a lo largo del tiempo y alrededor de 1/3 de la periferia cambia con el tiempo. Relacionada con la anterior:

Los lazos fuertes (más intensidad, frecuencia y más antigüedad de la relación) son más estables que los débiles.

Los lazos familiares persisten más que el resto de lazos.

En este punto no podemos dejar de mencionar la interesante propuesta (Ferrand *et. al.* 1999) según la cual a lo largo de la vida se producen los siguientes cambios en los roles.

Los roles dominantes (amistad = confianza; familia=apoyo social) son sustituidos durante la madurez en parte (compañeros de trabajo =confianza; vecinos=apoyo social) pero vuelven a recobrar fuerza a partir de los 60 años.

En general los vecinos de Alhóndiga se sienten comprendidas y acompañadas por las personas más importantes de sus vidas y esto les satisface,

destacando el gran afecto con el que hablan de su participación en el centro cívico y su relación con los diferentes profesionales. En muchos casos, hablaban de un hijo o hija como mayor fuente de apoyo.

Encontramos que los elementos *más presentes y estables* de los distintos tipos de apoyo en las redes de los vecinos de Alhóndiga que acuden al centro cívico *los hijos e hijas, los profesionales del centro cívico, los amigos del Centro Cívico y los vecinos*. Los profesionales del Centro Cívico aumentan su apoyo en el informativo (consejo y refuerzo positivo).

Las puntuaciones globales de *satisfacción* con la disponibilidad de apoyos oscilan de 1 a 7 (de menos a más) con una media de 6,1 en el apoyo emocional, 4,8 en el apoyo material y 4,7 en el apoyo informativo que nos hace pensar que existe una satisfacción media-alta de los vecinos de Alhóndiga con respecto a sus redes de apoyo. Tomando como referencia los tres tipos de apoyo los sujetos expresaron *más satisfacción* con el apoyo emocional por encima del informativo y el apoyo material.

*Los profesionales* aparecen ofreciendo a los vecinos *consejo, ayuda material y refuerzo positivo* destacando una buena relación con ellos, dejando claro lo importantes que son como parte de su red de apoyo social, lo que confirma la frecuencia de contactos que mantienen.

*Los amigos del centro cívico y los vecinos* suponen también una realidad muy importante en la vida de los encuestados. El apoyo cotidiano tiende a ser provisto por vecinos más que por familiares, según nos decían los vecinos al hacerles la encuesta pero como sabemos al final de la vida, con el aumento de la dependencia, los roles de apoyo se fortalecen.

Hemos evidenciado la existencia de una *multiplicidad de apoyos* amplia y variada en las redes de apoyo de los sujetos de la muestra que ofrecen ayuda material, consejo, refuerzo, acompañamiento, ayuda con tareas y el apoyo emocional. Se reflejan en ellas todos los tipos de vínculos importantes para las mismas pertenecientes a los sistemas de ayuda formal e informal.

## 6.2. DATOS CUALITATIVOS

Los centros cívicos son, según los informantes clave y los participantes en el grupo de discusión, *centros de servicios, servicios, son también un centro de mayores, centros de ocio activo a distintos niveles, centros de participación vecinal, un referente para los ciudadanos, un lugar donde establecer relaciones, donde encontrar apoyo frente a las dificultades personales, ya sean individuales o familiares, un lugar de recreo alternativo, un apoyo para resolver carencias y necesidades de una población desde lo socio-cultural.*

Con respecto a la pregunta de que tienen que ver los centros cívicos con las redes sociales y el apoyo social todos coinciden que tienen mucho que ver. El centro *fomenta la vida social del barrio. Aquí reciben información, apoyo anímico, hacen amigos. Muchas personas la única red que tienen hoy es el grupo de amigos del centro cívico.. Los vecinos aprovechan la actividad para hacer amigos. Es una herramienta imprescindible que sirve también como un "hogar", que posibilita el crecimiento, el conocimiento, el mantenimiento de redes, crea vínculos y apoyos y sirve para "construir carreteras, " para trabajar con las familias desde un contexto de ayuda.*

Para los informantes clave y los participantes en el grupo de discusión se dan los 3 tipos de apoyo en la realidad del Centro Cívico.

Los vecinos nos dicen que el apoyo emocional que reciben les merecen una valoración del 6,1 y los profesionales le dan un 4,9.

Los vecinos dan un 4,8 al apoyo material y el grupo de profesionales un 4,1.

Los vecinos dan un 5,1 al apoyo informativo y los profesionales dan 5,5.



## CONCLUSIONES FINALES

Las redes sociales son parte de la estructura de los centros cívicos hoy y, en concreto, del centro cívico de Alhóndiga después de 25 años de existencia.

*Quien establece vínculos en los centros cívicos encuentra una alternativa socializadora que no tenía.* Compartimos totalmente esta frase de un informante clave, ya que refleja con claridad el objetivo de este trabajo.

*El centro fomenta la vida social del barrio,* se dijo en el grupo de discusión. Resulta imposible imaginar la vida del barrio sin el centro cívico.

Me ha sorprendido después de 10 años trabajando en el Centro Cívico, el afecto con el que los profesionales y los vecinos hablan de la vida del centro y de lo importante que son las relaciones sociales que gracias a la existencia de este espacio municipal están enormemente vivas.

Los profesionales forman parte de la red de apoyo de los vecinos, especialmente reciben de estos apoyo emocional, aunque también es muy importante el apoyo material y el informativo.

Los trabajadores del centro participantes en el grupo de discusión tienen una visión de la realidad del centro enormemente positiva y vital.

Los hijos e hijas de los vecinos de Alhóndiga viven en Getafe en un 45% , siendo este un porcentaje muy alto, lo que contribuye a que sus redes familiares sean más estables que quienes están alejados de sus familiares más cercanos.

Los vecinos donde viven también son parte importante de su red social.

Muchas personas la única red que tienen hoy es el grupo del centro, se dijo en el grupo de discusión, no sabemos el número pero si sabemos que esta información es exacta.

Tanto la parroquia con el centro cívico han contribuido muchísimo a la creación de redes entre los vecinos.

Es muy importante el equipo de profesionales y la figura del director como gestor, el equipo de profesionales es un eje central, imprescindible para el funcionamiento del centro.

*Los profesionales para los vecinos, tienen nombre y los vecinos vienen preguntando por la persona, buscan a la persona.* Esto explica en parte, el lugar donde los vecinos colocan a los profesionales como proveedores de apoyo emocional.

Los vecinos se integran en la vida del centro y en el grupo y crean vínculos entre ellos. Como no todos lo hacen, algunos objetivos tienen que ver con facilitarles el proceso.

## PROYECTO DE INTERVENCION

### 1.- INTRODUCCION

Los objetivos de construcción de redes sociales se basan en los estudios que muestran cómo las redes amplias, diversas, recíprocas, con una densidad media, estables y con intensos vínculos entre los miembros son las que ofrecen mayores sistemas de apoyo social y posibilidades para el desarrollo social de las personas.

Son las redes sociales que reflejan la pertenencia a un sistema de relaciones saludables y de intercambio mutuo. Las estrategias de redes han de estar encaminadas a desarrollar estos objetivos tanto a nivel personal familiar como comunitario.

Debemos orientarnos a aumentar, diversificar, flexibilizar y estabilizar los vínculos y colaboraciones positivas así como incorporar a todos los miembros relevantes en los distintos contextos relacionales de las personas, si hablamos de estrategias de redes personales, y de los distintos grupos, asociaciones etc. de la comunidad, si hablamos de redes comunitarias. En la tabla 1 se exponen algunas estrategias de redes personales que se basan, entre otros aspectos, en el uso de la comunidad como recurso. Las describimos a partir de los objetivos descritos en Villalba (1995) con la integración de las aportaciones de Bonet (2006) y de Arranz (2009) sobre la importancia de las estrategias con vínculos débiles.

El centro cívico de Alhóndiga es un espacio relacional, adecuado para la construcción de redes sociales y para la participación vecinal. *Quien establece vínculos en los centros cívicos encuentra una alternativa socializadora que no tenía.* Compartimos totalmente esta frase de un informante clave, ya que refleja con claridad el objetivo de este trabajo.

## 2.- JUSTIFICACION

¿Qué define a un centro cívico, decíamos al comienzo del proyecto y, en nuestro caso, centro cívico de Alhóndiga? Un lugar abierto a todos los vecinos, la causa común del barrio, un instrumento para descentralizar y acercar la acción municipal, la parte más humana del Ayuntamiento, un lugar para aprender y ejercer la solidaridad, un sitio donde van los vecinos a hacer cosas, un recurso para los grupos y asociaciones del barrio, un lugar donde van los mayores para estar un rato y donde los niños van a jugar... (Ayuntamiento de Getafe, 2004; 17).

La intervención comunitaria se llena de sentido si incorporamos la importancia que el apoyo social tiene en la salud y el bienestar, las transiciones vitales y las situaciones de crisis, y nos situamos desde el marco ecológico desarrollando trabajos de redes sociales tanto desde un punto de vista individual-familiar como desde un punto de vista comunitario (entramado de redes) en una determinada población. (Villalba, 1993).

Como muchas experiencias y numerosos investigadores han demostrado las intervenciones en redes con personas y familias en riesgo (el aislamiento y la falta de red social lo son) cumplen una función compensadora, preventiva e integradora y no sustituyen sino complementan intervenciones profesionales (Villalba, 1998).

1. Considerar la red social personal y el sistema de apoyo social personal y/o comunitario como objeto de evaluación junto con el resto de aspectos psicosociales de los usuarios o clientes, grupos etc.
2. Considerar la construcción prioritaria de redes en aquellas situaciones vinculadas a aislamiento y exclusión social ya estén referidas éstas a personas o familias.
3. Evaluar las redes y los sistemas de apoyo personal, familiar y comunitario teniendo en cuenta tanto las limitaciones y riesgos como las potencialidades de las mismas.
4. Poner una atención especial a las respuestas que dan las redes (personales y comunitarias) ante situaciones de cambios y crisis y ante acontecimientos vitales y sociales impactantes y adversos.

5. Atención especial a las figuras sobrecargadas que vayamos encontrando en los distintos sistemas: redes sociales personales, sistemas de apoyo, redes comunitarias, equipos profesionales etc.
6. Apoyar a los que cuidan y ayudan, aunque no se perciban sobrecargados, en los sistemas familiares y comunitarios.
8. Trabajar desde la colaboración y horizontalidad, incluyendo siempre en las estrategias de redes a todas las personas implicadas en las evaluaciones y acciones que estemos planificando y desarrollando.
9. Utilizar el feedback, el refuerzo positivo profesional, sobre los aspectos de aprendizajes, avances, crecimientos y cambios de los usuarios y grupos con los que trabajemos como estrategia de apoyo.
- 10.- Incorporar en la construcción de redes a los vínculos débiles de las personas y comunidades, a los puentes de acceso a la información y recursos, integrando los vínculos virtuales y el uso de nuevas tecnologías en las estrategias de redes y apoyo social.

Así como en las estrategias de redes personales necesitamos identificar e incluir (de forma manifiesta o simbólica) a todos los miembros de las redes, sobre las redes comunitarias el trabajo en red implica la inclusión organizada y horizontalizada de todos los grupos, asociaciones y programas que participen en el Centro Cívico de Alhóndiga y quieran desarrollar un plan de acción conjunto.

### **3.- OBJETIVOS**

- 3.1. Ayudar a los vecinos con más dificultades para que establezcan vínculos como alternativa socializadora.
- 3.2. Aumentar el apoyo social de los vecinos en lo relativo al apoyo emocional, apoyo material y apoyo informativo.
- 3.3. Facilitar espacios de relación entre los vecinos.

3.4. Facilitar la integración en actividades de aquellos con más dificultades.

3.5. Incorporar la figura del trabajador social al equipo de desarrollo comunitario del Centro Cívico y realizar un plan de actuación conjunto.

#### **4.- METODOLOGIA DE LA INTERVENCION**

Un previo que tenemos que señalar es que todos los proyectos señalados a continuación, van a ser consensuados con el equipo de desarrollo comunitario del Centro Cívico y enriquecidos también con los grupos de monitores del centro cívico.

El trabajo comunitario que se realiza en los centros cívicos se hace desde una metodología participativa implicando, no solo contando, las diferentes programaciones y proyectos de intervención que afectan a la comunidad y se considera importante que estos proyectos se trabajen con la comunidad, lo que nos dará una intervención más rica y real, pero también se pueden modificar algunas actividades o calendario, que hagan más real la intervención grupal y comunitaria. Los grupos comienzan su trabajo en el mes de octubre de 2009 y hasta que no se incorporen no se ha podido hacer este trabajo.

##### *1.- Proyecto de intervención con monitores de talleres y grupos.*

El voluntariado del centro que lleva talleres y grupos, mantienen espacios de trabajo, con el coordinador de actividades del centro cívico y el director. A lo largo del tiempo demandan apoyo en la intervención en sus talleres y grupos con personas con diferentes dificultades en lo relacional.

## ACTIVIDADES

Reuniones con los representantes de las comisiones de trabajo (talleres, grupos, comisión de bailes, mayores y junta del club) para plantearles el contenido del proyecto de intervención de este practicum.

Sesiones de sensibilización e intervención con personas con dificultades sociales (2 sesiones por grupo).

Trabajo en el aula del profesional para facilitar la integración social en los talleres y grupos que necesiten apoyo profesional, para apoyar la Integración de personas con mayor dificultad.

## CALENDARIO

Reuniones informativas desde octubre 09 hasta diciembre 09.

Sesiones formativa en enero y febrero de 2010.

Trabajo en el aula desde enero a mayo de 2010.

2. *Proyecto de detección de personas que carecen de apoyo social.*

## ACTIVIDADES

Recoger situaciones de personas con déficit de red de apoyo a través del servicio de Información, de las monitoras de talleres y grupos y de los usuarios.

## CALENDARIO

El proceso de captación se va a realizar desde octubre de 09 hasta abril de 2010.

3. *Proyecto de intervención dirigido a personas sin poco apoyo social (con carencia de redes personales de apoyo)*

#### ACTIVIDADES

Vincular a los usuarios con actividades comunitarias a través de una tercera persona que le acompañe o le refuerce

Vincular a voluntarios de la comunidad con los usuarios en el plan de apoyo que establezcamos con estos

#### CALENDARIO

Desde noviembre a mayo de 2010.

4. *Proyecto de conocimiento de recursos del barrio y del municipio que puedan facilitar la relación entre los vecinos.*

#### ACTIVIDADES

Conocer los recursos públicos y privados existentes en el barrio, talleres, grupos de inmigrantes, etc.

#### CALENDARIO

Octubre a mayo de 2010.



## **5.- TAREAS DE LOS PROFESIONALES**

El trabajador social asume la responsabilidad de la intervención en redes pero dentro del equipo de centro (formado por el director, coordinador de talleres de centro cívico, técnico de la delegación de juventud y trabajador social) se va a informar a los profesionales que lo forman de todas las actuaciones previstas.

## **6.- RECURSOS**

Se cuenta con la realidad de un centro cívico en el que se hace trabajo comunitario hace 25 años, los usuarios conocen la figura del trabajador social y la ven con afecto positivo y los profesionales han ofrecido su colaboración a este profesional para la realización de este proyecto.

Se cuenta también con los materiales necesarios, ofrecidos por el Ayuntamiento de Getafe.

## **7.- PRESUPUESTO TOTAL DE LAS ACTIVIDADES**

No es necesario presupuestarlo porque no requiere una dotación presupuestaria específica sino que el coste del material que se necesite se va a obtener de la partida presupuestaria de gastos del centro.

## 8.- EVALUACION

### OBJETIVOS DE LA EVALUACION POR PROYECTO

Asegurar el cumplimiento de los objetivos previstos.

- 8.1. Evaluación de intervención con monitores de talleres y grupos.  
Indicadores e instrumentos

Con los monitores de talleres y grupos se realizará una evaluación inicial donde se recojan sus demandas y necesidades para poder hacer en el mes de mayo una evaluación de los resultados obtenidos.

- 8.2. Evaluación de los proyectos de detección de personas que de apoyo social y proyecto de intervención dirigido a personas con poco apoyo social.

Un indicador va a ser el número de personas con las que se interviene. A todas ellas se les pasará el cuestionario de apoyo social al comienzo del proceso y en el mes de mayo de 2010 para medir el posible aumento de su red social y, por tanto, del apoyo social disponible.

- 8.3. Evaluación de los recursos sociales del barrio y municipio.  
Se realizará una ficha a cada recurso donde se recoja el tipo de actividad que realiza, población a la que se dirige, actividades que realiza, coste de la actividad y disponibilidad de inserción de vecinos del barrio.

## BIBLIOGRAFIA UTILIZADA

Arranz, S. (2009). Estrategias para la diversificación de la red social de personas drogodependientes en proceso de reinserción. *Redes. Revista Hispana para el Análisis de Redes* (en proceso de publicación). [www.redessociales.net](http://www.redessociales.net).

Ayuntamiento de Getafe (2009). Estudio sociodemográfico de la población por secciones censales y barrios. Observatorio permanente global transversal.

Ayuntamiento de Getafe, (2004). *XX años haciendo barrio (19983-2003)*. Centro Cívico Alhóndiga. Madrid.

Ayuntamiento de Getafe, (2001). *Getafe en sus barrios. Una aproximación a 9 + 1 realidades de Getafe*.

Bonet, Jordi (2006). La vulnerabilidad relacional. Análisis del fenómeno y pautas de intervención. *Redes. Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales* V. 11 N.4 [www.redes-sociales.net](http://www.redes-sociales.net).

Dabas, EN. (1998). *Redes sociales, familias y escuela*. Buenos Aires. Paidós.

Elkaim, M. (1989). *Las prácticas de la terapia de red*. Barcelona. Gedisa.

Federico de la Rúa (de), A. (2008). *Análisis de redes social y trabajo social*. Portularia. Revista de trabajo social, Vol. VIII, nº 1. Universidad de Huelva, 9-21.

Ferrand, Alexis; Lise Mounier y Alain Degenne (1999). "The Diversity of Personal Networks in France: Social Stratification and Relational Structures" en Wellman, Barry, *Networks in the Global Village. Life in Contemporary Communities*. Oxford: Westview Press.

Gómez, F. (director) (2007). *Intervención social con familias*. Madrid. McGraw Hill.

Gottlieb, B. H. (comp.), (1981). *Social networks and social support*. Beverly Hills: Sage.

Hernández, S.; Pozo, C.; Alonso, E. y Martos, MJ. (2005). *Estructura y funciones del apoyo social en un colectivo de inmigrantes magrebíes*. *Anales de Psicología*, 21(2), 304-315.

Macrty, C., H. R., Bernard, P.D. Killworth, G.A. Shelley y E. C. Johnsen (1997). "Eliciting representative samples of personal networks", *Social Networks* 19 (303-323).

Martínez, M. F.; García, M. y Mendoza, I. (1995). Estructura y características de los recursos naturales de apoyo social en los ancianos andaluces. *Intervención Psicosocial*, IV (II), 47-63.

Martínez, M. F.; García, M.; Maya, I.; Rodríguez, S. y Checa, F. (1996). *La integración social de los inmigrantes africanos en Andalucía. Necesidades y Recursos*. Sevilla: Consejería de Asuntos Sociales de la Junta de Andalucía.

Ministerio de Cultura (1989). *Centros Cívicos, presente y futuro*. Editorial popular.

Molina, J.L. (2005). El estudio de las redes personales: contribuciones, métodos y perspectivas. *Empiría*, julio-diciembre 10, 71-106.

Morgan, D.L., M. B. Neal and P. Carder: "The stability of core and peripheral networks over time", *Social Networks* 19 (9-25).

Moxley, D.P. *The practice of case management*. London: Sage.

Navarro, S. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria*. Madrid. Editorial CCS.

Sluzki, C. (1996): *Red social, frontera de la práctica sistémica*. Barcelona. Gedisa.

Suitor, J. Jill, Barry Wellman and David L. Morgan (1997). "It's about time: how, why, and when networks change", *Social Networks* 19 (1-7).

Villalba, C. (1993). Redes sociales: un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria. *Intervención psicosocial*, Vol. II, nº 4; 69-85.

----- (1995). *Intervención en redes*. Documentación social, 98; 105-119. Cáritas. Madrid.

----- (2002). Abuelas cuidadoras: una aportación para el trabajo social. Valencia, Tirant Lo Blanch.

----- (2009). Del contacto en el escenario social a la construcción de redes sociales y fuentes de apoyo social. XI Congreso Estatal de Trabajo social. Zaragoza.

Walter, K. (1977). *Social Support. Newtworks and the crisis of bereavement*. *Social Science and Medicine*, 2-35-41.

Wellman, Barry, Quan-Haase, Anabel, Boase, Jeffrey & Chen, Wenhong (2002). "Examining the Internet in Everyday Life", Keynote address to the Euricom Conference on e-Democracy, Nijmegen, Netherlands, October