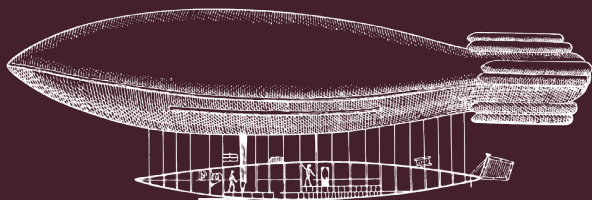


Volando con el SDU



**Una metodología de
intervención comunitaria**

Manual de uso





Una Metodología de Intervención Comunitaria

El proyecto de Dinamización Vecinal tiene como finalidad el desarrollo integral del vecindario de diferentes barrios de Madrid con necesidades especiales, la mejora de la calidad de vida colectiva, basada en la participación de los ciudadanos y ciudadanas, en el fomento de la convivencia, en la movilización y el aprovechamiento de los recursos propios de cada territorio. Se centra en dar protagonismo a la vecindad colocándole en el centro de las actuaciones, ya sean acciones destinadas a paliar necesidades, a favorecer la resolución colectiva de los problemas o a promover el desarrollo de iniciativas ciudadanas.

Todas las acciones buscan la creación de una comunidad más fuerte, en lo que a relaciones sociales se refiere, con mayor conexión entre los agentes sociales, técnicos, económicos y la vecindad, utilizando como apoyo a la asociación vecinal, que ejerce de elemento vertebrador y potenciador, abriéndose, incorporando y acompañando en las nuevas realidades de los barrios.

Es importante enfatizar que en el proyecto se trabajan también, de manera transversal, elementos imprescindibles como la interculturalidad, el trabajo en materia de género, la participación ciudadana, el desarrollo juvenil, el trabajo en valores y derechos humanos y la gestión y mediación de conflictos vecinales, que adquieren una relevancia considerable.



DESCRIPCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL:

Desde julio de 2004 en el que el Servicio se instauró en 6 barrios, se han ido ampliando los barrios de actuación y modificándose según las necesidades de cada momento, llegando a ser 25 dinamizadores/as en 25 barrios.

El Servicio comenzó como Mediación Vecinal Intercultural (2004 a 2006), trabajando en la intervención sobre el conflicto y el acercamiento de las nuevas realidades multiculturales en los barrios, para posteriormente centrarse en la Dinamización vecinal:

- Dinamización de la participación social, priorizando la incorporación de los vecinos y vecinas a la vida activa del barrio, haciendo un especial refuerzo en la participación de personas migrantes, jóvenes y mujeres.
- Facilitación de los procesos en red, haciendo más cercanos los proyectos a las necesidades y problemáticas de la vecindad.
- Fomento de actividades sociales, culturales y deportivas que favorecieran la convivencia y el encuentro.
- Mediación comunitaria y gestión de conflictos.

El Servicio de Dinamización Vecinal ha trabajado en 2 tipos de barrios con necesidades especiales:

Barrios de nueva construcción o que vienen de una remodelación, incorporando a un gran porcentaje de población nueva, donde la labor principal ha sido tejer la comunidad y velar por las buenas relaciones, sobre todo en aquellos espacios de vivienda social.

Barrios históricos que sufrieron la desindustrialización, el fenómeno de la drogadicción, remodelación de viviendas, falta de recursos sociales, desprestigio de la imagen a través de los medios de comunicación y actualmente un



En todos los barrios han aumentado los desahucios, impagos y dificultades en la propia sostenibilidad de los bloques de viviendas, junto a ocupaciones de tipo mafioso en algunos de ellos.

Este material que sigue es un acercamiento a estos procesos y el trabajo cotidiano del dinamizador/a vecinal. Con su publicación pretendemos dar a conocer la labor del SDV y acercar nuestra metodología a toda persona interesada en desarrollarla.





Nuestra hoja de ruta

EL EMBARQUE

EL DESPEGUE

TRIPULACIÓN Y PASAJEROS

EN VUELO

- Convivencia y fomento de la participación.
- Mediación y gestión del conflicto.
- Información, orientación y fomento del asociacionismo.

TURBULENCIAS

ATERRIZAJE

BRÚJULA



Introducción

Bienvenidos/as a este viaje por Madrid con el Servicio de Dinamización Vecinal, sobrevolamos los barrios de la ciudad desde el año 2004. Villaverde, Usera, Tetuan, Carabanchel, Fuencarral, Centro, Ciudad Lineal, Latina, Villa de Vallecas, Puente de Vallecas y Vicálvaro son nuestros destinos preferentes. Nos ubicamos en las asociaciones vecinales situadas en cada uno de los barrios de acción. La asociación es nuestro lugar de trabajo, donde predomina una tarea de planificación, programación y diseño. El barrio es donde se pone en marcha aquello que se ha planificado en conjunto con la asociación, entidades y agentes clave. La asociación y el barrio, tienen en común que son espacios dinámicos donde hay gente con la que nos relacionamos y generamos vínculos. Lo que a continuación vamos a desarrollar es nuestra hoja de ruta para iniciar el trabajo en el barrio. Gracias por su lectura y feliz vuelo.

Glosario

Embarque: Llegada a la asociación y al barrio.

Despegue: incorporación a la vida del barrio y a la asociación.

Tripulación y pasajero@s: miembros de la asociación, vecin@s, entidades y colectivos con los que nos relacionamos.

En vuelo: desarrollo del trabajo.

Turbulencias: conflictos, dificultades y problemas.

Aterrizaje: consolidación de los procesos.

Brújula: pequeños trucos para el día a día.



El embarque

Nada más llegar tanto al barrio como a la asociación los siguientes pasos nos ayudarán a establecer una primera toma de contacto. Es imprescindible crear vínculos con los/las vecinos/as del barrio si nuestro objetivo es desarrollar un servicio cercano y fomentar la participación de las personas. Una vez que nos ganamos la confianza de las personas y, de alguna manera, nos legitiman como figura de apoyo, será posible lograr una mayor colaboración en el barrio. Cualquier proceso comunitario empieza con un análisis de la realidad, y la apertura al dialogo y a la comunicación. A continuación planteamos algunas ideas a tener en cuenta:

En la asociación:

- Presentación de nuestra figura por parte de la Fravm a la asociación.
- Establecer un primer contacto y conocer sus dinámicas, intereses, horarios, funcionamiento interno, actividades que se realizan, etc.

En el barrio:

- Ubicarlo dentro del distrito, zonas de interés, equipamientos, etc.
- Presentación a los recursos y espacios comunitarios y de participación.





Brújula:

- Usa el transporte público para obtener una panorámica del barrio y de los lugares más frecuentados.
- Camina por las calles del barrio, si puede ser en compañía de alguien de la asociación.
- Utiliza tus contactos previos que tengas en la zona con referentes técnicos o vecinales.
- Ten una actitud de escucha atenta y activa.



El despegue

Tras la toma de contacto, comienza la etapa de sistematización y análisis de la información. Los siguientes datos son cruciales antes de iniciar nuestra intervención en el barrio. El análisis de la realidad es una labor continua que debemos realizar con el fin de tener toda la información a nuestro alcance. Saber que ha funcionado antes y que no, nos permite co-diseñar procesos que realmente cumplen con las necesidades del vecindario.

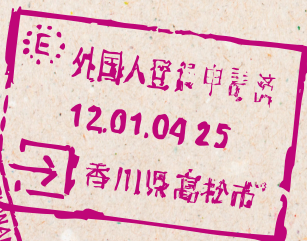
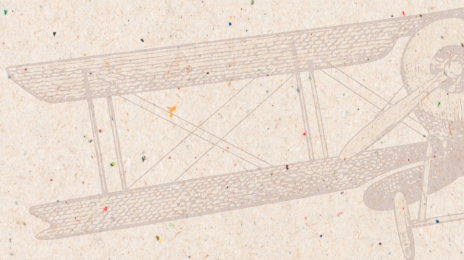
¿Qué necesitas saber?:

- Datos cuantitativos: económicos y sociodemográficos, que podremos obtenerlos a través del padrón municipal de habitantes, el INE y CIS, mapas distritales, etc.
- Documentación de la asociación vecinal: actas, carteles, proyectos anteriores, boletines informativos, etc. con el objetivo de conocer cómo se ha intervenido en el pasado y los logros de éstas intervenciones.
- Presencia en los medios de comunicación (gacetas distritales, prensa local, etc.) e Internet.
- Guías de recursos existentes.
- Mapeo de entidades.
- Trayectoria del distrito, del barrio y de la asociación.
- Quejas o reclamaciones que se han hecho a la asociación y a la Junta Municipal.
- Necesidades y conflictos, poniendo atención a las di-



námicas grupales.

- Conquistas vecinales o hitos positivos del barrio.
- Relaciones grupales y clima de convivencia del barrio (bloques de viviendas, plazas, parques o espacios interbloques, etc.).
- Si la gente hace vida dentro o fuera del barrio (función de barrio dormitorio o en el que se interactúa).
- Relación que establece la asociación con las redes de trabajo, los recursos y el vecindario.



CAM RANH
VIETNAM - IMMIGRATION

Tripulación y pasajeros

La base de nuestro trabajo es la interacción con la vecindad, para facilitarla tendremos que centrarnos en crear un buen vínculo con sus habitantes. Partimos de una concepción de la comunicación como un sistema abierto en el que se intercambian mensajes mediante la interacción y el contacto. No se puede no comunicar, y hemos de estar atentas a todos los niveles de comunicación. Aproximarse al barrio, a sus habitantes, a su historia y a su forma de vivir, es un proceso de empatía que permite al dinamizador/a ponerse en la piel del vecindario y comprender, tanto sus logros, como los retos de la convivencia. Sólo desde una posición de diálogo y comprensión mutua podemos iniciar el camino hacia la transformación de la sociedad y una convivencia más armónica.

¿Con quién tienes que contactar?

- Agentes clave tanto del barrio como de la asociación vecinal, que nos puedan aportar información relevante.
- Profesionales de servicios sociales: trabajadores/as sociales, educadores/as, etc.
- Coordinación del distrito de la Junta Municipal.
- Plataformas y mesas de coordinación de entidades y profesionales o vecinas/os.
- Espacios religiosos, culturales y deportivos.
- Colectivos y asociaciones.
- Presidentes/as de comunidades.
- Comerciantes: bares, locutorios, tiendas de alimentación especializada en productos extranjeros, peluquerías, etc.
- Carteros/as.



La asociación vecinal:

Son un eje importantísimo en nuestra labor y hemos de conocer su trayectoria e hitos, además de establecer un dialogo con sus miembros. Deberíamos dedicar tiempo a conversar, a conocer las motivaciones que tienen para estar en la asociación, conocer su estilo de comunicación, dar paseos por el barrio y conocer su punto de vista respecto a las situaciones que se dan en su territorio, etc. Esto permite enriquecer el trabajo y a la vez mostrar que remamos en la misma dirección.

¿Qué tienes que hacer?

- Conocer la junta directiva y a las personas que la forman, las relaciones que tienen entre sí y cómo se distribuyen las tareas.
 - Entrevistar en profundidad a las personas que componen la asociación.
 - Realizar sociogramas con el fin de analizar las dinámicas de relación entre las entidades, y entre los grupos.
- Entender los vínculos relacionales con entidades, colectivos y administración: filias y fobias.
- Acercarnos a los sitios que las personas de la asociación perciben como conflictivos, lugares relevantes del barrio y personas carismáticas.
 - Investigar las motivaciones de lucha y reivindicación (pasadas y actuales).
 - ¿Cómo se visibiliza la asociación en el barrio y con sus vecin@s?
 - Aprovechar los recursos de comunicación que usan en la asociación: web, radio comunitaria, etc.
 - Integrarse plenamente en la vida de la asociación: participación en las juntas directivas u otras comisiones de trabajo, actividades importantes, etc.
 - Conocer la asociación a través de lo que se ha publi-



cado en la prensa nos puede ofrecer diferentes perspectivas.

- Establecer espacios de coordinación periódica.
- Participar en eventos oficiales e informales de la asociación.
- Devolver las primeras impresiones obtenidas a través de nuestra observación y que sean validadas por parte de la asociación vecinal.
- Observar cómo se realiza la acogida a nuevas personas que quieran participar en la asociación.
- Establecer vínculos de confianza con las personas responsables de los talleres y actividades que se realizan en la asociación y sus participantes.
- Poner en valor el trabajo realizado por la asociación desde sus inicios.
- Respetar los ritmos de la asociación vecinal.

Con el barrio:

¿Qué tienes que hacer?

- Establecer contactos con la gente del barrio.
- Utilizar el archivo fotográfico para conocer el pasado del mismo.
- Contactar con profesionales que estén interviniendo en el barrio y que nos puedan contar su forma de trabajar en él.
- No poner un tiempo límite a nuestras interacciones con la gente, ya que esto nos ayudará a generar confianza. Más adelante tendremos tiempo para ir modulándolas.
- Acompañamiento por parte de otros agentes sociales o personas referentes para conocer el barrio con otras miradas.
- Visitar los locales de otras entidades sociales y dar a conocer el servicio en ellos.



¿Qué actitud necesitarás?

Tener una mente abierta y empática son algunas de las actitudes imprescindibles del dinamizador/a vecinal para llevar a cabo un trabajo comunitario eficaz sin prejuicios y sin estereotipos.

- Vinculación personal desde la cercanía.
- Establecer límites saludables.
- Lenguaje adaptado al interlocutor/a.
- Mantenernos una actitud cercana.
- Naturalidad, accesibilidad, flexibilidad e implicación.
- No forzar la implantación de nuevos procesos.
- Relación directa y permanente con el tejido social.
- Funcionamiento en red con los recursos y colectivos formales e informales.
- Evitar la confrontación directa cuando se expresen opiniones discriminatorias y manejarlas interviniendo de manera paulatina.



16

Brújula:

- Conoce los nombres informales que se dan a calles o zonas emblemáticas del barrio. El manejo de un lenguaje adaptado a la situación y a las personas permitirá lograr mayor confianza.
- Acepta las invitaciones informales de la gente de la asociación y de otros/as vecinas/os del barrio. Los espacios informales permiten conocer mejor a las personas y los temas importantes para ellos/as.
- Organiza actividades de visibilización del servicio en el barrio.
- Presta atención a las actividades que se organizan en el barrio y establecer relaciones con las personas que las llevan a cabo.
- Registra la información que te van facilitando los vecinos y vecinas.

En vuelo

Itinerario: Base de la que partimos para establecer los objetivos de nuestro trabajo.

Nuestro viaje tendrá tres destinos

Convivencia y Participación
Mediación y Gestión de Conflictos
Información y Orientación

Los desarrollamos en

1. En el barrio:

- Desarrollo de procesos para/con la vecindad.
- Canalización de información entre las plataformas y la asociación.
- Apoyo a los distintos colectivos para impulsar procesos de participación que potencien el encuentro vecinal desde perspectivas intercultural, de género e intergeneracional.
- Trabajo en la autoimagen e identidad de barrio: proactiva, inclusiva, diversa y positiva
- Transversalizar las acciones con perspectiva de género e interculturalidad.

2. En la asociación:

- Fomento de la participación de los vecinos/as en la proposición, planificación y desarrollo de los procesos del barrio.



Escala 1

EN VUELO Convivencia y participación

Trabajamos con una ciudadanía activa y responsable, impulsando espacios populares de encuentro vecinal, la formación y el trabajo en valores así como desde el empleo de la cultura como elemento clave para la promoción de la diversidad.

¿Quiénes son los pasajero@s de este destino?:

Recursos/entidades o agentes clave con los que nos coordinamos para desarrollar nuestro trabajo.

- Recursos de educación: AMPA, CEIP, IES, UFIL y educación no formal.
- Redes informales, plataformas, movimientos ciudadanos y sociales, tejido asociativo, asociación vecinal, asociaciones de inmigrantes, etc.
- Recursos sociales: Servicios sociales, Centros Atención Infancia, Centros Atención Familias, Agentes de igualdad, Centros de Atención a Refugiados, Oficina de Información Juvenil, Centros Juveniles, Centros de Participación e Integración, otras entidades.
- Recursos institucionales: juntas municipales y técnicos/as, policía.

El trabajo con recursos y entidades o agentes clave resulta importante por que al trabajar en red se generan sinergias, es decir se integran elementos que dan como resultado algo mayor. Se aprovechan y maximizan las cualidades de cada uno de los elementos de la red, sus fortalezas se replican en los otros miembros para lograr un trabajo comunitario más eficaz.



¿Cuáles son los servicios de a bordo?

Actividades y proyectos que ejecutamos para cumplir los objetivos del proyecto, partiendo de un diagnóstico comunitario compartido y actualizado.

- Creación, apoyo y consolidación de espacios de participación vecinal.
- Trabajo en red y con grupos de la asociación vecinal.
- Recuperación de fiestas populares.
- Acciones informativas para dar a conocer proyectos y actividades.
- Uso de las redes sociales en el trabajo comunitario.
- Acciones de información en centros educativos.
- Trabajo de calle como herramienta de análisis continuo de la realidad.

Debemos promover el protagonismo de la ciudadanía, nuestro papel facilitar y empoderar a la vecindad. El protagonismo de la comunidad es uno de los grandes objetivos del trabajo comunitario.



19





Brújula:

- Usa las herramientas comunicativas de las que disponemos.
- Ten calma: los tiempos del barrio y de la asociación son distintos a los nuestros. La concepción del tiempo no solo se construye personalmente sino también depende de aprendizajes culturales y situacionales. Debemos estar abiertos a flexibilizar nuestras expectativas y consensuar el manejo del tiempo.
- Utiliza las redes sociales para dar difusión a las actividades. En algunos barrios es más importante pegar carteles o hacer llamadas, es decir, adaptar los recursos a la población con la que se trabaja.
- Utiliza las mesas comunitarias en las que se participa como un canal de difusión.
- Cuenta con los agentes clave para atraer a su público.

Escala 2

EN VUELO gestión y mediación en conflictos

Ofrecemos mediación vecinal y comunitaria a aquellas personas inmersas en un conflicto, para que encuentren un lugar cercano donde exponer sus puntos de vista, dialogar y participar activamente para llegar a los acuerdos que más les convengan. Además difundimos la mediación a través de acciones de sensibilización y formación.

Pasajer@s:

- Recursos de salud: Centros de atención primaria, Centro de Atención a Drogodependencias, Centros de Madrid Salud.
- Recursos de educación: AMPA, CEIP, IES , UFIL y educación no formal.
- Redes informales, plataformas, movimientos ciudadanos y sociales, tejido asociativo, asociación vecinal, asociaciones de inmigrantes, colectivos.
- Recursos sociales: Servicios sociales, Centros Atención Infancia, Centros Atención Familias, Agentes de igualdad, Centros de Atención a Refugiados, Oficina de Información Juvenil, Centros Juveniles, Centros de Participación e Integración, otras entidades.
- Recursos institucionales: juntas municipales y técnicos/as, policía.



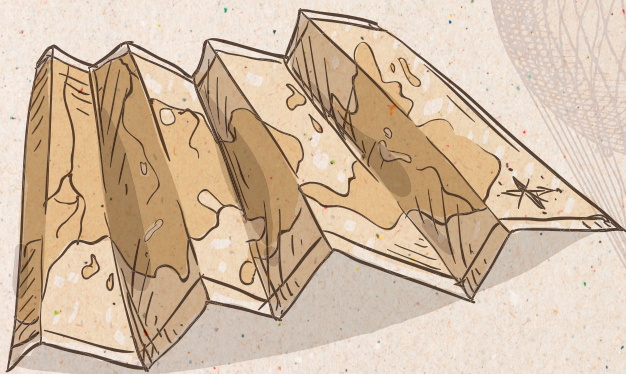
21

Servicios a bordo:

- Mapa del conflicto como herramienta profesional.
 - Gestión de conflictos a través de la mediación.
- Asesoramiento y Orientación en situaciones de conflictividad comunitaria.
- Acciones de prevención para facilitar el encuentro:

jornadas vecinales en bloques de viviendas, actividades en la calle para dar diferentes usos al espacio público, etc.

- Acciones que visibilicen el Servicio de Dinamización Vecinal y la asociación como recurso de gestión de conflictos.
- Talleres de mediación y resolución de conflictos en centros educativos.
- Campañas de sensibilización.
- Acompañamientos en comunidades y mancomunidades.
- Facilitación de la comunicación con instituciones, Junta Municipal, administración pública, centros educativos y de salud.
- Formación de agentes positivos en la gestión de conflictos.



Brújula:

- Realiza mediación con otros agentes mediadores.
- Respeta a los ritmos personales y grupales.
- Coordínate con gestores de administración de comunidades (derivación de casos de mediación, información sobre conflictividad).

Escala 3

EN VUELO Información, orientación y fomento del asociacionismo

Facilitamos el acceso a la red básica de servicios municipales, así como a otros recursos gratuitos del entorno. Asesoramos y orientamos a grupos en torno al fomento del asociacionismo y para la creación de redes.

Pasajer@s:

- Recursos de la zona
- Centros educativos
- Asociaciones
- Centros culturales
- Medios de comunicación del barrio
- Mesas de recursos sociales

Servicios a Bordo:

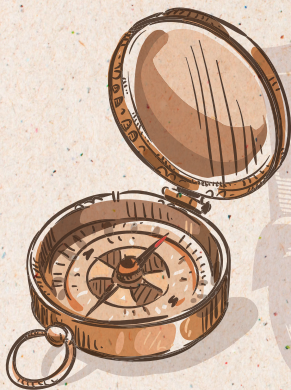
- Conocer la realidad del barrio y todos los recursos formales y no formales.
- Tener la información actualizada, ser primera ventanilla de atención.
- Ser canal de comunicación y catalizador de la información.
- Ser el lugar / persona referente hacia el barrio.
- Ser conectores de las demandas y las necesidades: ir más allá de la necesidad expresada.
- Coordinaciones y atenciones.
- Acompañamientos y seguimientos.
- Uso de redes sociales.
- Hoja con píldoras de información, boletines.
- El Servicio de Dinamización Vecinal como agente de difusión de informaciones, propia y de otros.
- Colaboración con medios de comunicación local.



- Puntos informativos en calle, en IES, actividades abiertas.
- Jornadas de asesoramiento a vecinos/as.
- Uso de radios comunitarias.
- Trabajo de calle para conocer recursos y tener y dar informaciones.
- Darnos a conocer como servicio de información y orientación.



24



Brújula:

- Propicia un ambiente de confianza.
- Conoce los protocolos de derivación y los recursos de las asociaciones.
- Detecta la demandas o necesidades expresadas y también las no expresadas.
- Recoge la información sobre la atención que se ofrece en los recursos: características, calidad de la atención.
- Ofrece una atención que se adapte a las características y necesidades de cada persona.
- No sustituyas a los servicio sociales u otros recursos.

Turbulencias

A lo largo de nuestro camino nos encontramos con algunos retos profesionales e inesperadas situaciones que pueden dificultar el trabajo en los barrios. Reconocerlas nos permite avanzar en estrategias para su superación.

Se plantean tres líneas desde las que se proyectan turbulencias en la metodología:



25

1. Institucional:

Dificultad de conciliar nuestros tiempos con los de la administración (carteles, permisos, etc) en contraposición con nuestras necesidades o/y oportunidades que surgen en el día a día del barrio. En algunas ocasiones las necesidades del barrio no encajan con los tiempos administrativos provocando cierta incompatibilidad. En ocasiones, el exceso de documentación y tramites ralentiza la realización de actividades en espacios públicos. Hemos de tomar estos tiempo en cuenta y buscar compatibilizarlos.

2. Comunitario:

Diferentes objetivos y metodología de las entidades que no favorece la complementariedad de las acciones. La existencia de múltiples espacios de participación (foros, mesas técnicas, etc) en algunas ocasiones duplican el trabajo para la consecución de objetivos similares. Debemos buscar maneras para optimizar la participación y colaboración entre todos y todas. El aterrizaje de proyectos de corta duración en los barrios retrasa los procesos de intervención, al igual que la falta de continuidad de los y las profesionales.

3. Asociación:

Dificultad, en ocasiones, para entender la función o rol de los/las dinamizadores/as en las asociaciones vecinales.

Existen distintos ritmos y diferentes formas de trabajo (improvisación frente a planificación), lo que se convierte en un reto a superar por parte del/la profesional.



Aterrizaje

Consolidación de procesos:

Es el momento en el que el proceso ha cogido forma y es aceptado por la comunidad, se empieza a sentir como propio y se comienza a trabajar la autonomía del mismo.



27

El objetivo de que los procesos sean autónomos está presente desde el comienzo de los mismos. Es necesario capacitar a las personas para asegurar la autonomía de los procesos e ir graduando el acompañamiento técnico, de más a menos.

Indicadores de la consolidación de los procesos:

- Que sea demandado por la gente.
- Que lo demande la administración.
- Que esté claro el objetivo del proceso.
- Que se identifique por su nombre.
- Que sea conocido en el barrio y no solo por las personas que lo impulsan.
- Que genere identidad de barrio.
- Que sea recordado.
- Que existe un grupo motor que asuma la responsabilidad del proceso.

Para medir el grado de madurez de los grupos hay que tener en cuenta:

- La realización de las tareas o compromisos adquiridos.
- La evaluación del grado de autonomía
- El cumplimiento del objetivo
- La valoración del grado de motivación



Brújula:

- No emprendas procesos que no sean sostenibles en el tiempo (por medios económicos, personales o de infraestructuras).
- Coloca la información del proceso siempre disponible y accesible a las personas que participan en él.
- Genera vínculos entre las personas que forman parte de proceso. Utilizando también espacios informales.
- Identifica y asigna roles que faciliten las tareas de los procesos (utilizando criterios de las propias capacidades de las personas, basándonos en la observación, la distancia, la asertividad, la empatía, la prudencia, etc.)
- Encamina el proceso hacia el trabajo en red y otros ya abiertos, evita incurrir en procesos similares ya abiertos.
- Pon en marcha procesos permeables y flexibles, evaluables, revisables, adaptables, encaminados a la apertura.
- Celebra todos los logros, los planificados y los no planificados.



Agradecimientos

A todas las asociaciones vecinales y a las personas que las forman por acompañarnos durante este tiempo en nuestro viaje.

A los y las dinamizadoras vecinales que en algún momento formaron parte de nuestra tripulación y a las que siguen formando parte de ella.

Equipo del Servicio de Dinamización Vecinal de la FRAVM.

Dinamización
Vecinal 
MADRID

Gestiona:

ASOCIACIONES VECINALES

A.A.V.V.

FEDERACIÓN REGIONAL MADRID





MADRID







www.aavvmadrid.org/proyectos/dinamizacion-vecinal/
dinamizacion.carina@aavvmadrid.org
dinamizacion.laura@aavvmadrid.org