



Proceso de reflexión comunitaria en torno al papel de la tecnología en las relaciones comunitarias.

Memoria de trabajo: Proceso, características y contenidos

Contenido

Introducción	4
1. Descripción del proceso AUZOTU	5
1.1. Contexto y antecedentes	5
1.2. Descripción del proceso	5
Fase 0: Trabajo de campo	6
Fase 1: Conocerse	7
Fase 2: Explorar	7
Fase 3: Idear	8
Fase 4: Prototipar	8
Fase 5: Compartir	9
Sistematización	10
Coordinación interna	11
2. Características y retos del Proceso AUZOTU para el trabajo comunitario	12
2.1. Características del proceso AUZOTU	12
Cocreación del proceso	12
Estructura institucional	12
Liderazgo público	13
Integrar diferentes roles y perfiles profesionales	14
Duración del proceso	15
Cadencia de las sesiones	16
Presencia y espacios físicos de referencia	16
Diseño de las sesiones	17
Gestión de las expectativas	18
Un trato personalizado	19
Un itinerario claro	19
Sistematizar	20
Comunicación-difusión audiovisual	20
2.2. Retos/Aspectos clave para el trabajo comunitario	21
Énfasis en el proceso, no el resultado	21
Reconocer lo existente	21
Sostenibilidad	22
¿Es posible construir comunidad?	23
La dimensión del objeto (la comunidad)	23

Los ritmos de la participación	24
Integrar a las personas más vulnerables	24
Venir/estar no es participar	25
El reto de lo intergeneracional	25
Evaluación del impacto	26
Reorientar los recursos disponibles	27
3. Análisis del contenido de las sesiones del proceso AUZOTU	27
3.1. Uso e importancia de la tecnología durante la pandemia	27
La cultura y su vínculo con lo tecnológico	29
3.2. Redes de apoyo y dinámicas comunitarias durante la pandemia	30
Situación emocional y salud mental	32
3.3. La tecnología y lo comunitario	33
3.4. Impacto del proceso en los participantes	34
3.5. Conclusiones	35
La importancia de la tecnología en el contexto actual	35
Brecha tecnológica	35
Las redes de apoyo comunitarias y las necesidades inmateriales	36
Los portales y los balcones	36
Espacios intergeneracionales	37
4. ANEXOS	38

Introducción

El siguiente documento, estructurado en tres grandes bloques, expone todo el trabajo realizado a lo largo del desarrollo del proyecto AUZOTU.

El primero de estos bloques, comienza exponiendo el contexto y los antecedentes al proyecto, para seguidamente describir el proceso de trabajo seguido, con las diferentes fases que lo han conformado. Con esta descripción se pretende facilitar que personas, grupos o instituciones interesadas en la materia puedan disponer de un marco, entre los muchos posibles, para desarrollar un proceso comunitario de estas características.

En el segundo bloque, se recogen de forma sintética diferentes ideas que consideramos características definitorias y relevantes del proceso AUZOTU para el trabajo comunitario. Este se divide en dos apartados: en primer lugar, se exponen las principales características del proceso AUZOTU; y, en segundo lugar, se presentan una serie de retos o aspectos que consideramos como clave para el trabajo comunitario, independientemente del tipo de proceso del que se trate.

Finalmente, el tercer bloque pone el foco en las cuestiones recogidas en las sesiones de trabajo de AUZOTU en relación a los dos temas principales trabajados a lo largo de las mismas. A saber, los usos y la importancia de la tecnología para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales; y las diferentes dinámicas y redes de apoyo comunitarias surgidas a lo largo del confinamiento y la pandemia.

1. Descripción del proceso AUZOTU

1.1. Contexto y antecedentes

La convocatoria Gipuzkoa Taldean “Proyectos de la Ciudadanía” de Etorkizuna Eraikiz en 2020 abre la puerta a experimentar iniciativas en las que Gipuzkoa construya bienestar, lo haga como responsabilidad colectiva y sea sostenido gracias al engranaje cotidiano de las relaciones de proximidad. Una convocatoria que además fijaba varios ámbitos de intervención estratégicos: nuevos modelos de gobernanza; el desarrollo territorial comunitario; la cooperación intergeneracional; la participación de la juventud; y la inclusión de las personas inmigradas.

AUZOTU es una iniciativa conectada directamente con proyectos apoyados en convocatorias pasadas de Etorkizuna Eraikiz: Herri txiki/Beso ugari (Mancomunidad Saiaz 2017-2018) y Lkaleak (Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián 2017-2018), englobados también en el proyecto Bizilagun Sareak (Universidad de Deusto 2017-2018). De hecho, AUZOTU es fruto de los activos intangibles de confianza generados durante los proyectos mencionados.

La convocatoria Etorkizuna Eraikiz 2021 ha facilitado a su vez la posibilidad de continuar trabajando para explorar las posibilidades de Comunidades de Aprendizaje Comunitario, en clave tecnológica, que aspira a contribuir a la acción comunitaria desarrollada en Saiaz Mankomunitatea y en Amara, también bajo la marca AUZOTU.

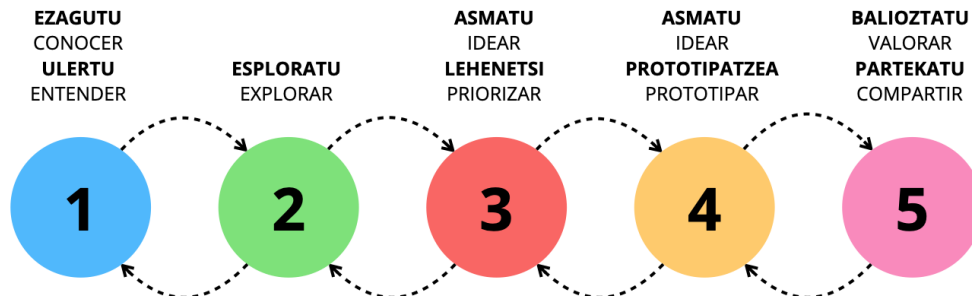
Por otra parte, AUZOTU ha contado con el apoyo de la convocatoria POCTEP-Interreg que, si bien fue solicitada con anterioridad a la publicación de la convocatoria de la Diputación Foral de Gipuzkoa, su resolución positiva llegó después que ésta.

La combinación de ambas financiaciones actúa como un elemento multiplicador ya que si bien el objetivo de desarrollar y testar el modelo de trabajo comunitario AUZOTU era el planteado a la convocatoria POCTEP-Interreg, en el caso de Etorkizuna Eraikiz el planteamiento tiene un mayor alcance ya que incorpora la mirada al contexto rural, y añade a la pregunta de ¿Cómo podemos fortalecer las relaciones y dinámicas de cuidado comunitarias?, la pregunta de ¿puede la tecnología contribuir en esta tarea?

1.2. Descripción del proceso

El proceso de AUZOTU se desarrolla y despliega en 5 fases, que pueden comprender un número variable de sesiones cada una de ellas. En la experimentación realizada en el período 2020-2021, se ha celebrado una sesión de trabajo por cada una de las fases.

AUZOTU



Un criterio para la calendarización de las mismas es programarlas de manera que se celebre una sesión al mes (más de dos sesiones mensuales debe ser excepcional) de manera que las personas participantes mantengan la conexión con la iniciativa y con el grupo de personas, pero sin que les resulte una dedicación excesiva.

Fase 0: Trabajo de campo

La primera fase de trabajo sobre el terreno, previa a iniciar las sesiones de trabajo y cocreación, es la dedicada a la búsqueda de adhesiones y participantes. Esta fase implica recorrer las calles, y establecer contactos con aquellas personas, agentes, grupos, entidades, etc. a las que se les quiere hacer llegar información acerca del proceso, e invitarlas a participar si procede. Podríamos incluso decir, que más que una fase concreta, es una tarea continua durante todo el proceso. El resultado de esta fase, además de los potenciales participantes, es un mapeo de todas las personas, agentes, etc. presentes en el entorno en el que se desarrolla el proceso. Este “mapa” sirve para conocer los recursos comunitarios existentes, conocer las inquietudes o realidades concretas de cada comunidad y por supuesto, como cartera de contactos.

La tipología de las personas participantes es ciertamente variable, y depende de los objetivos y necesidades de cada proceso comunitario, pero se ha de buscar siempre la diversidad de perfiles y como criterios transversales, el género, la intergeneracionalidad, el origen, para buscar o integrar las voces de las personas en situaciones de mayor vulnerabilidad. De entre las personas contactadas e interesadas, hay quienes no pueden o quieren tomar parte en las sesiones de trabajo presenciales. De ahí la importancia de pensar las formas alternativas para que su voz pueda ser tenida en cuenta. En el caso de AUZOTU, se ha procurado resolver esta situación proponiendo lo que se han denominado “misiones”: a través de Whatsapp se lanzan preguntas cuyas respuestas (en forma de audio, texto, foto o vídeo) sirven como inputs de la siguiente sesión presencial. También se ha buscado traer la voz de personas en situación de vulnerabilidad gracias a la colaboración de personas de sus círculos de confianza.

Durante este trabajo, es importante tomar conciencia de la sensibilidad de los datos de los contactos realizados ya que, al ser datos personales en un porcentaje significativo, es el equipo

promotor de la iniciativa quién debe organizar su recogida, uso, actualización, gestión, etc, de manera que se cumpla en todo momento la legislación vigente.

Fase 1: Conocerse

La primera fase se propone como una forma para conocer y conectar diferentes iniciativas de apoyo vecinal, y para dar el pistoletazo de salida al proyecto. El principal logro de esta sesión es la presentación oficial en el terreno del proyecto, y la formación de un grupo relativamente estable de participantes, o la invitación a tomar parte activa en el proceso.

En esta primera fase, además de **concernos y comenzar a generar confianza**, se trabajan las expectativas de las personas participantes en relación al proceso, se pregunta sobre posibles agentes y participantes que deberían ser incluidos en el proyecto.

En el caso de AUZOTU, el perfil de estos participantes ha sido muy diverso, y con una amplia mirada intergeneracional, consiguiendo agrupar desde personas de menos de 25 años, hasta mayores de 80.

Es importante que el equipo promotor cuente con que el grupo de personas que inicia esta andadura no es uno cerrado y que hay que diseñar las sesiones y la comunicación de manera que en todo momento pueda haber personas que se incorporen, o que otras se ausenten durante algunas sesiones. Pensar en participaciones sostenidas en el tiempo, de todas las personas, en idéntica intensidad, no es realista.



Fase 2: Explorar

En la segunda fase, el objetivo principal es analizar conjuntamente el tema o problemática principal sobre la que se centra el proyecto. Se trata de profundizar desde el diálogo y el propio conocimiento que las personas participantes tienen. De esta segunda fase se puede destacar como principal hito **la obtención de una valiosa información cualitativa** que sirve tanto para enriquecer el proyecto y sus participantes, como las dinámicas ya existentes en el entorno. En el caso de AUZOTU, esta información estuvo relacionada con la realidad de los cuidados y las relaciones comunitarias, así como del rol de las tecnologías en estos ámbitos, especialmente durante la pandemia.



Fase 3: Idear

La tercera fase entra en un plano más creativo, y se orienta a pensar o idear posibles soluciones, alternativas, etc. que den respuesta a los retos y temas sobre los que se ha profundizado en la fase anterior. En esta fase, incorporar el juego, las artes, y en definitiva cualquier elemento que favorezca la creatividad resulta muy pertinente. En el caso de AUZOTU y de esta fase se obtienen una serie de **ideas o propuestas que integran las relaciones comunitarias y la tecnología**, y se seleccionan algunas de ellas para ser desarrolladas en la próxima sesión.



Fase 4: Prototipar

La cuarta fase, tiene la vocación de prototipar posibles dinámicas o iniciativas para ser desarrolladas en el barrio, e incluso desarrollar alguna o parte de ellas. En el caso de AUZOTU, se realiza **la formulación y profundización en dinámicas comunitarias concretas** que contribuyan a fortalecer las relaciones vecinales e integren en alguna medida el elemento tecnológico.



Fase 5: Compartir

En la quinta fase, se propone compartir el trabajo realizado entre las personas participantes, y hacia otra serie de agentes. Además, esta es también una fase de cierre y celebración. Por lo tanto, además de comunicar y compartir el proceso con personas y agentes que pueden ser externas al mismo, en esta última fase es esencial realizar algún acto de celebración que sirva para reconocer el trabajo realizado, generar un espacio y un momento para compartir y hacer el cierre del proceso o proponer su continuación.

En el caso de AUZOTU, se presentan las diferentes propuestas al resto de participantes, y se realizan aportes en relación a su viabilidad, aspectos de mejora, replicabilidad, etc. En concreto, se presentaron y valoraron seis proyectos, de los cuales la mayoría se veían viables, aunque con evidentes aspectos mejorables por el escaso tiempo con el que fueron elaboradas.



Además, esta última sesión se utilizó para hacer el cierre y la valoración del conjunto del proceso.



Sistematización

Sistematizar el proceso es un elemento clave desde la perspectiva del modelo AUZOTU. Las estrategias y técnicas que se utilizan para la recogida de información pueden ser muchas y muy variadas, y responden al objetivo al que se orienta el proceso. Es decir, entendemos que, de una forma u otra, debemos documentar el proceso, pero el tipo de información que recogemos dependerá de para qué la necesitemos. Si el objetivo es diseminar y compartir el proyecto, lo más efectivo puede ser documentar el proceso en vídeo, si tratamos de hacer un aporte académico, deberemos recoger de alguna manera información cuantitativa o cualitativa, utilizando técnicas de investigación.

En lo referente a la sistematización del proceso AUZOTU, se han llevado a cabo diferentes estrategias y se ha recogido información de diferentes características. En primer lugar, tal y como hemos introducido, a lo largo de la fase de trabajo de campo, previa a la realización de las sesiones, todos los contactos fueron registrados, y se obtuvieron algunas evidencias visuales (fotos) de diferentes personas contactadas, a modo de memoria.

Respecto a la fase de desarrollo de las sesiones, además de fotos y videos que recogen algunos testimonios de personas o profesionales participantes y funcionan a modo de resumen de lo trabajado, en cada una de ellas se elaboraron y recogieron diferentes materiales o productos. Así, en la primera de las sesiones, estas fueron post-it con ideas y conceptos en torno a las preguntas propuestas mientras que, en el caso de la cuarta sesión, se trata de las diferentes propuestas de acción comunitaria elaboradas por las personas participantes.

2. Características y retos del Proceso AUZOTU para el trabajo comunitario

2.1. Características del proceso AUZOTU

Cocreación del proceso

El paradigma de la cocreación es quizás el principio más fundamental del proceso AUZOTU ya que es la base teórica y práctica de la que parte. Por cocreación nos referimos a la implicación voluntaria de la ciudadanía y los agentes comunitarios en el diseño, gestión, implementación o evaluación de una determinada investigación, servicio, política, etc. Es por tanto un mecanismo de participación directa que permite a las entidades promotoras contar con el apoyo, conocimiento o experiencia de personas, grupos, asociaciones u otras instituciones.

Son procesos en los que las personas participantes adquieren un rol central, y comparten responsabilidades con los y las profesionales que inician o mantienen dichos procesos. Tal y como hemos introducido, en estos casos, se ha planteado que el liderazgo sea siempre horizontal y lo más compartido posible. Si bien el iniciador pueda ser la administración, la construcción del proyecto, así como su desarrollo y los resultados que se persigan, deberán ser elaborados desde el *coliderazgo*. Ciertamente, este tipo de procesos, de carácter abierto, pueden resultar más complejos e intrincados que otras formas de proceder más tradicionales (y menos democráticas) que los y las investigadoras, las administraciones públicas o los y las profesionales del ámbito social hemos acostumbrado a realizar. No obstante, como venimos argumentando, las formas normativizadas, jerárquicas, burocratizadas, etc. de investigar, hacer política o trabajo comunitario, tienen un alcance y un impacto social muy limitado.

Esto implica acercarse a la complejidad, y aceptar que las personas expertas y/o profesionales que diseñan o facilitan el proceso no son los actores principales de la obra, sino que comparten protagonismo. Y tampoco podrán, por sí solos, dirigir el proceso y decidir su final, ya que este será el resultado de la interacción de todos los actores participantes. No debemos perder de vista estos principios ya que, de lo contrario, existe el claro riesgo de caer en la trampa del tokenismo, y que, a través de suscitar la creatividad y la participación, se haga un aprovechamiento interesado del trabajo voluntario. En este sentido, **poner atención al proceso y a la construcción de relaciones a lo largo del mismo** se destaca como esencial. Es decir, orientarse al *proceso*, y no al *resultado*. En un sistema abierto, lo que configura el final no es el destino, sino el proceso mismo. Esto no implica que no debamos cuidar también el resultado, ya que una cosa no excluye la otra, sino que este no debería ser un referente o un destino concreto inmutable.

Estructura institucional

La estructura de liderazgo o gobernanza que caracteriza AUZOTU es la de cuatro agentes principales, que se pueden complementar o aumentar con la participación de otros, en función de los objetivos o necesidades concretas de cada proyecto. Estos cuatro agentes que forman la

estructura institucional son: la administración pública (municipal o comarcal), la Universidad, y uno (o varios) agentes del Tercer Sector.

Cada uno cumple una función diferenciada pero complementaria, y hacen que el proyecto tenga unas capacidades operativas y de impacto que no podrían darse de no hacerse de esta forma. Así, la institución pública es la que ostenta el liderazgo y la responsabilidad principal, y tiene la capacidad de movilizar diferentes recursos, tanto personales como materiales, además de todo en conocimiento que disponen acerca de la realidad de los barrios o pueblos, y dotar al proyecto de legitimidad o motivación pública. Por otro lado, la Universidad aporta su saber hacer metodológico y la sistematización de todo el proceso, para la obtención de aprendizajes y conocimiento, además de unir y poner en contacto el proyecto con otra serie de proyectos e iniciativas de similares características que puedan estar desarrollándose en otros contextos. Finalmente, la o las entidades del Tercer Sector son las que cumplen la función más operativa, o absorben una mayor carga de trabajo sobre el terreno, al ser las encargadas generalmente del desarrollo técnico del proyecto.

Por otra parte, es importante que las tres patas estén presentes en el momento del diseño del proceso, o al menos puedan participar en parte del diseño. E igualmente, aquel que diseña el proceso, debe también tener presencia sobre el terreno. Es decir, a pesar de que puedan participar diferentes agentes en un mismo proceso, y estos puedan jugar roles y realizar aportes diferentes, **es imprescindible una conexión intensa y sostenida en el tiempo entre quienes han diseñado sobre el papel, y quienes lo desarrollan en el terreno**. Esta cuestión es importante ya que a menudo, parte o todo el trabajo técnico es subcontratado. Pero que la mayor parte de la carga de trabajo recaiga sobre la entidad subcontratada no puede implicar que las instituciones promotoras no hagan un seguimiento sobre el terreno.

Liderazgo público

Estrechamente unida a la estructura organizativa o institucional del proceso, está la cuestión del o de los liderazgos. O, mejor dicho, de quiénes y cómo se tiene que liderar el proceso. Tal y como desarrollamos a continuación, desde nuestro punto de vista, a pesar de que el liderazgo deba ser compartido y horizontal, lo más deseable es que la responsabilidad principal la lleve la institución municipal o comarcal. Por lo tanto, desde el planteamiento de AUZOTU, el ayuntamiento, la mancomunidad, en su caso, por medio de sus profesionales, es el agente que debe ostentar la responsabilidad y el liderazgo del proceso.

Una de las principales razones que motivan este planteamiento es que **la institución municipal o comarcal es la que mayor capacidad tiene para dar seguimiento o continuidad a los procesos**, y porque como institución pública, puede tener un rol muy importante en dinamizar la vida comunitaria. Entendemos que todas las políticas públicas pueden, y deben integrar una perspectiva comunitaria en sus estrategias y actuaciones, y que cuando lo hacen y actúan en esa dirección contribuyen al fortalecimiento de la vida comunitaria y el bien común. Si fuera otro el agente participante en el proceso el que tuviera la pretensión o la capacidad de tener presencia en el terreno y dar continuidad al proceso, podríamos cuestionar este planteamiento, pero igualmente se considera que la administración pública debe tener una cierta centralidad y jugar como conector y facilitador.

Otra cuestión será determinar qué tipo de liderazgo se debería ejercer, que desde nuestro planteamiento deberá ser horizontal, distribuido, etc. y qué mecanismos de trabajo y coordinación se deberán articular para hacer efectivos estos principios.

Integrar diferentes roles y perfiles profesionales

Unido con el tema de la estructura institucional, el proceso AUZOTU enfatiza en la **necesidad y oportunidad de juntar perfiles profesionales diversos**, no sólo en cuanto a su procedencia o adscripción institucional, sino en cuanto a su formación, trayectoria, y sus conocimientos y saberes.

De forma ideal se han categorizado seis perfiles o roles diferentes, que más allá del término que se haya usado para designarlos, hacen referencia a funciones necesarias en un proceso de trabajo comunitario. Por lo tanto, diferentes funciones pueden ser desarrolladas por una misma persona, o entre varias. Lo interesante por lo tanto es reconocer que, a lo largo del proceso, existen diferentes labores que un determinado perfil puede desarrollar de manera más efectiva.

Estos roles/perfiles son los siguientes:

1) el antropológico: Este perfil está orientado al trabajo de campo, de contactación y generación de vínculo con las personas participantes. Es un perfil que contacta desde el estar en las actividades del barrio o de los pueblos participantes. Se trata de alguien que se convierte en figura familiar y no solo tiene en cuenta su proyecto, sino que además participa de la vida comunitaria que ya se da. Es quien propone una lectura social de los entornos concretos, en la que se identifica una serie de elementos estructurales que tienen influencia en esa vida comunitaria. Se trata de una tarea más intensiva en las fases iniciales y en el tiempo absoluto de los procesos, en la que se buscan las adhesiones, pero que es importante mantener a lo largo de toda la duración del mismo. Esta función por lo tanto está unida a conocer el terreno, las personas, grupos, agentes, etc. presentes y a conversar con ellas, presentar e informar sobre el proyecto, e invitar a aquellas que son destinatarias del mismo.

2) el “social”: Este segundo perfil, vinculado al ámbito institucional y de los Servicios Sociales, es el garante de la diversidad, de la conexión con temas de fragilidad, exclusión y/u otra serie de problemáticas sociales. Además de esta mirada, es necesaria también la conexión con los recursos que pueda haber, tanto públicos como privados o del Tercer Sector, que actúen sobre determinadas problemáticas, o puedan ser de utilidad para incorporar a las personas más frágiles y vulnerables a los procesos comunitarios.

3) el creativo: Es un perfil ciertamente abierto e indefinido, y más que a un tipo de formación o profesión concreta, hace referencia a la necesidad de incorporar personas que aporten frescura y una perspectiva imaginativa, e incluso divertida a los procesos. Es necesario “romper los esquemas” que caracterizan el trabajo más institucional, y pensar los procesos desde otros lugares. Esta cuestión es especialmente importante en el diseño y desarrollo de las sesiones de trabajo comunitario, que requieren de dinámicas que posibiliten y generen esa creatividad, pero también en el diseño del proceso mismo.

4) el conector o estratega: Hace referencia a un rol que trabaja a nivel “meso”, con un cierto conocimiento del entorno y del entramado social/institucional que rodea al proyecto. Este rol

puede definirse como un polinizador, una persona que busca y crea complicidades y que alinea el proyecto con otra serie de proyectos, personas, instituciones o recursos que puedan ser de interés y para las que el proyecto también lo es. Podemos vincularlo con una figura profesional del ámbito público, pero pueden existir también otras figuras que desde fuera de lo público hagan este trabajo.

5) el coordinador: Este se encarga de coordinar el proceso, de un trabajo que podemos definir como más técnico o administrativo, pero que, sin embargo, tiene una importancia vital, ya que es también un rol de liderazgo. Se encarga además de velar por el buen funcionamiento del equipo y del cuidado interno de los miembros que lo conforman. Por lo tanto, además del trabajo técnico (calendario, actas, reuniones...), realiza un acompañamiento al proceso y a las personas implicadas, resolviendo dudas y conflictos que se vayan produciendo.

6) Sistematizador: Este hace referencia a un trabajo teórico, ligado a la reflexión y la generación de conocimiento y vinculado con lo académico. Es en definitiva un narrador que construye un relato de lo que ha sido el proceso, a través de la documentación y el posterior análisis de la información recogida. Este perfil, que realiza un también un trabajo técnico, puede también enriquecer el proceso no solo con los productos que pueda generar, sino aportando una visión académica en el proceso, introduciendo la perspectiva de la investigación, etc.

Por otra parte, en referencia a estos perfiles, se destaca la necesidad de que exista un equilibrio entre saberes, algunos más técnicos y otros más creativos. Y más allá de los perfiles y las tareas concretas que podamos requerir, debemos destacar que en el trabajo comunitario son importantes no sólo los saberes, sino las actitudes. Lo comunitario son procesos relacionales y transformadores que se puede hacer desde muchos lugares, pero es indispensable tener claros unos valores de humildad, de respeto, de cuidado, y una intención transformadora.

Finalmente, cabe destacar que se detecta una carencia de perfiles profesionales con experiencia y capacidades para el trabajo y la acción comunitaria, tanto desde las administraciones públicas, como en el conjunto del mercado laboral. Puede ser, sin embargo, que esta carencia se deba a que no existen oportunidades ni espacios laborales para desarrollarlos. No se trataría por tanto de una falta de capacidades, sino de oportunidades. En este sentido, el trabajo y las dinámicas comunitarias no son un fenómeno novedoso, pero sí lo es como ámbito profesional o en su vertiente profesional.

Duración del proceso

La duración que un proceso de trabajo comunitario debe tener para lograr un cierto impacto en el entorno en el que se desarrolla es un tema fundamental. De forma ideal, desde AUZOTU se plantea que un proceso de estas características debería tener una duración de dos cursos académicos, o al menos de 18 meses operativos o de un año natural completo, con sus cuatro estaciones. Se plantea por tanto la idea del “ciclo” más que el curso o el año como referente a la hora de planificar los procesos.

La clave a este respecto puede ser que los procesos vayan evolucionando, avanzando de fases, y revisando tanto su participación como sus objetivos. Es decir que el proceso se planifique con un horizonte de dos años no supone que su acción o forma de trabajo, ni sus participantes,

deban ser necesariamente los mismos. Lo importante es **que el proceso tenga una presencia de forma continua en el entorno, pudiendo ser sus objetivos, acciones y participantes variables.**

Lo que resulta incuestionable es que un proceso de trabajo comunitario implica trabajar con una máquina que cuesta mucho poner a funcionar, y habitualmente, para cuando la rueda empieza a girar, muchos procesos, por cuestiones de planificación, financiación, etc. se ven limitados. Y este tiempo que cuesta poner a funcionar la máquina no hace sólo referencia al trabajo a nivel comunitario o sobre el terreno, sino de los propios equipos técnicos y promotores. Antes de iniciar el trabajo de campo, existe una extensa fase de planificación y preparación entre profesionales, a menudo procedentes de diferentes “mundos” que tienen que hacer todo un proceso de trabajo para estar correctamente o suficientemente alineados. Podríamos decir que, de la misma forma que una obra teatral tiene un gran trabajo de preparación antes de ser puesta en escena, algo similar ocurre con los procesos de trabajo comunitario.

Por lo tanto, cuando valoramos la duración de un proceso de trabajo comunitario, no solo debemos tener en cuenta el tiempo que pasamos en escena o sobre el terreno, sino todo el tiempo que es necesario para alinear a los profesionales participantes, para el diseño del proceso, la recopilación de los resultados de cada hito y fase, y para que todo ello sea compartido con las personas que están ligadas a dicho proceso.

Cadencia de las sesiones

Unida a la cuestión de la duración de los procesos, emerge un segundo tema que hace referencia a la cadencia o ritmo del trabajo. Es decir, cuántas sesiones de trabajo o acciones se pueden llevar a cabo, y con qué intensidad o ritmos se pueden plantear de forma que no resulte una excesiva carga de trabajo, ni se vaya perdiendo la tensión creativa.

No debemos olvidar que las personas que deciden participar y dedicar parte de su tiempo de ocio y/o profesional, hacen un esfuerzo considerable que se debe no solo reconocer, sino respetar y cuidar. Por lo tanto, cuando se planifique el proceso, **la cantidad de tiempo que se les va a pedir a las personas participantes debe gestionarse con gran cuidado y diligencia.**

En este sentido, se ha propuesto que una sesión de trabajo mensual puede ser una medida adecuada, pudiendo intercalar otra serie de formas de estar presentes en el entorno entre sesiones.

Además, el tiempo de duración de las sesiones y el día y la hora en la que se celebran son cuestiones que se deberán tener en cuenta. Respecto a la primera cuestión, más de tres horas puede ser demasiado tiempo de trabajo y, por otra parte, las sesiones se deberán celebrar, por norma general, fuera de los horarios laborales. Evidentemente dependiendo del contexto y de la tipología de las personas participantes, esto puede variar y de hecho, el reto es encontrar la manera en la que quienes participan como ciudadanía y quienes lo hacen como profesionales puedan compartir espacio temporal. Siendo realistas y sabiendo que con frecuencia no es posible, otros canales y tiempos alternativos de participación son necesarios.

Presencia y espacios físicos de referencia

Asimismo, la existencia de un espacio físico de referencia se ha considerado fundamental para el desarrollo de actividades y la generación de relaciones, además de favorecer su sostenibilidad

o presencia más continua en el entorno durante su desarrollo. Nos referimos a que **el proceso de construcción de redes y relaciones comunitarias necesitará un anclaje físico**, un lugar en el que las personas se junten e identifiquen como referencial para el proceso. Dependerá de la casuística concreta seleccionar cuál puede ser más adecuado, pero la presencia en el entorno tiene que ser física y reconocible.

No se trata únicamente de que las sesiones se celebren en dicho espacio, sino que este actúe como referencia y como extensión del proceso. Así, si se consigue vincular el proceso y el espacio, la presencia del primero en el entorno será continua, y, por otra parte, las personas que quieran conocer más, participar, informarse, etc. sabrán a dónde acudir. Igualmente, el espacio, al servir como un lugar de referencia para el trabajo comunitario, puede servir de plataforma para el desarrollo de nuevos procesos y ser así un eje o un polo de atracción sobre el que puedan pivotar u orbitar diferentes iniciativas.

A este respecto, existe un interesante debate en torno a quién debe tener la titularidad o la gestión de estos espacios. Es decir, si es más deseable que sea un espacio de titularidad pública, privada, público-privada... Sin determinar en este momento cuál de las fórmulas puede ser más efectiva o deseable, lo que parece claro es que no se trata tanto de quién ostente, en términos jurídicos o formales la titularidad, sino del modelo de gestión que se desarrolle en el mismo. Lo relevante por tanto es que estos espacios deben tener el reconocimiento por parte de la ciudadanía o las personas que habitan un entorno determinado, de que ese es un espacio abierto para ellas, que sea sentido como propio o como un recurso al que tienen acceso y pueden utilizar como propio. La diferencia por lo tanto, no es quien gestiona el espacio, sino cómo lo gestiona. No importa tanto la titularidad, sino cómo ese espacio se relaciona con el entorno. Una segunda cuestión a este respecto es que es necesario que estos espacios y procesos comunitarios no estén sujetos a calendarios o ciclos electorales, cuestión que fortalece el planteamiento de que lo fundamental es el modelo de gestión.

Además de la referencialidad, la clave de los espacios físicos es posibilitar una presencia continuada o estable en el entorno en el que se desarrolla el proceso. Si este se circunscribe únicamente a una serie de sesiones o dinámicas de trabajo o acciones a nivel comunitario, su impacto y, sobre todo, su sostenibilidad se verá considerablemente reducida. Hay que buscar un equilibrio entre las sesiones o acciones concretas, y una presencia estable, de baja intensidad o de conexión con otras iniciativas/dinámicas presentes en el entorno.

Diseño de las sesiones

Independientemente de cuáles sean los objetivos del proyecto, las sesiones de trabajo no deben ser únicamente un medio para alcanzar un determinado objetivo, sino un fin en sí mismas. La motivación para participar no debe estar supeditada exclusivamente a la búsqueda de dicho logro u objetivo, sino que la propia sesión debe ser vista como algo atractivo, una oportunidad para aprender, pasar un buen rato, ser sorprendido, agradado, relajarse, etc.

Una de las claves reside en la búsqueda de **equilibrio entre la diversión y la reflexividad**. Tener en cuenta ambos elementos, que no son necesariamente excluyentes, nos permite ir generando conocimiento o avanzando en la construcción de algo que va más allá de la propia sesión de trabajo, a la vez que podemos hacer de las mismas un lugar agradable y al que apetezca ir .

Las sesiones de trabajo pueden tener infinidad de variantes en cuanto a objetivos, metodologías, herramientas, etc. A este respecto, por lo tanto, únicamente podemos mencionar algunos principios que se consideran relevantes para hacer de las sesiones espacios en los que se profundice en los temas trabajados, y se genere un clima de confianza que posibilite la generación de vínculos entre las personas participantes y hacia el proyecto.

Por una parte, se destaca la importancia de romper las barreras sociales y las jerarquías que existen y con las que todas las personas participantes en un proceso comunitario se encuentran. Más si en un mismo proceso se juntan personas de diferentes edades, de diferentes procedencias y adscripciones institucionales, etc. se hace necesario dejar atrás esos roles que cada uno/a trae consigo, y poner a todas las participantes en un mismo nivel. Si queremos que todas las voces importen, que todas las voces tengan la misma validez, es indispensable colocar en el mismo plano a todas las participantes. Y muy a menudo, dependiendo de la heterogeneidad y la tipología de los participantes, esto resulta complicado si no se hace un esfuerzo consciente.

Desde AUZOTU se plantea que generar contextos en los que se reconozca y se muestre nuestra vulnerabilidad y nuestro plano más humano, pasando vergüenza, riendo, compartiendo sentimientos, etc. es cuando las jerarquías y los roles que cada uno de los participantes traen se difuminan, y se posibilita un encuentro en otras condiciones, en las que no median dichas posiciones y roles. Mostrar nuestra vulnerabilidad nos coloca a todos en la misma posición. Indudablemente, esto debe hacerse con control y medida, no a todas las personas nos gusta ser expuestos/as, o somos capaces de abrirnos y mostrar ante gente desconocida un plano más personal, por lo que debemos modular estas acciones a las características del grupo.

Por otra parte, se ha aludido también al “factor sorpresa” como un elemento que genera adhesión hacia el proceso. Con esto se hace referencia a introducir detalles, dinámicas o cuestiones que sorprendan a las personas participantes, que las estimulen de forma positiva, y generen una cierta atracción. Dicho de otra forma, saber o pensar que las sesiones de trabajo nos van a sorprender, es un elemento que impacta positivamente para movilizar a las participantes a la hora de acudir a las mismas. Para ello, podemos utilizar el juego, distintas artes (danza, música, pintura...), o dinámicas de grupo con componentes lúdicos. A partir de aquí la imaginación que cada equipo quiera ponerle, puede contribuir positivamente en generar un espacio y un proceso satisfactorio para todas las partes. Esta tarea del diseño de las sesiones teniendo en cuenta lo descrito aquí implica la necesidad de que el equipo profesional cuente con quienes saben hacer estos diseños con estos ingredientes.

Gestión de las expectativas

A lo largo del proceso, especialmente en las fases iniciales, una de las principales cuestiones que se deben tener en cuenta es la gestión de las expectativas, no solo como ejercicio de honestidad y desde una perspectiva ética, sino como elemento fundamental para generar una dinámica satisfactoria para todas las partes y posibilitar la sostenibilidad del proceso.

Esta cuestión es especialmente delicada cuando se trata de procesos promovidos desde instituciones públicas, o agentes externos al entorno o la comunidad, ya que en ocasiones los procesos participativos son vistos como oportunistas, orientados a legitimar determinadas

políticas, o meramente consultivos, sin abrir verdaderos canales de escucha y decisión. El mensaje aquí no es que todos los procesos participativos o comunitarios deban ser espacios de decisión, de carácter vinculante o de unas determinadas características, sino que el equipo promotor debe ser claro desde un principio a la hora de exponer los objetivos y el alcance del mismo.

Si no se explica con claridad lo que desde el proyecto se pretende, o se formulan objetivos grandilocuentes, hacemos flaco favor no sólo a las instituciones y entidades implicadas, sino al proceso en sí mismo, que verá reducido el apoyo de las personas participantes, poniendo en cuestión su utilidad y su desarrollo futuro o sostenibilidad. Es importante generar ilusión e invitar a la gente que participe, pero debe explicarse de forma clara cuál es el objeto de esa participación, e ir actualizando esta información y esta cuestión a lo largo del proceso. Es un **trabajo de comunicación sostenida en el tiempo, que debe tenerse en cuenta y cuidarse desde el principio hasta el final del proceso**, desde que tratamos de generar adhesiones hasta que evaluamos el proyecto.

Un trato personalizado

Además de para lograr adhesiones, conseguir que la participación de las personas sea continuada o estable a lo largo de todo el proceso requiere que desde el equipo promotor se haga un **esfuerzo por personalizar la relación con las participantes**. Hablamos de un trato personalizado, de hacer saber a esas personas que su participación es importante y relevante para el proyecto, y de cuidar a cada una de ellas.

Especialmente cuando la necesidad o el proyecto no nace desde la propia ciudadanía, el equipo motor tiene un papel muy importante haciendo que la gente se siente invitada y decida participar de forma continua.

No obstante, debemos reconocer que a pesar de una relación muy personalizada y directa puede ser determinante para que la gente siga adherida al proyecto, implica una carga considerable de trabajo. Habrá que medir, en función de la dimensión del proyecto y el tipo de participantes, hasta dónde se puede llegar en este aspecto, y priorizar quiénes de los participantes requieren un trato más personalizado.

Un itinerario claro

Contar con un itinerario claro puede ayudar a generar confianza o adhesión hacia el proyecto. En otras palabras, conocer la cantidad de tiempo o compromiso que va a requerir la participación puede impactar positivamente en la búsqueda de participantes. Por el contrario, un proyecto etéreo o indefinido en cuanto al nivel de compromiso que va a exigir, o su duración en el tiempo, puede generar un cierto miedo o recelo.

De nuestra experiencia se desprende que, si se pretende una participación extensa, el compromiso exigido debe ser *bajo*, en el sentido de flexible y sin un nivel alto de responsabilidades. Esto se debe a que adquirir compromisos a largo plazo, responsabilidades que se dilatan en el tiempo, así como poco delimitadas o concretadas, generan dudas, incertidumbre y, en resumen, un bajo nivel de adhesiones. Esta cuestión puede ser especialmente relevante para el caso de las personas mayores debido a que, por diferentes

cuestiones, sus capacidades o voluntades (o las de personas de su entorno más próximo) para participar pueden verse alteradas en un periodo muy corto de tiempo. Aclarar desde un primer momento el nivel de compromiso que supondrá participar, así como concretar y calendarizar las actividades, puede contribuir a superar el *miedo al compromiso*. Es por ello que entendemos que los proyectos comunitarios deberían estar sustentados sobre propuestas de carácter flexible, y centrados en actividades o acciones concretas.

En este sentido, los **procesos bien calendarizados y acotados en el tiempo, así como la participación en acciones concretas** contribuyen a superar ciertos miedos o reticencias. Dicho de otra forma, no conocer el alcance o el tiempo que va a suponer comprometerse a participar, actúa como un elemento obstaculizador, mientras que definir esta cuestión con claridad, y acotar los tiempos de participación a momentos precisos, sin exigir un compromiso constante, favorece la participación. Esto nos lleva a concluir que la participación en actividades concretas es más atractiva que una participación no concretada o indeterminada.

Sistematizar

Sistematizar todo el proceso, por medio de la documentación del mismo y el posterior análisis de la información obtenida es sin duda una característica central de AUZOTU. Disponer de toda la información que se ha ido registrando y generando, nos permite entender mejor lo que ha ocurrido, buscar fórmulas para mejorarlo, y poder compartirlo con otros/as.

Como estrategia de sistematización, desde AUZOTU se propone ir registrando todo el trabajo que se hace (calendario, número de sesiones, de participantes, etc.), recoger los propósitos originales y los resultados de cada una de las reuniones (por medio de actas) y de las sesiones de trabajo (en diversos formatos, en función de las dinámicas desarrolladas), así como realizar tanto entrevistas en profundidad como grupos de discusión al final del proceso para reflexionar acerca del mismo.

Con toda la información recogida se pueden hacer diferentes usos, que pueden variar en función de los intereses y las capacidades del equipo motor, por lo que el nivel de exhaustividad a la hora de hacer la recogida de la información también puede variar, pero una de las razones de incorporar a la academia como actor en el proceso es precisamente contribuir a llevar a cabo esta tarea.

Comunicación-difusión audiovisual

Finalmente, ligado al impacto que puede generar el proceso, encontramos la cuestión de comunicar y diseminar el trabajo realizado. A este respecto, se entiende que la comunicación audiovisual es un medio muy efectivo por medio del cual mostrar en un breve espacio de tiempo el proceso, y poder compartirlo con el mayor número de personas. El vídeo, y todas las posibilidades y variantes que este puede tener, es el formato que mayor impacto puede tener a nivel social de cara a presentar y extender el proyecto ya que es fácil de difundir a través de Redes Sociales y sencillo de ver en los móviles.

2.2. Retos/Aspectos clave para el trabajo comunitario

Énfasis en el proceso, no el resultado

Tal y como hemos citado anteriormente, no debemos olvidar que la construcción de comunidad es una tarea orientada al proceso, no a los resultados. Siguiendo a Kindred & Petrescu, (2015) la energía debe concentrarse en poner atención a la construcción de relaciones, y no a la consecución de un determinado objetivo. El hecho mismo de construir estas relaciones es un resultado en sí mismo, que puede llevarnos incluso a mejores resultados de los inicialmente considerados.

Tal y como Moreno-Colom (2018) expone, si bien el impulso inicial se puede dar desde lo público, las relaciones que se establecen durante su puesta en marcha permiten tejer nuevas confianzas que superan la lógica institucional. Siguiendo a la misma autora (Moreno-Colom, 2018), un proceso de corresponsabilidad de la administración pública con la sociedad civil genera procesos de vinculación y apoyo mutuo que puede dar respuesta a ciertas necesidades, llegando allí donde no alcanza la responsabilidad pública. Esto puede generar una dinámica que va más allá de lo previsto en el proyecto, transforma la realidad y las personas que han podido participar, y se genera un círculo virtuoso con enormes potencialidades a nivel comunitario.

De hecho, el posible resultado debe formularse de forma abierta, y aceptar que en un proceso de trabajo comunitario el resultado no es patrimonio de nadie, ni debemos orientar el proceso hacia las necesidades de las instituciones o las entidades promotoras. Esto supone que debemos aceptar la incertidumbre, los cambios de rumbo, y en definitiva la pérdida de control sobre el proceso. Comunicar esta realidad a quienes participan de él es indispensable, ya que de no ser así, se habrá fallado a las personas que han optado por “ceder” su tiempo personal o profesional al proyecto.

Reconocer lo existente

Todo proceso comunitario debe partir por conocer y reconocer las dinámicas y procesos existentes o que han precedido al que se esté desarrollando. Principalmente, porque son la base y el recurso sobre el que debe asentarse el proyecto, y porque pueden ser los principales aliados de cualquier otra dinámica comunitaria que quiera ponerse en marcha.

Esto significa, que una forma de trabajar a nivel comunitario parte por mapear, conocer los agentes y procesos existentes, poner en común estos agentes y proyectos entre sí, y conectarlos con los proyectos y recursos disponibles desde la administración.

Cabe añadir que no todos los procesos comunitarios deben centrarse en el tejido asociativo y comunitario preexistente y que, de hecho, salir de esta lógica de trabajo e intentar llegar a aquellos ciudadanos/as que no están participando de forma activa en ninguna asociación o dinámica es también un planteamiento ciertamente necesario. Lo que no es óbice, tal y como venimos argumentando para no reconocer lo existente, pero en este caso el foco y la forma de trabajo sería diferente.

En definitiva, sea desde un planteamiento o desde el otro, o incluso desde un enfoque combinado, la idea que subyace es que el acercamiento al entorno debe ser respetuoso con los procesos existentes, y tratando de poner en marcha procesos sinérgicos con aquellos.

Sostenibilidad

La sostenibilidad de los procesos comunitarios iniciados por instituciones públicas u otras entidades ajenas a la propia esfera comunitaria es quizás el principal reto al que deben hacer frente. Se ha evidenciado que una vez que termina el plazo de ejecución de determinada dinámica o proceso, todo el camino recorrido parece detenerse. Es decir, ¿qué ocurre cuando la administración se aleja del campo y deja en manos de los/as participantes la continuidad del proceso? O como se pregunta Sennet (2019) ¿qué sucede cuando la “autoridad” abandona la escena? En este sentido, se ha comprobado que este tipo de procesos son más apropiados cuando existen oportunidades de una vinculación a largo plazo y la posibilidad de desarrollar acciones y actividades (Buffel, 2018). De lo contrario, se pueden generar sentimientos de frustración o abandono entre las personas que han participado, y cierta desconfianza hacia la institución pública.

Una de las claves a este respecto es trabajar desde el primer momento con las redes existentes en cada contexto, que son aquellas sobre las que puede recaer el peso de mantener las dinámicas que han sido lideradas por la administración. En este sentido, en cada barrio o pueblo existen habitualmente redes y dinámicas que generan comunidad, y que, en la mayoría de los casos, estas no suelen estar conectadas con las personas en situación de mayor vulnerabilidad. Conectar estas iniciativas y personas, aplicando también una clave intergeneracional, creando *conexiones improbables*, puede contribuir positivamente al cuidado comunitario.

En este punto surge otro elemento importante para la sostenibilidad, que tiene que ver con los liderazgos. En primer lugar, se ha identificado que muchos procesos dependen del liderazgo y las capacidades de unas pocas personas, tanto a nivel comunitario, como a nivel institucional. Saber identificar e implicar a estas personas es un recurso muy útil, ya que a menudo, suelen tener posiciones de liderazgo en otras organizaciones.

Sin embargo, esto plantea al menos dos cuestiones: una de ellas, es que, al descansar el proceso sobre los hombros de personas concretas, especialmente carismáticas o comprometidas, la continuidad de los mismos puede verse condicionada cuando estas personas dejan de participar, por la razón que sea. Y la segunda cuestión importante relacionada con la anterior es que, en muchas ocasiones, el liderazgo de los proyectos en curso proporciona a estos un marchamo excesivamente personalista, afectando a la participación y a la representatividad de los mismos.

En resumen, unido a lo ya expuesto, podemos decir que la clave para que los procesos comunitarios iniciados por instituciones públicas o agentes externos tengan continuidad o puedan vincularse con otras dinámicas activas, es potenciar la pertenencia de las participantes. En otras palabras, que estas hagan suyo el proceso, que puedan desarrollar sus ideas, y que asuman o recojan el testigo.

¿Es posible construir comunidad?

Cuando hablamos de construir comunidad o de desarrollar procesos comunitarios, debemos tener claro que es importante establecer una separación entre lo que son los proyectos y procesos concretos, y la vida comunitaria. Sostener la vida comunitaria es un reto mayor que el desarrollo de un proyecto comunitario, y ciertamente, pueden ayudar a activar la vida comunitaria, pero es un ámbito que escapa a las capacidades y el alcance de proyectos concretos. En este sentido, es importante tener claro que a pesar de que realizar un aporte a la construcción de comunidad puede ser el fin último de un proceso, debemos reconocer que el alcance es limitado, y que la vida comunitaria se reproduce fuera de los procesos.

Teniendo en cuenta lo expuesto, desde AUZOTU se plantea que los procesos comunitarios se deben construir en torno a una doble dimensión: por un lado, está el plano útil u pragmático; y por el otro, el emocional. Esto significa que un proceso de estas características debe dar respuesta a una necesidad existente (plano pragmático), pero también debe tener en cuenta el factor psicológico o emocional. Si solo se construye comunidad en torno a una de las dos dimensiones, nuestro análisis señala que su efecto será más limitado que si ambas dimensiones son tenidas en cuenta y desarrolladas paralelamente. Dicho de otra forma, tratar de dar respuesta a una necesidad determinada es suficiente para generar adhesiones, pero si, además de eso se desarrolla el plano afectivo y emocional, los vínculos que se generan, así como el efecto que tiene la participación sobre las personas que lo hacen, se puede multiplicar. Si las personas participantes desarrollan un sentimiento identitario o de pertenencia hacia aquello en lo que participan, la salud y continuidad de los procesos puede ser más viable. No obstante, hay que recalcar que se considera el plano pragmático como el principal, y es en torno a éste sobre el que se podrá ir desarrollando el emocional. En resumen, la comunidad no puede basarse exclusivamente en elementos identitarios o emocionales, sino que requiere una razón de ser utilitaria. De lo contrario, estaríamos hablando de una comunidad *en las mentes*, con poca capacidad operativa. Si el elemento intangible y el tangible se conjugan, el resultado es una comunidad operante, con una capacidad y potencialidades mucho mayores.

La dimensión del objeto (la comunidad)

Respecto a la dimensión del grupo o la población, cabe señalar el debate existente en la delimitación del tamaño que supuestamente se adscribe al hecho comunitario, tanto por lo que afecta a la dimensión geográfica de la misma (los límites de la comunidad territorial) como desde el punto de vista del número de integrantes de la misma. Desde una perspectiva operativa, Lesta (2001), recomienda trabajar con poblaciones que no superen los 20.000 habitantes, ya que un tamaño mayor puede dificultar que se den o se construyan los elementos que se vienen definiendo como esenciales. Más que definir un límite concreto, la idea subyacente es que la dimensión del grupo ha de ser relativamente pequeña. Unido a la población, se encuentra el concepto de *diversidad* que algunos autores (MacQueen et al., 2001), identifican como un rasgo determinante en el significado y función de las comunidades en el mundo contemporáneo. El concepto de diversidad, propio de las comunidades actuales, choca frontalmente con la idea o concepto de homogeneidad que, por acción u omisión, se identifica como algo característico, singular de las distintas comunidades. Una amplia mayoría de las definiciones y usos que se hacen del concepto de comunidad, explícita o implícitamente presuponen la idea de que las comunidades forman una entidad, mayor o menor, pero relativamente homogénea. Es por ello

que se explica que, muy a menudo, se ha definido la comunidad como algo esencialmente excluyente, como una realidad que identifica perfectamente entre el *nosotros* y *ellos*, entre los que forman parte y los que no. Esto ha originado y origina un gran debate en la teoría social, máxime cuando el problema de la adscripción comunitaria siempre pasa por un determinado grado de voluntariedad. Las personas pertenecen a las comunidades porque así lo desean, y a través de ellas tratan, bien de satisfacer necesidades: aumento de la sociabilidad, intensificación de las relaciones..., o bien, participar de una realidad colectiva que juzgan positiva y deseable.

Los ritmos de la participación

Cuando se trata de poner en marcha procesos participativos y comunitarios, los ritmos y los tiempos que se manejen deben ser aquellos que permitan que la gente, en su tiempo libre y de ocio, puedan hacerlo. Es decir que, si se plantea la necesidad de trabajar desde una lógica comunitaria, los tiempos establecidos para ello deberán ser acordes con la realidad de las personas que participen.

Se trata de una cuestión aparentemente menor pero que pone de manifiesto que deberemos considerar que los encuentros puedan establecerse fuera de los tiempos de las jornadas laborales habituales, en días festivos, etc. y que, por tanto, implica que los profesionales que participen en el proceso deberán tener en cuenta que es muy posible que parte de su trabajo se realizará en estos horarios.

Por otra parte, en relación más a los ritmos que a los tiempos de trabajo, en importante destaca que las prisas por llegar a un determinado objetivo, por desarrollar un número concreto de sesiones de trabajo, por lograr X adhesiones... pueden chocar con las capacidades y los ritmos existentes a nivel comunitario. Así es que tiempos rígidos o excesivamente medidos tampoco parecen funcionar, se hace necesario un tiempo *pausado*, flexible y abierto a la improvisación. Es posible que la rigidez o protocolización que caracteriza la acción administrativa, choque frontalmente con la flexibilidad inherente a los procesos comunitarios, y por ello es necesario reconocer y contemplar desde un inicio esta realidad.

Integrar a las personas más vulnerables

Otro de los retos fundamentales es integrar en los procesos participativos a las personas en situación de mayor fragilidad y vulnerabilidad, o de riesgo y exclusión. Habitualmente las personas que participan o tienen la capacidad y/o disposición para participar suelen ser aquellas plenamente integradas, con mayores niveles formativos, mejores condiciones sociales, etc. Además, resulta fácil entender que cuando no se tienen unas condiciones de vida dignas ni adecuadas, los esfuerzos de las personas que se encuentran en estas situaciones vayan orientados a revertir esta situación, y no a participar en procesos que tienen un impacto reducido en la mejora de estas condiciones de vida.

Además de este elemento de condiciones materiales de vida, existe otro relacionado con el nivel de integración social y el sentimiento de pertenencia, que favorece la participación cuando es alto, pero que lamentablemente muchas personas inmigrantes o de estratos socioeconómicos más bajos no pueden alcanzar. Además, en el contexto en el que se ha desarrollado este

proyecto, la cuestión de cuidar el bilingüismo ha sido muy importante. El elemento del idioma juega un papel importante a la hora de generar adhesiones.

En el caso por ejemplo de las personas mayores, no deberíamos olvidar que algunas, tanto por condicionantes físicos (dificultades de movilidad, de salud, de audición, etc.) como psicológicos (falta de energía, depresión, baja autoestima...), tienen dificultades para participar, o pueden directamente rehusar hacerlo. Dury, et al., (2014) nos recuerdan que las personas potenciales participantes parecen ser más jóvenes, con mayor nivel de estudios, en mejores condiciones físicas, divorciadas, propietarias de su vivienda... El tema crucial en este punto por tanto es poner el foco en aquellas personas con menos recursos y más vulnerables, aquellos a los que Buffel (2015) define como *hard to reach* o difíciles de alcanzar, lo que requiere estrategias específicas para captar a personas de diversidad de contextos y posiciones.

En algunos casos habrá que poner medios para posibilitar que ciertas personas puedan participar, como aquellas que tienen personas al cargo, facilitando por ejemplo programas de respiro o guarderías; poniendo recursos económicos para financiar desplazamientos; etc.

Venir/estar no es participar

Como ya se ha manifestado previamente, hacer partícipes y protagonistas de los procesos comunitarios a personas en situaciones de mayor riesgo y vulnerabilidad, es todo un reto. Un reto que no implica únicamente lograr que dichas personas acudan a las sesiones o dinámicas programadas, sino que asuman un rol activo en las mismas. En otras palabras, participar no se reduce a acudir o estar presente en una dinámica o sesión de trabajo, sino que se debe fomentar una participación activa, y que las voces de esas personas sean escuchadas.

Igualmente, podemos pensar en diferentes formas de participar, que no tienen porque necesariamente estar vinculadas a acudir a determinadas sesiones, tal y como habitualmente se entiende la participación en el marco de los procesos comunitarios. Estas formas de implicación diferentes, pueden pasar por estar informados/as, ser entrevistadas, acercarse a sus espacios de ocio y relación habituales, recoger sus pareceres a través de aplicaciones tecnológicas sencillas, etc.

En resumen, tenemos que cambiar la forma de entender la participación, ya que la clave no reside únicamente en que se consiga que las personas acudan a las sesiones, sino cómo hacemos para recoger las necesidades, sensibilidades, problemas, que tengan el conjunto de personas implicadas o que habitan en un determinado entorno.

El reto de lo intergeneracional

En el debate en torno a la participación y los procesos participativos y/o comunitarios, el concepto de intergeneracionalidad está cobrando una cada vez mayor relevancia, motivado por la necesidad de desarrollar procesos de corte transversal. Tanto proyectos de escala mundial como la estrategia de amigabilidad de la OMS, hasta diversas prácticas a nivel local, enfatizan en la necesidad de trabajar desde esta lógica. Una de las principales razones que motivan el emerger de este concepto es la aparente ruptura o creciente distancia entre diferentes generaciones. Coleman (2009) advierte de que, en la sociedad postmoderna, los procesos de transmisión de valores se han convertido incalculablemente más complejos, y tanto personas

mayores como jóvenes han tenido que asumir la creciente complejidad y pluralidad de opciones y valores en sociedades inmersas en vertiginosos procesos de cambio. La coexistencia de diferentes valores, culturas, y religiones, prosigue Coleman (2009) o la inexistencia de las mismas, parece amenazar el rol que las personas mayores pueden tener en la transmisión de valores a las generaciones más jóvenes, e incluso el cuestionamiento de sus propias creencias y experiencias vitales.

La distancia entre generaciones parece estar incrementándose, a la vez que se reducen las posibilidades y los espacios para el encuentro intergeneracional. Además, el contexto de la pandemia parece haber profundizado en la necesidad de fortalecer el diálogo y las relaciones entre personas de diferentes cohortes generacionales. Estudios recientes nos alertan de que la pandemia parece estar teniendo un impacto negativo en lo que a edadismo y percepción social de la vejez se refiere, (Ehni, Y Wahl, 2020; Reynolds, 2020; Previtali, et al., 2020) así como está generando o acrecentando la tensión intergeneracional (Meisner et al. 2020). Tal y como expone Lianos (2020), las relaciones intergeneracionales no solo han cambiado, sino que parece haberse internalizado el precepto de que, de una generación a otra, nuevos valores y estilos de vida reemplazarán a los existentes.

En definitiva, un proyecto comunitario es necesariamente un proyecto intergeneracional, pero debemos reconocer que agrupar a generaciones diferentes, especialmente si la distancia es muy grande, es un reto considerable. Buscar fórmulas de participación y temas que se adapten a las necesidades de todas las personas y resulten interesantes para ellas no resulta una tarea fácil, más aún teniendo en cuenta la distancia entre generaciones que la literatura destaca.

Desde nuestro punto de vista, los temas y las preocupaciones comunes existen, el reto es precisamente identificar cuáles son estos temas y formular planteamientos sugerentes para personas de cualquier cohorte generacional.

Esto pasa también por conseguir generar espacios, que deberían ser lo más naturales posibles, en el sentido precisamente de que la participación no sea forzada, sino que efectivamente el tema encaje con las necesidades y anhelos de las personas participantes, y que sea un espacio aglutinador. En otras palabras, un espacio en el que las personas participantes se sientan cómodas, sientan que es su espacio natural, en el que reciban un aporte significativo y perciban aprecio a las aportaciones que realicen.

Evaluación del impacto

La evaluación del impacto de cualquier proyecto de investigación o de incidencia social es siempre una tarea compleja, pero lo es especialmente cuando se trata de procesos comunitarios y participativos.

En primer lugar, porque al ser procesos abiertos, las variables y los resultados se van modificando a medida que éste avanza, haciendo complicado prever cuál será su forma final. En este sentido, establecer indicadores de resultado desde un inicio puede carecer de sentido. Por otra parte, los objetivos y resultados son difíciles de cuantificar, en tanto en cuanto están mayormente orientados a aumentar las relaciones y la confianza entre personas, grupos y dinámicas presentes en un entorno determinado. Cuantificar este aumento de lo que podemos denominar capital social, aunque posible, puede no ser del todo preciso. Un mapa de

participantes y relaciones, puede ser un posible indicador de impacto y evaluación. Es decir, una medición estimada de las personas y grupos impactados, y las relaciones establecidas entre ellos.

Otra forma de evaluar puede ser centrarse en los aprendizajes que se hayan obtenido, que sirven para orientar las políticas, futuros proyectos, etc. La información que haya salido de las diferentes sesiones de trabajo, que en algunos casos pueden estar orientadas a temas y problemáticas concretas, puede ser un resultado tangible de los procesos. E igualmente, indagar sobre elementos que hagan posible la replicabilidad, sostenibilidad o perdurabilidad de los proyectos también un aporte ciertamente relevante.

Finalmente, una cuestión a tener en cuenta es que el impacto del proceso debería medirse un tiempo después de haber desarrollado el proyecto, y no inmediatamente después de su finalización para ver si efectivamente el trabajo realizado ha generado cambios o resultados que perduren.

Reorientar los recursos disponibles

Estrechamente ligado a la cuestión de los perfiles profesionales, se encuentra el debate o la dificultad de contar con recursos, en este caso personas, dedicadas al trabajo comunitario, tanto en las instituciones públicas, como en entidades privadas. A este respecto, se destaca que la puesta en marcha de procesos comunitarios no puede depender siempre o en exclusiva de la disponibilidad de recursos externos a las mismas, por medio de la subcontratación de este tipo de tareas y procesos. Por lo que, a pesar de que en la actualidad las instituciones públicas y las entidades privadas cuentan con escasos recursos orientados a este tipo de trabajo y de procesos, la solución no pasa por aumentar recursos y/o buscarlos fuera de ellas, sino en reorientar los recursos disponibles. El gran reto, por lo tanto, es encontrar las personas y los lugares desde los que trabajar a nivel comunitario desde las diferentes entidades o instituciones, con recursos propios.

Esto no implica que a la hora de desarrollar y hacer trabajo comunitario no se cuente con agentes y entidades externas, sino que sería deseable que hubiera profesionales expertos/as o con experiencia de trabajo en el ámbito comunitario. Profesionales que pueden partir de áreas y ámbitos de conocimiento muy diversos, pero que incorporen la visión comunitaria.

3. Análisis del contenido de las sesiones del proceso AUZOTU

3.1. Uso e importancia de la tecnología durante la pandemia

Una de las principales preguntas o temas sobre los que el proyecto ha tratado de profundizar, ha sido el **uso de las herramientas tecnológicas** para la comunicación y las relaciones de acompañamiento y apoyo durante el confinamiento.

Gracias a la tecnología, en especial a las tecnologías para la información y comunicación, la distancia no ha sido impedimento para estrechar relaciones y sentirse unidos/as. Se ha manifestado que en muchos casos, la nueva situación ha hecho que muchas personas

se llamaran y comunicaran más. A pesar de las restricciones y la distancia social, las relaciones entre amistades o familiares se han fortalecido a través de todos los programas digitales y gratuitos de los que disponemos para llamar y comunicarse.

Muchas de las personas han puesto también en valor la importancia de las amistades. Manifestaron haber estado más conectadas con amigos y amigas con quienes normalmente no se tiene tiempo para hablar y estar. Hubo muchos momentos de charlar y tertulias a través de video-llamadas. El apoyo emocional ha sido intenso, tal y como hemos citado, a pesar de la distancia.

En este sentido muchas personas coincidieron al afirmar que habían hecho uso mayor de apps y servicios ya instalados en sus móviles y también habían incorporado **nuevas apps a su cotidianidad**. Destacan por encima de todas las aplicaciones para la comunicación, Whatsapp en el caso de las ya instaladas, y ZOOM o Meet en el caso de las de nueva incorporación.

En referencia a los dispositivos, el **teléfono, fijo o móvil**, ha sido fundamental para mantener las relaciones y las conversaciones con las personas más cercanas y las que nos han podido ayudar en momentos de necesidad. Este ha sido fundamental en muchos casos para resolver necesidades básicas como la compra de alimentos y fármacos, así como para llamar a las personas que podían atender esas necesidades.

Además, el teléfono fijo ha ayudado mucho para acompañar porque todavía hay muchas personas que no tienen móviles, especialmente cuando hablamos de personas mayores. Aun así, el móvil ha sido la principal herramienta para la comunicación, y ha sido una forma de acceder a información y de llegar a los demás muchas veces a través de grupos de cada barrio o pueblo. El poder compartir vídeos, fotos, mensajes escritos y de voz ha sido fundamental para la mayoría.

Por otra parte, en el caso de personas adultas y mayores se destaca también el rol de la Radio como tecnología relevante a la hora de mantenerse conectadas con la realidad, y de su potencial para crear un ambiente de conexión en el barrio o pueblo. Se ha mencionado que el hecho de **no tener internet**, como puede ser el caso de algunas personas mayores, **no ha sido un problema** porque estas personas han tenido en muchos casos, familiares o amistades que les han mantenido informadas sobre todo lo que iba ocurriendo.

También se ha destacado que algunas personas tuvieron que apoyar a otras personas, muchas de ellas mayores, respecto a lo tecnológico, para que pudieran hacer ciertas tareas necesarias y básicas. Es por lo que se ve la necesidad de dar **opciones de aprendizaje** para un mejor aprovechamiento de las oportunidades que ofrece la tecnología.

Igualmente, se señala también la importancia de tener en cuenta a las personas que no acceden a este tipo de recursos digitales. Se debe recordar que hay personas que tienen dificultades económicas y digitales y que, en este sentido, un mayor uso de las tecnologías en diversos ámbitos puede implicar para ellos ahondar en la desigualdad en caso de no incorporarse a dicho uso.

Dos de los ámbitos que se han reconocido como potencialmente complejos, son la banca online y las gestiones administrativas. El primero de ellos, la banca online, ha sido un tema claramente identificable y que supone un ámbito de preocupación, por el creciente volumen de gestiones bancarias que se hacen por medios tecnológicos. Por otro lado, se ha constatado también que las administraciones de diferentes niveles (local, foral, autonómica, estatal, etc.) están en una transición para ofrecer servicios online y ha habido momentos de confusión y de cambio que han creado problemas, sobre todo con personas que no tenían los recursos suficientes para pasar a realizar trámites online. En esos momentos, muchas personas vecinas han ayudado a otras a solicitar ayudas u otros trámites compartiendo recursos (escáner, ordenadores) y conocimiento. También se han mencionado los locutorios como los comercios que han tenido un papel relevante en este ámbito.

En definitiva, la **tecnología digital ha sido parte de sus vidas** en estos meses de una forma más preponderante para poder trabajar, organizar, festejar, homenajear, impulsar la participación de la infancia y la juventud, ayudar a otras personas.

La cultura y su vínculo con lo tecnológico

Una de las cuestiones que ha emergido como esencial para el bienestar psicológico y emocional durante el confinamiento y el periodo de la pandemia ha sido la cultura, entendida esta en un sentido amplio. Nos referimos por tanto al consumo de productos audiovisuales, como a las diferentes expresiones artísticas, musicales, etc. que se han ido dando y produciendo a diferentes niveles. En diferentes formatos y orientados a diferentes públicos, **se han ofrecido muchas lecciones online** para aprender a tocar instrumentos, y otras artes. Las personas que cantan y tocan instrumentos han buscado formas de cantar y ensayar juntos gracias a programas digitales, y aunque reconocen que no era lo mismo, también declaran haberse sentido unidas: han producido canciones conjuntamente y han podido hacer actividades que luego han compartido con todo el mundo en la red. También se ha mencionado el concierto de Izaola como un hito emocionante. Varias personas se emocionan al contar y recordarlo. Tanto es así que es la música de fondo del vídeo de agradecimiento a quienes participaron en la red de ayuda.

Además, es también destacable la oferta o creación, por parte de las instituciones públicas, de alternativas y propuestas culturales de diversa índole. Donostia Kultura, por ejemplo, tuvo un papel importante creando contenidos para niños y niñas de la ciudad.

La hora del cuento pasó a ser una actividad diaria on line y se convirtió en un momento de encuentro familiar en las casas. Alguien señaló que la música es un buen catalizador de emociones y ayuda diariamente a las personas. Las prácticas de la cultura con los recursos que cada persona tiene para la **creatividad y la colaboración** es fundamental en estos momentos. Otro ejemplo de ello es la iniciativa de las Penélopes en Amara. Su trabajo, un “quilt” artístico, estaba expuesto en el mismo centro de mayores durante meses.

En Bidania, ha habido varios grupos de Whatsapp que han hecho muchas actividades y han mantenido un ambiente muy positivo en el pueblo. Un grupo “Denon artean” se creó para que casi todo el pueblo (familias con sus hijos e hijas, jóvenes, personas de todas las edades, las personas que están en el Ayuntamiento) estuviera informado. Hubo otro grupo que ya estaba formado con amistades del pueblo que también propuso actividades. En diferentes lugares se ha repetido el hecho de que alguna persona que disponía de un equipo de música potente ha puesto música para que los vecinos/as la escucharan durante periodos determinados de tiempo. De hecho, se ha mencionado que parecía como una radio local. En algunos casos, como ocurrió en Bidania, había una persona a la que se le hacían peticiones de canciones vía Whatsapp. Era un ritual diario que todo el mundo esperaba. En otros pueblos también se salía a las ocho de la tarde para aplaudir y escuchar o cantar diferentes canciones.

3.2. Redes de apoyo y dinámicas comunitarias durante la pandemia

En la práctica mayoría de pueblos y barrios de la CAE, y también en los aquí analizados, en una medida o en otra, han surgido dinámicas y redes comunitarias de apoyo y cuidado. Tal y como se ha manifestado, ha habido grandes números de personas que han hecho todo lo que han podido para **ayudar en las necesidades cotidianas** especialmente en la realización de compras de comida o medicinas. Se destaca por tanto que la principal función de las **redes de apoyo** fue la satisfacción de **necesidades instrumentales y materiales** (de “avitallamiento”) y que surgieron con gran rapidez, incluso por delante de la respuesta institucional.

Junto a las redes de apoyo se dieron muchas **pequeñas dinámicas en los portales** en los que había iniciativas entre personas vecinas por las que una persona prestaba a otra una impresora o le preparaba una comida. El portal se convirtió en el eje sobre el que pivotaban acciones de apoyo y cuidado. En este mismo sentido, se destacó el papel del **pequeño comercio** y de algunas cadenas o empresas de mayor tamaño que también adaptaron sus servicios para dar **apoyo a sus vecinos y vecinas** de forma cotidiana. Además del portal, el balcón ha sido también un lugar que ha sido utilizado para convivir y conectar con vecinas y vecinos intensamente. Desde ahí se conversaba, se jugaba, se intercambiaban objetos, se saludaba, se ensayaba diferentes instrumentos, se compartía música, se ofrecían conciertos, o se hacían muchísimas actividades pequeñas

y cotidianas (alguien tenía una polea por la que se pasaban las compras de un balcón a otro) que ayudaban a llevar mejor el tiempo de confinamiento.

Una forma muy habitual por la que muchas personas han recibido muestras de apoyo ha sido a través de pequeños regalos. Se ha compartido la historia de una manualidad que se regaló entre unas amigas y que incluso fue rescatado de una basura para ser útil a una persona desconocida. Muchos de ellos eran hechos a mano (mascarillas, un árbol, etc.) o cocinados (bizcochos) por las personas vecinas. Muchas veces, estas vecinas no habían hablado más allá de un saludo en el ascensor y en esos momentos, a través de estos regalos, se han presentado y ofrecido su ayuda.

En cualquier caso, se ha mostrado **mucha sensibilidad en general y voluntad de ayudar en esta situación**. Para muchas personas, se han superado las expectativas que se pudieran tener en torno a la capacidad de ayuda que tienen las dinámicas comunitarias. Muchas personas han expresado que se sienten bien ayudando a los demás. Se ha mencionado en este sentido, **la importancia de ser personas positivas y de expresar ideas positivas**, así como de **reconocer y agradecer lo que las personas hacen unas por las otras**.

Precisamente, **el celebrar, reconocer, homenajear**, etc. han sido los conceptos más reiterados a la hora de describir muchas de las acciones realizadas a nivel comunitario. Estas cuestiones, que tienen que ver con ritos colectivos, son los que con más fuerza se pueden identificar en el discurso de las personas participantes como aspectos esenciales de las dinámicas comunitarias. Los cumpleaños, los momentos importantes de despedida por fallecimiento u otros, han sido celebrados de muchas maneras gracias a la comunicación digital, aunque la persona homenajeadada no tuviera estos recursos. Este tipo de sorpresas a través de vídeos, mensajes de voz y otros han sido protagonistas en esos momentos, convirtiéndose en celebraciones y homenajes memorables, incluso más intensos y emocionantes que en otros años.

En este sentido, los diferentes entramados de grupos de Whatsapp han ayudado a improvisar diferentes iniciativas de celebración o reconocimiento. En el caso de Saiaz, se ha expuesto el ejemplo de la celebración del cumpleaños de una persona que cumplió 100 años a través de la creación de un vídeo con testimonios y fotos. Se hizo en un solo día y gracias a la participación de todo el mundo, incluida la alcaldesa, que estaba decidida a homenajearla.

De igual forma, se han mostrado las condolencias por la muerte de alguna persona en el pueblo y, por otro lado, también se celebraron las Navidades a través de unos versos que se buzonearon en todas las casas gracias a la iniciativa de unas jóvenes. Todo ello hizo que muchas personas estuvieran agradecida por el esfuerzo de mucha gente para convivir con armonía y alegría a pesar de las circunstancias. Se recogieron mensajes de

agradecimiento y se tomó conciencia de la importancia y el poder de las palabras a pesar de la distancia.

En definitiva, todo lo compartido deja claro una vez más que los seres humanos somos muy vulnerables e interdependientes y que se necesita colaborar para que los lugares en los que convivimos, sean lugares de confianza y de protección. Deberíamos de superar la idea de que debemos pensar primero en los intereses individuales y ver que los intereses comunitarios y colectivos, son una forma efectiva de llegar al bienestar individual.

La pandemia ha ayudado a sensibilizar en torno a la interdependencia de los seres humanos, y en torno a las situaciones de mayor vulnerabilidad. Sin duda, ha habido en el confinamiento una explosión de ofrecimiento de ayuda, y eso ha hecho que la gente se sintiera protegida y atendida. Sin embargo, se ha destacado que **lo más difícil ha sido el atreverse a pedir ayuda, y que la enorme oferta de cuidados no ha coincidido con una demanda semejante**. Pese a existir necesidades y haber personas dispuestas a satisfacerlas, al menos en parte, estas no han emergido. Se considera que el aceptar la ayuda o mostrarse abierto/a a recibir ayuda por parte de vecinos/as es un reto a futuro. Para ello, se ha indicado, debe haber confianza hacia la vecindad, cuestión que en el contexto actual no parece estar especialmente extendida.

Finalmente, es reseñable que en la actualidad, la mayoría de las dinámicas comunitarias, o mejor dicho, las estructuras que funcionaron durante el periodo de confinamiento, se encuentran en una situación de parón o desestructuración. Pese a esta cuestión, hay quien menciona que echa de menos el poder estar ayudando con la intensidad que se hizo en esos momentos. Por lo tanto, a pesar de que las redes o dinámicas no estén funcionando con la intensidad con la que pudieron hacerlo en un determinado momento, el germen de lo ocurrido sigue presente. Nos encontramos por tanto en un momento especialmente propicio para recuperar y fortalecer las dinámicas comunitarias, sean del tipo que sean, antes de que por fuerza del tiempo olvidemos el rol de las mismas durante la pandemia.

Situación emocional y salud mental

La situación emocional y en general el tema de la salud mental ha surgido con fuerza en el discurso de las personas participantes. De manera explícita o implícita, muchas de las cuestiones señaladas a lo largo del proceso de trabajo comunitario tienen una relación directa con esta realidad.

Muchas voces coinciden en afirmar que, una vez más, esta situación de emergencia ha puesto sobre la mesa la vulnerabilidad de las personas en general y las circunstancias precarias en las que muchas personas viven por **situaciones muy duras de enfermedad mental, envejecimiento, aislamiento y dependencia**. Se han recogido muchos comentarios y pequeñas pruebas de la disposición que hubo por parte de los vecinos y

vecinas a preocuparse por el estado emocional de las personas más cercanas. Se notaba que había miedo, frustración y tristeza y ha sido reconfortante ver que a la vez había muchas personas dispuestas a escuchar y acompañar a quienes tenían cerca.

Se ha señalado **la soledad como un tema muy difícil de afrontar**. Por eso, aunque se mantuvo la comunicación telefónica para acompañar a estas personas, **en cuanto se pudo se empezaron a hacer visitas** manteniendo las distancias y llevando actividades para que la red familiar pudiera ayudar a sus familiares o personas más dependientes. Ha sido necesario estar alerta mirando atentamente quiénes eran las personas que no tienen red familiar cerca e intentando llegar a ellas.

Otro colectivo o grupo expuesto a grandes niveles de estrés han sido las diferentes profesionales en la definida como “primera línea”, y entre estas, cabe destacar las profesionales dedicadas al cuidado de personas mayores. Muchas profesionales, que cuidan a las personas mayores de estos pueblos, también han estado en gran estrés por el desconocimiento de la enfermedad del Covid19 y por no saber cómo apoyar a las familias convivientes, cuando se dio la orden del confinamiento y tuvieron que cerrar el centro de día de la mancomunidad. **El estrés de las personas que cuidan y ayudan a otras de forma profesional ha sido muy grande**, en donde coincide además el hecho de que quienes cuidan también son mayores.

3.3. La tecnología y lo comunitario

Una de las principales ideas que podemos destacar en referencia al uso de las tecnologías y el fortalecimiento de las relaciones comunitarias, es que **lo primordial no es inventar o crear nada nuevo, sino hacer un mejor uso de las herramientas que actualmente tenemos a nuestro alcance**. O, en su caso, hacer una búsqueda y uso de las soluciones tecnológicas que ya estén creadas y que puedan satisfacer las necesidades que se hayan identificado. Crear una determinada solución o herramienta tecnológica, además de complejo, es tremendamente costoso en términos económicos. Se propone por tanto que el cambio no tiene por qué venir de pensar y crear cosas nuevas, sino de repensar lo existente.

En el caso de AUZOTU, por los condicionantes del proyecto, pese a que no podamos hablar de soluciones o propuestas maduradas, hay aprendizajes e ideas que pueden ser de gran utilidad en referencia al uso de las tecnologías y el fortalecimiento de relaciones comunitarias.

La primera de ellas, es que la principal herramienta, los smartphones, están al alcance de prácticamente todas las personas. El primer reto por tanto **será hacer que todas las personas puedan acceder a un smartphone, si así lo desean, y que las personas que lo tengan y quieran hacerlo, sepan usarlo**.

Trabajar en tecnología y comunidad tiene que ver en primer término con procesos de aprendizaje e intercambio de conocimientos, que pueden ser en clave intergeneracional. No podemos pensar en lo tecnológico, en nuevas soluciones, si no

tenemos recursos humanos, es decir **acompañamiento**, que haga que las personas, especialmente las más mayores y las menos habituadas a su uso, tengan oportunidades **para aprender a usar estas soluciones digitales**. De lo contrario, podemos estar aumentando la brecha digital.

Por otra parte, no se ha asociado mucho la tecnología y lo comunitario. Parece que lo comunitario es un ámbito que se entiende como separado, pero que, en la práctica, como cualquier otro ámbito de nuestras vidas en el contexto actual, está en relación con la tecnología. A menudo se ha relacionado lo tecnológico con cuestiones muy complejas, y parece olvidarse que Whatsapp, por ejemplo, es una herramienta tecnológica. Ha costado ver cosas sencillas y cotidianas que están relacionadas con lo tecnológico.

Más aún, se señala que en el contexto actual, **hacer comunidad será sí o sí con tecnología**. En definitiva, lo comunitario no es un ámbito ajeno a la realidad y al momento presente, en el que la tecnología es quizás el elemento que más determina nuestras vidas. Ahora bien, esto no implica que la tecnología tenga que adquirir un rol central, y de hecho, se plantea como un apoyo, una herramienta que puede estar a nuestro alcance, pero la realidad es que las dinámicas comunitarias deben tener un anclaje físico. A partir de aquí podemos ir incorporando elementos tecnológicos que facilitan la conexión, pero la comunidad se construye sobre el terreno y los cuerpos de las personas.

3.4. Impacto del proceso en los participantes

En términos generales, la valoración que hacen las personas participantes sobre las sesiones es muy positiva. La mayoría reconoce irse mejor de lo que había llegado y haber estado muy a gusto escuchando las diferentes experiencias de las personas que han participado. Se van inspiradas con ideas nuevas y pensando en nuevas posibilidades para el barrio o el pueblo. La mayoría afirma irse mejor de lo que había llegado, con más tranquilidad.

Antes de las sesiones, la mayoría de las personas que participaron vinieron con la intención de **conocer**. Se recogieron otras ideas como:

- **Crear** un espacio de encuentro y solidaridad en el barrio o pueblo.
- **Compartir** las experiencias y las realidades de cada barrio o pueblo
- **Escuchar** las experiencias de otras organizaciones del barrio y de otros pueblos
- **Aprender** de las otras personas, otras organizaciones o/y los otros pueblos para aplicar lo que han hecho en su entorno
- **Trabajar** para hacer algo conjuntamente.
- **Llegar** a la ciudadanía en torno a la necesidad de crear una red conjunta

La valoración ha sido positiva en general por el número de personas que había participado y el ambiente que se había vivido en la sesión. Como punto a mejorar se recordó la participación de personas que han sido esenciales durante estos meses de pandemia, como son las personas que cuidan de las personas mayores, las tiendas de

alimentación y otros. Teniendo en cuenta sus horarios laborales, se reconoce que no será fácil conseguir su participación en estas sesiones, pero el equipo dinamizador se compromete a buscar formas alternativas para comunicar y contrastar con ellas lo que este grupo de trabajo avance.

En el caso de la Mancomunidad de Saiaz, manifestaron querer saber más sobre el proyecto y sobre las personas y entidades que están trabajando en cada uno de los pueblos, y las necesidades que puede haber en la zona y lo que se ha realizado en estos últimos meses.

3.5. Conclusiones

La importancia de la tecnología en el contexto actual

Indudablemente, la tecnología, especialmente aquella ligada con la información y la comunicación, ha sido un elemento central en nuestras vidas a lo largo del periodo del confinamiento. Gracias a ella se han podido mantener y en algunos casos, estrechar vínculos entre personas, y muchas actividades laborales se han podido desarrollar sin apenas diferencia.

Además, más allá de este periodo extraordinario, el contexto y la tendencia global parecen indicarnos que **el uso de la tecnología para el interés de la comunidad se intensificará a futuro**. La tecnología ha posibilitado que la distancia no sea un impedimento para el desarrollo de muchas actividades laborales, ni para el mantenimiento de vínculos de parentesco, vecindad, amistad... Esto implica la previsible modificación de muchos ámbitos sociales, económicos y laborales, en los que estará aún por ver hasta qué punto la presencialidad será un valor necesario.

Brecha tecnológica

La nueva situación, caracterizada por una mayor presencia y necesaria utilización de la tecnología, puede generar una brecha importante en nuestra sociedad. En definitiva, las dificultades en el uso o en el acceso a la tecnología, generan situaciones de desventaja social y/o ahondan en la desigualdad.

Esta desventaja y desigualdad puede ser patente en el acceso de determinadas prestaciones y servicios, por ejemplo, o en las gestiones bancarias y administrativas cada vez más virtualizadas. Indudablemente, esto puede generar dificultades para muchas personas, generalmente mayores, acostumbradas a realizar este tipo de tareas de forma presencial, o imposibilidad para aquellas otras que no cuentan con los dispositivos y conocimientos necesarios, ya que el acceso a la tecnología no es igualitario y depende de las competencias digitales y la capacidad económica de cada persona o núcleo familiar.

Si bien podemos considerar **la progresiva introducción de mayor tecnología en nuestras vidas como un proceso irreversible, deberemos asegurar y poner las condiciones para que esto no sea un elemento exclusógeno**. Serán necesarias, por tanto, la formación en habilidades y conocimientos de las TIC, así como ayudas para la adquisición de los dispositivos que podamos considerar esenciales para desenvolvemos con normalidad en una sociedad dominada por la tecnología digital.

Las redes de apoyo comunitarias y las necesidades inmateriales

De forma mayoritaria, las redes de apoyo comunitarias y las diferentes dinámicas de apoyo vecinal que se han dado a lo largo del periodo de confinamiento han estado orientadas a la satisfacción de necesidades materiales y por tanto relacionadas con apoyos de carácter instrumental. A medida que las restricciones se han ido aligerando, las personas han ido recuperando sus redes de apoyo habituales, y la mayoría han dejado de necesitar este tipo de apoyos materiales. Ésta, entre otras, es una de las razones por las que las redes comunitarias han cesado o reducido su labor.

No obstante, sabemos que más allá de estas necesidades, existen otra serie de ellas, relacionadas con lo emocional y relacional, y que además de más extendidas, son más difíciles de satisfacer. Y a pesar de que las redes y dinámicas hayan podido estar más orientadas a lo material, las voces de las personas participantes nos sugieren que la comunidad, es decir, las diferentes relaciones y dinámicas vecinales y de amistad, pueden tener aquí una función muy relevante.

El reto en este momento es por tanto **reorientar los esfuerzos comunitarios hacia lo inmaterial, y establecer dinámicas que tengan como referente de acción el cuidado en un sentido amplio, orientado a satisfacer necesidades sociales y emocionales**. Sabemos que esto es más complejo que subir el pan, las medicinas o el periódico, pero entendemos que su efecto puede ser mucho más interesante. Esto requiere no obstante comenzar por un proceso de sensibilización y concienciación acerca de las necesidades inmateriales o problemáticas como la soledad, y a la vez, formación sobre cómo cuidar, cómo acompañar, y cómo apoyar(nos) mutuamente. ¿Y cómo reconocernos vulnerables?

Los portales y los balcones

Si pensamos en dos espacios físicos que han adquirido cierta relevancia como espacios de socialización y apoyo mutuo durante la pandemia, estos han sido los portales y los balcones. Si en el periodo prepandémico las plazas y los parques podían considerarse como principales unidades o ejes de trabajo y acción comunitaria (y lo seguirán siendo), ahora se unen los dos citados como elementos a tener en cuenta.

En todo proceso de acción o trabajo comunitario que se precie en el contexto actual, especialmente los portales, pero también los balcones, deberían considerarse como

unidades de acción prioritarias. En este sentido, la clave parece ser que a menudo el barrio e incluso la calle nos queda un poco “lejos” y que **para (re)construir vínculos vecinales y comunitarios, unidades más reducidas, como los portales y las vecindades puedan obtener mejores resultados**. A partir de aquí podremos ir escalando, siguiendo una lógica fractal hacia formas de comunidad más extendidas.

Espacios intergeneracionales

La intergeneracionalidad se erige como un elemento esencial, casi obligatorio, si hablamos de poner en marcha o reforzar dinámicas comunitarias. Estas ya no pueden ser procesos dirigidos a supuestos “colectivos” sino que deberemos integrar, en la medida de lo posible, personas y grupos lo más heterogéneos posibles. Surge alrededor de esto, la importancia de que haya espacios intergeneracionales donde se pueda compartir experiencias diferentes y lecciones aprendidas a lo largo de la vida. No se trata de compartir o transmitir un saber concreto o experto, sino en tener un espacio en el que poder hacerlo, desde la vivencia propia.

E igualmente, en estos procesos y espacios se sugiere que es igualmente importante tratar de integrar la mayor diversidad también en términos de género, procedencia, posición socioecocómica, etc. El establecimiento de “conexiones improbables” es un éxito en sí mismo, en tanto en cuanto estamos tejiendo relaciones que tendrán resultados que de otra forma no se hubieran podido dar. Y lejos de ser relaciones “forzadas”, o que difícilmente puedan mantenerse o derivar en nuevas dinámicas, a menudo lo que falta son precisamente los espacios para que estas se den, y no tanto la voluntad o el interés.

La comunidad el siglo XXI, lejos de ser un elemento que construye límites y muros entre los que forman parte y los que no, debe ser una herramienta que los derribe, que **construya vínculos y puentes entre los diferentes, entre los centros y las periferias, y que ponga en relación personas, grupos y temas que hasta ahora hayan podido estar aisladas o de espaldas**.

4. ANEXOS

Videos resumen de las sesiones

Primera sesión: <https://youtu.be/TehwEpzaCPI>

Segunda sesión: <https://youtu.be/rmnn1LSza7Y>

Tercera sesión: <https://youtu.be/RMQIHFwkLrY>

Cuarta sesión: <https://youtu.be/YtEJOz7rIBQ>

Quinta sesión y resumen del proceso: <https://youtu.be/EfZTa2UAj0U>

Actas resumen de las sesiones

Acta AUZOTU Amara:

ES: https://drive.google.com/file/d/1cQb1ss2_MRSt0pH-f2VXq8sjTr6eyLMr/view?usp=sharing

EU:

<https://drive.google.com/file/d/1ldau952UDEXY0DaktZJk51NpRMTH3xvX/view?usp=sharing>