

# Experiencias socioeducativas en comunidades de vecinos del barrio de Son Gotleu. Participación, convivencia y resiliencia

Recepción: 27/10/2020 / Aceptación: 16/02/2021

## Resumen

Algunas de las principales dificultades de convivencia en el barrio de Son Gotleu (Palma, Islas Baleares) se relacionan con las dinámicas que ocurren en las comunidades de vecinos y con las carencias de los edificios. En ocasiones, la falta de cuidados y abandono de los espacios comunes por parte de algunas personas e instituciones genera malestar y disputas. En estos espacios, el conflicto está latente. Algunas dificultades están relacionadas con el cambio continuo de residencia en las viviendas, sobre todo de la población inmigrante, el desconocimiento mutuo y la falta de interacción entre grupos etnoculturales, las dificultades de comunicación derivadas de hablar un idioma distinto o las interpretaciones derivadas de la diversidad cultural. Además, la situación social que atraviesan muchas de las personas lleva a la necesidad de cubrir ciertas necesidades básicas, priorizándolas sobre los intereses comunes. Esta situación ha llevado a la implementación de proyectos diversos, con el fin de mejorar la convivencia en el espacio cotidiano. Este trabajo presenta el recorrido de dichas iniciativas, el proceso y la metodología aplicada, desde una perspectiva comparativa, y acaba con un análisis de sus límites y posibilidades para hacer frente a dichas problemáticas.

## Palabras clave

Intervención comunitaria, acción socioeducativa, multiculturalidad, interculturalidad, convivencia.

Experiències socioeducatives en comunitats de veïns del barri de Son Gotleu. Participació, convivència i resiliència

*Algunes de les principals dificultats de convivència al barri de Son Gotleu (Palma, Illes Balears) es relacionen amb les dinàmiques que s'esdevenen a les comunitats de veïns i amb les mancances dels edificis. De vegades, la manca de cura i l'abandonament dels espais comuns per part d'algunes persones i institucions genera malestar i disputes. En aquests espais, el conflicte hi és latent. Algunes dificultats estan relacionades amb el canvi continu de residència en els habitatges, sobretot de la població immigrant, el desconeixement mutu i la manca d'interacció entre grups etnoculturals, les dificultats de comunicació derivades de parlar un idioma diferent o les interpretacions derivades de la diversitat cultural. A més, la situació social que travessen moltes de les persones porta a la necessitat de cobrir algunes necessitats bàsiques, prioritzant-les sobre els interessos comuns. Aquesta situació ha portat a la implementació de projectes diversos, per tal de millorar la convivència en l'espai quotidià. Aquest treball presenta el recorregut d'aquestes iniciatives, el procés i la metodologia aplicada, des d'una perspectiva comparativa, i acaba amb una anàlisi dels seus límits i possibilitats per fer front a aquestes problemàtiques.*

## Paraules clau

Intervenció comunitària, acció socioeducativa, multiculturalitat, interculturalitat, convivència.

Socio-educational experiences among residents' associations in the Son Gotleu neighbourhood. Participation, coexistence and resilience

*Some of the main difficulties of coexistence in the Son Gotleu neighbourhood in Palma de Mallorca are related to the dynamics of local neighbourhood communities and the shortcomings of the buildings there. Sometimes, the lack of care and the abandonment of common spaces by certain people and institutions generates unease and disputes. Conflict is always latent in these spaces. Some difficulties are related to the continuous change of residents in the housing, especially among the immigrant population, as well as mutual ignorance and lack of interaction between ethnocultural groups, communication difficulties arising from speaking a different language or interpretations arising from cultural diversity. Moreover, the social situation of many people means that there is a need to cover certain basic needs, prioritising these over common interests. This situation has led to the launch of various projects aimed at improving coexistence in everyday spaces. This article describes these initiatives, the process and methodology applied, from a comparative perspective, and ends with an analysis of their limits and possibilities for dealing with the aforementioned problems.*

## Keywords

Community intervention, socio-educational action, multiculturalism, interculturality, coexistence.

## Cómo citar este artículo:

Vecina Merchante, C. y Leonés Carbonell, T. A. (2021). Experiencias socioeducativas en comunidades de vecinos del barrio de Son Gotleu. Participación, convivencia y resiliencia. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 77, p. 81-100.

## ▲ Presentación

*In memoriam de Baye Anne* (mediador intercultural)

Se presenta un relato descriptivo en torno a los resultados de la observación participante y del análisis documental referente al proceso de intervención de dos experiencias en el barrio de Son Gotleu (Palma, Islas Baleares). Se corresponden con una acción desarrollada en diferentes períodos con el objeto de mejorar la convivencia ciudadana intercultural, así como la convivencia en los espacios comunes de los edificios del barrio:

- a. Intervención en las comunidades de vecinos desde el tejido social y técnico (2009-11).
- b. El proyecto de intervención socioeducativa Terrats (2017-20).

### La razón de intervenir en las comunidades de vecinos

Si bien en el barrio se dan situaciones de convivencia, una preocupación constante entre buena parte del personal técnico y de la ciudadanía es la predominancia de coexistencia o incluso de un conflicto latente, el cual se ha hecho explícito en determinados momentos, con consecuencias muy negativas para la relación futura entre los diferentes colectivos. Por lo tanto, el conflicto social con un sustrato multicultural es una realidad que se ha puesto de manifiesto y que podría volver a ocurrir (Vecina, 2012). En el caso de Son Gotleu, el conflicto puede sobrevenir como consecuencia de dos elementos fundamentales: a) estructurales, debidos a las desigualdades sociales y a las situaciones de carencias y pobreza, y b) culturales, la falta de convivencia responde a la discriminación cultural.

Un punto clave a la hora de hablar de convivencia, coexistencia y hostilidad se encuentra en las comunidades de vecinos

Un punto clave a la hora de hablar de convivencia, coexistencia y hostilidad se encuentra en las comunidades de vecinos, donde las relaciones o la carencia de éstas están en un espacio más cercano.

Algunas dificultades derivan de la particularidad de los edificios, de dimensiones reducidas, tabiques muy estrechos como separación entre viviendas y patios interiores donde dan las ventanas de las habitaciones. La sobreocupación y hacinamiento, la suciedad, la carencia de cuidados de los edificios y prácticas incívicas y los gastos comunes soportados por algunas personas, mientras que otras no quieren hacerse cargo. La diversidad de perfiles: desde personas mayores residentes desde hace muchos años, principalmente matrimonios o personas solas (en este último caso la mayoría son mujeres), familias jóvenes o personas jóvenes inmigrantes compartiendo una vivienda, alquiler de habitaciones y presencia de personas ocupando en la mayoría de los edificios. También las carencias en los suministros, en los que hay personas enganchadas a la corriente de otras, que no pagan los gastos de agua

y/o comunidad y que están sin luz en la escalera por falta de adaptación a la normativa. El mal uso de las viviendas y espacios comunes, como puede ser no colaborar en el mantenimiento y los impagos de gastos comunes, acaban por desmovilizar a aquellas personas que sí tienen intención de hacerlo, favoreciendo la degradación de los edificios y de la convivencia (Relinque, Vázquez, Blanco, González y Martos, 2018).

A lo largo del proceso de asentamiento de población inmigrante en el territorio, se ha ido elaborando un discurso negativo en su contra, responsabilizándola de la situación en la que se encuentran las comunidades de los vecinos. Las protestas se justifican en causas como el cambio continuo de residencia, el hecho de estar de alquiler, compartir vivienda entre diferentes personas, en ocasiones sin vínculos entre éstas, el re-alquiler de habitaciones y otras prácticas. Si bien, las carencias ya se daban años atrás, agravadas ahora con la antigüedad de los edificios y la concentración de población vulnerable. La cuestión de fondo es que esa convivencia multicultural tiene un hándicap en las relaciones que ocurran en las comunidades, aunque esa situación representa un potencial a trabajar desde la intervención comunitaria intercultural.

Desde el Ayuntamiento se han adoptado diferentes estrategias: subvenciones para la mejora de los edificios, mediadores interculturales, mediadores con intervención directa en las comunidades para ayudar a solucionar o vehicular estos problemas, intervención para la mejora de los edificios y otras dotaciones de recursos. La intervención en las comunidades de vecinos se ha organizado a lo largo de la última década, principalmente, desde las dos iniciativas, si bien se mantuvo la figura de un mediador intercultural hasta el inicio de la segunda experiencia.



A lo largo del proceso de asentamiento de población inmigrante en el territorio, se ha ido elaborando un discurso negativo en su contra, responsabilizándola de la situación en la que se encuentran las comunidades de los vecinos

## Aproximación teórica al problema de intervención

La actual situación de un mundo global se caracteriza, entre otras cosas, por la existencia de notables transformaciones sociales, económicas y políticas que impregnan la cotidianeidad ocurrente en los espacios locales, en las relaciones de las personas particulares, sus expectativas, estrategias y oportunidades sociales, culturales, económicas, políticas, entre otras. El sistema económico dominante genera cambios en la oferta y demanda de trabajo a escala mundial, hecho que tiene como consecuencia notables movimientos demográficos (Castells, 2006). Los procesos económicos de ese mercado global producen también el empobrecimiento de grandes zonas, por lo que los movimientos de población responden en la mayoría de casos a la búsqueda de oportunidades y a una huida de la pobreza. Una de las consecuencias es la creciente multiculturalidad de las sociedades contemporáneas, caracterizadas por unas diferencias culturales entrelazadas con fuertes desigualdades

sociales y económicas (Pérez-Tapias, 2002). La evolución de los movimientos migratorios es ascendente, mostrando un incremento relativo del 41,1% de 2000 a 2015 y acercándose a los 244 millones de personas. Europa y Asia son las zonas de mayor recepción, con un 62% de los migrantes internacionales, seguidas de América del Norte, con un 22% de estos (DAES, 2017).

El asentamiento de población inmigrante extracomunitaria en España tiende a seguir patrones de segregación, con presencia importante en barrios que absorbieron anteriormente la migración interior de población española. Las redes familiares, de amistad, de origen geográfico, junto al precio de la vivienda y otros factores dibujan una distribución de esta población segregada geográficamente (Martori y Hoberg, 2006). Es un hecho que se repite a lo largo de la geografía mundial: la población migrante de pocos recursos o con dificultades diversas tiende a asentarse donde las condiciones económicas, sociales, culturales e incluso políticas condicionan a que así ocurra; de hecho desde organizaciones internacionales se pone énfasis en esa circunstancia y se alienta a los estados a que pongan en marcha políticas capaces de cambiar esas tendencias, por los riesgos que ocasionan para el desarrollo humano (Duncan y Popp, 2018).

En España, principalmente, los asentamientos se producen en zonas urbanas que se construyeron durante los años sesenta y setenta, con notables deficiencias. La falta de inversión pública no detuvo su deterioro ni el cambio residencial de aquellas personas que mejoraban su situación, hecho que ha ido favoreciendo la concentración de población vulnerable y un riesgo para la convivencia entre colectivos etnoculturales. Uno de los problemas actuales se centra en la situación de las viviendas y las dificultades de relación entre los vecinos (Carrasquilla, Cuenca, Segura, Castelo y Sánchez, 2010).

Los procesos de cambio residencial se perciben como una respuesta ante la llegada de población inmigrante extranjera, lo que provocaría una huida de la población, el denominado *white out*

Los procesos de cambio residencial se perciben como una respuesta ante la llegada de población inmigrante extranjera, lo que provocaría una huida de la población, el denominado *white out*, aunque hay estudios que plantean dudas sobre esa percepción. Aramburu (2001) se opone a esa idea considerándola un mito en el caso de la evolución demográfica de ciertos barrios de Barcelona y la entrada de inmigración extranjera. Otros autores comprueban cómo la huida de población del barrio de Orriols se inicia antes de la entrada de población inmigrante; como causa más significativa se encuentra el mal estado de las edificaciones, sus carencias y la falta de infraestructuras y servicios en el barrio, aunque advierten que con la entrada de población extranjera se produce una segunda huida motivada, junto con el resto de carencias o problemas de habitabilidad, por la falta de convivencia con los nuevos vecinos y, en definitiva, la aceleración del proceso de degradación ambiental, la falta de cuidado de los edificios y de las zonas comunes, etc. (Jabbaz y Moncusi, 2010).

Estos barrios presentan elementos comunes y procesos similares. Se dan aspectos como la concentración excesiva de población vulnerable (como la inmigrante con dificultades, sobre todo si es de reciente asentamiento), las

condiciones de hacinamiento, la degradación de espacios residenciales y/o las prácticas de alquiler y realquiler como una estrategia de supervivencia de la población inmigrante, con el fin de reducir gastos derivados del alojamiento (Requena, 2003). Una realidad similar ocurre en el barrio de Son Gotleu, en el que la práctica de realquiler se ha detectado no solo en población inmigrante, sino también entre población de otras minorías etnoculturales, alquilando incluso habitaciones de viviendas ocupadas ilegalmente (Vecina, 2011a).



Estos factores se encuentran interrelacionados y aumentan las dificultades para propiciar un cambio dirigido desde la base, que permita un nuevo rumbo en el que su población pueda acceder a mayores cuotas de bienestar. Entre estos factores se encuentra la segregación residencial de la población inmigrante, sumándose a la también población vulnerable de esos barrios y otras situaciones como el hacinamiento e infravivienda, la falta de interacción entre nuevos y viejos vecinos, la adaptación por parte de los nuevos residentes y de los antiguos a la pérdida de su universo social de referencia, el incumplimiento de normas básicas de convivencia u otras situaciones que generan un estado de conflicto latente (Carrasquilla *et al.*, 2010).

Durante la última década, se ha producido ese significativo asentamiento de población inmigrante, tal y como se ha descrito, no sin alteración del contexto sociourbano. En este sentido, han sido diversos los casos en los que un conflicto latente entre viejos y nuevos vecinos se ha manifestado en una escalada de violencia verbal e incluso física, generando discursos negativos hacia las personas inmigrantes. Un ejemplo de manifestación en torno a esos discursos y situaciones de cierto conflicto lo tenemos en casos como los de La Salut y San Joan de Llefà (Badalona), la Chana (Granada), el Ejido (Almería), Son Gotleu (Palma, Islas Baleares) (Vecina, 2011b).

La vulnerabilidad urbana deriva de dos elementos centrales e interrelacionados, como son la exclusión residencial y la exclusión laboral, cuya retroalimentación genera una espiral de circunstancias que van agravándose a medida que entran en escena nuevos elementos potenciadores y la sustitución residencial. La exclusión resultante se extiende y aparecen problemas como la concentración de población segregada y con dificultades sociales multiproblemáticas. Alguacil y Camacho (2014) presentan una secuencia al respecto: a) salida de la población en mejor situación socioeconómica; b) efecto llegada, ocupando el espacio personas de rentas bajas, como el caso de población inmigrante con dificultades sociales; c) aumento del deterioro social, económico y urbano, aumentando necesidades e insatisfacciones sociales; d) ruptura de las redes y organización social, estigma negativo del territorio. En definitiva, es el drama comunitario de la desvertebración social y las dificultades para hacer frente a los problemas sociales que genera (Cano y García, 2012), frente a lo que puede ser una alternativa reinventar las políticas locales, acercándolas más a la ciudadanía y su participación (Marchioni, 2020).

**La vulnerabilidad urbana deriva de dos elementos centrales e interrelacionados, como son la exclusión residencial y la exclusión laboral**

La coexistencia puede derivar en hostilidad; se habla ya de situaciones de conflicto latente o manifiesto, consecuencia de un proceso en el que hay falta de comunicación

La convivencia presenta dimensiones que hacen referencia a la existencia o no existencia de relación entre las personas o grupos y el cariz que ésta adquiere. Hablamos de convivencia intercultural cuando en un territorio multicultural se vive en armonía, siendo habituales las relaciones entre personas de procedencias distintas. Hablamos de coexistencia cuando se comparte un espacio, pero en este no hay interacción. En el último caso, los colectivos permanecen sin contacto o con contactos esporádicos, y sus relaciones son las propias de compartir un lugar de residencia, sin interrelación. La coexistencia puede derivar en hostilidad; se habla ya de situaciones de conflicto latente o manifiesto, en muchas ocasiones, consecuencia de un proceso en el que hay falta de comunicación y las percepciones del otro son negativas (Giménez, 2005).

Al hablar de convivencia intercultural resulta interesante hacer alusión a las relaciones que se establecen entre colectivos etnoculturales y los espacios en los que ocurren. De estas se deriva el grado de sensibilidad intercultural de las personas, destacando como elementos clave la experiencia vivencial y biográfica. Hay mayor probabilidad de que en un contexto multicultural, como pueda ser un barrio, se den más contactos accidentales o superficiales que intencionales o íntimos. La frecuencia de contacto intercultural favorece la sensibilidad positiva sobre ésta, si bien es mucho más significativa si ocurre en las relaciones íntimas y privadas que en las que tienen lugar en el barrio y su vida cotidiana (Ruiz-Bernardo, 2018). El hecho de desarrollar experiencias de intervención en las comunidades de vecinos podría favorecer una sensibilidad intercultural positiva. Entrando en un contexto de conflicto, con la finalidad de tejer relaciones vecinales y buscar consensos para mejorar el bienestar común, se pueden generar encuentros improbables que favorezcan un cambio hacia la convivencia (Marchioni, Morín, Jiménez y Rubio, 2015).

Son Gotleu presenta una elevada vulnerabilidad socio-urbanística, caracterizada por las malas condiciones de las viviendas y espacios comunes, el abandono de acciones estratégicas de intervención con largo recorrido y el aumento de la problemática social multidimensional. Estos hechos han convertido el barrio en un entorno de riesgo social, en el que se precisan múltiples intervenciones bajo el marco de una finalidad y objetivos comunes a todas las partes. Por ello, solo el trabajo colaborativo puede augurar cambios significativos y resultados mínimamente provechosos. Así se planteaba en un informe para la planificación de una intervención desde la Administración que no ha tenido una aplicación a largo plazo (Vecina, 2009). La realidad no ha cambiado en los últimos años, los datos sitúan la zona como la más pobre de la ciudad, con la menor renta per cápita, 5.947 euros por persona y año, y la familiar con 20.355 euros anuales (Departament de Població, 2017).

Para acabar, cabe mencionar el cambio demográfico y la elevada entrada de población inmigrante. La población inmigrante apenas llegaba al 1,46% en 1993, valores que se mantuvieron muy bajos hasta iniciado el siglo XXI. Los datos empiezan a ser significativos, sobre todo a partir del 2004, llegando al

punto más álgido y situándose en un 42,80% en 2010. Descendiendo posteriormente para situarse en 2018 en un 38,01%, lo que en términos absolutos se concreta en 3.484 personas nacidas en un país extranjero, de un total de 9.165 habitantes. La casi totalidad de esa población es de origen extracomunitario, representando el barrio con mayor número y proporción de población subsahariana de la ciudad. Si atendemos a las nacionalidades con mayor presencia, en primer lugar, se sitúa la marroquí, un 24% de la población extranjera, y la nigeriana, un 22% (PMH, 2018).



Estas situaciones de vulnerabilidad sociourbanística son comunes en barrios en los que posteriormente se inician acciones comunitarias como reacción frente a la degradación y la falta de una respuesta firme de la Administración: inadecuada planificación urbanística, ausencia de intervenciones preventivas suficientes que palién el proceso y los efectos de la concentración de problemáticas sociales y urbanísticas. El resultado, en muchos casos, es una cadena a modo de causa-efecto que se retroalimenta, generando un aumento de los comportamientos incívicos de la población. Los actores implicados pasan por la indignación, la concienciación, la autoorganización y la movilización (Gómez-Quintero, Eito, Domínguez y Martínez, 2018). Hechos no exentos de ciertos conflictos vinculados a espacios de poder de los diferentes agentes comunitarios o la falta de conocimiento técnico que optimice las propuestas y acciones comunitarias (Gimeno y Jiménez, 2020). Son Gotleu se caracteriza por un proceso de desvertebración social y cambio residencial continuo, lo que dificulta la implicación de parte de la población a largo plazo y genera discrepancias entre colectivos que no favorecen el consenso en la reclamación de una acción integral e inclusiva. Actuaciones que deben contar con estrategias participativas que favorezcan la realización de los derechos humanos, para que realmente sean inclusivas (Casquilho, Belchior y Ferreira, 2020).

## Objetivos

Se distingue entre los objetivos correspondientes a la elaboración de este artículo y los propios de las intervenciones que se describen.

Objetivo de este trabajo:

- Desarrollar un análisis comparativo de dos experiencias de intervención socioeducativa en comunidades de vecinos de un barrio vulnerable a modo de estudio descriptivo longitudinal.
- Difundir el trabajo realizado para su adaptación y transferencia a realidades similares de otros barrios.

Objetivos de las intervenciones:

- Mejorar la convivencia en comunidades de vecinos en un contexto multicultural y de elevada multiproblemática social como es el barrio de Son Gotleu.
- Conseguir mayores cuotas de bienestar social asociado a la mejora de las zonas comunes de las viviendas del barrio.
- Empoderar a vecinos en la gestión de sus comunidades para lograr que sean respetados sus derechos y obtengan recursos que reduzcan la desigualdad social.

## Metodología para la recogida de información y sistematización de las experiencias

A continuación, se presentan las técnicas de investigación aplicadas. La metodología de las intervenciones en las comunidades se presenta brevemente en el cuadro 2.

Como técnica de recogida de información se ha empleado la observación participante realizada *ad hoc* por las personas autoras de este trabajo. Se trata de un proceso de investigación abierto, sistemático, con la finalidad de comprender e interpretar las acciones de los sujetos en el propio escenario en el que ocurre la acción; al mismo tiempo que permite una inmersión en un contexto y una realidad difícil de conocer con otras técnicas más intrusivas. Está recomendado para la investigación social en entornos privados (Del Val y Gutiérrez, 2005). Los procesos se han registrado en forma de cuaderno de campo, recogida de información subjetiva, objetiva, análisis y planificación de las intervenciones; siguiendo un patrón de revisión y replanificación del proceso.

El resto de técnicas se corresponden con la revisión documental de registros, actas de reunión, informes y memorias de las diferentes intervenciones, así como con las entrevistas informales a personas residentes en las escaleras objeto de intervención y a otros profesionales implicados directamente en el proceso.

La temporalización de las experiencias es la siguiente: a) intervención en las comunidades de vecinos desde el tejido social y técnico (2009-2011) y b) proyecto de intervención socioeducativa Terrats (2017-2020).



**Cuadro 1.** Fuentes de información

Comunidades de vecinos	32 comunidades, con una media de 10 hogares cada una. Total: 320 hogares.
Documentos revisados	Actas de reuniones técnicas, memorias e informes de las intervenciones.
Espacios de observación participante	Reuniones técnicas de análisis, planificación, ejecución y evaluación de las intervenciones desarrolladas. Reuniones e intervenciones en las 32 comunidades de vecinos.

Fuente: Elaboración propia.



## Proceso de intervención en las comunidades

Nos referimos a un proceso de intervención que ha transcurrido por fases muy diversas entre 2009 y 2020. La finalidad y estrategia, siempre vinculada a una intervención socioeducativa, ha sido la capacitación de las personas y de las comunidades para dotarlas de herramientas dirigidas a una acción de mejora de las zonas comunes de las comunidades, buscando la mejora de la convivencia, la generación de espacios seguros de protección y bienestar.

### Intervención en las comunidades desde el tejido social y técnico, 2009-2011

En el marco de un Consejo de Barrio celebrado en 2009<sup>1</sup> se plantea la necesidad de una actuación en alguno de los puntos más degradados del barrio de Son Gotleu, como es la situación de los jardines comunitarios y su abandono. Esta demanda coincide con una intervención comunitaria<sup>2</sup> que se está desarrollando en la zona y que cuenta con la implicación del tejido asociativo.

Se pretende fomentar la cohesión y el capital social a partir de iniciativas que impliquen el trabajo conjunto de población con diverso origen etnocultural. Este espacio de relación está constituido por ciudadanía y personal técnico municipal. A raíz de la demanda realizada en el Consejo de Barrio, se decide actuar desde la comunidad con un proyecto liderado por esta comisión de trabajo.

Al final de la intervención se mejoraron tres zonas ajardinadas y se pintaron los bajos de los edificios colindantes. La iniciativa permitió trabajar con 19 comunidades y 40 personas en situación de exclusión social.

Se pretende fomentar la cohesión y el capital social a partir de iniciativas que impliquen el trabajo conjunto de población con diverso origen etnocultural

La idea se complementa con una convocatoria de subvenciones por parte del Ayuntamiento, para la mejora de los edificios y espacios comunes, lo que permite sumar recursos tanto técnicos como económicos en una misma dirección. Mientras las asociaciones desarrollan un proyecto en el medio abierto, desde la Administración se actúa en una doble dimensión: apoyando dicha iniciativa y complementándola con subvenciones destinadas a la rehabilitación de edificios.

En torno a esa iniciativa de intervención comunitaria entre entidades ciudadanas, recursos técnicos y Administración local, se convoca a los representantes de juntas de las comunidades para informarles de las intervenciones y buscar su implicación en la mejora de espacios comunes y privados de uso público, con el fin de recuperarlos como espacio ajardinado entre bloques de viviendas.

El éxito de la iniciativa abre el camino a la intervención en otras comunidades. De este modo, se lleva a cabo una nueva intervención, con la contratación de personas en riesgo de exclusión y en situación de paro de larga duración. Se utiliza para ello la existencia de un programa PROIB, de la Conselleria de Treball i Formació de la comunidad autónoma. Esta iniciativa sigue las reglas de la implicación de residentes en las comunidades en las que se interviene. Esto permite mejoras tanto de las infraestructuras como de la convivencia intercultural en siete nuevas comunidades. Con todo, el trabajo se desarrolla con la intervención de una persona mediadora y de personal técnico comunitario del Ayuntamiento.

Aún así, el problema de convivencia en el barrio sigue sin solucionarse (Vecina, 2012) y las intervenciones apenas llegan a un pequeño porcentaje de la totalidad del barrio, lo que lleva a proceder a convocar reuniones de escaleras con representación del equipo técnico del Ayuntamiento. Se pretenden abrir nuevos procesos de mediación vecinal, así como un camino a la posibilidad de acceder a subvenciones municipales para la rehabilitación de viviendas o buscar otras vías de financiación, incluso de acuerdos entre vecinos para proceder a sufragar los propios costes de las mejoras.

Estas intervenciones ponen de relieve la necesidad de dotar de más medios humanos, por lo que a la figura de mediación intercultural se añaden mediadores vecinales cuya finalidad es dar apoyo a las comunidades de vecinos en la mejora de las relaciones y de las zonas comunes (costes derivados de la propia comunidad y las necesidades de mantenimiento). Paralelamente se trabaja con cinco comunidades de la zona sur del barrio, y desde el PROIB se interviene en otras siete.

El proceso de intervención va deteriorándose por la pérdida de recursos comunitarios que ocurre a mediados de 2011, entre estos el Projecte de Desenvolupament Comunitari Pere Garau-Son Gotleu del Ayuntamiento, que coordinaba las diferentes iniciativas comunitarias. Se mantienen, así mismo,

algunos recursos como la existencia de un mediador intercultural que continúa su trabajo en las comunidades, pero poco a poco se va diluyendo en la magnitud de necesidades y problemas sociales.

## Proyecto de intervención socioeducativa Terrats, 2017-2020

A finales de 2016, desde la Plataforma de Son Gotleu<sup>3</sup> se recogen las demandas y preocupaciones vecinales por el estado de las viviendas y los problemas de convivencia en las escaleras. Este hecho coincide con graves problemas en alguna comunidad que necesitan de una intervención urgente: el mal estado del sistema eléctrico causa incendios, los problemas con las tuberías generan humedades, la presencia de plagas y la acumulación de basuras afectan a la salubridad, y las situaciones de precariedad provocan conflictos entre las familias que viven en la escalera. Estas circunstancias son un foco de conflictos etnoculturales, latentes o manifiestos, que deterioran y ponen en riesgo la convivencia.

Se recupera el diagnóstico del barrio elaborado años atrás (Vecina, 2011), asumiendo el Centro Municipal de Servicios Sociales de Gregal (a través del Servicio Socioeducativo Comunitario<sup>4</sup>), una nueva intervención con un proyecto socioeducativo. Parte de la idea de que las escaleras constituyen uno de los principales espacios de convivencia y es donde se originan las relaciones vecinales (de colaboración o conflicto), siendo además espacios de riesgo o de protección de la infancia, según las prácticas sociales que se llevan a cabo.

A la hora de seleccionar en qué comunidades intervenir, se sigue un criterio centrado en las siguientes condiciones: existencia de entre cinco y nueve menores, manifestaciones explícitas con el interés por la convivencia por parte de la vecindad, presencia de diversidad etnocultural y de líderes vecinales dispuestos a favorecerla. Es así como se contacta con una comunidad de vecinos situada en los edificios donde se concentran las familias con mayores dificultades. La demanda surge de dos mujeres de la comunidad que piden apoyo para mejorar los problemas de su escalera.

La relación en la vecindad iría definiendo las necesidades y concretando las diferentes acciones: las de liderazgo y las de encuentro. El acompañamiento desde el centro de Servicios Sociales lo realiza un equipo de intervención compuesto por una trabajadora familiar y una educadora social con encargo de trabajo comunitario. Entre las diferentes acciones, se encuentran: establecer y dar visibilidad a normas de convivencia, la constitución como comunidad de personas propietarias, la gestión adecuada de la junta vecinal y la mediación en las reuniones. De forma paralela se desarrolla una acción conjunta, en la que se trabaja la interacción social y el trabajo colaborativo, combinando el ocio con las mejoras en el espacio común.

La relación en la vecindad iría definiendo las necesidades y concretando las diferentes acciones: las de liderazgo y las de encuentro



En diferentes momentos, se suman al proyecto otras personas vinculadas a servicios y/o entidades. En la intervención se tiene en cuenta a toda la comunidad, independientemente de su situación de tenencia de vivienda. El proceso de acompañamiento se plantea como un diálogo continuo en que la vecindad<sup>5</sup> y los profesionales (todas las personas participantes del proceso) hacen propuestas y se organizan para desarrollarlas. Así mismo, para dar estructura y coherencia a la intervención se plantearían inicialmente una serie de fases, que serían flexibles y que podrían superponerse o no darse, dependiendo de la relación con la comunidad: 1) acercamiento a la comunidad; 2) plan de mejora, pedagogía del hábitat (acompañamiento socioeducativo en temas relacionados con la convivencia y la organización de la comunidad); 3) reconocimiento a la comunidad y mantenimiento de acuerdo con el trabajo conseguido.

Así mismo, se ha contactado con otras comunidades de escalera en las que los recursos técnicos han tenido presencia, escuchando y recogiendo las dificultades, acompañando las iniciativas de la vecindad en la mejora de las tareas de organización de limpieza, informando o derivando a otros servicios expertos en vivienda y/o en la constitución de juntas de comunidad.

Las dificultades en el desarrollo del proyecto disminuyen la intensidad de intervención, aunque por otra parte favorece la existencia de otras iniciativas comunitarias, como algunas acciones de embellecimiento de las entradas a las escaleras o de sensibilización por la limpieza y cuidado del barrio.

## **Sistematización, análisis y evaluación de las iniciativas desarrolladas**

Después de la descripción de las iniciativas, interesa adentrarse un poco más en algunas de sus características. No todas han sido expuestas, pero se tiene información de ellas a través del análisis documental y de la propia observación participativa. Es así como se ha procedido a identificar una serie de categorías, surgidas desde dicho análisis y que han permitido sistematizar los procesos encontrando categorías comunes, si bien en algunos de sus contenidos difieren ligeramente (cuadros 2 y 3). Una vez presentada dicha sistematización, se procede de igual forma con una descripción de las oportunidades que han puesto de manifiesto ambas intervenciones (cuadro 4), así como de las principales dificultades a las que se han enfrentado (cuadro 5).

## Comparativa de las experiencias

**Cuadro 2.** Características principales de las intervenciones (1)

<b>Experiencia y temporalización</b>	Proyecto de intervención socioeducativa Terrats (2017-2020).	Intervención en comunidades desde el tejido social y técnico (2009-2011) y un mediador intercultural hasta 2013. <sup>6</sup>
<b>Tipo de acción</b>	Grupal y comunitaria.	Intervención comunitaria.
<b>Motivación (de dónde surge: necesidades manifiestas, detectadas, etc.)</b>	Demandas vecinales ante graves deficiencias en los edificios y zonas comunes; punto de la agenda de la plataforma de recursos y entidades del barrio; decisión de Servicios Sociales de implementar un plan piloto.	Demandas vecinales ante graves deficiencias en los edificios y zonas comunes; estudio sociológico; punto prioritario de la política municipal para el barrio, liderado por el Projecte de Desenvolupament Comunitari Pere Garau - Son Gotleu.
<b>Finalidad, objetivos</b>	Trabajar con las comunidades de vecinos para desarrollar espacios de protección de la infancia y mejorar la convivencia.	Dar respuesta a problemas sociales, de salud pública y de convivencia multicultural en las comunidades.
<b>Descripción de los participantes (perfil de familias, situación socioeconómica, interculturalidad, etc.)</b>	Las intervenciones se realizan en escaleras con elevada multiculturalidad. Cuentan con viviendas ocupadas que también participan en el proceso. Destaca el papel de las mujeres y la infancia.	Las intervenciones se realizan en escaleras con elevada multiculturalidad. Todas las comunidades cuentan con viviendas ocupadas que también participan en el proceso. Acción dirigida hacia personas adultas.
<b>Metodología de intervención</b>	La organización para actuar en un espacio común. Empoderamiento para una gestión autónoma de la comunidad, acción dirigida al protagonismo de las mujeres. Dinamización de los espacios comunes para favorecer la interacción social y las relaciones vecinales. Convertir las comunidades en espacios de protección para la infancia.	Análisis y priorización de necesidades, empoderamiento de la comunidad para su autogestión, interacción social como punto de partida para unas relaciones positivas y colaborativas. Se busca favorecer la convivencia intercultural y romper estereotipos sobre las minorías étnicas y su baja implicación social.

Fuente: Elaboración propia.



**Cuadro 3.** Características principales de las intervenciones (2)

<b>Experiencia</b>	Proyecto de intervención socioeducativa Terrats.	Intervención en comunidades desde el tejido social y técnico.
<b>Recursos implicados (quién lidera la acción, coparticipación, qué papel desarrolla cada una, espacios de coordinación, etc.)</b>	Liderazgo desde Servicios Sociales "Gregal". Se implican otros recursos de forma secundaria y la experiencia se comparte dentro de espacios de participación del barrio como la Plataforma Son Gotleu.	Liderazgo desde recursos comunitarios, participantes en una comisión de convivencia con dos líneas: una técnica y otra ciudadana, con la función de coordinar las iniciativas que se desarrollan en las comunidades de vecinos.
<b>Sostenibilidad, continuidad, autonomía</b>	La sostenibilidad depende exclusivamente de la existencia de una educadora social de Servicios Sociales, encargada de liderar dicho proceso de intervención.	Se pretende empoderar a las comunidades para su autogestión. Si bien, este proceso se ve dificultado por el cambio residencial permanente de buena parte de la población extranjera.
<b>Vinculación entre el trabajo individual, grupal y/o comunitario</b>	La existencia de recursos comunitarios organizados facilita la transferencia y conexión con otras acciones. Así mismo, se trabaja grupalmente con las mujeres e infancia de la comunidad de vecinos, hecho que ayuda también al trabajo individual de casos concretos.	Se trata de un trabajo comunitario, surge de la comunidad organizada entre recursos técnicos y ciudadanía. El trabajo grupal se limita a la capacitación de la comunidad de vecinos, aunque ayuda también a empoderar a líderes locales. Trabajo individual con casos concretos que ya tengan expediente en Servicios Sociales.

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 4.** Oportunidades de las intervenciones

Oportunidades	
Proyecto de intervención socioeducativa Terrats (2017-2020)	Intervención en comunidades desde el tejido social y técnico (2009-2011)
<p>1) Favorecer un espacio de protección para la infancia.</p> <p>2) Cohesionar el colectivo de mujeres desde una perspectiva intercultural.</p> <p>3) Generar espacios de encuentros improbables entre colectivos etnoculturales distintos.</p> <p>4) Las actividades de cuidado con éxito pueden favorecer la transferibilidad a otras escaleras.</p> <p>5) El empoderamiento de las líderes vecinales de la escalera ayuda a la gestión de la misma y a la asunción de tareas para su cuidado.</p> <p>6) Introducir el arte y la creatividad para cambiar o dar un uso educativo a los espacios comunes puede generar una dinámica que cambie el barrio y su degradación ambiental.</p>	<p>1) La finalidad de un trabajo liderado por un equipo comunitario complementario (profesionales y ciudadanía) favorece la cohesión, la optimización de recursos y la acción conjunta en torno a un objetivo común.</p> <p>2) La capacitación de las comunidades de vecinos ayuda a su autogestión y a solventar problemas cotidianos, así como a organizarse para recibir subvenciones de mejora de los edificios.</p> <p>3) Poder llegar a diversas escaleras en un tiempo breve y de forma simultánea cambia la perspectiva pesimista de un barrio sin posibilidades de mejora.</p> <p>4) La necesidad desde la diversidad favorece un cambio de perspectiva sobre "el otro", mejora la cohesión y las relaciones de convivencia.</p>

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 5.** Dificultades de las intervenciones

Dificultades	
Proyecto de intervención socioeducativa Terrats (2017-2020)	Intervención en comunidades desde el tejido social y técnico (2009-2011)
<p>1) El malestar relacionado con el estado estructural, la seguridad y salubridad del edificio y las situaciones familiares precarias (ocupación, desahucios, impagos, etc.) dificultan la intervención socioeducativa y la relación con el equipo técnico generando desconfianza y desinterés por participar en determinadas acciones.</p> <p>2) La falta de conocimientos técnicos de los vecinos en las reparaciones genera esfuerzos en vano y escasos resultados en sus intervenciones autónomas.</p> <p>3) La participación variable y la falta de convivencia generan y generarán conflictos en el futuro, a lo que se suman las problemáticas sociales y la difícil situación de las viviendas, reduciendo las esperanzas y expectativas de éxito de las personas participantes.</p>	<p>1) Las notables dificultades y problemáticas sociales, así como el grave estado de buena parte de los edificios, impiden concluir definitivamente con alguna de las intervenciones.</p> <p>2) El continuo cambio de residencia de la población extranjera implica una dificultad en la continuidad, tanto de la gestión de la escalera como de las relaciones con miras a la convivencia.</p> <p>3) Los discursos racistas y xenófobos existentes en el barrio dificultan las relaciones etnoculturales, más allá de las propias escaleras.</p> <p>4) Dependiendo de recursos técnicos limitados en el tiempo pone en riesgo la intervención (la extinción de estos fue también la de la acción en las escaleras).</p>

Fuente: Elaboración propia.



## Avances, posibilidades y límites de las intervenciones

En el proyecto inicial, intervención en las comunidades desde el tejido social y técnico, el personal técnico ve la oportunidad de trabajar de forma coordinada en un entramado socio-urbanístico, con intervenciones que hasta la fecha tienen escasos resultados. Salen desiertas convocatorias de subvenciones para arreglos en los edificios por falta de comunidades que se presenten. Las causas son, entre otras: la falta de comunidades con juntas formalizadas, de capacitación de estas personas y de empoderamiento capaz de canalizarlo en torno a un liderazgo vecinal con fuerza suficiente para romper las barreras etnoculturales que impiden las relaciones entre unas y otras y la lucha por objetivos comunes. Cabe añadir la situación de necesidades sociales básicas, en algunos casos de difícil cobertura, sobre todo en el caso de población extranjera extracomunitaria sin permiso de residencia e incluso sin empadronar; además de problemáticas sociales diversas incidiendo sobre la falta de bienestar básico de las personas.

El trabajo colaborativo y en red, analizando, planificando, interviniendo y evaluando los casos de forma conjunta facilita la optimización de los recursos y sus resultados. Si bien, este trabajo no siempre es entendido desde instancias superiores y eso genera desánimo entre el equipo profesional. Otro aspecto que se destaca son los protagonismos de cada área o servicio

**El trabajo colaborativo y en red, analizando, planificando, interviniendo y evaluando los casos de forma conjunta facilita la optimización de los recursos y sus resultados**

concreto del ámbito municipal, una circunstancia que debilita las intervenciones; si bien el proceso y sus resultados favorecen que se vayan limando estas asperezas.

Se valora positivamente la presencia y función de liderazgo de ciertos recursos, como una forma de dar formalidad al trabajo en red colaborativo y al espacio de relación que se genera entre estos y las entidades ciudadanas.

El mayor temor es la continuidad de la intervención, dado que el liderazgo del proyecto comunitario no se basa en un planteamiento de sostenibilidad y estabilidad. Por otra parte, se es muy consciente de que la problemática a la que se enfrenta el barrio no radica únicamente en la cuestión de intervención en las viviendas, sino que hunde sus raíces en un complejo entramado social, para el que se reclama desde la parte técnica una intervención integral a gran escala.

La ciudadanía se siente aliviada por la entrada del equipo técnico municipal en el espacio privado de las comunidades. En este sentido, si bien desconfía de que eso solucione sus problemas, ve en la práctica cómo en algunas situaciones cotidianas aparecen acuerdos, gracias al apoyo de dichas figuras. Es pesimista en cuanto al futuro, no ve un cambio tan drástico como para que en un tiempo la gestión de la comunidad mejore, desaparezcan las dificultades de convivencia y se pueda llegar a acuerdos; aunque sí ve un cambio en el presente y empiezan a vislumbrar aquello que se puede conseguir como grupo. Si bien, una sensación de indefensión aprendida no le permite augurar mejoras sostenibles.

La intervención ha favorecido el conocimiento mutuo, lo que mejora las relaciones etnoculturales: ya no se ve al *otro* como un desconocido

La intervención ha favorecido el conocimiento mutuo y trabajar por los mismos fines. Este hecho mejora las relaciones etnoculturales, ya no se ve al *otro* como un desconocido, aunque entre las personas nacidas en España persiste un discurso negativo y de rechazo hacia la población inmigrante. Las acciones conjuntas cambian su percepción levemente, pues prevalecen mensajes contrarios a los que se suma el contexto de elevada vulnerabilidad social.

En cuanto al proyecto Terrats, la intensidad de la intervención ha ido variando en función de las dinámicas desarrolladas. Se diferencia una etapa de alta intensidad en que se concentraron la mayoría de acciones y otra etapa de acciones puntuales y de replanteamiento del proyecto. Las comunidades de vecinos se presentan como lugares de necesaria participación y colaboración entre la ciudadanía, con espacios compartidos susceptibles de generar encuentro y relaciones vecinales saludables.

La mayoría de participantes reconocen cambios positivos en las dinámicas de la comunidad: la presencia de menor suciedad en los espacios comunes, su organización y el reconocimiento del trabajo de su junta. Por otro lado, también se generan algunas relaciones difíciles como el rechazo a las per-



sonas que no participan y hacen mal uso de los espacios comunes, así como cierto efecto contagio respecto a esa dejadez y poco cuidado de la escalera. Es así como las personas líderes manifiestan agotamiento por la búsqueda de colaboración y compromiso constantes en las actividades propuestas, sobre las que también se depositan demandas y responsabilidades continuas.

Cabe añadir que las situaciones relacionadas con la vivienda y las condiciones del hogar desestabilizan las dinámicas trabajadas a nivel de comunidad. Algunas, como el estado estructural del edificio y los desahucios de personas muy participativas en el proceso, generan cierto recelo hacia los profesionales, confundiendo su papel, formulando demandas que se salen de sus posibilidades de intervención y generando desinterés por la participación. Con ello, hay una sensación compartida entre la vecindad y el equipo técnico: la necesidad de integrar el acompañamiento socioeducativo a un plan de intervención en vivienda con sensibilidad en las especificidades del barrio y que tenga en cuenta intervenciones urgentes en los edificios como clave de mejora de la convivencia.

Si bien se ha manifestado la necesidad y la voluntad de otras comunidades de participar en un proceso similar, las dificultades que nacen de trasladar el proyecto tienen que ver con la voluntad real y la carencia de personas en la escalera, con capacidad de movilizar a las demás vecinas e iniciar un proceso participativo.



Las personas líderes manifiestan agotamiento por la búsqueda de colaboración y compromiso constantes en las actividades propuestas

## Conclusiones

Se han analizado diversas experiencias de intervención, y su finalidad básica es similar: actuar en las comunidades de vecinos para mejorar su capacidad de gestión, entrando para ello en un espacio privado en el que se incide al mismo tiempo en la mejora de la convivencia y la autoestima de las personas que allí residen. También se ha constatado la heterogeneidad de estas acciones contando, en mayor o menor medida, con grados distintos de implicación con el tejido social y de relación con las personas residentes, trabajando desde comisiones técnicas de diversas modalidades, actuando directivamente o de manera más horizontal y participativa, considerando o no el apoyo socioeducativo, la infancia y las mujeres, como madres y cuidadoras del bien común, favoreciendo así la existencia de comunidades como espacios seguros para la infancia y las relaciones interfamiliares; si bien es cierto que un trabajo de estas características ha dificultado poder actuar directamente en más de una comunidad. Por otra parte, las intervenciones que han abarcado más comunidades no siempre contemplan la parte socioeducativa. Esta circunstancia favorece la pérdida de oportunidades para ampliar las posibilidades de cambiar el barrio desde lo más concreto, desde donde las relaciones entre las personas determinan la convivencia o la coexistencia e, incluso, el conflicto.

En este proceso, cabe tener especial atención y cuidado en la vulnerabilidad de las familias del barrio, a menudo desconocedoras de los procedimientos y del lenguaje administrativo, con miedo a lo que pueda ocurrir por encontrarse en una situación de vivienda o tenencia delicada. Se dan muchos casos de inhabilitación que podrían generar la intervención de los Servicios Sociales y eso asusta a ciertas familias vulnerables con hijos. En otros casos, genera desconfianza encontrarse en una situación de ocupación ilegal, re-alquileres u otras situaciones no normativas. También la existencia de pisos dedicados a la venta de droga u ocupados por personas con antecedentes y/o dedicadas a actividades de economía sumergida, en ocasiones ilegales, etc., genera el silencio de la vecindad, que se ve sin fuerzas para hacer respetar las normas de convivencia y para hacer aportaciones para el cuidado de la comunidad.

Resulta muy significativo asesorar, empoderar y acompañar en el proceso de mejora de su comunidad

Por tanto, resulta muy significativo asesorar, empoderar y acompañar en el proceso de mejora de su comunidad. Es esencial considerar todos los colectivos que hacen uso de los espacios comunes de los edificios, incluso de los que son privados, pero de uso público. De ahí la importancia de trabajar con la infancia, la juventud, los colectivos etnoculturales y sus prácticas sociales y cómo influyen o podrían hacerlo en esos espacios. Acciones que favorecen la implicación de los más jóvenes en la comunidad y la cohesión social (Morata, Palasí, Marzo y Pulido, 2019).

Las intervenciones en materia de vivienda necesitan de una reflexión profunda y de voluntad política que cuente con el apoyo y colaboración entre diferentes niveles de la Administración tanto municipal, como insular y autonómica; así como con el trabajo conjunto y colaborativo de personal técnico, entidades locales y ciudadanía. Es por ello que el debate y los procesos de análisis, planificación, ejecución y evaluación de las intervenciones en las comunidades debe darse con todos los agentes involucrados: ciudadanía (atendiendo a la diversidad de colectivos), líderes locales, asociaciones ciudadanas (entre las que también deberían contarse las especializadas en materia de vivienda), personal técnico que trabaja en el territorio, entidades bancarias (debido a las viviendas desahuciadas que mantienen en propiedad) y Administración (como gestora de las políticas públicas). Todo ello, enmarcado bajo un plan integral que garantice la sostenibilidad y la financiación adecuada.

Carlos Vecina Merchante  
Universidad de les Illes Balears  
carlos.vecina@uib.es

Tarsís Ariadna Leonés Carbonell  
Grupo de Educadores de Calle y Trabajo con Menores (GREC)  
tarsislc@gmail.com

## Bibliografía

- Alguacil, J. y Camacho, J. (2014). La vulnerabilidad urbana en España. Identificación y evolución de los barrios vulnerables. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 27, p. 73-94.
- Aramburu, M. (2001). El mito de la “huida” autóctona. El caso de Ciutat Vella, Barcelona. *Scripta Nova*, 63 (94), p. 1-15.
- Cano, A. B. y García, M. (2012). Políticas de acción comunitaria en las periferias urbanas. Problemas de transferibilidad. *Gestión y Política Pública*, 131-157, vol. temático 2012.
- Carrasquilla, M. C., Cuenca, M., Segura, J. A., Castelo, I. y Sánchez, M. V. (2010). Informe sobre la situación social de los inmigrantes y refugiados en 2009 Foro para la Integración Social de los Inmigrantes. Dirección General de Integración de los Inmigrantes. Secretaria de Estado de Inmigración y emigración. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Gobierno de España.
- Casquillo, I., Belchior, H. y Ferreira, J. (2020). Estrategias comunitarias para la participación intercultural. *Trabajo Social Global*, 10 (19), p. 157-179.
- Castells, M. (2006). *La sociedad red*. Alianza.
- DAES (2017). *World Population Prospects: The 2017 revision. Key findings and advance tables*. Department of Economic and Social Affairs, United Nations.
- Departament de Població (2017). Dades de població 2016. Ayuntamiento de Palma.
- Duncan, H. y Popp, I. (2018). Migrants and cities: Stepping beyond World Migration Report 2015. En McAuliffe, M. y Ruhs, M. (Ed.). *World Migration Report 2018* (p. 224-242). Switzerland: International Organization for Migration.
- Giménez, C. (2005). Convivencia: Conceptualización y sugerencias para la praxis. *Puntos de vista*, 1, p. 7-31.
- Gimeno, C. y Jiménez, D. (2020). Intervención comunitaria en barrios populares: tensiones entre actores sociales. *Trabajo Social Global*, 10 (18), p. 3-22.
- Jabbaz, M. y Moncusi, A. (2010): Mediación intercultural natural: Reflexiones a partir de una experiencia en Orriols. *Migraciones*, 27, p. 171-198.
- Marchioni, M. (2020). Participación, ciudadanía y democracia participativa. En Álamo, A. y Pérez, J. (Coord.). *Participación ciudadana y gobernanza. Materiales para la facilitación* (p. 17-31). Octaedro.
- Marchioni, M., Morín, L. M., Giménez, C. y Rubio, J. A. (2015). *Juntos por la convivència. Claves del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural*. Obra Social “la Caixa”.
- Martori, J. C. y Hoberg, K. (2006). Distribución espacial de la población inmigrante en los municipios catalanes: igualdad, exposición, concentración y centralidad. *Migraciones*, 19, p. 87-112.



- Morata, T., Palasí, E., Marzo, M., Pulido, M. A. (2019). Estándares de calidad de cohesión social en los territorios en el marco de las organizaciones de ocio educativo y acción sociocultural. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 73, p. 43-63.
- Pérez-Tapias, J. A. (2002). Educación democrática y ciudadanía intercultural: cambios educativos en época de globalización. III Congreso Nacional de Educación.
- Relinque, F., Vázquez, O., Blanco, P., González, M. y Martos, C. (2018). La intervención social en las viviendas de promoción pública. *Prisma Social*, 20, p. 287-315.
- PMH (2017 y 2018). *Padrón Municipal de Habitantes*. Ayuntamiento de Palma.
- Gómez-Quintero, J. D., Eito, A., Domínguez, J. y Martínez M. C. (2018). El trabajo social comunitario ante la vulnerabilidad urbana: un estudio documental de regeneración de barrios. *Comunitania*, 16, p. 59-79.
- Requena, J. (2003). 'La peor casa en el peor barrio'. Barrios de inmigración y marginalidad en la periferia urbana de Barcelona. El caso de Badalona. *Scripta Nova*, 58 (146), p. 1-21.
- Ruiz-Bernardo, P. (2018). Los espacios y la frecuencia de contacto con la diversidad cultural como factores de desarrollo de la sensibilidad intercultural. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 76, p. 187-213.
- Vecina, C. (2009). Documents del programa d'intervenció a Son Gotleu 2007-2011. Projecte de Desenvolupament Comunitari Pere Garau - Son Gotleu. Ayuntamiento de Palma.
- Vecina, C. (Dir.) (2011a). Diagnòstic comunitari: Barri de Son Gotleu. Ayuntamiento de Palma.
- Vecina, C. (2011b). Barrios vulnerables, inmigración y conflicto social. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, 49, p. 1-22.
- Vecina, C. (2012). Conflicto y convivencia: Los conflictos ocurridos en Son Gotleu 2009 y 2011. Comunicación presentada en el II Congreso Internacional sobre Diagnóstico y Orientación. Jaén, 8 - 9 de marzo.

- 
- 1 Espacios mixtos de participación ciudadana, técnica y política, fomentados desde el Ayuntamiento de Palma, en 2009, desaparecen en 2011 y se vuelven a impulsar en 2016. La intención desde su inicio ha sido la de conseguir estos espacios en los 89 barrios de Palma, si bien el resultado final ha sido menor, aunque ha servido para dar un paso más en el fomento de la participación y gestión conjunta de la ciudad, entre ciudadanía, profesionales y representantes institucionales.
  - 2 Projecte de Desenvolupament Comunitari Pere Garau - Son Gotleu.
  - 3 Un espacio de coordinación, reflexión y presión hacia la administración, constituido en 2005.
  - 4 Programa implementado por el Grupo de Educadores de Calle y Trabajo con Menores (GREC).
  - 5 Se trabaja principalmente con mujeres.
  - 6 Durante el proceso se contó con el apoyo de diferentes mediadores interculturales: Muhamma Anne Lallali (Bay) y Víctor Uwagba, sin este recurso no hubiera sido posible la intensidad de la intervención con el componente multicultural.
-