

PSICOLOGÍA SOCIAL

Luis Gómez Jacinto
Jesús M. Canto Ortiz
(Coordinadores)

PIRÁMIDE

19. La organización comunitaria

Psicología y organización comunitaria

La Psicología Comunitaria constituye una área de la psicología social especialmente interesada por los aspectos aplicados de la disciplina. Si hay algo que realmente la define es su preocupación por la comunidad, en ella se centran sus orígenes, en ella se desarrolla y hacia ella se dirigen sus intervenciones. Si aceptamos que la Psicología como ciencia social debe promover el bienestar y la calidad de vida de las personas, la Psicología Comunitaria muy especialmente se hace eco de ello y asume unas riendas difíciles de llevar pues debe conducir su conocimiento hacia el ámbito de lo aplicable. El sentido práctico y la utilidad guían una acción comunitaria volcada sobre las necesidades de las personas. El interés del psicólogo comunitario va más allá de la solución de los problemas sociales, él se marca como objetivo analizar la realidad, investigar las necesidades de la comunidad y a partir de ahí desarrollar estrategias de intervención. Por ello, la idea de la prevención y de la intervención anticipada son una constante de esta disciplina. La posibilidad de planificar y de detectar situaciones de riesgo permiten una intervención en la comunidad que supera la pura intervención individual sobre los problemas cuando ya han aparecido. De todo esto se deriva la necesaria implicación de la comunidad, sin su participación directa en la elaboración de planes de acción, la intervención comunitaria no habría conseguido uno de sus objetivos, el de actuar conforme a las necesidades abandonando el rol del «experto» que decide en cada momento cómo actuar sin entrar en consideraciones acerca de la relevancia de su conocimiento. Por todo ello es imprescindible la comunicación del psicólogo comunitario con las personas que forman parte de la comunidad y con otros profesionales para afrontar la compleja realidad psicosocial.

Son numerosos los conceptos psicosociales relacionados con el desarrollo de la disciplina pero en este capítulo vamos a examinar solo algunos de los más relacionados con la organización comunitaria como son la comunidad, el barrio, el sentido de comunidad o el apoyo social; veremos algunas escalas de evaluación de los mismos y examinamos las funciones de los Servicios Sociales como ejemplo de organización socio-comunitaria.

La comunidad y el sentido de comunidad

Las personas han vivido en comunidades desde tiempos prehistóricos. La función de las comunidades en el mundo contemporáneo es mucho más compleja que en el pasado. El término comunidad se utiliza ampliamente en las ciencias sociales y en ocasiones existe cierta ambigüedad asociada a su uso porque son muchos los significados que se le atribuyen y no siempre están diferenciados de forma precisa. La comunidad puede ser entendida bajo tres acepciones: como un lugar —p.e. ubicación y características del entorno físico—; como conjunto de personas —p.e., características sociales de sus habitantes—, y como un sistema social —p.e., pautas de interacción y redes sociales—. También existen dos grandes maneras de describir la comunidad: como lugar geográfico —p.e., el barrio—; y como grupo de relaciones y recursos —p.e., la red social—. Para Blanco (1988), el concepto de comunidad se mueve en torno a un ingrediente ecológico (concentración de individuos en un espacio determinado); a un factor macrosocial (estructura y organización social); a un elemento microsociales (relación entre grupos y personas); y a un factor psicológico (sentido de pertenencia). De acuerdo con esto, la comunidad puede ser definida como «el conjunto de grupos de población que viven juntos en un lugar, urbano o rural, en condiciones específicas de organización y de cohesión social y cultural. Los miembros de la comunidad están ligados, en grados variables, por características (culturales, profesionales, etc) comunes, y/o por intereses y aspiraciones que pueden devenir comunes; (...) Desde un punto de vista funcional los grupos que constituyen la comunidad viven en una zona geográfica determinada, bien limitada, constituyendo una entidad individualizable. Desde un punto de vista antropológico hay que señalar la importancia de la interacción psicosocial entre los grupos de la comunidad y entre los individuos de cada grupo; el resultado de esta interacción es que ellos se adaptan al hábitat y adoptan comportamientos similares.» (San Martín & Pastor, 1984, p. 47).

Parece que se vuelve a retomar el interés por la comunidad, como ya lo hicieron a finales del siglo XIX los grandes nombres de la ciencia social (Tönnies, Weber, Simmel, Nisbet, ...), «una de las características de esta confusa época parece ser la reedición de una vieja añoranza, de una antigua nostalgia por formas más directas de relación, por estilos más personales de apoyo (...) por modelos diferentes de intervención en diversos ámbitos de la existencia del ciudadano» (Blanco, 1988, p.11).

Especial mención requiere la obra de Tönnies «Comunidad y asociación» (1979) por su contribución a la ciencia social. Como se apunta en el prólogo, el esfuerzo del autor va encaminado a mostrar la existencia de dos modos de estructuración social, la comunidad y la asociación. La relación entre ambas es siempre dialéctica y compleja, la primera representa los valores, las relaciones comunitarias personales, familiares, afectivas, en ellas los hombres se tratan como fines en sí mismos; la segunda se identifica con las estrategias, los medios instrumentales para conseguir un fin, representa el progreso. La idea básica es la de intentar conseguir un equilibrio armónico entre comunidad y asociación, aunque las conexiones afectivas van desapareciendo conforme nos acercamos a la asociación, más propia de la vida urbana.

La nostalgia por la comunidad, por las formas de vida y de relación que en ella se dan, ha sido un tema tratado por Nisbet (1966) en su obra «La formación del pensamiento sociológico». La comunidad se refiere a todas las formas de relación en las que predominan la intimidad personal, la profundidad emocional, la unión social, el compromiso moral y la continuidad en el tiempo. La comunidad es el producto de la acción grupal caracterizada por la identificación de étnias, profesiones, valores y normas, permite la realización de objetivos comunes que proporcionan un sentimiento de unión simbólica.

El sentido de relación y cooperación entre los miembros vuelve a repetirse en las distintas definiciones. El término comunidad se refiere a cosas que se tienen en común, algunas de las cuales pueden ser objetos tangibles tales como la propiedad y otras menos tangibles como ideas comunes, creencias valores, normas compartidas y una acción común que hace que la comunidad funcione como un todo.

De acuerdo con lo anterior los datos apoyan el concepto de comunidad más allá de la localización espacial concediendo gran importancia a los aspectos de redes sociales o interacción social, permitiendo a sus habitantes adoptar conductas similares como norma social. Es por ello que el concepto de «sentido psicológico de comunidad» alcanza aquí toda su importancia ya que se define como «el sentido de que uno pertenece a una colectividad mayor, de la cual es parte significativa; el sentido de que aunque haya conflicto entre las necesidades del individuo y las de la colectividad, estos conflictos deben ser resueltos de forma que no se destruya el sentido psicológico de comunidad; el sentido de que hay una red y una estructura de relaciones que se fortalecen y no se diluyen en sentimientos de soledad.» (Sarason, 1977, p.41). El mismo autor señala que los ingredientes básicos del sentido de comunidad son: percepción de similitud con los otros miembros de la comunidad; reconocimiento de la interdependencia que se da entre los miembros de la comunidad en cuestión; deseo de mantener dicha interdependencia, que se traduce en comportarse con los demás como nosotros esperamos y deseamos que ellos se comporten con nosotros; y el sentimiento de que uno es parte de una estructura social superior estable y de la que depende.

Esta constituye la acepción más corriente del término, colocando el autor el sentido psicológico de comunidad en la intersección de lo individual y lo colectivo, de lo psicológico y social.

El concepto de comunidad es complejo y está ligado tanto a los aspectos objetivos del entorno físico como a los aspectos subjetivos de la interacción social. En realidad hay muchos niveles de análisis y una gran diversidad de temas interesantes sobre la comunidad que se abordan en la actualidad desde perspectivas interdisciplinarias tales como la de antropólogos, historiadores, planificadores, psicólogos, etc.

Evaluación del sentido de comunidad

El sentido de comunidad está relacionado con la regulación del contacto y el control sobre las interacciones, más concretamente se refiere al deseo de identidad y unidad

del individuo con el grupo. El anonimato típico de la gran ciudad es un indicativo de un nivel de logro alto de privacidad o de una escasa conciencia de comunidad. En realidad en nuestra sociedad se tiende a proteger más la privacidad que la comunidad, lo que va en detrimento de esta última. La evaluación de este sentimiento del «nosotros» se operacionaliza en aquellas conductas tendentes a desarrollar un sentimiento de pertenencia, en la búsqueda de contactos en el medio, en el establecimiento de lazos de amistad, o en el intento de satisfacer las necesidades sociales dentro de un contexto determinado.

La escala que presentamos a continuación para medir el sentimiento de comunidad está inspirada en la elaborada por Turnbull (1979) a tal fin. El autor entiende el sentimiento de comunidad como la tendencia de los sujetos a comprometerse y relacionarse con los demás y al deseo de participar en acciones conjuntas. De acuerdo con esta concepción se elabora esta escala utilizando como grupos de referencia la vida comunitaria y la regulación y deseo de contacto con los vecinos y el barrio.

TABLA I. Sentimiento de comunidad.

1. Le molesta que le interrumpan cuando está en casa participando de una actividad familiar.
2. Le desagradaría vivir en un área urbana en la que nunca pudiera conocer a sus vecinos.
3. Le gusta que sus amigos puedan quedarse en su casa el tiempo que ellos quieran.
4. Prefiere un barrio en el que los vecinos tiendan a encontrarse continuamente que uno en el que sea difícil llegar a conocerse.
5. Le disgusta estar sólo en casa sin nadie a su alrededor.
6. Le gustaría vivir en un barrio donde las personas hicieran cosas juntas de vez en cuando.
7. Siempre que es posible evita estar con mucha gente.
8. Lo importante de la vida comunitaria es la cooperación y la consecución de metas conjuntas.
9. La relación con uno mismo es más importante que la relación con los demás.
10. Le disgustaría tener amigos que vivieran cerca de usted y que pudieran entrar en casa cuando quisieran.
11. La solidaridad y la cooperación deben dirigir la acción de los seres humanos.
12. Le gustan más las actividades individuales que las de grupo.
13. Le gusta comprometerse con otras personas para conseguir un objetivo común.
14. Le gusta participar en la organización de actividades sociales.
15. Aunque hay ocasiones en las que le gusta hablar con sus vecinos, prefiere tener escasas relaciones con ellos.

El barrio y la comunidad

En cuanto al concepto de barrio y sus funciones, tampoco existe unanimidad. Se encuentra la acepción del barrio como lugar geográfico, es la idea de comunidad como lugar; y la acepción del barrio como unidades muy heterogéneas en cuanto a los aspectos geográficos, los números y clases de personas que los habitan, el estatus socioeconómico de sus habitantes, sus edades, sus características socioculturales, las características de sus casas y hasta las normas que rigen la convivencia. Por lo que los distintos barrios se diferenciarían principalmente por tres elementos: aspectos físicos, desarrollo individual e identidad del grupo social. Con lo cual sería difícil distinguir este concepto del de comunidad.

Existirían al menos cuatro elementos claves que analizar en el barrio:

- a) Aspectos físicos tales como barreras arquitectónicas, uso del espacio, características del edificio, etc.
- b) Instituciones existentes bajo ese área.
- c) Factores sociodemográficos como la densidad de población, lugar de residencia, etc.
- d) Características de sus residentes.

Mientras, la definición de comunidad se centra más sobre interacciones, sentimientos, actitudes, percepciones y conductas de los individuos que suceden en un espacio determinado, donde se organizan unidades políticas, municipales o sociales que reflejan la estructura de vida durante un período determinado de tiempo. Los individuos forman una unidad y tienen un sentido de relación, interacción y cooperación necesarios para el funcionamiento de la comunidad.

En realidad, un barrio puede ser considerado como una comunidad, aunque el concepto de comunidad sea más amplio que el de barrio y aplicable a otros contextos. Como han señalado Altman & Wandersman, (1987) los conceptos de barrio y comunidad como lugares geográficos y grupos de redes sociales y recursos son válidos teóricamente y útiles prácticamente.

La distinción planteada por Tönnies sobre comunidad y asociación vamos a aplicarla al concepto de barrio urbano, ambos aspectos son complementarios y se desarrollan de una manera dialéctica y dinámica. El barrio estaría caracterizado igualmente por una dimensión que abarcaría desde los elementos más comunitarios, de participación, contactos sociales, etc., hasta concepciones más individualizadas donde predominan los medios e instrumentos para conseguir los fines. Cuando aumentan los aspectos de identidad de intercambio social, más nos estamos acercando al elemento psicológico de comunidad, al sentimiento del «nosotros». Cuando predomina el control social formal, más nos acercamos al barrio caracterizado por su alto grado de coordinación en cuanto a recursos y medios para conseguir sus objetivos. La falta de asociación y comunidad conducen a la inestabilidad y desconexión en el barrio. En realidad, lo ideal es la conjunción de ambos conceptos y la integración de los elementos significativos que lo caracterizan.

Caracterización y organización del barrio

El barrio urbano representa un sistema social en miniatura donde los individuos comparten el espacio y regulan sus interacciones. Constituye un escenario de conducta donde se desarrollan un gran número de actividades

Una definición ya clásica es la que considera el barrio como «un área local que tiene barreras físicas, tejido social, uso de los recursos del área y connotaciones simbólicas y emocionales especiales para sus habitantes» (Keller, 1968, p. 156-157).

Para algunos autores, esta definición se corresponde más con los barrios tradicionales; en realidad existiría cierto sentimiento nostálgico por el «barrio típico» de hace algunas décadas, porque el barrio urbano moderno potencia más la movilidad individual y la búsqueda de recursos fuera del área propia del barrio, de esta forma los límites y el espacio geográfico cobran menos importancia. De la misma forma que no todos los residentes de un barrio son igualmente accesibles a las oportunidades o servicios del mismo y por lo tanto es difícil hacer una sobregeneralización concierne con la vida del barrio.

Sin embargo, es interesante anotar que el barrio permanece como modelo de planificación urbana, formando la base para nuevas ciudades y es punto de interés para numerosos investigadores de diferentes disciplinas que han analizado, entre otros temas, el fenómeno del cambio en los barrios que han ido evolucionando hacia la ciudad moderna; las modificaciones a nivel de organización comunitaria; las creaciones de los centros urbanos; la participación y organización ciudadana; el incremento de la vida privada; la calidad de vida en el barrio; la generación de conflictos entre los residentes; la ayuda, cohesión y sentido de comunidad..., y un largo etcétera de temas que han suscitado el desarrollo y evolución del barrio urbano. Entre estos temas es de especial interés el que analiza la forma de organizarse de los residentes para controlar el entorno en el que conviven. Los patrones de regulación de la vecindad son complejos y dependen de un gran número de variables entre las que se encuentran: la clase social; los patrones de vida social; el diseño del entorno físico; la organización social, política (patrones de autoridad, canales de comunicación), cultural y económica; la historia y futuro de la vecindad; la relación con la ciudad; la identidad social y el valor que conceden a la privacidad. Este amplio espectro de factores proporcionan reglas de conducta y patrones de control social compartidos que permiten la adecuación de mecanismos sociales y culturales. Algunos datos existen al respecto, por ejemplo la transformación social de un barrio genera incertidumbre respecto a su identidad social presente y futura, cuando se desconocen las reglas que pueden gobernar la vida en el barrio aparece el conflicto.

Continuando con los sistemas de regulación de la vecindad, Warren (1981) analizó la organización social de los barrios mostrando que ésta se encontraba relacionada tanto con la ayuda entre los residentes como con el sentimiento de bienestar en general y extrajo tres dimensiones que los caracterizaban: interacción (grado de intercambio social en el barrio); identidad (grado de identificación individual con el barrio); y conexión (lazos de unión con su comunidad, organizaciones del barrio,

etc). A partir de las variaciones de grado de estas dimensiones obtuvo seis patrones de diferentes tipos de barrio:

- El barrio integral: Es un área con altos niveles de contactos cara a cara, con normas y valores apoyados por toda la comunidad; existe cohesión, amistad y una fuerte asociación y participación tanto dentro del barrio como en organizaciones fuera del mismo.
- El barrio localista: Existe un alto grado de conexión dentro del área y escasa participación con el resto de la comunidad. Protege sus valores propios y en términos del autor «filtra» los valores externos que discrepan con los propios.
- El barrio difuso: No se encuentran representados los valores de los residentes locales y carece de participación social informal.
- El barrio trampolín: Es el formado por residentes con escasa integración dentro del área e interacción entre sus residentes, mientras que mantienen fuertes conexiones fuera del barrio.
- El barrio transitorio: Existe una baja interacción, participación e identidad. Es un área con una gran población en movimiento. Se corresponde con el típico modelo de «anonimato urbano».
- El barrio anómico: Carece de participación e identificación con el área local y el resto de la comunidad. Constituye un área completamente desorganizada y atomizada.

Esta clasificación ha recibido críticas de algunos autores (p.e. Rivlin, 1987) que consideran que no se incluyen aspectos básicos como la calidad ambiental ni expresa suficientemente las consecuencias de las relaciones de los residentes con su barrio. Atendiendo a este último aspecto Merry (1987) realiza su clasificación especificando las áreas donde puede emerger el conflicto con mayor o menor dificultad dependiendo del grado de control social que se pueda ejercer. De acuerdo con esto la clasificación incluye:

- Barrios heterogéneos: En composición social, diseño físico, valores, estilo de vida, perfiles de población, etc.
- Barrios inestables: Se caracterizan por un alto grado de movilidad de los residentes, no viven otros miembros de la familia, predominan los pisos de alquiler y existe incertidumbre respecto a las reglas que llegarán a prevalecer en los procesos sociales.
- Barrios en transición: Están sufriendo transformaciones que cambian el estilo de vida de los residentes, pasan de ser barrios tranquilos y silenciosos a ser bulliciosos, de estar aislados a constituirse en centro comercial, etc.
- Barrios con identidad y homogeneidad: Tienen una historia particular, sus residentes tienen un tiempo alto de permanencia y conocen las reglas que rigen la vida en la vecindad.
- Barrio privado: Los residentes comparten estilos de vida similares, el sentido de pertenencia viene por una identidad social estable, ofrece paz sin interacción, prima la elección por el prestigio del barrio sobre la existencia de raíces o lazos familiares.

En los tres primeros tipos de barrio aumenta el anonimato y la impersonalidad, los residentes no se sienten responsables del barrio, ejercen poco control sobre su espacio y el control social «informal» (control interno impuesto por la propia vecindad) es escaso. En tales circunstancias, los sentimientos sobre la falta de predicción, la incertidumbre y el escaso control influirán negativamente sobre la satisfacción con el barrio. En el caso del barrio homogéneo y con identidad existe un fuerte control social informal, un fuerte sentimiento de comunidad, y un escaso nivel de incertidumbre que actúa como mecanismo reductor de los problemas, con lo cual, los mecanismos de regulación actuarán eficazmente aumentando la satisfacción con el barrio. Por último el barrio privado, se caracteriza por un alto control social «formal» (control externo impuesto por entidades que no pertenecen al barrio, buena prestación de servicios, etc), los sentimientos de comunidad son menores que en el caso anterior, pero la similitud entre sus residentes permite que el nivel de incertidumbre sea bajo con lo cual en general se sienten satisfechos con su barrio.

Evaluación del tipo de barrio

Para evaluar la identificación que hacen los residentes de sus respectivos barrios se elabora una escala compuesta por ítems que recogen aspectos de tres categorías de barrio: privacidad (P), identidad (D), e incertidumbre (I).

TABLA II. Tipo de barrio.

- | | |
|------|---|
| 1I. | La ayuda entre los vecinos de este barrio es muy pequeña. |
| 2P. | Eligió este barrio por su prestigio. |
| 3D. | La gente suele visitar a sus vecinos. |
| 4I. | Confía únicamente en aquellos vecinos que conoce personalmente. |
| 5P. | Eligió este barrio porque es una zona tranquila. |
| 6D. | Conversa con los vecinos de los problemas del barrio. |
| 7I. | En este barrio se sufre un gran aislamiento. |
| 8D. | Cuando hace buen tiempo la gente se sienta en las puertas de sus casas a conversar. |
| 9P. | En este barrio se evita intimar con los vecinos. |
| 10D. | Parte de su familia vive en el barrio. |
| 11I. | La cooperación entre los vecinos es pequeña. |
| 12P. | Los vecinos respetan las normas de convivencia. |
| 13D. | En este barrio es donde le gusta vivir. |
| 14I. | En el barrio se suelen producir escándalos y riñas entre la gente. |
| 15D. | Cuando ocurre algo en el barrio rápidamente se entera uno. |
| 16I. | Cuando hay riñas en el barrio se suele llamar a la policía para que las solucione. |
| 17P. | En este barrio las casas son muy caras. |
| 18D. | Sus amigos más cercanos se encuentran en el barrio. |
| 19I. | El barrio se caracteriza por la impersonalidad reinante. |

Apoyo social

El apoyo social constituye un concepto fundamental en psicología comunitaria, sin él no se entendería algo tan elemental para la vida humana como es la necesidad de amar o ser amados, aunque éste solo sea un nivel del apoyo social, el denominado «apoyo social informal», es el apoyo que se deriva de las relaciones más íntimas (pareja, familia). Existen otros niveles de apoyo social que cubren otras necesidades de interacción como el nivel «medio o de redes sociales», este es el apoyo que obtenemos de las interacción con personas que forman parte de un entramado social (p.e. lugar de trabajo) y un tercer nivel que surge de la necesidad de integración con la comunidad total, es el que proporciona el sentido de comunidad del que antes hablábamos y el que se conoce como nivel «macro o comunitario».

El apoyo social forma parte de manera natural de la vida de las personas, pero lo más importante es que su existencia tiene una influencia definitiva sobre la salud y el bienestar, de ahí el interés que ha despertado entre los investigadores sociales. Es mucha la literatura existente y las definiciones con las que contamos pues es un concepto complejo y dinámico que varía en función de las necesidades y situaciones a las que tenemos que hacerles frente a lo largo de la vida. El concepto de apoyo social gira en torno a una aproximación estructural y a una aproximación funcional, desde la primera la fuente de apoyo es la red social, se refiere al número de contactos y relaciones sociales de los individuos así como a la posibilidad de acceder a los recursos sociales que necesitan. Desde un enfoque funcional el apoyo social es multidimensional y cumple una función emocional (necesidad de ser querido), informacional (necesidad de consejo para resolver los problemas) e instrumental (necesidad de ayuda tangible o material). Pero el concepto aún se complejiza más cuando se atiende a sus dos dimensiones objetiva o real y subjetiva o percibida, por lo que se hablaría de un apoyo social real más relacionado con las condiciones objetivas del apoyo, existencia de redes, recursos comunitarios, etc., y de un apoyo social percibido más relacionado con una perspectiva funcional. Sin embargo, ambos aspectos son complementarios puesto que la existencia de redes implica la potencialidad del ambiente para prestar apoyo y la percepción de apoyo hace que los sujetos perciban a las fuentes potenciales de apoyo (amigos, familia, instituciones comunitarias, etc) como dispuestos a prestar el apoyo que necesitan. Según esto último para que el apoyo social funcione ha de ser percibido. Por tanto el apoyo social es una transacción social que implica aspectos estructurales, funcionales y perceptivos.

El apoyo social se relaciona continuamente con las condiciones de vida estresantes, aquellas que son permanentes (p.e. vivir con una enfermedad crónica) o aquellas otras relacionadas con momentos de crisis que se suceden a lo largo de la vida (p.e. separación, muerte de un ser querido, etc.). También se relaciona con los estresores ambientales que surgen del medio en que vivimos (p.e. hacinamiento, aislamiento en las ciudades) que son fuente de malestar e impiden crear una adecuada red de relaciones en el medio. En todos estos casos, el apoyo social constituye un componente o un mediador importante para la calidad de vida, ya que actúa previniendo el estrés,

la enfermedad y fomentando la salud. De ahí la importancia que tiene analizar las fuentes potenciales proveedoras de apoyo, que pueden ser individuales, grupales o comunitarias. En estas últimas nos vamos a centrar, pues algunas investigaciones muestran la necesidad de analizar como se estructuran los lazos sociales dentro de una comunidad (p.e. un barrio) para prestarse apoyo y actuar de forma prpreventiva frente a los estresores que forman parte de la vida en la comunidad.

Apoyo social y comunidad

El grupo y la comunidad pueden tener efectos importantes sobre el ambiente social. Las redes sociales, las características de la comunidad, los patrones y prácticas organizacionales y los recursos sociales e individuales juegan un importante papel para afrontar las situaciones problemáticas que se derivan de la vida en la comunidad. Más específicamente los objetivos de intervención se centran sobre la calidad de vida y la prevención, así como en el análisis del apoyo social o la participación ciudadana. De acuerdo con Catalano & Dooley (1980) la prevención primaria proactiva intenta prevenir la aparición de factores de riesgo, eliminando o modificando los estresores ambientales como la inadecuación de las características físicas del entorno, la densidad de población, etc; mientras que la prevención primaria reactiva incrementa los recursos y estrategias de los individuos sometidos a condiciones ambientales adversas antes de que se produzcan efectos negativos. La prevención secundaria se inicia cuando los intentos de afrontamiento inicial no han sido exitosos y se dirigen a prestar ayuda a los sujetos sometidos a una situación estresante o de alto riesgo. En estos casos, la prevención se dirige hacia los procesos mediadores del apoyo social. Se actúa a través de la participación de los sujetos, proporcionando información, estrategias y recursos para enfrentarse al ambiente e incrementando las posibilidades del entorno. Desde la prevención terciara se trabaja con grupos de población que atraviesan por una situación problemática (permanente o vital) para impedir la cronificación y procurar la rehabilitación. La actuación se centra en la provisión de recursos y en el diseño de estrategias de afrontamiento que surgen de los procesos sociales intervinientes en el grupo, la organización y los niveles de red social (p.e. grupos de autoayuda).

En el contexto del barrio se producen fenómenos ambientales y sociales que interfieren en la calidad de vida de sus residentes, al tiempo que ofrece grandes posibilidades de intervención sobre sus componentes sociales. El barrio puede funcionar como una red social en la planificación de la intervención, por ejemplo, incrementando la unión entre los residentes, aumentando la participación en las organizaciones, en los sistemas de apoyo o ejercitando habilidades y estrategias para resolver los problemas del barrio. Así, en el contexto del barrio encontramos que una adecuada organización incrementa y promueve el bienestar entre sus residentes y se convierte en un modelo de estrategia de afrontamiento frente a los estresores del medio social.

Los barrios y comunidades pueden ser proactivamente cambiados para llegar a ser lugares donde la gente quiere vivir y donde pueden prosperar. En muchos aspectos, la calidad de vida en el barrio es y puede ser influida de forma importante por

cómo los residentes se relacionan unos con otros como vecinos, cómo se prestan apoyo social, cómo se tratan con el resto de la sociedad de la que forman parte y cómo cuidan de su ambiente físico (Altman & Wandersman, 1987).

La psicología comunitaria constituye el marco obligado de referencia para llevar a cabo lo anterior porque proporciona la aplicación de sus conceptos y métodos y tiene una visión interdisciplinar incluyendo los puntos de vista de la ciencia política, la sociología, el trabajo social, etc.,. De esta forma, el apoyo social, la creación de redes sociales y la participación comunitaria se convierten en ingredientes claves para aumentar el control social sobre el ambiente y crear el sentido de comunidad. Varios significados se han atribuido al término participación comunitaria o ciudadana, en general se identifica con el proceso por el que los individuos comparten la decisión de involucrarse en las instituciones y programas del entorno que afectan a sus vidas. Alguna evidencia empírica existe sobre el tema, por ejemplo, la organización de los residentes por bloques permite maximizar la participación y las soluciones a los problemas del barrio. La participación de los residentes a través de las organizaciones se ha mostrado eficaz en la preservación del barrio, el uso del espacio y el aumento de la seguridad. Los contactos sociales y las redes sociales que se crean en el barrio constituyen también una fórmula de satisfacción con el entorno. La existencia de amigos en el barrio y la satisfacción con los vecinos incrementa la satisfacción con la vivienda, etc.

En general existe bastante evidencia empírica que muestra el efecto beneficioso del apoyo social y la participación como estrategias frente a los estresores lo cual conlleva un aumento de la satisfacción con el entorno y de la calidad de vida. Desde la psicología comunitaria se desarrollan conocimientos dirigidos a mejorar las condiciones de vida a través de los procesos de participación, concienciación, solidaridad social, etc, por ello su relación con los Servicios Sociales se hace indispensable.

Servicios Sociales

Dejando atrás la herencia benéfico-asistencialista que configuró en el pasado al modelo de Servicios Sociales, éstos se presentan hoy como el sistema público de protección social de los derechos de los ciudadanos. Constituyen el instrumento básico con el que cuenta un estado social de derecho para procurar el desarrollo humano de forma integral atendiendo a las necesidades individuales y comunitarias; se definen como públicos, igualitarios y universales. La finalidad de los Servicios Sociales se centra en una acción social que va más allá de la pura actuación benéfica. Esto implica que los Servicios Sociales asumen una serie de principios que abarcan la participación social, la protección del bienestar, la prevención de situaciones de marginación y de los problemas sociales, la promoción del desarrollo individual y comunitario, y en definitiva actúan para responder a las necesidades sociales que se planteen. En una sociedad como la actual existen unas necesidades básicas a las que tiene que dar respuesta este sistema público y que se resumen en: Necesidad de acceder a los recursos sociales, necesidad de integración y participación social, necesidad de convivencia personal y necesidad de solidaridad social.

TABLA III. Relación con la calle y los vecinos.

1. Esta calle se caracteriza porque:
 1. No hay sentimiento de comunidad
 2. Hay algún sentimiento de comunidad
 3. Hay un fuerte sentimiento de comunidad
2. Usted pasa el tiempo libre en su calle:
 1. Nunca
 2. Algunas veces
 3. Muy frecuentemente
3. Mantiene contacto con sus vecinos:
 1. Muy poco
 2. Algunas veces
 3. Mucho
4. Cómo se siente respecto a su casa:
 1. Muy insatisfecho
 2. Poco satisfecho
 3. Muy satisfecho
5. Cómo se siente respecto a su calle y su vecindario:
 1. Muy insatisfecho
 2. Poco satisfecho
 3. Muy satisfecho
6. Como se siente respecto a sus vecinos:
 1. Muy insatisfecho
 2. Poco satisfecho
 3. Muy satisfecho
7. Si por alguna razón, tuviera que marcharse de casa, ¿buscaría vivienda en el mismo barrio?:
 1. Nunca
 2. Es probable
 3. Con toda seguridad
8. Ahora señale el número de vecinos:
 1. De los que conoce su nombre
 2. Con los que mantiene una relación superficial
 3. Que visita
 4. A los que desearía conocer mejor

La estructuración de un sistema público de Servicios Sociales se organiza en torno a dos modalidades: Servicios Sociales Comunitarios y Servicios Sociales Especializados.

Los Servicios Sociales Comunitarios están dirigidos a la población en general y desde ellos se disponen de prestaciones básicas para satisfacer las necesidades específicas señaladas. De acuerdo con esto el sistema cuenta con las prestaciones básicas de información y orientación, ayuda a domicilio y alojamiento, inserción social y cooperación social. Los Servicios Sociales Comunitarios se ubican en los Centros de Servicios Sociales desde donde se desarrollan los programas específicos para cubrir estas prestaciones.

Los Servicios Sociales Especializados constituyen un segundo nivel de intervención y están dirigidos a un sector de la población que por sus circunstancias requieren de una atención específica. Por ello, son numerosos los sectores que comprenden: Servicio Social de Familia e Infancia; Servicio Social de la Juventud; Servicio Social de Tercera Edad; Servicio Social de Minusválidos; Servicio Social para Drogodependencias; Servicio Social de Prevención de la Delincuencia; Servicio Social de Minorías Étnicas; Servicio Social para la Mujer; Servicio Social de Transeúntes y Marginados y otros.

Los objetivos y las actuaciones de los distintos programas están encaminados a la prevención, asistencia y reinserción de los distintos colectivos siguiendo un enfoque integrador y utilizando recursos no segregantes.

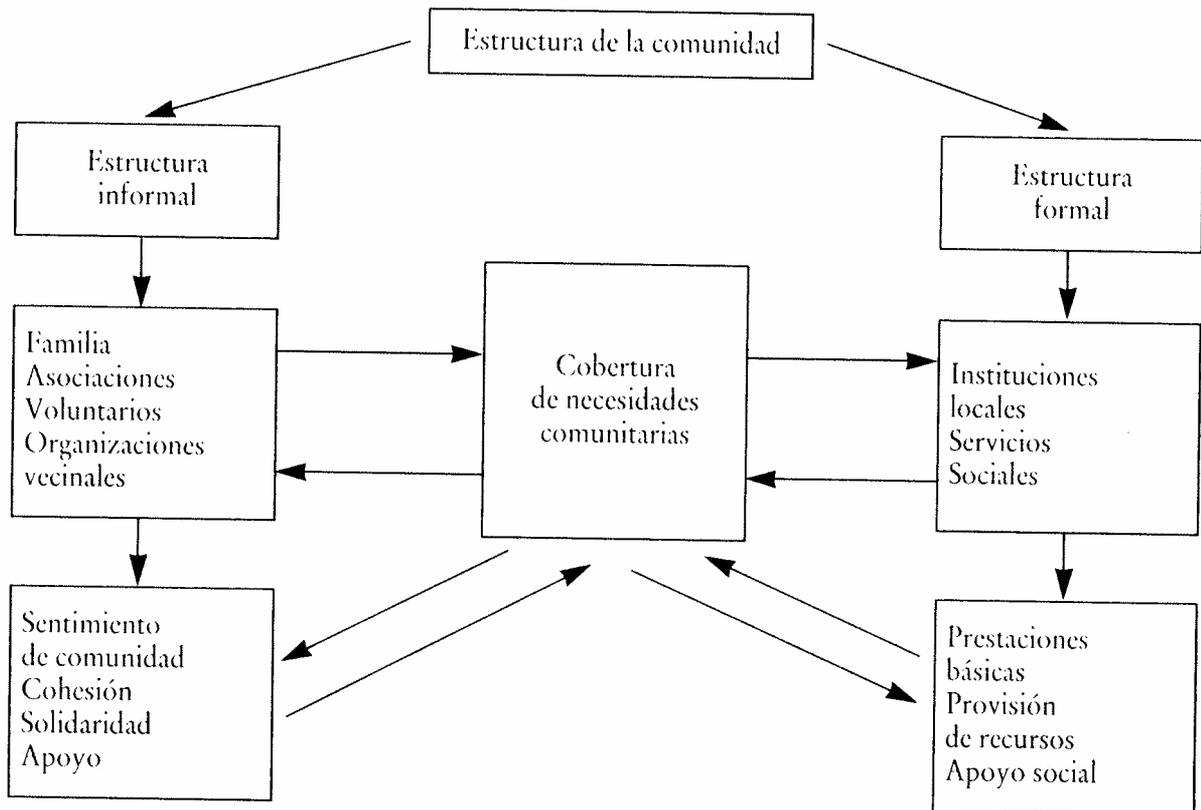


Figura 1.

Hoy en día la prestación de apoyo y recursos y la elaboración de programas dirigidos a la comunidad constituye una acción absolutamente necesaria para promover el bienestar social y la calidad de vida. Los Servicios Sociales tienen esta función y la Psicología Comunitaria contribuye a ello a través del desarrollo y puesta en práctica de sus conocimientos. A su vez la comunidad constituye el punto de partida esencial a partir del cual se estructuran las necesidades comunitarias y la actuación de los Servicios Sociales. Un ejemplo de organización entre la comunidad y la acción comunitaria de los Servicios Sociales se muestra en la figura 1.

Evaluación del apoyo social

La diferenciación conceptual del apoyo social implica una diferenciación metodológica, ambos aspectos estructurales y funcionales actúan de forma complementaria, ya que cada uno suministra un tipo de información de cómo funciona el apoyo social. Para evaluar el apoyo social en una serie de barrios elaboramos unas escalas que medían tanto los elementos más objetivos relacionados con el número de redes sociales, contactos dentro del barrio, etc; como cuestiones relacionadas con la percepción del tipo de apoyo que reciben los residentes.

La primera escala que presentamos «Relación con la calle y los vecinos» está basada en la «Escala de orientación hacia el hogar y la calle» de Oxley et al. (1986) y con ella se evalúan todos los aspectos que se refieren al deseo de contacto y a la rela-

TABLA IV. Tipo de apoyo social.

1. Hay al menos una persona en el vecindario a la que puede pedir consejo y en quien realmente confía.
2. Si se origina una crisis en su familia algún vecino podría darle un buen consejo acerca de como tratar el asunto.
3. Si necesitara para una emergencia 15.000 pesetas algún vecino se las podría dejar.
4. Si se pusiera enfermo y necesitara que le llevaran al médico sería problemático encontrar a alguien.
5. Si tuviera que salir de la ciudad durante unas semanas, habría algún vecino que pudiera cuidar su casa (las plantas, el perro, etc).
6. Siente que no hay nadie en el barrio con quien pueda compartir sus miedos y sus preocupaciones íntimas.
7. Nadie que conozca en el barrio organizaría una fiesta de cumpleaños para usted.
8. Cuando se siente solo hay gente en su vecindario a quien puede llamar y hablar.
9. No tiene realmente a nadie que le pueda dar una respuesta objetiva acerca de cómo manejar sus problemas.
10. Siente que algún vecino puede aconsejarle sobre cómo enfrentar los problemas derivados de las responsabilidades del hogar.

ción que mantienen los residentes con su calle y sus vecinos, a la satisfacción con su entorno inmediato y se preguntan cuestiones generales acerca de sus vecinos con la intención de conocer la red de relaciones que mantienen; en este caso los sujetos deben contestar indicando el número de sujetos que conoce, con los que se relaciona, etc.

La segunda escala «Tipo de apoyo social» contempla los aspectos relativos a la función que cumple el apoyo social, distinguiéndose entre el apoyo emocional, instrumental e informacional. Las cuestiones sobre el apoyo emocional hacen referencia a los sentimientos de pertenencia y de afecto recibidos de los otros residentes; las preguntas sobre apoyo instrumental aluden a la percepción que tienen los sujetos de que pueden disponer de la ayuda directa o material de sus vecinos cuando la necesitan, y por último las cuestiones sobre el apoyo informacional se refieren a la percepción de los sujetos de que pueden contar con el consejo de sus vecinos para resolver sus problemas.