

Resum

La present investigació es centra en les motivacions existents per a les accions comunitàries i el paper que en elles tenen els distints agents, tal i com els considera Marchioni (2001): l'administració, les entitats del tercer sector i la ciutadania.

Les entrevistes en profunditat realitzades a diferents professionals i ciutadans de tres zones de Palma han estat l'eina principal per arribar a conclusions i propostes, que es presenten durant el treball.

Paraules clau: accions comunitàries, agents, administració, tercer sector, ciutadania.

Abstract

This research focuses on existing motivations for Community actions and the role that they have the various agents, as are considered by Marchioni (2001): the administration, the Third Sector and citizenship.

The In-depth interviews with different professionals and citizens Palma three areas have been the main tool to reach conclusions and proposals presented during work.

Key words: community actions, agents, administration, the Third Sector, citizenship.

Índex

1. Introducció.....	Pàg. 3
2. Metodologia.....	Pàg. 4
3. Què és el treball comunitari?.....	Pàg. 4
4. Anàlisi reflexiu de les accions comunitàries.....	Pàg. 7
4.1. Objectius i tipologia de les accions comunitàries.....	Pàg. 7
4.2. Presència de les entitats al barri.....	Pàg. 8
4.3. Comunicació.....	Pàg. 9
4.4. Urbanisme i infraestructures.....	Pàg. 9
4.5. Participació comunitària.....	Pàg. 11
4.6. Voluntariat.....	Pàg. 14
4.7. Assoliments de les accions comunitàries necessaris per a la consolidació dels projectes.....	Pàg. 15
5. Reptes de futur.....	Pàg. 16
6. Agraïments.....	Pàg. 17
7. Bibliografia.....	Pàg. 17

1. Introducció

El treball comunitari està guanyant protagonisme als Serveis Socials de les Illes Balears. Per què? Perquè uneix esforços i arriba a tota la comunitat, implica una actitud proactiva dels professionals i es veu a les persones no com a beneficiàries, com és el cas del model assistencialista, sinó que empodera a les persones, centrant-se en les seves potencialitats.

La investigació s'ha centrat en els barris de Son Roca, Son Dameto i Son Gotleu, tots ells ubicats a Palma, capital de Mallorca. L'objectiu de la investigació és conèixer les característiques que es donen en el treball comunitari de les tres zones seleccionades de Palma per extreure conclusions sobre una manera de fer que està guanyant terreny als serveis socials de les Illes Balears.

El motiu de l'elecció de les diferents zones respon a la realització de les pràctiques de treball social a l'àmbit grupal i comunitari a Son Roca i Son Dameto. En el cas de Son Gotleu, perquè és un dels barris de Palma on es fa un treball comunitari intensiu.

El document s'organitza en tres grans parts, la primera consta de la definició del concepte de treball comunitari, la segona es centra en les conclusions extretes tant de les entrevistes a professionals i ciutadans com de l'observació participant. Finalment, s'exposen reptes de futur per al treball comunitari.

2. Metodologia

Es tracta d'una investigació qualitativa la realització de 11 entrevistes semiestructurades d'una duració aproximada de 50 minuts a diferents professionals de l'administració, del tercer sector i de la ciutadania¹ de les tres zones seleccionades. Les entrevistes varen ser gravades amb el consentiment de cada persona entrevistada i posteriorment transcrites per extreure temes considerats importants per l'anàlisi reflexiu.

3. Què és el treball comunitari?

Per començar, pareix adient definir què és el treball comunitari a partir del que exposen diferents experts al voltant d'aquest concepte com a model de resposta a les necessitats, on es destaca la importància del context i del territori i la necessària participació de la ciutadania per a l'objectiu de millora de les seves condicions de vida.

El treball comunitari es pot definir com un procés de millora de les condicions de vida d'una determinada comunitat, però no dirigit només a solucionar o millorar una situació patològica, es parteix del supòsit de que tota comunitat és millorable. Els tres protagonistes del treball comunitari són l'administració, les entitats locals i la ciutadania" (Marchioni, 2001, p. 12). Cal dir que els agents tenen distints nivells de responsabilitat i no participen al mateix nivell.

Hi ha dues dimensions inseparables al treball social comunitari: la inclusió social i el desenvolupament local. Aquesta unió, es concep com una resposta a les necessitats per fer front a l'exclusió social des de la configuració d'un context social que promogui l'autonomia i la participació de les persones des de formes distintes a l'assistencialisme i la individualització (Pastor, 2004).

¹ Serveis Socials i Centre de Salut de Son Gotleu, Càritas Diocesana de Mallorca, associacions de veïns, centre educatiu, club de futbol, associació de la tercera edat i parròquia

Tal i com presentava Carbonero, Caro, Mestre, Oliver i Socias (2012):

El territori d'intervenció, amb el que els diferents grups de la comunitat són considerats autèntics agents de canvi social, per a la qual hi ha que generar dinàmiques afavoridores de la participació que garanteixin la informació, l'avaluació dels serveis i programes, del seu impacte i qualitat, a més d'adequar els equipaments a les necessitats de cada comunitat (p. 17).

Un concepte relacionat amb el treball comunitari és el desenvolupament comunitari, Lillo i Rosselló (2004, 30) expliquen que segons un grup d'experts de Nacions Unides, a la Carta Magna del desenvolupament de la comunitat exposa: "és el procés que uneix esforços d'una població i del seu govern per a millorar les condicions econòmiques, socials i culturals de les seves comunitats. Se integra a la població dins la participació del progrés nacional".

El treball comunitari és una eina per millorar la societat que també implica la prevenció comunitària. L'objectiu serà formar part del procés, ajudant a enfortir les relacions i afavorint la creació d'espais en comú entre els tres agents per a desenvolupar el teixit social.

A dues de les zones en que es realitza la investigació existeix una plataforma d'entitats, serveis i persones amb aquest objectiu, encara que a una d'elles els ciutadans no tenen presència, per tant no poden decidir sobre les accions que es fan al territori.

Quina és la diferència amb l'altre plataforma en que sí participen els ciutadans?

La resposta és la comunicació que la plataforma d'entitats, serveis i persones fa al barri, la presència contínua dels professionals, que inclou un horari flexible; els assoliments que s'han anat aconseguint amb les accions comunitàries i el sentiment de pertinença dels ciutadans al lloc de residència.

En les distintes accions comunitàries analitzades hi trobem aspectes facilitadors de les mateixes i dificultats per la seva posada en marxa o el seu funcionament. Les dificultats per a les accions comunitàries i, pel contrari, els aspectes facilitadors que han anat sortint a les entrevistes i que s'aniran explicant al llarg de les intervencions són els següents:

Per una banda, les dificultats que es poden detectar en el discurs de les persones entrevistades envers les accions comunitàries són:

- Poc o nul teixit associatiu
- Inexistència d'un o més líders comunitaris o pel contrari presència de líders negatius.

Les persones líders són persones residents al barri o molt lligades a n'aquest amb un coneixement ampli del barri i del seu funcionament que per les seves característiques personals, son capaços d'engegar accions comunitàries i convidar als ciutadans amb l'objectiu de la millora comunitària. No actuen com a persones individuals, per aconseguir aquest objectiu s'uneixen a una entitat, servei o grup de voluntaris.

Pel contrari, el líder negatiu és el que dificulta la feina comunitària perquè és contrària als seus ideals o interessos. Aquest tipus de líder cerca aliats i difon missatges, el que també empitjora la convivència entre els veïns. Un exemple clar i present a una de les zones és el racisme i xenofòbia, el que s'haurà de pal·liar amb sensibilització.

- Conflictos veïnals i/o professionals o entre institucions
- Aspectes relacionats amb l'urbanisme: les condicions d'hacinament als habitatges i la manca d'espais relacionals
- Poques infraestructures per a la comunitat: d'educació, de salut, d'atenció al ciutadà i d'oci i temps lliure
- Manca de sentiment de pertinença al barri per part dels ciutadans.

Per l'altra banda, els aspectes facilitadors de les accions comunitàries són:

- Existència d'un o més líders positius
- La presència de les entitats al barri
- La coordinació inter i intrainstitucional (el treball equip i el treball en xarxa)
- La flexibilitat horària dels professionals
- Els assoliments aconseguits

- La implicació dels professionals cap al barri
- L'educació en participació comunitària per construir una societat més unida, solidària i sostenible. Es pot fer des d'accions conjuntes que sensibilitzin a la població a la prevenció comunitària des de les escoles.

4. Anàlisi reflexiu de les accions comunitàries

A continuació, i a partir del treball de camp realitzat, es fa una anàlisi reflexiu que combina l'expressa't pels distints actors entrevistats i les opinions dels experts envers distints conceptes apareguts en les entrevistes i que són considerats molt importants en les accions comunitàries. Aquests conceptes s'organitzen mitjançant els següents apartats.

4.1. Objectius i tipologia de les accions comunitàries

Els objectius comuns del treball comunitari als tres barris analitzats són promoure la participació social i millorar o mantenir els serveis públics i les accions comunitàries.

Els objectius persegueixen el reconeixement i la pràctica dels drets socials a la vegada que la implantació de teixits solidaris i cooperatius.

El concepte de ciutadania té dues accepcions: en primer lloc, la ciutadania entesa com la disposició de drets que capaciten a les persones a participar per igual a la societat. En segon lloc, la ciutadania entesa com a procés, com a resultat de la participació col·lectiva a una societat per fer efectius els seus drets i/o per reclamar-los (Carbonero et al., 2012, 20).

Els objectius han de ser concrets i avaluables i s'han de revisar constantment, igual que la pràctica professional. És important que a la definició dels objectius hi participin els tres protagonistes: l'administració, les entitats locals i la ciutadania.

Com explica el “Model d’acció en els territoris” de Càritas (2013), la persona ha de ser el centre de l’acció, és a dir, les persones, al contrari del model assistencialista en que es veuen les necessitats i no les potencialitats, han de participar del seu propi procés i les accions han de tenir objectius, en un marc de coresponsabilitat social. Els recursos s’adapten a les persones i no al contrari. Quan es creen accions sense tenir en compte la comunitat el treball comunitari no funciona, perquè és un procés que no es deu forçar. Es tracta de capacitar a la comunitat per a que pugui funcionar autònomament, per això el rol que adquireix el professional ha de ser d’acompanyament.

El vertader canvi es produeix amb la plena participació de les persones interessades. El seu desenvolupament –individual i col·lectiu- necessita de la presa de consciència de la situació existent, de la necessitat de modificar-la i de la presa de consciència dels seus drets (Marchioni, 1987).

4.2. Presència de les entitats al barri

El concepte de “tercer sector” és molt ampli, es pot definir com a qualsevol entitat d’acció social sense ànim de lucre, que pot anar des d’una associació de veïns fins a Càritas o La *ONCE*, per exemple.

La presència de les entitats al barri, que es refereix a la ubicació física de l’entitat al barri, i amb ella la flexibilitat horària dels professionals, són aspectes crucials per a crear la participació comunitària, ja que és més fàcil que les persones contactin i coneguin les entitats i recursos que estan situades a prop físicament.

La flexibilitat horària dels professionals i el desenvolupament d’accions comunitàries incrementa les trobades entre professionals i veïns del barri en condicions més propícies a la comunicació que al despatx, a la vegada convida a l’actitud proactiva del professional en el context de la vida quotidiana del barri.

La presència de les entitats al barri ha d’anar lligat al treball en xarxa. Aponte (1991) exposa: “Pensar i fer feina en i amb xarxes potencia les fortaleces personals,

familiars i organitzatives de caràcter privat i públic en funció de la recerca de solucions. Construir vincles en xarxa entre les organitzacions productores de serveis socials, és un imperatiu de gestió i és un repte ètic per a l'aprofitament dels recursos públics. I articular dites xarxes amb les xarxes comunitàries, sens dubte, contribueix a construir una visió de l'ésser humà social artífex i coresponsable del seu desenvolupament i el dels demés. A la vegada, ens permet subratllar les responsabilitats d'un Estat davant les problemàtiques socials creades, i accentuades per la desigual distribució del producte social”.

Referent a la presència de les entitats socials al barri, l'educadora social respòn: *“És imprescindible que hi siguin les entitats (associacions de veïns, clubs de la tercera edat, club esportiu, associacions culturals...) més que els serveis (Centres Municipals de Serveis Socials, Càritas...), ja que els serveis tenen la tendència a saber què és el que convé...El protagonisme ha de ser de les entitats i de les persones del barri i els serveis les acompanyam”.*

Són les persones del barri les que senten les seves problemàtiques i necessitats, les que més s'impliquen i les que continuaran en el futur, és per això que es fa necessari implicar a la comunitat. Els processos comunitaris requereixen de temps i de persones que creïn relacions i vincles.

4.3. **Comunicació**

Fa referència a la comunicació que donen les entitats i serveis per a donar-se a conèixer al barri i la que aquestes sol·liciten.

El president de l'associació de veïns explica, *“Si no hi ha comunicació no tens consciència de qui és l'altre”.*

La comunicació s'ha de donar en distints canals: cartells, internet, revistes de barri, enquestes a la població, organització i participació a festes populars, aparició als mitjans de comunicació... La comunicació ha de ser transparent, voluntària i seguir els

interessos comuns que es tenen al barri. En quant a transparència, la publicació de les actes de les reunions i del procés comunitari i la seva transició i avaluació de l'experiència fa que les persones puguin creure en els processos i en la seva possibilitat de consecució. L'objectiu és que tots els agents sàpiguen de tots i treballin en xarxa.

4.4. **Urbanisme/infraestructures**

Qualsevol plantejament de desenvolupament comunitari no pot fer-se sense una estreta relació amb el context històric, polític, econòmic i social en el que es realitza o es vol plantejar (Marchioni, 2001, 45).

Respecte al context polític, el president de l'associació de veïns explica *“aquí nos volien fer una benzinera i volien construir pisos i tots els veïnats varem reivindicar per impedir-ho (...) ara hi ha un parc verd i no varem construir sa benzinera”*.

El context influeix en les persones, també l'espai físic, des de l'associació de veïns segueix: *“la manca d'espai (tant a un barri com entre casa i casa o l'hacinament) no afavoreix les bones relacions entre veïns...”*.

L'hacinament i les precàries condicions de hàbitat, la complexitat intercultural, la conflictivitat veïnal, la inseguretad ciutadana o la degradació socioambiental són alguns dels aspectes a considerar.

El document de Càritas Espanyola “Marc d'acció als territoris” apunta que al procés inclusió/exclusió contenen tant la millora de les capacitats personals com les oportunitats que pugui oferir el context, referides tant al barri com als seus recursos públics i privats. Un barri pobre de recursos empobreix als seus ciutadans (Prioridad Acción en los territorios, 2013). Imaginem per exemple un barri sense una associació de la tercera edat o sense club de joves.

En quant a implicació política, per què a Son Gotleu hi ha més implicació política?

Els agents polítics, amb els recursos econòmics i mitjançant lleis i decrets, poden facilitar o pel contrari dificultar el treball comunitari: tenen el poder d'influir a la societat mitjançant els mitjans de comunicació, l'educació, el treball, la salut, els serveis socials i l'urbanisme, ja sigui creant els mecanismes o afavorint la seva destrucció, el que està directament relacionat amb els ideals polítics.

El tècnic de l'ajuntament respon: *“des de l'ajuntament es va haver d'actuar (a Son Gotleu), perquè hi havia un procés de degradació molt avançat...Amb perill de guetització (...) s'està fent molt bona feina (...) però s'hi varen posar molt tard”*.

El capital humà, la qualitat professional i àmplies i diverses xarxes associatives i grups locals no són suficients per garantir el desenvolupament local comunitari, també és necessària la voluntat política.

4.5. Participació comunitària

La participació és tota acció individual o grupal d'àmbit local o nacional que té com objectiu influir o controlar la presa de decisions polítiques o administratives que afecten a una determinada societat.

És també el fenomen necessari per a que es pugui donar el treball social comunitari i es veu influenciat per les circumstàncies, l'interès de les persones i els problemes que es vulguin resoldre.

En quant a participació comunitària, el professional entrevistat explica, *“s'han d'adaptar les activitats a la població, que sigui la població la que demani les activitats... Què poden fer? Un conte, un dinar...”*. Es tracta de no controlar el que fan els ciutadans sinó de formar part.

Com podem fer per mobilitzar les energies solidàries de la comunitat?

Carbonero et al. expliquen que el Sistema Públic de Serveis Socials està essent una presa fàcil de les polítiques neoliberals. Aquestes retallen o eliminen drets que ni tan sols són concebuts com a tals per la ciutadania.

Els autors citen a la professora Bañez (1999):

La participació ciutadana es justifica com un exercici de ciutadania activa, considerant aquesta com més que la delegació en uns especialistes de la política o en uns gestors econòmics. La participació està justificada com un mecanisme de socialització i com un mitjà d'integració social (p. 22).

La treballadora social entrevistada comenta: *“molta gent no sap que pot participar ni com ho pot fer”*.

Es fa necessari donar eines als ciutadans per a que coneguin quin són els seus drets i així prenguin consciència i decisió en poder transformar i per tant millorar les seves condicions de vida. La comunitat la construïm entre tots.

Com es convida a la participació?

Hi ha barris als quals per diferents circumstàncies existeixen conflictes. Són situacions agreujades per la crisi econòmica. La mediadora intercultural explica *“quan has de lluitar pel repartiment dels recursos és quan es produeixen els conflictes”*.

Segons Pastor (2004):

És possible aprendre a aplicar mètodes per a canalitzar el conflicte i les seves expressions cap a mitjans productius i constructius: negociació, mediació i solució negociada de problemes com a mitjans alternatius de resolució de conflictes [...] és necessari que el conflicte s'abordi de front, de manera integral, que faciliti “ventilar” les diferències i que, al mateix temps, s'arbitrin mitjans i mecanismes per establir el equilibri/desequilibri dinàmic. D'aquesta forma es constitueix un instrument vital per a promoure canvis socials, evitant la pèrdua de creativitat, vitalitat o passivitat social (p. 340). S'ha d'implicar a la comunitat, delegar responsabilitats.

Una altra dificultat a la participació pot ser la manca de sentiment de pertinença dels ciutadans cap al barri, la treballadora social explica: *“costa fer processos perquè (les persones) apareixen i desapareixen constantment (...) no senten la necessitat de canvi, no tenen el sentiment de pertinença a un grup, no senten la necessitat d’unir-se”*.

El treball comunitari és un procés que requereix el seu temps, sense forçar aquest procés. La comunitat ho ha de viure com a propi per a que hi participi, per això són inviablés les accions comunitàries trasllades d’un barri a un altre.█

La participació és més fàcil quan hi ha líders comunitaris. Un líder comunitari s’uneix als òrgans de decisió per a tenir més poder de decisió o assolir així els seus objectius. Els líders comunitaris són positius, treballen voluntàriament per un objectiu: la millora del barri, per això són coneguts i apreciats pels ciutadans del barri. Les accions que emprenen els líders poden aconseguir així més èxit en quant a participació comunitària.

En quant al sentiment de pertinença, aquest es pot fomentar amb interessos, característiques i sentiments comuns, generant espais de trobada com poden ser festes populars, xocolatades, cinema a la fresca, campanyes de sensibilització, enquestes als ciutadans envers què temes els hi preocupen... Es poden fer accions per a que les persones coneguin els seus drets ciutadans i per a que exposin què els agradaria millorar. En qualsevol cas, la iniciativa ha de sortir de la comunitat i no dels professionals. Per exemple, els ciutadans poden sentir la necessitat d’aprendre un idioma, de saber fer recerca de feina, etc. Aquestes accions podrien promoure inclús el naixement d’entitats al barri.

Hi ha barris als que existeixen plataformes d’entitats, recursos i persones no només per fer possible accions comunitàries conjuntes sinó també per possibilitar i convidar a la participació comunitària de les persones residents al barri o de qualsevol persona interessada en els processos de presa de decisions.

4.6. **Voluntariat**

Com expliquen Lillo i Rosselló (2004):

El voluntariat deu actuar el més proper possible a la seva comunitat i es presenta, no per arribar on no arriba l'administració, sinó pel plantejament de la comunitat com a protagonista del desenvolupament i autogestió dels seus problemes i del seu futur (p. 146).

No es pot parlar de participació ciutadana sense tenir en compte als voluntaris. Són els voluntaris els que millor coneixen la comunitat a la que viuen i els que més fàcilment poden fer xarxes de relacions no només entre les persones sinó també entre els diferents professionals.

Les persones, junt amb els béns materials requereixen béns relacionals, no aspiren només a gaudir de condicions jurídiques (drets de ciutadania) i a ser reconeguts socialment (veïnat), sinó també a realitzar-se amb altres éssers culturals.

La xarxa de relacions que es crea millora l'autoestima i les capacitats personals tant dels voluntaris com dels participants, que surten empoderats. És la comunitat la que en surt beneficiada per les accions comunitàries, un exemple és el curs de jardineria, el reforç escolar, o un taller d'orientació laboral. Cal remarcar que aquests no han de dirigir-se només a perfils vulnerables o en situació d'exclusió social ja que es crearia una falsa inclusió social. El treball comunitari inclou a tota la comunitat.

Per a facilitar la participació de voluntariat als projectes que es creen, aquests haurien d'iniciar-se o tenir la col·laboració de distintes entitats i serveis per augmentar la seva força i arribar a més gent del barri. A més, el tipus de projecte sol estar lligat a un perfil de voluntariat, encara que no és una condició necessària sinó que es tracta de preferències atribuïdes a un rol històric, per tant la riquesa estarà en la diversitat de les accions comunitàries.

4.7. **Assoliments de l'acció comunitària necessaris per a la consolidació dels projectes**

Les persones entrevistades coincideixen en què s'han d'adaptar les accions comunitàries al context, cada projecte es desenvolupa d'una forma diferent en un procés que es va reconstruint amb la realitat social.

Les accions comunitàries deuen ser sostenibles. Es refereix a aquelles accions comunitàries que tenen en compte el present i el futur. La reducció, reutilització i reciclatge són les tres "erres" habituals amb les que es resumeixen els principis de la sostenibilitat (Pastor, 2004).

Explica Pastor (2004) que la sostenibilitat suggereix, citant a Valcárcel (2001: 62-63):

"La recerca del progrés permanent de la comunitat local i per a cada individu, amb criteris d'equitat socioterritorial, no només per a la població present, sinó també per a les generacions futures" (p. 278).

La treballadora social comenta *"hem de treballar en xarxa amb altres entitats, recursos... Convidar a tot el barri, perquè sinó quan fem una xocolata només vendrien els participants i els voluntaris"*.

La mediadora intercultural explica en relació: *"com s'aconsegueixen les coses és unint esforços... Fa dos anys varem fer una escola de salut per a mares i pares i varem tenir poca participació. Enguany la varem fer juntament amb les escoles, AMIPAS, altre gent i la participació ha estat un èxit (...) un concepte bàsic per treballar en comunitat és tenir en compte a l'altre i saber que tot sol no fas res"*.

La coordinació entre entitats, serveis i persones permet una major conscienciació de les necessitats i una acció més conjunta i integrada.

Com es pot fer per aconseguir credibilitat?

La credibilitat cap als agents, sobretot l'administració i les entitats, es crea amb implicació, concordança amb els valors que transmet l'entitat, comunicació transparent, treball en xarxa i per últim però no menys important, la trajectòria d'objectius

aconseguits, per petits que siguin, del contrari la comunitat es desanima i va perdent confiança.

Hi ha accions que donen més credibilitat que unes altres perquè són més visibles per a la comunitat, per exemple la millora de l'urbanisme i les infraestructures.

Les persones entrevistades coincideixen que és fent feina en xarxa quan el treball comunitari es més potent, per la varietat d'agents, experiències, contextos i perfils professionals. A més, el treball en xarxa fomenta les bones relacions i l'actitud proactiva cap al barri.

5. Reptes de futur

L'educadora social no ho pensa, i a la pregunta sobre els reptes de futur contesta: *“educar en la participació des de la infància. Fer sentir que res ens és aliè, que es tenen responsabilitats. Donar la oportunitat per a que això passi, tirar del capital social del barri...És sa gent que ho viu com a seu, que ho continuarà...Jo crec (somriu) que puja l'autoestima, tenen sentiment d'utilitat propi i cap al barri...”*.

La formació tant dels professionals com de les persones voluntàries, per als segons de forma voluntària, és una forma de reciclatge, de presa de consciència i reflexió de la praxis i d'evitar el burnout professional. El més important és creure en el treball comunitari. La societat la fem tots.

6. Agraïments

A l'Associació de veïns de Son Dameto
A la parròquia de Sant Pau (Son Dameto)
Al Centre Municipal de Serveis Socials Llevant Nord de Palma, especialment als centres ubicats a Son Gotleu
Al centre de salut de Son Gotleu
A Càritas Diocesana de Mallorca
Al centre socioeducatiu Naüm (Son Roca)
Al "Club Deportivo Son Ximelis" (Son Roca)
A l'Associació de Veïns "Amics de Son Roca" (Son Roca)
Al club de la tercera edat de Son Roca.

7. Bibliografia

Aponte, H.J. (1991) "Training on the Person of the Therapist for Work with the Poor and Minorities" en Escartín, M.J. (2004). Familias multiproblemáticas y Servicios Sociales. *Bits: Boletín informativo trabajo social*, 6, 2004. Extraído el día 12 de Julio de 2013 desde <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=858693>

Carbonero, M.A., Caro, F., Mestre, J.M., Oliver, M.A. & Socias, C. (2012). Reconceptualizando los Servicios Sociales. Recuperar el trabajo social comunitario como respuesta al nuevo contexto generado por la crisis. *Documentos de Trabajo Social*, 51, 9-27.

Lillo, N. & Rosselló, E. (2004). *Manual para el trabajo social comunitario*. Madrid: Narcea.

Marchioni, M. (1987). *Planificación social y organización de la comunidad: alternativas avanzadas a la crisis..* Madrid: Popular.

Pastor, E. (2004). *Trabajo social comunitario*. Murcia: DM.

Prioridad Acción en los territorios (2013). *Marco de acción en los territorios*. Madrid: Cáritas Española Editores.