

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

Recepció: 27/10/2020 / Acceptació: 16/02/2021

## Resum

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.

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

*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.

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.

## Com citar aquest article:

Vecina Merchante, C. i Leonés Carbonell, T. A. (2021). Experiències socioeducatives en comunitats de veïns del barri de Son Gotleu. Participació, convivència i resiliència. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 77, p. 83-102.



## ▲ Presentació

*In memoriam de Baye Anne* (mediador intercultural)

Es presenta un relat descriptiu al voltant dels resultats de l'observació participant i de l'anàlisi documental referent al procés d'intervenció de dues experiències al barri de Son Gotleu (Palma, Illes Balears). Es corresponen amb una acció desenvolupada en diferents períodes amb l'objectiu de millorar la convivència ciutadana intercultural, així com la convivència als espais comuns dels edificis del barri:

- a. Intervenció en les comunitats de veïns des del teixit social i tècnic (2009-11).
- b. El projecte d'intervenció socioeducativa Terrats (2017-20).

### La raó d'intervenir en les comunitats de veïns

Per bé que al barri es produeixen situacions de convivència, una preocupació constant entre bona part del personal tècnic i de la ciutadania és la predominança de coexistència o fins i tot d'un conflicte latent, el qual s'ha fet explícit en determinats moments, amb conseqüències molt negatives per a la relació futura entre els diferents col·lectius. Per tant, el conflicte social amb un substrat multicultural és una realitat que s'ha posat de manifest i que es podria tornar a produir (Vecina, 2012). En el cas de Son Gotleu, el conflicte pot esdevenir-se com a conseqüència de dos elements fonamentals: a) estructurals, deguts a les desigualtats socials i a les situacions de mancances i pobresa, i b) culturals, la manca de convivència respon a la discriminació cultural.

Un punt clau a l'hora de parlar de convivència, coexistència i hostilitat és a les comunitats de veïns

Un punt clau a l'hora de parlar de convivència, coexistència i hostilitat és a les comunitats de veïns, on les relacions –o la manca de relacions– es produeixen en un espai més proper.

Algunes dificultats deriven de la particularitat dels edificis, de dimensions reduïdes, envans molt estrets com a separació entre habitatges i patis interiors on donen les finestres de les habitacions. La sobreocupació i l'amuntegament, la brutícia, la manca de cura dels edificis i pràctiques incíviques i les despeses comunes suportades per algunes persones, mentre que unes altres no volen fer-se'n càrrec. La diversitat de perfils: des de persones grans que hi viuen des de fa molts anys, principalment matrimonis o persones soles (en aquest últim cas la majoria són dones), famílies joves o persones joves immigrants compartint un habitatge, lloguer d'habitacions i presència de persones ocupant a la majoria dels edificis.

També les mancances en els subministraments, en què hi ha persones enganxades a la corrent d'altres persones, que no paguen les despeses d'aigua i/o comunitat i que no tenen llum a l'escala per falta d'adaptació a la normativa. El mal ús dels habitatges i espais comuns, com ara no col·laborar en el manteniment i els impagaments de despeses comunes, acaben per desmobilitzar aquelles persones que sí tenen intenció de fer-ho, afavorint la degradació dels edificis i de la convivència (Relinque, Vázquez, Blanco, González i Martos, 2018).



Al llarg del procés d'assentament de població immigrant al territori, s'ha anat elaborant un discurs negatiu en contra, responsabilitzant-la de la situació en la qual es troben les comunitats de veïns. Les protestes es justifiquen en causes com el canvi continu de residència, el fet d'estar de lloguer, compartir habitatge entre diferents persones, de vegades sense vincles entre elles, el re-lloguer d'habitacions i altres pràctiques. Per bé que les mancances ja es donaven anys enrere, ara s'agreugen a causa de l'antiguitat dels edificis i la concentració de població vulnerable. La qüestió de fons és que aquesta convivència multicultural té un handicap en les relacions que tinguin lloc en les comunitats, tot i que aquesta situació representa un potencial a treballar des de la intervenció comunitària intercultural.

Al llarg del procés d'assentament de població immigrant al territori, s'ha anat elaborant un discurs negatiu en contra, responsabilitzant-la de la situació en la qual es troben les comunitats de veïns

Des de l'Ajuntament s'han adoptat diferents estratègies: subvencions per a la millora dels edificis, mediadors interculturals, mediadors amb intervenció directa a les comunitats per ajudar a solucionar o vehicular aquests problemes, intervenció per a la millora dels edificis i altres dotacions de recursos. La intervenció en les comunitats de veïns s'ha organitzat al llarg de l'última dècada, principalment, des de totes dues iniciatives, per bé que es va mantenir la figura d'un mediador intercultural fins a l'inici de la segona experiència.

## Aproximació teòrica al problema d'intervenció

L'actual situació d'un món global es caracteritza, entre altres coses, per l'existència de notables transformacions socials, econòmiques i polítiques que impregnen la quotidianitat que s'esdevé en els espais locals, en les relacions de les persones particulars, les seves expectatives, estratègies i oportunitats socials, culturals, econòmiques, polítiques, entre d'altres. El sistema econòmic dominant genera canvis en l'oferta i la demanda de treball a escala mundial, fet que té com a conseqüència notables moviments demogràfics (Castells, 2006). Els processos econòmics d'aquest mercat global produeixen també l'empobriment de grans zones, de manera que els moviments de població responen en la majoria de casos a la recerca d'oportunitats i a una fugida de la pobresa. Una de les conseqüències és la creixent multicult-

turalitat de les societats contemporànies, caracteritzades per unes diferències culturals entrelaçades amb fortes desigualtats socials i econòmiques (Pérez-Tàpies, 2002). L'evolució dels moviments migratoris és ascendent, mostrant un increment relatiu del 41,1% del 2000 al 2015 i apropant-se als 244 milions de persones. Europa i Àsia són les zones de més recepció, amb un 62% dels migrants internacionals, seguides d'Amèrica del Nord, amb un 22% (DAES, 2017).

L'assentament de població immigrant extracomunitària a Espanya tendeix a seguir patrons de segregació, amb una presència important en barris que van absorbir anteriorment la migració interior de població espanyola. Les xarxes familiars, d'amistat, d'origen geogràfic, al costat del preu de l'habitatge i altres factors dibuixen una distribució d'aquesta població segregada geogràficament (Martori i Hoberg, 2006). És un fet que es repeteix al llarg de la geografia mundial: la població migrant de pocs recursos o amb dificultats diverses tendeix a assentar-se on les condicions econòmiques, socials, culturals i fins i tot polítiques condicionen que així sigui; de fet des d'organitzacions internacionals es posa èmfasi en aquesta circumstància i s'encoratja els estats a posar en marxa polítiques capaces de canviar aquestes tendències, pels riscos que ocasionen per al desenvolupament humà (Duncan i Popp, 2018).

A Espanya, principalment, els assentaments es produeixen en zones urbanes que es van construir durant els anys seixanta i setanta, amb notables deficiències. La manca d'inversió pública no va aturar-ne el deteriorament ni el canvi residencial d'aquelles persones que milloraven la seva situació, fet que ha anat afavorint la concentració de població vulnerable i un risc per a la convivència entre col·lectius etnoculturals. Un dels problemes actuals se centra en la situació dels habitatges i les dificultats de relació entre els veïns (Carrasquilla, Cuenca, Segura, Castelo i Sánchez, 2010).

Els processos de canvi residencial es perceben com una resposta davant l'arribada de població immigrant estrangera, fet que provocaria una fugida de la població, l'anomenat *white out*

Els processos de canvi residencial es perceben com una resposta davant l'arribada de població immigrant estrangera, fet que provocaria una fugida de la població, l'anomenat *white out*, tot i que hi ha estudis que plantegen dubtes sobre aquesta percepció. Aramburu (2001) s'oposa a aquesta idea considerant-la un mite en el cas de l'evolució demogràfica de certs barris de Barcelona i l'entrada d'immigració estrangera. Altres autors comproven com la fugida de població del barri d'Orriols s'inicia abans de l'entrada de població immigrant; com a causa més significativa es troba el mal estat de les edificacions, les seves mancances i la falta d'infraestructures i serveis, tot i que adverteixen que amb l'entrada de població estrangera es produeix una segona fugida motivada, juntament amb la resta de carències o problemes d'habitabilitat, per la falta de convivència amb els nous veïns i, en definitiva, l'acceleració del procés de degradació ambiental, la manca de cura dels edificis i de les zones comunes, etc. (Jabbaz i Moncusi, 2010).

Aquests barris tenen elements comuns i processos similars. Hi ha aspectes com la concentració excessiva de població vulnerable (com la immigrant amb dificultats, sobretot si és d'assentament recent), les condicions d'amuntegament, la degradació d'espais residencials i/o les pràctiques de lloguer i relloguer com una estratègia de supervivència de la població immigrant, per tal de reduir despeses derivades de l'allotjament (Requena, 2003). Trobem una realitat similar al barri de Son Gotleu, en què la pràctica de relloguer s'ha detectat no només en població immigrant, sinó també entre població d'altres minories etnoculturals, llogant fins i tot habitacions d'habitats ocupats il·legalment (Vecina, 2011a).



Aquests factors estan interrelacionats i augmenten les dificultats per propiciar un canvi dirigit des de la base, que permeti un nou rumb en què la població pugui accedir a més quotes de benestar. Entre aquests factors hi ha la segregació residencial de la població immigrant, sumant-se a la també població vulnerable d'aquests barris i altres situacions com l'amuntegament i l'infrahabitatge, la manca d'interacció entre nous i vells veïns, l'adaptació per part dels nous residents i dels antics a la pèrdua del seu univers social de referència, l'incompliment de normes bàsiques de convivència o altres situacions que generen un estat de conflicte latent (Carrasquilla *et al.*, 2010).

Durant l'última dècada, s'ha produït aquest significatiu assentament de població immigrant, tal com s'ha descrit, no sense alteració del context sociourbà. En aquest sentit, han estat diversos els casos en què un conflicte latent entre vells i nous veïns s'ha manifestat en una escalada de violència verbal i fins i tot física tot generant discursos negatius cap a les persones immigrants. Un exemple de manifestació al voltant d'aquests discursos i situacions de cert conflicte el tenim en casos com els de La Salut i Sant Joan de Llefià (Badalona), la Chana (Granada), el Ejido (Almeria), Son Gotleu (Palma, Illes Balears) (Vecina, 2011b).

La vulnerabilitat urbana deriva de dos elements centrals i interrelacionats: l'exclusió residencial i l'exclusió laboral, la retroalimentació dels quals genera una espiral de circumstàncies que van agreujant-se a mesura que entren en escena nous elements potenciadors i la substitució residencial. L'exclusió resultant s'estén i hi apareixen problemes com la concentració de població segregada i amb dificultats socials multiproblemàtiques. Alguacil i Camacho (2014) presenten una seqüència al respecte: a) sortida de la població en una situació socioeconòmica millor; b) efecte arribada, ocupant l'espai persones de rendes baixes, com el cas de població immigrant amb dificultats socials; c) augment del deteriorament social, econòmic i urbà, augmentant necessitats i insatisfaccions socials; d) ruptura de les xarxes i l'organització social, estigma negatiu del territori. En definitiva, és el drama comunitari de la desvertebració social i les dificultats per fer front als problemes socials que genera (Cano i García, 2012), davant del qual reinventar les polítiques locals, apropant-les més a la ciutadania i a la seva participació, pot ser una alternativa (Marchioni, 2020).

**La vulnerabilitat urbana deriva de dos elements centrals i interrelacionats: l'exclusió residencial i l'exclusió laboral**

La coexistència pot derivar en hostilitat; es parla aleshores de situacions de conflicte latent o manifest, conseqüència d'un procés en què hi ha manca de comunicació

La convivència presenta dimensions que fan referència a l'existència o no existència de relació entre les persones o grups i el tarannà que aquesta adquireix. Parlem de convivència intercultural quan en un territori multicultural es viu en harmonia i hi són habituals les relacions entre persones de procedències diferents. Parlem de coexistència quan es comparteix un espai, però no hi ha interacció. En l'últim cas, els col·lectius romanen sense contacte o hi tenen contactes esporàdics, i les seves relacions són les pròpies de compartir un lloc de residència, sense interrelació. La coexistència pot derivar en hostilitat; es parla aleshores de situacions de conflicte latent o manifest, sovint, conseqüència d'un procés en què hi ha manca de comunicació i les percepcions de l'altre són negatives (Giménez, 2005).

En parlar de convivència intercultural és interessant fer al·lusió a les relacions que s'estableixen entre col·lectius etnoculturals i els espais en què tenen lloc. D'aquestes relacions, se'n deriva el grau de sensibilitat intercultural de les persones, i destaquen com a elements clau l'experiència vivencial i biogràfica. Hi ha més probabilitat que en un context multicultural, com ho podria ser un barri, es produeixin més contactes accidentals o superficials que intencionals o íntims. La freqüència de contacte intercultural afavoreix la sensibilitat positiva envers la interculturalitat, però és molt més significativa si passa en les relacions íntimes i privades que en les que tenen lloc al barri i durant la vida quotidiana (Ruiz-Bernardo, 2018). El fet de desenvolupar experiències d'intervenció a les comunitats de veïns podria afavorir una sensibilitat intercultural positiva. Entrant en un context de conflicte, amb la finalitat de teixir relacions veïnals i cercar consensos per millorar el benestar comú, es poden generar trobades improbables que afavoreixin un canvi cap a la convivència (Marchioni, Morín, Jiménez i Rubio, 2015).

Son Gotleu presenta una elevada vulnerabilitat socio-urbanística, caracteritzada per les males condicions dels habitatges i els espais comuns, l'abandonament d'accions estratègiques d'intervenció amb llarg recorregut i l'augment de la problemàtica social multidimensional. Aquests fets han convertit el barri en un entorn de risc social, en el qual es necessiten múltiples intervencions sota el marc d'una finalitat i objectius comuns a totes les parts. Per això, només el treball col·laboratiu pot augurar canvis significatius i resultats mínimament profitosos. Així es plantejava en un informe per a la planificació d'una intervenció des de l'Administració que no ha tingut una aplicació a llarg termini (Vecina, 2009). La realitat no ha canviat en els últims anys, les dades situen la zona com la més pobra de la ciutat, amb la menor renda per càpita, 5.947 euros per persona i any, i la familiar amb 20.355 euros anuals (Departament de Població, 2017).

Per acabar, cal esmentar el canvi demogràfic i l'elevada entrada de població immigrant. La població immigrant amb prou feines arribava a l'1,46% el 1993, valors que es van mantenir molt baixos fins ben entrat el segle XXI. Les dades comencen a ser significatives, sobretot a partir de l'any 2004, arribant al punt més àlgid i situant-se en un 42,80% el 2010. Posteriorment van bai-

xar i es van situar, el 2018, en un 38,01%, percentatge que en termes absoluts es concreta en 3.484 persones nascudes en un país estranger, d'un total de 9.165 habitants. La quasi totalitat d'aquesta població és d'origen extracomunitari. És el barri amb major nombre i proporció de població subsahariana de la ciutat. Pel que fa a les nacionalitats amb més presència, en primer lloc, se situa la marroquina, un 24% de la població estrangera, i la nigeriana, un 22% (PMH, 2018).



Aquestes situacions de vulnerabilitat sociourbanística són comunes en barris en què posteriorment s'inicien accions comunitàries com a reacció a la degradació i la manca d'una resposta ferma de l'Administració: inadequada planificació urbanística, absència d'intervencions preventives suficients que pal·liïn el procés i els efectes de la concentració de problemàtiques socials i urbanístiques. El resultat, en molts casos, és una cadena a manera de causa-efecte que es retroalimenta, generant un augment dels comportaments incívics de la població. Els actors implicats passen per la indignació, la conscienciació, l'autoorganització i la mobilització (Gómez-Quintero, Eito, Domínguez i Martínez, 2018). Fets no exempts de certs conflictes vinculats a espais de poder dels diferents agents comunitaris o la manca de coneixement tècnic que optimitzi les propostes i accions comunitàries (Gimeno i Jiménez, 2020). Son Gotleu es caracteritza per un procés de desvertebració social i canvi residencial continu, la qual cosa dificulta la implicació d'una part de la població a llarg termini i genera discrepàncies entre col·lectius que no afavoreixen el consens en la reclamació d'una acció integral i inclusiva. Actuacions que han de comptar amb estratègies participatives que afavoreixin la realització dels drets humans, perquè realment siguin inclusives (Casquilho, Belchior i Ferreira, 2020).

## Objectius

Es distingeix entre els objectius corresponents a l'elaboració d'aquest article i els propis de les intervencions que s'hi descriuen.

Objectiu d'aquest treball:

- Desenvolupar una anàlisi comparativa de dues experiències d'intervenció socioeducativa en comunitats de veïns d'un barri vulnerable a manera d'estudi descriptiu longitudinal.
- Difondre el treball realitzat per adaptar-lo i transferir-lo a realitats similars d'altres barris.

Objectius de les intervencions:

- Millorar la convivència en comunitats de veïns en un context multicultural i d'elevada multiproblemàtica social com ho és el barri de Son Gotleu.
- Aconseguir més quotes de benestar social associat a la millora de les zones comunes dels habitatges del barri.
- Empoderar veïns en la gestió de les seves comunitats per aconseguir que se'n respectin drets i que obtinguin recursos que redueixin la desigualtat social.

## Metodologia per a la recollida d'informació i sistematització de les experiències

Tot seguit, es presenten les tècniques d'investigació aplicades. La metodologia de les intervencions en les comunitats es presenta breument al quadre 2.

Com a tècnica de recollida d'informació s'ha emprat l'observació participant realitzada *ad hoc* per les persones autores d'aquest treball. Es tracta d'un procés d'investigació obert, sistemàtic, amb la finalitat de comprendre i interpretar les accions dels subjectes en el mateix escenari en què passa l'acció; alhora que permet una immersió en un context i una realitat difícil de conèixer amb altres tècniques més intrusives. Es recomana per a la investigació social en entorns privats (Del Val i Gutiérrez, 2005). Els processos s'han registrat en forma de quadern de camp, recollida d'informació subjectiva, objectiva, anàlisi i planificació de les intervencions; seguint un patró de revisió i replanificació del procés.

La resta de tècniques es corresponen amb la revisió documental de registres, actes de reunió, informes i memòries de les diferents intervencions, així com amb les entrevistes informals a persones que viuen a les escales que són objecte d'intervenció i a altres professionals implicats directament en el procés.

La temporització de les experiències és la següent: a) intervenció en les comunitats de veïns des del teixit social i tècnic (2009-2011) i b) projecte d'intervenció socioeducativa Terrats (2017-2020).



**Quadre 1.** Fonts d'informació

Comunitats de veïns	32 comunitats, amb una mitjana de 10 llars cadascuna. Total: 320 llars.
Documents revisats	Actes de reunions tècniques, memòries i informes de les intervencions.
Espais d'observació participant	Reunions tècniques d'anàlisi, planificació, execució i avaluació de les intervencions desenvolupades. Reunions i intervencions en les 32 comunitats de veïns.

Font: Elaboració pròpia.



## Procés d'intervenció en les comunitats

Ens referim a un procés d'intervenció que ha transcorregut per fases molt diverses entre el 2009 i el 2020. La finalitat i estratègia, sempre vinculada a una intervenció socioeducativa, ha estat la capacitació de les persones i de les comunitats per dotar-les d'eines dirigides a una acció de millora de les zones comunes de les comunitats, buscant la millora de la convivència, la generació d'espais segurs de protecció i benestar.

### Intervenció en les comunitats des del teixit social i tècnic, 2009-2011

En el marc d'un Consell de Barri celebrat el 2009<sup>1</sup> es planteja la necessitat d'una actuació en algun dels punts més degradats de barri de Son Gotleu, com és la situació dels jardins comunitaris i el seu abandonament. Aquesta demanda coincideix amb una intervenció comunitària<sup>2</sup> que s'està desenvolupant a la zona i que compta amb la implicació del teixit associatiu.

Es pretén fomentar la cohesió i el capital social a partir d'iniciatives que impliquin el treball conjunt de població amb origen divers etnocultural. Aquest espai de relació està constituït per ciutadania i personal tècnic municipal. Arran de la demanda realitzada al Consell de Barri, es decideix actuar des de la comunitat amb un projecte liderat per aquesta comissió de treball.

Al final de la intervenció es van millorar tres zones enjardinades i es van pintar els baixos dels edificis adjacents. La iniciativa va permetre treballar amb 19 comunitats i 40 persones en situació d'exclusió social.

La idea es complementa amb una convocatòria de subvencions per part de l'Ajuntament, per a la millora dels edificis i espais comuns, fet que permet sumar recursos tant tècnics com econòmics en una mateixa direcció. Mentre

Es pretén fomentar la cohesió i el capital social a partir d'iniciatives que impliquin el treball conjunt de població amb origen divers etnocultural

les associacions desenvolupen un projecte en el medi obert, des de l'Administració s'actua en una doble dimensió: donant suport a aquesta iniciativa i complementant-la amb subvencions destinades a la rehabilitació d'edificis.

Al voltant d'aquesta iniciativa d'intervenció comunitària entre entitats ciutadanes, recursos tècnics i Administració local, es convoca els representants de juntes de les comunitats per informar-los de les intervencions i cercar la implicació en la millora d'espais comuns i privats d'ús públic, per tal de recuperar-los com a espai enjardinat entre blocs d'habitatges.

L'èxit de la iniciativa obre el camí a la intervenció en altres comunitats. D'aquesta manera, es du a terme una nova intervenció, amb la contractació de persones en risc d'exclusió i en situació d'atur de llarga durada. Per fer-ho, s'empra un programa PROIB, de la Conselleria de Treball i Formació de la comunitat autònoma. Aquesta iniciativa segueix les regles de la implicació de residents a les comunitats en què s'intervé. Això permet millores tant de les infraestructures com de la convivència intercultural en set comunitats noves. Amb tot, el treball es desenvolupa amb la intervenció d'una persona medidora i de personal tècnic comunitari de l'Ajuntament.

Tot i això, el problema de convivència al barri continua sense solucionar-se (Vecina, 2012) i les intervencions amb prou feines arriben a un petit percentatge de la totalitat del barri, fet que porta a convocar reunions d'escales amb representació de l'equip tècnic de l'Ajuntament. Es pretenen obrir nous processos de mediació veïnal, així com un camí a la possibilitat d'accedir a subvencions municipals per a la rehabilitació d'habitatges o cercar altres vies de finançament, fins i tot d'acords entre veïns per a sufragar les despeses de les millores.

Aquestes intervencions fan palesa la necessitat de dotar de més mitjans humans, motiu pel qual, a la figura de mediació intercultural, s'hi afegixen mediadors veïnals la finalitat dels quals és donar suport a les comunitats de veïns en la millora de les relacions i de les zones comunes (despeses derivades de la comunitat i les necessitats de manteniment). Paral·lelament es treballa amb cinc comunitats de la zona sud del barri, i des del PROIB s'intervé en set més.

El procés d'intervenció es va deteriorant per la pèrdua de recursos comunitaris que s'esdevé a mitjan 2011, entre els quals el Projecte de Desenvolupament Comunitari Pere Garau-Son Gotleu de l'Ajuntament, que coordinava les diferents iniciatives comunitàries. Es mantenen, així mateix, alguns recursos com l'existència d'un medidor intercultural que continua el seu treball en les comunitats, però a poc a poc es va diluint en la magnitud de necessitats i problemes socials.

## Projecte d'intervenció socioeducativa Terrats, 2017-2020

A finals de 2016, des de la Plataforma de Son Gotleu<sup>3</sup> es recullen les demandes i preocupacions veïnals per l'estat dels habitatges i els problemes de convivència a les escales. Aquest fet coincideix amb greus problemes en alguna comunitat els quals necessiten d'una intervenció urgent: el mal estat del sistema elèctric causa incendis, els problemes amb les canonades generen humitats, la presència de plagues i l'acumulació d'escombraries afecten la salubritat, i les situacions de precarietat provoquen conflictes entre les famílies que viuen a l'escala. Aquestes circumstàncies són un focus de conflictes etnoculturals, latents o manifestos, que deterioren i posen en risc la convivència.

Es recupera el diagnòstic del barri elaborat anys enrere (Vecina, 2011), assumint el Centre Municipal de Serveis Socials de Gregal (a través del Servei Socioeducatiu Comunitari<sup>4</sup>), una nova intervenció amb un projecte socioeducatiu. Parteix de la idea que les escales constitueixen un dels principals espais de convivència i és on s'originen les relacions veïnals (de col·laboració o conflicte), i són a més espais de risc o de protecció de la infància, segons les pràctiques socials que es duen a terme.

A l'hora de seleccionar en quines comunitats s'ha d'intervenir, se segueix un criteri centrat en les següents condicions: existència d'entre cinc i nou menors, manifestacions explícites amb l'interès per la convivència per part del veïnat, presència de diversitat etnocultural i de líders veïnals disposats a afavorir-la. És així com es contacta amb una comunitat de veïns situada als edificis on es concentren les famílies amb més dificultats. La demanda sorgeix de dues dones de la comunitat que demanen suport per millorar els problemes de l'escala.

La relació en el veïnatge aniria definint les necessitats i concretant les diferents accions: les de lideratge i les de trobada. L'acompanyament des del centre de Serveis Socials el realitza un equip d'intervenció compost per una treballadora familiar i una educadora social, les quals s'encarreguen del treball comunitari. Entre les diferents accions, hi ha: establir i donar visibilitat a normes de convivència, la constitució com a comunitat de persones propietàries, la gestió adequada de la junta veïnal i la mediació en les reunions. Paral·lelament, es desenvolupa una acció conjunta, en què es treballa la interacció social i el treball col·laboratiu, combinant el lleure amb les millores en l'espai comú.

En diferents moments, se sumen al projecte altres persones vinculades a serveis i/o entitats. En la intervenció es té en compte tota la comunitat, independentment de la seva situació de tinença d'habitatge. El procés d'acompanyament es planteja com un diàleg continu en què el veïnatge<sup>5</sup> i els professionals (totes les persones participants del procés) fan propostes i s'organitzen per desenvolupar-les. Així mateix, per donar estructura i coherència a la inter-



La relació en el veïnatge aniria definint les necessitats i concretant les diferents accions: les de lideratge i les de trobada

venció es plantejarien inicialment una sèrie de fases, que serien flexibles i que podrien superposar-se o no donar-se, depenent de la relació amb la comunitat: 1) apropament a la comunitat; 2) pla de millora, pedagogia de l'hàbitat (acompanyament socioeducatiu en temes relacionats amb la convivència i l'organització de la comunitat); 3) reconeixement a la comunitat i manteniment d'acord amb el treball aconseguit.

Així mateix, s'ha contactat amb altres comunitats d'escala en què els recursos tècnics han tingut presència, escoltant-les i recollint-ne les dificultats, acompanyant les iniciatives del veïnatge en la millora de les tasques d'organització de la neteja, informant o derivant a altres serveis experts en habitatge i/o en la constitució de juntes de comunitat.

Les dificultats en el desenvolupament del projecte disminueixen la intensitat d'intervenció, tot i que, d'altra banda, afavoreix l'existència d'altres iniciatives comunitàries com ara accions d'embelliment de les entrades a les escales o de sensibilització per la neteja i la cura de barri.

## **Sistematització, anàlisi i avaluació de les iniciatives desenvolupades**

Després de la descripció de les iniciatives, interessa endinsar-se una mica més en algunes de les seves característiques. No totes han estat exposades, però se'n té informació gràcies a l'anàlisi documental i a l'observació participativa. És així com s'ha procedit a identificar una sèrie de categories, sorgides de l'anàlisi i que han permès sistematitzar els processos, trobant categories comunes, per bé que en alguns continguts difereixen lleugerament (quadres 2 i 3). Un cop presentada aquesta sistematització, es procedeix de la mateixa manera amb una descripció de les oportunitats que han posat de manifest les dues intervencions (quadre 4), així com de les principals dificultats a què s'han enfrontat (quadre 5).

## Comparativa de les experiències

**Quadre 2.** Característiques principals de les intervencions (1)

<b>Experiència i temporització</b>	Projecte d'intervenció socioeducativa Terrats (2017-2020).	Intervenció en comunitats des del teixit social i tècnic (2009-2011) i un mediador intercultural fins al 2013. <sup>6</sup>
<b>Tipus d'acció</b>	Grupal i comunitària.	Intervenció comunitària.
<b>Motivació (d'on sorgeix: necessitats manifestes, detectades, etc.)</b>	Demandes veïnals davant greus deficiències als edificis i zones comunes; punt de l'agenda de la plataforma de recursos i entitats de barri; decisió de Serveis Socials d'implementar un pla pilot.	Demandes veïnals davant greus deficiències als edificis i zones comunes; estudi sociològic; punt prioritari de la política municipal per al barri, liderat pel Projecte de Desenvolupament Comunitari Pere Garau - Son Gotleu.
<b>Finalitat, objectius</b>	Treballar amb les comunitats de veïns per desenvolupar espais de protecció de la infància i millorar la convivència.	Donar resposta a problemes socials, de salut pública i de convivència multicultural a les comunitats.
<b>Descripció dels participants (perfil de famílies, situació socioeconòmica, interculturalitat, etc.)</b>	Les intervencions es realitzen en escales amb una elevada multiculturalitat. Hi ha habitatges ocupats que també participen en el procés. Destaca el paper de les dones i la infància.	Les intervencions es realitzen en escales amb una elevada multiculturalitat. Totes les comunitats tenen habitatges ocupats que també participen en el procés. Acció adreçada a persones adultes.
<b>Metodologia d'intervenció</b>	L'organització per actuar en un espai comú. Empoderament per a una gestió autònoma de la comunitat, acció dirigida al protagonisme de les dones. Dinamització dels espais comuns per afavorir la interacció social i les relacions veïnals. Convertir les comunitats en espais de protecció per a la infància.	Anàlisi i prioritització de necessitats, empoderament de la comunitat per a l'autogestió, interacció social com a punt de partida per a unes relacions positives i col·laboratives. Es busca afavorir la convivència intercultural i trencar estereotips sobre les minories etnoculturals i la seva baixa implicació social.

Font: Elaboració pròpia.



**Quadre 3.** Característiques principals de les intervencions (2)

<b>Experiència</b>	Projecte d'intervenció socioeducativa Terrats.	Intervenció en comunitats des del teixit social i tècnic.
<b>Recursos implicats (qui lidera l'acció, coparticipació, quin paper desenvolupa cadascuna, espais de coordinació, etc.)</b>	Lideratge des de Serveis Socials "Gregal". S'hi impliquen altres recursos de forma secundària i l'experiència es comparteix dins d'espais de participació del barri com la Plataforma Son Gotleu.	Lideratge des de recursos comunitaris, participants en una comissió de convivència amb dues línies: una tècnica i una altra ciutadana, amb la funció de coordinar les iniciatives que es desenvolupen a les comunitats de veïns.
<b>Sostenibilitat, continuïtat, autonomia</b>	La sostenibilitat depèn exclusivament de l'existència d'una educadora social de Serveis Socials, encarregada de liderar aquest procés d'intervenció.	Es pretén empoderar les comunitats per a l'autogestió. Per bé que aquest procés es veu dificultat pel canvi residencial permanent de bona part de la població estrangera.
<b>Vinculació entre el treball individual, grupal i/o comunitari</b>	L'existència de recursos comunitaris organitzats facilita la transferència i connexió amb altres accions. Així mateix, es treballa grupalment amb les dones i la infància de la comunitat de veïns, fet que ajuda també a la feina individual de casos concrets.	Es tracta d'un treball comunitari, sorgeix de la comunitat organitzada entre recursos tècnics i ciutadania. El treball grupal es limita a la capacitat de la comunitat de veïns, tot i que ajuda també a empoderar líders locals. Treball individual amb casos concrets que ja tinguin expedient a Serveis Socials.

Font: Elaboració pròpia.

**Quadre 4.** Oportunitats de les intervencions

<b>Oportunitats</b>	
Projecte d'intervenció socioeducativa Terrats (2017-2020)	Intervenció en comunitats des del teixit social i tècnic (2009-2011)
<p>1) Afavorir un espai de protecció per a la infància.</p> <p>2) Cohesionar el col·lectiu de dones des d'una perspectiva intercultural.</p> <p>3) Generar espais de trobades improbables entre col·lectius etnoculturals diferents.</p> <p>4) Les activitats de cura amb èxit poden afavorir la transferibilitat a altres escales.</p> <p>5) L'empoderament de les dones líders veïnals de l'escala ajuda a la gestió de l'escala i a l'assumpció de tasques per a tenir-ne cura</p> <p>6) Introduir l'art i la creativitat per canviar o donar un ús educatiu als espais comuns pot generar una dinàmica que canviï el barri i la seva degradació ambiental.</p>	<p>1) La finalitat d'un treball liderat per un equip comunitari complementari (professionals i ciutadania) afavoreix la cohesió, l'optimització de recursos i l'acció conjunta al voltant d'un objectiu comú.</p> <p>2) La capacitat de les comunitats de veïns ajuda a l'autogestió i a solucionar problemes quotidians, així com a organitzar-se per rebre subvencions de millora dels edificis.</p> <p>3) Poder arribar a diverses escales en un temps breu i de forma simultània canvia la perspectiva pessimista d'un barri sense possibilitats de millora.</p> <p>4) La necessitat des de la diversitat afavoreix un canvi de perspectiva sobre "l'altre", millora la cohesió i les relacions de convivència.</p>

Font: Elaboració pròpia.

**Quadre 5.** Dificultats de les intervencions

Dificultats	
Projecte d'intervenció socioeducativa Terrats (2017-2020)	Intervenció en comunitats des del teixit social i tècnic (2009-2011)
<p>1) El malestar relacionat amb l'estat estructural, la seguretat i salubritat de l'edifici i les situacions familiars precàries (ocupació, desnonaments, impagaments, etc.) dificulten la intervenció socioeducativa i la relació amb l'equip tècnic generant desconfiança i desinterès per participar en determinades accions.</p> <p>2) La manca de coneixements tècnics dels veïns en les reparacions genera esforços en va i escassos resultats en les seves intervencions autònomes.</p> <p>3) La participació variable i la manca de convivència generen i generaran conflictes en el futur, a la qual cosa se sumen les problemàtiques socials i la difícil situació dels habitatges, reduint les esperances i expectatives d'èxit de les persones participants.</p>	<p>1) Les notables dificultats i problemàtiques socials, així com el greu estat de bona part dels edificis, impedeixen concloure definitivament amb alguna de les intervencions.</p> <p>2) El canvi continu de residència de la població estrangera implica una dificultat en la continuïtat, tant de la gestió de l'escala com de les relacions amb vista a la convivència.</p> <p>3) Els discursos racistes i xenòfobs existents al barri dificulten les relacions etnoculturals, més enllà de les pròpies escales.</p> <p>4) Dependre de recursos tècnics limitats en el temps posa en risc la intervenció (l'extinció d'aquests recursos va ser també la de l'acció a les escales).</p>

Font: Elaboració pròpia.



## Avenços, possibilitats i límits de les intervencions

En el projecte inicial, intervenció en les comunitats des del teixit social i tècnic, el personal tècnic veu l'oportunitat de treballar de forma coordinada en un entramat sòcio-urbanístic, amb intervencions que fins a l'actualitat tenen escassos resultats. Surten desertes convocatòries de subvencions per a arranjaments en els edificis per manca de comunitats que s'hi presentin. Les causes són, entre d'altres: la manca de comunitats amb juntes formalitzades, de capacitat d'aquestes persones i d'empoderament capaç de canalitzar-ho al voltant d'un lideratge veïnal amb prou força com per trencar les barres etnoculturals que impedeixen les relacions entre les unes i les altres i la lluita per objectius comuns. Cal afegir-hi la situació de necessitats socials bàsiques, en alguns casos de difícil cobertura, sobretot en el cas de població estrangera extracomunitària sense permís de residència i fins i tot sense empadronar; a més de problemàtiques socials diverses incidint sobre la manca de benestar bàsic de les persones.

El treball col·laboratiu i en xarxa, analitzant, planificant, intervenint i avaluant els casos de forma conjunta facilita l'optimització dels recursos, així com els resultats. Amb tot, aquest treball no sempre és entès des d'instàncies

El treball col·laboratiu i en xarxa, analitzant, planificant, intervenint i avaluant els casos de forma conjunta facilita l'optimització dels recursos, així com els resultats

superiors, fet que genera desànim entre l'equip professional. Un altre aspecte que hi destaca són els protagonismes de cada àrea o servei concret de l'àmbit municipal, una circumstància que afebleix les intervencions, per bé que el procés i els resultats afavoreixen que es vagin llimant aquestes aspiracions.

Es valora positivament la presència i la funció de lideratge de certs recursos com una manera de donar formalitat al treball en xarxa col·laboratiu i a l'espai de relació que es genera amb les entitats ciutadanes.

El temor més gran és la continuïtat de la intervenció, atès que el lideratge del projecte comunitari no es basa en un plantejament de sostenibilitat i estabilitat. D'altra banda, s'és molt conscient que la problemàtica a la qual s'enfronta el barri no rau únicament en la qüestió d'intervenció en els habitatges, sinó que enfonsa les seves arrels en un complex entramat social, per al qual es reclama des de la part tècnica una intervenció integral a gran escala.

La ciutadania se sent alleujada per l'entrada de l'equip tècnic municipal en l'espai privat de les comunitats. En aquest sentit, si bé desconfia que això solucioni els seus problemes, veu en la pràctica com en algunes situacions quotidianes apareixen acords, gràcies al suport d'aquestes figures. És pessimista pel que fa al futur, no veu un canvi tan dràstic com perquè en un temps la gestió de la comunitat millori, desapareguin les dificultats de convivència i es pugui arribar a acords; tot i que sí veu un canvi en el present i comencen a albirar allò que es pot aconseguir com a grup. Amb tot, una sensació d'indefensió apresada no li permet augurar millores sostenibles.

La intervenció ha afavorit el coneixement mutu, fet que millora les relacions etnoculturals: ja no es veu l'*altre* com un desconegut

La intervenció ha afavorit el coneixement mutu, així com treballar pels mateixos objectius, fet que millora les relacions etnoculturals: ja no es veu l'*altre* com un desconegut, malgrat que entre les persones nascudes a Espanya persisteix un discurs negatiu i de rebuig cap a la població immigrant. Les accions conjuntes canvien la seva percepció lleument, ja que prevalen missatges contraris als quals se suma el context d'elevada vulnerabilitat social.

Pel que fa al projecte Terrats, la intensitat de la intervenció ha anat variant en funció de les dinàmiques desenvolupades. Es diferencia una etapa d'alta intensitat en què es van concentrar la majoria d'accions i una altra etapa d'accions puntuals i de replantejament del projecte. Les comunitats de veïns es presenten com a llocs de necessària participació i col·laboració entre la ciutadania, amb espais compartits susceptibles de generar trobada i relacions veïnals saludables.

La majoria de participants reconeixen canvis positius en les dinàmiques de la comunitat: la presència de menys brutícia en els espais comuns, l'organització i el reconeixement de la feina de la junta. D'altra banda, també s'hi generen algunes relacions difícils com el rebuig a les persones que no hi participen i fan un mal ús dels espais comuns, així com un cert efecte contagi respecte d'aquesta deixadesa i poca cura de l'escala. És així com les perso-



nes líders manifesten esgotament per la cerca de col·laboració i compromís constants en les activitats proposades, sobre les quals també es dipositen demandes i responsabilitats contínues.

Cal afegir-hi que les situacions relacionades amb l'habitatge i les condicions de la llar desestabilitzen les dinàmiques treballades a nivell de comunitat. N'és un exemple l'estat estructural de l'edifici i els desnonaments de persones molt participatives en el procés, entre d'altres, que generen un cert recel cap als professionals, confonen el seu paper i formulen demandes que se surten de les seves possibilitats d'intervenció tot generant desinterès per la participació. Per tot plegat, hi ha una sensació compartida entre el veïnatge i l'equip tècnic: la necessitat d'integrar l'acompanyament socioeducatiu a un pla d'intervenció en habitatge amb sensibilitat en les especificitats del barri i que tinguí en compte intervencions urgents en els edificis com a clau de millora de la convivència.

Si bé s'ha manifestat la necessitat i la voluntat d'altres comunitats de participar en un procés similar, les dificultats que neixen de traslladar el projecte tenen a veure amb la voluntat real i la manca de persones a l'escala, amb capacitat de mobilitzar les altres veïnes i iniciar un procés participatiu.



Les persones líders manifesten esgotament per la cerca de col·laboració i compromís constants en les activitats proposades

## Conclusions

S'han analitzat diverses experiències d'intervenció la finalitat bàsica de les quals és similar: actuar en les comunitats de veïns per millorar-ne la capacitat de gestió tot entrant en un espai privat en què s'incideix alhora en la millora de la convivència i l'autoestima de les persones que hi viuen. També s'ha constatat l'heterogeneïtat d'aquestes accions comptant, en més o menys mesura, amb graus diferents d'implicació amb el teixit social i de relació amb les persones residents, treballant des de comissions tècniques de diverses modalitats, actuant directivament o de manera més horitzontal i participativa, considerant o no el suport socioeducatiu, la infància i les dones, com a mares i cuidadores del bé comú, afavorint així l'existència de comunitats com a espais segurs per a la infància i les relacions interfamiliars, per bé que és cert que un treball d'aquestes característiques ha dificultat poder actuar directament en més d'una comunitat. D'altra banda, les intervencions que han abastat més comunitats no sempre contempnen la part socioeducativa. Aquesta circumstància afavoreix la pèrdua d'oportunitats per ampliar les possibilitats de canviar el barri des d'allò més concret, des d'on les relacions entre les persones determinen la convivència o la coexistència i, fins i tot, el conflicte.

En aquest procés, cal parar especial atenció i cura en la vulnerabilitat de les famílies del barri, sovint desconexades dels procediments i del llenguatge administratiu, amb por del que pugui passar pel fet de trobar-se en una situ-

ació d'habitatge o tinença delicada. Es donen molts casos d'inhabitabilitat que podrien generar la intervenció dels Serveis Socials i això espanta certes famílies vulnerables amb fills. En altres casos, genera desconfiança trobar-se en una situació d'ocupació il·legal, de re·lloguer o altres situacions no normatives. També l'existència de pisos dedicats a la venda de droga o ocupats per persones amb antecedents i/o dedicades a activitats d'economia submergida, de vegades il·legals, etc., genera el silenci del veïnatge, que es veu sense forces per fer respectar les normes de convivència i per fer aportacions per a la cura de la comunitat.

És cabdal  
assessorar,  
empoderar i  
acompanyar en el  
procés de millora  
de la comunitat

Per tant, és cabdal assessorar, empoderar i acompanyar en el procés de millora de la comunitat. És essencial considerar tots els col·lectius que fan ús dels espais comuns dels edificis, fins i tot dels que són privats, però d'ús públic. D'aquí la importància de treballar amb la infància, la joventut, els col·lectius etnoculturals i les seves pràctiques socials i com influeixen o podrien fer-ho en aquests espais. Accions que afavoreixen la implicació dels més joves en la comunitat i la cohesió social (Morata, Palasí, Marzo i Pulido, 2019).

Les intervencions en matèria d'habitatge necessiten d'una reflexió profunda i de voluntat política que compti amb el suport i la col·laboració entre diferents nivells de l'Administració tant municipal, com insular i autonòmica; així com amb el treball conjunt i col·laboratiu de personal tècnic, entitats locals i ciutadania. És per això que el debat i els processos d'anàlisi, planificació, execució i avaluació de les intervencions en les comunitats ha de fer-se amb tots els agents involucrats: ciutadania (atenent la diversitat de col·lectius), líders locals, associacions ciutadanes (entre les quals també hi hauria d'haver les especialitzades en matèria d'habitatge), personal tècnic que treballa al territori, entitats bancàries (atesos els habitatges desnonats que mantenen en propietat) i Administració (com a gestora de les polítiques públiques). Tot això, emmarcat sota un pla integral que garanteixi la sostenibilitat i el finançament adequat.

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

Tarsís Ariadna Leonés Carbonell  
Grup d'Educadors de Carrer i Treball amb Menors (GREC)  
tarsislc@gmail.com

## Bibliografia

- Alguacil, J. i 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. i García, M. (2012). Políticas de acción comunitaria en las periferias urbanas. Problemas de transferibilidad. *Gestión y Política Pública*, 131-157, vol. temàtic 2012.
- Carrasquilla, M. C., Cuenca, M., Segura, J. A., Castelo, I. i 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. i 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. Ajuntament de Palma.
- Duncan, H. i Popp, I. (2018). Migrants and cities: Stepping beyond World Migration Report 2015. Dins McAuliffe, M. i 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. i Jiménez, D. (2020). Intervención comunitaria en barrios populares: tensiones entre actores sociales. *Trabajo Social Global*, 10 (18), p. 3-22.
- Jabbaz, M. i 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. i Pérez, J. (Coord.). *Participación ciudadana y gobernanza. Materiales para la facilitación* (p. 17-31). Octaedro.
- Marchioni, M., Morín, L. M., Giménez, C. i Rubio, J. A. (2015). *Juntos por la convivencia. Claves del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural*. Obra Social “la Caixa”.
- Martori, J. C. i 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. i 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*. Ajuntament de Palma.
- Gómez-Quintero, J. D., Eito, A., Domínguez, J. i 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. Ajuntament de Palma.
- Vecina, C. (Dir.) (2011a). Diagnòstic comunitari: Barri de Son Gotleu. Ajuntament 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 març.

- 
- 1 Espais mixtos de participació ciutadana, tècnica i política, fomentats des de l'Ajuntament de Palma, el 2009, desapareixen el 2011 i es tornen a impulsar el 2016. La intenció des del seu inici ha estat la d'aconseguir aquests espais en els 89 barris de Palma, si bé el resultat final ha estat menor, tot i que ha servit per fer un pas més en el foment de la participació i gestió conjunta de la ciutat, entre ciutadania, professionals i representants institucionals.
  - 2 Projecte de Desenvolupament Comunitari Pere Garau - Son Gotleu.
  - 3 Un espai de coordinació, reflexió i pressió cap a l'administració, constituït el 2005.
  - 4 Programa implementat pel Grup d'Educadors de Carrer i Treball amb Menors (GREC).
  - 5 Es treballa principalment amb dones.
  - 6 Durant el procés es va comptar amb el suport de diferents mediadors interculturals: Mухamma Anne Lallali (Bay) i Víctor Uwagba, sense aquest recurs no hauria estat possible la intensitat de la intervenció amb el component multicultural.
-