

LA ATENCIÓN DE LA VULNERABILIDAD DESDE EL ASOCIACIONISMO

Abel Muñoz Morales
Universidad de Murcia
Abel.m.m@um.es

M^a Ángeles Hernández Prados
Universidad de Murcia
mangeles@um.es

RESUMEN

Los contextos de riesgo en los que las personas se desarrollan desde la ausencia y la vulnerabilidad son atendidos principalmente desde el asociacionismo. En este trabajo partiremos de un análisis de la realidad social y del concepto de vulnerabilidad social, para adentrarnos posteriormente en el papel que desempeña el asociacionismo, una breve aproximación a las principales asociaciones que atienden la vulnerabilidad en el panorama español. Finalmente, y a modo de ejemplo, nos centraremos en conocer una de las experiencias desarrolladas por la Fundación CEPAIM: Acción Integral con Migrantes. Concretamente en lo que se refiere al Proyecto de Intervención en Los Rosales, cuya finalidad es empoderar a las personas residentes en el barrio para mejorar su situación de partida.

Palabras clave: desarrollo comunitario, intervención, contexto, cambio.

1. LA GLOBALIZACIÓN Y LOS CONTEXTOS

La sociedad actual se ha visto transformada especialmente por la globalización. La famosa expresión vivimos en una aldea global acuñada por McLuhan y Powers (1989) ya no es una utopía o posibilidad hacia la que tendemos, se trata de una realidad en la que las nuevas o conocidas tecnología de la información han abierto las puertas a la información y el conocimiento, facilitando el saber de lo que acontece en cualquier parte del mundo en un instante, a golpe de un click.

El efecto globalización se ha visto impulsado principalmente por dos aspectos, el primero de ellos centrado en la sucesiva expansión del sistema capitalista que en pro de abrir las puertas al mercado internacional ha favorecido nuevas vías de comercialización; y la segunda corresponde a la revolución tecnológica actual donde Internet conecta todo lo que nos rodea (Franco, 2016). Los efectos de este planeamiento no se limitan solo a la estructura de la sociedad, sino que introducen culturalmente una nueva perspectiva desde la que analizar la realidad circundante y nuevos estilos de vida.

Las personas nos vemos obligadas a vivir en un mundo el cual todo se mercantiliza persiguiendo el rendimiento económico en todo lo que nos mueve, siendo

una imposición el que las personas se lancen compulsiva e indiscriminadamente en un primer momento a la compra y posteriormente también a la venta de aquello que no utilizan y que adquirieron aparentemente sin criterio. Esto afecta considerablemente a la compasión solidaria de las personas, abarcando si cabe un mayor empobrecimiento del desarrollo moral, dando lugar a una ciudadanía apática en la que la participación en la vida común es un deseatum difícil de alcanzar. Baste mencionar a modo de ejemplo los estudios realizados por el equipo de “Compartimos educación” formado por Joaquín Parra, M.^a Paz García-Sanz, M.^a Ángeles Gomariz y M.^a Ángeles Hernández-Prados en el que se analizan los niveles de participación en diversas publicaciones (2008, 2014, 2016). Ningún padre o madre dudaría en manifestar abiertamente que desean lo mejor para sus hijos, sin embargo, a pesar de que los estudios reafirman que la participación en las cuestiones escolares promueven efectos positivos en el desarrollo de los hijos, los niveles de participación se encuentran por debajo de lo estimado como deseable.

La supremacía de la razón y la tecnología desde la confianza ciega en sus posibilidades nos ha llevado a olvidar la reflexión ética de los cambios, posibles efectos e impacto que esta tiene en la vida de la ciudadanía. Sin caer en la demonización y radicalizaciones hacia la globalización, consideramos que hay que mantener una perspectiva poliédrica que nos permita reflexionar sobre los cambios que acontecen desde distintas miradas y posicionamientos. En este sentido, coincidimos con Dale (2002) cuando afirma que “En todo el mundo se están produciendo una serie de cambios relacionados que, en su conjunto, suponen algo más que una expansión cuantitativa de los parámetros existentes.” (p.74).

En base a lo expuesto por el momento, queda patente que no todas las desigualdades son visibilizadas, a pesar de que según Hernández-Prados (2014) la vulnerabilidad es un aspecto inherente al ser humano que nace carente del código genético que garantice su supervivencia desde el momento de nacer. Son diversas las formas en las que el ser humano puede sentirse vulnerable en distintos momentos de su vida, desde el egocentrismo la vulnerabilidad propia puede llegar a obsesionar, y desafortunadamente, para algunos la vulnerabilidad del otro pasa desapercibida. Debemos ser conscientes de que la vulnerabilidad existe, desde una necesidad de ayuda del “otro” vulnerable ante una situación, la cual le sacude, y no sabe o dispone de los recursos necesarios, para poder salir de esa situación. Por ello, facilitar las herramientas necesarias para ello, es de vital importancia para la mejora de estas situaciones.

Aunque esta globalización afecta a todo el mundo, no afecta de la misma manera a unos que a otros, siendo los colectivos menos desarrollados, los que más notan esa globalización, trasladada con una diferencia de derechos entre unos y otros. Por ello decimos que ese impacto se ve mermado y de esta forma, no es lo mismo ni si quiera en las ciudades, las cuales se ven agrupadas por núcleos de población los cuales se agrupan según el carácter socioeconómico de las personas. Entonces, como dicen Castillo y Miralles (2015), aunque “pudiera parecer que los guetos son cosa del pasado, pero, si miramos a nuestro alrededor, un poco más allá del centro de la ciudad y los

barrios adyacentes, nos encontramos con sorpresa que existe otro mundo en el que las personas sobreviven trabajosamente.” (p.161)

Por lo tanto, afecta más a unos contextos que a otros, siendo los colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social, los que necesiten apoyo para subsanar esa desigualdad, la cual también se traslada a nivel educativo. Esta diferencia de derechos afecta a la educación, que es lo que nos concierne diciendo que “la globalización altera la naturaleza de los procesos y productos educativos.” (Bonal y Tarabini, 2007, p.2) No será lo mismo entonces, crecer en determinados contextos que en otros, porque el resultado entendido como producto final, no será el mismo.

El contexto entonces determina en gran medida lo que hacemos, de acuerdo a Chistensen y Laegreid (2013) el contexto puede ser definido como “las circunstancias, ambiente, antecedente o configuración que afecta, restringe, especifica o clarifica el significado de un evento” (p.132). También entendido como “espacio construido a través de diversas circunstancias entrelazadas que dan forma a un hecho en un determinado espacio y tiempo” (Arellano, 2016, p.17). Haremos referencia a la intervención en los contextos sociales más vulnerables, donde el asociacionismo y las fundaciones cobran especial importancia y las cuales adquieren un carácter más propenso al desarrollo y de ayuda al otro.

2. EL PAPEL DEL ASOCIACIONISMO EN LOS CONTEXTOS DE VULNERABILIDAD

En España, históricamente el asociacionismo no ha tenido gran implicación por los acontecimientos vividos. “Al tratarse de una democracia «joven», la sociedad española está aún en vías de desarrollar una cultura política consistente” (Morales, 2005, p.65), en lo que respecta a participación ciudadana y movilización para tratar las problemáticas que afectan a la sociedad, no obstante, siguiendo con el mismo autor, el sector de población “más jóvenes son más propensas a protestar que las generaciones mayores.” (p.71). Si la participación está en crisis en la ciudadanía española, si vivimos una supremacía de la individualización y del interés propio frente al colectivo, no resultará difícil entender el escaso grado de participación en el asociacionismo, ya que la pirámide poblacional de nuestro país, esta caracterizado por ser cada vez con más población mayor.

Paradójicamente esta crisis de participación aparece en el momento menos oportuno, ya que aspectos como la “crisis financiera” han hecho que las personas hayan caído en los contextos de vulnerabilidad, con el consecuente auge de asociaciones y fundaciones, en apoyo a colectivos desfavorecidos y contextos vulnerables de la sociedad. La sociedad española ha visto aumentada su participación en estas entidades, las cuales les pueden disponer del apoyo necesario para poder salir de esas situaciones. En la sociedad actual en la que vivimos, cobra especial importancia el formar parte de la sociedad participativa, y no únicamente representativa, aludiendo a que la población actúe en aquello que le interesa y se sensibiliza, ya que las “asociaciones enfatizan la capacidad de los ciudadanos individualmente considerados, de los grupos de ciudadanos

o de las organizaciones no gubernamentales para participar en audiencias públicas.” (García, 2010, p.73)

No debemos olvidar tampoco, que el papel de las asociaciones, viene, generalmente, marcado por financiadores o donaciones, de personas y/o entidades que pretenden colaborar de forma que ese dinero sirva de apoyo para personas que de verdad lo necesitan. Esto deja muchas puertas abiertas a la propia vulnerabilidad de las asociaciones o fundaciones, que necesitan de estos para poder sustentarse, y que si no disponen de ellos, no les quedará otra salida que “cerrar”. Como dice Aparicio (2011), “en los muchos casos en que aparecen juntas la escasez de recursos y la debilidad de las asociaciones, convendría preguntarse si la primera es causa de la segunda o al revés. En otras palabras: si las asociaciones son débiles por su escasez de recursos o tienen escasos recursos porque son débiles.” (p.111)

2.1. Una breve aproximación a los contextos de vulnerabilidad

Por vulnerabilidad se entiende “la disposición interna a ser afectado por una amenaza.” (Foschiatti, 2018, p. 8). Desde este concepto se refiere a una amenaza, por lo tanto, un peligro en el ser. Desde otro punto de vista, Wisner, Blaikie, Cannon y Davis (2004), la entienden como aquellas características con las que cuenta una persona o un grupo de personas en una situación determinada, que tienen la posibilidad de influir en su capacidad de anticipación, resistir y poder recuperarse óptimamente de una amenaza. Las dos definiciones hacen referencia al término amenaza, una desde un punto de vista más genérico, y la otra especificando en que puede ser una persona o varias, ante una situación y lo cual puede afectar convirtiéndose en esa amenaza. Por ello podemos decir que en cuanto nos referimos a un contexto de vulnerabilidad, hacemos referencia a un contexto que me amenaza, como persona y que puede llegar a amenazar a mi propio contexto. Ese contexto, hace referencia a varios factores, que pueden llegar a incidir en la vulnerabilidad de las personas. Entre ellos se encuentran: la familia, las amistades, el empleo, o la falta del mismo, y la localización geográfica. En esta misma dirección, Perona y Rocchi (2001) entienden que el bienestar, subsistencia y calidad de vida, de grupos afectados por contextos socio-históricos y culturalmente determinados constituye una condición social de riesgo que dificulta o inhabilita de manera inmediata o en el futuro las posibilidades de desarrollo del ser humano.

Los factores que se atienden desde la vulnerabilidad, son aspectos muy variables que afectan a todas las personas de forma distinta, por lo que no hay un patrón único que cumplan los contextos vulnerables, puesto que se forman por distintos motivos, y las condiciones individuales de las personas son variadas, pero sí que es cierto que acaban derivando en lo mismo: exclusión social y dificultades de inserción. Esa situación de carencia y deterioro, no solo distorsiona el presente, el ahora, sino que inevitablemente condiciona a las generaciones futuras, que, pudiendo salir de esa situación, se van a ver condicionadas a reproducir, en muchas ocasiones, las desigualdades recibidas y heredadas. Igual que Bourdieu y Passeron (1977) propone en su teoría de la reproducción

de desigualdades sociales, es casi un "círculo perverso" donde se reproduce las condiciones de marginalidad.

En estrecha aproximación al concepto de vulnerabilidad se encuentra el de *ausencia*. Son muchos los estudios que tratan de analizar los niveles de privación y ausencia de la ciudadanía en los distintos países, centrándose principalmente en la pobreza. Lejos de adentrarnos en un mar de cifras, nos detenemos en esta ocasión en lo conceptual. La situación de pobreza se debe a muchos factores, pero generalmente se asocia a la variable: posibilidades de empleo. Para Muñoz y Pachón (2011) estar al margen de la ocupación (parado o inactivo) y el tiempo que se pasa en dichas situaciones, correlaciona positivamente con la probabilidad de estar en la situación de pobreza relativa o grave. Sin embargo, Carabaña y Salido (2010) consideran que el crecimiento del empleo no garantiza automáticamente ni un aumento de la productividad ni una distribución más igualitaria de la riqueza, por lo tanto la relación entre empleo y pobreza es difusa o al menos confusa.

La ausencia como sinónimo de pobreza supone un posicionamiento parcial de las realidades, matices y factores que abarca dicho término. Generalmente el concepto de ausencia se utiliza para describir una situación de pobreza, aunque también se está haciendo referencia al deterioro de los vínculos relacionales que se traduce en un alejamiento de la vida pública donde la presencia política o su influencia social se mantienen en el plano de lo formal antes que en el real. Ahora bien, también es justo reconocer, que la pobreza abarca directa o indirectamente abarca gran parte de los mismos, pues las relaciones que se establecen vienen marcadas por las personas, pero también por las circunstancias en las que estas se forman.

Por desgracia, tanto la vulnerabilidad como la ausencia no se viven de forma individual, sino que afectan a la unidad familiar, atizando fuertemente a los menores, quienes en ocasiones reciben la pobreza heredada, siendo difícil romper con las cadenas forjadas en el contexto y favorecer el desarrollo de otras capacidades. Ya en otra ocasión, Hernández-Prados y Tolino (2011) expusieron en su trabajo "Familia, menores y pobreza, Análisis de una realidad" que los avances en los derechos del menor, aunque significativos son insuficientes en situaciones de pobreza, si no son compensados desde la labor educativa que desempeñan las asociaciones en las zonas en riesgo de exclusión social.

Desde la ética levinasiana la vulnerabilidad del otro no puede, o mejor dicho, no debe pasar desapercibida, ya que se ve reflejada metafóricamente a través del rostro, y encarnada en la viuda, el extranjero y el huérfano. Esta vulnerabilidad "demanda una respuesta responsable ante el sufrimiento del otro *diferente*, (ya que se define por su vulnerabilidad), e *igual*, en cuanto que la propia condición humana nos hace a todos seres vulnerables" (Hernández-Prados, 2014, 178).

2.2. Principales asociaciones que dan respuesta a la vulnerabilidad

Dentro de la labor de ayuda y apoyo a los contextos vulnerables y en riesgo de exclusión social, encontramos multitud de asociaciones las cuales trabajan con estos colectivos, y que intentan dar esa ayuda necesaria, para empoderar y ayudar a las personas a salir de esas situaciones. Entre ellas encontramos:

- Asociación Columbares (<http://www.columbares.org/index.php/es.>): La Asociación Columbares es una entidad sin ánimo de lucro de ámbito estatal, aconfesional, intercultural, políticamente independiente, comprometida con el medio ambiente y la sociedad. La misión de esta Asociación es ayudar especialmente a colectivos en situación de desigualdad social, económica y cultural, con el fin de promover la inclusión social, la mayor igualdad y solidaridad de la sociedad y la conservación del medio ambiente. Para conseguirlo se desarrollan proyectos educativos, sociales
- Cáritas (<https://www.caritas.es.>): Cáritas desarrolla dentro de España una importante labor de apoyo y promoción social a diversos grupos sociales en situación de precariedad y/o exclusión social. El compromiso con estas situaciones es apoyado por el trabajo gratuito de más de 65.000 personas voluntarias, que representan el 90 por ciento de los recursos humanos de la institución en toda España. La acción desarrollada para la erradicación de la pobreza tiene también una amplia dimensión internacional que funciona a través de 154 Cáritas nacionales, con presencia en 198 países y territorios, integradas en la Cáritas Internacional, con sede en Roma. Es en este contexto de la red de Cáritas Internationalis donde se ha desarrollado también nuestra pertenencia y participación activa en Cáritas Europa.
- Asociación Proyecto Abraham (<http://www.proyectoabraham.org.>): Desde sus inicios trabaja día a día para atender a personas que se encuentran en situación o en riesgo de exclusión social. A través de una actividad integradora se acoge a personas en riesgo o en exclusión, propiciando su reinserción o inclusión paulatina en la sociedad.
- ACCEM (<https://www.accem.es.>): Accem es una organización sin ánimo de lucro de ámbito estatal cuya misión es la defensa de los derechos fundamentales, la atención y el acompañamiento a las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social. Especializada en refugio y migraciones, es mucho más, trabaja en favor de la inclusión de las personas y busca la igualdad de derechos, deberes y oportunidades de todas las personas con independencia de su origen, sexo, raza, religión, opiniones o grupo social.

- Fundación Jesús abandonado (<http://jesusabandonado.org>): Esta fundación, trabaja de manera incansable más de treinta años para acoger a las personas en situación de necesidad. Desarrolla su labor en la Región de Murcia con personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo, con el objetivo último de lograr una recuperación plena, puedan desarrollar una vida independiente y que vuelvan a sentirse ciudadanos de pleno derecho, útiles a la sociedad.

Dentro de las asociaciones que trabajan los contextos de vulnerabilidad en la Región de Murcia, nos vamos a centrar en la Fundación Cepaim.

3. LA LABOR EDUCATIVA DE CEPAIM

Desde la Fundación Cepaimse desarrollan proyectos los cuales lleguen a implicar a la comunidad, para lograr un cambio substancial, el cual mejore las situaciones iniciales de los contextos. Estos proyectos se llevan a cabo desde diversas áreas de intervención, donde se encuentra el desarrollo comunitario, con el cual, se pretende:

“colocar las comunidades locales en el centro de los procesos de desarrollo, al objeto de valorizar los recursos humanos y materiales de un territorio-comunidad determinado mediante la implicación efectiva de la población en las decisiones y procesos que puedan incidir en la mejora de su calidad de vida” (Fernández, 1991, p.18).

Dentro del plan de desarrollo comunitario, nos centramos en esta ocasión en la acción comunitaria integral en barrios, entendido como uno de los campos en los que se pretende fomentar la convivencia y la participación del sector de población vulnerable que habita en los barrios en riesgo de exclusión. Algunas de las iniciativas que se desarrollan dentro de esta actuación son:

- Fomento de la convivencia en el barrio y de la participación de la población inmigrante en la vida social de este.
- Educación no formal dirigida a jóvenes y personas mayores.
- Empleabilidad e inclusión social a través del fomento del empleo.
- Sensibilización dirigida a prevenir conductas discriminatorias, racistas y xenófobas.
- Fortalecimiento del trabajo en red y la participación de las instituciones implicadas.
- Fomento de la igualdad de oportunidades y prevención de violencia de género.

La mayoría de estas acciones se realizan a través de proyectos de intervención, refiriéndose a un conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas que buscan cumplir con un objetivo específico, en este caso dotar al barrio de otras posibilidades para la ciudadanía ofreciendo nuevas oportunidades. A través del desarrollo de los proyectos de intervención se tratan contenidos específicos y métodos organizados y planificados en una secuencia lógica que permite a todos los recursos humanos que participan en el mismo poder funcionar coordinadamente, organizada y autónomamente. Los proyectos de

intervención no son infinitos, por el contrario son temporales, es decir, la intervención se desarrolla en un tiempo específico que ha sido planificado en función de las necesidades pero también en función del presupuesto el cual viene marcado por el inversor. Por ello la herramienta a utilizar para emprender estas acciones dentro del área, serán los proyectos de intervención, los cuales acabarán siendo nuestro plan de acción en el contexto en el cual pretendemos causar un cambio. Entre este movimiento surge la Fundación Cepaim, la cual pretende mejorar la convivencia y la cohesión social en los diferentes contextos en los que interviene.

3.1. Contexto de intervención

El barrio de Los Rosales, ubicado en la pedanía de El Palmar, desde hace años se encuentra en un proceso de degradación, afectado por graves problemas habitacionales y de exclusión social. En concreto, en los espacios públicos colectivos, se encuentra una imagen caracterizada por suciedad general en las calles, pintadas en fachadas y muros, mobiliario urbano deteriorado y una evidente falta de mantenimiento. Este mal estado general afecta también a las edificaciones.

Otro de los factores que afecta enormemente al barrio es la imagen negativa que se proyecta al resto de las pedanías y municipio en general, constituyendo una dificultad para la integración social y laboral de los/las vecinos/as. En Los Rosales se producen situaciones de exclusión social, debido a factores relacionados con las deficiencias residenciales y urbanísticas, altos niveles de absentismo y abandono escolar, altos índices de desempleo, escasa cualificación para acceder al mercado laboral, etc.

En cuanto al contexto socio-económico, el barrio de Los Rosales se encuentra en una zona media-baja, refiriéndonos a ella también como hemos nombrado anteriormente, como un pequeño gueto el cual está conformado por distintas culturas. Solo cabe echar un vistazo al colegio más cercano, el CEIP Los Rosales para observar que la mayoría de las clases están formadas por una gran variedad de etnias y culturas, las cuales conviven junto a las personas que ya residían en la zona.

Este proyecto proviene del Área de Regeneración y Renovación Urbana la cual proviene del Ayuntamiento de Murcia y el cual subvenciona estas acciones en el barrio de Los Rosales. Esta partida presupuestaria es la que subvenciona las acciones que lleva a cabo la Fundación Cepaim en este barrio y lo que justifica su desarrollo y las cuales se van a explicar a continuación:

3.2. Proyectos de intervención

En cuanto a las acciones específicas que se realizan desde la Fundación en el barrio de Los Rosales, destacamos el curso de atención al Cliente y el curso de atención a personas dependientes, pero dado que este último aún está en fase de implementación y todavía no se conocen los resultados sobre ella, nos centraremos en esta ocasión en describir la experiencia desarrollada en el primero de ellos.

El curso de atención al Cliente se trata de una formación realizada en el barrio de Los Rosales, que pretende la inclusión de personas mayores de 16 años, para la posibilidad de mejorar la empleabilidad de los participantes y su posible inclusión en el mundo laboral.

3.2.1. Inscripciones y captación de participantes:

Como todo proyecto que quiere garantizar su éxito, requiere de un fase de captación de participantes, ya que el volumen de solicitudes recibidas en un proyectos es muestra de la calidad e interés del mismo. Para ello se estableció contacto, telefónico y presencial, con las entidades del territorio (CAC, Coordinadora de Barrios, Puentes de Encuentro, Columbares y agentes clave), también se establecieron dos encuentros en el centro ARRU de Los Rosales para que la gente pudiera apuntarse directamente en el programa. Esas fechas fueron el martes 9 y jueves 11 de Mayo, de 10 a 13 horas. La temporalización de este curso ha sido del 17 de Mayo al 6 de Junio, teniendo una duración de 60 horas, repartidas en 15 sesiones de 4 horas diarias.

3.2.2. Objetivos

El objetivo general de la formación, ha sido generar espacios de participación, formación y mejora de la empleabilidad, entre las personas residentes en el barrio de Los Rosales, mediante el desarrollo de una formación ocupacional de Atención al Cliente para mejorar la situación de desempleo de los participantes y salir de la posible situación de riesgo de exclusión social. En cuanto a los objetivos específicos de las actividades se ha pretendido:

1. Desarrollar procesos de información y difusión sobre las acciones a llevar a cabo dentro del proyecto que favorezcan la participación de las personas residentes en el barrio de Los Rosales, tanto jóvenes como adultos para ayudarles a salir de la situación de desempleo.
2. Mejorar las situaciones personales a partir de la formación ocupacional, con la obtención de una mayor formación, concienciando que el cambio parte de ellos/as mismos/as.
3. Trabajar y colaborar con los recursos de la zona.
4. Fomentar en los/as participantes en todas las fases del curso la adquisición de habilidades sociales básicas como eje transversal de la intervención.
5. Posibilitar que las personas residentes en el barrio de Los Rosales, puedan realizar una formación ocupacional, con sus respectivas prácticas para adquirir una mayor formación.
6. Dar respuesta a los intereses y necesidades manifestadas por las participantes del curso, en cuanto a las acciones formativas a realizar.

3.2.3. Contenidos

Para conseguir lograr el objetivo general de esta intervención se han trabajado los siguientes contenidos:

- Habilidades sociales: se han trabajado las distintas habilidades sociales, como la autonomía personal, relaciones con distintas personas, expresión corporal, relaciones intrapersonales e interpersonales.
- Tipos de cliente: con un previo análisis de la tipología de clientes que nos podemos encontrar en la atención al cliente, se ha diferenciado entre los posibles caracteres de los clientes, como puede ser un cliente asertivo, pasivo, empático, etc.
- Tipos de servicio: se ha explicado la diferencia entre los servicios, atendiendo de peor a mejor. Entre ellos encontramos el servicio pésimo, malo, normal y excepcional. También se diferencia entre un servicio y un servicio de calidad, atendiendo a sus características.
- Tipos de comercio: Se ha diferenciado también según el tipo de comercio que es, atendiendo a según el sistema de venta y según su organización jurídica y financiera.
- Estructuración exhibiciones: observando, los distintos tipos de estantes que podemos encontrar en una exposición de cualquier tienda, como por ejemplo la góndola, cenefas, estantes, laterales, lineal, etc.
- Empatía y expresión personal: se han trabajado estas habilidades en particular, puesto que creemos que son muy necesarias de caras a afrontar las posibles situaciones de Atención al Cliente, y sus distintas vertientes a la hora de afrontar la atención personal.
- Desarrollo personal y social: el desarrollo integral como persona es esencial para poder desarrollar una correcta atención, manteniendo un equilibrio interpersonal con los distintos agentes y personas que podemos encontrarnos.
- Curriculum y inserción socio laboral: se desarrolló una pequeña acción formativa sobre cómo desarrollar el curriculum de forma adecuada, lo mitos y que es lo que quieren los empresarios realmente que se añada en los curriculum, y también como afrontar entrevistas de trabajo, a partir de dinámicas también de role-playing a través de un guión de cómo eran los dos personajes.

3.2.4. Metodología

La perspectiva comunitaria e intercultural, implica cambiar el papel del observador que han venido desarrollando las comunidades, por un papel activo que tome parte en la formulación de soluciones, así como en la toma de decisiones sobre los problemas que las aquejan.

Por eso la intervención realizada con el curso de formación, ha pretendido hacer que las participantes aprendiesen de forma activa, abandonando un poco la perspectiva más formal de la cual han fracasado, para poder ajustarnos a los intereses, y respetando los contenidos a trabajar en la formación, de una forma más dinámica y atractiva para las participantes.

3.2.5. Formación práctica en empresa

Se ha realizado entre las fechas de 19 de Junio y 7 de Julio, y con una duración de 32 horas. Las prácticas se han enfocado a empresas las cuales se adecuasen a las características genéricas de la formación que se ha realizado, y donde pudiesen aprender los contenidos básicos trabajados en la formación. En esta formación práctica se pretende realizar los siguientes objetivos:

- Conocer un entorno de trabajo en el cual se desarrollan actividades de atención al cliente.
- Desarrollar actividades laborales adecuadas al entorno en el cual se trabaja.
- Favorecer la comunicación entre otros profesionales del campo y desarrollar capacidades personales.
- Reflexionar sobre que puedo aportar a la empresa y conocer que es una oportunidad para que me conozcan laboralmente.
- Favorecer el adquirir contactos en empresas las cuales pueden ofertar empleo.

4. CONCLUSIONES DE LA INTERVENCIÓN

Para tener una visión más objetiva sobre la formación la consecución de los resultados, se han analizado a través de técnicas de observación realizadas, escalas de control, teniendo en cuenta si se da una conducta o no, y las distintas pruebas realizadas en las formaciones.

La formación de Atención al Cliente, ha tenido un impacto importante en las personas residentes en el barrio de Los Rosales, puesto que se ha desarrollado en el

mismo núcleo en el que viven. Las personas han sido íntegramente residentes en el barrio, y ha despertado intereses de mejorar la empleabilidad y el desarrollo personal de las personas, observando la necesidad de tener una correcta formación, para poder llegar a obtener un empleo.

Han conocido muchos aspectos que anteriormente no conocían, y han mejorado en cuanto al establecimiento de relaciones sociales, expresión corporal y conocimientos sobre atención al cliente.

Para próximas formaciones, sería conveniente ampliar los colectivos a los cuales se atiende puesto que así podemos llegar a lograr un colectivo más diverso del que ha participado en esta formación, y así ampliar la formación a más sectores, y llegando a alcanzar una mayor igualdad de oportunidades entre los residentes en el barrio, el cual se caracteriza por su gran diversidad.

En cuanto a la formación práctica ha sido esencial para el barrio, puesto que en primer lugar, la formación teórica les ha proporcionado los conocimientos básicos sobre el tema, el cual les ha encantado, y luego con esta formación han podido poner en práctica lo aprendido en el curso. Esto les ha permitido salir de su contexto el cual les engancha a no salir de su zona de confort, a no hacer nada por lo que no avanzan en su proceso de inserción laboral.

5. REFERENCIAS

- Arellano, J. R. (2016). La importancia del contexto en el diseño de política social. *Revista Perspectivas de Políticas Públicas*, (8), 13-26.
- Aparicio, R. (2011). Participación ciudadana y asociaciones de inmigrantes. *Oñati socio-legal series*, 1(3), 1-23.
- Bello Reguera, G. (2010). Alteridad, vulnerabilidad migratoria y responsabilidad asimétrica. *Dilemata*, (3), 119-127.
- Bonal, X., y Tarabini-Castellani, A. (2007). Globalización y educación: textos fundamentales. Miño y Dávila.
- Bourdieu, P., y Passeron, J. C. (1977). *La reproducción*. Barcelona: Ed. Laia.
- Carabaña, J. y Salido, O. (2010) Sobre la difusa relación entre desempleo y pobreza: España en el cambio de siglo. *Panorama Social*, 12, 15-28.
- Castillo, M. D. P., y Miralles, J. A. (2015). Dinamización comunitaria y exclusión social.
- Christensen, T. y Laegreid, P. (2013) "Context and administrative reforms: a transformative approach" en Pollitt, Christopher (ed.) *Context in public policy and management. The missing link*. Leuven: Edward Elgar, 131-156

- Dale, R. (2002). Globalización:¿ un nuevo mundo para la educación comparada. J. Schriewer (Comp.), Formación del discurso en la educación comparada, 69-90.
- Fernández, E. (1991) La política cultural, qué es y para qué sirve. Gijón, Trea.
- Franco, Á. (2016). Globalización, gobernabilidad y salud.Facultad Nacional de Salud Pública,24.
- Foschiatti, A. M. H. (2018). Vulnerabilidad global y pobreza: Consideraciones conceptuales. *Geográfica digital*, 1(2), 1-20.
- Gomariz Vicente, M.A.; Parra Martínez, J.; García Sanz, M^a Paz; Hernández Prados, M. A. y Perez Cobacho, J. (2008) *La comunicación entre la familia y el centro educativo*.Conserjería de Educación, Ciencia e Investigación.
- Hernández Prados, M.A. (2014). La familia desde la Pedagogía de la Alteridad. En P. Ortega Ruiz (Ed.). *Educación en la alteridad* (pp. 173-193). Colombia: Redipe y Editum
- Hernández Prados, M.A. y Tolino, A.C. (2011) Familia, menores y pobreza, Análisis de una realidad. Comunicación presentada al VII Congreso Internacional sobre Pobreza, Desigualdad y Convergencia. Los objetivos del Milenio. Eumed. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/51599612/infancia-y-pobreza>
- Mcluhan, M. y Powers, B. (1989). La aldea global, Transformaciones en la vida y los medios de comunicación mundiales en el siglo XXI. *Barcelona, Gedisa*.
- Martínez, P (Coord.) (2017). *Manual de orientación Educativa y Profesional*. Murcia: Diego Marín.
- Ministerio de Fomento (2001). Análisis Urbanístico de Barrios Vulnerables. Departamento de Urbanística y Ordenación del Territorio. Universidad politécnica de Madrid.
- Morales, L. (2005). ¿Existe una crisis participativa? La evolución de la participación política y el asociacionismo en España. *Revista Española de Ciencia Política*, 13, 51-87.
- Muñoz Conde, M., & Pachón García, N. (2011). La calidad de vida y la situación de pobreza de la población desplazada (2008-2010). *Cuadernos de Economía*, 30(55), 179-216.
- Wisner, B., Blaikie, P., Cannon, T., & Davis, I. (2004). At risk. *Natural hazards, people's vulnerability and disasters*, 2.