

EL PAPEL DEL TRABAJO SOCIAL EN EL SUEÑO DE BARRIO

Ariadna Munté³² y Miguel Ángel Pulido³³

Introducción

En la actual Estructura de Servicios de Bienestar hallamos lo que comúnmente se denomina los seis pilares del Estado de Bienestar: la *Educación*, la *Sanidad*, la *Seguridad Social*, la *Ocupación/Empleo*, la *Vivienda* y los *Servicios Sociales* (Pelegrí, 2006). Es en el último estos seis pilares donde el Trabajo Social (TS de ahora en adelante) tiene un papel más relevante. Por ello, a lo largo del artículo nos referiremos al TS que se desarrolla en el Sistema de Servicios Sociales en sentido amplio (administraciones, sector privado, iniciativa social).

El TS toma diferentes formas según el marco institucional en el que se encuentra (Centros de Servicios Sociales municipales, Asociaciones, Organizaciones religiosas, ONGs, Empresas privadas...) así como dependiendo de los criterios técnicos de las y los trabajadores sociales que desarrollan su función.

Sea cual sea el marco institucional y las restricciones sobre la práctica de la profesión que éste supone, el trabajo social debe buscar el cambio social basándose en:

³² Trabajadora Social del Ayuntamiento de Barcelona. Doctoranda en la Universidad Autónoma de Barcelona; ariadna_munte@yahoo.es

³³ Profesor de las Escuelas Universitarias de Trabajo Social y Educación Social (EUTSES). Universidad Ramón Llull – Fundació Pere Tarrés; mapulido@peretarres.org

- Criterios técnicos y metodológicos extraídos de la experiencia y la investigación científica.
- Principios de los Derechos Humanos y de la Justicia Social.

Ambos aspectos son nombrados en la definición con más aceptación a nivel internacional de ésta profesión³⁴. En éste artículo, nos centramos en el primero de ellos dirigiendo nuestra mirada a dos de las competencias clave para un TS de calidad que describiremos en el siguiente apartado de este artículo: (a) *Conocer las actuaciones de éxito* y utilizar los (b) *actos comunicativos dialógicos que posibilitan las actuaciones de éxito*.

Competencias clave del Trabajo Social (TS)

El origen y la evolución del TS en España nos llevan a ejercer una profesión que se encuentra guiada por valores éticos, tendencias políticas, intuiciones y buenas intenciones de los profesionales que ejercen la disciplina. En las últimas décadas se ha hecho un esfuerzo para racionalizar la profesión, bien acudiendo a los conocimientos científicos de otras disciplinas (medicina, psicología, antropología y sociología entre otras), o haciendo un esfuerzo de análisis tanto de la práctica como de la sistematización técnica-metodológica de la intervención social, acompañándolo de una necesaria e importante reivindicación del carácter científico del TS. Un esfuerzo que se ha visto limitado por la tendencia a centrarnos en el TS dentro del territorio español, obviando y/o prestando poca atención a las aportaciones del TS a nivel internacional³⁵. Posición que, a día de hoy y con la transformación que la orientación profesional de la carrera universitaria ha sufrido debido al proceso de Bolonia, deberá ir difuminándose para dar paso a una formación que contemple de la misma manera la necesaria excelencia en la profesionalización como en la calidad científica de los estudios. En el marco internacional del TS, por suerte, tenemos varias universidades que cuentan con programas de doctorado que pueden servirnos de gran ejemplo en cuanto al proceso de mejora de la excelencia investigadora de los y las profesionales del TS. A la vez que participamos de este proceso, es especialmente relevante poder mostrar ejemplos de excelencia como el que mostramos en este artículo.

Siguiendo con nuestra intención de remarcar la relevancia de afianzar el TS como una disciplina que puede reforzar su excelencia científica, también queremos destacar lo que los Programas Marco de la Unión Europea definen que se considera investigación científica. Dentro de éstos se hallan los Proyectos Integrados como el vigente *Includ-ed (2006-2011)*³⁶. Es una de las numerosas acciones que se están llevando a cabo en el marco de este proyecto la que centra la descripción de este artículo.

³⁴ Definición aprobada por la Asamblea de la FITS, Montréal, Canadá, en Julio de 2000. Verla en: <http://www.ifsw.org/p38000377.html>

³⁵ Especialmente en los Estados Unidos, donde, a raíz de todo el trabajo de Jane Addams y Mery Richmond, han aportado rigor científico al TS.

³⁶ *Includ-ED. Strategies for inclusion and social cohesion from education in Europe*. INTEGRATED PROJECT Priority 7 of Sixth Framework Programme (2006-2011). <http://www.pcb.ub.es/edu>

A partir de las investigaciones de la Comunidad Científica Internacional, podemos definir de manera más explícita las *dos competencias clave del TS* que presentábamos en la introducción a este artículo:

- *Conocer las actuaciones de éxito.*

Las y los trabajadores sociales deben conocer cuales son las actuaciones de éxito en materia de servicios sociales descritas por la Comunidad Científica Internacional (CCI de ahora en adelante).

Al elaborar un proyecto y/o planificar cualquier tipo de intervención (individual/familiar, grupal o comunitaria), las y los profesionales se deben basar en aquellas experiencias avaladas por las evidencias empíricas que han demostrado ser válidas para la consecución de los objetivos de transformación y mejora del bienestar social de la ciudadanía.

Los trabajadores y trabajadoras sociales caemos a menudo en la aplicación de fórmulas de acción social que reproducen situaciones a lo largo del tiempo generando malestar en las personas usuarias³⁷ y en los y las mismas profesionales. Es cierto que cada profesional tiene que ajustarse a ciertos protocolos y líneas de intervención del marco institucional donde se halla, pero también es cierto que siempre existe un margen de maniobra., y solamente podemos sacar partido de ésta capacidad si aportamos en nuestro día a día (en el diseño de proyectos, en la detección de necesidades y en la planificación de los circuitos de atención, entre otros) los conocimientos que nos brinda la CCI.

Por otro lado, no solamente debemos centrarnos en el ámbito de los servicios sociales en sentido restringido, sino que debemos conocer las actuaciones de éxito que forman parte de la red social en la que desarrollamos nuestra profesión: en educación, sanidad, vivienda y en el sistema de seguridad social. Es de esa manera que el TS mejorará, en la práctica, la acción necesaria de tomar en consideración las diferentes dimensiones bio-psico-sociales que constituyen a las personas (individuos/familias, grupos y comunidades) con las que trabajamos.

- *Actos comunicativos dialógicos para recrear las actuaciones de éxito en cada contexto.*

Los y la profesionales del TS observamos el entorno desde esa perspectiva global y local (nuestro barrio, nuestra empresa, nuestra organización, nuestro pueblo, etc., desde una perspectiva que comprenda desde las experiencias más cercanas a aquellas que conocemos que son de referencia internacional) y lo hacemos en constante interacción con los ciudadanos y las ciudadanas. Como bien sostiene Teresa Zamanillo (2008: 26) *en la interacción intersubjetiva las personas aprenden, unas con las otras, a enfrenar los conflictos de la vida cotidiana y a ampliar su mundo, adquiriendo así más seguridad en si mismas.* Y una de los aspectos claves de este artículo es ofrecer formas operativas, útiles que hagan que esta interacción se pueda dar de manera solvente y transformadora a la vez.

La relación Trabajador/a Social – Ciudadano/a, se construye a través de actos comunicativos que normalmente giran en torno a la vida de las personas que acuden a los

³⁷ Dada la falta de acuerdo sobre la denominación del sujeto/objeto de intervención del TS, nos referimos a éste como usuario/a, ciudadano/a.

servicios de ayuda. El profesional se comunica para intentar acumular información para poder dar así la respuesta más adecuada. En esta comunicación se define la situación concreta y se determina qué ayudas sociales o formas de intervención son adecuadas para modificar/mejorar la situación social que se nos plantea.

Por actos comunicativos entendemos toda acción, verbal o no verbal, que tenga como intención establecer una comunicación con otra persona. Cuando hablamos de actos comunicativos dialógicos (Searle y Soler, 2004) partimos tanto de la obra que cabamos de citar, como de investigaciones de referencia. Un ejemplo relevante en nuestro caso es el del proyecto I+D+I que ha investigado alrededor de las características de los actos comunicativos (de poder o dialógicos) y su relación con la superación o reproducción de las desigualdades sociales³⁸. Dependiendo de la posición del profesional en el proceso de interacción, el resultado de nuestras intervenciones variará substancialmente.

Teniendo en cuenta la descripción que Habermas hace de las diferentes acciones regir la interrelación entre cada persona y el mundo³⁹ (Habermas, 1981) describiremos dos tipos de actos comunicativos (Searle y Soler, 2004) en base a la *acción comunicativa* definida por el autor. Podemos intervenir a través de *actos comunicativos de poder* (basados en el poder que nos da nuestra posición de Trabajadores Sociales dentro de la estructura social), o bien podemos intervenir con *actos comunicativos dialógicos* (basados no en las posiciones de poder sino en los argumentos de veracidad que aportan los agentes que interaccionan).

Ya en la primera mitad del S.XX, Mary Richmond (1922) en las conclusiones de su conocido trabajo *What is social work*, señalaba la *necesidad de participación de las personas en la realización y ejecución de los planes para su bienestar*, y sostenía que *los individuos tienen voluntad y propósitos propios y no están dotados para jugar un papel pasivo en el mundo: se deterioran si lo hacen* Richmond, 1982:171). Pero para que ello se pueda dar, debemos conocer el marco en el cual esa participación de los ciudadanos en su propio y autónomo proceso de cambio y mejora se puede realizar de la forma más óptima posible.

En base al proceso científico que está siguiendo el proyecto Includ-ED, en el que se encuentran un importante número de integrantes e la Comunidad Científica Internacional, hemos podido observar cómo la generación de nuevo conocimiento de excelencia científica basa sus acciones en actos de habla comunicativos y rechaza los actos comunicativos de poder. La sociedad actual, entendiéndola como una sociedad dialógica (Gómez, Flecha y Puigvert, 2001; Aubert et al, 2008) exige que el TS desarrolle al máximo la competencia de los *actos comunicativos dialógicos* en todos los ámbitos y formas de intervención. Pongamos el ejemplo de una intervención individual en el contexto de un Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria de un ayuntamiento cualquiera: el desarrollo del *acto comunicativo dialógico* significa incorporar la visión y la experiencia del ciudadano/a en la definición de las medidas de intervención social en base al intercambio de argumentos de validez y no de poder. La interacción con el otro, por lo tanto, debe partir de una postura de reconocimiento mutuo y legitimación del saber del otro. La intervención a nivel individual a través del los actos comunicativos dialógicos nos hace definir la

³⁸ Ver la página web del proyecto de investigación: ACT-COM. Actos comunicativos y superación de las desigualdades sociales en las relaciones de género y la convivencia entre culturas. Plan Nacional I+D+I. Ministerio de Educación y Ciencia (2006-2008): <http://www.pcb.ub.es/crea/proyectos/actos/htm/index.htm>, consultada el 22 de agosto de 2009.

³⁹ Teleológica, Dramatúrgica, Regulada por normas y Comunicativa

relación TS-ciudadano como un proceso continuo de establecimiento de acuerdos basados en la fuerza de los argumentos y no del poder en cuanto a la definición del problema que plantea la persona, la definición del plan de trabajo (objetivos, metodología, indicadores de evaluación) y la evaluación del mismo.

Solamente a través de los actos comunicativos dialógicos se puede llegar a implementar de forma adecuada aquellas actuaciones que las conclusiones que nos van aportando las investigaciones del proyecto Includ-ED definen como las que llevan a resultados reales de transformación social.

Tomamos el caso de las *Comunidades de aprendizaje* como ejemplo de hasta qué punto resultan clave las dos competencias mencionadas en el desarrollo del TS. Nos centraremos primero en la competencia *Conocer las actuaciones de éxito*. Decíamos que desde el TS se debe conocer aquellas acciones que dan como resultado la superación de las situaciones de desigualdad y de injusticia social avaladas por la CCI aunque no sean estrictamente propias del ámbito concreto del TS que se desarrolla en el Sistema de Servicios Sociales. Solamente así se puede desarrollar un TS de calidad de acuerdo a los objetivos y principios que establece su definición.

Los y las profesionales del TS trabajan de forma coordinada con las escuelas para prevenir y resolver determinadas situaciones que afectan el desarrollo socioeducativo de los niños y las niñas. Tradicionalmente se ha trabajado caso por caso, familia por familia en forma de “Comisiones Sociales” o encuentros interprofesionales (Educadores/as y Trabajadores/as Sociales con maestros y pedagogos, etc). Otra fórmula que se utiliza desde algunos centros de atención primaria es la intervención a través de un trabajo grupal con adolescentes, padres y madres, etc. Ambos modelos tienen por objetivo modificar actitudes de los menores, sus familias y grupo de iguales (también de los profesionales de diferentes instituciones respecto a las personas usuarias), así como mejorar las situaciones socioeconómicas en según que casos. Dichas formas de intervención resultan parciales y limitadas. No es extraño que las “Comisiones Sociales” o encuentros entre servicios sociales y escuelas se acaben convirtiendo en una lucha entre instituciones para ver quien tiene la responsabilidad de actuar en un caso de absentismo o situación social compleja que interfiere en el día a día de las escuelas. Por otro lado, las familias y los niños y niñas protagonistas de dichas situaciones perciben las intervenciones de los profesionales de ambas instituciones como algo ajeno a ellos, ya que normalmente se plantean acciones desde la posición de los profesionales como expertos y/o como autoridad cuando el encargo institucional así lo exige (imposición jurídica en los casos de absentismo, etc). La relación desde posiciones de autoridad sea de la naturaleza que sea, no permiten la reflexión sobre las situaciones sociales que se vienen dando recogiendo el “conocimiento” de cada una de las partes implicadas en dicha situación.

De ésta forma, difícilmente hallaremos aquellas “soluciones” adecuadas para cada situación. Por el contrario, se van repitiendo acciones que tienen como resultado la perpetuación de las desigualdades sociales a la vez que los y las profesionales del TS van cayendo en una espiral de negatividad o conformismo que lleva a centrarse solamente en los límites, las dificultades y que acaba con el demasiado conocido síndrome del *burn out* en el contexto de las profesiones de ayuda (culpabilizar a las familias de su propia situación, desconfiar de las escuelas y los restantes agentes sociales que también trabajan con las familias, somatizaciones de las y los trabajadores sociales que provocan una exagerada lluvia de bajas laborales...).

Siguiendo nuestro ejemplo, la buena práctica del TS debería empezar por conocer que existe la posibilidad de intervenir conjuntamente con las escuelas a través de una práctica de éxito como son las *comunidades de aprendizaje*. Desde una comunidad de aprendizaje, todo un barrio queda implicado en el desarrollo socioeducativo, no solamente de un niño determinado, sino de una parte significativa de la comunidad con la que se trabaja (padres y madres, niños y niñas, voluntarios, cuerpo docente, personal sanitario, etc.).

Aportando el conocimiento de un proyecto como el de comunidades y apoyando la implantación del mismo, el TS desarrolla en su dimensión comunitaria en términos de igualdad con las familias, el cuerpo docente, los niños y niñas, así como otros organismos relacionados cotidianamente con los niños y niñas (bibliotecas, asociaciones de barrio, ambulatorios,...). Es en éste punto donde el TS debe desarrollar su segunda competencia clave: *los actos comunicativos dialógicos*. Aportar el conocimiento de la comunidad de aprendizaje al cuerpo docente debe ir acompañado de un reconocimiento del saber de cada agente implicado en el proyecto. Los profesionales del TS se encuentran en una posición privilegiada para poder desarrollar interacciones basadas en el diálogo igualitario, en tanto que son puntos nodales de una red de configurada por diferentes entidades, administraciones, familias, niños y niñas. Ésta posición permite recoger las necesidades, demandas y argumentos de cada una de las partes y actuar como facilitador para llegar a un acuerdo sobre la manera en que se quiere hacer realidad una comunidad de aprendizaje. Solamente de ésta forma se puede llegar a crear un recurso reconocido como propio por parte de toda una colectividad.

En el siguiente apartado del artículo mostraremos de qué manera se ha iniciado el proceso de transformación de un barrio de Albacete a través del 'proceso de sueño' y en contacto directo con la comunidad de aprendizaje que actúa en esa misma zona. Este es un proyecto de transformación comunitaria que, nutrido por la experiencia de las *Comunidades de Aprendizaje*, utiliza un método de acción basada en los resultados de éxito y reconocido por la CCI: *El Sueño de barrio*. Al mismo tiempo que se explica dicha experiencia, también apuntaremos cuál es el papel del TS en el proceso dialógico de transformación de un barrio.

El sueño de barrio y el TS

Es en los barrios donde las familias y, en especial, las niñas y niños, desarrollan su día a día. Es el entorno más cercano en el crecen centrándose en él la mayoría de agentes socializadores: la familia, el grupo de iguales y la escuela. Es ese micro entorno dentro de las ciudades el que acompaña el devenir de la gran mayoría de personas que viven en las diferentes ciudades del mundo. La zona de Albacete en la que se ha empezado a soñar un nuevo entorno socializador capaz de transformar las desigualdades e injusticias sociales, se trata de dos barrios, la Milagrosa y la Estrella que se hallan en una de las zonas que presentan mayor número de casos personales y familiares atendidos por parte de los Servicios Sociales.

Las *Comunidades de Aprendizaje* que han ido surgiendo y consolidándose en los últimos quince años han dado muestras de su poder de transformación de escuelas públicas con muy diversas características: escuelas rurales, de primaria, de secundaria, urbanas en zonas degradadas, urbanas en barrios de clase media, etc. (Elboj et al. 2002). Una transformación llevada a cabo

para conseguir el éxito de todos los niños y niñas escolarizados como gran objetivo, basándose en procesos que incluyen, a través de procesos centrados en el Aprendizaje dialógico (Aubert et al. 2008), al profesorado, al alumnado, a sus familias y entidades del barrio interesadas en el proceso de transformación de las escuelas y, en este caso por ejemplo, del barrio en su conjunto.

Una de las últimas herramientas utilizadas para fortalecer este proceso es el Contrato de Inclusión Dialógica (CID) (Flecha, 2008) a través del cual todas las personas y colectivos profesionales implicados en esa comunidad se comprometen en un proceso que, tanto les llevará a transformar la escuela en una comunidad de aprendizaje como a trabajar para que esa transformación se consolide en el tiempo.

Es con este CID, por ejemplo, que en los barrios de la Milagrosa y la Estrella de Albacete (comparten el hecho de tener una comunidad de aprendizaje en la que participan niños y niñas, profesionales y familiares) se está llevando a cabo un proceso de transformación positiva de dos barrios enteros gracias al proceso iniciado y mantenido por la Comunidad de Aprendizaje de esa zona. Se confirma pues, a través de este proyecto que aunque, efectivamente, las *Comunidades de Aprendizaje* son proyecto de escuela, hay que tener en cuenta que entre sus principios se encuentra la transformación del centro, pero también del entorno e, incluso, de la intimidad.

El esquema del que se parte en este proceso de transformación es el siguiente:



Figura 1. Fuente: CREA-UB, 2009

Como vemos, una de las diferencias que pueden existir ante otros proyectos que pretenden el desarrollo comunitario de un espacio en concreto es la centralidad del protagonismo que recae en los vecinos y vecinas del barrio, una centralidad que se hace especialmente real a través del CDI y los actos comunicativos que lo ponen en práctica. Los profesionales vinculados al desarrollo de la zona (responsables políticos, profesionales de la acción social, administración, entidades implicadas, profesorado de los centros educativos) no son quienes se erigen en protagonistas a la hora de tomar las decisiones finales, sino que el papel que se les exige es el de asesores de la comunidad vecinal. Son los vecinos y vecinas quienes toman las decisiones, quienes activan realmente el proceso de transformación a través de sus prioridades, puestas en diálogo con los profesionales que trabajan para ellos desde las diferentes funciones que cohabitan en la red de servicios sociales.

Este proceso se ha apuntalado con rigurosidad científica aportada por investigadoras e investigadores que en la actualidad coordinan el proyecto *Includ-ED*⁴⁰, Estas investigadoras e investigadores participan también del proceso aportando todos los conocimientos necesarios que puedan facilitar argumentos e ideas prácticas y transformadoras al conjunto de la comunidad participante en base al esquema presentado en la Figura 1.

No se parte de ‘deducciones’ o ‘corazonadas’ sino de la mezcla entre las contribuciones que, a lo largo de la historia, la comunidad científica internacional ha ido desarrollando para asegurar procesos de este tipo y la experiencia vital de los agentes que conviven en los barrios. Para potenciar el ‘sueño’ de todo un barrio hay que tener la seguridad de que ese sueño va a poder ser operativo. Para ello se ha contado tanto con una metodología que asegura el éxito en este proceso dialógico de la transformación de un barrio, (a) *la metodología comunicativa crítica* (Gómez et al. 2006), como (b) *con diferentes procesos similares de éxito*.

La metodología comunicativa crítica parte de una concepción dialógica de la persona (Aubert et al, 2008). Esa concepción entiende a la persona como capacitada para actuar en su entorno con las máximas posibilidades de transformarlo. La metodología comunicativa crítica supera a la investigación-acción participativa en que no son los profesionales quienes se encargan de tomar las últimas decisiones una vez finalizado el proceso de investigación-acción sino que, en este caso, las conclusiones y acciones a desarrollar pasarán por el definitivo filtro de las personas protagonistas del proceso, las que van a disfrutar de él más que nadie, al fin y al cabo: Los vecinos y vecinas del barrio.

También, como aspecto fundamental a tener en cuenta, se ha partido de *procesos previos similares que han obtenido éxito* en su desarrollo. Se rompe pues con las prácticas supersticiosas que parten de las ocurrencias o deducciones infundadas más allá de la experiencia personal de los profesionales, pasando a un proceso que pone también el acento en las investigaciones y proyectos de éxito en cuanto a los procesos de participación ciudadana. Algunos de los que se han puesto en diálogo en la fase de sensibilización previa al sueño de barrio son los que se han dado en Porto Alegre, la Universidad de British Columbia o la campaña electoral de Obama, el actual presidente electo de los Estados Unidos.

⁴⁰ Includ-ED. Strategies for Inclusion and Social Cohesion in Europe from Education. 6th Framework Programme.

El papel del Trabajo Social en el proceso dialógico de transformación de un barrio.

Las trabajadoras y trabajadores sociales disfrutan de la oportunidad, como profesionales de la acción social, de transformar la relación con las personas usuarias del Centro de Servicios Sociales. En un proceso de *Sueño de barrio*, el TS se encuentra en un escenario idóneo para desarrollar al máximo la competencia de los *actos comunicativos dialógicos* tanto en la interacción con los usuarios como con la red de servicios de atención a las personas y con la totalidad de agentes sociales del barrio. La primera consecuencia de ello, es que ya no se encuentran ante meros 'usuarios y usuarias' de los servicios que se ofrecen, sino que estas personas pasan a ser participantes de su proceso de inclusión o refuerzo en el Estado del Bienestar.

A través de su situación privilegiada como punto nodal de toda la red de organismos y entidades que configuran la estructura del Estado de Bienestar, los y las profesionales del Trabajo Social tienen un papel conector de los servicios entre sí, y de los usuarios con esta constelación de servicios. Los profesionales de ayuda se sitúan de igual a igual con los usuarios y el resto de agentes sociales (reconociendo el valor y las potencialidades de los mismos) aportando su experiencia de trabajo en red y facilitando un trabajo coordinado e interdisciplinar que una esfuerzos y evite solapamiento de acciones y formas de proceder contradictorias alejadas de las necesidades reales de las personas del barrio. También actúan como asesores y orientadores a la comunidad en cuanto a las herramientas existentes que les puedan facilitar el acceso a una vida mejor.

Desde un posicionamiento de intervención dialógico los TS modifican el acento asistencialista por el de facilitadores de la transformación social del barrio para el que trabajan. Esto se consigue con un trabajo real a tres niveles (individual/familiar, grupal y comunitario) partiendo, en la mayoría de casos de las demandas concretas de los vecinos y vecinas y tomándolas como posibilidades de nuevas formas de mejora de todo el barrio.

El profesional del TS que se sumerge en un proceso de estas características amplía sus posibilidades de conocimiento y de reacción ante las necesidades del barrio. Si nos fijamos en la Figura 1, vemos como la red social pasa a ser algo más que un ente administrativo. Políticos, profesorado, agentes de salud, entidades sociales se encuentran involucrados, de tú a tú y junto a la ciudadanía, en un proceso dialógico de transformación. Este proceso favorece y potencia la relación directa de los diferentes protagonistas involucrados en la red de SS de manera participativa, interprofesional y directa. En este caso, además, se suma la originalidad de encontrarnos ante un proceso único en cuanto al fundamento científico y a la seguridad de que la implicación en él va a llevar hacia el éxito de la comunidad y las personas que la integran.

Referencias

- Aubert, Adriana; Flecha, Ainhoa; García, Carme; Flecha, Ramón; Racionero, Sandra (2008) Aprendizaje dialógico en la Sociedad de la Información (Barcelona, Hipatia editorial).
- Elboj, Carmen; Puigdemívol, Ignasi; Soler, Marta; Valls, Rosa (2002) Comunidades de aprendizaje. Transformar la educación (Barcelona, Graó)
- Flecha, R. (2008) *Dialogic learning: educational proposals validated by the international scientific community and aiming towards the school success of all pupils*. Conferencia realizada el 8 de octubre en el marco del Cluster "Access and Social Inclusion in Lifelong Learning. Measures to Address Diversity in the Basque Country". (Bilbao)
- Flecha, Ramón; Gómez, Jesús; Sánchez, Montse; Latorre, Antonio (2006) Metodología Comunicativa Crítica (Barcelona, Hipatia Editorial)
- Flecha, Ramón; Gómez, Jesús y Puigvert, Lidia (2001) Teoría sociológica contemporánea (Barcelona, Paidós Editorial)
- Habermas, Jürgen (1987) La teoría de la acción comunicativa. Volúmenes I y II (Madrid, Taurus)
- Pelegri, X. (2006) Consideracions sobre l'Estat del Benestar contemporani. Perspectiva des del Treball Social, en *Revista de Treball Social*, 177, 59-74.
- Richmond, Mary Ellen (1922) What s Social Case Work? An Introductory Description (New York, Russell Sage Foundation)
- Searle, John y Soler, Marta (2004). Lenguaje y ciencias sociales: Diálogo entre John Searle y CREA (Barcelona: El Roure).
- Zamanillo, Teresa (2008) Trabajo Social con grupos y pedagogía ciudadana (Madrid, Síntesis)