



## PROCESOS DIALÓGICOS DE PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES: EL PROCESO DE CAMBIO EN LOS BARRIOS DE LA MILAGROSA Y LA ESTRELLA (ALBACETE)

Maria Brown  
University of Malta  
[maria.brown@um.edu.mt](mailto:maria.brown@um.edu.mt)

Aitor Gómez González  
Facultad de Psicología y Ciencias de la Educación – Universitat Rovira i Virgili  
[aitor.gomez@urv.cat](mailto:aitor.gomez@urv.cat)

Ariadna Munté Pascual  
Depto. de Trabajo Social y Servicios Sociales – Universidad de Barcelona  
Facultad de Educación Social y Trabajo Social – Universidad Ramon Llull  
[amunte@ub.edu](mailto:amunte@ub.edu)

Recibido: 28 de marzo de 2011. Devuelto para correcciones: 26 de mayo de 2011. Aceptado: 23 de julio de 2012.

### Procesos dialógicos de planificación de los servicios sociales: el proceso de cambio en los barrios de La Milagrosa y La Estrella (Albacete) (Resumen)

La falta de herramientas adecuadas para la transformación social en los barrios denominados gueto favorece la aparición de dispositivos de atención social que no alcanzan los objetivos por los cuales fueron creados. Los barrios de La Milagrosa y La Estrella en Albacete son un ejemplo de cambio de esta situación. En ellos se empieza a producir una transformación social integral basada en la ciencia y el diálogo igualitario entre agentes sociales y personal investigador. Los servicios públicos rompen dinámicas burocráticas, existe un reconocimiento mutuo entre servicios sociales y ciudadanía que activa las motivaciones y capacidades de aquellas personas que, hasta el momento, tenían un rol más bien pasivo en la relación servicios sociales-usuario. La población de esos guetos cambia la percepción que tiene del Estado y de sus servicios públicos y así se desarrolla una ciudadanía activa que mejora la vida en dos barrios marcados por interrelaciones de personas de muy diversas procedencias.

**Palabras clave:** desprivatización, servicios sociales, procesos dialógicos, ciudadanía activa, planificación urbana.

### Dialogic processes of social services planification: The process of change in the districts of La Milagrosa and la Estrella (Albacete) (Abstract)

In general, the lack of tools suitable to aid the social transformation in the so called ghetto barrios favors the development of institutions and social services that do not meet the goals for which they were established. The barrios of La Milagrosa and La Estrella in Albacete illustrate a change in such regard. In those barrios has started an integrated social transformation grounded both in science and in egalitarian dialogue between social actors and researchers. The public services in the area break bureaucratic dynamics; there is mutual acknowledgement between the social services and the citizenry that activates the motivation and capacities of people who before showed a passive role in their relation with social services. The inhabitants of those ghettos have changed their perception of the State and of public services, and an active citizenry has developed, improving the life of the neighbors from the two barrios, who are people from quite diverse origins.

**Key words:** de-privatization, social services, dialogic processes, active citizenship, urban development.

Los Estados de Bienestar emergen en el S. XIX, en pleno contexto de la revolución industrial, para garantizar la cobertura de necesidades de los obreros asalariados cuyas redes familiares y sociales propias de la sociedad agrícola se hallaban debilitadas o bien habían desaparecido. Gracias a tres décadas de crecimiento económico, después de la Segunda Guerra Mundial, la mayoría de países europeos pudieron desarrollar sus propios sistemas de protección social que, por un lado aseguraban el mantenimiento de la actividad económica, y por el otro legitimaban el poder sustentado por los diferentes gobiernos del Viejo Continente.

Si bien podemos identificar diferentes regímenes de Estado del Bienestar en función del contexto geopolítico donde se desarrollan[1], todos ellos tienen en común el despliegue de dispositivos de protección social estructurados a partir de unos pilares básicos comunes: la educación, la sanidad, la seguridad social, la ocupación/empleo, la vivienda y los servicios sociales[2] orientados a cubrir las necesidades de aquellas personas y/o colectivos que se hallan en situaciones de fragilidad social[3].

La consolidación de los Estados de Bienestar representa un logro importante en materia de derechos humanos, sociales y civiles, aunque en ocasiones la implementación de las políticas públicas y sociales a través de las diferentes formas de institucionalización de las relaciones de ayuda tiene un efecto perverso. Las escuelas, los servicios sociales, la red de sanidad pública y los restantes dispositivos que constituyen el Estado del Bienestar toman la forma de burocracia con todas las implicaciones que conlleva en el establecimiento de las relaciones de apoyo. Entre otras, se despersionan las relaciones, se abusa de formalismos, se da una resistencia al cambio, un establecimiento de relaciones de autoridad y una atención ineficiente a los ciudadanos[4].

Un ejemplo de ese efecto lo abordan autoras como Guillem Sádaba[5], sacando a debate cómo la burocratización de los servicios sociales, uno de los pilares básicos del Estado del Bienestar, genera que trabajadoras y trabajadores sociales y otras categorías de técnicos y técnicas en ciencias sociales, se hallen en constante conflicto entre la cultura institucional y la cultura profesional. Por ello, en ocasiones encontramos prácticas profesionales de ayuda que no se rigen por los principios éticos que sustentan el ejercicio profesional del trabajo social definidos por la Asamblea de la *Social Federation of Social Work* en el año 2000[6] (que incluyen, entre otros, la justicia social, los derechos humanos y los criterios científicos). Este tipo de prácticas pierden su sentido humano y científico y van en detrimento del bienestar de los grupos sociales más vulnerables.

El despliegue de los dispositivos públicos que configuran el Estado del Bienestar se da paralelamente a la aparición de movimientos sociales formales e informales promovidos por las actuales estructuras de oportunidad política[7] que presentan los países del Viejo Continente. Las formas democráticas de gobierno han permitido y, con el tiempo potenciado, la emergencia de movimientos sociales que, de manera más o menos informal, han conseguido tener un peso político. A través del asociacionismo y otras fórmulas de organización social, la sociedad civil se organiza para dar respuesta a necesidades concretas complementando el sistema público de Servicios Sociales u otros dispositivos del Estado del Bienestar, como demuestra la creciente importancia del Tercer Sector Social en la prestación de servicios y el desarrollo de acciones de prevención, sensibilización y cohesión social en relación a diferentes temáticas.

Esta realidad, de acuerdo con el análisis de un gran sector de trabajadoras y trabajadores de los servicios sociales, sugiere que el Estado del Bienestar, diseñado en un contexto socio histórico muy determinado, ha quedado obsoleto. Es necesario crear nuevas fórmulas participativas de relación entre sociedad civil y gobiernos, incluyendo las voces de los colectivos más vulnerables de acuerdo a las características de la sociedad dialógica[8] en plena era de la información[9].

### Participación ciudadana y superación de desigualdades

La concepción dialógica de la sociedad plantea, entre otras cuestiones, dotar a todas las personas de una educación de máximos que proporcione las mismas oportunidades para acceder al mercado laboral, así como fomentar su participación en áreas reservadas a los y las profesionales. Habitualmente, la lógica institucional en la que se inscriben los Servicios Sociales que trabajan en zonas marginales, conlleva el abordaje de las problemáticas sociales que afectan a la población desde posicionamientos teóricos y prácticos de talante asistencialista y tecnocráticos. Estos planteamientos dificultan la participación directa y el *empowerment* de las personas y familias tan defendidos por otras corrientes del trabajo social como la reconceptualización o el trabajo social sincrético[10] que cuentan con el papel activo de las personas en la definición y resolución de sus necesidades.

La participación de personas de grupos vulnerables en los centros escolares, movimientos sociales u organizaciones no gubernamentales aumenta cuando se parte de sus propios intereses y necesidades. La existencia de espacios de diálogo igualitario en el que las personas puedan reflexionar y debatir en condiciones de igualdad,

sin tener en cuenta su status o nivel educativo, son la base de esta participación[11].

La Comisión Europea está otorgando un papel fundamental a la participación. Lleva tiempo reflexionando y debatiendo alrededor de la necesidad de fomentar una educación más eficiente y equitativa para consolidar una ciudadanía activa europea[12]. Las políticas de investigación de la Unión Europea han promovido esas mismas prioridades. En concreto, el 6º Programa Marco de Investigación ha dedicado una parte importante de su línea de investigación en ciencias sociales y humanas al análisis de la consolidación de la ciudadanía, los mecanismos de la democracia y las nuevas formas de gobernanza. Estas actuaciones son una muestra de cómo en la sociedad de la información la participación social y política se convierte en un aspecto central de la agenda pública.

De todos modos, la propia Comisión Europea cuando expone la importancia de este debate argumenta que no sólo basta con enseñar a participar; lo esencial es aprender a hacerlo para avanzar en la construcción de esa ciudadanía activa. Para conseguir este objetivo la Comisión plantea que una educación de calidad es la forma de alcanzar ese objetivo. En esta línea argumenta que es a través de esa educación que se van consolidando los procesos de democratización, el desarrollo de las instituciones cívicas, los derechos humanos y la estabilidad política[13].

Por otro lado, la comunidad científica internacional ha analizado también aquellas barreras que dificultan y aquellos aspectos que promueven la participación social y política de los grupos más vulnerables[14]. Si bien estos análisis ofrecen elementos para conocer en mayor profundidad los mecanismos que frenan o potencian esa participación, existe un vacío alrededor de los efectos que dicha participación tiene en el uso de los recursos sociales que se destinan a mejorar la vida de estos colectivos. A través de este artículo presentamos evidencias de cómo personas pertenecientes a grupos vulnerables están consiguiendo una mayor participación social y política junto con representantes institucionales, incidiendo en la asignación de los recursos humanos y económicos que van dirigidos a la erradicación de su situación de pobreza.

### Grupos vulnerables y participación política y social

Hay un consenso en la Comunidad Científica Internacional entorno a la necesidad de establecer un diálogo profundo y sincero entre las comunidades de personas inmigrantes y la sociedad de acogida[15] con el objetivo de hacer partícipes a los primeros de la transformación de dicha sociedad. Esto es especialmente importante en aquellos espacios más marginados como son los barrios que se presentan en este artículo. Los colectivos vulnerables se encuentran con muchas dificultades para participar en la vida política y social, lo que conlleva una infrarrepresentación en las entidades y organismos políticos. Este es el caso, por ejemplo, de las personas inmigrantes que encuentran a menudo muchas barreras en los países de acogida para poder formar parte de la vida política y social, concretándose en ocasiones en la privación del derecho al voto[16]. En el estudio de la posibilidad de forjar una ciudadanía multicultural Kymlicka[17] pone énfasis en que los derechos de las personas inmigrantes y las minorías culturales sean un aspecto prioritario a nivel político, en consonancia con los derechos humanos. El autor es consciente de la realidad multicultural de las sociedades actuales y por ese motivo considera esencial tratar desde diferentes perspectivas los derechos de estos colectivos.

Desde el planteamiento de las sociedades dialógicas también se expone la importancia que está adquiriendo abordar estos aspectos. En este sentido, existen diferentes iniciativas, como las que describiremos en el presente artículo, que están forjadas en espacios de diálogo y reflexión a través de los que personas inmigrantes y pertenecientes a minorías étnicas están reclamando su derecho a disfrutar de los derechos propios que posee cualquier ciudadano o ciudadana[18]. Entre éstos están el redefinir su entorno, poder participar en la planificación de su barrio y de esta manera, mejorar los servicios en el entramado urbano.

Las instituciones educativas juegan un papel primordial en el *empowerment* de la ciudadanía activa. Por ejemplo, pueden ofrecer una formación cívica que contribuya a incrementar la implicación y el interés por la política y la participación social de su alumnado[19]. También dentro de contextos educativos formales o informales se puede facilitar la adquisición de competencias que estén relacionadas con la participación y que fomenten un clima de reflexión política y social[20].

Planteamientos parecidos a los anteriores los podemos encontrar en algunos estudios que han constatado que la participación es una competencia que se adquiere a través de la práctica, es decir, a participar se aprende participando[21]. Estos estudios inciden en la necesidad de dar voz a los grupos que históricamente habían sido los más silenciados, como las personas adultas que eran analfabetas, las mujeres sin estudios (olvidadas por el movimiento feminista) o las minorías culturales como la gitana. Además apuntan que esta participación se consigue abriendo espacios de diálogo en los que todas las personas puedan participar en procesos deliberativos. En este sentido, Elster[22] ofrece un análisis muy riguroso de lo que implica este tipo de procesos. La deliberación implica participar en tomar decisiones en base a argumentos forjados en la racionalidad y la validez. Habermas[23] desde un análisis más global también plantea la posibilidad de llegar a acuerdos en estos espacios de socialización. Este autor argumenta la importancia que tienen las pretensiones de poder y de validez en estos ámbitos. Así, con las pretensiones de poder se dan argumentos que dificultan el consenso porque se prioriza el interés individual; en cambio con las pretensiones de validez se aportan argumentos sólidos que tienen como propósito llegar a un bien común para todas las personas implicadas.

Partiendo de este posicionamiento teórico no solamente se trata de crear nuevos canales de participación, si no de transformar el tipo de relaciones que se dan en los diferentes contextos de ayuda ofrecidos por el Estado del Bienestar. Los trabajadores y trabajadoras sociales, entre otros profesionales del ámbito social, tienen la responsabilidad de adecuar su quehacer a la realidad social actual. Para ello, es necesario lograr los fines últimos que legitiman al trabajo social y superan las formas de proceder generadas por la burocratización general existente a través de: a) conocer las actuaciones de éxito, y b) utilizar actos comunicativos dialógicos para recrear las actuaciones de éxito en cada contexto[24]. Los barrios de La Milagrosa y La Estrella que presentamos en este artículo están avanzando en ese sentido.

### Participación de los barrios de La Milagrosa y La Estrella en la toma de decisiones

Un ejemplo de creación de nuevos canales para fomentar la participación social de todas las personas que viven en un territorio con altas cotas de exclusión social lo encontramos en la experiencia de transformación de los barrios de La Milagrosa y La Estrella en Albacete.



Figura 1. Vista aérea de Albacete con la situación de los barrios de La Estrella y La Milagrosa.

Fuente: <http://maps.nationalgeographic.com/maps> [Extraída de la página web del National Geographic el 11 de octubre de 2011].

El barrio de La Estrella se le conoce popularmente como “El Cerrico” debido a que se sitúa en un cerro. Su origen es antiguo, se tienen datos de su existencia desde el siglo XIX. Se sitúa por encima de La Milagrosa, quedándole al noroeste las vías del tren, lo que conlleva un efecto de marginalidad. Hasta los años 80 el barrio se

había construido de manera muy dispersa, las propias familias que iban llegando (muchas de ellas gitanas) se construían sus propias viviendas (cuevas excavadas).

A partir de diversas acciones potenciadas desde el Ayuntamiento el barrio se ha ido saneando. Se ha dotado de servicios urbanísticos y se han construido grupos de viviendas unifamiliares con patios dirigidas a las familias gitanas. Más del 50% del suelo edificable se encuentra sin edificar y se ve ocupado por almacenes de chatarra, corrales, etc.



**Figura 2. Fotografías del barrio de La Estrella.**

Fuente: [http://www.eapn-clm.org/upload/01/35/Albacete\\_-\\_Albacete.pdf](http://www.eapn-clm.org/upload/01/35/Albacete_-_Albacete.pdf). [Extraídas de la página web de la Red Europea de Lucha contra la pobreza y la Exclusión Social en Castilla – La Mancha el 11 de octubre de 2011].

El barrio de La Milagrosa fue construido en los años 80 a través de un plan local con el objetivo de erradicar el chabolismo. Como en el caso de otros muchos planes de realojo llevados a cabo en España, se edificaron centenares de viviendas sociales en la periferia de la ciudad, generando un área anexa, marginada geográficamente, habitada por familias mayoritariamente de etnia gitana, que no podían acceder a una vivienda en otras zonas de Albacete. En los últimos años, el barrio de La Milagrosa se ha convertido también en receptor de población inmigrante.



**Figura 3. Fotografía del barrio de La Milagrosa.**

Fuente: <http://www.laverdad.es/albacete/v/20100805/albacete/invertiran-euros-proyecto-educativo-20100805.html>. [Extraída del periódico La Verdad de Albacete el 11 de octubre de 2011].

Los barrios de La Milagrosa y La Estrella están ubicados a las afueras de la ciudad, al noroeste. Se trata de un área delimitada por el norte por la línea del ferrocarril, y por el este por una gran extensión de terreno que es un descampado. Durante los años 80 esta zona estaba aislada de la ciudad mediante grandes superficies vacías sin apenas conexión con el resto de la ciudad debido a unas pésimas comunicaciones. Existen cinco líneas de autobús en Albacete. Dos de ellas pasan por ambos barrios, pero de las 146 paradas existentes tan sólo cuatro se encuentran dentro del área de acción de La Milagrosa y La Estrella. A esta escasa cobertura de transporte municipal urbano se le suma la negativa de muchos taxistas a entrar en estos barrios, especialmente si es de noche.

Los datos del Padrón Continuo de 2008 muestran una población total en los barrios de la Milagrosa y La Estrella de 3.086 habitantes, lo que representa tan sólo un 1,85% sobre el total de la ciudad. Pero lo realmente interesante reside en las características de esta población. A través de la siguiente tabla podemos constatar cómo el barrio de La Milagrosa está habitado por una población muy joven, con una media de edad de 26,83 años y con un elevado índice de dependencia.

**Cuadro 1.**  
**Estructura por edad de la población de La Milagrosa y La Estrella en relación con Albacete. 2008**

	La Milagrosa	La Estrella	Albacete
0-14	33,68	19,31	16,09
15-64	62,18	70,06	70,43
65 y más	4,14	10,64	13,48
índice dependencia total	60,83	42,74	41,99
edad media	26,83	34,69	38,32
tamaño medio hogar	3,6	4,22	3,04
% población extranjera	7,07	0,46	6,93

Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Continuo de 2008 y el Censo de Población de 2001. INE.

En La Milagrosa, los menores de 14 años representan un 33,68% sobre el total de la población del barrio (aproximadamente el doble de lo que significa en el cómputo global de la ciudad). El índice de dependencia total es del 60,83% debido a que el índice infantil es muy elevado. En relación a la población extranjera, los porcentajes del barrio y la ciudad son muy parecidos, ambos entorno al 7%. Lo que sí es diferente es la composición de esa población. Prácticamente el 48% de los extranjeros son marroquíes y el 31% rumanos. En cambio, si miramos los porcentajes en relación a la totalidad de la ciudad, casi el 48% de las personas extranjeras son latinoamericanas[25].

La marginalidad del barrio de La Milagrosa ha ido incrementándose desde su creación a inicios de los 80 hasta la actualidad. Cabe tener presente que un 35% de las personas en edad de trabajar forman parte de planes sociales de empleo. Las rentas son bajísimas y a la población gitana que tradicionalmente ha poblado el barrio (un 46%) se le va añadiendo una población inmigrante sin recursos que necesita también de los servicios sociales[26].

En el caso del barrio de La Estrella se constata que la estructura por edades de su población es muy similar a la del resto de Albacete. El índice de dependencia total se sitúa ligeramente por encima del cómputo global de la ciudad. Las principales diferencias en relación a Albacete ciudad radican en la práctica ausencia de población inmigrante y en el tamaño medio de hogar, que es del 4,22 por un 3,04 en el caso de Albacete[27].

El siguiente cuadro muestra como el nivel educativo de los habitantes de La Milagrosa y La Estrella, en comparación con los de Albacete ciudad, son realmente muy bajos. A pesar de que se desconoce el nivel de estudios de un 20,3% de los habitantes de ambos barrios, los datos conocidos muestran que el 64% no tiene ni la educación primaria finalizada.

**Cuadro 2.**

## Nivel de estudios de los habitantes de La Milagrosa y La Estrella en relación con Albacete. 2008

	Estrella y Milagrosa %	Albacete
Inferior a Educación Primaria	64	37
Educación Primaria	12	32
ESO	3,2	24
Formación Profesional	0,4	0,4
Universitaria	0,1	3,7
Desconocida	20,3	2,9

Fuente: Ayuntamiento de Albacete, Proyecto Centro Comunitario de Fin de semana "Centro Finde". <http://www.app.dipualba.es/perfildecontratante/documento.aspx?id=1246&entida> [extraído de la página web de la Diputación de Albacete el 18 de diciembre de 2010].

El bajo nivel de estudios de los habitantes de ambos barrios se relaciona con el desarrollo de trabajos informales que proporcionan escasos recursos económicos, generándose una gran dependencia de las prestaciones sociales (más de la mitad de las familias recibe ayuda social). La grave situación de privación y dependencia social que sufren las personas de ambos barrios ha generado episodios de conflictividad social entre quienes necesitan de estas ayudas y los y las profesionales de los servicios sociales y otros dispositivos.

Tal situación de precariedad social se refleja en los centros educativos del entorno. En concreto, en el colegio público de infantil y primaria ubicado en La Milagrosa, el conflicto que caracterizaba las relaciones entre alumnado, familias y profesorado llegó a una situación límite durante el curso escolar 2005-2006, cuando el profesorado pidió protección para ir a la escuela[28].

El bajo rendimiento escolar, los altos niveles de absentismo (alrededor de un 30%) y también el elevado índice de conflictividad en las aulas llevaron al cierre de esta escuela a la finalización del curso escolar 2005-2006. Esta situación llevó a las autoridades educativas a la creación de un nuevo colegio alegando que "es preciso impulsar un proyecto educativo de calidad que sea capaz de transformar la realidad actual a partir de prácticas educativas inclusivas con la colaboración de todos los agentes y sectores de la comunidad educativa"[29].

Así el nuevo colegio que se ubica en el mismo edificio que el anterior, inicia su actividad en el curso escolar 2006-2007 implementando las actuaciones educativas de éxito en el marco del proyecto de transformación de Comunidades de Aprendizaje. Desde entonces hasta el presente ha sido posible invertir la dinámica de abandono escolar y superar la conflictividad que marcaba las relaciones entre los profesionales de la educación, familiares y alumnado.

En el curso 2011-2012 la demanda ha sido tan elevada que desde la escuela han tenido que cerrar la matrícula. Familiares de otros barrios cercanos querían matricular a sus hijos e hijas en el centro, que ha dejado de ser una escuela gueto y se ha convertido en una escuela "imán".



Figura 4. Grupos interactivos con alumnado del Colegio La Paz.

Fuente: <http://www.latribunadealbacete.es/noticia.cfm/.../10/818AE267-C82D-4741-03C72F8362E9CCA1> [extraído de la web del diario la Tribuna de Albacete el 18 de diciembre de 2010].

Una de las claves de este éxito ha residido en la participación de la comunidad en la dinámica de la escuela. Esta participación ha generado que las personas participantes incrementaran su autoconfianza y que poco a poco se implicaran en las dinámicas participativas del barrio. Existen diversos casos de transformaciones personales de los actores sociales implicados, desde el abandono de drogodependencias hasta el encontrar trabajo o mejorar relaciones familiares muy deterioradas[30]. La implicación activa por parte de los familiares en la escuela genera también que el alumnado mejore sus resultados escolares. La escuela se beneficia de esta participación, ya que mejoran las relaciones con la comunidad, el centro cuenta con más recursos y así se promueve un mejor aprendizaje entre el alumnado[31].

El cambio experimentado en el centro escolar es un referente de éxito para ambos barrios y en el curso 2008-2009 se empieza a considerar la posibilidad de trasladar ese proceso de transformación al resto del barrio de La Milagrosa y, posteriormente, también al de La Estrella, a través del Contrato de Inclusión Dialógica.

#### El Contrato de Inclusión Dialógica (CID)

Hemos visto como, desde sectores progresistas del trabajo social, existe una preocupación por los efectos no deseables de las *burocracias del bienestar*. Concretamente, para entrar en el terreno del desarrollo comunitario, nos interesa recordar los planteamientos críticos que sacan a la luz cómo en ocasiones trabajadores/as sociales, educadores/as y otras figuras profesionales de la acción social, desarrollan su práctica con un predominante compromiso con la institución que representan, en detrimento al compromiso ético con su profesión[32]. Autores como Karim Ahkmed[33], muestran como ésta realidad favorece que las formas de trabajo social comunitarias predominantes en nuestro país se basen en el modelo de de la Planificación Social Participativa, descartando otras formas de acción social más efectivas como por ejemplo el modelo de la acción social propugnada por Rothman[34].

El modelo de la Planificación Social se caracteriza por ser un proceso en el que administración, sociedad civil organizada y ciudadanía trabajan a partir de programas y proyectos sociales diseñados e implementados conjuntamente. La iniciativa del plan de desarrollo comunitario puede venir dada por cualquiera de éstas tres partes y se cuenta con un grupo motor encargado formado por representantes de las mismas liderada por un técnico experto en intervención comunitaria. En la práctica, la mayoría de estos planes son iniciados por las propias administraciones, hecho que implica una cesión mínima de poder de decisión a la ciudadanía y un mayor protagonismo para los técnicos comunitarios.

Por otro lado, en estos procesos los participantes de la sociedad civil suelen ser representantes de organizaciones formalmente constituidas: AAVV, asociaciones deportivas y culturales del barrio u otro tipo de entidades cuyos intereses y anhelos no coinciden con los de la población de la localidad donde se encuentran. El producto de esta forma de proceder acaba siendo la implementación de un conjunto de proyectos y recursos que no supera el marcado asistencialismo que predomina en los diferentes dispositivos de bienestar social.

Karim Ahkmed[35] sugiere que la falta de iniciativa por parte de la ciudadanía, y la preferencia por este tipo de intervención comunitaria por parte de los y las profesionales y administraciones responde a dos hechos: a) no existe un proceso previo de "creación de comunidad" en el que el conjunto de la sociedad civil local pueda identificarse como grupo que tiene unas necesidades y anhelos comunes por los que movilizarse; b) se trata de un tipo de acción social que no sitúa a los y las profesionales del trabajo social en contradicciones éticas derivadas del deber hacia la profesión versus el deber hacia la institución que representan.

Los tradicionales Planes de Desarrollo Comunitario que mayoritariamente hallamos en nuestro país, se caracterizan por la presencia de un técnico o técnica que lidera "la intervención social" como experto/a conocedor/a de la realidad social existente. Este tipo de planificación social participativa no se construye de abajo hacia arriba entre todas las personas de la comunidad, en base a las inquietudes y necesidades de todas las personas de un barrio, sino que se desarrolla mediante la intervención de personal técnico que, desde su perspectiva, coordina las acciones que se aplican. En cambio, en el caso del *Contrato de Inclusión Dialógica* (CID) [36] el protagonismo en el desarrollo de la transformación del barrio recae sobre todo en los vecinos y las vecinas, aunque también se cuenta con la participación de otros agentes sociales de la comunidad.

El CID se implementa en la transformación de los barrios de La Milagrosa y La Estrella fomentando que todas las personas y colectivos profesionales implicados en esa comunidad sean parte del proceso que, tanto les llevará a transformar los centros educativos para lograr la inclusión y el éxito escolar como a trabajar en la implementación y consolidación de acciones de desarrollo local.

La comunidad es protagonista en el proceso de transformación y participa en la toma de decisiones, a través de un proceso de diálogo abierto con los profesionales vinculados al desarrollo de la zona (responsables políticos, profesionales de la acción social, administración, entidades implicadas, profesorado de los centros educativos) a los que se les otorga el papel de asesores de la comunidad. Para ello, se realizan unas jornadas de formación intensiva, con una gran base científica, que permitieron soñar, aprender y trabajar a un gran número de personas de la barriada. En esas jornadas, la comunidad sueña el barrio que quiere, y ese sueño se pone, posteriormente, en diálogo con las investigaciones de la comunidad científica internacional sobre cómo se han solucionado esos problemas y conseguido esos sueños en otros barrios con características similares.

Para poder avanzar en el sueño de barrio que el vecindario quiere se tiene que asegurar que el proceso de desarrollo sea realmente operativo. Es por ésta razón que dicho proceso se apunala con la rigurosidad científica aportada por las investigadoras e investigadores que son partícipes del proceso de transformación. Así, contribuyen al proceso de diálogo aportando las actuaciones de éxito analizadas en el proyecto INCLUD-ED[37], -el proyecto sobre educación escolar de mayor rango científico y más recursos que se haya financiado por la Unión Europea-, y otras de la comunidad científica internacional, que han demostrado mejorar la realidad educativa y social. Dichas actuaciones son una muestra de cómo existen acciones en las que participan activamente la comunidad y fruto de esa participación, llevada a cabo de manera igualitaria, es posible transformar situaciones de clara desigualdad social y educativa.

El CID ha sido analizado en el marco del proyecto INCLUD-ED. Fruto de dicho análisis se han identificado tres elementos de éxito en el proceso de transformación de barrios desfavorecidos:

- Metodología comunicativa crítica.

El diálogo con los sujetos se lleva a cabo para recrear las actuaciones de éxito en el propio contexto, basándose en la metodología comunicativa crítica[38]. Esta metodología fomenta la colaboración activa de las personas pertenecientes a los grupos vulnerables en las investigaciones llevadas a cabo y gracias a ello se logra incrementar el impacto social de los conocimientos y su nivel científico[39]. Una de las claves reside en la creación de espacios de diálogo igualitarios, en los cuales las personas "investigadas", a través de un diálogo abierto, aportan sus conocimientos, desafiando los de investigadores e investigadoras. La creación de conocimiento científico se produce así mediante un diálogo llevado a cabo en condiciones de igualdad, donde lo importante no son los argumentos de la fuerza, sino la fuerza de los argumentos.

La construcción de conocimiento mediante la metodología comunicativa crítica se produce analizando la realidad en base a concepciones duales. Tenemos estructuras y sistemas, pero también sujetos y colectivos que pueden transformarlos y tornarlos más humanos, aunque sea de manera parcial.

En la mayoría de procedimientos metodológicos, se mantiene una jerarquía investigador/a-investigado/a. En el caso de la metodología comunicativa crítica, se rompe con el desnivel epistemológico y se supera la jerarquía interpretativa situándose, el/a científico/a en un plano de igualdad con las personas que han querido formar parte de las investigaciones[40].

La metodología comunicativa crítica tiene como uno de sus pilares básicos el partir de conocimientos científicos previos para que las investigaciones llevadas a cabo sean de calidad científica y de utilidad social. Los investigadores e investigadoras tienen la responsabilidad de aportar ese conocimiento científico acumulado durante el desarrollo de las investigaciones. Las personas "investigadas" aportan sus argumentos y se incorporan a ese bagaje científico ya existente[41].

Se establece una relación entre sistema (conocimiento científico acumulado) y mundo de la vida (argumentos aportados por las personas participantes) basada en el diálogo igualitario e intersubjetivo. La relación entre teoría y práctica no es dialéctica como se sugiere en otros enfoques metodológicos orientados también a la transformación social, sino dialógica. El personal investigador aporta el bagaje teórico cuando está llevando a cabo el trabajo de campo y mediante el diálogo con las y los actores sociales se genera una interpretación conjunta de las problemáticas analizadas. No existen dos momentos de análisis, uno en el que se recogen las voces de las personas y otro de reflexión del personal investigador sobre los argumentos aportados por las personas participantes. Tal reflexión es conjunta y se lleva a cabo en el propio transcurso del trabajo de campo.

La orientación comunicativa se plasma durante todo el proceso de la investigación, desde el inicio hasta la presentación de los resultados finales del proyecto. Siempre se cuenta con la participación de las personas "investigadas", ya sea en el diseño de un instrumento de recogida de información o en el propio análisis de la información. Una de las maneras de potenciar la participación de las personas participantes durante todo el proceso investigador es a través del Consejo Asesor. En el proyecto INCLUD-ED se creó un Consejo Asesor formado por representantes de los grupos vulnerables analizados en el proyecto. Las personas que acudían a las reuniones del consejo eran las más excluidas dentro de su grupo vulnerable. A través de las reuniones a las que acudía personal investigador y los representantes de los grupos, se discutían los avances del proyecto y se contaba con las opiniones directas de las personas afectadas, que podían de esta forma ratificar o no las informaciones que se les proporcionaba.

Éste posicionamiento epistemológico-metodológico subyace en el CID, permitiendo la verdadera inclusión de todas las voces en el planteamiento de acciones, toma de decisiones e implementación de acciones que atañen al barrio. Se rompe con las jerarquías y discriminaciones entre personas de los barrios, profesionales y científicos.

- Actuaciones de éxito.

Se trata de aquellas acciones avaladas por la comunidad científica internacional que han demostrado tener éxito en los diferentes lugares donde se han aplicado. Las actuaciones de éxito son mecanismos clave para evitar intervenciones sociales basadas en la intuición o la buena voluntad de los profesionales de la acción social, así como aquellas derivadas de intereses institucionales y/o corporativos que no solamente perpetúan las situaciones-problema, sino que generan malestar y tensiones entre las diferentes partes implicadas (vecindario, entidades, personal técnicos y políticos y políticas).

- La toma de decisiones.

Las decisiones son tomadas por parte de las personas escogidas democráticamente para hacerlo. Las actuaciones de éxito y la teoría científica acumulada analizadas a través del proyecto INCLUD-ED sobre participación ciudadana se presentan a los vecinos y vecinas de La Milagrosa y La Estrella y representantes de la administración. Se trata del punto de partida para deliberar y reflexionar sobre qué fórmula conviene más en el contexto concreto de la zona. De esta manera, se elige una de las actuaciones de éxito que ya han demostrado a nivel internacional su efectividad, en tanto que asegura la participación de todas las personas del barrio en la toma de decisiones y en las subsiguientes acciones sociales sin omisiones de ningún tipo.

El acercamiento de éste tipo de conocimientos de la persona "experta" a la ciudadanía parte de un principio clave: "participación de grupos desfavorecidos socialmente", del que se desprenden dos normas básicas:

- Las personas expertas como asesoras, nunca toman decisiones por cuenta propia (incluyendo todo tipo de figuras profesionales: personal técnico medio en ciencias sociales, políticos y políticas, científicos y científicas).
- Constante establecimiento de nuevos canales de participación.

Las y los expertos proporcionan las informaciones y los conocimientos necesarios para que las personas de grupos vulnerables puedan tomar las decisiones adecuadas a sus intereses tendiendo a situarse en un segundo plano para que la ciudadanía sea la protagonista. De manera paralela, se fomentan nuevas formas y canales de participación, con la finalidad de que cada vez más personas de los barrios se animen a participar en la toma de decisiones sobre aspectos que les influyen

... de participación con la comunidad es que cada vez más personas de los barrios se animan a participar en la toma de decisiones sobre aspectos que les afectan de manera directa en su quehacer cotidiano.

El CID se ha llevado a la práctica en el caso concreto de Albacete dentro del marco del proyecto INCLUD-ED. Aunque a otro nivel, en países como Malta o Finlandia se ha utilizado metodología comunicativa crítica, se han identificado actuaciones de éxito y e ha potenciado la toma de decisiones de manera democrática, basada en un diálogo igualitario con las personas que se benefician de esas actuaciones de éxito. En el caso de Malta, por ejemplo, analizaron los "homework clubs" (de extensión del tiempo de aprendizaje) para niños y personas adultas, la formación de familiares y la implicación de la comunidad en la escuela. Este tipo de programas, junto con la participación de familiares genera una mayor inclusión social en el área donde se ubica la escuela (en este caso se trabajó en Saint Thomas Moore College Zejtun)[42]. La planificación deliberativa basada en una participación real de la comunidad durante todo el proceso es factible no sólo en el caso concreto de Albacete, sino que es extrapolable a otros lugares, siempre y cuando se trabaje respondiendo a los elementos de éxito del CID, tal y como se ha hecho en La Milagrosa y La Estrella.

### Algunos resultados incipientes del proceso de transformación de los barrios

La elevada marginalidad y conflictividad registrada en los barrios de La Milagrosa y La Estrella ha generado diversos planes de actuación desde los años 80 hasta la fecha. En todos ellos se ha tratado de paliar la situación de exclusión en la que buena parte del vecindario se encuentra sin haberse podido conseguir. Actualmente existen dos planes llevados a término en el barrio: el Plan de Intervención Social en los barrios La Estrella y La Milagrosa (PISEM) y el Plan Urban.

El (PISEM) se inicia en el año 2001 financiado por el Ayuntamiento de Albacete y el gobierno regional. Se trata de un Plan Municipal de intervención que tiene como objetivo principal luchar contra la pobreza y la exclusión social. Una de las claves del Plan radica en la coordinación entre las diversas Administraciones implicadas y los agentes sociales que intervienen en el barrio. Al llevarse a cabo de manera tan específica en ambos barrios se han reforzado los Servicios Sociales Básicos, pero a pesar de ello la situación de marginalidad persiste. El PISEM está estructurado en 2 grandes áreas de trabajo: Servicios sociales y formación y empleo. Dentro de los servicios sociales encontramos apoyo personal y atención individualizada, infancia y familia, participación ciudadana, educación y desarrollo y promoción cultural de la comunidad gitana. El área de Formación y Empleo incluye proyectos de formación en oficios y el proyecto de inserción formativo laboral[43].

Durante el año 2011 se han implementado varios programas ligados al PISEM, que por primera vez ha tenido presente las actuaciones de éxito avaladas por la comunidad científica internacional. La colaboración conjunta entre profesionales de la acción social e investigadores e investigadoras, incluyendo las voces y participación de la comunidad sigue la misma orientación marcada en el CID. De esta forma, el éxito demostrado en el proceso de transformación en la Comunidad de Aprendizaje La Paz se extiende a todo el barrio. Estos programas tienen como punto en común el trabajo conjunto entre el personal del PISEM y las vecinas y vecinos.

El plan URBAN aplicado a la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha cuenta con una dotación de 33 millones de euros y se viene aplicando en las ciudades de Albacete, Cuenca y Talavera. La dotación económica procede de los Fondos Europeos de Desarrollo Regional (FEDER) de la Unión Europea. En el caso de Albacete, el plan Urban se aplica a los barrios de La Milagrosa y La Estrella. La ciudad de Albacete ya contó con un plan URBAN entre 1998 y 2001 desarrollado en estos barrios. Los resultados que se esperaban conseguir no han sido cosechados y la situación de marginalidad persistió en los dos barrios. Al actual plan URBAN se le conoce como Programa Urbanitas para diferenciarlo del anterior y cuenta con una dotación de 10 millones de euros y tiene prevista su implementación entre 2007 y 2013. Se trata de un programa donde no sólo se llevan a cabo modificaciones urbanísticas, sino también acciones sociales y laborales[44].

Una de las principales diferencias entre el actual programa Urbanitas y el anterior Urban radica en la elevada participación directa de las personas del barrios en las acciones que se plantean desarrollar tanto a nivel social como urbanístico. Urbanitas ha cogido el proceso de transformación experimentado en la Escuela de La Paz, y basado en evidencias científicas y en el diálogo con la comunidad, como un ejemplo de éxito, en el que cambia tanto la escuela como el contexto donde ésta se encuentra ubicada. De esta forma, los resultados recogidos en el ámbito educativo se transfieren posteriormente al ámbito urbanístico, ya que las propias personas implicadas en la escuela de La Paz, inician un proceso participativo junto al personal técnico de áreas como la vivienda que permiten trazar un plan de transformación del barrio totalmente consensuado y basado en las inquietudes de las personas de los barrios.

El principal objetivo que se plantea con el programa Urbanitas es revitalizar e integrar los barrios de La Milagrosa y la Estrella en la ciudad mediante diversas estrategias de regeneración a nivel económico, social y urbano, y a través del consenso político y la participación ciudadana. Las actuaciones de carácter físico, que incluyen por ejemplo la demolición de algunos bloques y la construcción de nueva vivienda se llevarán a cabo básicamente en el barrio de La Milagrosa. Todas las actuaciones urbanísticas que se implementarán en los próximos años cuentan con el beneplácito de la población de ambos barrios, ya que participan de manera directa en su consecución. De esta forma, se asegura el bienestar social de las personas implicadas gracias a su propia implicación durante todo el proceso de remodelación urbanística. La prolongación del Parque Lineal (marcado en la figura inferior con una línea verde) sí afectará positivamente a ambos barrios.



Figura 5. Vista aérea de La Milagrosa. Marcada en verde la zona dónde se llevarán a cabo modificaciones urbanísticas.

Fuente: <http://www.laverdad.es/albacete/...-20080115.html> [Extraída de la página web del periódico La Verdad de Albacete el 11 de octubre de 2011].

La fotografía aérea superior muestra el contorno del barrio de La Milagrosa y la línea verde marca donde se llevarán a cabo las actuaciones urbanísticas necesarias para mejorar la conexión con el centro de la ciudad.

Siguiendo la implementación del CID, el área social del Programa Urbanitas elabora, acuerda y desarrolla sus actuaciones conjuntamente en una comisión formada por representantes políticos, técnicos, profesionales y personal investigador[45]. El Ayuntamiento de Albacete y el Centro de Investigación en Teorías y Prácticas Superadoras de Desigualdades (CREA-UB) firman un acuerdo de colaboración dónde CREA se responsabiliza de asesorar científicamente el proyecto. Esa base científica ha sido fundamental durante todos estos años de trabajo, ya que asegura la calidad de los resultados. La participación de las personas de los barrios se ha llevado a cabo en relación a esa base científica, estableciéndose un diálogo igualitario entre el personal investigador y los vecinos y vecinas de La Milagrosa y La Estrella.





**Figura 6. La Alcaldesa, Carmen Oliver y la directora del CREA, Marta Soler firmaron el acuerdo de colaboración en el Centro Buen Suceso.**

Fuente: <http://www.latribunadealbacete.es/...BAAD3CA757374> [extraído de la web del diario la Tribuna de Albacete el 18 de diciembre de 2010].

En este sentido, en la firma del convenio con el centro de investigación CREA, la Alcaldesa de Albacete declaró su preocupación por trabajar con todos los colectivos del barrio como la convicción de que el éxito del Plan Urbanitas depende del trabajo conjunto con todas las personas implicadas

Sobre todo quiero resaltar que el éxito del Programa Urbanitas en el barrio Estrella y Milagrosa será un éxito colectivo, puesto que todo está siendo participado con los colectivos que aquí están viviendo, asociaciones de vecinos, de mayores, el colegio, las Hermanas, el colectivo gitano, pero no sólo será un éxito colectivo del barrio, sino también de la ciudad[46].

Estas declaraciones son una evidencia más de la orientación participativa del Programa, buscando la participación de todos los colectivos presentes en el barrio. Se parte de la base que va a ser un éxito colectivo de todo el barrio, siendo las aportaciones científicas fundamentales para ello. El Ayuntamiento de Albacete está invirtiendo muchos esfuerzos para que así sea y de ahí la firma del acuerdo de colaboración con CREA.

Cabe destacar además que Albacete, desde el año 2000, cuenta con el Foro de la Participación, un instrumento de democracia directa que cuenta con la implicación de vecinas y vecinos de diversos barrios de la ciudad. Este Foro dispone de instalaciones e infraestructuras propias que proporciona el Ayuntamiento con una finalidad muy concreta, hacer que el presupuesto municipal sea participativo. Para ello, de manera anual se aprueba en base a criterios que surgen de la participación de las muy diversas asociaciones de la ciudad.



**Figura 7. Reunión del Consejo del Foro llevada a cabo en la sede del Consejo (C/ Iris 19, muy cerca del Ayuntamiento).**

Fuente: <http://www.albacete.es/site/768/default.aspx?alias=fparticipativo>. [extraída de la web del Ayuntamiento de Albacete el 18 de diciembre de 2010].

Esto supone que existe un precedente a nivel participativo en Albacete (como también en otras ciudades), pero que no ha seguido los pasos del CID. Habitualmente, las personas que participan en estos foros no son las más excluidas de su comunidad, sino personas que tienen una cierta cultura participativa. Las reuniones, al realizarse en un local cercano al Ayuntamiento no facilitan el acceso a personas de barrios periféricos, las más necesitadas y que no tienen la costumbre de participar en estos procesos.

Ahora, de forma diferente, en el barrio de La Milagrosa, el trabajo que se está llevando a cabo con toda la comunidad, inspirado en la metodología comunicativa crítica utilizada en el proyecto INCLUD-ED y concretado en el CDIS está consiguiendo que personas del barrio afectadas por la exclusión social y algunas de ellas procedentes de América Latina y del norte de África, empiecen ahora a participar junto con la población gitana que reside en el barrio desde su creación.

Las reuniones con el vecindario se llevan a cabo en el propio barrio, siendo los profesionales los que se desplazan y promoviendo así la participación de todas las personas. Hace tan solo cinco años esta situación era impensable, ya que los diversos profesionales de la administración se desplazaban más bien poco hasta La Milagrosa y La Estrella. La elevada conflictividad de ambos barrios frenaba los canales de diálogo. Pero después del proceso de transformación de la escuela del barrio en Comunidad de Aprendizaje de La Paz y todo lo que ha conllevado, la mejora de relaciones entre vecinos y profesionales es un hecho palpable. Los resultados que se esperan obtener del Plan van a depender en buena medida de dos aspectos clave: que se ceda el protagonismo a las personas realmente más necesitadas y no sólo a representantes de entidades, asociaciones y servicios públicos y que se tomen las decisiones en base a actuaciones de éxito descritas por la Comunidad Científica Internacional.

A continuación apuntamos dos actuaciones incipientes que se desprenden del trabajo llevado a cabo desde el Programa Urbanitas que tienen presente precisamente ambos aspectos conjugando el trabajo científico y la participación de las personas de la comunidad.

#### **Consejo Vecinal Consultivo del barrio de la Milagrosa**

Este Consejo Vecinal Consultivo está formado por personas representativas de toda la población de los barrios, identificadas a partir de diferentes conversaciones informales y espacios de diálogo igualitario que se han concretado en el seno de la comunidad vecinal. Estas personas comparten como principal propósito la mejora de la situación de marginalidad de todas las personas que viven allí, no buscan ningún objetivo individual o protagonismo personal. El Consejo Vecinal se encarga de asegurar que se ponen en práctica aquellas actuaciones de éxito que están consiguiendo resultados efectivos y que responden a las necesidades e intereses de los vecinos y vecinas[47].

Se cuenta con diferentes perfiles (personas jubiladas, personas jóvenes, abuelas, abuelos, etc.) que aportan diferentes contribuciones partiendo de su realidad y conocimiento. Este órgano también favorece una distribución más efectiva de los recursos que se invierten en el barrio. Ya no es necesaria la contratación de un abanico amplio de profesionales que haga seguimiento de las diferentes problemáticas que puedan surgir porque en este caso las propias personas son protagonistas y se responsabilizan de ello. Al mismo tiempo, la implicación que estas personas tienen con la zona asegura que las inversiones que se ejecuten vayan dirigidas de forma directa a la mejora de la situación de pobreza o marginalidad de las personas que más lo necesitan y que pueden ser familiares, compañeros, vecinos o conocidos.

#### **Centro "FinDe"**

Se trata de un espacio social y educativo del barrio que se ubica en el edificio mismo del Colegio La Paz. Permanece abierto a lo largo del fin de semana, desde el viernes por la tarde a partir de las 17:20h hasta el domingo a las 20:30h (las franjas horarias por la mañana van de las 10 a las 13:30h y por la tarde de 17:20 a 20:30h).

El Centro FinDe cuenta con unas normas de convivencia y organización que establecen la creación de una Comisión de Seguimiento compuesta por el equipo técnico, representantes de instituciones que participan en el proyecto, instituciones sin ánimo de lucro y otras que forman parte de la comunidad. Destaca la participación de jóvenes implicados en el centro, familiares y vecinas y vecinos del barrio. De esta forma, las actividades y la programación anual del centro se llevan a cabo entre representantes institucionales y gente del barrio, respondiendo a las necesidades reales de los usuarios y usuarias[48].

Las actividades que se realizan se inscriben en tres grandes ejes:

- a) Aprendizaje instrumental, del que se desprende un conjunto de actividades que refuerzan el proceso formativo de los niños y niñas en la escuela, organizadas con la participación de los padres y madres así como de otras personas adultas del barrio (familiares, voluntariado).
- b) Tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Este segundo eje comprende algunas actividades de formación en relación a internet y a otras tecnologías de la información y la comunicación. Con estas, tanto los niños y niñas como las personas adultas adquieren competencias en relación al uso de las TIC, a la vez que aumenta su motivación para el estudio y el aprendizaje en general.
- c) El ocio y el tiempo libre. Se llevan a cabo diferentes actividades que llenan el contenido del tiempo libre de todas las personas del barrio. Con éstas, se crea un espacio de participación que contribuye a la prevención y reducción de comportamientos de riesgo como el consumo de drogas, a la vez que se generan dinámicas de cohesión social y de resolución pacífica de posibles conflictos.

Ambas actuaciones generan la participación activa del vecindario en el barrio. En el Centro "FinDe" participan familiares que cinco años antes estaban sacando a sus hijos de la escuela por las problemáticas que existían. Familiares que habían tenido una relación con los profesionales de los servicios sociales muy tensa y conflictiva participan ahora de las actividades del centro y ayudan de manera voluntaria en su ejecución. Esta participación activa genera que estén abiertos al diálogo con profesionales y que estén muy al tanto de lo que va aconteciendo en el Consejo Vecinal Consultivo, saben cómo va evolucionando y saben que sus opiniones son fundamentales en el proceso.

Algunos de estos familiares participan también, dentro del marco del Plan Urbanitas, en una serie de oportunidades de empleo que han sido creadas fruto de las diferentes acciones iniciadas por el CID. Algunos trabajan como entrenadores acreditados de baloncesto (cuestión que empezaron a ejercer mientras hacían de voluntarios en el centro "FinDe"), otros son asistentes en cuestiones sociales y educativas o están empleados como responsables de las clases de recepción que se llevan a cabo a primera de hora de la mañana organizadas en el marco del Proyecto Educativo de los distritos de La Estrella y La Milagrosa (PEBEM).

La generación de empleo se relaciona de manera directa con la mejora de las condiciones de vida del vecindario y consecuentemente se reduce el ratio de dependencia de las actuaciones de los servicios sociales. Cabe tener presente además que muchos de los familiares que han conseguido empleo ha sido fruto de su primera implicación en el proceso de transformación de los barrios y debido a ello siguen implicados y colaborando en la toma de decisiones que afectan, por ejemplo, a la nueva planificación urbanística.

## Conclusiones

La inclusión social y la lucha contra la pobreza son parte de los objetivos de la Unión Europea para lograr un crecimiento sostenible inteligente e inclusivo[49]. Proporcionar a las personas profesionales de la acción social herramientas de base científica que les permitan desarrollar formas efectivas de intervención social supone un elemento crucial para alcanzar tal objetivo. Sin embargo, no podemos obviar que la literatura sobre trabajo social y servicios sociales indica una constante preocupación por los problemas éticos y limitaciones profesionales que supone la *burocratización del bienestar*, especialmente en el contexto de la sociedad informacional. El giro dialógico del que participan todas las esferas de la sociedad genera nuevas formas de relación entre personas y grupos, nuevas expresiones culturales y nuevas dinámicas sociales de las que nacen problemáticas que nada tienen que ver con las surgidas en el seno de la sociedad industrial y que, por lo tanto, exigen respuestas adecuadas a la nueva realidad.

En barrios como La Milagrosa y La Estrella, en Albacete, se ha hecho evidente la falta de adecuación de los dispositivos de ayuda de antaño a la actualidad, creándose una desvinculación entre una población con carencias socioeconómicas importantes y los mecanismos de ayuda de titularidad pública. A pesar de los esfuerzos llevados a cabo por la Administración, plasmados en diversos programas incluidos en el PISEM desde el año 2001 y en el primer Plan URBAN de 1998 no se ha conseguido todavía superar la situación de vulnerabilidad de las personas que habitan ambos barrios, pero sí se están poniendo los cimientos que pueden posibilitarlo.

Estos cimientos empiezan a forjarse en el barrio de la Milagrosa, donde gracias a la aplicación de actuaciones de éxito avaladas por la Comunidad Científica Internacional y a la implicación de la comunidad en la toma de decisiones sobre la escuela de educación primaria La Paz, se inició un proceso de transformación plasmado en la reducción paulatina del absentismo escolar, la desaparición de las relaciones conflictivas existentes entre profesorado, familiares y alumnado y la mejora de los resultados académicos de las niñas y niños.

El funcionamiento exitoso de la escuela se ha basado en la utilización de una metodología comunicativa crítica, partiendo de actuaciones de éxito y tomando decisiones consensuadas entre la comunidad y el profesorado. Lo acontecido en la escuela empieza a trasladarse a la totalidad del barrio de La Milagrosa y La Estrella a través del Contrato de Inclusión Dialógica. El Programa Urbanitas se está desarrollando en base al CID y a las aportaciones científicas y el diálogo con la gente de los barrios.

A través de las reuniones mantenidas entre representantes de los servicios sociales y vecinos y vecinas se toman decisiones que irán dirigidas a la superación de la situación de pobreza en la que se encuentra esta barriada, con lo cual se está ligando coherentemente la civitas o red solidaria de vecinos y otros agentes sociales con la transformación de la urbs o su territorio[50].

De esta forma, si las administraciones se ven dotadas de los conocimientos y el apoyo para la transformación de las relaciones asistenciales (cada vez más dialógicas) y consecuentemente más acordes con el contexto macrosocial en el que se desarrollan, se vuelcan en el desarrollo de acciones sociales que tratan de superar las situaciones de pobreza que se viven en ambos barrios. Al empezar a romperse las dinámicas burocráticas existentes desde hace década en estos barrios se abre la posibilidad al cambio. Los servicios sociales reconocen las capacidades que posee el vecindario para participar en la transformación de la situación de exclusión que están sufriendo[51], y las y los vecinos ven a los representantes de estos servicios de manera más cercana. Se inicia así un proceso de transformación que puede llevar, sin lugar a dudas, a mejorar la vida de los habitantes de ambos barrios.

## Notas

[1] Esping-Andersen y Palier, 2010.

[2] Pelegrí, 2006

[3] Los Servicios Sociales cuentan con una doble adscripción (Guillen Sádaba, 1987): a) SS en sentido amplio que engloba todos los dispositivos de los seis pilares de Estado de Bienestar (la educación, la sanidad, la seguridad social, la ocupación/empleo, la vivienda y los servicios sociales); b) SS en sentido estricto o restringido que se refiere a los servicios personales dirigidos a colectivos o individuos en situación de fragilidad social. A lo largo del texto nos iremos refiriendo a los servicios sociales en sentido amplio, si bien en algunos momentos hablaremos propiamente de los SS en sentido restringido.

[4] Weber, 2002.

[5] Guillem Sádaba, 1993.

[6] Asamblea de la FITS, Montreal, Canadá, en Julio de 2000. Verla en: <<http://www.ifsw.org/p38000377.html>>. [18 de diciembre de 2010].

[7] Tarrow, 1998.

[8] Flecha, Gómez y Puigvert, 2001.

[9] Castells, 1997.

[10] Molina y Romero, 2001.

[11] Aubert et al., 2008; Flecha, 1997.

[12] European Commission, 2006.

[13] European Commission, 2006.



- [14] Milligan, Moretti y Oreopoulos, 2004; Hart et al., 1999; INCLUD-ED Consortium, 2009; Giroux, 1988.
- [15] Capel, 2002.
- [16] Milligan et al., 2004.
- [17] Kymlicka, 1996.
- [18] Touraine, Wieviorka y Flecha, 2004.
- [19] Hoskins, d'Hombres y Campbell, 2008.
- [20] INCLUD-ED Consortium, 2008.
- [21] CREA, Centre of Research in Theories and Practices that Overcome Inequalities. University of Barcelona, 1994-1997.
- [22] Elster, 1998.
- [23] Habermas, 2001.
- [24] Flecha y Munté, 2009.
- [25] Aubert y López, 2010.
- [26] Aubert, et al., 2010.
- [27] Aubert y López, 2010.
- [28] Carcelén, 2006.
- [29] Diario Oficial de Castilla La Mancha, Núm. 126: 13518. Junio 2006.
- [30] García, 2012.
- [31] Gatt y Brown, 2007.
- [32] Payne, 1991.
- [33] Ahmed-Mohamed, 2006.
- [34] Rothman, 1979.
- [35] Ahmed-Mohamed, 2006.
- [36] Flecha, 2008.
- [37] CREA, 2006-2011.
- [38] Gómez, et al., 2006.
- [39] Valls y Padrós, 2011.
- [40] Gómez, et al., 2006.
- [41] Padrós, et al., 2011.
- [42] Gatt y Brown, 2007.
- [43] Ayuntamiento de Albacete: <<http://www.albacete.es/DesktopModules/Ciudadania/DetallesFicha.aspx?tabID=638&item=140&mid=3305&alias=ayuntamiento>> [18 de diciembre de 2010].
- [44] Para más información consultar el siguiente enlace: <<http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=573735>> [18 de diciembre de 2010].
- [45] Para más información consultar el siguiente enlace: <<http://www.latribunadealbacete.es/noticia.cfm/Local/20091010/plan/urbanitas/contara/apoyo/cientifico/lograr/integracion/3ACBD713-1A64-968D-597BAAD3CA757374>> [18 de diciembre de 2010].
- [46] Para más información consultar el siguiente enlace: <<http://www.youtube.com/watch?v=Qz-Symf2mn8&feature=related>> [18 de diciembre de 2010].
- [47] Padrós, et al., 2011.
- [48] Ayuntamiento de Albacete, *Proyecto Centro comunitario de Fin de semana "Centro Finde"*. <<http://www.app.dipualba.es/perfildecontratante/documento.aspx?id=1246&entida>> [18 de diciembre de 2010].
- [49] European Commission, 2010.
- [50] Capel, 2010.
- [51] Oliver, et al., 2011.

## Bibliografía

- AHMED-MOHAMED, Karim. ¿Por qué Marchioni y no Rothman?: Influencia de la ética en los modelos de trabajo social comunitario. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 2006, (extra nº 1), p. 227-253.
- AUBERT, Adriana; FLECHA, Ainhoa.; GARCÍA, Carmen.; FLECHA, Ramón y RACIONERO, Sandra. *Aprendizaje dialógico en la sociedad de la información*. Barcelona: Hipatia, 2008. 255 p.
- AUBERT, Adriana.; ELBOJ, Carmen.; GARCÍA, Rocío y GARCÍA, Juan. Contrato de inclusión dialógica. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 2010, vol. 67, nº 24,1, p. 101-111.
- AUBERT, Adriana y LÓPEZ, Cristina. Dimensiones demográficas de la superación de la exclusión social. De la transformación escolar a la transformación urbana. *Revista Educación y Pedagogía*. [En línea]. Medellín: Universidad de Antioquia, Facultad de Educación, 2010, vol. 22, nº 56, p. 79-90. <<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/revistaey/article/view/9822/9021>>. [18 de noviembre de 2010].
- CAPEL, Horacio. Las políticas de atención a las necesidades de los inmigrantes extranjeros con escasos recursos. *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. [En línea]. Barcelona: Universidad de Barcelona, 1 de julio de 2002, vol. VI, nº117. <<http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-117.htm>>. [16 de diciembre de 2010].
- CAPEL, Horacio. Urbanización generalizada, derecho a la ciudad y derecho para la ciudad. Conferencia inaugural del XI coloquio internacional de Geocrítica. *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. [En línea]. Barcelona: Universidad de Barcelona, 1 de agosto de 2010, vol. XIV, nº331 (7). <<http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-331/sn-331-7.htm>>. [14 de diciembre de 2010].
- CARCELÉN, Dolores. Los profesores del colegio San Juan piden protección. *La Verdad de Albacete*, 2006, Agosto 3, p. 10-11.
- CASTELLS, Manuel. *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. La sociedad red, vol. I*. Madrid: Alianza Editorial, 1997. 446 p.
- CREA, CENTRE OF RESEARCH IN THEORIES AND PRACTICES THAT OVERCOME INEQUALITIES. UNIVERSITY OF BARCELONA. *Participación y no participación en educación de personas adultas*. (Investigación subvencionada por: UNESCO Institut for Education, Xunta de Galicia y Generalitat de Catalunya, CIDE Centro de Investigación y Documentación Educativa (MEC). 1994-1997.
- CREA. (2006-2011). INCLUD-ED. Strategies for Inclusion and Social Cohesion in Europe from Education, 6th Framework Programme. Citizens and Governance in a Knowledge-based Society. CIT4-CT-2006-028603. Directorate-General for Research, European Commission.

- Diario Oficial de Castilla La Mancha. Resolución de 15-06-2006, de la Dirección General de Personal Docente, N.º 126: 13518, Junio 2006.
- ELSTER, Jon. *Deliberative democracy*. Cambridge: Cambridge University Press, 1998. 282 p.
- ESPING-ANDERSEN, Gosta y PALIER, Bruno. *Los tres grandes retos del Estado del Bienestar*. Barcelona: Ariel, 2010. 126 p.
- EUROPEAN COMMISSION. *Commission staff working document. accompanying document to the communication from the commission to the council and to the European parliament. Efficiency and equity in European education and training systems*. Brussels, 2006. COM (2006) 481.
- EUROPEAN COMMISSION. *The European Platform against Poverty and Social Exclusion: A European framework for social and territorial cohesion*. Brussels, 2010. COM (2010) 758.
- FLECHA, Ainhoa y MUNTÉ, Ariadna. Aportaciones del programa marco de investigación europea al análisis del trabajo social. *Cuadernos de Trabajo Social*. [En línea]. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense. 14 de diciembre de 2009, n.º22, p. 123-132. <<http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0909110123A/7504>>. [25 de noviembre de 2010].
- FLECHA, Ramón. Dialogic learning: Educational proposals validated by the International Scientific community and aiming towards the school success of all pupils. In the framework of the Cluster: *Access and Social Inclusion in Lifelong learning. Measures to address diversity in the Basque Country*, Bilbao. 2008.
- FLECHA, Ramón.; GÓMEZ, Jesús y PUIGVERT, Lidia (Eds.). *Teoría sociológica contemporánea*. Barcelona: Paidós. 2001. 160 p.
- FLECHA, Ramón. *Compartiendo palabras. El aprendizaje de las personas adultas a través del diálogo*. Barcelona: Paidós, 1997. 157 p.
- GARCÍA, R. Out of the Ghetto: Psychological bases of dialogic learning. *International Journal of Educational Psychology*. [En línea]. Barcelona: Hipatia Press, 24 de febrero de 2012, vol. 1, n.º1, p. 51-69. <<http://www.hipatiapress.info/hpjournals/index.php/ijep/article/view/183/140>>. [9 de julio de 2012].
- GATT, Suzanne y BROWN, Maria. *Preliminary report WP22 report outline. case studies of local projects working towards social cohesion- Malta*. University of Malta. Malta: Unpublished Report, 2007.
- GIROUX, Henry. *Teachers as intellectuals: Toward a critical pedagogy of learning*. Granby, MA: Bergin & Garvey, 1988. 249 p.
- GÓMEZ, Jesús.; LATORRE, Antonio.; SÁNCHEZ, Montse y FLECHA, Ramón. *Metodología Comunicativa Crítica*. Barcelona: El Roure, 2006. 149 p.
- GUILLÉN SÁDABA, Encarnación. Aproximación a los servicios sociales de base en España. *Cuadernos de Trabajo Social*. [En línea]. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense, 1 de enero de 1987, n.º 0, p. 159-171. <<http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS8787110159A/8684>>. [29 de noviembre de 2010].
- GUILLÉN SÁDABA, Encarnación. La burocratización del trabajo social en intervención social. *Cuadernos de Trabajo Social*. [En línea]. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense, 1 de enero de 1993, n.º6, p. 181-193. <<http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9393110181A/8529>>. [27 de noviembre de 2010].
- HABERMAS, Jurgen. *Teoría de la acción comunicativa. vol. I y II*. Madrid: Taurus, 2001. 990 p.
- HART, Roger.; BARTLETT, Sheridan.; DE LA BARRA, Ximena.; MISSAIR, Alfredo y SATTERTHWAITTE, David. *Cities for children: Children's rights, poverty and urban management*. New York and London: Earthscan: UNICEF, 1999. 305 p.
- HOSKINS, Bryony.; D'HOMBRES, Beatrice y CAMPBELL, Joann. *Does formal education have an impact on active citizenship behavior?* Brussels: European Commission. Centre for Research on Lifelong Learning, 2008. 27 p.
- INCLUD-ED CONSORTIUM. *Actions for success in schools in Europe*. Brussels: European Commission, 2009.
- INCLUD-ED CONSORTIUM. *Working papers: Case studies of local projects in Europe (2nd round) Citizens and Governance in the Knowledge-based society*. 2008
- KYMLICKA, Will. *Ciudadanía multicultural: Una teoría liberal de los derechos de las minorías*. Barcelona: Paidós, 1996. 303 p.
- MILLIGAN, Kevin.; MORETTI, Enrico y OREOPOULOS, Philip. Does education improve citizenship? Evidence from the United States and the United Kingdom. *Journal of Public Economics*. 2004, vol. 88, n.º9, p.1667-1695.
- MOLINA, María Lorena y ROMERO, María Cristina. *Modelos de intervención asistencial, socioeducativa y terapéutico en trabajo social*. Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica, 2001. 302 p.
- OLIVER, E., DE BOTTON, L., SOLER, M. y MERRILL, B. Cultural intelligence to overcome educational exclusion. *Qualitative Inquiry*, 2011, vol.17, n.º3, p. 267-276.
- PADRÓS, María.; GARCÍA, Rocío.; DE MELLO, Roseli y MOLINA, Silvia. Contrasting scientific knowledge with knowledge from the lifeworld: The dialogic inclusion contract. *Qualitative Inquiry*, 2011, vol. 17, n.º3, p. 304-312.
- PAYNE, Malcolm. *Teorías contemporáneas del trabajo social. una introducción crítica*. Barcelona: Paidós, 1991. 352 p.
- PELEGRÍ, Xavier. Consideracions sobre l'Estat del benestar contemporani. Perspectiva des del treball social. *Revista de Treball Social*, 2006, n.º177, p. 59-74.
- ROTHMAN, Jack et alt. *Strategies of community organization: A book of readings: Third edition*. Itasca: F.E. Peacock, 1979. 526 p.
- TARROW, Sidney. *Power in movement: Social movements and contentious politics* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University press, 1998. 271 p.
- TOURAINÉ, Alain.; WIEVIORKA, Michel y FLECHA, Ramón. (Eds.). *Conocimiento e identidad. Voces de grupos culturales en la investigación social*. Barcelona: El Roure, 2004. 137 p.
- VALLS, R. y PADRÓS, M. Using Dialogic Research to Overcome Poverty: from principles to action. *European Journal of Education*, 2011, vol.46, n.º2, p. 173-183.
- WEBER, Max. *Economía y sociedad*. Madrid: Fondo de Cultura Económico de España, 2002. 1237 p.

© Copyright Maria Brown, Aitor Gómez González y Ariadna Munté Pascual, 2013.  
© Copyright Scripta Nova, 2013.

#### Ficha bibliográfica:

BROWN, Maria; Aitor GÓMEZ GONZÁLEZ; y Ariadna MUNTÉ PASCUAL. Procesos dialógicos de planificación de los servicios sociales: el proceso de cambio en los barrios de La Milagrosa y La Estrella (Albacete). *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. [En línea]. Barcelona: Universidad de Barcelona, 20 de enero de 2013, vol. XVII, n.º 427 (6). <<http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-427/sn-427-6.htm>>. [ISSN: 1138-9788].

[Índice del nº 427](#)





[Índice de Scripta Nova](#)

[Menú principal](#)