



## **La Inclusión y los Procesos de Intervención Social**

JOSÉ RAMÓN BUENO ABAD  
CATEDRÁTICO E.U. ÁREA DE PSICOLOGÍA SOCIAL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
UNIVERSIDAD DE VALENCIA

# La Inclusión y los Procesos de Intervención Social



José Ramón Bueno Abad

Quisiera, en primer, lugar agradecer a los organizadores del Encuentro por su invitación que me permite compartir con todos ustedes esta charla y al mismo tiempo quisiera destacar la oportunidad de este tipo de actividades, la posibilidad de realizar una vinculación entre el mundo académico, los responsables institucionales de las distintas administraciones y los profesionales interesados en este sector de intervención nos permite acercar y dialogar entre el mundo de la reflexión y formulación teórica y las experiencias directas de nuestro entorno; por tanto mi felicitación personal por poner en marcha este tipo de iniciativas.

En segundo lugar, me gustaría indicarles que trataré de organizar mi exposición en tres grandes bloques de contenidos. En primer lugar, me interesa introducir los elementos referenciales de los conceptos de inclusión desde una perspectiva construida desde la evolución histórica y los cambios sociales. En segundo lugar, trataré de plantear alguna de las aportaciones que desde la Psicología Social Crítica podemos realizar para el desarrollo de la intervención social. En tercer lugar, seleccionaré algunos de los ámbitos de prioridad que según mi opinión van a resultar decisivos para el futuro inmediato, incorporando algunas opiniones personales sobre el futuro de la intervención social en nuestro contexto.

Quiero ya indicarles, desde el principio, que mi opinión no proviene de la mera relectura. Entiendo que la proyección de opiniones, teorías o referencias no es la mera reproducción de contenidos, sino probablemente la interpretación particular que cada uno de nosotros podemos hacer de esas orientaciones e influencias, a este cometido dedicaré mi trabajo en las próximas líneas.

## 1. Los anclajes en el tiempo

Las mentalidades evolucionan, todos lo sabemos. Las modificaciones de las normas, debidas a los progresos técnicos o a la evolución de las creencias religiosas y políticas proclamadas, son constantes. Detrás de estos procesos podemos percibir evoluciones de comportamientos que nuestros antepasados podían considerar como naturales y que, por tanto, nos muestran como una representación construida por la sociedad.

En nuestras sociedades occidentales, hace sólo un siglo, la puesta en cuestión de la supremacía social, moral, jurídica e intelectual de los hombres sobre las mujeres era una desviación intolerable, mientras que hoy es su afirmación lo que parece como impresentable. Otro tipo de comportamientos como el aborto o la homosexualidad eran considerados como una perversión que merecía castigos, mientras que hoy se nos muestra como una reivindicación de identidad personal y un derecho individual reconocido por la legislación. En otros tiempos, la mendicidad era un delito que podía conducir a una situación de trabajos forzados o de pérdida de la libertad, mientras que hoy se reconoce la necesidad de atender a las personas sin techo, a las personas sin hogar. En otro tipo de esferas, como las planteadas a través de la obediencia de los hijos, era un obligación indiscutible y los castigos corporales eran la sanción legítima tanto en la familia como en la escuela, mientras que en la sociedad actual el no respetar los derechos de la infancia es reconocido como un abuso de autoridad que debemos combatir.

De forma contraria, en las sociedades modernas se penalizan comportamientos que, en otros tiempos, eran tolerados e incluso analizados como normales: por ejemplo, ciertas formas de corrupción, ciertas formas de relacionarse con el medio ambiente como la explotación de la caza, la polución ambiental, o la conservación del medio ambiente, etc. Incluso ciertas formas de violencia moral, particularmente las relacionadas con el poder y el uso del cuerpo; por otro lado la evolución de las normas sanitarias lleva hoy a penalizar determinadas prácticas muy extendidas entre la población, como por ejemplo el fumar en los lugares públicos, o la ingesta de alcohol bajo determinadas actividades como la conducción.

Así pues, debemos partir de que los elementos relacionados con los ámbitos de la inclusión social son histórica y culturalmente relativos. Esto supone, que lo que se considera inadecuado o desviado de esas posibilidades de inclusión ha ido cambiando a lo largo de la historia y sigue variando en función de las culturas a las cuales se pertenece. Así mismo hemos de reconocer que éstas son nociones procesuales. Esto significa que no son condiciones absolutas e invariables que permanecen idénticas a lo largo de la vida del sujeto, sino que se pueden adquirir o perder con el tiempo. Finalmente, podemos indicar que los fenómenos relacionados con los procesos de inclusión son constructos multidimensionales, estructurados y planteados desde distintas perspectivas y enfoques.

En los últimos años, las Ciencias Sociales han puesto la cuestión de la ruptura de la relación social, en el centro del debate sobre los mecanismos de inclusión, desde diferentes ámbitos como los económicos, sociales y psicológicos. Se trata de analizar los mecanismos que supone la transformación de los sistemas de relación social en una nueva sociedad, a través de unos parámetros nuevos y de nuevas circunstancias.

Así, en el contexto histórico reciente y en los países desarrollados hemos constatado cómo a partir de la crisis de finales de los años 80 la nueva situación de crisis vivida, a partir del último trimestre del año pasado, ha supuesto que se promueva la readaptación de los sectores productivos en una sociedad y a unos cambios de producción que avanzan a distintos ritmos. Hoy el mundo del trabajo se rompe de forma diferente a otras épocas, afectando a todos los sectores de la producción, aun cuando estos sectores viven de forma diferente una situación a la que podemos incorporar otro factor que va a generar importantes consecuencias en la evolución de la sociedad. Se trata de los cambios de la estructura familiar: rupturas y recomposiciones de las relaciones de convivencia, las situaciones de monoparentalidad, las consecuencias no deseadas del divorcio, la violencia contra las mujeres, o las formas de educar en la actualidad son reflejo de un estado de la cuestión que está haciendo que nuestras relaciones primarias vayan cambiando y transformando su situación. Las propuestas de análisis de esta transformación obedecen a contemplar los cambios de las formas tradicionales de socialización a través de las referencias a

transformaciones institucionales básicas como la familia. Afortunadamente la visión de la estructura cerrada, autoritaria, impositiva de la familia tradicional se ha sustituido por una visión más abierta, pero al mismo tiempo más insegura, con más potencialidades pero también más riesgos.

Asistimos así, a un nuevo ciclo en el que aparecen dentro de los temas sociales algunas cuestiones de nuevas referencias: nueva pobreza, exclusión, dualización de la sociedad, rupturas o fracturas sociales, etc... Y se inicia el debate de la crisis del Modelo de Estado del Bienestar como reflejo de la incapacidad para analizar y abordar estas nuevas circunstancias.

Al mismo tiempo se manifiesta y estigmatiza como problemático un fenómeno que está en el origen del desarrollo económico de los países europeos y que se revela como de importancia fundamental para el análisis de la problemática social: los procesos de inmigración. El desmembramiento del mundo productivo y las transformaciones de los sectores productivos en el final del siglo XX repercuten, en primer lugar, a los inmigrantes o a los/las hijos de estos, lo que favorece el desarrollo desde las Ciencias Sociales de una serie de análisis sobre las consecuencias del paro en las segundas generaciones, y que toman cuerpo en forma de ruptura cultural, de rupturas sociales o de enfrentamiento institucional en esta referencia a la inmigración y al paro.

Así mismo, el debate de relación entre la ocupación y la presencia de colectivos de inmigración se va a ir situando en las agendas de los países con una menor incidencia de la inmigración, en sus experiencias y en su historia reciente; es el caso de la sociedad española y de las repercusiones desde el punto de vista del mantenimiento de la estructura poblacional y los niveles de acceso a empleos no solicitados por parte de la población española. La especialización de sectores productivos entre la población inmigrante en nuestro país es un dato esclarecedor: (Por ejemplo sólo el 0,8 por cien de las personas que están de alta en la Seguridad Social y que se encuentran dentro del régimen de empleadas del hogar son españolas, o sólo el 5,6 de todos los que se encuentran por cuenta ajena en el Régimen Agrario son españoles). Condicionar la integración y la legalidad en función de número de contingente de contratos de oferta de trabajo da cuenta de un cinismo moral e incluso intelectual. La

relevancia del dato de 32.100 plazas ofertadas en el año 2002 da cuenta de la disfunción entre demandas reales de la economía y estructura de control ejercida por el Ministerio del Interior. Ayer mismo, la Federación de Hostelería de Valencia reclamaba la necesidad de contar con más de 2000 personas para atender al sector hostelero en los próximos meses.

Hay un tercer factor que, fruto de esta evolución, agudiza las tensiones por ocupar espacios físicos y propicia un fenómeno de territorialización de la exclusión. Las zonas urbanas del «gueto», consideradas como exclusividad de la tradición social norteamericana, se trasladan e implantan en el ámbito europeo. Las clases medias abandonan zonas que son estigmatizadas como espacios para los que están fuera por el efecto de la crisis, son las Zonas de Atención Prioritaria en Francia, los barrios de las reconversiones industriales de las urbes inglesas, o los barrios de acción preferente en España. En esta perspectiva es donde se visualizan y estigmatizan los problemas relacionados con la seguridad ciudadana y la visión de unos espacios fuera de control.

Desde el punto de vista de su análisis, entiendo que estas evoluciones y transformaciones se producen en un contexto de ausencia de referencias a modelos alternativos, si comparamos el enorme debate ideológico planteado en la época del 68 en el debate del cambio de roles entre los géneros, en el cambio de relaciones sexuales, en las nuevas formas de convivencia y relación con la sociedad que suscitó y propició la presencia de diferentes movimientos sociales (feministas, ecologistas, pacifistas, Hippy, etc.) y los escasos debates y reflexiones ideológicos que se están produciendo en la actualidad sobre este proceso de transformación socio-cultural. Según mi opinión, en las principales orientaciones ideológicas actuales prima el análisis de la impotencia, de la pesadumbre y de la pasividad, pero en otras orientaciones ideológicas la presencia de los colectivos inmigrantes, el aumento de la violencia en la sociedad y la simplificación de los procesos de representación de la diferencia construye una perspectiva ideológica donde la reclamación y exigencia por la seguridad ciudadana se nutre del odio y el rechazo como batalla política.

Probablemente podemos explicar esta situación por el hecho de que las instituciones políticas, los partidos, los sindicatos, las

organizaciones sociales no son capaces de favorecer la presencia de discursos autónomos a sus necesidades organizativas y a sus juegos de poder, no encuentran un discurso ideológico que sea capaz de matizar, o discutir estas consecuencias indeseadas de la evolución y transformación cultural y lo que nos puede resultar más problemático: la capacidad de articular un discurso capaz de proponer algunas propuestas, algunos modelos alternativos en esta evolución.

Como resumen de este apartado, entiendo que debemos hacer una especial mención, por su importancia, a los mecanismos que pueden intervenir en la actualidad sobre las fracturas sociales y en las posibilidades de potenciar la inserción social: en primer lugar al paro y la ausencia de perspectivas para encontrar un lugar de socialización a través del trabajo, en segundo lugar a las formas de violencia como formas de relación y conducta ante las rupturas, en tercer lugar a los mecanismos de consumo como acceso a la personalización y a la creación de las relaciones sociales, en cuarto lugar a la judicialización como forma de expresar el conflicto en las relaciones sociales, y en quinto lugar la influencia de la tecnológica en el desarrollo de las subjetividades personales y en las formas de comunicación y relación social, la creación de una realidad virtual como forma de expresión de las emociones, las rupturas entre el espacio territorial y la experiencia social de los sujetos; esto es, nos une más el participar de unos colores deportivos, o amar una determinada música que la complementariedad y la comunicación con el entorno más inmediato, con las personas y familias que conviven a nuestro alrededor. La volatilidad, la movilidad de informaciones y acontecimientos nos inducen a pensar en el mundo social como un mundo en red, pero que se manifiesta más inabarcable e incluso intransparente. Es más difícil reconocer y ubicar los mecanismos de poder. La complejidad muestra que las evidencias escasean y se hacen más invisibles.

Estos y algunos más son los interrogantes que se nos abren en una sociedad que, bajo mi punto de vista, expresa que la crisis de las relaciones sociales tiene también una dimensión psicosociológica colectiva.

## **2. Nuevos tiempos, nuevos tránsitos**

Nuevos tiempos para rotular una nueva época: Adiós a la modernidad y reconocimiento de la transmodernidad: pensar en la transformación que supone la aparición de las nuevas tecnologías, el tratamiento electrónico de la información, que hace que la fuerza del trabajo como factor de rentabilidad económica está en competición con otros elementos como el conocimiento y la información. Procesos que generan cambios en la subjetividad, se están modificando los modos de subjetivación, la transición entre modernidad y postmodernidad que nos debe prestar atención particular al fenómeno del poder y a sus transformaciones. Como nos dejaba el legado de Michel Foucault, lo propio del pensamiento vivo y productivo es que después de ejercitarse cambia, necesariamente a quien lo ha ejercitado, esto es: pensar, es cambiar de pensamiento.

Formas de subjetivación que contemplan el poder como la capacidad de productividad de nosotros mismos. El poder es básicamente normalizador, muestra la acción declarativa del poder como conocimiento legitimado que nos indica cómo somos y nos indica que debemos caminar hacia «ser normales». Esta visión nos indica que la normalización nos marca un camino hacia la conformidad como un proceso de internalización, algo muy distinto al funcionamiento de la ley que necesita siempre de un mecanismo sancionador, la ley es prescriptiva, esto es: nos indica un camino de cumplimiento o de sanciones por el incumplimiento de dichas acciones.

La construcción de identidades-proyectos que son como embriones posibles de formas nuevas de organizaciones sociales y de instituciones, proceso de subjetivación y por tanto de producción de nosotros mismos que pueden modificar las relaciones sociales para todos y construir hegemonía cultural y política. Abogamos claramente por la priorización de la afirmación de los derechos del hombre por encima de los Estados y de los mercados, estableciendo una centro de legitimidad para los seres humanos. Son las identidades proyectos que dentro del horizonte histórico pueden desarrollar una nueva sociedad producida a partir de valores y no solamente del desarrollo tecnológico y económico de la lógica del individuo y del mercado que caracteriza la dominación en la sociedad de redes.



### **3. Las desigualdades y el paraguas de la exclusión**

En este mundo de construcciones de discursos y lenguajes hay palabras que llenan nuestra memoria de imágenes, de gestos, palabras como solidaridad, bienestar, igualdad; hay también términos que nos transmiten sentimientos y que nos llaman a mostrar capacidad de movilización para tratar de paliar sus efectos, palabras como pobreza, discriminación, marginación, exclusión. Situaciones y contextos en los que resulta difícil quedar como indiferentes, en los que no podemos crear nuestros esquemas de análisis sino más al contrario debemos agudizar nuestros mecanismos para definir con precisión y sacar a la luz lo que se pretende esconder.

Ya que, como certeramente planteaba Bourdieu (1993), los elementos de exclusión no se describen solamente mediante la insuficiencia de recursos y de la pobreza material, sino que además de estas situaciones se trata de desvelar una forma más moderna de la presencia de la miseria, es esa posición en la que las aspiraciones legítimas de todo individuo para tratar de lograr un mínimo de felicidad o el fortalecimiento del desarrollo personal se establece por medio de leyes que se escapan a la persona, los procesos de violencia oculta producida por el veredicto del mercado escolar, de las contradicciones que se producen en el mercado de trabajo, en la limitación de las movilidades geográficas, etc.

En el desarrollo de las potencialidades de las personas, tal como Bourdieu (1979, 1997) nos indica, se combinan no sólo las posibilidades económicas de cada sujeto sino el complemento de que cada persona conlleva un capital social, como conjunto de recursos potenciales ligado a una red de relaciones institucionalizadas y dotadas de interconocimiento e interreconocimiento; un capital cultural desarrollado a través de los aprendizajes educativos y los hábitos creados a través de la escuela como institución, con las expectativas generadas a dicho proceso educativo en el que se sitúan elementos socializadores, pero también de capacitación y comparación social y de control. Y por último, un capital simbólico en el que el ámbito de los medios materiales se proyectan y crean una configuración de como nos reconocemos nosotros mismos, en unas maneras y unas formas vinculadas con las relaciones de dominación y que nos

da cuenta de la interiorización de la dominación con relación a los ejes de fuerza y poder. Un reconocimiento a partir de la posición particular de cada cual, reconociendo que a nuestra posición en el campo social nos corresponde un «habitus» particular, en los términos de la teoría de Bourdieu (1997), es decir un conjunto de disposiciones incorporadas, asimiladas en el curso de los tiempos que nos hacen percibir el mundo y también actuar sobre él.

La exclusión social es tratada como esos términos que convertimos en concepto de aquello que ha quedado fuera, de todo aquello que no está integrado-incluido y que se analiza en la dialéctica dentro-fuera, blanco-negro, nacional-extranjero, normalmente. El término de la exclusión es como una maleta que vamos llenando de artilugios: desestructuración familiar, incapacidad, dependencia, debilidad, en función del tipo de viaje que vayamos a realizar y de quien nos revise la maleta. Pero también para muchos de nosotros, hablar sobre la exclusión es una forma de situar nuestro compromiso con nuestros semejantes y con un ideal ético de igualdad de oportunidades para desarrollarnos como sujetos con capacidad de proyección y de autoafirmación social, tal como nos plantea Touraine (1997).

El reto del análisis de la exclusión es compartir el reconocimiento de la igualdad de derechos y oportunidades, esto es: basarse en el reconocimiento de una ciudadanía social que garantice las posibilidades de forma desigual, porque hay desigualdad, porque hay pobreza y marginación es preciso que se hagan esfuerzos desiguales para desarrollar proyectos de ayuda, de apoyo y de igualdad de resultados. El reconocimiento de la ciudadanía social significa garantizar una intervención social que redistribuye sus esfuerzos para priorizar actuaciones entre los sectores más necesitados y para garantizar que los derechos sociales se obtienen para todos los sujetos independientemente de su religión, origen territorial, lengua, situación económica, nivel educativo, etc.

Pero, hoy, para analizar la exclusión social debemos fijar nuestra mirada de forma global; la primera reflexión que nos debe primar es la perspectiva internacional, valga como ejemplo una reciente viñeta: una persona sentada en la acera solicita limosna, a su lado un letrero recoge escrita la palabra «GLOBALICENME». Hablar de Globalización es casi un tópico, algo que

escuchamos de forma reiterada en los medios de comunicación, pero siempre y casualmente para reflejar las variaciones de la bolsa, las relaciones de unificación de sectores productivos, para hablar de valores de mercado, casi nunca para tratar de los fenómenos sociales como parte de esa globalización. Parece como si los elementos de la pobreza, la desigualdad social, las enfermedades, el acceso a los fármacos para paliar el Sida, el acceso al agua potable o al saneamiento público o la falta de vivienda, de escuelas o universidades, para millones de personas en este planeta fuese un agujero negro, un fenómeno inevitable sobre el que nada podríamos hacer, o como mucho tareas para almas caritativas e instituciones altruistas.

En mi opinión hay que reclamar la globalización como nuevo modelo de interpretar las situaciones de nuestras sociedades, como un arquetipo que posibilite el cambio de época, un tiempo que deber recuperar el concepto de ciudadanía social como base igualitaria, que se reconozca en la vinculación con las necesidades sociales básicas y en los recursos imprescindibles para disfrutar de los mismos. Esta manera de plantear la globalización significa que debemos desplazar la realización de los derechos de la ciudadanía de la localización geográfica a la justificación de los derechos sociales basados en la condición de la persona. La variable del espacio político y territorial ha dominado y condicionado los derechos sociales durante el desarrollo de la sociedad industrial y de la consolidación de los Estado-nación. Hoy se abren etapas diferentes y debemos reclamar y exigir que los derechos de la ciudadanía social sean propios de la condición humana y no según en que Autonomía tengamos fijada nuestra residencia, cuál sea nuestro Estado o de qué Continente estemos hablando.

Hoy, cuando se nos bombardea con las características de nuevos modelos de actuación, nos reconocemos en el mantenimiento por las propuestas de intervención social del equilibrio de las tres P: la «Protección» como reflejo de la evolución institucional desarrollada a lo largo de un siglo de compromisos y avances sociales, las «Prestaciones» como compromiso de actuaciones concretas que pretenden influir en las situaciones sociales y en el desarrollo de las posibilidades de las personas, la «Participación» como reflejo en una implicación activa de los procesos de intervención social.

#### **4. La mirada constructivista sobre la normalidad**

Entender que la globalización, la prioridad en los derechos sociales de subjetivación y mantenimiento de las tres P es la orientación que nos parece fundamental para el futuro inmediato, para pensar la alteridad que releva una actividad de conocimiento, de una manera de ordenar el mundo para comprenderlo, encontrar su sentido y ponerlo en movimiento en acción, construir una identidad de los otros; pensar en la alteridad releva de una actividad de representación de mí mismo y de los otros, es decir de interpretación y de dominio sobre las relaciones de subjetivación.

La internalidad puede ser considerada como el elemento cognitivo que es subyacente al proceso esencial de la reproducción ideológica: la naturalización del entorno social. Los objetivos que se desarrollan sobre la base de considerar que las personas debemos asumir su situación, que seamos autónomos, que tomemos consciencia de nuestras posibilidades, todo esto evidencia un discurso normativo sobre la internalidad. Los procesos de intervención social y la actuación de los servicios sociales son implícitamente procesos de «naturalización del medio social» para la definición realizada desde algunas corrientes de la psicología social.

La comprensión de este proceso de «naturalización del medio social» nos plantea la metáfora del laberinto: de Beauvois y Joule (1994) cuando nos explican que distintas inserciones sociales del sujeto conllevan necesariamente una serie de microobligaciones, microsanciones, microimposiciones que le incitan a desarrollar las prácticas requeridas por esos niveles de inserción. Las sanciones por no desarrollar esas prácticas que la sociedad exige en cada lugar concreto son de baja intensidad, lo que hace que el sujeto tiene el sentimiento de que acepta desarrollar libremente esas prácticas en ausencia de toda coerción perceptible. Se elaboran las correspondientes justificaciones y defensas argumentales de unas prácticas que al ser aceptadas sin una coerción visible, coinciden aparentemente con los que personalmente se desean llevar a cabo y, por tanto, se consideran las más adecuadas. El sujeto elabora por sí mismo activamente la ideología socialmente adecuada y requerida por la posición que ocupa en el seno del entramado social.

La consideración de la normalidad a través de los objetivos de responsabilidad y de autonomía son en realidad normas sociales que son el hilo conductor de la intervención social. Las prácticas de intervención quieren establecer relaciones entre el trabajador social, la familia y las instituciones; estas relaciones corresponden también a situaciones de ejercicio del poder, y, en algunas ocasiones, las prácticas cotidianas en Trabajo Social están sobredeterminando el rol de responsabilidad de las personas en detrimento de una toma en consideración del medio social y de las circunstancias, en la explicación de estas situaciones de problemáticas sociales encuentran su justificación en el ámbito de la atribución interna, y podrían encontrar una solución si se lo propusieran a nivel personal.

Desde el punto de vista de la intervención social prioriza a la persona y por tanto en ese proceso de causas internas, estos valores y en particular los valores de internalización se evidencian a través de los diagnósticos sociales y de sus efectos producidos. Estas normas y valores son construidos independientemente de la personalidad de los profesionales e independientemente de su adhesión personal a la internalidad. Desde la intervención social se conceden los mejores pronósticos para las personas que desarrollan los mecanismos de carácter interno, la norma de internalidad influencia de forma importante las evaluaciones sobre los usuarios y orienta los pronósticos de la intervención social que sobreestiman las posibilidades internas, por oposición a las externas, para poder salir de aquellas situaciones sociales definidas como difíciles.

Esto es, la intervención social no ha nacido de una ciencia, es, sobre todo y en primer momento, un producto de las ideologías carismáticas y más tardíamente políticas. El trabajo de evaluación, de ayuda, de acompañamiento, que desde la intervención y los Servicios Sociales se desarrolla de forma cotidiana alrededor de los sujetos es una forma de ejercicio del poder. El desarrollo de los Servicios Sociales está animado por una doble motivación: la práctica de ayuda requiere de la empatía y la congruencia, pero no se limita solamente a estas cualidades altruistas, de lo contrario los procesos de intervención social serían desposeídos de su utilidad social. La actividad profesional en términos de escucha y de altruismos es singularmente un medio de ejercer el poder, defendiendo el principio de respon-

sabilización, de individualización; la intervención social contribuye al desarrollo de la ideología que sitúa al individuo en el centro y que tendrá consecuencias sobre el funcionamiento de la sociedad y su futuro.

Pero para comprender las lógicas de actuación de los Servicios Sociales y la Intervención Social y para superar esa doble visión es preciso hacerse eco de las posiciones de Touraine (1984) cuando nos indica que las conductas y comportamientos del actor no se relacionan únicamente en su posición dentro del sistema, sino que el actor es productor de sentido. Esta posición nos abre perspectivas para particularizar un objeto dentro de un conjunto más amplio en el que es a la vez el producto y a la vez uno de los productores: un objeto que no podemos reducir a la sola cuestión del Estado, ni la sola voluntad de los individuos, un objeto que contribuye a la reproducción del Sistema Social y que no puede ser reducido a una única función, sino que dialécticamente construye un proceso de transformación social.

Chauvière (1989), define a los Servicios Sociales a la vez como un trabajo material (los derechos defendidos, la atención directa, los recursos utilizados, las prestaciones, etc) y un trabajo discursivo, esto es la enunciación de un cierto número de representaciones y de valores legitimadores; por su parte Autes (1999) sugiere que hay que abordar lo social en tanto que actividad simbólica, es decir menos a través de lo que se presupone sino a través de aquello que enuncia por los actos de lenguaje, ya que formula la posibilidad de abordar la intervención social, en tanto que trabajo de nominación, en tanto que trabajo de puesta en escena, en tanto que trabajo de producción de sentido.

Como indica J. Ion (1998) la intervención social se encuentra confrontada a una formidable paradoja: tiene que crear un lazo de unión social, cuando la naturaleza de esa conexión o relación no esta definida. Como hemos indicado la intervención social no define positivamente las ordenes normativas, las delimita estableciendo la atención y toma en consideración de diferentes grupos y la atención de diferentes problemáticas, pero es haciendo visible estas separaciones que las pone en escena, que les da una representación y fabrica un sentido. En otros términos, la Intervención Social produce representaciones legítimas que au-

torizan los procedimientos sociales de gestión de los márgenes, ya que las representaciones, construyendo un objeto de conocimiento, permiten orientar las conductas y los comportamientos y todo ello nos permite pensar la intervención social como institución, como trabajo institucional de la sociedad sobre ella misma, a través de un trabajo de definición de las distancias.

## **5. Las dimensiones psicosociales en los procesos de intervención social**

En esta gestión de los márgenes, en esa definición de distancias que son producto naturalizado del poder ideológico, de la capacidad de construcción de subjetividades normalizadas, la Psicología Social aporta a los procesos de intervención social una serie de repertorios que pueden conseguir los objetivos de la inclusión. Conseguir los objetivos de inclusión significa promover mecanismos integradores, normalizadores de las diferencias, instrumentos en los que el concepto de integración se opone tanto a la segregación como a la asimilación y donde incluir consiste en una articulación cooperativa de las diferencias. La adaptación y la integración no son un fin en sí mismo, sino un medio para poder realizarse. No se trata de entender solamente la satisfacción de los deseos, sino de plantear la posibilidad de poner en marcha, de transformar algunos aspectos de la realidad exterior, física o social en función de los propios proyectos.

### *5.1. Las Funciones Integrativas y Asertivas en el Proceso de Integración*

Desde las orientaciones de la intervención social hemos reconocido en distintas investigaciones desarrolladas y recogiendo los planteamientos de Tapp (1988) que los mecanismos de inclusión se desarrollan mediante la presencia de dos funciones básicas: la integrativa y la asertiva, que son dos funciones que aparecen conceptualmente como opuestas pero psicológicamente son complementarias para el desarrollo de los mecanismos de inclusión.

La Función Integrativa es la que expresa dinámicamente la parcialización del sistema social. Regula las modalidades de su dependencia en el ámbito en el que participa la persona. Esta función se muestra y manifiesta por la necesidad de pertenencia a los grupos sociales, a la presencia de participación social o bien por los esfuerzos de cooperación con otras personas.

La Función Asertiva es la que nos muestra la expresión dinámica de la totalidad del sistema, regula las modalidades de su Unidad interna y muestra la afirmación de la autonomía, eventualmente en algunos casos supone la defensa de la individualidad, o de la identidad como contraste con los sistemas externos a los cuales pertenece el sujeto.

Para favorecer los procesos de desarrollo de la integración de las personas en el entorno social ambas funciones son necesarias y juegan un rol constructivo. Podemos entender que algunos de los conflictos sociales o de crisis en la situación de integración tienen como posible origen el desequilibrio entre las dos funciones. En ocasiones por una sobrepresencia de la función asertiva, por ejemplo cuando se dan reacciones excesivamente individualistas o necesidades de ambición personal muy exageradas o espíritu de competición con los demás demasiado exacerbado. Pero parece que son las dificultades en desarrollar adecuadamente las actividades vinculadas con la función integrativa las que se vinculan más con las problemáticas de inadaptación, desajuste y con mayores dificultades en el ámbito de lograr las situaciones de inclusión social.

Ambas funciones contribuyen a la integración personal y se vincula a los procesos de socialización. A través de la Función Integrativa los sujetos se implican en procesos como los de inserción e iniciación, adhesión y afiliación, interiorización, apropiación e identificación. Son a través de estos procesos como se hace la pertenencia social a los grupos y entornos sociales. La Función Asertiva supone la capacidad de diferenciación gracias a la cual la persona se sitúa como una totalidad separada de los demás y del entorno; es una manera de diferenciar el sí mismo personal de quien es el otro, pero al mismo tiempo se organizan los sentimientos de unidad personal para reconocerse, de independencia para ser yo mismo y de autonomía personal para diferenciarme de los otros.



Esta Función asertiva promueve dos mecanismos. De una parte, la afirmación egocéntrica o sociocéntrica, esto es los sentimientos relacionados con el orgullo personal, la ambición, la competitividad con los otros, el egoísmo, etc., que se apoyan sobre modalidades socioafectivas de tipo defensivo, y por las cuales el individuo se conforma y define en su identidad negando la identidad de los otros, pudiendo llegar a niveles extremos, al odio destructivo de tipo individual o colectivo. De otra parte, la construcción de una identidad independiente y autónoma dentro de sus decisiones y dentro de sus actos, dentro de las concepciones que él asume o los proyectos que él construye.

### *5.2. Socialización y Personalización*

El sujeto socializándose busca su realización en tanto que persona, y debemos entender que la persona es un acto, una propuesta de realización que se construye y desarrolla en un horizonte temporal concreto. Es un conjunto de acción a través de espacio y tiempo. La persona está unida inseparablemente al presente, es por tanto un sujeto-actor, que tiene iniciativas, que toma posiciones y hace elecciones concretas, que se afirma, se implica y produce, por un juego de acciones y operaciones, por las necesidades de acción en curso a desarrollar. Pero en el desarrollo del sujeto también interviene el pasado, esto es la historia de estrategias de enraizamientos y de continuidad de pertenencias a partir de las cuales se crean los mecanismos de concientización, en la que se toman en consideración o se abandonan semejanzas y diferencias y en la que se vislumbran y orientan «nuevas temporalidades» ya que la persona es acto que se encuentra el sujeto a la búsqueda de un poder, de sentido y valor, de inscripción dentro de una orientación, una perspectiva que se desarrolla mediante la apertura a nuevas relaciones y encuentros con otros y a las vinculaciones y contactos con las instituciones. Las posibilidades de la inclusión se desarrollan sobre la base de hacer compatible y equilibrar los dos procesos básicos de socialización y personalización. A través del siguiente esquema presentamos las fases de ambos procesos:

## SOCIALIZACIÓN

- 1.- Identificación: afectos y defensas.
- 2.- Interiorización: Estilos, imaginarios representaciones y valores.
- 3.- Apropiación, reglas y competencias.
- 4.- Iniciación por el grupo.
- 5.- Inserción reticular: inserción en diversos recursos.
- 6.- Integración social.

## PERSONALIZACIÓN

- 1.- Autonomización, libertad de acción, autocontrol.
- 2.- Concientización, búsqueda sentido, Identificación y espíritu crítico.
- 3.- Estimación jerarquización de Valores.
- 4.- Promoción por el poder.
- 5.- Orientación por el proyecto.
- 6.- Realización de sí mismo.

## 6. La intervención social como propuestas de inserción

El desarrollo de la intervención social adquiere una presencia institucional, obliga a entender de la práctica institucional y cómo ésta se desarrolla desde los distintos parámetros que la misma supone. Así y recogiendo una tradición planteada por corrientes presentes en las Ciencias Sociales desde distintas perspectivas como las reflejadas por Levy-Straus, Moscovici o Touraine, opinamos que no podemos estar seguros de haber llegado a entender el sentido y la función de una institución si no somos capaces de revivir su incidencia sobre una conciencia individual. Como esta incidencia es una parte integrante de la institución, toda interpretación debe hacer coincidir la objetividad del análisis histórico o comparativo con la subjetivación de la experiencia vivida.

Por esta lógica entendemos que cuando desarrollamos acciones desde un proceso de intervención social, estamos desarrollando la percepción del otro. Cuando un trabajador social reconoce una persona en dificultad, se muestra como necesario, en primer lugar, conocerla, comprender su itinerario personal. Es decir, es una manera por tanto de evaluarla; es un proceso de designación social, que trabaja sobre la nominación, sobre la confirmación de la toma en consideración la necesidad de ayuda; es devenir en el futuro a través de esta considera-

ción de ser ayudado como un sujeto asignado a una posible reintegración.

El planteamiento de proceso entre la exclusión y la inclusión se vive como un proceso en el que las necesidades y los valores sociales están presentes. La vulnerabilidad se manifiesta no sólo en lo económico, sino en los ámbitos de la salud, de la situación familiar, de la evolución personal, esto es el desarrollo social para ser persona. La vulnerabilidad se analiza desde la relación de los sujetos con los contextos en donde se muestran, los aspectos materiales y sociales, educativos, culturales, etc. Este proceso de relación entre la inclusión y la exclusión se manifiesta a través de la doble direccionalidad: Una situación de necesidad social es vivida individualmente pero sólo se explica socialmente, y al mismo tiempo, una situación social de desigualdad muestra una situación colectiva pero necesita conocer como se vive para mostrar la comprensión de lo que ocurre. La problemática social sólo se comprende atendiendo al carácter del «Sujeto» como movimiento social en palabras de Touraine (2000).

Cuando nosotros hablamos de personas en situaciones difíciles, hablamos, en primer lugar, de aquéllos en que su capacidad de acción ha sido destruida. Cuando se quiebra el proceso de subjetivación se rompen los lazos y las posibilidades de inserción. Intervenir sobre los discursos producidos como mecanismo «constructivista», se trata de la creación y construcción de espacios de realidad, de compartir a través de la interacción lugares donde se muestra, aparece y produce la interacción, a través de estructuras, programas y actuaciones que juegan el rol simbólico de la visibilidad de la presencia y, por tanto, la contradicción social.

Dedicaremos los próximos apartados a realizar algunos comentarios y propuestas sobre algunos de los espacios de esa visualización en nuestro contexto particular en los que actúan los procesos de intervención social y los Servicios Sociales en particular.

### *6.1. El Territorio*

Los elementos del territorio son fundamentales para el desarrollo de las políticas de inclusión, de una parte la perspectiva de

compactación de los programas y proyectos a desarrollar y de otra el ámbito de la descentralización de competencias debía impulsar una asunción de competencias directas para el ámbito municipal de gestiones como la educación, la vivienda, la intervención familiar o la promoción del empleo. Desde mi punto de vista en el desarrollo de las políticas descentralizadoras se consolidó una vía municipalista en los años 80 que fue frenada y sustituida por un mayor protagonismo de las Comunidades Autónomas que retomaron y asumieron un protagonismo en la gestión directa de los programas de intervención en el final de los años 90.

De cara al futuro se plantea la posibilidad de aumentar la presencia municipal, lo que conlleva un debate sobre la financiación de estas competencias y un reparto proporcional al estilo del 40%-30%-30%, entre las tres administraciones implicadas. Estas propuestas de defensa de una vía municipalista deben ser compatibles con la capacidad de los Gobiernos Autonómicos para desarrollar sus competencias en materias legislativas y de planificación y control de programas y actuaciones. No podemos utilizar según las épocas, intereses y actores políticos en presencia para afirmar el autogobierno contra el municipalismo o al contrario, la propuesta de un aumento de los procesos descentralizadores hacia la gestión municipal debe ser compatible con la capacidad de decisión de las Comunidades Autónomas.

Desde este ámbito territorial, otra de las competencias que debe ser impulsada para fomentar los programas de inclusión son las relacionadas con el acceso a la vivienda; en este sentido y partiendo de las particularidades del caso español debemos constatar una serie de tendencias que influyen decisivamente sobre este tipo de actuaciones. En primer lugar, la mentalidad española claramente decantada hacia la propiedad, paradigma de estabilidad y seguridad para las familias españolas, que supone que en nuestro país tengamos la mayor proporción de propietarios de vivienda de toda Europa; sólo dar el dato de que del total del parque de viviendas ocupadas el 86% son propietarios y, por tanto, el 14% inquilinos en alquiler. A su vez algunas de las tendencias sociales que hemos destacado en puntos anteriores van a influir decisivamente en este tipo de situaciones, por ejemplo una mayor intensidad de la necesidad del crecimiento de hogares con respecto al crecimiento de la población, la po-

blación se estanca pero el número de hogares crece y se hace más reducido por las nuevas opciones que se producen en el ámbito familiar y por el aumento de los hogares unipersonales. Me detendré brevemente en este apartado por la importancia creciente que tienen estas situaciones en el ámbito de la intervención social.

Como estamos constatando en distintos trabajos de investigación que nuestra Unidad de Investigación viene realizando en los últimos meses, comprobamos la presencia de una progresión muy destacada en el número de viviendas en las que vive una persona sola mayor de 65 años, aumentos de aproximadamente el 40% de hogares de estas características en los últimos años en España y una cifra de 35 millones de personas, es decir aproximadamente el 9,7% de los hogares europeos son de carácter unipersonal, con la complementariedad de servicios e intervenciones que suponen este tipo de circunstancias.

Las particularidades de las políticas del territorio y la vivienda relacionadas con la inclusión social nos hacen ser pesimistas. Algunas constataciones como la disminución progresiva del gasto público en esta área o la escasa respuesta de aceptación que han temido algunos proyectos, como los creación de viviendas para favorecer la integración social de colectivos de inmigrantes en pueblos de Andalucía (en una situación declarada por el defensor del Pueblo Andaluz que el 80% de los alojamientos de inmigrantes son infraviviendas; constatar que sobre 42 Ayuntamientos en los que se produce una alta movilidad laboral en Andalucía, la Junta de Andalucía realiza un programa de subvención de proyectos para construir alojamientos para temporeros y sólo 12 ayuntamientos los que muestran un menor índice de movilidad se interesan por los mismos). Estos hechos nos muestran las dificultades para favorecer estos procesos que consideramos básicos.

Para favorecer la integración social se debe tratar de responder a tres circunstancias claramente presentes: En primer lugar, la dificultad de acceso a la vivienda para una parte importante de la población que no dispone de recursos suficientes para acceder a los precios actuales del mercado de vivienda, en segundo lugar, a la mejora de las condiciones de habitabilidad de viviendas antiguas, mayoritariamente situadas en los centros de las ciudades y ocupadas por sectores con bajos recursos eco-

nómicos, en tercer lugar, a la necesidad de incrementar la oferta de alquileres asequibles a la demanda de colectivos emergentes con recursos bajos y situaciones transitorias en sus itinerarios de vida: jóvenes, personas separadas, inmigrantes en sus momentos de llegada e inserción inicial, etc. Desde nuestro punto de vista, las políticas de vivienda son decisivas para favorecer los mecanismos de integración en el territorio y deberían primarse la creación de una oferta de alquileres sociales que sirviera como respuesta efectiva a la movilidad, a la transitoriedad y a las posibilidades de integración social.

## *6.2. Sobre los mecanismos de la Dependencia*

La presencia de la dependencia supone intervenir sobre la discapacidad, la enfermedad mental grave, la enfermedad degenerativa; es ampliar y visualizar el espacio del retraining familiar, superar la exclusiva ubicación en el interior de la estructura familiar de la atención de dichas circunstancias, las situaciones de interiorización de la dependencia, mecanismo mediante el cual se asimila y normaliza la situación; las situaciones de dependencia conllevan en muchos casos los mecanismos de reducción del lenguaje, de ausencia de la conversación, la comunicación y reconocimiento de las formas del habla como proceso de relación social. La intervención social debe asumir que las situaciones de grave dependencia son una de las áreas en las que debe proponer un abanico de posibilidades y de recursos sociales diversos, contemplando las distintas situaciones y probablemente atendiendo a elevados niveles de costes en la puesta en marcha de estos diversos recursos.

Además y dependiendo de las circunstancias y posibilidades de los sujetos, y siempre que sea posible las políticas de intervención ante las situaciones de dificultad, para desenvolverse, deben estimular la participación e implicación de los propios sujetos. Esto es, los mecanismos de inclusión sólo se pueden prevenir a partir de las propias acciones de los sujetos dependientes, desarrollando los mecanismos de autopercepción mediante la capacidad de tomar decisiones, de escoger sobre lo que se desea y de saber llevar ésta a cabo. Es el establecimiento del autocontrol y la autodeterminación en los asuntos de la vida diaria, es la tendencia desarrollada por miles de personas en el mo-

vimiento de «independent Living», un concepto amplio de equilibrio de poder, en el que se produce un movimiento para el cambio en el que el usuario debe tener el control de su asistencia y poder elegir dentro de su situación, no perdiendo su privacidad. Es particularmente necesario en aquellos contextos en los que se produce una grave misnusvalía física.

### *6.3. En la delimitación y establecimiento del concepto de Riesgos*

Se trata de un planteamiento de que los derechos sociales son reconocidos como parte de la sociedad de la protección y donde el papel de la intervención social es paliar y prevenir ese concepto de riesgo social. En una sociedad que genera situaciones de riesgo relacionada con los procesos de socialización en función de los diferentes etapas y procesos de evolución y desarrollo de la persona, situaciones de quiebra que se producen en función de las diferentes etapas evolutivas del sujeto: las drogas, los conflictos psíquicos, la delincuencia, etc. Un concepto de derecho social donde entendemos el reconocimiento de la supervivencia como derecho básico y por tanto desde el planteamiento de reconocimiento a los derechos económicos básicos mediante la consideración de una Renta Básica de Inserción como mecanismo de atención social.

De otra parte, el avance tecnológico y la creación de una representación social de lo científico como panacea nos indica que podemos asistir en el futuro a nuevas situaciones y delimitaciones, concretamente el riesgo de la conformidad genética; hemos de partir de unos derechos humanos fuertes, porque se produce el riesgo de reducir todo al determinismo genético, existe un riesgo de perder el valor de la diversidad, de la diferencia, los discapacitados contribuyen a la historia. Todos tenemos deficiencias genéticas, yo les puedo asegurar que tengo deficiencias genéticas que me impiden producir una determinada cantidad de una proteína y que me ocasiona problemas con el hígado, o tengo un problema genético que me ocasiona una sordera al convertir mis cartílagos en huesos y me obliga a llevar aparatos para poder escuchar y comunicarme con los demás. Todos tenemos mutaciones o deficiencias genéticas, pero para poder conocerme será necesario que yo me exprese y pueda

decir quien soy, cuáles son mis necesidades y deseos, cómo vivo y me relaciono, etc. Hoy el riesgo del avance científico es la posible configuración de un determinismo genético, que trate de explicar y paliar las deficiencias psíquicas, las enfermedades mentales, las discapacidades desde el mito del discurso de la ciencia; hay que combinar unos fuertes anclajes de los derechos humanos con las perspectivas de investigación y de análisis sobre la caracterización de los sujetos.

Esta visión de la delimitación de riesgos se expresa también en los riesgos de flexibilidad y efecto dominó: lo que en otras situaciones podía contemplarse como actuación mutua (trabajo, las pensiones, sanidad, familia, etc.) puede ser ahora contemplado como riesgo mutuo. El trabajo se precariza, las bases del Estado social se resquebrajan, la trayectoria normal de las personas se fragiliza, se pronostica la precariedad para los jubilados del futuro, los presupuestos se reducen o tienden al coste 0 y se ven dificultades para financiar el aumento de los servicios de intervención social.

Por todas partes se demanda hoy flexibilidad. Dicho de otra forma, hablar de riesgos en nuestros contextos es denunciar un sistema que prima y favorece que los empresarios pretendan poder despedir a sus empleados con más facilidad; una flexibilidad que también puede significar traspasar la delimitación de los riesgos del Estado y las empresas al individuo y a su entorno más inmediato.

#### *6.4. Sobre el ámbito del capital simbólico*

En las sociedades modernas el nivel medio de la educación ha aumentado considerablemente, lo que hace que la fosa entre los instruidos y los otros se amplíe. Si sólo el 20% de la población menor tiene estudios medios, no importa mucho no llegar a ese nivel, ya que el 80% de la población está en la misma situación, pero si ocurre lo contrario, que el 80% de la población tiene estudios medios, ya importa algo más estar en el 20% que no ha llegado a ese nivel. Los niveles de competitividad y de supra formación alteran las posibilidades de acceso al mercado de trabajo. Si no conoces los números y las operaciones formales básicas tendrás dificultades para trabajar en un supermercado o en una gran superficie. Hoy la experiencia y los meca-



nismos de especialización se convierten en un factor de acceso al trabajo, es lo que denomina Rosanvallon (1995): tener un capital de inserción que no es solamente tener diplomas sino también tener experiencia adquirida, de tener un saber hacer social. Es el reconocimiento que Touraine (2002) ha mostrado como uno de los componentes más sólidos que podemos encontrar en el pensamiento sociológico de las teorías de P. Bourdieu, el reconocimiento del capital cultural; es indiscutible que juega un papel complementario al capital económico dentro de la determinación de la posición social.

Para intervenir sobre estas situaciones, la intervención social debe desarrollar nuevos tipos de intervención de reequipamiento de los sujetos y de los individuos. Estas nuevas formas de intervención deberían estar más dirigidas a los objetos centrales desde el punto de vista educativo, porque ellas están más cercanas a cada uno; las políticas de intervención social no deben ser simplemente políticas de redistribución monetaria, sino políticas de equipamiento intelectual y de reducción de la precariedad. En este sentido, el reconocimiento de accesibilidad a la formación desde una estructura institucional universal debe recuperar el sentido de la igualdad de accesos y el peligro que, según nuestra opinión, se debe eliminar, es la especialización de redes y recursos educativos en función de los diferentes grupos sociales. De forma clara estamos encontrando en nuestras investigaciones una especialización y una conducción de la oferta educativa: una escuela pública cajón de sastre, que para todo debe servir: socializar, integrar, formar, etc. y que sirve para identificar y estigmatizar y una escuela concertada que se asume en el proyecto educativo, en el establecimiento de redes de intercambio cultural y en un proceso de distinción y otorgamiento de capital simbólico. En este sentido, podemos apreciar además cómo la escuela muestra su debilidad y pérdida de influencia institucional en beneficio de otras fuentes de socialización y personalización que son particularmente potentes, y nos estamos refiriendo a los medios de comunicación.

En este sentido, la estructura de intervención social debe contemplar la transformación de estos mecanismos de socialización y promover una capacitación del capital simbólico a través de los medios de comunicación de masas; los procesos de inclusión se manifiestan y promueven a través de los medios, el

capital simbólico y cultural hoy se juega en la oferta y consumo del medio. Nuestra forma de situarnos y elegir entre la oferta mediática es el principal medio de capitalización cultural del siglo XXI.

### *6.5. En el ámbito de la producción laboral*

La dinámica del trabajo, la constatación de que estamos en la perspectiva de la reducción del tiempo vital dedicado a la producción laboral, los múltiplos de 48 horas al múltiplo de 36, lo que el trabajo está evolucionando en los últimos treinta años es una disminución de sus actividades (48 semanas, 48 horas de trabajo a la semana, con una producción de 100 mil horas de trabajo a lo largo de una vida productiva completa hasta la jubilación, hacia una reducción, hacia el múltiplo de 40 semanas, con 40 horas de trabajo o hacia el múltiplo de 36 semanas de trabajo y 36 horas a la semana).

Nos podemos encontrar con que hay menos trabajo para repartir y, por tanto, menos posibilidades de desarrollar la actividad de la ocupación, lo que ocasiona que se disminuyen las potencialidades del trabajo como proveedor material y aumentan las posibilidades del trabajo como proceso de subjetivación: reconocerse por uno mismo, ser identificado por los demás, lograr un estatus de relación social, establecer vínculos de comunicación social, tal y como hemos reconocido en Bueno Abad (2001b).

Hay que tratar de combinar las posibilidades del Trabajo con la disponibilidad del tiempo material en la elaboración de nexos sociales: en primer lugar internos, mediante la mayor atención al entorno familiar, dedicación a las actividades educativas de los miembros de la unidad familiar, atención a los miembros más vulnerables de la unidad familiar cuando la familia se rompe, más dedicación a un concepto de vida saludable en el que se dedica más tiempo para actividades de deporte, de ocio, cultural, ampliando las posibilidades de los capitales simbólicos, etc.

En segundo lugar externos, mediante la atribución de esfuerzos para ampliar el sector productivo creando nuevas figuras profesionales e instituciones de intervención que se vincule con el acompañamiento, y con los apoyos a la dependencia, traba-

jos que movilizan dos esferas directas en los procesos de inserción: la esfera material concreta mediante el apoyo de la vida diaria, la ayuda a domicilio, los recursos vinculados con los centros de día, los centros de rehabilitación o inserción, situaciones críticas que requieren del apoyo institucional o de acompañamiento, y la esfera simbólica mediante la creación de espacios de encuentro, lugares de visibilización y comunicación y de relación con el entorno social.

En el análisis de los mercados de trabajo tener una receta para garantizar el pleno empleo es ejercicio de dificultad. Es cierto que a la sociedad moderna de mercado no le falta trabajo, pero se puede decir que estamos contemplando el final de la sociedad de pleno empleo en el sentido clásico, en el que fue inscrito como principio básico de la política tras la II Guerra Mundial en las Constituciones de las sociedades europeas y de la OCDE. El pleno empleo significaba tener trabajo normal, que cada uno aprendía una profesión que ejercía durante toda su vida quizá cambiando una o dos veces de empleo, una actividad que le proporcionaba la base de su existencia material. Hoy, sin embargo, nos encontramos ante una situación totalmente diferente, pues la tecnología de la información ha revolucionado la forma clásica del trabajo. El resultado es su flexibilización; el trabajo es desmembrado en sus dimensiones temporales, espaciales y contractuales: trabajos sin contrato, trabajos que se hallan en esa zona gris entre trabajo informal y desempleo. En el centro de los sistemas laborales también aparece ahora el sentido del riesgo.

#### *6.6. En el ámbito de la Personalización y el Tiempo como mecanismos reguladores del desarrollo y la memoria*

Partimos de una idea de compartir un tiempo, unos momentos, podemos disfrutar de una idea relacionada con la temporalidad, controlar la visión de provisionalidad, el concepto de momento de vida y momento de muerte, como desaparición, por tanto de la idea de «finitud» de estar al lado de otros y de valorar esa posibilidad como algo positivo. En algunos acercamientos teóricos se ha reconocido que la intervención social ha surgido como un mecanismo compensador del tiempo de muerte Boutanquoi (2001), una dialéctica en la que los interventores so-

ciales se constituyen en acompañadores del duelo, en promover una identidad de la negatividad como justificación social Carretero (1997).

Cuando hablamos de historicidad estamos reflejando la importancia que en los procesos de personalización tiene el factor tiempo y queremos decir que el tiempo se vive de diferentes maneras. Nos interesa reflejar en este sentido la triple perspectiva del tiempo de la personalización como tiempo lineal, el tiempo cíclico y el tiempo en espiral.

Intervenir sobre la vivencia del tiempo como una sucesión lineal que pone el acento en el desarrollo de secuencias temporales, en fases del desarrollo de la vida de una persona, que tienen como función la de encontrar o reencontrar un orden lógico de sucesión a partir del cual puedan ser descritos, clasificados o integrados las vivencias de esa personalización.

El tiempo presentado a partir de un mecanismo de repetición como un tiempo cíclico, es en la repetición como acompasadora de la sucesión de acontecimientos, es buscar aquello que se repite, reconocer los ritmos, las regularidades que se presentan y cómo se produce esa repetición en el desarrollo de las personas, que nos permiten conocer determinadas circunstancias en un proceso de intervención social.

La visión del tiempo desde una perspectiva de complejidad como espiral, los dos mecanismos anteriores serían en el primero la linealidad y por tanto la sucesión, en el segundo la repetición y por tanto la constancia y permanencia de determinadas circunstancias. Con esta tercera perspectiva se añade una nueva que será las transformaciones de las circunstancias de personalización. A las regulaciones sincrónicas, esto es a los mecanismos de personalización que se repiten y mantienen, se añaden las regulaciones diacrónicas, esto es el desarrollo de circunstancias evolutivas de la persona que van cambiando, que van haciéndose diferentes y que van ocasionando una mayor complejidad creciente y van implicando un cambio lento de los procesos de personalización.

Esta visión del tiempo nos indica que debemos definir y entender este proceso como la búsqueda de un poder, de un dominio sobre objetos del entorno, pero también sobre el sí mismo y del «otro», la personalización es un esfuerzo por significarse y crear valores, implica un proceso de diferenciación crítica de su-

perar alienaciones e impotencias, de favorecer la objetivación de las dependencias y los conflictos.

## **7. Propositiones y contradicciones, algunas incertidumbres para el futuro inmediato**

Tal y como hemos recogido en Bueno Abad y Zaragoza Pascual (2001a) el análisis de la Intervención Social se puede entender en una presencia de luces y sombras, en unas situaciones en las que los elementos del trabajo y el mundo de la producción se transforman y cambian; nuestra opinión es que desde el punto de vista de la intervención social son fundamentales y básicos los espacios en el mundo laboral para la participación y el compromiso civil de los ciudadanos, cuanto más problemática se plantea la situación en el ámbito de la producción, tanto más creativos deben ser el Estado y los ciudadanos para destacar el protagonismo del ámbito del trabajo en la intervención social.

Cuando las alternativas ideológicas que presiden los discursos del poder construyen una entelequia de la «Sociedad del Bienestar» como contrapunto a la experiencia histórica de los modelos del Estado del Bienestar, queremos destacar que, según nuestra opinión, la respuesta es si la intervención social desarrollada debe servir exclusivamente para la consolidación de la «Sociedad del Malestar Social». En las necesidades de cohesión social de nuestra experiencia cercana, lo negativo no está en la presencia de un Estado que interviene, sino probablemente en la falta de Estado, esto es, en la falta de programas y esfuerzos económicos para desarrollar una actividad institucional y no abandonar la responsabilidad pública en un concepto abstracto.

Desgraciadamente, según nuestra opinión, lo que hoy se produce es un proceso de retroceso del modelo de «Beveridge» al modelo de Bismarck, las políticas de coste 0 en los presupuestos, la financiación directa e incluso con superavits entre los gastos de seguridad social y el pago al desempleo. La perspectiva de entender la intervención social bajo el requisito imprescindible de «ocupar un lugar en el mercado de trabajo», convierte la

perspectiva de la intervención en un concepto de mera ayuda social y como algo residual.

Así, me gustaría apuntar que recordemos los elementos de nuestra situación de partida, ya que ésta no ha sido ventajosa: el peso de los años de autarquía, mientras en la mayoría de los países de la Comunidad Europea se desarrollaban políticas de expansión de la protección social, supone un nivel de partida de clara situación de desventaja que cuesta mucho tiempo y muchos esfuerzos para poder cambiar.

Desde el punto de vista de la justificación de la intervención social nos interesa resaltar los datos que año, a año, van mostrando un esquema comparativo en el que aparece nuestra relación con los esfuerzos inversores destinados a la protección social en España. Por ejemplo, si analizamos los gastos de protección social por habitante en Euros dentro de la Comunidad Europea (Datos de la Oficina Eurostat) podemos constatar que se confirma la situación de nuestro país en el antepenúltimo lugar: nuestro país destina a estos gastos menos de la mitad de la media Europea (2.412 ECUS por habitante en España, 4925 ECUS por habitante de media en Europa, algunos países del norte de Europa duplican y triplican esta proporcionalidad 6158 ECUs por habitante en Francia, 6.645 ECUs en Alemania, o los 8.494 ECUs de Dinamarca). Los datos, como le gusta decir a nuestro máximo dirigente político, son tozudos: España gasta en protección social la mitad de la media Europea.

Estos datos van a incidir de forma directa en la influencia que, para los procesos de intervención social, tiene la ausencia de los programas institucionales vinculados con la protección social de la familia. Esta falta de programas institucionales, se acompañan con una tradición cultural en la que se produce una mayor responsabilización de la familia y una mayor presencia de las aportaciones de la familia al sistema de Bienestar Español, que han paliado los efectos negativos de las altas tasas de paro, la atención directa de los ancianos, o de las personas incapacitadas y dependientes. Como los estudios del equipo de sociólogos coordinados por Pérez Díaz (1998) han dejado claro: la familia ha sido durante este periodo un colchón de amortiguación de las consecuencias de la problemática social.

De otra parte, en el último periodo de los años noventa asistimos a la presencia de una voluntad liberalizadora, en la que se

afirman ideas de mayor respeto al individuo, a la libertad para elegir, a buscar más eficiencia de gestión. Es para la Comunidad Valenciana el momento de la aprobación de la segunda Ley Autonómica de Servicios Sociales en 1997, que va a significar la apertura de los procesos individualizadores y privatizadores. Este tipo de prioridad se extiende de forma más general, cuando podemos contemplar cómo se acaba trasladando por diferentes mecanismos la gestión de lo social a entidades privadas: procesos de privatización de hospitales en Valencia, concertación de colegios privados de élite, gestión de Residencias por empresas privadas, combinando el mismo con la creación de un mecanismo de financiación a través de la individualización de las prestaciones: ayudas cheque-económico para el pago de procesos de intervención, pago de bonos individuales para la prestación concertada con profesionales privados, etc.

Es una etapa abierta que no tiene una absoluta coherencia entre los diferentes territorios y gobiernos que la ejecutan, pero que manifiesta una tendencia claramente enfocada hacia la liberalización y la optimización de los recursos sociales y que va a significar el traslado hacia el sector privado de una nueva área de gestión. Bajo mi punto de vista se trata de la creación de una colonización del sector de los Servicios Sociales dentro del sistema de gestión del mercado. Hace unos días leía un libro de Trabajo Social, en el que una trabajadora social explicaba su experiencia como profesional ejerciendo el ejercicio libre de la profesión y destacaba la capacidad del Mercado por descubrir y ocupar los espacios de negocio dentro del ámbito de la producción de Servicios. Bajo mi punto de vista, en la fase actual, los responsables de algunas Administraciones de Servicios Sociales están mostrando, indicando y facilitando al mercado su llegada a la gestión de los Servicios Sociales. La colonización es la creación dirigida, apoyada, y subvencionada de un área de gestión nueva para determinadas empresas con vínculos de confianza y de intereses compartidos con determinados sectores políticos de nuestra sociedad.

Mi opinión es pesimista; creo que están puestas las condiciones para resquebrajar y asistencializar los niveles universales de la intervención social y para liberalizar, individualizar y privatizar las potenciales demandas de cohesión social. Para contrarrestar esta opinión y a fuerza de buscar algunas perspectivas

alternativas me reafirmo en una visión más activa del concepto de ciudadanía, no se trata solamente de reivindicar unos derechos sociales, se trata de opinar, de influir, de actuar, de exigir, de organizar alrededor de esos derechos. Esto es, cuando hablamos de «visión más activa» es reconocer la potencialidad «del otro», reivindicar la necesidad de la interacción como mecanismo de acción, aun cuando esa acción no sea la que nosotros esperamos; la intervención de asistencia en los derechos sociales se basa en la potencialidad de la identidad, la tuya y la mía, y estas posibilidades de acción para el sujeto deben estar garantizadas y manifestadas en el compromiso de las instituciones públicas en su realización y desarrollo. Paradójicamente, las incertidumbres de la lucha contra la exclusión están en cómo hacerlas posible, cómo instrumentalizarlas a través de ayudas, prestaciones, programas, recursos sociales, sin perder su carácter activo y su aceptación de la diversidad cultural y el desarrollo de la autonomía personal. Quizás para el final deberíamos plantear alguna de las afirmaciones de Daniel Bensaid (2001) cuando nos dice: no sabemos reconciliarnos con el orden del mundo así como funciona, es más urgente que nunca, sin la certeza de lograrlo, tratar de cambiarlo antes de que nos aplaste.

## Bibliografía

- AUTES (1999): *Les paradoxes du travail social*. Dunod. Paris.
- BEAUVOIS, J.L., JOULE, R. (1994): *Traité de la servitude libérale*. Dunod. Paris.
- BENSAID, D. (2001): *Les irréductibles: théorèmes de la résistance à l'air du temps*. Textuel. Paris
- BOURDIEU, P. (1979): *La distinction. Critique sociale du jugement*. Minuit. Paris.
- BOURDIEU, P. (1993): *La misère du monde*. Seuil. Paris.
- BOURDIEU, P. (1997): *Méditations Pascaliennes*. Seuil. Paris.
- BOUTANQUOI, MICHEL (2001): *Travail Social et pratiques de la relation d'aide*. L'Harmattan. Paris.
- BUENO ABAD, J.R.(1991): *Hacia un modelo de Servicios Sociales de Acción Comunitaria*. Popular. Madrid.



- BUENO ABAD, J.R. (1992 a): *Los Servicios Sociales como sistemas de Protección Social*. Nau Llibres. Valencia.
- BUENO ABAD, J.R. (1996 a): "Estudio longitudinal de la presencia de la mujer en la prensa escrita". *Cuadernos de Psicología Comunitaria*. Universidad de Valencia.
- BUENO ABAD, J.R. (1996 b): "La presencia de los servicios sociales en la prensa escrita". *Cuadernos de Psicología Comunitaria*. Universidad de Valencia.
- BUENO ABAD, J.R. (1997): "Exclusion et intervention social". *Programa Sócrates- Erasmus*. Universidad de Valencia.
- BUENO ABAD, J.R. (1998): "Les Représentations sociales de l'inadaptation". *Memoire Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales*. Paris.
- BUENO ABAD, J.R. (1998): "Retos y desafíos para la Intervención Psicosocial". *Informació Psicológica*, Nº 67. Colegio Oficial de Psicólogos.
- BUENO ABAD, J.R. (1999): *Psicología Social para trabajadores sociales*. Gules. Valencia.
- BUENO ABAD, J.R. (2000): "Servicios sociales como elementos de calidad de vida: paradójicos para el futuro". *Cadernos de Psicoloxía*. Colexio Oficial de Psicólogos-Galicia.
- BUENO ABAD, J.R. (2000): "Concepto de Representaciones sociales y exclusión". *Acciones e Investigaciones Sociales*. Nº 11.
- BUENO ABAD, J.R. (2000): "Retos e incertidumbres ante la exclusión social". *Crónica de la Solidaridad*. Nº 42. .
- BUENO ABAD, J.R. y ZARAGOZA, P. (2001 a): "Los Servicios Sociales Municipales. Luces y Sombras de un sistema". *Cuadernos de Investigación de Psicología Comunitaria*. Universidad de Valencia. Reproexpres Ediciones. Valencia
- BUENO ABAD, J.R. (2001 b): "Sujetos de la precariedad: los riesgos de la fractura social". En: *I Jornadas Provinciales sobre el Desarrollo Local*. Valencia. Ayuntamiento de Vinalesa.
- CARRETEIRO, M.T. (1997): *Identité et exclusion social*. L'Harmattan. Paris.
- CASTEL, R. (1995): *La metamorphoses de la question social*. Fayard. Paris.
- CHAUVIÈRE (1989): "La volonté d'intervenir". *Informations Sociales*. Nº 1.

- DECONCHY, J. P. (1992): "La experiencia en medios sociales naturales: dilemas, articulaciones y proyectos". En *Páez et al. op. cit.*
- DE RIDDER (1997): *Les Nouvelles Frontières de l'intervention sociale*. L'Harmattan. Paris.
- DESRUMAUX-ZAGRODNICKI, P. (1998): *Manuel Pratique en Travail Social*. Gaetan Morin. Paris.
- DUBAR, C. (1994): *Travail et pertence professionnelle*. Sciences Humaines. Paris.
- ION, J. (1998): *Le Travail Social au singulier*. Dunod. Paris.
- MUSITU, G. BERJANO; E. BUENO ABAD, J.R. y GRACIA, E. (1992): *Intervención Psicosocial: experiencias y programas*. Popular. Madrid.
- PAEZ, D. (1992): *Teoría y método en Psicología Social*. Anthropos. Barcelona.
- PAUGMAN, S. (2001): *Integration professionnelle*. Sciences Humaines. Paris.
- PÉREZ DIAZ, V. (1998): *Familia y sistema del bienestar: la experiencia española con el paro, las pensiones, la sanidad y la educación*. Fundación Argentaria-Visor. Madrid.
- ROSANVALLON, P. (1995): *La nouvelle Question Sociale*. Seuil. Paris.
- TAPP, P. (1988): *La Société Pygmalion*. Dundod. Paris.
- TOURAINÉ, A. (1994): *Qu'est-ce que la démocratie?*. Fayard. Paris.
- TOURAINÉ, A. (1997): *Pourron-nous vivre ensemble?* Fayard. Paris.
- TOURAINÉ, A, Khosrokhavar, (2000): *La recherche de soi. Dialogue sur le sujet*. Fayard. Paris.
- TOURAINÉ, A. (2002): "Le sociologue du peuple". En *L'oeuvre de Pierre Bourdieu*. Sciences Humaines. N° Hors Serie. Paris.
- WIEVIORKA, M. (1997): "Un Triple défi pour le travail social". En *De Ridder, op, cit.*