

REPRESENTACIONES SOCIALES DEL TRABAJO SOCIAL PROFESIONAL SOBRE PROCESOS DE EXCLUSIÓN. UNA INVESTIGACIÓN CON PROFESIONALES DE LA CIUDAD DE GRANADA (ESPAÑA)

Tesis doctoral que presenta:
Rosana de Matos Silveira Santos

Dirigida por:
Dr. Enrique Eduardo Raya Lozano

Granada, Junio 2011

Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales



ugr

Universidad
de Granada



Universidad de Granada

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES

T E S I S D O C T O R A L

**REPRESENTACIONES SOCIALES DEL TRABAJO
SOCIAL PROFESIONAL SOBRE PROCESOS DE
EXCLUSIÓN. UNA INVESTIGACIÓN CON
PROFESIONALES DE LA CIUDAD DE GRANADA
(ESPAÑA)**

Presentada por: **Rosana de Matos Silveira Santos**

Dirigida por: **Dr. Enrique Eduardo Raya Lozano**

Granada, Junio 2011

Editor: Editorial de la Universidad de Granada
Autor: Rosana de Matos Silveira Santos
D.L.: GR 4538-2011
ISBN: 978-84-694-6359-8

La Tesis titulada **“Representaciones sociales del trabajo social profesional sobre procesos de exclusión. Una investigación con profesionales de la ciudad de Granada (España)”**, que presenta Rosana de Matos Silveira Santos, profesora Ayudante de Trabajo Social y Servicios Sociales, para optar al grado de DOCTORA, ha sido realizada en el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Granada, (Programa de Doctorado: “Antropología y Bienestar Social”), bajo la dirección del Dr. Enrique E. Raya Lozano, catedrático E.U. de este Dpto.

La doctoranda:

Rosana de Matos Silveira Santos

El director:

Dr. Enrique Eduardo Raya Lozano

Granada, Junio de 2011

A mis padres, Afrânio e Teresinha

A mi hija Bárbara, a mi marido Antonio Claret

A todas las/los trabajadoras/es sociales que me han permitido aquí, “traducir” su “voz”

A G R A D E C I M I E N T O S

Este trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo, colaboración, conocimiento, y paciencia de muchas personas que desde el principio han creído en mí y en mis posibilidades. Expreso mi agradecimiento a todos/as, incluyendo los/as que aquí no se nombran, porque su aportación y cariño han posibilitado que este trabajo saliera adelante de la mejor manera que me ha sido posible. Agradezco especialmente a:

Mi querido director de tesis, el Dr. Enrique Eduardo Raya Lozano. De él escuché tan pronto llegué a España, y dando mis primeros y titubeantes pasos en mi vida académica y profesional, dos palabras, que desde aquel momento han sido decisivas para que avanzara: *“tú puedes”*. Gracias por creer en mis posibilidades; por saber, de una forma espontánea y sabia, *“democratizar”* informaciones y conocimientos, compartirlos con tanta gente y conmigo, principalmente. Gracias también por las correcciones minuciosas de este trabajo, los comentarios, sugerencias, la paciencia amiga con mis *“recaídas”* en *“portuñol”*, las aportaciones para que mejorara el contenido y, principalmente, porque mucho de lo que viene plasmado en este documento no hubiera salido adelante sin las intensas horas de tutoría, aclaraciones y sugerencias que me ha brindado.

Los/as trabajadoras/es sociales que han colaborado voluntariamente en este estudio, participando en repetidas sesiones de trabajo y reflexión, en diferentes contactos para aclaraciones y matizaciones. Me han demostrado que luchan y que están al pie del cañón resistiendo, haciendo frente a los obstáculos y desafíos vividos desde la práctica profesional cotidiana.

A mis compañeros y compañeras del grupo de investigación SEPISE-UGR por lo mucho que han aportado a mi formación como investigadora dentro de un espacio de intercambio de conocimientos, respeto y reciprocidad.

Mis compañeros/as, del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Granada; mi profundo afecto y agradecimiento, profesoras y profesores, por haberme acogido tan bien y apoyado de tantas formas, durante estos años. Agradezco toda la confianza que ha depositado en mí para la realización de este Doctorado a

Lourdes Merino Ruiz, Directora del Departamento, cuando me incorporé como docente, lo mucho que me ha incentivado - e incentiva - a seguir siempre adelante. A Belén Morata García de la Puerta, nuestra actual Directora, por el apoyo permanente a mi trabajo como profesora e investigadora y a Manuel Martínez Valdivia por su actitud atenta y paciente. Al Decano Ángel Rodríguez Monge y al personal de la Facultad de Trabajo Social. Mi agradecimiento por supuesto, al profesor Titular de Psicología Social de nuestra Facultad, Jerónimo Barranco Navarro por las horas de tutoría, por sus reflexiones tan valiosas, acercándome al complejo y dinámico mundo de las “representaciones sociales”. También a Soledad Viéitez profa. del Dpto. de Antropología Social de la Universidad de Granada que siempre ha creído en mis capacidades y me ha enseñado a creer en la Antropología como instrumento válido de transformación social.

Los/as compañeros/as becarios/as de la Oficina de Prácticas que durante este tiempo han estado ahí, colaborando y trabajando con tesón, mientras que, en muchos y diferentes momentos, me “encerraba” con la tesis: María del Mar, Melinda, Elisa, Daniel y Jimmy, gracias por el cariño, apoyo y paciencia. Mi querida amiga Mary Dina Rojas Urrutia, trabajadora social que me ha ayudado tanto con las correcciones del castellano. Con su calor humano, paciencia y apoyo permanente ha reforzado en mí el inmenso valor de una amistad sincera en unos momentos como estos. Gracias de verdad, Mary.

Mis otros/as tantos amigos y amigas. Cuanta atención, cariño, ¡vida misma!, he recibido de vosotros/as, sois mi tesoro: Leonor, Menchu, Lilia y Valen, Nanda, Mayca, Rosario, Quina, Ana, Teresa, Salud, Fefi, Francisca, Raílda, Merche, Agustín, Maira, María Josefa, Eloy, María y Enrique Lobo, Jose y Antxón, Inma y, por cierto, el Coro Asa Branca y su música brasileña que tanta alegría me proporcionó.

Mis compañeros/as y amigos/as de camino de la Asociación Trabajadores/as Sociales Sin Fronteras: Raúl, Farideh, Vane, Cristina, Manoli, Alicia, Jimmy, Kris, Dani, Isa, Manón, María Lola y tantos más que durante este tiempo me han enseñado a creer que realmente otro mundo, más justo, todavía es posible. Me han acompañado por supuesto, transmitiéndome un “calor” virtual, tantos amigos/as de mi querido Brasil: Mary, Henrique, Marcinho, Miriam, Gil, Ló, Fada, Diana, mis más nuevos amigos, Ana y Fernando Lefèvre.

Toda mi familia brasileña, especialmente mis queridos padres: *pai Afrânio e mãe Teresinha*, que desde la distancia, desde mi Brasil, con su amor intenso e incondicional - a pesar del dolor de la *saudade* - mantienen firmes mis raíces, arraigadas ahora también en tierras españolas. Finalmente quiero agradecer a los dos amores de mi vida. A Bárbara, mi *menina-moça* y sabia compañera. A mi querido marido, por estar conmigo, en todos los momentos, por su paciencia, estímulo y *beijos*.

¡Gracias!

¡*Muito obrigada!*

Agradecimientos

Introducción 15

PARTE PRIMERA: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Capítulo I. Raíces históricas y teóricas de la noción de exclusión social 31

1.1. Raíces históricas de la noción de exclusión social32
 1.2. Raíces teóricas del concepto de exclusión social46
 1.2.1 La Sociología de la pobreza46
 1.2.2 Pobreza integrada, pobreza marginal y pobreza descalificadora54
 1.3. Exclusión social: un concepto reciente64

Capítulo II. La cuestión social en España 77

2.1. La “cuestión social” en España. Especificidades 78
 2.2. La pobreza y exclusión social en España. Estado de la cuestión. 89
 2.3. Planes Nacionales de Acción para la Inclusión Social..... 107

Capítulo III. Sobre el trabajo social como campo de prácticas, conocimientos y discursos: los desafíos de la “nueva cuestión social” 115

3.1. El trabajo social y el tratamiento de la cuestión social contemporánea 116
 3.2. La dimensión ético-política del trabajo social 124
 3.3. Retos actuales del trabajo social y nuevas formas de intervención profesional, convencional y crítica. 128
 3.4. El trabajo social y el tratamiento de la “nueva” cuestión social en España 151

Capítulo IV. Teoría de las Representaciones Sociales 163

4.1. Representaciones sociales: su significado 164
 4.2. Antecedentes teóricos de la Teoría de las Representaciones Sociales 168
 4.3. Significados y campos de aplicación de las representaciones sociales 173
 4.4. La formación de las representaciones sociales 177
 4.5. Ejes dimensionales de la Representación Social 180
 4.5.1. Primer eje dimensional: la información..... 180
 4.5.2. Segundo eje dimensional: el campo de representación 181
 4.5.3. Tercer eje dimensional: la Actitud 182
 4.6. Funciones y tipos de representaciones sociales..... 183

4.7. Campos de aplicación y Escuelas de las representaciones sociales	185
Recapitulación de la parte primera	193

PARTE SEGUNDA: JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO. TÉCNICAS DE RECOGIDA DE DATOS Y ANÁLISIS

Capítulo V. Diseño Metodológico de Investigación. Sobre la justificación y la descripción metodológicas. Técnicas de recogida de datos y de análisis..... 213

5.1. Aproximación al objeto e interrogantes de la investigación	213
5.2. El contexto de investigación y sujetos del estudio	216
5.3. Justificación de la toma de decisión metodológica. Estrategia investigadora general adoptada.....	219
5.4. Proceso y procedimientos de toma de datos	222
5.4.1. Los Grupos Focales: justificación y desarrollo	223
5.4.1.1. La importancia de los Grupos Focales para el estudio de las representaciones sociales	228
5.4.1.2. Explicación del proceso de análisis aplicado a los Grupos Focales	231
5.4.2. Entrevistas abiertas semi-estructuradas: justificación y desarrollo	232
5.4.2.1. Método de análisis aplicados a las entrevistas semi-estructuradas: Discurso del Sujeto Colectivo	233
5.4.2.2. El Discurso del Sujeto Colectivo (DSC): explicación de las etapas analíticas	239
5.5. Enfoque ético aplicado a la presente investigación	244
Recapitulación de la Parte Segunda	249

PARTE TERCERA: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS Y ANÁLISIS A LA LUZ DEL MARCO TEÓRICO

Consideraciones preliminares	254
Capítulo VI. Primer nivel de análisis. Resultados de la producción discursiva de los Grupos Focales	259
6.1. Resultados del Grupo Focal 1: desarrollo y análisis temático de la producción discursiva.	260
6.2. Resultados del Grupo Focal 2: desarrollo y análisis temático de la producción discursiva.	275
6.3. Resultados del Inter-grupo de devolución GF1 – GF2	291

Capítulo VII. Segundo nivel de análisis. Profundizando los resultados a la luz del Marco Teórico	307
Consideraciones preliminares	308
7.1. Conocimiento de las representaciones asociadas a la naturaleza de la exclusión	311
7.2. Conocimiento de las representaciones asociadas a las dinámicas vitales de exclusión	313
7.3. Conocimiento de las representaciones asociadas a las dificultades vividas desde la práctica cotidiana profesional	323
7.4. La emergencia del factor uso del tiempo en la dimensión desarrollo de la práctica profesional	327
7.4.1. El significado del uso del tiempo en el desarrollo de la práctica profesional del trabajo social.	328
7.5. Propositiones y alternativas de cambio	338
7.5.1. Alternativas asociadas a la naturaleza de la exclusión	338
7.5.2. Alternativas asociadas a las dimensiones: sociográfica, psicoafectiva y socio relacional.....	339
7.5.3. Alternativas asociadas a la dimensión político-institucional	339
7.5.4. Alternativas asociadas a la dimensión desarrollo de la práctica profesional	341
Recapitulación de la Parte Tercera.....	345
Conclusiones generales y discusión.....	353
Listado de cuadros y esquemas	379
Bibliografía	381
Anexos.....	405

I N T R O D U C C I Ó N

No es tarea sencilla explicar en pocas páginas, de forma clara, adecuada y coherente, todo un dilatado proceso de aprendizaje en la construcción de una tesis doctoral y además, motivar al lector o lectora a que se adentre en el documento con una actitud de curiosidad intelectual, porque se le despierta el interés por el contenido y el proceso, más allá de la obligación, voluntariamente aceptada, de enjuiciar una tesis, meritorio trabajo universitario poco reconocido profesionalmente, y que agradecemos desde aquí. Pero éste es precisamente el reto ante el que estamos desde estas primeras líneas.

Permítanme que transmita - durante un momento - en primera persona mis motivaciones y cómo mi trayectoria profesional me conduce a la problemática de la exclusión social en el campo del trabajo social. Para hacerlo, he tenido que desafiar a mi memoria como si estuviera, tal como decía Freire (1998), excavando en mi propio tiempo.

Este ejercicio de memoria me hizo re-pensar anteriores experiencias de vida profesional que desvelan aspectos relacionados con mi formación académica y experiencia práctica desarrollada en Brasil, mi país de origen - y posteriormente en España, mi país por adopción. Son mis raíces profesionales como trabajadora social, las que han despertado la curiosidad que tengo ahora y me han motivado a estudiar la problemática de la exclusión y su tratamiento en España. Recuperar estos recuerdos y darles significado aquí, implica reconstruirme y reencontrarme en historias sociales, hechos, experiencias personales y profesionales vividas desde 1978 - cuando empecé la licenciatura de “Serviço Social” en la Universidad Católica de Minas Gerais - hasta 1988, cuando llegué a España. Esta década de mi vida ha sido fundamental y configuró mi trayectoria y madurez profesional en un campo por el que me siento verdaderamente cautivada, el trabajo social. Así pues, en el relato biográfico-profesional que presento a continuación me centraré en las principales imágenes que hoy, gratamente, siguen presentes en mi memoria.

En 1978, al terminar el bachiller de magisterio realizado en mi ciudad natal, Sete Lagoas, llegué a Belo Horizonte, capital del estado de Minas Gerais para empezar mis cuatro años de formación académica en la *Faculdade de Serviço Social*. Durante este

periodo, descubrí entre otras cosas, la importancia de la perspectiva marxista aplicada al análisis socio-económico, y que el conocimiento de la realidad debería tener en cuenta la dialéctica entre objetividad y subjetividad, realidad y conciencia, práctica y teoría (Freire, 1984); aprendí visibilizando experiencias concretas cómo la puesta en marcha de proyectos de investigación-acción-participativas bien realizados, en regiones marcadas por la precariedad y cómo éste procedimiento era realmente útil para un trabajo social que buscaba la transformación social; descubrí en Paulo Freire, la “pedagogía del oprimido” y su método de concienciación-acción. Recuerdo un libro de Freire (1986) que nos advertía que un compromiso auténtico no es posible si miramos la realidad como algo estático e inmutable, enclaustrada en compartimientos estancos, y que había que captar obligatoriamente esta totalidad, superando la visión focalizada de la realidad para, a partir de ahí, comprometerse.

Durante los dos años del *practicum* realizados en el campo de la salud - un gran hospital psiquiátrico con cuatrocientos enfermos/as - conviví intensamente con pacientes que padecían enfermedades mentales en su mayoría ya consideradas como cronificadas, consecuencia, en muchas ocasiones, de las situaciones de inmensa pobreza y exclusión que vivían. En este período me impactó positivamente conocer a Franco Basaglia, uno de los principales promotores de la anti-psiquiatría, cuando realizaba - poco antes de su desaparición - un ciclo de conferencias en Brasil. Me impresionó cuando defendía que el manicomio sirve para confinar las desviaciones de los pobres, para marginar a los que ya estaban excluidos socialmente y su énfasis en la importancia del papel político de los profesionales que trabajaban en el área de salud.

En este período de prácticas, en un momento de formación interna propiciado por la tutora de este hospital psiquiátrico, descubrí las aportaciones teóricas de Faleiros (1986). Defendía la importancia de una urgente reconceptualización de la práctica profesional institucionalizada, que implicaba una transformación de las relaciones profesionales en las instituciones, para vencer el carácter adaptativo de la acción profesional frente a los problemas sociales. He comprendido la importancia de saber trabajar las brechas y contradicciones resultantes de las condiciones generales del sistema, en contextos conflictivos y complejos. Durante los debates en este ciclo de formación se discutía la dialéctica que se daba entre el espacio de poder institucional y de saber profesional, las mediaciones de alianza entre el/la profesional y los/as usuarios/as de los servicios.

Aprendí de este autor la importancia de la “metodología de la articulación” a partir de la correlación de fuerzas en presencia.

Estas y otras tantas experiencias académicas y prácticas vividas durante esos cuatro años de formación como trabajadora social cambiaron mi forma de pensar y de actuar. Desde entonces es mayor mi conciencia crítica frente a la realidad social, política y económica y ante la propia praxis profesional, entendida como acción y reflexión sobre esta realidad.

Terminada la carrera, y en los ocho años posteriores - hasta que llegué a España - fui contratada como trabajadora social en diferentes campos de la acción social. Mi primera experiencia como “asistente social” fue en una “villa”, situada en la periferia de la mi ciudad natal, donde vivían alrededor de 150 personas mayores, hombres y mujeres en situación de pobreza, cuidadas por voluntarios y voluntarias vicentinos. En un espacio amurallado, como un “caserío”, vivían individualmente en casas muy pequeñas, precarias pero limpias y acogedoras, decoradas a su gusto, tenían “su” techo. Las situaciones vitales variaban, la mayoría eran personas mayores abandonadas por sus familias, algunas con enfermedades mentales y también un grupo reducido de personas sin hogar que encontraban allí su cobijo, un descanso.

Ese fue mi primer contacto directo, como trabajadora social, con el mundo de la pobreza y de la exclusión social. En esta “villa” no había hasta entonces la figura del/la trabajador/a social, sino una monja, enfermera, que vivía allí y organizaba la atención sanitaria para estas personas. Empecé visitando cada casita, entrando en contacto con cada historia de vida, realizando muchos trámites de documentación, etc. Me acuerdo cuando organicé la primera excursión, pensando dónde ir con decenas de ancianos/as que hacía décadas que no habían salido de este espacio cerrado. Al final nos decidimos por una visita al Zoológico, en autobús, a 60 kilómetros de distancia ya que muchos de ellos/as venían de las zonas rurales. Recuerdo hasta hoy el brillo en sus ojos, de las risas mirando a los animales, de los cantos, pues había entre ellos, un músico con su violín. Descubrí en este viaje a un poeta, Antero Antunes, una persona sin hogar, con problemas de adicción al alcohol. Animado a escribir su libro de poemas, lo presentó orgulloso, meses después y de forma oficial en la Casa de la Cultura de la ciudad, en un acto de celebración del “Día de la persona mayor” del año 1983. Mi mayor preocupación, en

estos momentos, era visibilizar las potencialidades existentes en la Vila Vicentina, hasta entonces considerada por la sociedad local como un sitio donde se “depositaban” a los más excluidos y excluidas, personas dignas de la caridad.

Posteriormente, a través de un trabajo de concienciación y de redes, se creó una “Comisión de Apoyo a Vila Vicentina” que funciona hasta hoy, con la participación de mujeres de clase media y alta de la ciudad que, con diferentes campañas, han ido dignificando el espacio, con la construcción de un hospital para los/as más enfermos/as, ampliación de zonas de ocio, mejora de las infraestructuras, actividades culturales con la participación de la comunidad, en fin, actualmente, tiene otro aspecto y también una mejor imagen social.

Muy distinta fue mi segunda experiencia como profesional, a cuatrocientos kilómetros de mi ciudad natal, salvo en el aspecto de que también tenía la responsabilidad de implementar el área de trabajo social. Contratada por una empresa de autobuses que ofrecía sus servicios a nivel nacional tenía que realizar un trabajo de prevención de accidentes con alrededor de trescientos hombres, conductores que tenían la responsabilidad de viajar, principalmente por las noches, miles de kilómetros, desde Minas Gerais hasta Bahía.

Cuando llegué - durante los primeros meses - me encontré con un ambiente muy tenso y hostil por parte de mis nuevos “usuarios”, por motivos que posteriormente comprendí a través de una reunión grupal con sus esposas, cuando salí del despacho y me desplazé a sus respectivos barrios. Me sorprendí cuando me contaron que el actual gerente de la empresa de ese momento, tenía una creación propia porcina y obligaba a cada conductor a firmar, a finales de cada mes, un recibo de compra de kilos de carne. Las esposas estaban hartas de esta situación e indignadas, me pedían ayuda. Les pregunté si había algún marido sindicalizado, que pudiera hablar con ellos y a partir de ahí, la situación cambió. El sindicato presentó una denuncia y, como trabajadora social atestigüé en favor de los conductores con la consecuente dimisión del gerente corrupto y, por supuesto, mi salida de la ciudad por cuestiones de seguridad.

Es en este momento, en el que tomé conciencia de lo que significaba vivir todo lo que había aprendido en las clases de mi facultad, lo que significaba poner en acción la

actitud crítica y estar atenta a la totalidad de la realidad, sus contradicciones, brechas y actuar en consecuencia, la importancia de la escucha activa en el trabajo social y, principalmente la necesidad de asumir desde la práctica cotidiana una responsabilidad y un compromiso ético-político.

De vuelta a mi ciudad natal volví a la realidad de la miseria y pobreza de los barrios periféricos. Contratada por el Ayuntamiento de Sete Lagoas, formaba parte de un equipo interdisciplinar para poner en marcha un programa denominado “Sopão” que distribuía diariamente sopa caliente y nutritiva a centenares de familias de uno de los barrios más empobrecidos de la ciudad. Aprendí de esta experiencia la importancia de trabajar en un equipo, en pensar juntos soluciones alternativas para superar el carácter esencialmente asistencial de la iniciativa. Realizamos una reunión con todas las madres, preguntándoles qué preocupaciones tenían en aquel momento en su barrio. A pesar de los problemas a nivel económico que tenían, la contestación unánime fue el miedo a que sus hijos/as cayeran en la drogadicción y les preocupaba la ociosidad de los mismos durante los fines de semana. A partir de esta necesidad sentida, el equipo decidió proponer que las madres voluntariamente se apuntaran como monitoras en talleres deportivos para sus hijos/as, que serían realizados a partir de este momento todos los domingos en un espacio al aire libre del barrio. Años después, por presión de la asociación de vecinos del barrio, en este mismo espacio, se ha construido un polideportivo.

También en este periodo - en el Ayuntamiento de Sete Lagoas - conocí una “favela”, - hoy barrio Santa Rosa - y de forma voluntaria durante siete meses impartí clases de alfabetización aplicando el método de concienciación-acción de Freire (1984) a través de la puesta en marcha de un círculo de cultura. Me acuerdo ahora del Sr. Cícero, padre de familia numerosa, un hombre de unos cuarenta años, con una motivación enorme para aprender a leer porque quería ayudar a sus hijos/as en las tareas escolares. Después de tres meses de clase se acercó entusiasmado, con un trozo de periódico, - lo recuerdo, un tanto sucio de barro - que casualmente había visto volando por el suelo mientras esperaba sentado en un bordillo de una acera, pasar el autobús. Me comentaba con brillo en los ojos, la alegría que ha sentido al descubrir - casualmente - que ya podía leer el titular de la noticia y que ya no era un analfabeto. Ya podía nombrar su mundo, dándole significado, como decía Paulo Freire. Este señor posteriormente ha sido uno de

los potenciadores de la organización y lucha vecinal del barrio con la consecuente mejoría de la infraestructura del mismo.

Mi última experiencia en Brasil como profesional - antes de venirme a vivir a España - ha sido nuevamente en el campo de la salud, ahora como funcionaria, trabajando en centros de salud y posteriormente en un Centro de Rehabilitación Profesional de la Seguridad Social, con usuarios/as que habían sufrido algún tipo de accidente de trabajo. Conviví ahí con la dura problemática de la falta de seguridad en el trabajo, principalmente en la construcción, afectando por supuesto a la población más empobrecida. De esta experiencia profesional, tomé conciencia de la importancia del papel activo de un/a trabajador/a social en la coordinación de un equipo interdisciplinar compuesto por médicos, fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales.

Llegué a España en 1988, por motivos familiares y con una curiosidad profesional, comprender cómo, en un país europeo, se piensa, se vive, se siente y se trata desde el trabajo social profesional la “cuestión social”. Creo que es en este momento cuando empieza a germinar dentro de mí una curiosidad intelectual por el específico campo de estudio al que me he dedicado en este trabajo doctoral.

Tan pronto llegué a Granada, participé durante dos años como voluntaria en Hogar 20 - centro de rehabilitación de drogodependientes - una valiosa experiencia donde pude entrar en contacto directo con jóvenes y sus familias a través de la escuela de padres y madres, prevención en los barrios, trabajo en equipo, etc. En 1992, por motivos de trabajo de mi marido, nos mudamos a Tenerife, donde impartí en Cáritas talleres de autoestima para mujeres en situación de exclusión, poniendo en marcha diferentes técnicas de dinámicas de grupo en cuestiones de género aplicadas al trabajo social. Además, en estos tres años de estancia en La Laguna, tuve la suerte de participar en talleres y conferencias realizadas por Marco Marchionni, Ander Egg y Marcela Lagarde.

En 1995, embarazada de ocho meses de mi hija Bárbara, volvimos a Andalucía. A partir de entonces mi experiencia en el campo de la acción social, ha girado en torno a la realización de algunos talleres concretos de autoestima y habilidades sociales, organizados a través de la Diputación de Granada, en colaborar con la maestra crítica de Quina Cabello en clases de gran experiencia como educadora y activista social en barrios

marginales, organizando clases de alfabetización de mujeres gitanas de Pinos Puente – basándome en la filosofía y la metodología de Paulo Freire, en implicarme en la Asociación Trabajadores/as Sociales Sin Fronteras - iniciativa de cooperación al desarrollo impulsada por profesionales del trabajo social y otras profesiones afines y por profesores de la Facultad de Trabajo Social (en este momento Escuela Universitaria). Paralelamente he cursado la licenciatura de Antropología Social y Cultural en la Universidad de Granada, que ha sido fundamental al completar mi formación en Ciencias Sociales, posibilitándome cursar un programa de doctorado, obtener el Diploma de Estudios Avanzados en 2005 y, a continuación, realizar este trabajo de tesis.

Durante este periodo tuve la oportunidad de integrarme en el grupo de investigación SEPISE-UGR (Seminario de Estudios para al Intervención Social y Educativa de la Universidad de Granada) lo que consistió en su momento - y hasta hoy lo es - , un impulso importante en mi formación como investigadora en el campo de “lo social”. Desde este espacio he participado - dentro del marco “Iniciativa EQUAL” de la Unión Europea, del proyecto territorial “EQUAL Granada. La ciudad patrimonial de la igualdad y de los nuevos empleos”, de un estudio interdisciplinar sobre las políticas, dispositivos y prácticas de inserción sociolaboral en Granada y desde la “acción Granada” O.E.S.P.I: Observatorio de Exclusión Social y Políticas de Inclusión (De Matos, 2004).

En 2005, ya con la nacionalidad española, fui contratada como investigadora durante un año y medio para participar en un estudio interdisciplinar evaluativo interno de Cáritas sobre el perfil de las mujeres trabajadoras sexuales en situaciones de mayor marginalidad social - de las casas prostíbulos - y la repercusión del Taller Caminando Juntas en sus vidas (De Matos, Azcorbebeitia, Rojas y Alemán, 2009). Considero que estas últimas experiencias han sido fundamentales para conectar la trayectoria vivida en Brasil como trabajadora social en el campo de pobreza y exclusión y las manifestaciones de estos fenómenos en España.

Fue en 2006, cuando he dado mi primer paso en la docencia universitaria impartiendo la asignatura *Sistematización de la práctica profesional* en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Granada, momento en el cuál descubrí la inmensa responsabilidad que implica transmitir conocimientos a futuros y futuras profesionales desde la perspectiva de un trabajo social crítico y comprometido con la transformación social.

En este momento, y valiéndonos de las herramientas metodológicas y conceptuales proporcionadas por la antropología social y el trabajo social y con el apoyo de la Psicología Social, presentamos esta tesis denominada *Representaciones sociales del trabajo social profesional sobre procesos de exclusión. Una investigación con profesionales de la ciudad de Granada, España* que tiene como objetivo comprender desde la teoría de las representaciones sociales, lo que piensan y hacen un grupo de trabajadores/as sociales de esta ciudad sobre los procesos de exclusión y las relaciones que pueden entrelazarse entre las representaciones y la acción profesional con colectivos socialmente excluidos.

Partimos de unos interrogantes elaborados a raíz de lecturas y observaciones en el campo del trabajo social, y también, indirectamente, reflexionado sobre la propia experiencia profesional que nos hemos permitido reseñar de manera esquemática, anteriormente, tratando de indagar sobre los principales problemas de este complejo campo profesional en su relación con los procesos de exclusión/inclusión. Un campo donde las opiniones y explicaciones en torno al objeto de estudio que nos transmiten los/as trabajadores/as sociales, se basan en esta pluralidad y complejidad de informaciones y valoraciones producidas en el día a día de su labor profesional, en los comunes espacios institucionales y sociales en los que, en un complejo juego de interacciones psicosociales y discursivas, van construyendo sus propias “teorías” y explicaciones, fundamentadas en la experiencia y en el sentido común, y que les son necesarias para actuar, formando a su vez parte de esta acción.

Por lo tanto, pretendemos comprender aquí qué significados dan las y los trabajadores sociales a los procesos de exclusión/inclusión y la praxis cotidiana desarrollada directamente con colectivos socialmente excluidos, entendiendo el trabajo social como “disciplina” práctica que contiene además de conocimientos científicos también valores, reflexiones filosóficas y modelos de acción, así como destrezas y saber-hacer. Debemos aclarar que, al delimitar el objeto, hemos fijado nuestra atención en la problemática de la exclusión con la que se encuentran hoy los profesionales, pero no tomada aquí como un *datum*, sino sometida a la crítica, con la preocupación de adoptar una adecuada vigilancia epistemológica.

Aplicamos en este estudio un productivo enfoque teórico en el panorama actual de la investigación española referida a las profesiones de la intervención social en general, la Teoría de las Representaciones Sociales. Esta perspectiva permite estudiar el “pensamiento”, las construcciones cognitivas de los/as trabajadores/as sociales en lo que respecta a la problemática de la exclusión, uno de los núcleos principales en torno al que se organiza hoy la profesión de trabajo social.

Con frecuencia, cuando nos aventuramos en una investigación social, en la necesaria fase preliminar de revisión de la literatura científica y del “estado de conocimientos” sobre el problema o problemática de investigación que intentamos indagar, encontramos algún trabajo, sea teórico, teórico-empírico o metodológico - y esté o no directamente relacionado con la específica problemática que se quiere abordar-, que se nos muestra como “canónico” para nuestros intereses; es decir, que representa una buena fuente de inspiración, por alguna especial característica o razón, significativa para la persona que está investigando. Esto es lo que nos sucedió con la lectura de una tesis doctoral denominada *Les représentations sociales de inadaptation sociale. Approche au groupe social des assistants sociales* presentada por el profesor José Ramón Bueno Abad en 1998; el estudio detenido de este trabajo y otros textos del autor¹ nos han mostrado la importancia de la perspectiva teórica de las Representaciones Sociales para comprender los discursos y las prácticas de los/as trabajadores/as sociales; otros trabajos del autor nos han mostrado, igualmente, la productividad de esta perspectiva para el estudio de la exclusión social. Como se mostrará, nuestro enfoque metodológico y buena parte de nuestro “marco teórico” no es coincidente con estos trabajos, lo que no invalida la deuda que esta tesis tiene contraída respecto a las investigaciones referidas, es nuestra obligación subrayarlo.

Buscamos en esta investigación, delimitar el objeto fijando la atención en una problemática concreta con la que se encuentran los/as trabajadores/as sociales en su práctica profesional, cada día más presente y preocupante, la problemática de la exclusión social. No obstante nos parece importante aclarar que no pretendemos estudiar

¹ Desde nuestro punto de vista este investigador de la Universidad de Valencia es quien en España con mayor profusión se ha adentrado en los estudios sobre representaciones sociales en el campo del trabajo social, de la exclusión/inclusión social y, en general, de los servicios de bienestar social.

aquí las representaciones que sobre la exclusión tienen las personas que la padecen; no se trata tampoco de averiguar la teoría científico-social que manejan los/as trabajadores/as sociales extraída de su formación intelectual, o de las investigaciones académicas en curso. Se trata, más bien, de explicitar lo que podríamos llamar “teorías implícitas” sobre la realidad social y la intervención en ella (Howe, 1999), formadas en la vida colectiva de estos profesionales a partir de sus diferentes y complejas interacciones sociales. Son “construcciones/re-construcciones” que condicionan y organizan su manera de concebir y de intervenir en unas realidades, concepciones y prácticas que a veces poco tienen que ver con las llamadas “teorías científicas”, pero que son las que de hecho van consolidando un espacio de legitimidad profesional y que tienen unos determinados efectos para las personas en dificultad que demandan la ayuda de estos profesionales y para las que se destinan buena parte de los servicios sociales, los contextos institucionales y político-sociales de sus acciones.

Este documento, desde su estructura formal² distribuye su contenido a partir de tres grandes bloques. La primera parte se ha configurado tras realizar la debida revisión bibliográfica y documental y se presenta en cuatro capítulos articulados alrededor de los principales ejes teóricos: exclusión social, trabajo social y representaciones sociales. La articulación de buena parte de sus adquisiciones conforma lo que llamaríamos el “marco teórico propuesto”, que a su vez, orienta las preguntas de investigación y el posterior trabajo empírico.

Desde una perspectiva de deconstrucción crítica ubicamos el capítulo uno analizando las ideas fundamentales en torno al concepto exclusión social; para eso partimos de las discusiones existentes en torno a las raíces históricas y teóricas - adentradas en la primera mitad del siglo XIX - de esta noción tan reciente. Teniendo como referencia especial a Hobsbawn (1989), situamos la cuestión de la exclusión social

² La técnica de organización de las notas a pie de página que utilizamos en a todo lo largo del texto está respaldada por las recomendaciones de Eco (2010), al considerar la importancia y necesidad de las mismas en una tesis, siempre y cuando sean utilizadas en su justa medida. En nuestro caso no sirven para exponer ideas relevantes, que por supuesto, están en el texto; ni para indicar el origen de las citas y referencias bibliográficas - porque hemos optado por seguir en este aspecto, la normativa APA - sino las utilizamos principalmente para ampliar la bibliografía, indicar refuerzos o matizaciones, aludir a referencias internas y externas, ampliar aseveraciones realizadas en el texto. Por tanto, serán “notas de ampliación” (de bibliografía, de contenido). Dicho esto, entendemos por “estructura formal” o también “arquitectónica” de un texto, la organización sistemática del mismo en “partes”, “capítulos”, “subcapítulos”, etc. y el orden en que estas unidades se dispone. Es lo que se va a exponer a continuación: esta organización formal y la lógica que subyace.

en su recogido histórico, y proponemos un análisis comparado con la noción de “cuestión social” y la noción de “pobreza”. Para indagar históricamente sobre las raíces teóricas de la exclusión, ha sido esencial la aportación de Paugam (2007) que, partiendo de una concepción sociológica de la pobreza como relación social, sintetiza y organiza en su trabajo las teorías de la pobreza y las organiza en tres formas o tipos ideales: integrada, marginal y descalificadora³, también llamada “exclusión social”.

En el capítulo dos llevamos a cabo un ejercicio de contextualización teórica en torno a las manifestaciones y especificidades de la “cuestión social” en el contexto español, lo que ha exigido ahondar en cómo se planteaban en España las distintas acepciones a partir del último cuarto del siglo XIX donde “problema social” era sinónimo de “cuestión social” - “cuestión obrera” y “pauperismo”. Es en esta parte, donde entramos además en el debate sobre el tratamiento de la pobreza en España es decir, las circunstancias por la cuáles la “cuestión social” iba paulatinamente adquiriendo su centralidad. Analizamos el proceso de configuración de las diferentes respuestas que, desde el nivel asistencial del Estado se daban para combatir el fenómeno de la pobreza y exclusión social. Finalizamos con la presentación de los resultados de dos importantes Informes que discurren sobre la cuestión de la pobreza y exclusión social actuales y los Planes Nacionales para la inclusión social que en las últimas décadas se vienen aplicando en España, siguiendo los acuerdos de la Unión Europea.

El trabajo social y su relación dinámica con la cuestión social contemporánea y las políticas sociales ha sido la temática central del capítulo tres, donde reflexionamos sobre las antiguas exigencias, pero también sobre los nuevos retos que este fenómeno impone a una intervención profesional que busca acciones comprometidas con la transformación social. Estos debates teóricos en torno a los nuevos retos que actualmente afronta el trabajo social como profesión en las sociedades actuales, se ubican en un contexto de globalización capitalista e informacional donde se incrementan las múltiples manifestaciones de la “cuestión social”, cimiento histórico de la profesión y que en las últimas décadas se viene denominando como “nueva cuestión social”.

³ Mantenemos por el momento esta traducción de la edición española del libro, aunque creemos que no es totalmente fiel al sentido en francés: “pauvreté disqualifiante” tendría una mejor traducción en la expresión “pobreza descalificadora”. Volveremos sobre esto en su momento.

Por otro lado, entendiendo que el trabajo social profesional se configura - tal como proclama su código de ética - como un “sistema de valores, teoría y prácticas relacionadas entre sí”, reflexionamos sobre los principios éticos como elemento substantivo de la práctica profesional y esencia misma de la profesión.

La opción de recurrir a la Teoría de la Representación Social⁴ como sustento teórico del presente estudio - explicada en el capítulo cuatro - se basa en la consideración de que esta perspectiva analítica nos permite comprender cuáles son las fuerzas de las representaciones sociales en la creación de las realidades compartidas por los profesionales en los contextos de la práctica del trabajo social. En este sentido las principales funciones de las representaciones sociales consisten en la dinámica de comunicación social formar opiniones, actitudes, comportamientos ante determinadas realidades, explicando significados e indicando el grado de pertenencia de los sujetos a distintos grupos sociales y en distintos contextos socio-político-culturales. Desde esta óptica, su aplicación al campo del trabajo social nos lleva a comprender qué papel juegan estas representaciones en la dinámica cotidiana de la praxis profesional, cómo la moldea y cómo influyen en el significado que estos profesionales de la intervención social dan al fenómeno “exclusión social” desde contextos muy concretos: la práctica en los servicios y agencias donde desarrollan su profesión y desde la interacción con la población usuaria de sus servicios y con el medio entorno - del que forman parte los

⁴ Las Representaciones Sociales como fenómeno cognitivo y analizado por la Psicología Social, suponen la implicación y la pertenencia de los individuos con las implicaciones afectivas y normativas, la interiorización de experiencias, de prácticas, de modelos de conducta y pensamiento, que se encuentran socialmente inculcadas o transmitidas por la comunicación social (Bueno Abad, 2000, p.53) La Antropología también, en su versión cognitiva se presenta a través del Modelo Cultural. El *Modelo Cultural* es lo que llaman una aproximación o definición cognitiva a la cultura, definición que a su vez le dota de capacidad valorativa; es una cognición que las culturas constituyen y dotan de capacidad generativa para hacer operante la ideología social, es decir, con capacidad para impulsar pautas de acción.

Este enfoque ha sido utilizado en algunas tesis sobre las cuestiones sociales como puede ser la Tesis de María José Martínez Martínez, profesora de Trabajo Social, leída en la Universidad de Murcia, titulada “Discurso Social sobre Drogodependencia”. Este trabajo refleja posiciones cercanas a la teoría de las representaciones sociales, utilizando una metodología de índole cualitativa y también echa mano del concepto del *Modelo Cultural* elaborado por la Antropología Cognitiva. Hay que tener en cuenta de esta manera que el constructo teórico que adopta el conocimiento cultural a través del Modelo Cultural aportado por Antropología Cognitiva tiene cierta analogía con la teoría de las Representaciones Sociales planteado por la Psicología Social. Ambas presentan elementos cognitivos elaborados por los seres humanos que se concretan en esquemas cognitivos que a la vez producen ideologías y dan pautas para la acción.

La cuestión central de la Antropología Cognitiva es “el conocimiento que adquieren y utilizan los seres humanos como miembros de la cultura”. (véase García, 1996, p.215) “Últimamente han ido apareciendo una serie de conceptos como herramientas de análisis del conocimiento cultural. Como en otras ciencias cognitivas se habla de esquemas, modelos, marcos de referencia, escenarios y otros similares que han venido a sustituir al muchas veces implícito concepto de código que se agazapaba detrás de las primeras investigaciones de los antropólogos cognitivos. Sin duda, la principal diferencia entre estos nuevos constructos y el código es que carecen de cualquier carácter normativo. Su función es hacer posible la organización del conocimiento cultural y de ordenar la experiencia” .(p.218)

medios de comunicación y las políticas y discursos sociales de las agencias en las que trabajan, o que tiene que ver con su práctica profesional.

Para comprender las representaciones profesionales del trabajo social ante el fenómeno de la “exclusión”, nos posicionamos, en cuanto a la matriz teórica, en la perspectiva moscoviana de la Psicología Social (Moscovici, 1979) donde las categorías de análisis son las propias dimensiones de la representación, es decir, la actitud, la información y el campo de representación o imágenes que conforman la relación entre el “objeto” a representar - en nuestro caso los procesos de exclusión - y los/as trabajadores/as sociales, “sujetos” que representan.

En la misma línea, coincidimos con la orientación metodológica que destaca la importancia en el estudio de las representaciones del análisis detenido de los discursos individuales y grupales, prácticas sociales y comportamientos, desde una perspectiva de proceso. Significa poner en marcha un análisis cualitativo que focalice estos discursos, entendido como vehículo del lenguaje y como forma de tener acceso al universo simbólico y significativo de los sujetos, constituido y constituyente de la realidad social (Jodelet, 1999).

Por su lado, para detectar las representaciones sociales creadas por los profesionales en torno al objeto de estudio, es necesario buscar espacios de diálogo, conversación, en definitiva de comunicación y cooperación para que puedan expresarse libremente. Por este motivo, optamos por procedimientos cualitativos como los grupos focales y las entrevistas individuales semi-estructuradas. En la segunda parte de este documento, configurada por el capítulo cinco presentamos nuestro diseño metodológico de investigación, el objeto de estudio y sus interrogantes explicados con mayor detalle, el contexto, la población sujeto de estudio y la estrategia investigadora adoptada. Justificamos ahí las técnicas de recogida de datos, resaltando - desde la experiencia en este estudio-, la importancia de los grupos focales para el estudio de las representaciones sociales. Los criterios analíticos y la postura ética de la investigación también se explicitan.

La tercera parte de este documento se dedica a presentar los resultados de los datos y el análisis de los mismos a luz del marco teórico inicial. En el capítulo seis

desarrollamos un primer nivel de análisis donde exponemos los resultados del desarrollo de los tres grupos focales. Se explica de forma detallada el proceso de forma detallada de las varias operaciones analíticas del corpus discursivo (transcripciones y lecturas, organización y codificaciones, descomposición en distintas unidades temáticas de análisis, agrupación en ámbitos categoriales dimensionales, resúmenes y análisis de la convergencia temática).

A la luz del marco teórico, en el capítulo siete hemos puesto en acción un segundo nivel de análisis profundizando, con la ayuda de las entrevistas semiestructuradas en el conocimiento de las principales representaciones profesionales acerca del objeto de estudio. Explicamos y aplicamos el método específico para el análisis de representaciones llamado Discurso del Sujeto Colectivo que nos ha guiado, por su carácter rigurosamente descriptivo, a comprender e interpretar cómo se van generando en los discursos los diferentes elementos valorativos, orientadores y principalmente las tomas de posición (Ibáñez, 1988) de los profesionales ante una realidad, la de la exclusión y de la praxis profesional ante personas y colectivos que la padecen. Unas elaboraciones y unas construcciones cuyo su origen hemos buscado más en dichas prácticas cotidianas como profesionales y ciudadanos que en los saberes expertos, científico-sociales, que se supone están en la base de la profesión.

Al final de la tesis exponemos unas conclusiones generales para sintetizar las ideas que paulatinamente hemos ido elaborando a lo largo del proceso de investigación, centrándonos en los principales resultados obtenidos sobre las principales representaciones sociales sobre la exclusión social de este grupo de trabajadores/as sociales, profesionales de distintos servicios y organizaciones sociales de la ciudad de Granada que intervienen con personas en situación de exclusión. Igualmente, presentamos allí una reflexión sobre las posibles aportaciones tanto teóricas como metodológicas de este trabajo para el campo del trabajo social profesional, cuya consolidación exige, cada día más, investigaciones sociales específicas. Por último, en un subapartado posterior que llamamos “corolario”, presentamos, desde la perspectiva crítica del trabajo social en la que queremos incluirnos, perspectivas de investigación o sea, propuestas sobre otras posibles aplicaciones que pudieran tener los resultados de nuestra investigación.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

“Dibujar las contradicciones bajo un haz de luz no significa resolver las mismas. Un largo y tortuoso camino se expande entre el reconocimiento de las raíces de los problemas y su erradicación, y dar el primer paso no asegura que más adelante no se deba dar otros pasos. Sólo el mismo camino nos llevará hasta el fin. Y aún así no hay que negar la crucial importancia de la compleja cadena de eslabones que existe entre el dolor sufrido individualmente y las condiciones producidas colectivamente.”

Zugmunt Bauman

Presentación de la Primera Parte

La primera parte de este trabajo se organiza en torno a tres Capítulos articulados y complementados entre sí. El Capítulo 1 aborda las raíces históricas y teóricas de la exclusión social con la finalidad de ahondar en la comprensión del proceso de su construcción histórica como categoría analítico y conceptual. El hecho de realizar este análisis nos ha permitido reflexionar sobre el *cómo* y *en qué* circunstancias se ha ido progresivamente acuñando y tomando protagonismo la terminología “cuestión social” frente a la de “pauperismo”. Se subdivide en tres apartados. El primero de ellos (apartado 1.1) se centra en situar históricamente las raíces de la noción exclusión social en Europa resaltando la perspectiva de la sociología de la pobreza; en un segundo momento enfocamos las raíces teóricas del *concepto de exclusión* (apartado 1.2) para finalmente analizar cómo emerge en las últimas décadas, concretamente a partir de los años setenta del siglo XX, ese concepto y los diferentes debates que giran alrededor de él en el contexto de reestructuración de la “cuestión social” impulsada por una crisis de la llamada “sociedad salarial” (apartado 1.3).

En el Capítulo 2 llevamos a cabo un ejercicio de contextualización teórica en torno a las manifestaciones y especificidades de la “cuestión social” en el contexto español (apartado 2.1), lo que ha exigido ahondar en cómo se planteaba en este país las distintas acepciones a partir del último cuarto del siglo XIX como por ejemplo, “problema social” - como sinónimo de “cuestión social” - “cuestión obrera” y “pauperismo”. Es en esta parte donde entramos además en el debate sobre el tratamiento de la pobreza en España es decir, las circunstancias por la cuáles la *cuestión social* iba paulatinamente adquiriendo su centralidad. Buscamos analizar así el proceso de configuración de las diferentes respuestas que, desde el nivel asistencial del Estado se daban para combatir el fenómeno de la pobreza y exclusión social, teniendo en consideración las diferentes escuelas de pensamiento político de la época. Además, presentamos los resultados de dos importantes Informes (apartado 2.2) que en la actualidad discurren sobre la cuestión de la pobreza y exclusión social y la de los Planes Nacionales (apartado 2.3) para la inclusión social que en las últimas décadas se aplican en España.

**RAÍCES HISTÓRICAS Y TEÓRICAS
DE LA NOCIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL:**
De la "Vieja" a la "Nueva" Cuestión Social

1.1. Raíces históricas de la noción exclusión social.

La noción *exclusión social* como fenómeno multifactorial y estructural que expresa múltiples procesos y realidades sociales ha sido objeto, en las últimas décadas, de intensos debates y publicaciones sin que se lograra un consenso o criterio único para definirla.

El reciente uso y/o abuso de esta terminología (Castel, 1997; Karz, 2004), unidos a una rápida propagación en la esfera de las ciencias sociales europea, nos motiva a conocer sus raíces históricas, para así comprender su proceso de construcción como categoría analítico/conceptual. En este proceso consideramos las variedades léxicas que, a lo largo del tiempo, han ido entrando en escena para definir los problemas sociales de las sociedades occidentales: "pobreza", "pauperismo", "cuestión social", "cuestión obrera", "exclusión social", "desafiliación social", "descalificación social", etc.

Empecemos, a grandes rasgos, con la "cuestión de la pobreza" que, como fenómeno social, se perpetúa, y que muchas personas consideran como asunto consustancial de la propia historia de la humanidad. De hecho, según la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Información (FAO) la escasez y la hambruna han conformado realidades visibles en todas las sociedades, desde la antigüedad y, paradójicamente, a pesar del incremento de la producción de alimentos, existen en la actualidad, 923 millones de personas que pasan hambre, principalmente por culpa del aumento de los precios de estos alimentos.

Coincidimos con Bauman (2005) de la necesidad de deconstruir la idea de que los pobres siempre han existido y siempre existirán, tan anclada en el imaginario colectivo y reflejada en la sabiduría popular. En realidad depende de cómo se hace pobre a los pobres y cómo se llega a verlos como tales en diferentes culturas ya que no significa lo mismo "ser pobre en una sociedad que empuja a cada adulto al trabajo productivo, que serlo en una sociedad que - gracias a la enorme riqueza acumulada en siglos de trabajo - puede producir lo necesario sin participación de una amplia y creciente porción de sus miembros" (p .11).

Al retroceder a la época de las sociedades pre-industriales y pre-urbanas, vislumbramos un contexto donde la percepción de la realidad era estática, de mentalidad conservadora, que consideraba a la vieja pobreza preindustrial como algo natural, que siempre ha acompañado a la sociedad y cuyo remedio correspondía a las vías voluntarias que los individuos (los ricos) o las instituciones (Iglesia, municipalidad) han practicado tradicionalmente: limosna, filantropía, beneficencia o caridad (Capellán, 2007a). En este sentido, en 1848 William Makepeace Thackeray (citado en Hobsbawn, 1989), realizaba la siguiente declaración: “El problema de la pobreza es como el de la muerte, la enfermedad, el invierno o el de cualquier fenómeno natural. No sé como puede ponerse fin” (p.16).

Según Ritter (1991), paulatinamente, con el ascenso del capitalismo industrial y de la clase burguesa como acontecimiento dominante en el siglo XIX, se iban configurando nuevos tiempos, expectativas, valores y comportamientos, en un contexto donde a la vez que se formaban enormes fortunas, se incrementaba la migración de grandes masas empobrecidas del campo hacia las ciudades; es cuando se originan y se entrelazan tres fenómenos: la industrialización, el pauperismo y la crisis de la asistencia social tradicional.

Uno de los acontecimientos dominantes en la época de la primera industrialización fue el pauperismo, la pobreza masiva, que pudo ser superada finalmente en la segunda mitad del siglo gracias al crecimiento de la productividad en la agricultura y en la industria, a una elevada oferta de puestos de trabajo, a la mejora en los transportes y a la creación de mercados supralocales y suprarregionales. El pauperismo del siglo XIX era un retoño de la vieja pobreza preindustrial, por un lado, que se incrementó a causa del rápido crecimiento de la población en la primera mitad del siglo XIX; y, por otro lado, era la consecuencia de una crisis estructural y de adaptación de insospechadas dimensiones, que estuvo asociada a una agudizada sensibilidad para las cuestiones sociales y la formación de nuevos valores y normas de comportamiento (Ritter, 1991, p. 65).

Conviene señalar, tal como nos recuerda Woolf (1989), que la naturaleza de la economía y en particular, el mercado de trabajo han sido, a lo largo de todas las épocas, los condicionantes de los distintos niveles y composición de la pobreza. No obstante, a pesar de eso, debe ser entendida no sólo como una espantosa realidad, sino como una

construcción social que a su vez, está estrechamente vinculada a un sentimiento de inseguridad.

La pobreza formaba parte intrínseca de la experiencia diaria de las familias trabajadoras, en el sentido de una consciencia perpetua de la posibilidad de descender de la pobreza a la indigencia. La pobreza dependía de esta inseguridad como construcción social, en el sentido de que los benefactores y filántropos estructuraban y ajustaban su asistencia al pobre a través de una identificación implícita con la inseguridad para garantizar así un comportamiento apropiado por parte de los pobres (Woolf, 1989, p. 58).

Desde nuestro punto de vista este matiz es muy relevante. El concepto de pobreza como construcción social, debe ser comprendido en función de los valores dominantes de cada época y de cada sociedad en particular. De hecho, para el citado autor, las terminologías “pobre” e “indigente” van cambiando sensiblemente a través del tiempo y según el contexto en que se emplean y además “ser pobre” va significando algo más que una condición económica e incluso, más que pertenecer a una categoría social.

Constituye un esquema mental, una actitud, a saber, se crea una imagen de quién es pobre, lo que significa que, el hecho de asistir al pobre en las diferentes épocas tenía una misma finalidad: la de encontrar los aspectos posibles de armonía y asegurar la aceptación respetuosa del orden social existente (Woolf, 1989, p. 58).

Del mismo modo Robert Castel, considera como incuestionable la idea del pauperismo como construcción social, aunque nos recuerda que, también es un hecho que toda realidad social se configura como una construcción social. Entiende además como incuestionable que “las descripciones extremas del pauperismo sólo se referían a una minoría de trabajadores de la primera mitad del siglo XIX. Pero esta contestación no refuta la importancia histórica del fenómeno” (Castel, 1997, p.231). Antes de la revolución industrial, los vagabundos no representaban más que una minoría con relación a la vulnerabilidad de masas del pueblo trabajador.

Tanto antes como después de la industrialización, la cuestión social se planteó a partir de la situación de poblaciones aparentemente marginales. Pero no por ello concierne menos a la sociedad en su totalidad. El pauperismo es un drama que ilustra este “efecto bumerán” por el cual lo que parece estar en los márgenes de una sociedad destruye su equilibrio de conjunto (Castel, 1997, p.231).

De hecho, Hobsbawn (1989) ilustra esta realidad social de mediados del siglo XIX al considerar que las ciudades, en sentido figurado, tragaban a las poblaciones, y cuánto más crecía aumentaba de forma paralela el hacinamiento poblacional urbano, aumentando también la tasa de mortalidad a pesar de la reforma sanitaria y de una cierta planificación. El pauperismo era así, “una gran amenaza al orden político y social porque invadía a clases enteras de la población, aumentando progresivamente en razón de la producción industrial. Ya no se configuraba como un accidente sino como la condición obligada de una gran parte de los miembros de la sociedad” (Castel, 1997, p. 219).

Para el análisis que vamos a desarrollar a continuación nos interesa particularmente profundizar sobre cómo y en qué circunstancias se ha ido acuñando la noción “cuestión social” y tomando protagonismo frente a la terminología “pauperismo”. En este sentido, y según señala Capellán (2007a), la entrada en escena de la primera supone un nuevo acercamiento a la realidad tradicional de pobreza que afectaba a una parte de la población o en otras palabras, como expresión de la “moderna miseria universalizada que se denuncia bajo el nombre de pauperismo” (p. 21). Para este autor, esta nueva noción cuestiona el análisis individualista y estático de la pobreza entendido como fenómeno natural que debe ser solucionado por voluntarios y/o por los propios individuos pauperizados empezando al considerarse como un problema colectivo que implica la responsabilidad de toda la sociedad.

Así pues, para los primeros autores de la *cuestión social* en Europa este fenómeno se trata de un mal de la sociedad consecuencia de una mala organización o simplemente del sistema de trabajo resultante de la nueva economía industrial y “se adentran en el estudio social con las manos rebosantes de fórmulas, utópicas o no, para resolver el problema” (Capellán, 2007a, p. 21). Por lo tanto, al producirse el cambio de siglo la “vieja cuestión social” se identificaba con el Antiguo Régimen en un contexto donde los jornaleros o los/as trabajadores/as agrícolas eran los protagonistas; no obstante, en la “moderna cuestión social” el protagonista ya sería el proletariado industrial urbano, por supuesto sin desaparecer la “cuestión agraria” (Tönnies, citado en Capellán, 2007 a, p.22).

Hay que considerar además que, a raíz de los acontecimientos de 1848⁵ y con la aparición en escena de las teorías socialistas es cuando entran en escena otras terminologías para definir el problema social como por ejemplo la *cuestión obrera*⁶. Sin embargo, será en los años 80 del siglo XIX cuando, con toda claridad el concepto *cuestión social* se consolida, sin dejar nunca de existir términos y posturas diferenciadas, siendo las corrientes de pensamiento del liberalismo, del socialismo y la de la Iglesia, las principales protagonistas. Así, las expresiones "pauperismo", "cuestión social" y la "cuestión obrera" se configuran como otras tantas formas diferentes de mirar a la realidad social de la moderna sociedad industrial y capitalista (Capellán, 2007a).

Quando se produce el cambio de siglo, lo que cabe hablar es de una 'vieja cuestión social', identificada con el Antiguo Régimen, donde el protagonista era el jornalero o el trabajador agrícola en general, y una 'moderna cuestión social', en la que el sujeto clave – sin desaparecer con ello la 'cuestión agraria' como un ingrediente más de todo el problema – será el proletariado industrial urbano (Tönnies, citado en Capellán, 2007 a, p.22).

Por su lado Castel (1997) coincide con Laurent (1865) en que en esta época surge una indigencia originaria de la industrialización descontrolada no forzosamente consecuencia de la carencia de trabajo o de la nueva organización del mismo que se imponía sino de una inédita y profunda degradación moral.

La miseria y la subversión de la inteligencia, la pobreza y el abatimiento del alma, el debilitamiento y la descomposición de la voluntad y la energía, el torpor de la conciencia y la personalidad: en una palabra, el elemento moral, afectado sensible y a menudo mortalmente. Éste es el carácter esencial, fundamental y absolutamente nuevo del pauperismo (Laurent, 1865, citado en Castel, 1997, p.222).

Para Castel (1997) la expansión de la miseria entre las grandes masas, o pauperismo, configurada como una cuestión económico-social, conlleva en su seno enormes problemas sociales entre ellos las grandes epidemias y la creciente complejidad de la convivencia de grandes masas de población en las aglomeraciones urbanas: una situación

⁵ Tal cuál nos señala Hobsbawm (1989, p. 14), durante los sesenta años anteriores a 1848, dicha sociedad ya había logrado su "histórico despegue tan en el frente económico como en el político- ideológico. Los años que van de 1789 a 1848 estuvieron dominados por una doble revolución: la transformación industrial iniciada en Gran Bretaña y muy restringida a esta nación, y la transformación política asociada y muy limitada a Francia. En el año 1848, la famosa 'primavera de los pueblos', fue la primera y la última revolución europea en el sentido (casi) literal, la realización momentánea de los sueños de la izquierda, las pesadillas de la derecha".

⁶ Sobre este tema, Thompson (2002) señala que entre los años 1780 a 1832, la mayoría de la clase obrera sentía una fuerte identidad común, posicionándose frente a sus patrones y gobernantes que estaba dividida. De modo que, hay que destacar en la vida política británica la presencia de esta clase obrera era el factor más significativo.

insostenible para los obreros y obreras, que vivían en condiciones miserables y de explotación. Estos problemas desembocaron en grandes tensiones y conflictos con la clase burguesa, tanto por las difíciles condiciones de vida y de trabajo, como por la desigual distribución de los beneficios económicos. Por consiguiente, se ha ido formando, por parte del proletariado una creciente conciencia de clase y, a través de acciones concretas de movilización colectiva y los movimientos obreros se organizaron en sindicatos, partidos y cooperativas.

En la misma línea reflexiva anterior Netto (2003) añade que la designación del pauperismo por la expresión "cuestión social" está directamente relacionada con los "desdoblamientos socio-políticos marcados por el hecho de que las personas pauperizadas no asumieran de forma resignada ni conformada su condición de víctimas del destino" (p. 58), al contrario, se han configurado como una fuerte amenaza para la clase burguesa. En este momento, para el señalado autor, es cuando realmente el pauperismo se designó como la "cuestión social", es decir, a partir de esta perspectiva efectiva de subversión en contra de este orden burgués.

De este modo, la terminología *cuestión social* se utiliza para expresar precisamente "la toma de conciencia de que esa fractura central puesta en escena a través de las descripciones del pauperismo, podía llevar a la disociación del conjunto de la sociedad" (Castel, 1997, p.325). Una "cuestión social" situada en el "centro de las relaciones antagónicas entre capital y trabajo, donde la organización de la producción y las condiciones de vinculación con el mundo del trabajo, condujeron a una lucha de la clase obrera a efectos de lograr transformaciones en esas relaciones" (Kisnerman, 1998, p.141).

Justamente en el centro de estas relaciones antagónicas entre capital y trabajo se van configurando las luchas de la clase obrera en una época considerada por Hobsbawn (1989) la *era del capitalismo*. Tanto el trabajo industrial, en su estructura y contexto característicos, como la urbanización en la vida de las ciudades de rápido crecimiento⁷, fueron, para este autor, las manifestaciones más dramáticas de esta nueva era en Europa.

⁷ Es curioso constatar que, "en 1851 la mayoría de los habitantes de las ciudades eran obreros de un tipo u otro, incluyendo gran número de criados: oficio al que pertenecían uno de cada cinco londinenses. Las ciudades crecían con extraordinaria rapidez. Viena pasó de unos 400.000 habitantes en 1846 a 700.000 en 1880; Berlín pasó de 378.000 (1849) a casi un millón en 1875; París, de 1.000.000 a 1.900.000; Londres, de 2.500.000 a 3.900.000, entre 1851 y 1881, aunque estas cifras palidecían frente a algunas de ultramar" (Hobsbawn, 1989, p. 218).

La ciudad era, realmente, el símbolo externo más llamativo del mundo industrial, después del ferrocarril. La urbanización se incrementó con rapidez después de 1850. En la primera mitad del siglo, solo Gran Bretaña tenía una tasa anual de urbanización de más de 0,20 puntos, aunque casi fue igualada por Bélgica. Pero entre 1850 y 1890 incluso Austria-Hungría, Noruega e Irlanda se urbanizaron a este ritmo; Bélgica y Estados Unidos lo hicieron entre un 0.30 y un 0.40; Prusia, Australia y Argentina, entre un 0.40 y un 0,50, Inglaterra y Gales (que se mantuvieron todavía levemente en cabeza) y Sajonia con cerca de un 0.50 al año. Afirmar que la concentración urbana en las ciudades fue el 'fenómeno social más importante del presente siglo' sería constatar algo evidente (Hobsbawn, 1989, p. 218).

No obstante, para Hobsbawn (1989) esta era una época del apogeo de la burguesía triunfante - si bien la burguesía europea vacilaba aún en comprometerse con el gobierno político público por otro lado, había mucha inseguridad por miedo a la revolución. Una inseguridad que "era para el mundo del capitalismo el precio pagado por el progreso y la libertad, por no hablar de la riqueza, y era soportable por la constante expansión económica" (p. 229). En otras palabras, para la clase media de mediados del siglo XIX esta fue la edad del oro de la madurez a la vez que reinaba una inseguridad permanente ya que la clase obrera se encontraba en la frontera de la pobreza.

Concretamente en la década de 1860, la creciente importancia de los sindicatos dio fe de ello, y la misma existencia – por no hablar del poder – de la Internacional habría sido imposible sin los obreros y obreras. No obstante, la era de un capitalismo liberal emergente capitalismo liberal floreciente a la "clase obrera"⁸ la posibilidad de mejorar su suerte mediante la organización colectiva (p. 233).

Para esta "cuestión" es otra de las nuevas expresiones creadas para referirse a ese viejo fenómeno de la pobreza. Considera que, "al mismo tiempo en que los contemporáneos comenzaron a usar y abusar de la expresión *cuestión obrera*, se produjo un claro desplazamiento semántico para remitir el problema social hacia uno de sus

⁸ En este sentido el autor resalta que, la personas que no se ubicaban en la denominada clase obrera y, por lo tanto, seguían siendo "los pobres" de toda la vida, "poco uso pudieron hacer de los sindicatos, y menos aún de las mutualidades. De manera general, los sindicatos fueron organizaciones de minorías favorecidas, aunque las huelgas masivas pudiesen, en ocasiones, movilizar a las masas. Por otra parte, el capitalismo liberal ofrecía al obrero individual claras perspectivas de prosperar, en términos burgueses, lo cual no estaba al alcance de grandes grupos de población trabajadora o simplemente era rechazado por ellos" (Hobsbawn, 1989, p.233). [...] "El hecho es que, en esta época, el obrero capaz e inteligente, sobre todo si poseía alguna especialización, constituía el principal puntal del control social y la disciplina industrial ejercida por la clase media, y formaba los cuadros más activos de la autodefensa obrera colectiva" (p. 234).

componentes: el mundo del trabajo y sus relaciones con el capital”⁹ (p.10). Solamente en este contexto relacional tenso, conflictivo y antagónico, la expresión “*cuestión obrera*” adquiere su sentido, porque es una cuestión específica del trabajo urbano-industrial. De hecho, para el citado autor, Europa experimentaba, a partir de 1848 y a lo largo de todo el siglo XIX, una realidad “universalmente perceptible” (p.10) asociada a las reivindicaciones del mundo del trabajo. Por consiguiente, la “*cuestión obrera*” también crea un nuevo y particular lenguaje.

Términos como salario, mutualismo, previsión, contrato de trabajo, huelga conformaran la familia léxica del concepto. Pero el empleo de esa terminología sólo adquiere sentido en contextos de las cuestiones que se plantean como parte de las relaciones entre el capital y trabajo, de la cuestión obrera, en definitiva. Unas cuestiones que se refieren a aspectos como la duración de la jornada de trabajo, la distribución de la riqueza, la concurrencia, el cambio, el crédito, el desempleo, etc. Y es precisamente por esa circunstancia, por la que la cuestión obrera se ocupa de una serie de problemas propios y distintivos, que podemos - y debemos - tratarla como otro estrato, otra cara de la cuestión social pero distinta de, por ejemplo, el pauperismo, al que sin embargo se sigue aludiendo en los textos ya que son actores que participan en la misma función. Y por idéntica razón conviene también separarla, aunque dentro del mismo paraguas de la cuestión social y de la cuestión agraria (Capellán, 2007b, p.10).

De todas formas, es importante el matiz que hace Thompson (1977) acerca de las formas y procesos de resistencia existentes, por parte de la población en general en la época pre-industrial y de clase obrera posteriormente. Fue en Inglaterra a partir de 1830, cuando realmente se “maduró una conciencia de clase más claramente definida en el sentido marxista corriente, conciencia en la cual la gente trabajadora percibía claramente la persistencia de viejas y nuevas batallas propias” (p.367). Se incrementaba así la conciencia colectiva de que “la producción tenía que ser para el uso, no para el beneficio de unos pocos” (p.527). Los planteamientos de este autor, ponen en relieve el hecho de que el pueblo trabajador de esta época “no debería ser contemplado únicamente como una inmensa muchedumbre perdida”, sino agradecerle la “heroica cultura que supo desarrollar entonces, con incompatibles fortaleza de ánimo” (p.530). Para este autor, la clase obrera debe ser concebida no como un “cuerpo definido muy sueltamente”, sino como un “acontecer”, a saber, son trabajadores y trabajadoras que no lucharon contra la máquina, sino principalmente contra las relaciones explotadoras y opresivas intrínsecas al

⁹ Según Capellán (2007b, p. 11), podemos distinguir tres opciones político-ideológicas en torno a las relaciones entre capital y trabajo. Las de quienes están a favor del capital, la de quienes están a favor del trabajo, y la de quienes abogan por la armonía de ambos. Mientras las dos primeras posturas implican la consideración de que entre capital y trabajo existe una relación conflictiva fruto de su naturaleza antagónica, la tercera opción parte de la idea de que no hay tal oposición entre ambos términos y que por eso es posible – y deseable – una relación armoniosa entre ellos.

capitalismo industrial¹⁰. No ha sido una lucha abstracta o aislada y, para entenderla desde su globalidad y a través del tiempo, hay que plantearla como una lucha atravesada por múltiples procesos de acción y reacción, de cambios y conflictos; un cuerpo de personas que compartían unos mismos conjuntos de intereses, experiencias sociales, tradiciones y sistemas de valores y que tienen una disposición a comportarse como clase, definiéndose a sí mismas y en su conciencia en relación con otros grupos de personas (p. 560).

De esta forma, la “cuestión social” se identifica en ese período histórico, con la “cuestión obrera”¹¹ y va imponiéndose, por parte del Estado liberal, acciones legitimadoras que buscan una mayor regulación en la relación capital - trabajo y en todos los ámbitos de la vida social (Castel, 2001).

Teniendo en cuenta este contexto nos parece importante detenernos un momento, en un acercamiento a la comprensión del origen¹² y consolidación de este Estado social como un factor central y característico de las sociedades industriales modernas.

El concepto de Estado social remite, en Alemania, a Lorenz von Stein, quien ya a mediados del siglo XIX utilizó el término “democracia social” y posteriormente el de Estado social. El Estado tiene que mantener con su poder para cada persona la igualdad jurídica frente a las diferencias de clase, es decir el Estado de derecho; pero además debe promover el progreso social y económico puesto que “el desarrollo de lo uno constituye la condición y, asimismo, la consecuencia del desarrollo de lo otro; y en este sentido se habla de Estado social” (Lorenz von Stein, citado en Ritter, 1991, p.27).

¹⁰ En este sentido nos señala Capellán que la evolución a lo largo del siglo XIX del concepto “cuestión social” en el caso español es compleja y se relaciona directamente con períodos y escuelas de pensamiento. Como “caso peculiar” presenta manifestaciones propias y muy pronto servirá la “cuestión social” para expresar la preocupación en torno a asuntos tan concretos como la cuestión agraria, la cuestión colonial, la cuestión de la mujer, etc. [...] De hecho, en la etapa inicial, la “cuestión social”, se planteaba como un debate en torno al derecho de propiedad en el contexto de la “proletarización” del mundo rural (Capellán, 2007 a, p.60).

¹¹ También en opinión de Iamamoto (1997), la cuestión social no es otra cosa que expresiones del proceso de desarrollo de la clase obrera y de su ingreso en el escenario político de la sociedad, exigiendo su reconocimiento como clase por parte del empresariado y del Estado y manifestándose en lo cotidiano de la vida social, de la contradicción entre el proletariado y la burguesía, la cual pasa a exigir otros tipos de intervención, más allá de la caridad la represión (traducción de la doctoranda).

¹² Según Ritter (1991, p. 19), las comunidades políticas han adquirido diferentes formas que se han ido variando a lo largo de la historia de la humanidad, adquiriendo diferentes nombres: de la *Polis* griega y los conceptos romanos *res publica*, *civitas*, *regnum* recibidos en la Edad Media, se llegó al “Estado” de la Edad Moderna. El significado de “Estado” al principio hacía referencia en el mundo de las ciudades-Estado italianas del siglo XV y XVI, como la posesión de poder para luego, en los Estados territoriales de la Edad Media, denominaba la organización política. Finalmente, se ha designado como la unidad política en la que estaban reunidos los hombres y cuya máxima unidad se vio realizada en el siglo XIX y en los comienzos del siglo XX en el Estado nacional.

Desde la perspectiva de las relaciones entre sociedad y Estado se verifica el desarrollo de la ideología, especialmente en la teoría del Estado alemana, de la neutralidad del mismo, en una relación de superioridad, que está por encima de las partes. Karl Marx se contrapuso a esta concepción alegando que el Estado era un instrumento de clase dominante, coincidiendo con los partidarios del concepto del Estado como poder; una concepción que se puso en estrecha conexión con el concepto de Estado nacional en los siglos XIX y XX. Fue después de la segunda guerra mundial, cuando en Europa occidental y central sobre todo, la vieja legitimación del poder político desde el punto de vista del Estado nacional y del Estado como poder se ha completado con una legitimación desde el punto de vista de Estado social. Así, el avance de los conceptos de Estado de bienestar o Estado social corresponde a un nuevo énfasis en las tareas sociales del Estado (Ritter, 1991, p.19).

Sin embargo, nos interesa particularmente, del citado autor, la relación que hace en torno al origen del Estado social, con el consiguiente aumento de la responsabilidad pública hacia las personas pobres ya que considera que la evolución posterior de esta responsabilidad es impulsada principalmente por la “cuestión social”. El Estado social se entiende entonces, como una respuesta a una creciente necesidad de regulación de las relaciones económicas y sociales que acompañan la industrialización y el proceso de regularización (Ritter, 1991).

En fin, al hilo de lo mencionado en este apartado, nos parece indiscutible la importancia que tiene, para comprender la construcción del trabajo social, el análisis histórico de las raíces de la “exclusión”. Un análisis que implica tener en cuenta la intrínseca relación existente entre la “cuestión social” como respuesta a las necesidades planteadas durante la revolución industrial (finales del siglo XIX); tornándose por consiguiente objeto específico de tratamiento por parte de los poderes públicos (Kisnerman, 1998).

Esta “cuestión social” ha sido – y lo es – la raison d’être del trabajo social y que, sin ella, la profesión no tiene sentido. Sin embargo, hay que tener en cuenta que, hasta que se suprima el orden del capital, todavía está abierto un largo camino para la profesión. El objetivo histórico de su superación pasa aún y necesariamente por el desarrollo de sus potencialidades. Todavía está lejos el futuro en que esta profesión va a agotarse, por la propia extinción de su objeto (Netto, 2003, p. 68).

Sin entrar aquí en la discusión, ciertamente “utópica”, de un posible “fin del trabajo social” y tomando esta necesidad de vincular la comprensión de esta profesión al análisis

histórico de la “exclusión”, creemos, junto a Castel (1997), que hacer la historia del concepto de cuestión social y los espacios reales que indica, es necesario para entender el presente (de la “exclusión” y del trabajo social).

En primer lugar, es sumamente interesante su noción de “metamorfosis” (aplicada a la cuestión social), ayudada por su noción de “problematización”.

La palabra ‘metamorfosis’ no es entonces una metáfora empleada para sugerir que, por debajo del cambio de atributos, subsiste la perennidad de una sustancia. Por el contrario, una metamorfosis hace temblar las certidumbres y recompone todo el paisaje social. Pero las conmociones, aunque sean fundamentales, no son novedades absolutas si se inscriben en el marco de una misma problematización. Por problematización entiendo la existencia de un haz unificado de interrogantes (cuyas características comunes es preciso definir), que han emergido en un momento dado (que hay que datar), que han sido reformulados varias veces a través de crisis e integrando datos nuevos (hay que periodizar esas transformaciones), y que siguen vivos en la actualidad (Castel, 1997, p.18)

Visto así, no se trata de rastrear los espacios sociales de la llamada “cuestión social”, paralelamente al historial de esa expresión. Si la cuestión social irrumpe en las sociedades europeas en la década de 1830, unida a una toma de conciencia de los efectos perversos de la Revolución Industrial, que deja en la cuneta a buena parte de la población asalariada (el pauperismo), esa toma de conciencia y su utilización en el debate económico y político, por las ideologías derecha y de izquierda, contribuyen a ir abriendo un espacio entre “lo económico” y “lo político”: el espacio de “lo social”; es la “invención de lo social”, como dice el título de la influyente obra de Donzelot (1984).

Lo ‘social’ consiste en sistemas de regulación que no son los del mercado, instituidos para tratar de llenar esta brecha. En ese contexto, la cuestión social se convertía en la cuestión del lugar que podrían ocupar en la sociedad industrial las franjas más desocializadas de los trabajadores. La respuesta a esta cuestión fue el conjunto de dispositivos montados para promover su integración (Castel, 1997, p. 20)

Pero de importancia para rastrear esa “metamorfosis de la cuestión social” es preguntarse si “lo social” es una total “invención” de la “revolución industrial” y de las sociedades liberales del siglo XIX, o, a pesar de la novedad de la expresión, el espacio de “lo social”, ya estaba (semi) abierto o abriéndose, desde las sociedades pre-industriales.

La investigación histórica¹³ se ha ido encargando en mostrar esa pre-existencia, así como la perdurabilidad de espacios sociales, aunque cambien de forma, aunque se metamorfoseen, algo que es muy importante para la comprensión del trabajo social, si no queremos vincular de manera absoluta "trabajo social" con "cuestión obrera".

(...) antes de esta 'invención de lo social', lo social ya existía. Por ejemplo, en las múltiples formas institucionalizadas de relaciones no-mercantiles con las diferentes categorías de indigentes (las prácticas e instituciones de asistencia), pero también en los modos sistemáticos de intervención con ciertas poblaciones: represión del vagabundeo, obligación del trabajo, control de la circulación de la mano de obra. Había por tanto no solo lo que yo llamaría lo 'social-asistencial', sino también intervenciones públicas a través de las cuales el Estado desempeñaba el papel de garante del mantenimiento de la organización del trabajo y de regulación de la movilidad de los trabajadores (Castel, 1997, pp. 20-21).

Por tanto, el trabajo social se comprende desde esta perspectiva no solo en su función de la lucha contra el pauperismo o en su regulación, es decir, con relación a la "cuestión obrera". No será solo en su vinculación a la dinámica de consecución de los derechos sociales vinculados al mundo salarial, que, con el tiempo, regularán las relaciones sociales entre las clases, a partir de las instituciones de previsión-seguridad social del Estado Social.

En este proceso histórico cierto es que el trabajo social se expande y consolida ampliamente en las sociedades occidentales, cuando éstas consiguen un pleno desarrollo en los Estados de bienestar, es decir, a partir de la II Guerra Mundial (Informe Beveridge de 1942; aplicación de políticas keynesianas de regulación de lo económico y "lo social" fundamentadas en el pacto social entre las clases), en la nueva configuración que adopta una "cuestión social" devenida "cuestión de Estado", desarrollando éste los servicios públicos de bienestar empleadores de profesionales, entre otros, del trabajo social (educación, salud, vivienda, servicios comunitarios...), cuyo principal fin estructural no es otro que la integración social y la búsqueda consensuada de la cohesión de una sociedad estructuralmente dividida en clases.

Pero igualmente cierto es que el trabajo social se encarga de las nuevas formas que en el Estado de Bienestar adopta "lo social-asistencial", aquel conjunto de prácticas, que

¹³ Véase solo a título de ejemplo, Geremek (1998) y para el caso español, la obra colectiva, *Historia de la Acción Social Pública en España. Beneficencia y previsión*.

ya se daban en las sociedades pre-industriales, dirigidas a las poblaciones desvinculadas del mundo del trabajo¹⁴. Nos estamos refiriendo, a la ancianidad indigente, a la infancia abandonada, a todo tipo de discapacidades, de enfermedades estigmatizantes, o de enfermedades mentales; incluso a situaciones sociales inhabilitantes como el vagabundeo o la viudez de pobreza severa con cargas familiares. Se trata de un amplio y heterogéneo conjunto de personas que tienen en común “el no poder subvenir a sus necesidades básicas porque no están en condiciones de trabajar.” (Castel, 1997, p. 29).

Para el señalado, intervenir con estas poblaciones es una de las principales tareas de los llamados servicios sociales personales, en el marco del Estado de Bienestar keynesiano que se expande por las sociedades de capitalismo desarrollado a partir de la II Guerra Mundial, y que supone una operativa forma institucional de integración política de la llamada “cuestión social” basada en la relación salarial, cuya entrada en discusión y en reestructuración (“crisis”) se inicia en los años 70 del siglo pasado. La intervención del trabajo social en Europa se dirige, de manera diferenciada, a poblaciones que pueden alterar la cohesión social: las “no aptas para el trabajo” (la problemática del socorro) y a aquellas que, siendo aptas, requieren de ayuda para poder rehabilitarse en los espacios laborales (la problemática del trabajo).

Para Castel (1997) una tercera figura “de lo social” también es objeto de intervención, aunque le plantea una seria dificultad dado los dispositivos de las políticas sociales, diferenciados para el tratamiento de las poblaciones “aptas” y “no aptas” laboralmente. Se trata de una figura contradictoria, que de alguna manera será precursora de algunas de los “problemas sociales” del presente: la del “indigente válido”, es decir, que teniendo capacidad para el trabajo, no se integran en la esfera laboral. Pero en la fase histórica del llamado “Estado de bienestar keynesiano”, fase de más alta “institucionalización” del trabajo social en los países europeos, la “cuestión social” en general se organiza en torno al pacto social interclasista capital-trabajo, es decir a una solución pactada a la “cuestión obrera”: es la llamada “sociedad salarial” la que logra desarrollar unas formas universales de provisión del bienestar, de “justicia social” para el

¹⁴ Se podría decir no aptas para mantener una relación salarial, “inempleables” o los “inútiles para el mundo” – según Geremek (1998) - conceptualizada por una “handicapología” (Castel, 1997, p. 23), que podríamos traducir mejor por “discapacitología”.

conjunto de la población, válida o inválida para el trabajo –aunque con diferencias notables según los sistemas de protección de cada país.

Lo que la población trabajadora¹⁵ no logra a través del “salario directo” (su retribución en el contrato de trabajo) se logra a través del “salario indirecto”, consistente en los servicios de bienestar que materializan de manera más o menos intensa los derechos sociales. Unos “derechos sociales” que las clases trabajadoras logran ir extendiendo, en la dinámica del llamado “pacto keynesiano”, al conjunto de la ciudadanía, válida e inválida para el mundo del trabajo; y, por supuesto, sea propietaria o asalariada.

Ahora bien, lo que acontece en las sociedades democráticas de capitalismo desarrollado, y especialmente, en aquellas que desarrollaron más intensamente el Estado de Bienestar (Europa occidental), a partir de esa década de los setenta es que comienza una intensa reestructuración de la “cuestión social”, impulsada por una crisis de la llamada “sociedad salarial”, por una ruptura del “pacto social interclasista”, que es posible por grandes cambios en la esfera económica (empresarial y laboral), perdiendo su capacidad de negociación y su centralidad en el debate socio-político el mundo del trabajo organizado en sindicatos y partidos “de los trabajadores”. Se abre una nueva etapa de ese dilatado proceso histórico de reestructuraciones y reformulaciones de “lo social”. La vieja cuestión social se metamorfosea:

(...) si la ‘cuestión social’ se planteaba ya antes de su primera formulación explícita en el siglo XIX, ¿no vuelve a plantearse también después de que la problemática regida por las peripecias de la integración de la clase obrera ha de dejado de ser determinante? Es cierto que esta secuencia que se extendió entre la primera mitad del siglo XIX está llegando a su fin. Es cierto también que ya no hay palabras para encontrar unidad en la multiplicidad de los ‘problemas sociales’ que la han reemplazado; de allí la boga de esta noción de exclusión, cuya indiferenciación recubre una multiplicidad de situaciones desdichadas sin hacer inteligible su pertenencia a un género común (Castel, 1997, p. 21).

Estamos pues, como sigue diciendo (Castel, 1997) ante “una problemática nueva, entonces, pero no otra problematización” (p. 22). Es en tal sentido que el trabajo social, como práctica profesional y como saber, se desenvuelve y se construye, históricamente,

¹⁵ Que la constituye una amplia mayoría de hombres en edad de trabajar, y, paulatinamente, de mujeres que van conquistando el mundo del trabajo remunerado

intentado, desde distintas posiciones teóricas y ético-políticas, dar respuesta a las distintas formas de esta común “problematización” : la “cuestión social”, así entendida, que articula lo social-asistencial con las intervenciones en las situaciones sociales provenientes de las relaciones laborales, y que cambia de manera significativa en la nueva etapa histórica definida por la globalización, la crisis de la sociedad salarial, la crisis del Estado de Bienestar y el predominio transnacional del capital y de las ideologías neoliberales de gestión económica y social.

1.2. Raíces teóricas del concepto de exclusión social.

1.2.1. La Sociología de la pobreza

En este apartado vamos a dar cuenta de las raíces teóricas del moderno concepto *exclusión social* rastreando la denominada “Sociología de la pobreza”. Tiene como objeto estudiar simultáneamente la pobreza como experiencia vivida por las personas que se encuentran en la posición más baja de la escala social y como un elemento del que son conscientes las sociedades modernas, que a menudo intentan combatirla (Paugam, 2007).

Al hilo de esta consideración, buscamos principalmente en las aportaciones teóricas de Paugam (2007) pautas reflexivas sobre este fenómeno desde una perspectiva procesual - histórica y teniendo como base sus profundas y rigurosas investigaciones acerca de la relevancia que tiene la pobreza en los países integrantes de la Unión Europea. Nos interesa abordar aquí, dos cuestiones. La primera se refiere a la comparación que realiza el señalado autor entre las obras de Tocqueville y Marx¹⁶, frente al pauperismo puesto que, su análisis marca la primera etapa de la *sociología de la pobreza*. En un segundo momento nos vamos a detener en el análisis sobre los elementos de la *cuestión social*, cuando describe las formas elementales de pobreza: integrada, marginal y descalificadora.

En lo que se refiere a la *sociología de la pobreza*, ésta aparece en la primera mitad del siglo XIX, desde el marco de la reflexión sobre el pauperismo. A pesar de dar

¹⁶ Paugam se refiere a lo largo de este apartado a la obra de Tocqueville (2003) denominada *Memoria del Pauperismo* y de Marx (1979), el *Capital*.

importancia a diferentes obras de pensadores y filósofos estudiosos¹⁷ de este fenómeno social, Paugam (2007) trata con especial relevancia la perspectiva analítica de Tocqueville y Marx fundadores del pensamiento sociológico. No obstante, es en Alemania, al comienzo del siglo XX, concretamente en 1907, con la publicación del texto de George Simmel denominado Los pobres, cuándo se constituye verdaderamente, una sociología analítica de la pobreza. Así que, basándose fundamentalmente en las obras, *El Capital* de Marx y *Memoria sobre el pauperismo* de Tocqueville busca en cada una, su aportación más significativa a la sociología de la pobreza. No obstante, la significativa aportación constructivista de Simmel para la sociología de la pobreza tiene el valor de romper con "todo tipo de idea naturalista y sustancialista todavía en boga en los debates científicos y políticos y arraigadas profundamente en la sociología espontánea de principios del siglo XX" (Paugam, 2007, p.50).

Tocqueville frente al pauperismo

Para Paugam (2007) la obra denominada Memoria sobre el pauperismo de Tocqueville (2003) constituye un primer intento de formulación de la cuestión social que plantea la pobreza y su evolución a lo largo de los siglos. En contra del pensamiento de algunos filántropos del siglo XIX (que pretendían, en nombre de la ética humanista, exhortar a los ricos a la compasión y beneficencia y moralizar a los pobres), no se dedica a denunciar la pobreza en sí misma y sus consecuencias sino refleja a propia dificultad de explicarla o definirla. De hecho, "en 1835, atravesando diversas regiones de Europa, entre ellas, los campos de Inglaterra, España y Portugal, Tocqueville observa y busca el sentido de la pobreza, no solamente desde el relativismo cultural sino también define la pobreza diferenciando el enfoque objetivo del subjetivo, comparándolos"(p.38). A partir de ahí, profundiza, en la primera parte de su obra sobre la cuestión de las necesidades humanas y relativiza la noción de pobreza, un mérito resaltado por Paugam, como podemos ver a continuación.

Hay que dar las gracias a Tocqueville por haber relativizado la noción de pobreza. Al subrayar que las necesidades son variables de una sociedad a otra y de una época a otra de nuestra historia, se previno en cierto modo de la tentación de estudiar a los pobres de forma sustancialista. Como haría un sociólogo, estableció en esta memoria que la pobreza no existe como tal, sino

¹⁷ El autor se refiere a Buret, B (1840), Villermé, L.R (1840) y Engels (1845).

respecto a un estado de una sociedad considerada como un todo. Su interés respecto al estudio de la subjetividad de los individuos y del sentido que dan a sus experiencias le llevó asimismo a adoptar una mirada ni miserabilista ni populista sobre las formas de vida más desfavorecidas. De este modo evitó el etnocentrismo de clase tan extendido entre los moralistas y benefactores de los pobres (Paugam, 2007, p.38).

De todas formas, el citado autor coincide con la definición de pobres (*paupers*) de Tocqueville, relacionada explícitamente como aquellos que “reciben asistencia y que tienen necesidad de recurrir al apoyo de sus semejantes y que viven a sus expensas” (Paugam, 2007, p.39). La identidad y el estatus social (considerado inferior) de las personas asistidas se obtienen así por la dependencia de la colectividad - cuando ya no se obtiene por la contribución directa o indirecta de la actividad productiva.

En la segunda parte de su obra, según Paugam (2007), Tocqueville hace referencia a la *lógica de la asistencia a los pobre* desde argumentaciones críticas hacia la caridad legal.

La limosna particular establece vínculos entre el rico y el pobre. El primero se interesa, por la buena acción misma, en la suerte de aquél cuya miseria ha emprendido aliviar; el segundo, sostenido por una ayuda que no tenía derecho a exigir y que quizá ni esperaba obtener, se siente atraído por el reconocimiento. Un vínculo moral se establece entre estas dos clases, a las que tantos intereses y pasiones concurren a separar, y, divididas por la fortuna, su voluntad las acerca (Tocqueville, citado en Paugam, 2007, p.40).

Unas palabras que según el citado autor deben ser consideradas teniendo en cuenta las ideas de la época, en un contexto en el cuál la caridad privada se consideraba como “exigencia moral y cuando el sistema de ayudas públicas a los pobres era muy limitado y no podía compararse a las políticas sociales actuales” (p.40).

Otra cuestión tomada en cuenta en el análisis de Paugam (2007) es que Tocqueville elude las lógicas económicas de la revolución industrial y las relaciones sociales que las caracterizan, explicando el movimiento de la población de los campos a la ciudad ante todo por la multiplicación y diversificación de necesidades y por la esperanza de los campesinos de encontrar mayor bienestar, abandonando la agricultura. Centra así su análisis en los recursos individuales de la movilidad hacia las fábricas.

Ante la pregunta sobre ¿cuál sería entonces la aportación analítica de Tocqueville?, desde la perspectiva de Paugam (2007), está en analizar el pauperismo no solamente como una forma de pobreza más grave y humillante que la de los pueblos campesinos desfavorecidos, sino además, desde “la formación de un estatus social específico para los indigentes sin trabajo, sin ingresos y sin medios de recibir ayuda de su entorno. Este estatus concreto es el de asistido, que Simmel estudiará un siglo después” (p.42).

Marx frente al pauperismo: la cuestión de los supernumerarios

La cuestión del pauperismo ocupa un lugar importante en el libro más relevante de la obra de Marx, *El capital*, publicado en 1867. Explica en él, al mismo tiempo, el modo de funcionamiento del régimen capitalista en función de su estructura social y determina la historia y el futuro de dicho régimen en función de su modo de producción y su organización. Para el análisis que vamos a desarrollar a continuación, nos interesa particularmente el análisis de Marx acerca de lo que denomina “supernumerarios”. Conociendo el estudio de Engels sobre la clase obrera en Inglaterra, se sensibiliza, según Paugam (2007) “no sólo con la explotación de la clase obrera sino también con la producción progresiva de una sobrepoblación relativa que denominará, siguiendo a Engels y otros pensadores de la primera mitad del siglo XIX, el ejército industrial de reserva”. (p. 43) Desde esta óptica, y según nos señala el citado autor, la interpretación marxista de que los indigentes forman un ejército de reserva es al mismo tiempo económica y sociológica, o sea, para Marx esta población no es sólo una necesidad económica, sino que además es visible socialmente y se distingue por su situación objetiva de la población obrera. Está al margen, pero en ningún caso fuera del modo de producción capitalista, puesto que pertenece al capital.

Todavía citando a Marx, Paugam (2007, 46) se refiere a tres distintas formas, que configuran el “ejército industrial de reserva”.

Forma fluctuante: encontrada en los grandes centros industriales donde se atrae o rechaza a los/as trabajadores/as. Los/as obreros/as supernumerarios crecen al ritmo de la industria.

Forma latente: se caracteriza especialmente en el mundo agrícola cuando éste es conquistado por los avances técnicos y la acumulación de capital. La demanda de población obrera agrícola disminuye de forma que una parte de la población rural es excedentaria.

Forma estancada: constituida por trabajadores irregulares, cuyas condiciones de vida están claramente por debajo del nivel medio normal de la clase obrera. Muchos de ellos trabajan a domicilio a cambio de salarios ínfimos y suelen proceder de los sectores de la industria en decadencia.

Según Paugam (2007) hay que considerar que “estas tres formas del ejército industrial de reserva no constituyen un mundo aparte, puesto que sus componentes se mezclan al menos temporalmente con el ejército activo de trabajo”. Por lo tanto, la conclusión sociológica a la que llega Karl Marx es que, “la masa de pobres no es fija, ni tampoco aumenta, como subrayaba Tocqueville, de forma constante, sino que ante todo refleja las variaciones periódicas del ciclo industrial” (p.47). Esta diversidad de posiciones analíticas entre ambos pensadores no es entendida por el citado autor desde una perspectiva antagónica sino desde la complementariedad.

Así que, para comprender mejor esta afirmación de Serge Paugam, en el siguiente esquema (reflejado en el Cuadro 1), se describe lo que ambos pensadores tienen en común, sus respectivas discordancias y carencias interpretativas.

Cuadro 1

PENSAMIENTO ANALÍTICO ACERCA DEL PAUPERISMO

Pensadores	Tocqueville	Karl Marx
Distinciones	<p>1. Consecuencias sociales y políticas de la dependencia respecto a la colectividad.</p> <p>2. La masa de pobres es fija y aumenta. Los grandes desplazamientos de población hacia las ciudades corresponden a la ley inmutable del crecimiento y del desarrollo.</p> <p>3. La miseria se vincula inevitablemente al proceso de civilización que condena a una parte de sus miembros a una situación de inferioridad y dependencia. Corre el riesgo de cuestionar la misma idea de democracia.</p> <p>4. Ha relativizado la noción de pobreza.</p> <p>5. Identifica a los <i>paupers</i> con aquellos que recibían asistencia: <i>estatus social específico</i>.</p> <p>6. Estudio de la subjetividad de los individuos y del sentido que dan a sus experiencias.</p> <p>7. Critica la caridad legal e idealiza la caridad privada.</p>	<p>1. Significado económico y el origen del pauperismo en las relaciones de dominación derivadas de la revolución industrial</p> <p>2. La masa de pobres no es fija y refleja las variaciones periódicas del ciclo industrial.</p> <p>3. La miseria es el resultado de la acumulación capitalista basada en la desigualdad fundamental de la propiedad y de la explotación sin límite de la clase obrera por los propietarios de los medios de producción.</p> <p>4. Vincula la pobreza con la explotación de la economía capitalista.</p> <p>5. Identifica los pobres con la sobrepoblación obrera: <i>supranumerarios</i> y <i>Lumpenproletariat</i>. Ejército industrial de reserva.</p> <p>6. Estudio del modo de funcionamiento del régimen capitalista en función de su estructura social. Teoría de la pauperización.</p> <p>7. Critica el tratamiento de los pobres en el marco de las <i>workhouses</i>: próxima a la esclavitud.</p>
Carencias interpretativas	<p>Falta un análisis de los fundamentos económicos y de las relaciones de producción del desarrollo del capitalismo.</p> <p>Pasa casi de puntillas sobre la cuestión de la explotación de los obreros subestimando la lógica económica de la reproducción de las desigualdades.</p>	<p>Falta una visión completa de los efectos a largo plazo de la dependencia creciente de los pobres respecto a los poderes públicos y de la obligación que se dan estos últimos de ayudarlos en nombre de los principios de la democracia y la ciudadanía.</p> <p>No ve en la caridad legal más que una cuestión de deducción de la plusvalía general sin mayor consecuencia para los fundamentos políticos de las sociedades modernas.</p>
Concordancias	<p>. Ambos comprendieron la importancia del proceso por el que una parte importante de la población era permanentemente relegada a una situación vulnerable y desvalorizada.</p> <p>. Ambos fueron sensibles al nacimiento y desarrollo de las clases indigentes en el curso de este periodo de pauperismo.</p> <p>. Ambos han sido precursores de la sociología de la pobreza</p>	
Carencias interpretativas de ambos	<p>Ambos abordan la cuestión del pauperismo sin conseguir integrar el hecho económico y social de la explotación de los trabajadores y el hecho político de la asistencia a los pobres como premisa del desarrollo del Estado de bienestar moderno.</p>	

Elaboración propia a partir de Paugam (2007, pp.31-50).

George Simmel: fundador de la sociología de la pobreza¹⁸

La obra teórica constructivista del científico social alemán George Simmel, publicada en París en 1907 y denominada *Sociologie. Études sur les formes de la socialisation*, marca la institución de la sociología de la pobreza y, de hecho, su autor es considerado su fundador. Para Paugam (2007, p.50) la obra de Simmel presenta distintos puntos de interés:

- ✓ Aclara los problemas de la definición de la pobreza y permite comprender los modos de constitución de la categoría de pobres y los vínculos que la unen a la sociedad entendida como un todo.
- ✓ Aborda el texto con un riguroso y heurísticamente profundo enfoque constructivista y rompe la idea naturalista o substancialista todavía en boga en los debates científicos y políticos actuales y arraigadas profundamente en la sociología espontánea.
- ✓ Su texto abre perspectivas de teoría sociohistórica de los modos de regulación social. Aborda las cuestiones de asistencia y las analiza en función de la evolución de las sociedades europeas.
- ✓ No reduce la sociología de la pobreza a un campo específico de la sociología, sino que por el contrario remite a las cuestiones fundamentales sobre el vínculo social y pretende deducir propuestas teóricas de carácter general.
- ✓ Intenta contribuir a una teoría general de la sociedad a través del análisis de objetos empíricos diversos y aparentemente marginales.
- ✓ Estudia más allá de la cuestión de la pobreza, fenómenos a primera vista sin relación directa con ella como la criminalidad, la condición de extranjero o la prostitución.

Nos parece importante citar aquí las siguientes palabras de Simmel, recordadas por Paugam (2007) en su definición teórica de "pobres" como categoría social. Considera que la pobreza institucional es sólo una dimensión de la pobreza, porque no tiene en cuenta la miseria no declarada, la que se vive en silencio lejos de los organismos asistenciales, con frecuencia, por miedo al deshonor social pero también por desconocimiento de los

¹⁸ Este apartado referido a la obra de George Simmel se basa en Paugam (2007).

derechos a los que pueden aspirar los más desfavorecidos. Además, entiende la pobreza no solamente como relativa sino también como una construcción social.

(...) el hecho de que alguien sea pobre no significa todavía que pertenezca a la categoría de "pobres": puede ser un pobre comerciante, un pobre artista o un pobre empleado, pero sigue estando en una categoría definida por una actividad específica o un cargo. Es a partir del momento en que reciben asistencia, incluso cuando su situación pudiera normalmente dar derecho a la asistencia, aunque no se haya otorgado aún, cuando se vuelven parte de un grupo caracterizado por la pobreza. Este grupo no permanece unido por la interacción entre sus miembros, sino por la actitud colectiva que la sociedad como totalidad adopta frente a él. [...] En términos sociológicos, la pobreza no aparece en primer lugar, seguida de la asistencia – ésta es más bien el destino en su forma personal – sino que es pobre el que recibe asistencia o el que debería recibirla en determinada situación sociológica, aunque por suerte es posible que no la reciba. La afirmación socio democrática según la cual el proletariado moderno es definitivamente pobre, pero no un hombre pobre, coincide con esta interpretación. Los pobres, como categoría social, no son los que sufren carencias y privaciones específicas, sino los que reciben auxilio o deberían recibirlo según las normas sociales. En consecuencia, la pobreza no puede, en este sentido, definirse como un estado cuantitativo en sí mismo, sino en relación con la relación social que resulta de una situación específica (Simmel, 1986, citado por Paugam, 2007, p.51).

De esta percepción se entiende que las personas pobres se consideran como pertenecientes a un todo orgánico (como las demás capas sociales) y la asistencia (un papel regulador fundamental para el conjunto del sistema social) es parte reguladora de este todo. Desde esta óptica Simmel hace hincapié en que la sociología de la pobreza es la sociología de las relaciones sociales porque "la colectividad de la que forma parte el pobre entra en relación con él enfrentándose, tratándolo como un objeto". (Simmel, 1986, citado en Paugam, 2007, p.54).

La pobreza, tal como la define Simmel, constituye, efectivamente, un punto de aplicación casi perfecto. Podemos ver en la relación con los pobres, a través del principio de asistencia, la expresión de tensiones, posibles desequilibrios, incluso de rupturas que afectan y amenazan al sistema social en su conjunto, pero al mismo tiempo un modo de regulación que atenúa los efectos y favorece las interdependencias de los individuos y los grupos, aunque éstas se basen en relaciones desiguales y a veces conflictivas (citado en Paugam, 2007, p.54).

El texto de Simmel presenta una de las dimensiones fundamentales de la situación de los pobres que deriva de la asistencia. Argumenta que cuando la colectividad combate

la pobreza y la considera intolerable, su estatus social se devalúa y estigmatiza. Los pobres se encuentran en la siguiente situación:

- . Se ven más o menos obligados a vivir su situación en aislamiento.
- . Intentan disimular la inferioridad de su situación en su entorno.
- . Mantienen relaciones distantes con los que tienen una situación similar.
- . La humillación les impide desarrollar cualquier sentimiento de pertenencia a una clase social.
- . La categoría social a la que pertenecen es heterogénea, lo que aumenta aún más el riesgo de aislamiento de sus miembros (Paugam, 2007, p.54).

Podemos así, encontrar en la siguiente cita cómo entiende el citado autor el significado de la posición en el cuerpo social de los pobres, en las sociedades modernas:

En lo que se refiere a su significado y su puesto en el cuerpo social, posee una gran homogeneidad; pero en cuanto a la descalificación individual de sus elementos, carece de ella completamente. Es un fin común a los destinos más variados, un océano en el que unas vidas, procedentes de las capas sociales más diversas, flotan juntas. Ningún cambio, ningún desarrollo, ninguna polarización o ruptura de la vida social ocurre sin dejar su huella en la clase pobre. Lo más terrible de la pobreza es que haya seres humanos que, en su posición social, sean pobres y nada más que pobres (Simmel, 1977 citado en Paugam, 2007, p. 55).

1.2.2.- Pobreza integrada, pobreza marginal y pobreza descalificadora¹⁹

Seguimos con Paugam (2007) pero ahora centrándonos en el análisis que realiza sobre las formas elementales de la pobreza y su impacto social sobre las personas que la sufren. Basándose en un análisis longitudinal sobre la pobreza y desarrollo humano en los países el sur y norte de Europa - teniendo en cuenta el momento de prosperidad

¹⁹ La versión española que Alianza Editorial hace del importante libro de Serge Paugam (2007) *Les formes élémentaires de la pauvreté* vierte a nuestra lengua la expresión francesa "pauvreté disqualifiante" como "pobreza descalificadora". Aunque mantendremos esta traducción (realizada por María Hernández), nos parece más correcta y ajustada al sentido de la expresión en francés, que Paugam la convierte en concepto importante de su propuesta teórica, la de "pobreza descalificadora": una pobreza "que descalifica", que resta competencias, cualificaciones, capacidades para la vida social y económica, es decir, para la inserción/inclusión de las personas y los grupos sociales que sufren este tipo de pobreza.

económica a partir de la post-guerra hasta la actualidad investiga²⁰ sobre los procesos relacionales interdependientes que se manifiestan entre la población que se denomina socialmente pobre y la sociedad de la que forma parte, proporcionándonos de esta manera, una visión amplia y dinámica acerca del fenómeno de la pobreza. Así que, como resultado de comparaciones sobre las representaciones sociales y las experiencias de la pobreza y el análisis de sus factores explicativos, elabora los tres tipos diferentes de relación social con la pobreza, encontradas en las sociedades contemporáneas como son la integrada, la marginal y la descalificadora que continuación resumimos.

a. La pobreza integrada

Esta pobreza no es sinónimo de exclusión. Se la encuentra en la región menos desarrollada en Europa y hace referencia a la coexistencia de condiciones materiales de existencia precarias con una fuerte integración en diferentes espacios sociales como la familia, el barrio o la ciudad. Además, se caracteriza por las siguientes situaciones o factores según Paugam, 2007 (pp. 107-138):

La fragilidad o inestabilidad de la situación personal.

Es una pobreza estructural, que se reproduce de generación en generación porque las perspectivas de empleo y de promoción social son generalmente muy escasas.

Representa un estado permanente y reproducible.

Está integrada en el sistema social y constituye por ello una forma de vivir y un destino más o menos aceptado por el peso de las obligaciones.

La pobreza se abate sobre las personas como una fatalidad y se traduce en la convicción de que el individuo no puede hacer nada contra ella puesto que no hay ninguna otra solución que esté en sus manos o en la de su grupo de pertenencia.

- ✓ Las clases medias o altas ven a los pobres como algo ajeno a ellos y al mundo en el que viven, y por su parte, los pobres no imaginan otro destino que el suyo.

²⁰ En estas investigaciones, analiza la naturaleza de la pobreza en los regímenes de bienestar europeos desde las dos perspectivas: cuantitativa y cualitativa. Con el apoyo del Euro barómetro, diferencia la construcción de la pobreza desde las propias instituciones asistenciales. La diferenciación existente entre la pobreza reproducible, la pobreza heredada y la nueva pobreza, así como de la percepción de la pobreza de las propias personas afectadas por ella. A través de los barómetros y desde una perspectiva longitudinal, Paugam ha podido comparar estos tipos de pobreza teniendo como referencia espacial los años 1976, 1989, 1993 y 2001.

- ✓ Desarrolla la creencia de que todos sus integrantes son incapaces de afrontar la adversidad o los cambios.
- ✓ Es la “pobreza estructural” o “pobreza tradicional”.
- ✓ Sus efectos se amortiguan en parte gracias a la familia (noción amplia) basado en el reconocimiento social de los deberes de solidaridad de la familia respecto a sus miembros.
- ✓ Esta solidaridad se inscribe en una idea clásica de la familia fuertemente influida por la religión. La integración de la pobreza en el sistema social (se refiere a los países del sur de Europa), depende en gran parte de los valores familiares y religiosos que comparten los pobres.
- ✓ Es una forma corriente y difusa de pobreza. Penetra menos en la conciencia individual y puede amortiguarse más fácilmente dentro del grupo, especialmente mediante la práctica religiosa.

Al hilo de estas aclaraciones interpretativas acerca de las principales características de la pobreza integrada, (Paugam, 2007) plantea la siguiente cuestión. Si la familia desempeña un papel vital para amortiguar las dificultades cotidianas, *¿de dónde proceden los recursos que puede compartir?, ¿qué hacen los pobres de estas familias para ganarse la vida?* La respuesta se encuentra en “el funcionamiento del mercado de trabajo y en el sistema de intervención social, la economía informal y el sistema clientelista que suele estructurar la asistencia pública” (p. 117).

b. La pobreza marginal

En el análisis desde las condiciones sociológicas de esta forma de pobreza, hay que tener en cuenta, según Paugam (2007):

- ✓ No sólo el crecimiento económico y sus efectos en el mercado de trabajo, sino además el papel de las transferencias sociales hacia las poblaciones más desfavorecidas.
- ✓ La aplicación del principio de “desmercantilización”: hacer de los individuos algo más que una mercancía intercambiable fue un gran desafío del Estado de bienestar.

- ✓ La forma del Estado de bienestar tiene un efecto sobre la constitución de la categoría de pobres de los que se hace cargo la asistencia y, por consiguiente, de la experiencia de la pobreza.
- ✓ Situada en la intersección entre la pobreza tradicional y la exclusión.
- ✓ Es una pobreza que, sin haber desaparecido, se ha vuelto casi invisible socialmente.
- ✓ Se relaciona al Movimiento ATD21 Cuarto Mundo, en Francia, cuyo objetivo era defender la causa de los subproletarios, los pobres de siempre. En este contexto, nace la noción de "exclusión".
- ✓ Es el subproletariado, poco visible por ser poco numeroso y estar más o menos aislado del resto de la población en barrios que les están reservados, es también víctima de los prejuicios.
- ✓ La opinión pública calificaba a estas personas de marginados, asociales, inadaptados, minusválidos sociales. Términos que no describen una forma de vida, sino sugieren una noción de peligro, enfermedad, anormalidad. Designan una parte de la sociedad suponiéndola capaz de cualquier acto aberrante, quizá reflejando también un miedo social latente. Estas poblaciones no presentan en realidad ningún signo especial de discapacidad. Ante todo tienen problema de vivienda y pertenecen a las capas más bajas de la sociedad con problemas financieros fundamentalmente. La suerte que reserva la sociedad a esta "gente humilde" es, por consiguiente, injusta (Pétonnet 1979, citado en Paugam, 2007, p.149).
- ✓ Algunos países europeos siguen estando muy cerca de la pobreza marginal, no porque su situación económica y social no haya variado en estos últimos años, sino sobre todo por la estabilidad de las representaciones colectivas y de las formas de intervención entre las personas que se definen como "pobres".
- ✓ La pobreza marginal se refiere a los pobres que se excluye de la sociedad, y que representan una parte poco numerosa de la población. El papel de las instituciones sociales en estos casos es primordial ya que no se adapta a estas personas a las vidas "modernas" y, tachadas, se consideran como "casos sociales".

²¹ De la asociación inicial "AITE à Toute Détresse" (Ayuda a todos los desamparados) surgió este movimiento fundado en Francia a principios de la década de 1950 por el padre Joseph Wresinski, hoy con filiales en muchos países del mundo y dirigido a luchar contra la miseria.

- ✓ Depende de la asistencia y el rol de las instituciones sociales en estos casos es la adaptación de estas personas a la vida "moderna" siendo etiquetadas como "casos sociales" (Paugam, 2007, pp. 139-174).

c. La pobreza descalificadora

Tiene mucha relevancia, de cara a la investigación aquí presentada, las aportaciones teóricas de Serge Paugam acerca de lo que él denomina, "proceso de descalificación social". Según él, el estatus social en las sociedades actuales occidentales, se basa en la participación de los individuos en "la actividad productiva y en los intercambios de la economía moderna". Significa que, en contextos de crisis económica y, por consiguiente, la llegada del desempleo de larga duración, el acumulo de efectos negativos para la vida de estos ciudadanos y ciudadanas (degradación del nivel de vida, debilitamiento de la vida social, marginación respecto a los demás, etc.) conlleva a lo que denomina "proceso de descalificación social". Así que, fue en los años ochenta cuando Serge Paugam elaboró el concepto de "descalificación social" refiriéndose al "proceso de expulsión del mercado del empleo de numerosas capas de la población y a las experiencias respecto a la asistencia en sus distintas fases". Resalta el carácter multidimensional, dinámico y evolutivo de la pobreza y el estatus social de los pobres que se acogen a la asistencia. En íntima correlación está el concepto de "pobreza descalificadora" considerada como "una forma específica de la relación entre una población pobre en función de su dependencia respecto a los servicios sociales y el resto de la sociedad" (Paugam, 2007, p.176). El aumento de la solicitud de asistencia que caracteriza a la pobreza descalificadora se explica por tres factores plasmados en la siguiente cita.

(...) un nivel elevado de desarrollo económico asociado aun fuerte deterioro del mercado de trabajo; una mayor fragilidad de los vínculos sociales, en particular en el ámbito de la sociabilidad familiar y de las redes de ayuda privada, y un Estado de bienestar que garantiza al mayor número de gente un nivel avanzado de protección, pero cuyos modos de intervención entre las poblaciones desfavorecidas se demuestran e gran parte inadaptados. Este proceso lleva a una mayor diversificación de distintas categorías sociales, al experimentar la precariedad y el paro que les expulsa, poco a poco, a la esfera de inactividad y de la dependencia, en la que se les asimila a otros pobres que ha tenido trayectorias diferentes (Paugam, 2007, p.177).

En resumen, para este autor, la pobreza afecta a importantes capas de la población de las sociedades occidentales que se enfrentan a un grave deterioro del mercado de trabajo, hasta al punto de que no se puede decir con tanta seguridad, que en su aspecto moderno concreto, la pobreza siga siendo un problema de las minorías. Implica además: el alejamiento de la esfera productiva, un sentimiento de inutilidad social, dependencia de asistencia social, conduce a situaciones de "exclusión" social, afectando a personas que parecían a salvo de este problema; que no habían sufrido previamente la experiencia de la pobreza y que se encuentran por ello desamparados frente a las limitaciones materiales y las inevitables humillaciones que esta nueva situación les impone. Es lo que se puede considerar como la "nueva pobreza" (Paugam, 2007, p. 175).

Nos interesa aquí, de forma especial, la perspectiva de Serge Paugam sobre la cuestión de los vínculos sociales dentro de la pobreza, ya que entiende que la misma no tiene solamente una dimensión económica sino también social y relacional. Considera el uso del concepto de pobreza como una categoría central en el análisis de los procesos de "exclusión", una cuestión de gran importancia para nuestro estudio.

Paugam prefiere mantener el uso del concepto de pobreza como categoría central de análisis de los procesos de "exclusión" actuales. En una entrevista otorgada a Wainfeld, periodista del periódico digital argentino *Página 12*, a finales de 2008, señala que la pobreza es un concepto dinámico y que no se reduce a una expresión monetaria. A pesar de reconocer que el concepto *exclusión* "enriquece la perspectiva de pobreza que tenían los economistas y actuarios", es una terminología que se expande demasiado; se empieza a llamar "exclusión" a cualquier cosa, lo que le quita la calidad interpretativa. El autor prefiere hablar, como hemos mencionado anteriormente, de "descalificación social" porque permite ver cómo las personas excluidas son parte del sistema y no analizadas como si estuvieran fuera. "Están en los bordes, desvalorizados, estigmatizados a menudo, pero ésa es su manera de formar parte de la sociedad, de la que son último estrato. Pero no un estrato que está fuera" (Wainfeld, 2008).

Nos identificamos con la perspectiva de Paugam (2007) cuándo considera el fenómeno de la pobreza como relación social. Elabora así fundamentos y define los factores que explican la relación social con la pobreza en las sociedades contemporáneas,

desembocando en una tipología de las formas elementales de la pobreza. De hecho, con la intención de "poner a prueba" la tesis de George Simmel, este autor abre una discusión partiendo de los resultados de dos encuestas²² complementarias realizadas en toda Francia entre 1986 y 1987.

Plantea en un primer momento que la categoría de "pobres" que recurren a la asistencia parecía a mismo tiempo, "heteróclita y ambigua" ya que las experiencias vividas por estas personas, al acudir a los servicios sociales estaba relacionado con el tipo de intervención, lo que conlleva a la distinción entre tres tipos de relación de asistencia:

La relación de asistencia que corresponde a la "dependencia" y remite al tipo de "asistido" y que coincide con la definición de Simmel y donde los "asistidos" se definen por una relación regular y contractual con los servicios sociales;

La intervención puntual que se dirige sobre todo a una población en situación de fragilidad;

La infraintervención, dirigida a una población más marginalizada, definida por el tipo de los "marginales", con frecuencia en situación de ruptura social, especialmente respecto a la familia y las instituciones (p.65).

Para la colectividad, los "pobres" constituyen una categoría perfectamente determinada, puesto que está institucionalizada por el conjunto de estructuras dispuestas para y ayudarlos, pero no constituye un grupo social homogéneo desde el punto de vista de los individuos que la componen. Recurrir a la asistencia en un contexto económico marcado por una fuerte degradación del mercado del empleo se traducía, efectivamente, en una creciente diversificación de los pobres, puesto que había muchos, procedentes de distintas categorías sociales, que experimentaban un proceso de expulsión hacia la esfera de la inactividad y de la dependencia, donde se les asimilaba a otros pobres con trayectorias diferentes (Paugam, 2007, p.65).

Se refiere el autor a una heterogeneidad que aumenta principalmente si en el análisis, se distingue en cada tipo de relación de asistencia, los diferentes tipos de experiencias vividas: fragilidad interiorizada, fragilidad negociada, asistencia diferida,

²² Para una presentación más detallada de estas dos encuestas, consultar: Paugam (1991 y 1993).

asistencia instalada, asistencia reivindicada, marginalidad conjurada y marginalidad organizada. Pero lo destacable de este análisis es que, “aunque se les estigmatice, conservan medios para resistir al descrédito que les abrumba” (p.66). Desde nuestro punto de vista, este matiz es muy relevante para los profesionales del trabajo social ya que somos, desde la interdisciplinariedad, los impulsores de estas relaciones de asistencia pero a la vez de relaciones de potenciación.

Las aportaciones de Paugam (2007) sobre la importancia de lanzar una visión analítica diversificada y heterogénea al grupo social pobre, se complementa con otra cuestión para él fundamental, la consideración de la pobreza como un proceso y no como un estado. Desde esta óptica, el concepto nuclear de su obra, “descalificación social”, descarta la visión estática de pobreza, que limita al conjunto de poblaciones cuya situación es heterogénea y, a la vez, “oculta la cuestión esencial del proceso de acumulación progresiva de dificultades de los individuos o de las familias, de su origen a sus efectos más o menos a largo plazo” p.65).

Para dar cuenta de este fenómeno elaboramos el concepto de descalificación social. Dicho concepto explica, efectivamente, el proceso de expulsión del mercado de trabajo de franjas cada vez más numerosas de la población y las experiencias vividas de la relación de asistencia que acompaña las diferentes fases. La descalificación social pone el acento en el carácter multidimensional, dinámico y evolutivo de la pobreza (Paugam, 2007, p.66).

La relevancia de este concepto de cara a la investigación que aquí presentamos se manifiesta en esta definición integradora de la relación social con la pobreza, desde sus variaciones socio históricas y teniendo en consideración dos dimensiones. La primera concierne “al sentido que dan las poblaciones así definidas a sus experiencias, los comportamientos que adoptan frente a aquellos que les designan como tales y las formas de adaptación a las diferentes situaciones a las que se enfrentan” (p.74). La segunda dimensión remite a las representaciones de este fenómeno y a la elaboración social de las categorías que se consideran “pobres”. Estas categorías pueden comprenderse, al menos parcialmente, a partir del análisis de las formas institucionales de intervención social en estas poblaciones, puesto que traducen al mismo tiempo la percepción social de la “pobreza” y la importancia que las sociedades dan a esta cuestión y la forma en que quieren tratarla. En el Cuadro 2 que exponemos a continuación el autor presenta un análisis tipológico de las formas elementales de pobreza: integrada, marginal y

descalificadora. Considera aquí que, las representaciones y experiencias de la pobreza no dependen completamente de las condiciones de desarrollo económico, sino que también están relacionadas con la forma e intensidad de las relaciones sociales. En este marco analítico busca, "a través de una perspectiva comparatista, los cambios sociohistóricos de la relación social con la pobreza y la interdependencia entre los "pobres" y el resto de la sociedad, haciendo hincapié en las representaciones sociales y las experiencias vividas de la pobreza, subrayando las diferencias observables en el tiempo y en el espacio" (p.101)

CUADRO 2

FORMAS ELEMENTALES DE LA POBREZA. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Tipos ideales	Representaciones sociales	Experiencias vividas
Pobreza integrada	Pobreza definida como la condición social de una gran parte de la población. Debate social organizado sobre la cuestión del desarrollo económico, social y cultural.	Los pobres no forman una <i>underclass</i> , sino un grupo social amplio. .Estigmatización débil.
Pobreza marginal	Pobreza perseguida. Debate social sobre la cuestión de las desigualdades y del reparto de beneficios. Visibilidad de un grupo social marginado (cuarto mundo).	Las personas con estatus social de "pobres" (en el sentido de Simmel) son poco numerosas, pero están muy estigmatizadas. Se habla de ellas como "casos sociales".
Pobreza descalificadora	Concienciación colectiva del fenómeno de la "nueva pobreza" o de la "exclusión". Temor colectivo frente al riesgo de exclusión.	Cada vez más personas son susceptibles de ser reconocidas como "pobres" o "excluidos", Heterogeneidad de situaciones y de estatus sociales. El concepto <i>underclass</i> no es operativo debido a esta diversidad e inestabilidad de situaciones, pero se utiliza a menudo en el debate social.

Fuente: Paugam (2007, p.97)

Presentamos a continuación los factores que contribuyen al mantenimiento de estos tres tipos de pobreza teniendo en cuenta que la condición de aquellos que son denominados "pobres" y sus experiencias dependen, en gran medida, de la relación de interdependencia entre "la capa de la población que parece necesitar asistencia y, por otra, recíprocamente, la relación de esta capa así designada con el resto de la sociedad" (p.96). Por eso, hay que tener en cuenta los tres factores explicativos que explican los cambios en las representaciones sociales y las experiencias vividas:

. El grado del desarrollo económico y del mercado de trabajo;

- . La forma e intensidad de los vínculos sociales,
- . La naturaleza del sistema de protección y acción social.

El **Cuadro 3** resume los principales factores diferenciados que, para Paugam, contribuyen al mantenimiento de los tipos de pobreza: desarrollo y mercado de trabajo, vínculos sociales y sistema de protección social.

CUADRO 3

FACTORES QUE CONTRIBUYEN AL MANTENIMIENTO DE LOS TIPOS IDEALES

Tipos ideales	Desarrollo y mercado de trabajo	Vínculos sociales	Sistema de protección social
Pobreza integrada	Desarrollo económico débil Economía informal. Paro oculto	Fuerza de la solidaridad familiar. Protección por las personas cercanas.	Débil cobertura social. Sin ingresos mínimos garantizados
Pobreza margina	Pleno empleo prácticamente Paro reducido.	Mantenimiento o disminución progresiva del recurso a la solidaridad familiar.	Generalización del sistema de protección social. Ingreso mínimo garantizado para los más desfavorecidos. (recurso limitado)
Pobreza descalificadora	Fuerte aumento del paro Inestabilidad profesional Dificultades de inserción.	Debilidad de los vínculos sociales, en particular en los parados y las poblaciones desfavorecidas.	Fuerte aumento del número de perceptores del ingreso mínimo garantizado, desarrollo de la asistencia a los pobres.

Fuente: Paugam (2007, p.97)

Como se percibe la pobreza “descalificadora” nos remite a la *cuestión social de la exclusión* en las sociedades postmodernas. En esta categoría se ubican los cada vez más numerosos “pobres” o “excluidos” dependientes de las instituciones de acción social, que vivencian situaciones que, en general no caracterizadas por estados de miseria estabilizada sino que vivencian experiencias de procesos variados repentinos en la organización de la vida cotidiana. Así que, “un mayor número de personas se enfrenta a situaciones de precariedad en el trabajo susceptibles de acumular varias desventajas: pocos ingresos, condiciones de vivienda y salud mediocres, fragilidad de la sociabilidad familiar y de las redes sociales de ayuda privada, participación incierta en cualquier tipo de vida social institucionalizada” (Paugam, 2007, p. 100).

La decadencia material, aunque sea relativa, y la dependencia inevitable respecto a las transferencias sociales – y sobre todo los mecanismos asistenciales – se traducen en la sensación de estar atrapados en un mecanismo que lleva a la inutilidad social. Su desvalorización social es por otra parte mayor, ya que muchos de estos individuos no han tenido una infancia miserable (como sucede a menudo con aquellos que consideramos inadaptados en la relación social de la pobreza marginal). Contrariamente a la pobreza marginal, la amplitud de este fenómeno afecta al conjunto de la sociedad y se convierte en lo que llamamos “la nueva cuestión social”, amenazante para el orden social y la cohesión de los individuos (Paugam, 2007, p. 100).

1.3. Exclusión social: un concepto reciente.

La pobreza como concepto tiene una larga trayectoria, en la cultura popular, en la literatura y también en los orígenes y desarrollo de las ciencias sociales, no obstante la “exclusión” social construida como concepto, se ha utilizado originariamente en los años setenta en Francia, aunque se extendió con mayor intensidad al ámbito de las políticas públicas y de las propias ciencias sociales a partir de los años ochenta y noventa. Concretamente, la trayectoria de su sistematización se inicia en el año 1974, fruto de un intenso debate sobre las desigualdades sociales vividas por las personas y colectivos más desfavorecidos, momento en el cuál René Lenoir, presenta su obra titulada “*Les Exclus. Un français sur dix*” sobre la situación de los minusválidos, los enfermos mentales, los inadaptados sociales.

Sin embargo, esta noción ya había sido utilizada en la misma Francia en los años sesenta por Pierre Massé, en dos obras: un ensayo denominado “*Los dividendos del progreso*” y en una publicación del el Movimiento ATD – Cuarto Mundo. En ambos casos, remitía a la supervivencia al margen del progreso económico y del reparto de beneficios. El limitado éxito de la noción en este momento “se explica por el carácter residual que en fenómeno tenía en Francia. La pobreza parecía un problema superable que no representaba ningún tipo de amenaza para el conjunto del cuerpo social” (Paugam, 1996, citado en Willadino, 2003, p.22).

Según nos señala Cristina De Robertis, en el transcurso de los años ochenta, en Francia no se habló más de esta terminología y pasó a imponerse el término “pobre” y “nuevos pobres” para designar a las personas en situaciones de grave dificultad económica a causa de problemas u obstáculos de carácter laboral. Fue principios de los

años 90, cuando la palabra “exclusión”, y su derivado “excluido”, se impuso en este país. Su utilización se legitima con la publicación, en 1992, del primer Plan “*Excluidos y exclusiones. Conocer las poblaciones, comprender los procesos*” y, en 1993, el segundo, denominado “*Cohesión social y prevención de la “exclusión”*”²³ (De Robertis, 1997, p.86).

De hecho, es a principios de los noventa cuando esta terminología se visibiliza en los documentos de la Comisión Europea sobre política social, cuando propone esta utilización conceptual *El Libro Verde sobre Política Social*, publicado en 1993, señala que “la exclusión revela algo más que la desigualdad social e implica el riesgo de una sociedad dual y fragmentada.” También el Libro Blanco sobre Política Social de 1994, se refiere a este fenómeno como una amenaza “a la cohesión social de cada Estado miembro de la Unión en su conjunto” (Arriba, 2002, p.11).

De lo indicado anteriormente, se deduce que es efectivamente, en torno a la última década del siglo XX, cuando la palabra “exclusión” - y los complejos fenómenos a que esta noción refiere - empieza a formar parte de un intenso debate social en el ámbito de las ciencias sociales.

(...) De este modo se fue generalizando el término en la opinión pública, en el mundo académico y en los debates políticos, hasta que finalmente fue adoptado en la Unión Europea como nuevo eje de la política social de la Unión para superar las insuficiencias del concepto de pobreza que, esencialmente, se había venido utilizando hasta el momento. En la cumbre de Lisboa y Feira de marzo del 2000 se oficializó el vínculo entre lo que se consideraba un imprescindible aumento de la competitividad de la economía europea, con los esfuerzos paralelos a desarrollar para conseguir una ‘Europa inclusiva’, entendiendo que la marginalización social era uno de los principales retos con que se enfrentaba la Unión Europea en su conjunto (Subirats, J., Riba, C., Giménez, M., Queralt, D., Bottos, P. y Rapport, A., 2004, p. 18).

Así que, en el mismo año 2000 el Consejo Europeo de Niza aprobó los objetivos de la lucha contra la pobreza y la “exclusión social”, convocando a los Estados miembros a la presentación, en el año 2001 de sus Planes de Acción nacionales, de duración bienal. Además, se aprueba una nueva Agenda de Política Social 2000-2005, que contiene las

²³ El segundo Plan, dirigido por Fragonard y denominado “*Cohésion Sociale et prévention de l'exclusion*” también ha sido presentado en París, durante el año 1993.

prioridades de actuación en el ámbito social para ese periodo, aunque no se dota de un carácter vinculante (Arriba, 2002).

Lo significativo la década de 1990, señala Karsz (2004) es que, durante este período, la noción de *exclusión* social comprime y condensa en sí misma, los efectos de una creciente expansión capitalista (transformaciones y reestructuraciones tanto financieras como industriales, fruto de la división internacional del trabajo; aumento del desempleo y la precarización de masas; la generalización de las relaciones mercantiles, etc.). Pasa a ser una “categoría sobredeterminada, aparentemente sin fronteras, a la vez interprofesional e interdisciplinaria. Va más allá de la sola esfera económica y política”.

La ‘exclusión’ se vuelve un tema recurrente de los discursos políticos y de las investigaciones en ciencias sociales, de los medios de comunicación y de las conversaciones habituales, de las prácticas médicas y psicosociales. Se instalan políticas públicas y dispositivos de intervención, ven la luz nuevos campos y nuevas especialidades del sector social, se recalifican campos preexistentes y se reorganizan modalidades de intervención (Karsz, 2004, p 138).

La “exclusión” no es una realidad espontánea, sino una construcción deliberada de los actores de la inserción o profesionales de lo social, o una “modalidad determinada de nombrar lo social y de intervenir sobre él”, según el señalado autor:

Una construcción que a su vez trata siempre de un resultado, de un producto, de un efecto. Ciertos materiales son necesarios para que esa construcción que es la ‘exclusión’ pueda existir; se movilizan ciertas articulaciones, ciertas combinaciones, determinados presupuestos y determinadas miras. De lo contrario, no se trata todavía de ‘exclusión’ porque no es un acontecimiento espontáneo, sino una edificación deliberada: ni cualquier persona puede acceder a la ‘exclusión’ ni cualquier cosa puede figurar en ella; seguramente por eso salir de la ‘exclusión’ parece tan improbable (Karsz, 2004, p. 133).

En un sentido figurado la noción “exclusión” puede ser interpretada como una representación teatral:

Con sus personajes típicos, sus decorados, su libreto, sus apuntadores, su director, su desenlace incierto. Sin embargo, en vez de quedarnos en la sala para asistir a la representación, vamos a mirar tras bastidores la manera en que está montada la pieza, cómo y por qué fue escrita, cómo y por qué la representan ante ciertos públicos aquellos a quienes se llama, justamente, actores de la inserción, o profesionales de lo social (Karsz, 2004, p. 133).

Esta analogía trata de deconstruir²⁴ esta noción planteando cuestiones acerca de qué se excluye o qué se deja de lado y centrando la atención “no *en* la exclusión - presuponiendo lo que es - sino *sobre* la exclusión”, a fin de saber de una forma más precisa “de qué estamos hablando, cuándo hablamos de ‘exclusión’, y de qué, al hablar de ella, evitamos hablar” (Karsz, 2004, p. 134). La exclusión para este autor no es por lo tanto, una opción personal o colectiva y, en este sentido, para que individuos y grupos sean reconocidos como tales desde el ámbito de las investigaciones e intervenciones sociales, se requiere como condición suficiente y estratégica “la existencia de una ‘problemática de la exclusión’, porque sin problemática teórico-política, no hay excluidos de carne y hueso” (p. 135).

Como se dijo más arriba, en la parte primera de este capítulo, el planteamiento del sociólogo francés Robert Castel, en torno a la cuestión social moderna, apunta hacia interrogantes que la sociedad tiene sobre su propia capacidad para solucionar los desafíos de sus problemas sociales. Se trata, como vimos, de la *metamorfosis de la cuestión social*:

Una aporía fundamental en la cual una sociedad experimenta el enigma de su cohesión y trata de conjurar el riesgo de su fractura. Es un desafío que interroga, pone de nuevo en cuestión la capacidad de una sociedad (lo que en términos políticos se denomina una nación) para existir como un conjunto vinculado de interdependencias (Castel, 1997, p. 20).

Aparte de lo ya apuntado, incluyendo el interés, para comprender la historia y el presente del trabajo social, de diferenciar “lo social” en “lo social asistencial” y “lo social laboral”, nos parece relevante destacar también su visión acerca de los tres tipos de modalidades representativas de lo que considera como carácter reconocido y oficial de la verdadera exclusión:

La primera forma, se caracteriza como una sustracción completa de la comunidad, por la deportación hacia afuera (el caso de los judíos y los moros), por el destierro (expulsión del territorio), por la matanza (de herejes, criminales, revolucionarios), y políticas de exclusión por erradicación total (los nazis con los judíos y gitanos).

²⁴ Para el autor, el proceder teórico dirigido a elevar la *exclusión* al rango de cuestión muestra ser indispensable para la inteligencia de las prácticas y para el incremento de su eficiencia. A ello, le llama *deconstruir*.

El segundo conjunto de prácticas de exclusión, consiste en construir espacios cerrados en el seno de la comunidad pero separados de ésta y donde se da una relación íntima entre exclusión y espacios de encierro (manicomios, prisiones, guetos, leproserías, etc.). La tercera modalidad es dotar a ciertas poblaciones de un estatuto especial que les permita coexistir en la comunidad, pero que las priva de ciertos derechos y de la participación en determinadas actividades sociales (los judíos en Francia antes de la Revolución cuándo tenían vedadas ciertas profesiones, la política colonial francesa con los estatutos indígenas, el rango particularmente subalterno de los argelinos en la Argelia francesa, incluyendo en esta tercera forma de exclusión, la privación del derecho a voto para las mujeres y el sufragio (Castel, 2004, p. 66).

En definitiva, para este autor, una exclusión constituye una condición específica y reconocida a través de argumentos y reglamentos oficiales legitimados:

He aquí una buena imagen de la "exclusión" que, si se la toma en serio, significa que no es algo arbitrario no accidental. Corresponde a un orden racional. (...) Se basa en argumentos, pasa por procedimientos oficiales. Un hereje sometido a la hoguera no es quemado injustamente, la herejía es un crimen y está inscrita como tal en la legislación. El hereje atenta contra el buen orden de la sociedad cristiana y en consecuencia es quemado: según esta lógica, eso es justo. En ocasiones podía haber fallas, excesos, como se dice hoy, errores judiciales, sin insinuarse por ello necesariamente que la justicia fuera injusta: se trataba de errores de procedimiento, pero si el juicio estaba bien hecho, si el hereje era torturado conforme a las reglas, el asunto era norma... Insisto en el carácter reconocido y oficial de la verdadera "exclusión", que representa una condición, un estatuto. Las exclusiones son formas de discriminación negativa que obedecen a reglas estrictas de construcción, en una sociedad dada (Castel, 2004, pp. 65-67).

Sintetizando lo expuesto, coincidimos con Karsz (2004) en que el punto central de la aportación de Castel se refiere a la definición de la "exclusión" como formas de actuar que responden a procedimientos oficializados y a condiciones particulares, descansando en reglamentos, movilizandolos rituales, en aparatos especializados y procedimientos.

Siempre justificada, legitimada, obedece a juicios y corresponde a un orden de razones, lo que no implica en absoluto, que sea justa, éticamente aceptable o políticamente defendible. Se trata aquí de legitimidad en el sentido sociológico del término: aparece racionalizada por una maquinaria mental y consolidada por un dispositivo administrativo, institucional, jurídico. En ella quedan al descubierto alianzas y confrontaciones ideológicas y políticas" (...) Se trata de una definición que podemos llamar positiva, por lo mismo que enuncia las

condiciones de una utilización rigurosa – a la vez en un plano conceptual y práctico, incluso político – de una noción tan extendida como insulsa, trivial. Ahora bien, al fijar los criterios de semejante utilización rigurosa, la definición apunta a rehabilitar la noción de 'exclusión', a renovarla, en cualquier caso a conservarla. Lo que se cuestiona aquí no es el concepto sino algunos de sus empleos indebidos o abusivos (Karsz, 2004, p. 76).

De hecho, y en ese sentido, toda esta generalización y popularización del término exclusión en la práctica cotidiana de los ambientes (tanto sociales como políticos), ha precedido a la sistematización y conceptualización teórica desde los ámbitos académicos siendo ahora el momento de “restablecer el equilibrio para impulsar el desarrollo riguroso de la investigación“(Tezanos, 1999, p. 4).

En todo caso, coincidimos con Castel (1997) en su postura crítica respecto al uso indiscriminado de la noción de “exclusión” y la necesidad de tener cuidado en la utilización del lenguaje académico a la hora de analizar los riesgos y fracturas sociales existentes en las sociedades contemporáneas.

El término 'exclusión' habría que manejarlo con infinitas precauciones; (...) porque la 'exclusión' no es una ausencia de relación social sino un conjunto de relaciones sociales particulares con la sociedad como un todo. (Castel, 1997, p. 447).

Significa esto que, las situaciones calificadas actualmente de “exclusión” corresponden, a una lógica completamente distinta, una lógica de la vulnerabilidad, generada por las “relaciones de trabajo y de las protecciones asignadas al trabajo” (Castel, 2004, p. 68). De hecho, y desde esta óptica, prefiere utilizar el término “desafiliación” al de “exclusión social” ya que permite visibilizar mejor los procesos de vinculación y desvinculación²⁵ de las personas en los diferentes ámbitos de la sociedad tanto socio familiares como laborales. Considera que la exclusión, se refiere a “estados de privación” mientras que desafiliación designa el “desenlace de ese proceso” de modo que “nadie está totalmente desafiliado de la sociedad”. Un proceso que, a su vez, no es irreversible, siendo posible la recuperación de los vínculos sociales.²⁶ Los llamados

²⁵ Véase: Castel, 1991, 1997; Rosanvallon, 1995; Paugam, 1991, 2007; Subirats y cols., 2004; Tezanos, 1999, 2007; Escorel 1998; Demo, 1998; Dubet y Martuccelli, 1998; Moreno, 2001).

²⁶ Sobre este tema puede verse Xiberras (1994) considera que el núcleo fundamental del fenómeno exclusión consiste en la ruptura de los vínculos sociales, tanto desde el punto material como simbólico.

excluidos para Castel (1997)²⁷, en realidad se encuentran desafiados puesto que han sido des-ligados:

En lugar del tema hoy en día abundantemente orquestado de la 'exclusión', yo preferiría el de la 'desafiliación' para designar el desenlace de ese proceso. No es esta una coquetería de vocabulario. La 'exclusión' es inmóvil [...] hablar de desafiliación, en cambio, no es confirmar una ruptura, sino retrazar un recogido (Castel, 1997, p. 447).

Al hilo de estas consideraciones cabe seguir preguntando acerca de otras razones del autor para desconfiar de esta idea de exclusión. Argumenta Castel (2004, p. 55-59) que, en la terminología de los discursos políticos, mediáticos y sociológicos existe una "heterogeneidad" e "inflación" de empleos de esta terminología que "diluye la especificidad de cada una de las múltiples y distintas situaciones de exclusión. Al hablar de exclusión se automatizan situaciones que pierden a su vez, su real sentido si no se las contextualiza, si no se las analiza en el interior de una trayectoria laboral y social. Un aislamiento situacional que describe al excluido como un sujeto marginado para toda la vida y cuya situación se reproducirá, naturalmente e irremediabilmente, de generación en generación. Una segunda razón, tiene en cuenta que las personas excluidas están en la desembocadura de trayectorias diferentes. De hecho, hablar de exclusión "conduce a tratar por separado ciertas situaciones límites que sólo adquieren sentido cuándo se las inserta en determinados procesos". Otro motivo, que según Castel induce a desconfiar, es porque, cuando se habla de exclusión, se suele fundamentalmente acotar zonas de intervención en un tipo de lógica de "de estilo clásico dirigida prioritariamente a focalizar la acción social, movilizandolos recursos propios y subestimando acciones preventivas que ataquen a actúen sobre las verdaderas causas" (p. 60). Partiendo de la misma lógica, las trampas que el empleo de esta noción sugiere - tanto a la hora de reflexionar como de actuar -, se encarnan, principalmente, si su utilización no se contextualiza dentro de las dinámicas de las trayectorias sociales y laborales; "la trampa estaría en que las acciones hacia su supuesta erradicación sirvieran para eludir un

²⁷ Para Castel, los procesos actuales de desafiliación, provienen de una fragilización de los lazos y de la organización del trabajo asalariado. Visualiza las transformaciones históricas de la "cuestión social" en las sociedades preindustriales, industriales y postindustriales y centra su debate en la "metamorfosis de la cuestión social" analizándolo a través de dos ámbitos de integración social: el ámbito del trabajo y la esfera de las relaciones socio-familiares. Para profundizar, véase Castel (1997).

esfuerzo hacia las causas y hacia las políticas preventivas destinadas a evitar que la gente caiga en tales situaciones de exclusión” (Castel, 2004, p. 59).

Es así como, a partir de la década de 1980, es descubierta una nueva población que se intenta caracterizar aplicándole técnicas específicas. Las tecnologías de inserción – prácticas relativamente nuevas ejercidas a través del desarrollo social de los barrios, de las políticas de la ciudad, del RMI – constituyen el intento de adaptar nuevas modalidades de intervención en dirección de un nuevo foco: el grupo que iba a ser llamado ‘los excluidos’ (Castel, 2004, p. 60).

El concepto nuclear en la obra de Castel (1997), se ubica en el énfasis estructural desde un análisis histórico de la crisis del nexo salarial y de esta manera, relaciona el fenómeno exclusión con el derrumbe de la condición salarial.

La cuestión de la exclusión, que ocupa el primer plano desde hace algunos años, es un efecto de ese derrumbe, esencial sin duda, pero que desplaza al borde de la sociedad lo que en primer término la hiera en el corazón. O bien, como pretendía Gambetta, sólo existen `problemas sociales` particulares, una pluralidad de dificultades que hay que enfrentar una a una, o bien hay una cuestión social, y ésta es la cuestión del estatuto del sector asalariado, porque el salariado ha llegado a estructurar nuestra formación social casi totalmente (Castel, 1997, p. 389).

Para Castel (1997) así como el pauperismo del siglo XIX estaba inscrito en el núcleo de la dinámica de la primera industrialización, la precarización del trabajo actualmente es un proceso central, regido por las nuevas exigencias tecnológico-económicas de la evolución del capitalismo moderno. De hecho, considera lícito plantear el surgimiento “de una ‘nueva cuestión social’ que tiene la misma amplitud y la misma centralidad del pauperismo en la primera mitad del siglo XIX, para sorpresa de los contemporáneos” (p. 43). Según su planteamiento analítico, consiste en plasmar una imagen espacial de la integración social, diferenciándola en el continuo que va de la integración a la exclusión y plasmadas en cuatro zonas: de integración, vulnerabilidad, asistencia y exclusión social. Desde una perspectiva procesual, la zona de integración, trata en general de personas que “tienen un trabajo estable y también una inscripción relacional sólida, familiar y de vecindad, lo que no quiere decir que no tengan problemas: pueden tener problemas psicológicos e, incluso económicos, pero estamos ante situaciones que no provocan turbulencias sociales” (p.33). La segunda zona, de vulnerabilidad, es, “por el contrario, una zona inestable. En lo que se refiere al trabajo se caracteriza por la precariedad, las

pequeñas chapuzas, los trabajos intermitentes y el paro (...) y con frecuencia fragilidad en los soportes familiares y sociales” (p.33). La tercera zona se denomina de marginalidad o exclusión y “se caracteriza a su vez por la ausencia de trabajo y por el aislamiento social” (p.34).

La virtualidad de este marco consiste en que permite focalizar los procesos que pueden conducir a las personas a vascular desde una zona de vulnerabilidad hacia la integración o hacia la exclusión. A tal efecto, resultarán fundamentales las eventuales intervenciones públicas (asistenciales o de inserción), así como la ubicación de las personas en redes sociales que puedan proporcionar ayudas o estímulos. Lo cual remite a una esquematización final del proceso en cuatro zonas: de integración, de vulnerabilidad, de asistencia y de exclusión (Castel, 1997, p.418).

Lo que pretende Castel, desde una perspectiva procesual y dinámica no es tanto situar a las personas en cada zona específica, cuanto dilucidar los diferentes procesos que hacen transitar, estos individuos de una zona a otra. Para nuestra investigación damos una especial atención a la zona de vulnerabilidad por ser “una zona abierta y extensión que alimenta las turbulencias que fragilizan las situaciones adquiridas y deshacen los estatutos seguros” (Castel, 1997, p.418). En este sentido, opina Tezanos (2007) que la exclusión como una “situación de alta vulnerabilidad”, se revela cuando, “los mecanismos de prevención, de asistencia, o de apoyo social-relacional no existen o no son capaces de restablecer un mínimo de equilibrio de reinserción o integración. Es “cuando todo falla” (p.178). El citado autor nos proporciona, desde una perspectiva procesual y multifuncional, un esquema metodológico ampliado (véase Cuadro 4), partiendo de la consideración de estas cuatro zonas fundamentales, metodológicamente organizado: *integración, vulnerabilidad, asistencia y exclusión.*

Cuadro 4

LAS CUATRO ZONAS BÁSICAS IDENTIFICABLES EN EL PROCESO DE “EXCLUSIÓN”

	Zona de integración	Zona de vulnerabilidad	Zona de asistencia	Zona de exclusión
Situación laboral	Empleo estable o fijo.	Empleo precario o inestable	Desempleo	Inempleabilidad
Ámbito económico	Empresas y actividades estables y con futuro	Empresas o actividades económicas inestables o en crisis. Economía desregulada o sumergida.	Aportaciones públicas reglamentadas o beneficencia	Aleatoriedad de ingresos
Situación relacional	Fuertes redes familiares y de sociabilidad	Fragilidad relacional, individualismo	Carencias relacionales compensadas por iniciativas asistidas de inserción.	Aislamiento social
Sentimientos	Seguridad, confianza en el futuro	Miedos, incertidumbres	Fatalismo, falta de perspectivas	Desesperación, anomia
Actitudes básicas	Conformismo, emulación	Desconfianza, inseguridad	Protesta, resignación	Desviación, pasividad, violencia, rebeldía.
Factores de riesgo	Inestabilidad económica, enfermedades, incertidumbre ante la vida.	Crisis familiares, rupturas de solidaridad de grupo, fracaso escolar, inadaptación cultural, minusvalías.	Alcoholismo, drogadicción, depresión, aislamiento, clausura social, etc.	Enfermedades, accidentes, delitos, suicidios.
Posibles iniciativas previsoras y compensatorias	Eficiencia económica, seguros privados	Recualificación profesional, movilidad, motivaciones, etc.	Formación, inserciones sociales secundarias, estímulos para la no aceptación pasiva de “vivir del Estado” o la “beneficencia”.	Modelo de asistencia social integral, reorientaciones sociales y económicas, etc.

Fuente: Tezanos (2007, p. 180)

Por su lado, considera Karsz (2004), que la exclusión no concierne solamente a quienes reciben el nombre de excluidos/as. Es una “categoría construida” que implica una forma de ver el mundo y la sociedad; siendo imprescindible tratarla con la máxima seriedad, teniendo en cuenta un matiz fundamental, la movilización de un “vasto conjunto de dimensiones políticas, económicas, institucionales, jurídicas, psíquicas, posicionamientos ideológicos y políticos” (p. 13) para comprenderla.

La exclusión, definirla para ponerle fin: he aquí un esfuerzo hoy indispensable. Lo que está en juego es demasiado serio como para conformarse con aproximaciones más o menos científicas o con indignaciones meritorias pero

excesivamente moralistas. Bajo el nombre de exclusión se decide la suerte de una cantidad creciente de mujeres y hombres, niños, familias y grupos sociales, en lo que respecta a vivienda, empleo, salud física y mental y ejercicio de la ciudadanía. Están en cuestión las condiciones de la existencia subjetiva y objetiva, la supervivencia, el deterioro de millones de seres humanos (Karsz, 2004, p. 13).

Para Tezanos (2007, p.166) las “virtudes” de este concepto está justamente por el hecho de ser una noción que “permite designar, a la vez, los procesos y las situaciones que resultan tales procesos”; procesos que se sitúan en la perspectiva de una “problemática carencial propia de las sociedades postindustriales, mientras que la noción de pobreza tiende a ser contextualizada en el marco de las sociedades industriales”. Para el señalado autor, la idea nuclear subyacente al concepto moderno de exclusión se encuentra a lo largo de la historia de la sociología, ya que buena parte de sus construcciones teóricas se han focalizado en la integración social, implicando conceptos tales como “marginación social”, “segregación”, “desviación”, “alienación social”, “aislamiento”, así como en la construcción de polaridades conceptuales que pretenden expresar diferentes modelos de inclusión social, como por ejemplo, entre “comunidad” y “sociedad”.

Nos parece interesante el esquema realizado por este mismo autor (ver Cuadro 3) sobre los diferentes factores o aspectos a la hora de entender la diferenciación entre el significado de ambos conceptos: “pobreza” y el moderno concepto de exclusión.

Subirats y cols.,(2004, p.36) enfocan teóricamente la exclusión partiendo de tres características interrelacionadas: “multifactorial, multidimensional y política, considerándola como un ‘fenómeno poliédrico’ formado por la articulación de un cúmulo de circunstancias desfavorables y a menudo fuertemente interrelacionadas que, a su vez, imposibilita que se trate las situaciones de exclusión de forma unidimensional o sectorial”. Ejemplifican señalando las altísimas correlaciones que existen entre, por ejemplo, fracaso escolar, precariedad laboral, desprotección social, monoparentalidad y género; o bien entre barrios guetizados, infravivienda, segregación étnica, pobreza y sobre incidencia de enfermedades.

También Castells (1999) entiende la *exclusión* como el proceso por el cuál a ciertos individuos y grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permitan una subsistencia autónoma dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y valores en contexto.

CUADRO 5

DIFERENCIA ENTRE LAS NOCIONES POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL

Rasgos de diferenciación	Pobreza	Exclusión
Situación	Es un estado	Es un proceso
Carácter básico	Personal	Estructural
Sujetos afectados	Individuos	Grupos sociales
Dimensiones	Básicamente unidimensional (carencias económicas)	Multidimensional (aspectos laborales, económicos, sociales, culturales)
Ámbito histórico	Sociedades industriales (o en su caso, tradicionales)	Sociedades post industriales y/o tecnológicas avanzadas.
Enfoque analítico	Sociología de la desviación	Sociología del conflicto
Variables fundamentales	Culturales y económicas	Laborales
Tendencias sociales asociadas	Pauperización	Dualización social
Riesgos añadidos	Marginación social	Crisis de nexos sociales
Dimensiones personales	Fracaso, pasividad	Desafiliación, resentimiento
Evolución	Residual, estática	En expansión
Distancias sociales	Arriba - abajo	Dinámica dentro-fuera
Variables ideológico-políticas que influyen	Liberalismo no asistencial	Neoliberalismo desregulador

Fuente: Tezanos (1999, p. 32).

Al hilo de lo mencionado hasta ahora, podemos concluir que, a pesar de ser un concepto complejo de definirse, existe un consenso entre los teóricos de la “exclusión” en cuanto a su dimensión multidimensional, dinámica y estructural - porque se inscribe en la historia de las desigualdades sociales de las sociedades capitalistas – y, por consiguiente apunta a la desconexión y pérdida de lazos sociales de los agentes sociales que la sufren. Por eso, nos parece oportuno a continuación, dar a conocer el sentido que la noción *exclusión social* - como herramienta analítica - tiene para la presente investigación.

Partimos en esta investigación del carácter dialéctico, procesual y multidimensional del fenómeno exclusiones/inclusiones en sus múltiples manifestaciones (sociales, culturales, psicológicas, políticas, etc.), causadas por las desigualdades sociales; prescindiendo de todo enfoque fatalista y estático, que indique que la “exclusión” es

inevitable y forma parte de la realidad inexorable. Por eso coincidimos con la afirmación de Bueno (1997a, p.15) en que “no existe exclusión dentro de un absoluto, sino la dialéctica de la inclusión/ exclusión” desde un proceso donde influyen múltiples factores y numerosas maneras de ser-estar incluidos/as en las sociedades modernas.

Estamos de acuerdo en que los procesos exclusión/inclusión se manifiestan desde un contexto dinámico de relaciones de las personas en sociedad y en la sociedad en las personas y, en este estudio buscamos esta “otra mirada”, este “otro sentido” hacia este fenómeno, “reflejando un acto expreso de afirmación de la persona, con todos sus derechos y obligaciones y la situación, de todo tipo tanto personal, social como estructural” (Renes 2006, p.13). Entendemos además la “exclusión” como una construcción reflejada en categoría analítica y procesual que, desde una dinámica transversal, se edifica en diferentes ámbitos de una vida social. Desde esta perspectiva, y desde un análisis relacional, nos acercamos a comprender los múltiples procesos que producen y reproducen los sistemas de desigualdades sociales.

Por lo tanto, la utilización del concepto de *exclusión* tiene sentido para la tesis que aquí presentamos, en cuanto herramienta analítica que no solamente enfoca su mirada hacia la realidad de las desigualdades sociales sino fundamentalmente, en la movilización la para acción frente a ellas (Mellazo, 2006). Esta perspectiva nos permite además, y desde una visión de construcción sociohistórica (en la que interaccionan prácticas y discursos, incluyendo los discursos político-social y científico-sociales) situar este concepto en una teoría científica consistente, tal cual nos propone Paugam (2007), es decir, más allá de la pura misión descriptiva y operacional de la teoría, dispuesta y utilizada para el despliegue de las políticas sociales de un Estado social cambiante y a servicio las políticas neoliberales del desarrollo.

CAPÍTULO DOS

LA CUESTIÓN SOCIAL EN ESPAÑA

2.1. La “cuestión social” en España. Especificidades.

Para entender la “cuestión social”, tal y como la hemos ido definiendo en el capítulo 1, en la España de los siglos XIX y XX, creemos necesario enfocar el análisis desde una perspectiva holística, global, compleja, que atienda a las distintas dimensiones del análisis socio-histórico, teniendo en cuenta para su comprensión la diversidad de factores y de contextos en cuanto al ritmo e intensidad de las transformaciones socioeconómicas vinculadas al proceso de industrialización e implantación de la economía capitalista; es decir, desde una perspectiva histórica razonada (“*historie raisonnée*”, como decía Schumpeter (1942), en su famosa obra *Capitalismo, socialismo y democracia*).

Empezaremos sosteniendo, con Capellán (2007c, p.9) que en la primera etapa de la “cuestión social española” no se utilizaban las terminologías “problema social” o “cuestión social” de la misma manera ni con el mismo sentido. De hecho, para nombrar una misma realidad se han manifestado principalmente tres expresiones: “cuestión social”, “problema social” y “pauperismo”.

Principalmente en el último cuarto del siglo XIX, se generan en España abundantes debates²⁸ en torno a la cuestión social y el pauperismo en diferentes contextos tales como “instituciones benéficas, ateneos, academias, círculos mercantiles, inauguraciones de curso, concursos y debates directamente patrocinados por esas instituciones; es cuando se puede rastrear la lenta transición mental española de la conciencia benéfico-caritativa a la nueva conciencia social, las pervivencias y los cambios” (Montero, 1993, p.417). Muchos discursos de estos pensadores reflejaban los variados significados conceptuales existentes en la época, y a título de ejemplo, nos

²⁸ Para profundizar en lo que aquí vamos a exponer, véase Capellán de Miguel, *Enciclopedia del Pauperismo* (2007c); en este interesante estudio se recopilan textos de discursos pronunciados por pensadores españoles de la época, en diferentes Academias, Ateneos, Parlamento y otras instituciones. Concretamente en el volumen III, denominado *Cuestión Social*, menciona las posturas diferenciadas de otros autores de la época tales como Emilio de Legorburu (1870); León José Serrano (1876); José Moreno Nieto (1879); Urbano González Serrano (1883); Carlos María Perier (1884); Rafael María de Labra (1892); Emilio Castelar (1892); Adolfo González Posada (1898); Raimundo Fernández Villaverde (1900); Juan Manuel Ortí y Lara (1901); Benito Pérez Galdós (1904); J. Biederlark (1901); Manuel de Burgos y Mazo (1914) y A. Salguero (1938).

centramos aquí, basándonos en Capellán (2007c), en el discurso de tres de ellos: Donoso Cortés (1836), Pastor Díaz (1848) y de Azcárate (1873).

Según Capellán (2007c) durante prácticamente todo un siglo, desde que por primera vez, en 1836, Donoso Cortés empleara reiteradamente la expresión “*problema social*” en sus escritos y discursos, se vino utilizando en España dicha terminología para retratar realidades muy diversas. No obstante, el arranque hacia la “cuestión social” se efectuaría en la época franquista, concretamente a través de la acción católica. Así que, en el siglo XIX, el *problema social* se configuraba como antagonismo entre individuo y sociedad, entre libertad y asociación y era un fenómeno que debería ser resuelto a través de la acción gubernamental siendo ésta, juzgada a su vez, por los resultados de las distintas soluciones que, desde la política se aplicaría para solucionarlo. Para Donoso Cortés (1836) el *problema social* aparecía indisolublemente confundido con la política posicionándose de la siguiente manera en su texto *Lecciones de Derecho Político. Lección Primera (22-XI-1836)*.

Al Gobierno toca resolver el problema social así concebido y la solución por la que opte, primacía del individuo, absorción de este en la sociedad o coexistencia armónica de ambos, determina el sistema político mismo y el tipo de Gobierno resultante (Donoso, 1836, citado en Capellán, 2007c, p. 9).

Por su lado, para otro pensador de la época, Nicomedes Pastor Díaz, este mismo problema se planteaba como una realidad que debería ser analizada separadamente de la cuestión puramente económica. Para él en su esencia, la “cuestión social” no tenía que ver con el capital, trabajo, distribución de la riqueza, cuestión obrera, etc. sino que ricos y pobres, capitalistas y obreros, “autoridad y libertad, interés individual y social se funden en esa singular forma de entender la “cuestión social” y por eso habría que buscar una armonía entre los intereses individuales y públicos” rechazando por igual a la economía, la política y al socialismo como doctrinas o instancias capaces de abordar la “cuestión social” (Pastor, 1848, citado en Capellán, 2007c, p. 11). En la siguiente cita podemos ver en una conferencia pronunciada en la Cátedra del Ateneo de Madrid cómo defendía esta posición.

Para el hombre de la civilización y del progreso, la cuestión de crear riquezas y de comunicarlas con los hombres, la cuestión de capital y de trabajo, y de propiedad y de comercio, no es una cuestión de interés ni de cálculo; es una cuestión de obligación, de moralidad; es una cuestión que, como la del matrimonio, no puede resolverla la humanidad sino delante de Dios y al pie de los altares (Pastor Díaz, 1848, citado en Capellán, 2007c, p.44).

Por otro lado, Gumersindo De Azcárate, desde una proposición integradora buscaba la combinación de divergentes planteamientos a la hora de afrontar el problema social o sea entre “la organización de los socialistas, la libertad de los economistas, y la resignación de la Iglesia” (De Azcárate, 1873, citado en Capellán, 2007c, p. 57), defendiendo la idea de que el primer paso para abordar la cuestión social era, principalmente, reconocer su existencia. No obstante, los sectores conservadores de esta época resistían hacer este reconocimiento lo que explica que, hasta finales del último cuarto del siglo XIX, no existiera en España una literatura de cierta magnitud sobre la cuestión social (Capellán, 2007c). Se trata de un nuevo enfoque en torno a la cuestión social que se aleja de las posturas reduccionistas de la época que identificaban el problema social con cuestiones económicas o religiosas.

El problema tiene varios aspectos, tantos como fines la vida; por esto es ociosa la cuestión relativa a determinar qué ciencia es la competente para resolverlo. El problema social, bajo el aspecto económico, es el problema de la miseria; bajo el aspecto científico, es el de la ignorancia; bajo el religioso, el de la impiedad o de la superstición; bajo el moral, el del vicio, etc. y la cuestión está planteada en todas estas esferas, sólo que en una con más energía que en otras (De Azcárate, 1873, citado en Capellán, 2007 c, p. 51).

En España y en toda Europa a lo largo del siglo XIX, la evolución del concepto *cuestión social* y su resolución estaba intrínsecamente relacionada con diferentes ideologías y escuelas de pensamiento políticos (Liberalismo, Socialismo, Catolicismo). En este contexto, muy pronto la *cuestión social* serviría para expresar la preocupación en torno a asuntos tan concretos como la *cuestión agraria*, la *cuestión colonial*, la *cuestión de la mujer*, etc. además de ser planteada como un debate en torno al derecho de propiedad en el contexto de la proletarización del mundo rural (Capellán 2007c). Sobre eso Marvaud (1975) defiende que la cuestión social en España, ante todo era una *cuestión social agraria* dada la extrema superioridad de la cantidad de personas que se

dedicaban a la agricultura en relación con las personas que vivían del trabajo industrial.

Podemos deducir que, uno de los factores que convertía al *problema social* del siglo XIX en una realidad radicalmente nueva era, en realidad, el conglomerado de problemas que comprendía. De hecho, en el siglo XIX, para Marvaud (1975) no hay cuestión social sino cuestiones sociales porque, durante este siglo, el problema social tuvo características muy peculiares en los diversos países europeos e incluso, en las regiones de un mismo Estado.

La cuestión social en el siglo XIX puede ser el resultado de unas causas generales, tales como el desarrollo del maquinismo y la concentración industrial; lejos está, sin embargo, de presentar por doquier los mismos caracteres. No podríamos explicarla en cada nación, sino teniendo en cuenta a la vez su historia, sus actuales condiciones políticas y económicas y la situación que allí se les está creando a los proletarios de la ciudad y del campo así como los rasgos sobresalientes de su carácter (Marvaud, 1975, p.59).

Nos interesa ahora enfocar nuestra atención hacia las principales respuestas que, a nivel asistencia, se ha aplicado desde el Estado con la intención de dar respuestas a la preocupación que la sociedad española tenía en torno a la problemática la pobreza.

Según Morell (2002), el debate que sobre el tratamiento de la pobreza se desarrollaba tanto en Francia como Inglaterra, tardó en llegar a España debido al peculiar proceso vivido en la transición del Antiguo Régimen al Liberalismo, “siendo el marco de la Constitución de 1812 donde se ha dado la institucionalización de un nuevo espíritu” (p.107).”

Durante esta primera mitad del siglo XIX, los principios de la asistencia social han variado constantemente, fruto de la alternancia de sucesivos gobiernos y sus ideas liberales (Morell, 2002). De hecho, la revolución liberal en el país trajo consigo nuevas formas de representación hacia los pobres y un cambio de actitud relativo a su posición y papel dentro del sistema. Este cambio de mentalidad conllevó a que la beneficencia estuviera directamente ligada a la economía política y como instrumento de estabilidad. Por consiguiente, aparecen y se aplican sucesivas reglamentaciones

relacionadas con la secularización de la vida social y de la asistencia, reflejada en la primera Ley General de Beneficencia, aprobada en febrero de 1822 en pleno “Trienio Liberal” o “Trienio Constitucional” (1820-1823)²⁹. Por otro lado, para el citado autor, de los principios de actuación ahí recogidos coinciden con los que se aplicaban en Inglaterra, tales como la intervención estatal, la uniformización de la asistencia, secularización y, principalmente la puesta en marcha de las casas de socorro, el equivalente a las Workhouse inglesas.

En todo caso, no será hasta mediados de siglo XIX - 1849 y 1852 - cuando el nuevo sistema de acción social recibirá un impulso definitivo, constituyendo su base legal la Ley de 20 de junio de 1849, complementada por el Real Decreto de 14 de mayo de 1852. Es cuando se establece una clara división entre la beneficencia privada y la pública” (Lacalzada, citado en Morell, 2002, p. 111-113).

Lo significativo de la función de esta Ley General de Beneficencia era crear armonía social, disciplinar la naciente fuerza de trabajo que se abre paso en las ciudades, en los municipios, para que pueda organizarse el nuevo modo de producción, basado en el trabajo asalariado urbano en fábricas y talleres, promoviendo el orden social y la distribución entre válidos e inválidos para el trabajo, cuando vienen masas campesinas expulsadas del campo, atraídas por las oportunidades que se van abriendo en las ciudades del primer tercio del siglo XIX.

Además en esta época en España predominaba en torno de la pobreza - tanto a nivel ideológico como asistencial - el pensamiento tradicional, contrastando con las ideas y concepciones europeas (Morell, 2002). En este sentido, cabe recordar la fuerte influencia tanto a nivel privado como público que jugaba la Iglesia³⁰ y sus instituciones - a pesar de la voluntad secularizadora de la época siendo en estos momentos la única

²⁹ Es importante comprender que esta legislación social la traen, en contra de los absolutistas, los revolucionarios liberales, que intentan responder a la nueva sociedad (democrática) y nueva economía (capitalista) que va poco a poco surgiendo en el siglo XIX, con retraso respecto a otros países europeos (Inglaterra, Francia, Prusia-Alemania...). El “liberalismo español” es en ese momento la ideología de una incipiente burguesía revolucionaria, que se pone a la cabeza de las luchas populares contra la sociedad tradicional (“Antiguo Régimen”: nobleza agraria/Iglesia católica/Monarquía absolutista).

³⁰ La Encíclica *Rerum Novarum* (1891) de León XIII impulsó un intenso movimiento de catolicismo social, asegurando un papel destacado a la Iglesia en la cuestión social.

organización que podía disponer personas con experiencia y especializados en el negocio de la miseria (Álvarez – Uría, 1986).

Al hilo de estas consideraciones nos preguntamos por las circunstancias por las cuáles “la cuestión social” adquiere su centralidad. De hecho, se considera que es en 1883 cuando se visibiliza un primer acercamiento empírico a este fenómeno en España. Precisamente, es cuando se pone en marcha un Sondeo realizado a nivel nacional a los obreros industriales y agrícolas sobre los males que aquejaban a los sectores de la población más desfavorecidos, aplicándose cuestionarios redactados por las denominadas Comisiones locales y provinciales de reformas sociales en los que se puede constatar “el sesgo predominantemente krausista³¹ que el análisis de la cuestión social adquiere en estos años” (Capellán, 2007a, p.89).

Por otro lado, fruto de la puesta en marcha de las Comisiones Provinciales, entre 1883-1884 se presentó un importante documento denominado Informe de la Comisión de Reformas Sociales (CRS) basado en un estudio que sistematizaba y visibilizaba la pobreza como “problema social” y la necesidad de poner en marcha soluciones que intervinieran desde diferentes niveles, tanto sociales, económicos, como jurídicos, para solucionarla. Así que lo significativo de esta Comisión y del posterior Instituto de Reformas Sociales radica en su importante repercusión en la acción social española. De hecho, ambos prepararon la regulación de las condiciones laborales y la previsión mediante legislaciones reguladoras de accidentes de trabajo, condiciones de trabajo de menores y mujeres, conciliación y arbitraje industrial, huelga, etc. (Alemán, 1991, citado en De la Vega y Brezmes, 2003, p.134).

Agesta (1981) señala que la “cuestión social” en España del siglo XIX, se ha manifestado en dos dimensiones: la popular y al mismo tiempo, la académica,

³¹ Como se sabe, el llamado “krausismo español” es un fenómeno cultural y político-social, inspirado en un filósofo alemán, K.Ch.F. Krause, poco influyente en Alemania, cuando dominaba la escena filosófica germana figuras del pensamiento los filósofos idealistas Fichte, Shelling y, sobre todo, Hegel. Importado en España por Julián Sanz del Río, a partir de 1857-58, vino a suponer el inicio de un importante movimiento intelectual de conexión con las ideas de la modernidad europea, que se plasmaron en una serie de proyectos culturales y educacionales dentro del llamado “regeneracionismo”, o reforma de las ideas, con un ideal de modernidad y de justicia social. La figura principal de este movimiento será **Francisco Giner de los Ríos** (1839-1915), el fundador de la *Institución Libre de la Enseñanza*, de fuerte impacto en la renovación de la educación secundaria y superior de finales del siglo XIX y principios del Siglo XX. Otra figura, muy importante para el tratamiento de “la cuestión social”, y por tanto, en la construcción de la Política Social española será **Gumersindo de Azcarate** (1840-1917) (Para un estudio monográfico de este movimiento cultural, Vid. por ejemplo, E. DIAZ, *La filosofía social del krausismo español*, Madrid, 1973)

considerada con reiteración en los discursos pronunciados en Academias y Ateneos. No obstante, una iniciativa que marca para el citado autor, el origen de la política social española es la creación - con el Real Decreto de 5 de diciembre de 1883 - de la Comisión de Reformas Sociales. En el artículo 11, expone su finalidad: “todas las cuestiones que afectasen directamente a la mejora o el bienestar de la clase obreras, tanto agrícolas como industriales y que afectan a las relaciones del capital y del trabajo”(p.399). Es que los problemas sociales de la época se configuran en su relación con los salarios y horas de trabajo, la condición económica de los obreros; la exaltación del derecho de asociación y la denuncia de las condiciones sociales, políticas o económicas que la dificultaban; la jornada de trabajo o el trabajo de los niños y niñas, y alguna alusión a la condición social o moral de la clase obrera o a la invalidez. La Comisión de Reformas Sociales ha sido la antesala del Instituto de Reformas Sociales instituido por el Real Decreto en 23 de abril de 1903, configurándose con órganos estables, funciones definidas, plantillas administrativas y presupuesto, teniendo como principales objetivos la preparación de una “legislación del trabajo, cuidar de su ejecución y favorecer la acción social y gubernativa en beneficio de la mejora o bienestar de las clases obreras” (Agesta, 1981, p. 11-14).

En una memoria publicada en 1916 sobre los diez primeros años de su existencia, Agesta (1981, pp.14-16) da a conocer el “rendimiento fabuloso” de este Instituto que aquí resumimos:

- Establecimiento en 1914 de un total de 1.613 redes de Juntas Provinciales de Reformas Sociales y de Juntas locales.
- Tenía una plantilla relativamente modesta, que en 1915 era poco más de un centenar de funcionarios, de los que 41 eran inspectores y 16, técnicos estadísticos, y una consignación que en 1904 fue de 150.000 pesetas y en 1914 se había elevado a 391.000.
- Establecimiento de un servicio ejemplar de estadística de accidentes de trabajo, huelgas, coste de vida y asociaciones patronales y obreras.
- Fundación de una biblioteca en la que llegaron a recibirse 271 revistas; se publicó una revista propia (El Boletín) y numerosos folletos, memorias y libros relacionados con los trabajos del Instituto, o con los problemas sociales en general;

- Se montó un servicio de inspección a partir de 1907, que entre este año y 1914 había hecho más de 86.000 visitas, con 2.620 actas y la constatación de 790.000 infracciones, y, junta a ello, atendió una labor de dictámenes, proyectos de ley y mociones. Apenas no hay tema de la legislación laboral española que no haya tenido su base en una moción del Instituto o en que el dictamen del Instituto no haya venido a perfeccionar un proyecto.
- Fueron objeto de sus mociones o dictámenes: la legislación de accidentes de trabajo en la industria, en el campo y en las minas; la constitución de sindicatos agrícolas; el descanso dominical; los reglamentos de la inspección; el trabajo de las mujeres y los niños; el embargo de los salarios; las jornadas minera, mercantil y textil; las modalidades específicas de accidentes, como la hernia; los pósitos; el contrato de trabajo y hasta la posible creación de un Ministerio de Trabajo, que surgió, efectivamente, años más tarde sobre los servicios montados por el Instituto.
- Realización de informaciones eventuales, para las que destaca comisiones de sus vocales y funcionarios, sobre la producción agraria en Castilla, el problema de la vivienda y la legislación que favorecía las llamadas casas baratas y el trabajo nocturno de la mujer, e impulsó la creación de bibliotecas, centros de reunión, prensa obrera e incluso formas de extensión universitaria.
- El Instituto se preocupó de lo grande y de lo pequeño, y así, en su deseo de divulgar el conocimiento de la legislación obrera, imprimió más de 200.000 ejemplares de las leyes laborales que consideró más importantes para que estuvieran expuestas públicamente en las fábricas y talleres.
- Realizó importantes estudios sobre las asociaciones obreras. En 1917 el Instituto había registrado 6.596 asociaciones patronales y 7.070 asociaciones obreras, junto a las llamadas sociedades mixtas, en número menor, 548, que, en su mayoría correspondían a los círculos católicos.

De hecho, el *Instituto de Reformas Sociales* fundó varias notables instituciones. De una parte, la *Inspección*, que, asumida por el *Ministerio de Trabajo*, continúa hasta nuestros días, de otra, el *Instituto Nacional de Previsión*³² creado en 1908 y dedicado a gestionar los seguros sociales³³.

³² En este sentido, De la Vega y Brezmes (2003, p.134) resaltan que, la gran importancia del Instituto de Previsión, entre 1931 y 1936 concierne en el desarrollo y aplicación de la legislación al respecto y al hecho de preparar un *sistema unificado de seguros* que finalmente no se llevó a la práctica. El objetivo de esta unificación se centraba en

Para Casado (2007), con el estallido de la guerra civil en 1936, urge poner en marcha iniciativas contra la pobreza, de las que prevalecería el denominado *Auxilio Social*. De hecho, los desastres de aquella guerra y la gestión pública autárquica de la economía en la primera fase del franquismo sumieron a España en una larga etapa de postración económica, siendo la *cuestión social* objeto de una gestión pública autoritaria. No obstante, en el decenio de los cincuenta del siglo XX, se produjo una dinámica de cambio social y cultural, “difícil de objetivar, y un importante y evidente despegue económico. Persistían problemas sociales graves que implicaban la pobreza para grandes sectores de población (amplio desempleo, estacionalidad del trabajo agrario, bajos salarios y protección social muy corta, emigración, etc.), pero surgieron buenos ánimos para afrontarlos.”(p. 28).

Para el citado autor, por lo que atañe a la *acción pública*, en este decenio cambiaría la política económica de los años siguientes.

Por el acceso al Gobierno en 1957 de un equipo de “tecnócratas” vinculados al Opus Dei [...] el autarquismo económico fue reemplazado por una política liberal, que abordó el saneamiento de la situación económica mediante un duro Plan de Estabilización iniciado en 1959. En lo que concierne a lo social, el Plan propició un abundante drenaje del excedente de mano de obra hacia las economías europeas prósperas. [...] El primer plan de desarrollo fue establecido por la Ley 194/1963, de 28 de diciembre, para el período 1964-67. El proyecto español fue concebido inicialmente con carácter sólo económico, pero finalmente se le dio también el social – lo que ciertos rumores atribuyeron a Franco -. Dicho frente se aborda en sus artículos 23 y 24, mediante una política de “integración, movilidad y promoción social” que debía incidir en la “asistencia, seguridad e inversiones sociales”, la “igualdad social de oportunidades en lo que afecta crédito y a la capitalización”, la “promoción social, y acceso a la

coordinar, ampliar y desarrollar los diversos seguros, así como las instituciones sanitarias de asistencia, inspección y jurisdicción contenciosa. Este moderno proyecto de Sistema de Seguridad Social, de entre los pioneros a nivel internacional (Estados Unidos, 1935, Nueva Zelanda, 1938) quedó interrumpido en 1936, con la guerra civil y la implantación de la Dictadura franquista. De nuevo se retomaría, en otro contexto, a mediados de los años 60 (Ley de Bases de la Seguridad Social, 1963)

³³ Este último, durará durante un amplio periodo, atravesando la República y Dictadura franquista, hasta su disolución con la Constitución de 1978, que remodeló toda la Administración Social del Estado, creándose el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), El Instituto Nacional de Salud (INSALUD), y otros organismos que daban cuenta de la nuevas políticas de bienestar, como el INSERSO (Instituto de Servicios Sociales), que después se ha transformado en el IMSERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales).

enseñanza y a la formación profesional” y la “movilidad en el empleo y los movimientos migratorios” (Casado, 2007, p. 28).

No obstante, este desarrollo ha tenido una constante: la influencia de la “filosofía cristiana” hasta la década de los setenta del siglo XX (Morell, 2002). Esta peculiaridad de la cuestión social española, nos conduce a describir, a través de Moreno y Sarasa (1993) algunas características, a grandes rasgos, del modelo asistencial “corporativista despótico” implantado en los largos años del franquismo: insuficiente gasto social en comparación con otros países de Europa occidental pudiéndose denominar como ‘subdesarrollado’; directa financiación del sistema asistencial por patronos y asalariados; el sistema no pretendía la provisión de una “red” de seguridad para todos los españoles, sino más bien que la Seguridad Social actuase bajo el principio del “mantenimiento de ingresos” para las personas insertas en el mercado de trabajo; una cierta nivelación asistencial entre los diversos regímenes de la Seguridad Social no se correspondían con una cotización equivalente por parte de los grupos sociales y productivos³⁴; inexistencia de una *renta mínima universal* para los ciudadanos desprotegidos: los/as trabajadores/es sin acceso a las prestaciones de la Seguridad Social tendrían que recurrir a la beneficencia pública, prestada por las autoridades municipales y provinciales, y a la caridad de las organizaciones eclesiásticas; escaso nivel de ‘desmercantilización’ social: divergencia cada vez mayor entre el salario real percibido por el trabajador y el ‘salario base’, en referencia al cual se calculaban las cotizaciones a la Seguridad Social; generalización de los subsidios al sector privado; reducida cobertura de los desempleados; la Seguridad Social funcionaba como un sistema coercitivo de ahorro; desarrollo insuficiente de los servicios sociales (Moreno y Sarasa, 1993, pp.16-18).

En síntesis, para los citados autores, el franquismo basándose en principios conservadores, corporativistas, clientelistas y subsidiario de la iniciativa privada y de la familia, se preocupaba más por incentivar la disciplina laboral de los trabajadores y trabajadoras que por buscar la equidad dentro de sistema productivo. Se ha configurado así “en un instrumento de ahorro forzoso para los trabajadores, coadyuvante en el

³⁴ Consecuencia de ello fue que los asalariados cualificados y de “cuello blanco”, así como las grandes empresas – muchas de ellas multinacionales -, fueron estructural e indirectamente subsidiados por los trabajadores de los estratos ocupacionales más bajos, así como por los patronos de las pequeñas y medianas empresas.

proceso de acumulación violenta de capital. Finalmente, el corporativismo franquista, además de conservador, fue despótico: la represión fue el medio más profusamente utilizado por las élites dirigentes para el cumplimiento de sus fines estratégicos” (Moreno y Sarasa, 1993, p.18).

Tras el fallecimiento del dictador Franco en noviembre de 1975, surge empieza el período llamado “Transición Española”, o nueva restauración de la monarquía borbónica - finalizada con la victoria electoral del PSOE en 1982 -, proceso por el cual se pasa de la dictadura a un Estado social, democrático y de derecho. Por consiguiente, la economía y la sociedad españolas entran de manera plena y cabal a formar parte del actual mundo europeo desarrollado occidental. Así que entre 1975 y 1978, fruto de esta transición a la democracia o cambio de poder político en la España postfranquista, se aprueba por una mayoría del 88% la nueva Constitución democrática que define políticamente el país, en cuanto forma de Estado, como una Monarquía Parlamentaria. No obstante, la consolidación definitiva del proceso democrático se dio a partir del 28 de octubre de 1982, cuando el Partido Socialista Obrero Español (PSOE), partido de la izquierda tradicional española vencida en la Guerra civil y perseguida durante la Dictadura, ahora reformado como partido liberal-socialdemócrata, llegó al Gobierno central, practicándose de esta manera la alternativa partidista al primer Gobierno democrático salido de las urnas, dirigido por el político franquista que lideró desde el poder la reforma política democrática, Adolfo Suárez. Con la obtención por parte del PSOE, encabezado por Felipe González, de una mayoría absoluta en el Parlamento, se lanza, desde los Gobiernos de González, una amplia reforma económica e institucional del país, que también afectaría a lo social, a la política social, reformas ya comenzadas por los Gobiernos Suárez pero sin suficiente legitimación política, en una convulsa coyuntura de crisis política, económica y social.

La acción de los gobiernos socialistas estuvo primordialmente encaminada a recomponer el excedente empresarial para dinamizar la situación económica general. En un primer momento, esto conllevó un freno del gasto dedicado al bienestar social (y por tanto, un aumento de la desigualdad social). Dada la coyuntura histórica, sólo el gobierno del partido mayoritario de la izquierda española poseía legitimidad suficiente para llevar a cabo una política de ajuste económico –llamada a veces “reconversión

industrial”- que implicaría restricciones salariales, cierre de empresas no rentables y moderación del gasto social (Rodríguez Cabrero, 1989, citado en Moreno y Sarasa, 1993, p.19).

Teniendo en consideración esta coyuntura histórica, lo que nos interesa de cara a la investigación aquí presentada es comprender el proceso por el cuál en España se iban articulando diferentes sistematizaciones teóricas, estudios y/o investigaciones en torno al fenómeno de la pobreza, marginalidad y exclusión que llegarán, en buena parte, hasta los días actuales.

2.2. Pobreza y exclusión social en España. Estado de la cuestión

Para la realización de una aproximación al estado de la cuestión en torno a los estudios e investigaciones sociales registradas y desarrollados en España a lo largo de la historia presentamos en forma de Cuadros (6, 7 y 8) diferentes obras que nos han servido de referencia o fuente principal: Casado (2007), Llés Lazo (1989), Laparra, Gaviria y Aguilar (1998), Raya Lozano (2004), además de la recopilación propia a partir del año 2005 por parte de la doctoranda.

En Casado (2007) encontramos una rigurosa recopilación de acerca de los cien años de estudios sociológicos - entendidos desde su sentido más amplio - sobre pobreza y marginalidad social en España realizados entre los años 1884 y 1984, periodo histórico considerado por el citado autor de penuria material y de subparticipación.

Partimos concretamente de los años 1884/1885 cuando se realizó, por la Comisión de Reformas Sociales “la gran primera encuesta de objeto social realizada en España” (Casado, 2007, p. 23), investigando sobre los principales campos de aplicación de diferentes investigaciones trataban del estado y las necesidades de las clases obreras, los problemas agrarios; estudios sobre extensión territorial, emigración e inmigración de cara a orientar la acción gubernamental; descripción de la pobreza y atraso de comarcas; estudios sanitarios e investigaciones sociales aplicadas a las comarcas rurales atrasadas y sobre fenómenos sociales en los nuevos suburbios, como por ejemplo, el chabolismo.

En 1966, la Fundación FOESSA realizó el *Primer informe sociológico sobre la situación social de España* desde un enfoque teórico que priorizaba el análisis del tránsito del subdesarrollo al proceso de desarrollo, más que a la cuestión social. Se inician dos décadas de investigaciones caracterizadas por diferentes estudios realizadas de este organismo a través de Informes Sociológicos sobre los cambios políticos y sociales ocurridos en el país. No obstante, es en 1984 cuando empieza el ciclo de investigación vigente hasta los días actuales (Casado, 2007), concretamente con la puesta en marcha de la Encuesta realizada por EDIS - Cáritas española, (1984) destinada a medir la extensión de la pobreza, entendida según criterios de la Comunidad Europea. Sobre esta década de los ochenta encontramos en Llés Lazo (1989), denominado “*Los estudios sobre pobreza y exclusión social en la España de los 80: una visión sintética*” quien ha seleccionado cerca de 20 estudios como los más representativos del análisis de la pobreza y la desigualdad social en los años 80 y los ha agrupado en los siguientes epígrafes: estudios de ámbitos estatales, autonómicos y estudios de necesidades sociales.

Este autor señala que en los años 80 en España, de la democracia y de la crisis económica ocupó el puesto que las cuestiones políticas habían tenido en los años 70 verificándose ahí un cambio también en el discurso, que se tornó más economicista ya que los objetivos de la política económica se centraban ahora en la lucha contra el paro, la inflación y el déficit público. Por consiguiente, los debates parlamentarios se llenan de cifras y de cuadros macroeconómicos, dándose un nuevo empuje al cuantitativismo y la descripción detallada que caracterizará la investigación la década de los ochenta.

Según Raya Lozano (2004), se considera un hecho curioso en torno a las recopilaciones realizadas hasta 1989, el hecho de que en España las investigaciones se hayan centrado exclusivamente en estudios relacionados con fenómeno de la pobreza sin introducirse en la noción exclusión social, ya surgida tanto en Bruselas como en Francia. De hecho, las primeras investigación en torno a la problemática de la exclusión en las ciencias sociales españolas se visibilizan a partir de finales los años noventa cuando empiezan a extenderse según el autor, “estudios sociales minoritarios, pero rigurosos y productivos, sobre la exclusión y su universo entre los científicos sociales, arribando al mundo académico instalado” (p.26).

CUADRO 6

PRINCIPALES ESTUDIOS SOBRE POBREZA, EXCLUSIÓN Y MARGINALIDAD SOCIAL EN ESPAÑA (1884-1959)		
Fecha	Responsables/Autores/as	Contenidos-eje
1884-1885 (Muere Alfonso XII y accede al trono María Cristina)	Comisión de Reformas Sociales – Gumersindo de Azcárate.	Considerada como “la gran primera encuesta de objeto social – en el sentido amplio de la palabra - realizada en España” (Casado, 2007, p.23). Estudio sobre la necesidad de la clase obrera, factores estructurales e institucionales de la actividad económica, causas de la pobreza, marginalidad social, etc.
1905 Reinado Alfonso XIII	Instituto de Reformas Sociales	Problemas agrarios de Andalucía y Extremadura.
1904	Instituto de Reformas Sociales Ivarez Buylla	Investigación para orientar la acción gubernamental. Recogida de datos sobre “extensión territorial, emigración e inmigración, propiedad agrícola”.
1904-1909	Sociedad benéfica Esperanza de Las Hurdes.	Estudio realizado en la colectividad local Las Hurdes, sierras occidentales de la Cordillera Central, provincia de Cáceres. Textos descriptivos de la pobreza y el atraso de la comarca así como propuestas de mejora.
1922 Postrimerías de la Restauración	Médicos: Goyanes y Marañón Antropólogo Dr. Luis Hoyos Sainz.	Investigación con los recursos propios de la epidemiología científica sobre Las Hurdes: tasas de morbilidad endémica – raquitismo, bocio, paludismo – y de mortalidad. Abordaje de la pobreza y factores causantes y componentes.
1910-1925	Maurice Legendre	Tesis doctoral abarcando el suelo, la geografía, la historia, la economía y la sociedad de Las Hurdes, defendida en la Universidad de Burdeos, Francia.
1958-1959	Centro de Estudios de Sociología Aplicada (CESA). Rogelio Duocastellana.	Estudio de un suburbio tradicional, el barrio de Baza Cuevas. Informe diagnóstico que abarcó: condiciones de vida de los habitantes de las cuevas, circunstancias naturales, económicas y sociales del contexto municipal.
1959	CSIC - Miguel Siguán	Primera investigación social de calidad sobre el fenómeno de la conciencia social y sociológica de los nuevos suburbios. El cuerpo central de la investigación consistió en 100 historias de familias inmigrantes residentes en los suburbios de Madrid.

Fuente: Elaboración propia a partir de Casado (2007, pp. 21-30)

CUADRO 7

PRINCIPALES ESTUDIOS SOBRE POBREZA, EXCLUSIÓN Y MARGINALIDAD SOCIAL EN ESPAÑA (1960-1970)		
FECHA	RESPONSABLES/AUTORES/AS	CONTENIDOS-EJE
1960-1962	CESA	Estudio de las condiciones de vida de la población de un viejo suburbio del municipio de Granada donde se alojaban más de 1.300 familias en cuevas excavadas en barrancos. A raíz de fuertes tormentas con víctimas mortales el Gobierno Civil de Granada y la Dirección General de Beneficencia pidieron a Cáritas que elaborara un plan de actuación a favor de los danificados.
1961	Cáritas de Madrid- Alcalá Ministerio de Vivienda	Estudios sobre el chabolismo, fenómeno de los nuevos suburbios y operaciones de realojamiento como los Poblados Dirigidos o las Unidades Vecinales de Absorción (UVA)
1963-64	CESA	Investigación social aplicada de comarcas rurales atrasadas. Diagnóstico del municipio comarca de Lorca. Estudio de la Cabrera, Las Hurdes, León.
1965	Plan CCB (Comunicación Cristiana de Bienes)	Análisis de los "Problemas y necesidades de alimentación"; Análisis de los Problemas y necesidades de trabajo". Informe sobre "Situaciones de pobreza y desvalimiento social" (Demetrio Casado y Javier Juste).
1966	FOESSA. Amando de Miguel, Manuel Gómez-Reino y Andrés Orizo.	<i>Primer informe sociológico sobre la situación social de España.</i> Trabajo dedicado al conocimiento, de modo que no incluye la planificación de intervenciones. Su objeto ha sido la estructura social más los problemas sociales de España. El enfoque teórico de la investigación no ha sido el de la cuestión social, sino el del tránsito del subdesarrollo al proceso de desarrollo.
1967 - 1970	FOESSA – Amando de Miguel, Juan Díez Nicolás, Manuel Medina.	<i>3 Estudios para un sistema de indicadores sociales.</i> Los dos primeros autores incluyeron en sus trabajos un área de indicadores de situaciones de pobreza y otros problemas de marginalidad social. Amando de Miguel, que dirigió el II Informe FOESSA – correspondiente a 1970 – dedicó unos veinte capítulos a la marginación social y a la pobreza. Revista <i>Documentación Social</i> . Revista de Desarrollo Social.
1969	Ministerio de la Vivienda. Isidoro Alonso Hinojal	Observación sociológica. Colectividades beneficiarias.
1970	Ana Doreste (coord.)	Posibilidades de Desarrollo Comunitario de un barrio. La Isleta

Fuente: Elaboración propia a partir de Casado (2007, pp.: 30-40).

CUADRO 8

ESTUDIOS SOBRE POBREZA, EXCLUSIÓN Y MARGINALIDAD SOCIAL EN ESPAÑA (1971-1989)		
FECHA	RESPONSABLES/AUTORES/AS	CONTENIDOS-EJE
1971	Casado, Demetrio.	Sociología de la pobreza
1975	FOESSA	V.V.A.A. Estudios sociológicos sobre la situación social de España.
1975-1981	FOESSA. Juan J. Lins (dir.)	Informe sociológico sobre el cambio político 1975-1981.
1975-1983	FOESSA. Murillo et al.	V Informe sociológico sobre el cambio social 1975-1983
1975	Cáritas Española V.V.A.A.	Estudio sobre <i>transeúntes</i> .
1976	Teresa San Román	Análisis del caso gitano en clave socio cultural.
1976	GIEMES	Estudios sobre el colectivo gitano.
1983	Instituto Nacional de Asistencia Social.	El transeunte marginado.
1982	Comunicaciones del II Congreso sobre Teología y Pobreza.	En este Congreso se propone una primera aproximación a la magnitud de la pobreza en los años 80 adelantando su cuantificación. Se calcula el número de pobre en España en cuatro millones (Casado, 2007, p.178).
1984	Cáritas Diocesana. S. Alumi Font	Estudio sobre la observación de tipologías en un albergue de transeúntes.
	EDIS	Estudios sobre pobreza y marginación. Se aborda la pobreza en la línea operativa de la Comunidad Económica Europea: definición cuantitativa y relativa de la pobreza y de la situación de los pobres.
	Mercedes Alcocer y Luis Vila	Estudio: Europa contra la pobreza: el Programa de lucha contra la pobreza de la CEE.
1986	Cáritas y financiado por la CEE.	Medición, localización y caracterización de los pobres.
1986	Banco de España y el CAICYT	Primeros resultados de un estudio cuantitativo sobre la desigualdad y la pobreza.
1987-1988	Gabinete de Estudios Sociales, País Vasco	Definición relativa de la pobreza concebida como "Imposibilidad de disfrutar de unas condiciones de vida consideradas como mínimamente aceptables en la sociedad de referencia."
1989	AA.VV. Cáritas	Estudio sobre la manifestación de la pobreza en España: década de los 80.

Fuente: Elaboración propia a partir de Casado (2007, pp. 41-42) y Ilés Lazo (1989, pp. 178-180).

Según Ilés (1989) durante la década de los ochenta, se han realizado además estudios específicos de necesidades sociales³⁵, Estos estudios tenían como finalidad la cuantificación, descripción y localización de situaciones o tasas carenciales. No obstante, en España de los años ochenta, además de los citados estudios, se han

³⁵ Según el autor entre los años 1984 y 1987 bajo responsabilidad de CÁRITAS – EDIS , Morello, Giovanni, BOSSARD CONSULTANTS, O.B.M y AREA, S.A. (1987).

desarrollado otros en torno a la precarización o desigualdad social, tales como estudios de áreas rurales deprimidas, hasta estudios o programas institucionales para conocer e intervenir sobre las condiciones de vida de determinados colectivos. Entre estos últimos cabe destacar por una parte, “los desarrollados por el Ministerio del Interior, dentro de su Programa de Población y Derechos Cívicos (Dirección General de Política Interior) y canalizados a través de los antiguos gobiernos civiles, y por otra, los 16 estudios de Acción-Investigación desarrollados en España dentro del 2º Programa Europeo de Lucha contra la Pobreza” (p.185).

Concluimos esta primera recopilación con Raya Lozano (2004) al considerar que, a partir del estudio realizado en el País Vasco a finales de los ochenta - anteriormente citado –, paulatinamente, fueron surgiendo iniciativas similares en otras comunidades autónomas, principalmente por un hecho muy concreto: la presión sindical tras la Huelga General de diciembre de 1988. Se introduce así,

(...) con mayor o menor rigor el concepto de ‘renta mínima de inserción’ bajo diferentes denominaciones, tras la instauración del ‘Ingreso Mínimo de Inserción’ de los vascos, inspirado en el RMI (Revenu Minimum d’Insertion) implantado por la ley de diciembre de 1988 [...] Las ciencias sociales hispanas quedan en un primer momento al margen de estas problemáticas; excepto una minoría de investigadores y docentes cercanos a Cáritas y/o dedicados a la docencia de la Sociología, del Trabajo Social y de la Política Social, y también del Derecho del Trabajo (la matriz disciplinar de referencia en todos los casos sigue localizada en la “sociología de la pobreza” primeramente, y en los estudios sobre Seguridad Social y Protección Social comparada, secundariamente), el asunto de “la exclusión” y su correlato político de “la inserción” pasa prácticamente desapercibido (Raya Lozano, 2004, p.23).

Por su lado, Raya Lozano (2004) considera que, a partir del estudio realizado en el País Vasco a finales de los ochenta - anteriormente citado –, paulatinamente, fueron surgiendo iniciativas similares en otras comunidades autónomas, principalmente por un hecho muy concreto: la presión sindical tras la Huelga General de diciembre de 1988.

Tras la Huelga General se introduce con mayor o menor rigor el concepto de ‘renta mínima de inserción’ bajo diferentes denominaciones, tras la instauración del ‘Ingreso Mínimo de Inserción’ de los vascos, inspirado en el RMI (Revenu Minimum d’Insertion) implantado por la ley de diciembre de 1988 (...) Las ciencias sociales hispanas quedan en un primer momento al margen de estas problemáticas; excepto una minoría de investigadores y

docentes cercanos a Cáritas y/o dedicados a la docencia de la Sociología, del Trabajo Social y de la Política Social, y también del Derecho del Trabajo (la matriz disciplinar de referencia en todos los casos sigue localizada en la “sociología de la pobreza” primeramente, y en los estudios sobre Seguridad Social y Protección Social comparada, secundariamente), el asunto de “la exclusión” y su correlato político de “la inserción” pasa prácticamente desapercibido (Raya Lozano, 2004, p.23).

Para el citado autor, fue principalmente Álvarez Uría quien, a principios de los años noventa introdujo la teoría francesa de la exclusión en las ciencias sociales españolas, concretamente a partir de su trabajo denominado “Marginación e inserción. *Los nuevos retos de las políticas sociales*”, publicado en 1992 y de la correlativa difusión en los medios sociológicos españoles de la sociología francesa del control (Foucault, Donzelot...) y especialmente, de los trabajos de Robert Castel. Otro influyente investigador social, José Felix Tezanos contribuye a la utilización y difusión de las teorías de la exclusión, a partir de su análisis teórico de las desigualdad, con un programa de investigación sobre *tendencias sociales actuales*, relacionadas con los grandes cambios de la era informacional y de la globalización. También, y ya desde el campo del Trabajo Social, Mario Gaviria y sus colaboradores de la Universidad Pública de Navarra (Manuel Aguilar y Miguel Laparra), “haciéndose eco de la literatura francesa, con algunas referencias anglosajonas, realizan varios estudios, intervenciones en jornadas y congresos y asesoramiento de administraciones sociales, analizando las políticas de lucha contra la exclusión, sobre todo a través de la inserción socio-laboral y el mantenimiento de rentas”. (pp. 23-24).

Hasta finales del siglo XX, el concepto de exclusión social (crecientemente utilizado en la sociología francesa desde finales de los setenta-principios de los ochenta y en medios anglosajones diez años después), no fue habitual en la producción académica española, sigue Raya (2007). No obstante surge en el medio académico la importancia y conveniencia del uso del concepto de exclusión y la profundización de su contenido e implicaciones. Consideran su gran capacidad explicativa sobre los nuevos fenómenos y dinámicas sociales de las últimas décadas siendo su operatividad aplicada a los trabajos de análisis de política social (Laparra, Gaviria y Aguilar, 1998), y valorándose la importancia de ésta como el contexto directo y cotidiano donde se desarrolla el ejercicio profesional del trabajo social, de cuyo saber experto es elemento constitutivo.

Teniendo en cuenta lo expuesto, en los próximos Cuadros (9, 10 y 11) presentamos importantes aportaciones que, a partir en la década de los noventa, han tenido en España como objeto la “cuestión de la exclusión” en las políticas sociales y en el trabajo social, focos de interés principal en la tesis aquí presentada. Es una recopilación bibliográfica aproximada, principalmente porque, cuando nos adentramos en los años noventa del siglo XX hasta los días actuales, en España, se intensifican las publicaciones de Informes de investigaciones sobre esta cuestión. Así que, sin menoscabo de aquellos trabajos que aquí no se citan, presentamos los que consideramos más significativos para la comprensión de la historia de la investigación social sobre pobreza y exclusión en su relación con el trabajo social español.

CUADRO 9

PRINCIPALES ESTUDIOS SOBRE POBREZA, EXCLUSIÓN Y MARGINALIDAD SOCIAL EN ESPAÑA (1990-1999)		
FECHA	RESPONSABLES/AUTORES/AS	CONTENIDOS-EJE
1990	Casado, D.	La pobreza en España.
1991-1996	Manuel Aguilar, Mario Gaviria, y Miguel Laparra.	Balance de Políticas de lucha contra la exclusión. Otros estudios sobre exclusión y políticas de integración.
1992	Fernando Álvarez Uría (ed.)	Marginación e inserción social en España
1993	INE	Estudios de hogares menos desfavorecidos.
1993	Rodríguez Cabrero	Integración, asistencialización y exclusión en el Estado de bienestar.
1994 y 1996	Laparra , Gaviria y Aguilar	Exclusión social en Aragón; exclusión en España.
1994	FOESSA - Juárez, M. (dir.).	V Informe Sociológico sobre la situación social en España.
1994	Zubero, I.	Exclusión social y ciudadanía
1995	Fernando Álvarez Uría et col.	Desigualdades y pobreza, aplicando a la sociedad española.
1995	V.V.A.A. – Manuel Aguilar, Mario Gaviria, y Miguel Laparra.	Aproximación histórica al estudio de la exclusión.
1996	Ángel Sanz Cintora	La exclusión social en España. Política social y territorios.
1997	CABS	Publicaciones en el campo del bienestar social. Articulación que entre docencia/lo académico y prácticas profesionales/trabajo social.
1997b	Bueno Abad	Programa europeo “Sócrates-Erasmus” dedicado al estudio sobre exclusión e intervención social.
1997c	Bueno Abad	Representaciones sociales de la inadaptación.
1997	Congreso de los Diputados	Informe sobre la Exclusión Social en España
1998	Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Comillas	.Acciones contra la exclusión social: I Foro de Trabajo Social. 25 a 27 de marzo. Se empieza a circular la noción “exclusión” entre las y los trabajadores sociales.
1998	Ayala, C y Renes Ayala Fundación FOESSA	Condiciones de vida de la población pobre en España.
1997, 1998	Gaviria, M., Laparra, M. y Aguilar, M. VV.AA.	Aproximaciones teóricas al concepto de exclusión, intervención social. Plan de lucha contra la exclusión social en Navarra
1998	Félix Tezanos	Análisis desde la perspectiva de los procesos de dualización y segregación existentes a lo largo de toda la evolución social. Dialéctica inclusión-exclusión. Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades avanzadas.
1998	Félix Arias Goytre	Exclusión y vivienda
1998-1999	Luis Enrique Alonso	Cambios en los mercados laborales y en el mundo del trabajo en general. Trabajo social y ciudadanía. Transformaciones de la “cuestión social”.
1998	Rodríguez Cabrero	Exclusión social y políticas de integración en Europa.
1998	Cabrera Cabrera, P. J.	Sociología de las personas sin hogar en Madrid.
1998	García Roca	Nuevas perspectivas frente a la exclusión.
1998	García Roca	Exclusión social y contracultura de la solidaridad.
1998	Cabrera, P. J.	Sociología de la exclusión extrema. Personas sin hogar.
1999 - 2000	Félix Tezanos y colaboradores	Teorías de la desigualdad, sobre “tendencias sociales”, relacionadas con los grandes cambios de la era informacional y de la globalización.
1999	Félix Tezanos y colaboradores	Exclusión social en contextos social desigualitario y dual.
1999	Miguel Laparra	El espacio social de la exclusión. El caso de Navarra.

Fuente: Elaboración propia a partir de Laparra, Gaviria y Aguilar (1998), Raya Lozano (2004) y recopilación propia a partir de 2005

CUADRO 10

PRINCIPALES ESTUDIOS SOBRE POBREZA, EXCLUSIÓN Y MARGINALIDAD SOCIAL EN ESPAÑA (2000-2006)		
FECHA	RESPONSABLES/AUTORES/AS	CONTENIDOS-EJE
2000	Cabrera Cabrera	Acción social con personas sin hogar en España-
2002	Gregorio Rodríguez Cabrero	Teoría crítica del Estado de bienestar y de las políticas sociales centrales y autonómicas de España
2002	Antonio Morell	Pobreza: función explicativa y legitimadora de la realidad social.
2002	Federación SARTU Fondo Social Europeo BBK Gaztelanbidea	Estudio sobre las trayectorias de incorporación social.
2002	Bruguè, Gomà y Subirats	Precarización laboral y exclusión social en la Andalucía Contemporánea.
2002	Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.	Exclusión multidimensional en el espacio urbano. Investigaciones de base para la elaboración del Plan de Lucha contra la Exclusión social en la Comunidad de Madrid.
2002	Rodríguez Cabrero	Exclusión social y desigualdad: debates y políticas en el contexto de la Unión Europea
2002	Cabrera Cabrera	Exclusión y cárcel
2003	Gomà y Subirats	Análisis en torno a la exclusión/inclusión como categoría más abarcante que la de pobreza, incluyendo "la nueva pobreza"..
2003	Consejo Económico y Social	Perspectiva económica de la exclusión social.
2003	Anisi, D. García Lazo et col. Consejo Económico y Social.	Análisis económico de la exclusión social.
2003	García Lazo, A	El concepto de exclusión social
2003	Muñoz, M.; Vázquez, C. y Vázquez, J. J. Obra Social Cajamadrid.	Los límites de la exclusión: estudio sobre los factores económicos, psicosociales y de la salud que afectan a las personas sin hogar en Madrid
2003	Diputació de Barcelona. Institut d'estudis regionals i metropolitans.	Situacions de pobresa i exclusió social a la provincia de Barcelona.
2003	Estivill, J. OIT.	Panorama de la lucha contra la exclusión social. Conceptos y estrategias.
2003	Zubero, I.	La incorporación desde una perspectiva global. La responsabilidad de la sociedad
2004	Raya Lozano, ed.	Estudios y propuestas del Observatorio sobre Exclusión Social y Políticas de Inclusión (2003-2004). Síntesis
2004	Joan Subirats (dir.)	Pobreza y exclusión social. Realidad Española y Europea.
2004	Alguacil, Camacho, Renes y Trabada	Perspectiva territorial de las condiciones de vida de la población pobre.
2004	Cabrera Cabrera, P.J.	Pobreza y exclusión desde la perspectiva de género.
2005	Colectivo IOE	Acceso al trabajo y discapacidades
2005	Félix Tezanos	Tendencias en exclusión y políticas de solidaridad
2006	Ayala, L. y Sastre, M.	Familia, infancia y privación social
2006	Ayala, L.; Jurado, A., Pérez-Mayo	Pobreza monetaria y privación multidimensional.
2006	Cabrera Cabrera et col.	La utilización de las TIC para fomentar la inclusión social en España: un estudio empírico.
2006	Esther Raya	Indicadores de Exclusión Social.

Fuente: Elaboración propia a partir de Laparra, Gaviria y Aguilar (1998), Raya Lozano (2004) y recopilación propia a partir de 2005.

CUADRO 11

PRINCIPALES ESTUDIOS SOBRE POBREZA, EXCLUSIÓN Y MARGINALIDAD SOCIAL EN ESPAÑA (2007-2010)		
FECHA	RESPONSABLES/AUTORES/AS	CONTENIDOS-EJE
2007	Esther Raya	Indicadores de exclusión aplicado al trabajo social.
2007	Jurado, A. y Perez_Mayo	Bienestar social y calidad de vida. Análisis territorial
2007	Félix Tezanos	Trilogía sobre la desigualdad, el trabajo y la democracia. Visión prospectiva de los principales problemas de las sociedades tecnológicas avanzadas en los inicios del siglo XXI.
2007	Vidal, F. y Renes, V.	La Agenda de investigación en exclusión y desarrollo social
2007	Cabrera Cabrera	Exclusión social: contextos para un concepto.
2007	Rubio, M. y Cabrera, C.	Personas sin hogar en la comunidad de Madrid.
2007	Rodríguez Cabrero	Población en situación de dependencia y cuidados informales.
2008	Esther Raya	Exclusión e incorporación social en el siglo XXI.
2008	Colectivo IOE	Barómetro social de España
2008	Cruz Terán, J. (coord.) Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía.	Estudio sobre las personas sin hogar en Granada.
2008	Laparra, M y Pérez B. Fundación FOESSA.	Exclusión en España. Un espacio diverso y disperso en intensa transformación.
2008	Obra Social de Caixa Catalunya	Informe de la inclusión social en España 2008
2008	Fundación FOESSA	Investigación empírica sobre las condiciones en que viven los pobres en España.
2008	Cabrera Cabrera	Personas sin hogar, hoy.
2009	Félix Tezanos	Estudios relacionados con juventud y exclusión social
2009	Vidal Farías Fundación FOESSA.	Fundamentos de exclusión social y empoderamiento.
2009	Cabrera Cabrera	Personas sin hogar en España : evolución y diseño de políticas públicas
2010	Cabrera Cabrera	Innovación frente a la crisis: programas de empleo con apoyo para personas socialmente excluidas.
2010	Año Europeo de lucha contra la pobreza la exclusión Social – Unión Europea. http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=es&catId=637	

Fuente: Elaboración propia, a partir de Laparra, Gaviria y Aguilar (1998), Raya Lozano (2004) y recopilación propia a partir de 2005.

Finalizamos esta exposición mencionando con mayor detalle dos Informes. VI Informe FOESSA ³⁶ sobre exclusión y desarrollo social en España 2008 (FOESSA, 2008) y el Informe de la Inclusión social³⁷ en España 2008 - Obra Social de Caixa Catalunya. (Observatorio de la Inclusión Social, 2008).

³⁶ En adelante VI Informe FOESSA.

³⁷ En adelante Informe de la Inclusion Social 2008.

Ambos analizan un mismo y complejo fenómeno, *exclusión/inclusión social* y tienen en común el contexto temporal y espacial en el que desarrollan, puesto que se han basado en datos obtenidos de la sociedad española en el período correspondiente al año 2008. No obstante, consideramos que, a pesar de enfocar de forma distinta determinados aspectos que a continuación veremos, ambas investigaciones, complementándose entre sí nos sirven como referentes teóricos para el alcance de una comprensión acerca la cuestión de la pobreza y exclusión en la España actual.

El *VI Informe FOESSA*, se caracteriza por un enfoque holístico. Analiza diferentes cuestiones (entre otras, situaciones de desigualdad, promoción de los derechos sociales, acceso a los bienes y servicios para unas condiciones de vida dignas, etc.) desde una perspectiva procesual, investigando sobre los elementos causales que condicionan de forma decisiva el desarrollo social. Eso significa que tienen en cuenta la realidad sociocultural de las personas que viven situaciones de exclusión social problematizando e indagando acerca de las causas y consecuencias de este fenómeno además poner énfasis sobre la necesidad de buscar soluciones efectivas a esta problemática.

Por su lado, el *Informe de la Inclusión social en España 2008* se realiza desde una metodología más cuantitativa y economicista, analiza entre otros fenómenos, la incidencia de la exclusión económica y laboral en el ciclo vital, transferencias sociales y su relación con la reducción de la exclusión, desde una perspectiva comparada entre las Comunidades Autónomas pero sin profundizar sobre los procesos sociales y causas socioculturales de la exclusión. No obstante resulta interesante, el conocimiento de la acción desarrollada por esta Entidad a través de proyectos en diferentes sectores: sociales, medio ambiente y ciencia, culturales, educativos y de investigación.

A continuación describimos algunos aspectos haciendo hincapié en las principales conclusiones que, para nuestro estudio resulta significativo tener en cuenta para seguir profundizando acerca de la cuestión de la pobreza y exclusión en España.

a. VI Informe FOESSA³⁸ sobre Exclusión y Desarrollo Social en España 2008.

³⁸ Investigación empírica sobre la condiciones en que viven los pobres en España, auspiciada por la Fundación FOESSA (www.foessa.es) y la organización Cáritas (www.caritas.es)

Elaborado por un equipo compuesto por 87 expertos vinculados a diferentes universidades y grupos de investigación españoles, aporta una visión de la realidad estatal en torno a la estructura social, la desigualdad y la pobreza, las relaciones sociales y la cooperación internacional, entre otras cuestiones, y alerta sobre el aumento de la *pobreza severa y exclusión* en España. Sus contenidos, estructurados en ocho capítulos, abordan temáticas como la visión del desarrollo social en el siglo XXI; desigualdad, pobreza y privación, la exclusión social en España como espacio diverso y disperso en transformación; políticas y bienes sociales y su relación con los procesos de vulnerabilidad y exclusión social; actores institucionales y sociales en políticas sociales; capital social y capital simbólico como factores de *exclusión* y desarrollo social; modelo de inmigración y los riesgos de exclusión y España en el mundo.

Para sus autores, el concepto de exclusión que se extiende por Europa, permite incluir tres aspectos claves de esta concepción de las situaciones de dificultad: su origen estructural, su carácter multidimensional y su naturaleza procesual y dinámica. Rescatando la tradición francesa de análisis sociológico, de la que parte el término “exclusión”, se entiende *que* “éste es un proceso social de pérdida de integración que incluye no sólo la falta de ingresos y el alejamiento del mercado de trabajo, sino también un debilitamiento de lazos sociales, un descenso de participación social y, por tanto, una pérdida de derechos sociales”. Al plantear el análisis de la exclusión, los autores buscan como base analítica la identificación, cuantificación y descripción de estos procesos a partir de una metodología coherente con la concepción multidimensional que presentan, y *así* “avanzar en un abordaje más explicativo de los procesos de exclusión social que incorporen una perspectiva más dinámica, que expliciten la lógica espacial con la que se presentan y que permitan entender mejor las causas que los provocan” (VI Informe FOESSA, 2008, p. 55).

Todo este estudio nos ha proporcionado datos muy significativos, pero nos interesa aquí centrarnos en su elaboración de un amplio *sistema de indicadores* basado en una concepción de la exclusión como multidimensional, procesual y sustentada por tres grandes ejes: el eje económico (la producción y la distribución), el eje político (la ciudadanía política y la ciudadanía social) y el eje relacional (la ausencia de lazos sociales y las relaciones sociales perversas, como se puede ver en el siguiente cuadro.

CUADRO 12

EJES	DIMENSIONES	ASPECTOS
Económico	Participación en la producción	Exclusión de la relación salarial normalizada
	Participación en el consumo	Pobreza económica, Privación
Político	Ciudadanía política	Acceso efectivo a los derechos políticos Abstencionismo y pasividad política
	Ciudadanía social	Acceso limitado a los sistemas de protección social: sanidad, vivienda y educación.
Social	Ausencia de lazos sociales	Aislamiento social, falta de apoyos sociales
	Relaciones sociales "perversas"	Integración en redes sociales "desviadas". Conflictividad social (conductas anómicas) y familiar (violencia doméstica).

Fuente: VI Informe FOESSA, 2008, p.57.

En el siguiente Cuadro podemos visibilizar la lista de indicadores y el resultado que nos ofrece cada uno de ellos, según el citado Informe FOESSA 2008. Como se puede ver, la acumulación de estas carencias expresa la forma en la que se va concretando exclusión social en España.

CUADRO 13

INDICADORES DE EXCLUSIÓN SOCIAL AGRUPADOS EN SUS DIFERENTES DIMENSIONES Y EJES. ESPAÑA 2008					
EJES DE EXCLUSIÓN	DIMENSIONES	ASPECTOS	Nº	INDICADORES	%
Económico	Participación en la producción	Empleo	1	Hogares cuyo sustentador principal está en paro desde hace un año	1
			2	Hogares cuyo sustentador principal tiene un empleo de exclusión: vendedor a domicilio, venta ambulante marginal, empleadas de hogar, no cualificadas, peones agrícolas eventuales temporeros, recogedores de cartón, reparto de propaganda, mendicidad.	2,7
			3	Hogares cuyo sustentador principal tiene un empleo de exclusión: que no tiene cobertura de la seguridad social (empleo irregular)	3,5
			4	Hogares sin ocupados ni pensionistas contribuyentes, ni de baja, ni con prestaciones contributivas por desempleo INEM	1,5
			5	Hogares con personas en paro, y sin haber recibido formación ocupacional en el último año.	7
			6	Hogares con todos los activos en paro.	2,9
	Participación del producto social	Ingresos	7	Pobreza extrema: ingresos inferiores al 30% de la renta familiar mediana equivalente a 3.360 € al año.	3,4

	Derechos Políticos	Privación	8	Hogares que no cuentan con algún bien considerado básico por más del de la sociedad (agua corriente, agua caliente, electricidad, evacuación de aguas residuales, baño completo, cocina, lavadora, frigorífico) por no poder permitírselo.	6	
Político (ciudadanía)	Derechos político	Participación Política	9	Derecho a elegir a tus representantes políticos y a ser elegido : hogares con alguna persona de 18 o más años de nacionalidad extracomunitaria.	6,6	
			10	Capacidad efectiva de ser considerado y de influir en el proceso de toma de decisiones colectivas: no participan en las elecciones por falta de interés y no son miembros de ninguna entidad ciudadana.	4,4	
			11	Hogares con menores de 3 a 15 no escolarizados	0,2	
	Derechos sociales: acceso a los S.P.S.	Educación	12	Hogares en los que nadie de 16 a 64 años tiene estudios: de 16 a 44 sin completar la EGB, ESO o graduado escolar; de 45 a 64 menos de 5 años de escuela.	5	
			13	Hogares con alguna persona de 65 o más que no sabe leer ni escribir	1	
			14	Infravivienda: chabola, bajera, barracón, prefabricado o similar	1,4	
			Vivienda	15	Deficiencias graves en la construcción: ruinas, etc.	1,9
				16	Humedades, suciedad y olores (insalubridad)	4,6
				17	Hacinamiento grave (15 m/ persona)	4,3
				18	Tenencia en precario (facilitada gratuitamente por otras personas o instituciones, realquilada, ocupada ilegalmente)	3,2
				19	Entorno muy degradado	1,2
				20	Barreras arquitectónicas con discapacitados físicos en el hogar	2,6
				21	Gastos excesivos de la vivienda (ingresos-gastos de la vivienda < umbral de pobreza extrema.	4,7
				22	Alguien sin cobertura sanitaria	0,5
			Salud	23	Han pasado hambre en los últimos 10 años con frecuencia o la están pasando ahora	2,6
				24	Todos los adultos con minusvalía o enfermedad crónica o problemas graves de salud que les generan limitaciones para las actividades de la vida diaria	2,5
				25	Hogares con personas dependientes(que necesitan ayuda o cuidados de otras personas para realizar las actividades de la vida diaria) y que no la reciben	1,1
				26	Hogares con enfermos que no han usado los servicios sanitarios en un año	0,8
27				Hogares que han dejado de comprar medicinas, seguir trámites o dietas por problemas económicos	5,1	

Lazos sociales, relaciones sociales.	Conflicto social anomia	Conflictos familiares	28	Alguien en el hogar ha recibido malos tratos físicos o psicológicos. en los últimos 10 años	6,9
			29	Hogares con relaciones familiares muy malas, malas o más bien malas	1,5
		Conflictos sociales	30	Hogares con personas que tienen o han tenido en los últimos 10 años problemas con el alcohol, con otras drogas o con el juego.	7,8
			31	Alguien ha sido o está apunto de ser madre adolescente sin pareja	2
		Conductas Delictivas	32	Hogares con personas que tienen o han tenido en los últimos 10 años problemas con la justicia (antecedentes penales)	2,4
	Aislamiento social	Sin apoyo familiar	33	Personas sin relaciones en el hogar y que no cuenta con ningún apoyo para situaciones de enfermedad o dificultad	5,9
		Conflicto vecinal	34	Hogares con malas o muy malas relaciones con los vecinos	1,7
		Institucionalizados	35	Hogares con personas en instituciones: hospitales y pisos psiquiátricos, centros de drogo dependencias, de menores, penitenciarios, de transeúntes, de mujeres	0,2

Fuente: VI Informe FOESSA, 2008, pp.59-61

)

b. Informe de la Inclusión Social en España 2008 - Obra Social de Caixa Catalunya.

Presentamos en este apartado de forma resumida, los argumentos y evidencias más importantes de esta segunda investigación que tomamos aquí como referente para nuestro trabajo. Se extraen de los resultados del *Informe de la Inclusión social en España* (Observatorio de la Inclusión Social, 2008).

a. El concepto exclusión social, desde su carácter multidimensional, dinámico y cambiante expresa o nombra las nuevas modalidades de desigualdades sociales características de las sociedades post-industriales; se produce en múltiples ámbitos y de diferentes formas, aislada o habitualmente conjunta, caracterizándose por diferentes formas de precarización.

b. Es en el contexto de las desigualdades donde podemos identificar a las personas y colectivos en situaciones de vulnerabilidad y desventaja sociales; “el análisis de

- la exclusión económica y laboral es sobre todo un análisis de la desigualdad”.. En lo que se refiere a España, esos contextos de referencia son la Unión Europea y las comunidades autónomas en que está organizado territorialmente el Estado español.
- c. España, en lo se refiere a la exclusión económica y laboral está en desventaja en relación al contexto europeo presentando las tasas más altas de pobreza moderada y severa, de desempleo y contratación temporal.
- d. Hay que destacar el importante papel de las Comunidades Autónomas en la gestión y provisión de los servicios públicos. De todas maneras, presentan una dispersión baja en cuanto a las tasas de pobreza y una dispersión más alta por lo que respecta a las tasas de desempleo y temporalidad.
- e. Uno de los principales riesgos de fractura social se da en las grandes diferencias existentes en cuanto a las condiciones de pobreza que experimenta la población extranjera (más intensa) respecto a la autóctona.
- f. Las nuevas coordenadas de la exclusión/inclusión social vienen determinadas “por lógicas de distribución de los riesgos sociales a lo largo del ciclo vital”. En este sentido, la concentración del riesgo de pobreza y privación en España se produce principalmente en los dos extremos del ciclo de vida: infancia y vejez. La población de 65 y más años experimenta los riesgos más elevados de pobreza moderada y la población infantil los de pobreza alta y severa. (...) En la vejez, el hecho de ser mujer y vivir sola aumenta de forma considerable el riesgo de pobreza.
- g. Los márgenes de la *exclusión* son cada vez más difusos: ciertas formas de precariedad afectan a personas que, aparentemente, viven en condiciones de bienestar, como por ejemplo los jóvenes. El bienestar que disfrutan es producto de su dependencia residencial y económica del hogar familiar de origen. Si se emanciparan siguiendo el modelo tradicional de una pareja con un solo

sustentador, siete de cada diez jóvenes que siguen viviendo con sus padres serían pobres.

- h. Durante el ciclo de expansión económica, ha salido reforzada la vinculación de los hogares con el mercado de trabajo, lo que supone un mecanismo importante de protección frente a la exclusión económica.
- i. La precariedad de las condiciones de trabajo y los salarios bajos provocan que la pobreza no se asocie tan solo a la inactividad sino que afecte cada vez más a la población trabajadora. España presenta tasas altas de pobreza en hogares en los que hay una persona que trabaja, especialmente si está contratada bajo una modalidad de contratación temporal.
- j. Los riesgos de desempleo, inestabilidad laboral y baja remuneración se concentran intensamente en los colectivos más jóvenes. Su bienestar material no se resiente gracias al aplazamiento de su emancipación del hogar familiar de origen, pero esta “solución” lleva aparejados otros problemas (frustración de deseos y expectativas, baja nupcialidad, baja fecundidad, etc.).
- k. Las rentas públicas son una fuente de ingresos para la mayoría de los hogares. España se caracteriza por tener un modelo de bienestar cuyas prestaciones, en comparación con otros países europeos, tienen una baja intensidad protectora para las personas ancianas y muy baja para los menores.
- l. Las inversiones públicas del Estado han logrado proteger a las generaciones mayores de la posibilidad de experimentar las formas más severas de pobreza.
- m. El sistema público de bienestar en España adolece de déficits importantes en la protección social de menores, que explican en buena medida la persistencia de niveles elevados de pobreza alta y severa.

Según los autores de este Informe, existe la necesidad de replantear el debate de la exclusión social situándolo en unas nuevas coordenadas, la del ciclo vital, por el convencimiento de que las políticas públicas, en una época de cambios sociales, pueden

redefinir sus agendas y prioridades para responder a las necesidades cambiantes de la población.

En el próximo apartado, considerando todos los datos mencionados, nos preguntamos acerca del proceso por el cuál la *exclusión social* se ha convertido en contenido de las agendas públicas y qué tipo de políticas de lucha contra este fenómeno se están desarrollando en Europa y, particularmente, en España, a través de los Planes Nacionales. Cuestión relevante para nuestra investigación y, por supuesto, para los profesionales del trabajo social, que se van a encontrar, como contexto de sus prácticas desde los servicios sociales personales y otros entes y organizaciones sociales, públicos y no públicos, estas políticas de acción social, y los discursos que las acompañan, organizan y legitiman.

2.3. Planes Nacionales de Acción para la Inclusión Social en España.

La convocatoria por parte del Consejo Europeo de Niza, a que los Estados miembros presentasen bienalmente sus planes contra la pobreza y la exclusión, conllevó, en 2001, a la presentación, por parte de los mismos, del Plan de Acción Nacional para la Inclusión Social (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, 2001). En estos Planes, cada uno de los miembros realiza una adaptación de los objetivos europeos comunes y las diferentes prioridades a nivel político a los marcos específicos nacionales, analizando así, las situaciones de pobreza y exclusión dentro de sus fronteras (Arriba, 2002).

Un detallado análisis comparado de 15 Planes Nacionales de acción contra la “exclusión social” auspiciados por la Unión Europea y con vigencia durante el bienio 2003-2005 ha sido realizado bajo dirección de Subirats y cols. (2004). Este estudio parte de la indagación si la “exclusión” es fenómeno inevitable o no. Se considera que no se puede evitar pero que tampoco es algo circunstancial sino es un *fenómeno politizable* en la medida en que “es capaz de provocar respuestas desde las instituciones públicas y reacciones de la sociedad civil” (p. 143).

Según los citados autores, desde un análisis histórico, durante el desarrollo de la sociedad industrial, el colectivo que sufría desigualdad y subordinación, al tomar conciencia de su situación de opresión, impulsó la “auto organización social y política”, a partir de un “modelo alternativo”, con potencial de presión suficiente para luchar en contra las relaciones de desigualdad y pobreza. Según los autores, esa reacción no ocurre con la “exclusión”.

Hoy, los colectivos y personas marginadas no conforman ningún sujeto homogéneo y articulado de cambio visible, y con capacidad de superación de la “exclusión”. De ahí que sea mucho más complicado generar procesos de movilización y definir en qué consiste una práctica autónoma y superadora de “exclusión”. De ahí también que a menudo se cuestione la posibilidad de hacer algo de carácter emancipatorio en relación a la “exclusión”. Y se imponga con facilidad, en cambio, una cierta perspectiva cultural que lleva a considerar la “exclusión” como algo inherente a las sociedades avanzadas y a sus nuevas formas de desarrollo (Subirats y cols., 2004, p. 144).

No obstante, en la Cumbre de Lisboa del año 2000, la Unión Europea parece no aceptar esta idea y proclama que la necesidad de fortalecer su capacidad como conjunto de países de la Unión de luchar por la cohesión social. Por consiguiente, se diseñan y aprueban Planes Nacionales de Acción para la Inclusión como instrumentos fundamentales en la lucha contra la *exclusión*, teniendo como punto en común, respuestas a los retos de la cohesión social (Subirats y cols., 2004, p. 144). En este sentido, como hemos mencionado anteriormente, la Cumbre de Niza, realizada en diciembre de 2000, fijó los objetivos de los Planes Nacionales de Acción para la Inclusión Social de todos los países miembros.

En el caso de España, tras la Cumbre de Niza de diciembre de 2002, que fijó los objetivos de los Planes Nacionales de Acción para la Inclusión Social de todos los países miembros, y en consonancia con los objetivos comunes acordados en ella, se pusieron en marcha los que a continuación nombramos:

I PLAN NACIONAL DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DEL REINO DE ESPAÑA, 2001/2003: aprobado por el Consejo de Ministros el 25 de Mayo de 2001.

II PLAN NACIONAL DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DEL REINO DE ESPAÑA, 2003/2005: aprobado por el Consejo de Ministros el 23 de Julio de 2003;

de acuerdo a las directrices comunes dictadas por el Comité de Protección Social basadas en el acuerdo político conseguido en Niza y reforzado en el Consejo Europeo de Copenhague.

III PLAN NACIONAL DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL, 2005/2006: aprobado por el Consejo de Ministros en Julio del año 2003; construido sobre los sucesivos acuerdos adoptados en las cumbres de Lisboa, Niza, Copenhague y Barcelona.

IV PLAN NACIONAL DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DEL REINO DE ESPAÑA, 2006/2008: aprobado por el Consejo de Ministros en Marzo del 2006, construido sobre los sucesivos acuerdos de Niza, Lisboa, Barcelona y Bruselas.

La elaboración del *Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social 2006/08* (PNAIN); se presentó de forma simultánea al seguimiento y evaluación del Plan anterior, puesto que muchas de sus actuaciones, en aras de una mayor eficacia y operatividad, se han continuado, ampliado y adecuado al nuevo Plan.

Sus principales objetivos fueron:

Fomentar el acceso al empleo: promover la participación en el Mercado Laboral y luchar contra la pobreza y la Exclusión Social.

Se trata con ello de que todas las personas puedan beneficiarse de un crecimiento económico generador de empleo y de riqueza y con ello asegurar la inclusión activa de todos, tanto a través del empleo como luchando contra la pobreza y la *exclusión*.

Garantizar Recursos Económicos Mínimos

En el marco del desarrollo del Estado de Bienestar, uno de los elementos fundamentales del compromiso político en nuestro país es garantizar a la ciudadanía un nivel de protección social que permita por un lado el acceso a un nivel de vida acorde con la satisfacción de las necesidades básicas; y por otro, la mejora de la renta de la

población. Según los datos disponibles, corren un mayor riesgo de situarse por debajo del umbral de riesgo de pobreza: los parados, los inactivos o excluidos del mercado de trabajo, y todas aquellas personas que aun disponiendo de empleo éste no les proporciona unos ingresos suficientes.

Alcanzar una educación de calidad con equidad

La Ley Orgánica 2/2006 tiene como finalidad una respuesta educativa adecuada del alumnado, concebida desde el principio de la inclusión, entendiendo de este modo que se garantiza el desarrollo de todos, se favorece la equidad y se contribuye a una mayor cohesión social.

Apoyar a la integración social de las y los inmigrantes

Dada la situación en la que las y los inmigrantes llegaban masivamente a España (a partir sobre todo del final de Gobierno de Aznar y los dos primeros años del primer gobierno de Rodríguez Zapatero) se ha considerado necesario indicar en este Plan la necesidad de incrementar los esfuerzos humanos y presupuestarios dedicados a las políticas de inmigración. Éstas tienen en España un enfoque integral que comprenden los siguientes ejes de actuación: acogida, educación, empleo, vivienda, servicios sociales, salud, infancia y juventud, igualdad de trato, mujer, participación, sensibilización y codesarrollo.

Garantizar la atención a las personas en situación de dependencia

Constituye uno de los principales retos de la Política Social de los países desarrollados, considerando *personas dependientes*, aquellas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria y para poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía.

En la actualidad está vigente el *Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2008-2010* que en su esencia busca dar continuidad a la estrategia nacional planteada en el periodo 2006-2008, con el objetivo de *garantizar la*

convivencia y la cohesión social sobre los valores constitucionales de libertad, igualdad y solidaridad, avanzando en justicia redistributiva y en calidad de vida para todos. Para el fomento de la inclusión social activa se contemplan tres objetivos prioritarios: el fomentar del acceso al empleo promoviendo políticas de inclusión activa, la garantía y mejora de los recursos económicos mínimos y el alcance de una educación de calidad con equidad. Ahora, para afrontar la reducción de los niveles de pobreza derivados de los cambios sociodemográficos propone el apoyo a la integración social de los inmigrantes y la garantía de la equidad en la atención a las personas en situación de dependencia.

En 2010 el Consejo de Ministros aprueba el Plan de Promoción de la Inclusión Social con el fin de apoyar la actividad de las entidades que se encuentran en primera línea de lucha contra la exclusión social. Las principales medidas anunciadas son:

- Medidas para reforzar la ayuda a personas en riesgo de exclusión social: se dota a los Ayuntamientos de fondos para Planes de Inclusión Social;
- Se incrementan ayudas a ONGs para inserción laboral de personas excluidas con un fondo extra de 30 mil euros para atender a 50.000 personas;
- El 0,7 por ciento se destinará a Programas de Lucha contra la exclusión social, lo que supone 14 mil más que en 2009 destinado directamente a ONGs.
- Apoyo al Tercer Sector Social como fuente de riqueza y creación de empleo, que se plasmará en la Ley de Economía Social.
- Se incentiva la contratación de personas en situación de riesgo de exclusión y con discapacidad, también a la comunidad gitana, todo ello enmarcado en el Año Europeo contra la Pobreza y la Exclusión Social 2010.

Concretamente en Andalucía, en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 11 de noviembre de 2003, se aprueba el *Plan Andaluz para la Inclusión Social* teniendo como referencia los acuerdos establecidos por la Agenda Social acordada por la Unión Europea en la Cumbre de Lisboa (marzo 2000) y mediatizados por las directrices del Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España (2003-2008). El Gobierno Andaluz busca así afrontar y remediar la consecuencia de los procesos de exclusión existentes en Andalucía (en este período, 29.000 hogares andaluces estaban

en situación de pobreza severa) para así erradicar la pobreza más grave y lograr una mayor cohesión social.

Los objetivos generales que plantea el citado Plan son los siguientes: fomentar el acceso al empleo entre las personas en situación o en riesgo de exclusión; garantizar el acceso a todos los recursos sociales; garantizar unos recursos económicos mínimos; acceso a la vivienda para personas en situación o en riesgo de exclusión; mejorar el acceso y desarrollo de la educación entre los grupos más desfavorecidos; potenciar la coordinación entre la Administración de Justicia y las áreas de protección social que prevengan situaciones de indefensión y garantice los procesos de incorporación social de colectivos desfavorecidos; facilitar el acceso a la salud a las personas con especiales dificultades; intervención en zonas con necesidades de transformación social; desarrollo de políticas de solidaridad familiar; extender la sociedad de la información a colectivos en situación de exclusión, previniendo la incidencia de la ‘fractura digital’ como desencadenante de exclusión social.

En la actualidad, la Comunidad Autónoma Andaluza se mantiene a la espera de que el Parlamento apruebe para su tramitación el *Anteproyecto de Ley de Inclusión social*³⁹ que ha sido sometido a información pública a finales de 2007 para que se formularan alegaciones. Las iniciativas públicas que recoge este documento son las que la Junta de Andalucía desarrolla desde el año 2003 estipuladas en el citado I Plan Andaluz para la Inclusión Social.

Entre las nuevas aportaciones se encuentra la inclusión del reconocimiento del derecho a la Renta Básica (prestación económica que garantiza unos ingresos mínimos para las familias más desfavorecidas), en sintonía con el reconocimiento formal que hace del mismo en nuevo Estatuto de Autonomía de Andalucía⁴⁰. Asimismo, el anteproyecto otorga, entre otras cuestiones, prioridad al alumnado con necesidades especiales derivadas de discapacidades, una integración tardía en el sistema educativo español o unas condiciones sociales desfavorables y el desarrollo de planes para la

³⁹http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/opencms/system/bodies/Programas_Solidaridad/Legislacion/R20071102_borrado/LISA_30_de_octubre.pdf

⁴⁰ Que en su artículo 23, apartado 2, establece: “Todos tienen derecho a una renta básica que garantice unas condiciones de vida digna y a recibirla, en caso de necesidad, de los poderes públicos con arreglo a lo dispuesto en la ley”.

prevención del absentismo escolar. Otro de los puntos a destacar sería el reconocimiento de la importancia de colaborar con las corporaciones locales responsables de los servicios sociales comunitarios, que se encuentran regulados por la Ley 2/1988.

En el manifiesto leído por la *Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía*⁴¹ (APDHA) en el cierre de su Campaña por la inclusión social, se reclama la aprobación parlamentaria de la Ley de Inclusión en Andalucía y denuncia la situación denominada “Andalucía Invisible”: una Andalucía de 440.000 personas excluidas y de casi 7.000 personas que no tienen un hogar donde vivir y tienen que dormir en la calle. En este Manifiesto también se evidencia la situación en la que viven las personas de los barrios marginales y de asentamientos chabolistas, de las personas a las que se les niega el derecho a una vivienda digna y asequible, de las personas presas y sus familiares, de las mujeres que ejercen la prostitución y de las personas inmigrantes a las que la “crisis” deja totalmente desprotegidos, vulnerables y usados como chivos expiatorios. La APDHA exige a las Administraciones “un cambio de rumbo en la política social en el que la erradicación de la exclusión en Andalucía sea el primer punto de todas las agendas y en el que se considere a las personas excluidas como ciudadanos y ciudadanas con todos los derechos, y a los que se debe de dar respuesta”. Se exige que “hoy más que nunca se apruebe, de una vez, la tan prometida Ley de Inclusión para Andalucía”.

Como se verá, estos últimos datos y planteamientos se dan en una España y una Andalucía muy castigadas por la gran crisis financiera y económica global que atraviesan todas las sociedades pero que están teniendo una especial virulencia, en cuanto a los países dichos desarrollados, en los de Sur de Europa (principalmente Grecia, Portugal y España). No se toman en consideración en esta tesis los amplios y profundos debates que actualmente recorren estas sociedades, plasmados en los medios de comunicación y en incipientes estudios empíricos sobre el impacto social de la crisis, pero si se apuntan algunos elementos, recogidos en estas últimas páginas. Con seguridad la exclusión social, en España, en Andalucía y en Granada⁴², se extenderá en los

⁴¹ <http://www.sevillaactualidad.com/noticias/andalucia/66-sociedad/4797-campana-andalucia-invisible-apdha.html>

⁴² En el municipio de Granada todavía no existe un Plan Municipal de Acciones para la Inclusión Social ni tampoco un Plan Municipal General de Servicios Sociales. A nivel municipal se dispone únicamente de Planes Municipales Sectorializados. Eso significa por ejemplo, que las prestaciones básicas de servicios sociales comunitarios carecen de regulación.

próximos años, dados los aires neoliberales de las acciones gubernamentales de todos los gobiernos europeos, y que también están, de manera más o menos acusada, en las medidas políticas anti-crisis de la segunda legislatura del Gobierno socialdemócrata de Rodríguez Zapatero. Esto nos lleva a renovar el interés por esta investigación, en la certeza de que el trabajo social profesional se verá cada vez más interpelado por los problemas sociales que giran en torno a la amplia cuestión de la exclusión.

CAPÍTULO TRES

SOBRE EL TRABAJO SOCIAL COMO CAMPO DE PRÁCTICAS, CONOCIMIENTOS Y DISCURSOS: LOS DESAFÍOS DE LA “NUEVA CUESTIÓN SOCIAL”

3.1. El trabajo social y el tratamiento de la cuestión social contemporánea

En este capítulo vamos a dar cuenta de reflexiones teóricas en torno a los nuevos retos que, en la postmodernidad, consideramos que desafían la práctica, los conocimientos y los discursos del Trabajo Social ante procesos de pobreza y exclusiones sociales. Partimos del hecho de que en las sociedades consideradas desarrolladas del siglo XXI coexisten, con el denominado “riesgo global de incertidumbres fabricadas” (Beck, 1986 p.241) una economía de la identidad y, por consiguiente, nuevas modalidades de exclusión social (Vidal, 2007).

Así, entrelazando con el establecimiento de nuevas dualidades y otros tipos de estratificación social, surge una “nueva” cuestión social como una “acumulación de procesos excluyentes con rupturas sucesivas que, arrancados del corazón de la economía, la política y la sociedad, van alejando e ‘interiorizando’ a personas, grupos, comunidades y territorios con respecto a los centros de poder, los recursos y los valores dominantes” (Estivill, citado en Vidal, 2006, p.20). Se logra de esta forma, estratégicamente hablando, una mayor flexibilidad y una menor resistencia contra los cambios económicos impuestos ya que “la identidad y el conocimiento son cada vez más importantes para la explotación de los/as trabajadores/as y consumidores y para la legitimación de los negocios neoliberales” (Vidal, 2007, p.58).

Por su lado y como se observa en el Cuadro 14, Castells (1999) contextualiza la cuestión de la exclusión señalando que, lo que cambia en el clásico modelo de explotación y ganancia capitalista viene de la reestructuración del propio sistema, fortalecido por la competitividad económica, en el contexto de desarrollo de las nuevas condiciones tecnológicas y organizativas de la era de la información. Es ilustrativo en este sentido, la distinción que realiza el citado autor entre los diferentes procesos de diferenciación social y desde la dinámica del llamado informacionalismo, o “sociedad informacional” o incluso “capitalismo informacional”: el primero, concerniente a las relaciones de distribución y consumo y el segundo, referido a las relaciones de producción - individualización del trabajo, sobreexplotación de los/as trabajadores/as, exclusión social e integración perversa.

CUADRO 14

PROCESOS DE DIFERENCIACIÓN SOCIAL EN EL CAPITALISMO INFORMACIONAL

1- ÁMBITO DE LAS RELACIONES DE DISTRIBUCIÓN Y CONSUMO. APROPIACIÓN DIFERENCIAL DE LA RIQUEZA GENERADA POR EL ESFUERZO COLECTIVO.			
Desigualdad	Polarización	Pobreza	Miseria
.Apropiación desigual (en términos relativos) de la riqueza (renta y activos) por parte de individuos y grupos sociales diferentes.	.Proceso específico de desigualdad. .Tanto el vértice como la base de la escala de riqueza crecen más de prisa que el centro. .El centro disminuye y se agudizan las diferencias sociales entre los segmentos extremos de la población.	. Norma definida Institucionalmente. .Nivel de recursos por debajo del cual no es posible alcanzar el nivel de vida considerado la norma mínima en una sociedad y en una época determinada.	.Pobreza extrema. . La base de la distribución de la renta/activos. . Privación de amplia gama de ventajas sociales y económicas.
2- ÁMBITO RELACIONADO CON LOS PROCESOS ESPECÍFICOS RESPECTO A LAS RELACIONES DE PRODUCCIÓN.			
Individualización del trabajo	Sobreexplotación de los trabajadores	Exclusión social	Integración Perversa
. Proceso por el cual la contribución laboral a la producción se define de forma específica para cada trabajador/a, ya sea en forma de trabajo autónomo, o asalariado contratado individualmente y en buena parte no reglamentado. . Práctica dominante en la economía urbana informal que se ha convertido en la forma predominante de empleo en la mayoría de los países en vías de desarrollo, así como en ciertos mercados laborales de economías avanzadas.	.Acuerdos laborales que permiten al capital retener sistemáticamente la distribución de pagos/recursos. . Imposición a ciertos tipos de trabajadores/as de condiciones más duras de lo que es la norma/regulación en un mercado laboral determinado en un tiempo y espacio precisos. . Discriminación tolerada o sancionada por las entidades reguladoras, de: inmigrantes, minorías, mujeres, jóvenes, niños/as u otras categorías de trabajadores/as.	. Proceso por el cual a ciertos individuos y grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permitirían una subsistencia autónoma dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y valores en un contexto determinado. . En el capitalismo informacional, tal posición suele asociarse con la posibilidad de acceder a un trabajo remunerado relativamente regular al menos para un miembro de una unidad familiar estable.	. Fruto del proceso de exclusión social y de la insuficiencia de las políticas reparadoras de integración social. . Proceso laboral en la economía criminal (actividades generadoras de ingresos que son declaradas delitos por las normas y perseguidas en un contexto institucional determinado.

Fuente: Adaptación propia basada en Castells, 1999, p.98

Desde esta perspectiva, señala Iamamoto (2009) que es en este contexto de capitalismo informacional, de globalización mundial, de hegemonía del capital financiero, de alianza entre el capital bancario y el capital industrial, donde se visibiliza la revolución tecno-científica de base microelectrónica, en donde se establecen nuevos patrones de producción y de generación de trabajo:

(...) al mismo tiempo, esta demanda de trabajo se reduce, ampliando la población sobrante para las necesidades medias del propio capital, lo que produce un aumento de la exclusión social, económica, política, cultural de hombres, jóvenes, niños y niñas, mujeres de las clases subalternas, hoy en día, alvo de una violencia institucionalizada. Esta exclusión social se torna, contradictoriamente, el producto del desarrollo del trabajo colectivo. En otros términos, la pauperización y la exclusión son la otra cara del desarrollo de las fuerzas productivas del trabajo social, del desarrollo de la ciencia y de la tecnología, de los medios de comunicación, de la producción y del mercado globalizado. (...) Vivimos en nuevos tiempos donde la “acumulación de capital no viene aliada con la equidad y ni rima con la igualdad, sino verificase un recrudescimiento de las múltiples expresiones de la cuestión social, base socio-histórica de la requisición social de la profesión (Iamamoto, 2009, p.18). [traducción de la doctoranda]

Sabemos que Robert Castel⁴³ (1997), por su parte, enfatiza los efectos, sobre todo en las últimas décadas, de esta fuerte reestructuración y regulación del mundo económico y de la fuerza del trabajo, entendiendo la cuestión social actual en las sociedades occidentales como parte “del derrumbe de la condición salarial donde la cuestión de la exclusión surge como un efecto de este derrumbe, que, a su vez, desplaza al borde de la sociedad lo que en primer término la hiere en el corazón” (p. 38).

De todas maneras, si enfocamos ahora nuestra reflexión hacia el “tratamiento social de la cuestión social” (Chauvière, 2004) en Europa, encontramos que viene conformándose como profesión desde inicios del siglo XX, a través de la consolidación

⁴³ Es importante subrayar que importantes aportaciones como las de Robert Castel o de Michel Chauvière pertenecen a esa amplia problematización y teorización de las ciencias sociales francesas de los últimos treinta años, en torno a “lo social”, como una “invención de la modernidad”. Tal vez el libro que levanta acta e inaugura esta importante corriente de pensamiento, de gran productividad para el desarrollo teórico y la comprensión histórica del trabajo social sea *L'invention du social*, ya citado en el Capítulo 1 de esta tesis. En esa investigación, Donzelot estudia cómo, a partir de la Revolución Francesa, y del triunfo del ideal republicano (triumfo del derecho sobre los privilegios: la primera adquisición de la Modernidad política), viene una segunda revolución, no suficientemente estudiada en la historia de las democracias modernas: la revolución obrera de 1848, que se extiende por toda Europa. Ahora el pueblo no reivindica solo los derechos civiles y políticos, sino que inaugura la lucha por los derechos sociales (en primer lugar, el derecho al trabajo). Así se va abriendo entre “lo civil” y “lo político”, un espacio que le da equilibrio a la democracia y que hace que ésta tenga que volcarse, si no quiere permanecer en continuo estado de conflicto intenso, a la Reforma Social: es el espacio “de lo social”, de los derechos sociales, de la lucha por reducir los efectos de un sistema económico de explotación y desigualdad y un sistema político de confrontación aguda. (Véase Donzelot 1984, especialmente el capítulo uno denominado “La question sociale”, pp. 17 y ss).

de diferentes formas de ayudas técnicas, ya no reducidas a tratar la cuestión obrera, sino buscando una mayor eficacia y organización social como un todo. Dicho en otros términos, se transforma en "la cuestión de la sociedad en su conjunto, que tiene en consideración la diversidad de los grupos que la constituyen, de sus márgenes, de sus exclusiones y desde un proceso en el cuál lo social se va convirtiéndose en trabajo y en analizable, configurándose a la vez tanto en acción de transformación como en acción de conocimiento" (p.8).

El "trabajo de lo social" encuentra su primera manifestación empírica en el conjunto de prácticas materiales sistémicas o clínicas de actores patentados o visibles de lo social, estén más o menos profesionalizados. Pero corresponde también a un conjunto menos visible y mucho más difícil de objetivar de instituciones, de profesiones (como tales), de configuraciones de acción, de dispositivos estratégicos, de redes más o menos estables de actores públicos y/o privados (Chauvière, 2004,p.14).

Se visibilizan así, para el citado autor, formas diferenciadas de tratamiento de la cuestión social, a saber: las no sociales (por oposición al sentido restringido, técnico y a menudo muy especializado del término "social"); el tratamiento económico de la cuestión social (con la dificultad de una diferenciación de lo social y de lo económico); el tratamiento específicamente político de la cuestión social; el tratamiento psico-individual (aunque éste ha interferido de tal manera con el tratamiento social que es bastante difícil distinguirlos); un tratamiento sanitario de la cuestión social, cuya proximidad ha dado lugar al sector médico-social, y existe, aún, un tratamiento moral, es decir religioso, de la cuestión social (Chauvière, 2004).

En este entramado dinámico de tratamientos de lo social se encuentra el trabajo social como profesión y disciplina. Recordemos, con Zamanillo y Gaitán (1991), que el trabajo social se configura como profesión a partir de finales siglo XIX, como una "forma racionalizada de ayuda que tiene como finalidad neutralizar los fenómenos de desorganización social, fruto de las situaciones de desigualdades" producidas por el sistema capitalista. En su origen, las personas involucradas en su configuración histórico-metodológica han sido testigos directos de profundas y aceleradas transformaciones sociales que, a su vez, han influido en la transición de acciones de carácter voluntario hacia el profesionalismo. Un tránsito que se hace "de la mano de las incipientes Ciencias Sociales, que nacen precisamente por los mismos motivos del Trabajo Social" (p.71).

Mary Richmond ha sido la persona clave para establecer las bases de la profesión, siendo su impulsora conceptual, formalizando técnicas y conceptos teóricos. En su libro *Diagnóstico Social*, editado en 1917 enunció los elementos del diagnóstico social posicionando el trabajo social en el contexto de las Ciencias Sociales. Con este trabajo defendía la superación del asistencialismo caritativo defendiendo una acción social profesional que tuviera como directriz la justicia social. En este sentido afirma, refiriéndose a la labor de los/as trabajadores/as sociales que, “para poder realizar un análisis crítico de su tarea, hemos de evaluar sus grandes esfuerzos desde la distancia, y debemos incitarles a valorar su trabajo mediante mejores criterios proporcionados por la experiencia” (Richmond, 2008, p.3).

Concomitantemente a la configuración de la profesión surge el discurso que permitía la representación de la relación fuerte-débil, débil-fuerte, y sociedad-individuo, individuo-sociedad, en paralelo con el desarrollo de ideas sobre la relación entre el individuo y sociedad (Philp; Howe, citados en Howe, 1999). Este discurso se desarrolla como respuesta a un drástico contexto social, fruto de la revolución industrial, donde el protagonismo lo tiene una sociedad burguesa que monopoliza, organiza y regula el mercado, reproduciendo a la vez sus propios “agentes sociales particulares” y creando “estructuras, instituciones, políticas y prácticas capaces de darle sustentación en los niveles de su producción y reproducción” (Netto, citado en Guerra, 2003, p. 185). De esta manera, desde sus orígenes, la profesión se sitúa en una dinámica contradictoria y conflictiva de fuerzas donde se articulan y reproducen relaciones sociales en un contexto capitalista y, que en el quehacer profesional, se manifiestan permanentes dinámicas “de disputa u oposición entre bloques de fuerza que articulan estructura y superestructura, alcanzando lo económico, lo político y lo ideológico” (Faleiros, 2003, p.101).

Significa esto que el trabajo social, como profesión, se origina directamente en los discursos dominantes del siglo XIX sobre la riqueza y la pobreza -aunque haya una historia de las prácticas de la intervención social previas al XIX, una historia previa de “lo social”-. Como dice Howe (1999), “su carácter esencial se ha ido forjando bajo la identificación moderna de cánones universales de verdad, bondad y belleza aplicados a la

persona y a la sociedad que implicaban ideas de mejora y de progreso, orden y control teniendo la profesión acciones simultáneas de vigilancia y regulación, de tratamiento y reforma”(p.142).

Así que, a lo largo de su historia, el trabajo social se va articulando como práctica profesional, conocimientos científicos, valores, reflexiones filosóficas, y, a la vez, modelos de acción, destrezas y saber-hacer. Por su parte Iamamoto y Carvalho (1983), desde una perspectiva marxista, defienden que el/la trabajador/a social se sitúa en el proceso de reproducción de las relaciones sociales capitalistas – que afecta a una totalidad de la vida cotidiana en movimiento y en proceso permanente de estructuración -, a partir de dos ángulos no disociables entre sí, interdependientes y constituidos como unidad contradictoria:

. Como realidad vivida y representada en y por la conciencia de sus agentes profesionales y expresada a través del discurso teórico e ideológico sobre el ejercicio profesional;

. Como actuación profesional es decir, actividad socialmente determinada por las circunstancias sociales objetivas, lo que condiciona o dan una cierta dirección social al ejercicio profesional ya que no depende de su voluntad y/o de la conciencia de sus agentes individuales (Iamamoto y Carvalho, 1983, p.73).

Por consiguiente, el trabajo social participa no solamente del proceso de reproducción de los intereses de preservación del capital sino también de las mismas respuestas a las necesidades de sobrevivencia de los que viven del trabajo. La práctica profesional del trabajo social viene así polarizada por los intereses de clases sociales en relación, y “no puede ser pensada fuera de esa trama” (Yazbek, 2004, p.41); y esta visión permite la comprensión tanto de las dimensiones objetivas como de las subjetivas de la profesión:

(...) dimensiones objetivas, en el sentido de considerar los determinantes socio-históricos del ejercicio profesional en diferentes coyunturas y las dimensiones subjetivas, en el sentido de identificar la forma como el asistente social incorpora en su conciencia el significado de su trabajo y la dirección social que imprime a su quehacer profesional. Supone, también, descartar visiones unilaterales de la vida social de la profesión, dejando de considerar por un lado, las determinaciones históricas, económicas, sociales, políticas y

culturales sobre el ejercicio profesional del asistente social, y por otro, el modo como el profesional construye su intervención, le atribuye significado, le asigna finalidades y una dirección social. (...) A medida que participa de la reproducción de la propia vida social, el Servicio Social puede definir estrategias profesionales y políticas en el sentido de reforzar los intereses de la población con la cual trabaja (Yazbek, 2004, p.41).

Por otro lado, si queremos tener una visión general sobre como, en la actualidad y a nivel internacional, existen varios significados y concepciones en torno a las profesiones de lo social, nos remitimos al Cuadro 15 sistematizado en función del trabajo realizado por Munté y Raya Lozano (2010). Desde esta clasificación, el trabajo social se sitúa desde diferentes significados, es decir, como “disciplina”: campo de saberes y discursos para la intervención/transformación social; y como “campo de prácticas sociales”: profesiones, instituciones, organizaciones, prácticas ocupacionales cualificadas. Para estos autores, existen dos grandes concepciones profesionales, de “historiales diferenciados”, enmarcados socio histórica y territorialmente y que configuran las diferentes formas y significados de las profesiones de lo social: una concepción unitaria y otra concepción denominada como fragmentada.

CUADRO 15

SIGNIFICADOS Y CONCEPCIONES DIFERENCIADAS DE LAS PROFESIONES “DE LO SOCIAL”		
	Contexto	Características específicas
Concepción Unitaria	<p>- Mundo anglosajón no europeo (Estados Unidos, Canadá, Australia...);</p> <p>- Mundo francófono canadiense; Brasil, México.</p>	<p>Mezcla creativa de conocimientos, habilidades y valores (Johnson, 1992).</p> <p>Trabajo Social ⁴⁴ (Social Work/travail social/trabajo social) incluye un conjunto de perfiles profesionales y de discursos y saberes que los orientan y legitiman, reunidos en la “disciplina práctica” que lleva por nombre “Trabajo Social”.</p>
Concepción fragmentada o “profesiones de la Acción Social”	<p>- Europa católica, lideradas por Francia, Bélgica e Italia, con una variante importante, la alemana.</p>	<p>Confluyen en los campos denominados “servicios del bienestar” (servicios sociales personales, principalmente, pero también el sistema educativo, sanitario, sistema laboral...) teniendo cada cuál un historial diferenciado.</p> <p>En esta concepción europeo-continental, del conjunto de las llamadas “profesiones de la ayuda”, cuyo referente principal es la de Asistente Social (o Assistant de Service Social), esta se constituye en la de mayor trayectoria histórica, confluencia internacional y construcción discursiva).</p>
	<p>[Francia: país más representativo de esta tendencia]</p>	<p>Son las “profesiones de lo social”. Emergieron después de la Segunda Guerra Mundial, las llamadas “profesiones de la animación” (principalmente, animación socio-cultural, Animation Socioculturelle, invención gala),</p> <p>Educadores especializados, asistentes de servicio social, monitores-educadores, consejero en economía social y familiar... todos ellos son “los trabajadores sociales” -les travailleurs sociaux-, que buscaron alguna unificación en el discurso teórico-práctico del “travail social”. El concepto (y el discurso) del “trabajo social”, importando del mundo anglosajón, desempeña aquí una función unificadora “por arriba”, a partir de determinadas aportaciones de la literatura especializada y de cursos y dispositivos formativos post-grado (Diplôme Supérieur de Travail Social, hasta 2005; Diplôme d’État en Ingénierie Sociale, desde entonces hasta hoy)</p>

Adaptación propia basada en el trabajo de Munté y Raya Lozano (2010, p.2))

⁴⁴ Consideramos importante señalar aquí y coincidiendo con Miranda (2004), la existencia de una cierta confusión en el uso de las expresiones “asistencia social”, “asistente social” y “Trabajo Social”, “trabajador social”. Los latinoamericanos e italianos utilizan también como sinónimo de “trabajo Social”, la denominación “Servicio Social”. En España, y para marcar distancias con las épocas anteriores y con el asistencialismo, se decidió optar por “Trabajo Social”, definiendo así la profesión y la disciplina, y “trabajador/a social” para el agente que la ejerce, coincidiendo, pues, con la denominación en inglés.

En todo caso, toda esta construcción internacional de las profesiones de lo social como campo profesional y como saber enfocados a la transformación social y personal se encuentra en la actualidad bloqueada por una “crisis generalizada de las profesiones de lo social consecuencia de las transformaciones advenidas de la globalización neo-liberal y también del desarrollo dialógico de las sociedades informacionales de alto riesgo global” (Munté y Raya Lozano, 2010, p.3). Aunque podemos considerar, a pesar de este paisaje tan diverso, que existe un consenso general perfilado en los principios éticos de la Federación Internacional de Trabajadores/as Sociales (FITS), y en el foco principal de la acción profesional: las personas en situación problemática.

3.2. La dimensión ético - política del trabajo social

El trabajo social es una profesión que mantiene una relación profundamente substantiva con las cuestiones éticas tanto a nivel de la práctica profesional como a nivel académico - donde se coinciden y se confluyen muchos valores y, coincidiendo con Gaitán (1993), una investigación que aspire a estar intrínsecamente enraizada en el Trabajo Social no puede permanecer ajena a los cambios producidos en los contextos en los que se desarrolla el ejercicio profesional en cada momento histórico. Estará determinada por las exigencias derivadas del surgimiento de problemas emergentes a los que el Trabajo Social ha de dar respuestas eficaces. Según la citada autora, actualmente la profesión se ve afectada por el impacto de la globalización y los cambios en la concepción del Estado del bienestar y además, la creciente privatización de los servicios y las nuevas formas de gestión y control del gasto social han desencadenado una progresiva tecnocratización y burocratización del Trabajo Social en la mayoría de los países occidentales.

En este sentido opina Iamamoto (2004) que es precisamente en esta dinámica tensa de la vida social donde se anclan la esperanza y la posibilidad de defender, efectivizar y profundizar en los preceptos democráticos y los derechos de ciudadanía, lo que implica el compromiso tanto ético como político por parte de los/as trabajadores/as sociales.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales definió⁴⁵ en la Asamblea celebrada en Montreal en Julio de 2000 al trabajo social como una práctica profesional que “promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social”.⁴⁶

Desde esta óptica nos señala Zamanillo (2000) que el trabajo social como profesión debe contribuir

para la disminución de las desigualdades e injusticias sociales, dar a conocer las oportunidades que los grupos sociales tienen a su disposición, motivar para tener acceso a esas oportunidades, y favorecer en las personas, familias y grupos sociales el desarrollo de las respuestas emocionales, intelectuales y sociales necesarias para que puedan aprovechar y participar de esas oportunidades sin que tengan que renunciar a sus rasgos personales, culturales y de origen (p.183).

Para que un/a trabajador/a social asuma tales compromisos - como agente transformador con valores cimentados en la igualdad, respeto hacia las personas y denuncia de las injusticias sociales - debe asumir la dimensión ético-política como esencia misma de la profesión; una ética inherente tanto al campo de las ideas como al campo del quehacer profesional. Además, y desde la perspectiva de Salcedo (1999), debe enfocar toda “la competencia especializada que pueda ofrecer en su especialidad al servicio de los intereses de sus clientes y desde un compromiso público con dos valores fundamentales: autonomía y bienestar de sus clientes” (p.15).

Esta profesión, configurada como “sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados entre sí”⁴⁷ tiene su código de ética denominado Código de Ética en el

⁴⁵ Esta definición internacional de la profesión de trabajo social sustituye a la definición de la FITS adoptada en 1982. No obstante, según el Consejo General de Colegios Oficiales de España se entiende que el trabajo social en el siglo XXI es dinámico y evoluciona y por ello ninguna definición debiera ser considerada de forma exhaustiva.

⁴⁶ Esta definición internacional de la profesión de trabajo social sustituye a la definición de la FITS adoptada en 1982. No obstante, según el Consejo General de Colegios Oficiales de España se entiende que el trabajo social en el siglo XXI es dinámico y evoluciona y por ello ninguna definición debiera ser considerada de forma exhaustiva.

⁴⁷ Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Trabajo Social, Declaración de Principios⁴⁸ fundamentado en primicias generales donde se destaca la conciencia ética como elemento substantivo de la práctica profesional.⁴⁹ Lanza el desafío de reflexionar sobre retos y dilemas que, a nivel mundial se enfrenta la profesión en la actualidad, a saber:

- El hecho de que los/as trabajadores/as sociales se encuentran, a menudo, ante una situación de conflicto de intereses;
- El hecho de que el trabajador/as social tiene a la vez funciones de ayuda y de control;
- Los conflictos entre el deber de los/as trabajadores/as sociales de proteger los intereses de las personas con quienes trabajan y las demandas de la sociedad de eficiencia y utilidad;
- El hecho de que los recursos en la sociedad son limitados (Prefacio del Código de Ética de la FITS).

Pensamos que otro reto, desde el ámbito académico de las ciencias sociales, consiste en articular “la vigilancia ética de la intervención a la vigilancia ética de la investigación”⁵⁰ máxime cuando esta investigación se aplica a la práctica misma del trabajo social, para, de esta manera, garantizar la calidad profesional tanto a nivel técnico-instrumental como a nivel teórico y metodológico.

En este proceso, según Deslaurieus (2004), no solamente hay que tener en cuenta la lógica de la teoría sino también - y desde una postura ética - la producción de resultados que respondan de alguna forma (solucionando, aliviando o aligerando) los problemas sociales o los efectos de los problemas sociales sobre los/as usuarios/as demandantes de los servicios.

Por lo tanto, partiendo del supuesto que la conciencia ética es un elemento imprescindible de la práctica profesional de todos/as los/as trabajadores/as sociales, Zamanillo (2000) analiza tres concepciones éticas que predominan a lo largo de la

⁴⁸ El Código de ética de la profesión, documento denominado “Ética en el Trabajo Social, Declaración de Principios” ha sido aprobado en 2004 por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS), en Adelaida, Australia.

⁴⁹ Declaración conjunta de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS).

⁵⁰ Expresión de Enrique Raya en tutoría con la doctoranda el 17 de marzo de 2011.

historia del trabajo social, aquí sintetizadas: la ética funcional, la ética del bienestar y la ética participativa.

La *ética funcional* prioriza los problemas sociales sobre el de necesidades sociales. Es normativa, o sea, se busca el consenso a través de la aplicación forzosa de las normas : las personas necesitan ser controladas, dirigidas y tuteladas puesto que están fuera del orden social que debe ser armónico. Las instituciones y los profesionales son los encargados de alcanzar este orden y esta armonía social.

En la *ética del bienestar* la responsabilidad es del Estado, tomando así protagonismo la política social (a pesar de su subordinación a la política económica). Prima el concepto de necesidad sobre el de problema social y el consenso resulta de la participación y negociación de las diferentes fuerzas políticas. Los profesionales e instituciones participan y contribuyen al mantenimiento del orden social haciéndose co-responsable de su equilibrio, concebido éste en su aspecto dinámico.

Por su lado, desde la *ética participativa* prevalecen los valores de justicia social, equidad e integración, poniendo en cuestión el orden establecido. Tanto la sociedad civil, como la comunitaria y política comparten criterios de consenso y negociación para resolver los problemas y necesidades sociales. (...) Una ética civil que trata de ir creando entre todos un espacio para contrarrestar la excesiva influencia de las esferas económica y política. (Zamanillo, 2000, p. 196-198).

Para la señalada autora - y coincidimos con ella - es la ética participativa la que “representa el horizonte utópico que siempre tuvo el Trabajo Social. Hoy hay más razones que nunca para no renunciar a esta filosofía” (p.198).

3.3. Retos actuales del trabajo social y nuevas formas de intervención profesional, convencional y crítica.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe entonces preguntarnos: ¿Cuáles son los principales retos de la práctica profesional del trabajo social frente a los desafíos coyunturales del siglo XXI y frente a las manifestaciones contemporáneas de la “cuestión social”? Sobre esta pregunta encontramos diferentes planteamientos que configuran, desde nuestro punto de vista, el actual debate teórico-práctico, tanto a nivel nacional como internacional, donde diferentes perspectivas apuntan los desafíos y retos encontrados en la práctica del trabajo social ante la “nueva” cuestión social.

Reto 1:

Tomar conciencia de la fragmentación y reformulación de la teoría y práctica del trabajo social postmoderno: Howe (1999), Guerra (1997).

En un estudio realizado con trabajadores/as sociales de instituciones públicas españolas por Guerra (1997) se ha problematizado, de forma crítica, el quehacer profesional en base a aspectos como sentimientos, inquietudes e insatisfacciones visibilizadas en el ámbito de la práctica profesional. Cuestiona y problematiza, entre otras cuestiones, las siguientes:

¿Por qué hay tanta queja e inmovilismo de una gran parte de los profesionales en su cotidiano?

¿Por qué esa frecuente negación/frustración tan destructiva de la práctica diaria?

¿Cómo superar, posicionar, reaccionar al determinismo y vivir la vida profesional dentro de un postura ética?

Desde el punto de vista de la ética profesional ¿a qué intereses esa “práctica depreciada” estaría sirviendo?

¿Cómo se hacen presentes las “estrategias de subversión” en los despachos de los trabajadores/as sociales? (Guerra, 1997, p.20).

Son cuestiones que, desde nuestro punto de vista, representan la esencia del debate ético actual dentro de la profesión y visibilizan desafíos y retos a superar desde el trabajo social postmoderno.

En este sentido Howe (1999) advierte que la profesión, en la actualidad, al rechazar el objetivo de la modernidad de alcanzar los cánones universales de verdad, belleza y justicia, corre el riesgo de bloquear y obstaculizar significativamente el desarrollo práctico e intelectual del Trabajo Social. En otras palabras, las actitudes típicas de la postmodernidad definida como crítica, reflexiva, descentralizada y reconstructiva, tanto en la teoría como en la misma práctica presentan, desde su punto de vista, un complejo efecto sobre los discursos y prácticas actuales, a su vez, en permanente proceso de reformulación y fragmentación. Según este autor, se entrelazan en la práctica profesional cotidiana cuatro dimensiones desafiantes, que la visibilizan: pluralismo metodológico, participación, poder y actuación.

Desde esta perspectiva, el pluralismo metodológico consiste en la existencia de una fragmentación en los programas y en las políticas que rigen la puesta en marcha de los mismos, que evolucionan en diferentes direcciones, rechazando la idea de un fundamento teórico común para todas las prácticas del Trabajo Social. Por otro lado, esta misma fragmentación permite al profesional liberarse, de alguna manera, del control que desde la legislación y los programas se realiza. En palabras del autor, “los fundamentos epistemológicos que alimentan cada campo también se diferencian e independizan cada vez más, mostrando una posible ruptura del proyecto del Trabajo Social de unificarse filosófica, teórica, profesional, educativa y organizativamente” (Howe, 1999, p.150). El segundo desafío del trabajo social postmoderno consiste en la capacidad profesional de dar a conocer a los/as usuarios/as sus derechos en los servicios sociales públicos, que conozcan lo que sucede cuando estos acontecimientos afecten sus vidas. Según el autor, es esta participación de todos los implicados “el único modo de definir las verdades, lo que hay que hacer y los juicios prácticos de un modo no opresivo y culturalmente pertinente” (p.152). Por otro lado, los/as trabajadores/as sociales deben asumir y reconocer que se encuentran en una situación de poder ante las personas que atienden porque analizan, clasifican, definen y deciden cómo solucionar las diversas problemáticas sociales. De esta manera y durante el desarrollo de su práctica cotidiana, “desempeñan un papel clave en la regulación de los miembros marginados y rebeldes de la sociedad” (p.153).

El último desafío se refiere a la propia práctica profesional. Considera que la justicia hoy en día substituye al bienestar, puesto que los/as usuarios/as y sus comportamientos se definen en términos jurídicos y en términos económicos de servicios y de consumidores, donde cada vez más se prioriza el tratamiento de la acción, a través de la obediencia: “el cambio se debe conseguir por medio de la conformidad externa y no por una convicción interna. Los inconformistas simplemente han de obedecer y la actuación social del individuo es lo que realmente importa.” (Howe, 1999, p.157).

Reto 2:

Construir el saber profesional investigando desde la propia práctica: Healy (2001), Karsz (2007).

Es un hecho que el desmantelamiento de los sistemas de bienestar y su reorganización a partir de la segunda mitad del siglo XX, siguiendo parámetros mercantiles y empresariales, viene cuestionando la capacidad de las teorías sociales modernas para explicar las realidades y las acciones sociales en las sociedades más industrializadas (Healy, 2001). Ahora, en este complejo contexto y en lo que afecta al desarrollo del Trabajo Social como profesión, urge la siguiente indagación: ¿cómo se configuran las orientaciones y debates, tanto teórico-discursivos como prácticos, para el desempeño de un Trabajo Social contemporáneo transformador y éticamente orientado?

Healy (2001), en este sentido plantea para el Trabajo Social nuevas direcciones tanto para la práctica como para la teoría e investigación sobre la profesión, asumiendo la mirada crítica propuesta por la teoría estructuralista pero sin perder de vista, a la vez, la particularidad del trabajo social y sus prácticas. Considera que, en la actualidad, tanto “los trabajadores sociales críticos, como los ortodoxos a quienes critican, están cerrados al dinamismo y a la diversidad de prácticas de trabajo social” (p.18). Un matiz importante que conlleva a tener en cuenta los contextos micro - donde se ubica el Trabajo Social - para diversificar y extender el concepto de cambio social y de práctica crítica sin que este proceso implique la desconexión de la lucha hacia la transformación estructural de la sociedad. Es, desde su punto de vista, una perspectiva que invita a los/as trabajadores/as sociales a investigar desde su práctica y, partiendo de sus especificidades contextuales, construir su propio saber.

A pesar de la importancia que los trabajadores sociales activistas otorgan a la praxis, es curioso que los aspectos concretos de la práctica cotidiana no suelen informar directamente el desarrollo de las teorías de la práctica. De hecho, la búsqueda de la verdad acerca de la práctica del Trabajo Social parece darse en cualquier otro lugar que no sea la práctica del trabajo social. La excesiva confianza en teorías modernas, desde la psicoanalítica hasta la sociológica, ha llevado a ciertos enfoques teóricos autoritarios en los que las prácticas del Trabajo Social quedan marginadas en cuanto ámbitos de construcción del saber (Healy, 2001, p.20).

Desde una perspectiva emancipadora y crítica del trabajo social, la autora australiana mencionada analiza y cuestiona las ideas dominantes en torno a la identidad y poder profesionales, y los tipos de prácticas y respuestas actuales del Trabajo Social. Entiende que el Trabajo Social tiene como compromiso ético-profesional contribuir a producir cambios para lograr una sociedad más humana y justa y plantea un debate en torno, entre otras, a las siguientes cuestiones:

Analiza las consecuencias que para el Trabajo Social emancipador tienen la ciencia social crítica y las teorías post estructurales.

Profundiza sobre la investigación empírica del poder, identidad y cambio desde contextos tanto convencionales como críticos.

Indaga sobre las consecuencias de las teorías “post” para la reestructuración del trabajo social, proponiendo nuevas direcciones para la teoría y la investigación sobre el Trabajo Social crítico. Defiende, tomando ejemplos concretos de trabajo social, la aplicación de un nuevo pragmatismo preocupado por propuestas más locales y contextualizadas.

Para la citada autora, la “ciencia social crítica” y sus teorías, desde la perspectiva estructural y en consonancia con la postura epistemológica de Marx, se ocupa principalmente de relacionar el pensamiento y la acción dirigidos a movilizar a las personas oprimidas para que participen en procesos de transformación fundamental, personal y social, señalando necesariamente el capitalismo como el sistema

predominantes de opresión. Se hace hincapié en la dimensión de poder de la lucha dialéctica entre grupos sociales opuestos describiendo una sociedad patriarcal-capitalista como “un sistema de ganadores y perdedores, en la que el poder y los privilegios van a los ganadores y la alienación y la opresión a los perdedores” (Mullaly, citada en Healy, 2001, p.33). Los científicos sociales estructurales defienden la existencia de una relación dialéctica entre el poder y las estructuras sociales globales, es decir, basada “en una concepción activista de los seres humanos, porque, aunque están configurados por la estructura social, se reconoce que también son capaces de alterarla” (Fay; Luk, citados en Healy, 2001, p. 33).

Así, la ciencia social crítica invita a la comprensión racional de la conflictividad histórica de la realidad para poder así transformarla, captando categorías analíticas como poder (entendido en términos de conflicto ubicado en medio de la lucha dialéctica entre grupos sociales opuestos), cambio (resultado del movimiento dialéctico de la historia) e identidad (deducida de las estructuras y de la ubicación de los individuos en ellas), e interpreta las experiencias locales, subjetivas e institucionales como producto de la estructura social a nivel global (Healy, 2001).

Desde esta perspectiva teórica estructural, el Trabajo Social crítico se caracterizaría por oponerse al Trabajo Social ortodoxo o convencional que, con su enfoque individualista, culpabiliza a los/as usuarios de sus problemáticas, y tiende a favorecer la perpetuación de las dinámicas desiguales y asimétricas entre profesionales y usuarios/as, en un contexto donde predomina el saber técnico sobre el saber de la experiencia cotidiana. Para el Trabajo Social crítico, el análisis se centra en las estructuras sociales y en la opresión, defiende prácticas tendientes a la igualdad, a la superación del poder del trabajador/a social y a resaltar las voces que no son escuchadas. Por consiguiente, la práctica crítica se caracteriza por posibilitar que las personas reconozcan y cuestionen las estructuras de opresión por medio de un proceso de concienciación y que visibilicen identidades colectivas y se generen acciones para transformar las estructuras desde las propias personas oprimidas. Por otro lado, existe también la influencia de teoría “post” estructural contemporánea para el Trabajo Social, principalmente desde las aportaciones de la obra de Foucault y de las feministas radicales post estructurales tales como Hélène Cixous, Elizabeth Grosz y Moira Gatens (Healy, 2001).

No obstante, también advierte que debemos tener cuidado frente a estas mismas teorías "post" ya que, aunque tienen como utilidad la visibilización y diversificación de alternativas extraídas de lo cotidiano profesional, de las prácticas concretas, existen aspectos de estas teorías que no deben llevarse al extremo, como por ejemplo, lo relacionado con la sobrevaloración del lenguaje y lo simbólico. Hay que precaverse de no ocultar las realidades y las conflictividades materiales, teniendo siempre en cuenta las categorías y herramientas analíticas indispensables para comprender y transformar la realidad social: clase social, género y etnia (Healy, 2001).

Otro aspecto considerado por esta autora es que todavía en la actualidad se percibe una disonancia entre las teorías de la emancipación y las prácticas del trabajo social, faltando teorías que tengan como fundamento la práctica. Urge así la puesta en marcha de una práctica crítica que analice y teorice, desde los ejemplos prácticos de la cotidianeidad, los diferentes aspectos relacionados con el dinamismo del poder, de la identidad y del cambio, aplicando la reflexión crítica no solo a la práctica convencional u ortodoxa sino también a las propias experiencias de práctica crítica:

Son muchos los daños que, para los trabajadores sociales se derivan de esta falta de teoría basada en la práctica y relevantes para la misma; y no es menos importante la virtual carencia de conocimientos formales sobre la práctica progresista en contextos convencionales de práctica y sobre las operaciones de poder incluso en los lugares de práctica activista. En cambio, el análisis que se lleva a cabo se desarrolla dentro de los contextos concretos de práctica. Pretendo utilizar la práctica para interrogar a la teoría y viceversa... teorizando respecto a ejemplos prácticos, tratando de presentar ilustraciones del dinamismo del poder, la identidad y el cambio (Healy, 2001, p.20)

Karsz (2007) también señala en este sentido que el trabajo social carece de una teoría de sus prácticas:

Una carencia relativa, pues existen muchos elementos en la literatura especializada, en las actas de los coloquios, en los escritos profesionales de los trabajadores sociales, en los intercambios en el seno de los equipos. Una carencia real y masiva, empero, y también aflictiva porque, encerrados en prácticas cuya teoría se encuentra masivamente ausente, los agentes no van más allá del caso por caso, del tramo de vida, de la anécdota más o menos pintoresca. La inexistencia de una visión de conjunto dificulta el diagnóstico pertinente de las situaciones, con conocimiento de causa, así como la

identificación del poder y los límites de la intervención social. El turn-over y la desmotivación de los profesionales se encuentran aquí, en parte, sus raíces (p.16).

Reto 3:

Impulsar la investigación-acción desde el Trabajo Social: De la Red (2000), Bueno (1997a, 1998), Howe (1999), Montes (2000), Aguilar (2003, 2004, 2005, 2006).

La práctica del trabajo social, como consecuencia de las influencias del post-estructuralismo y el post-modernismo, tropieza en fuertes contradicciones ya que substituye la acción por el actor y los derechos sociales por la intervención social (intervenciones jurídicas, acuerdos contractuales, prestaciones y servicios, procedimientos burocráticos, etc.): “el qué hay que hacer desplaza al por qué y con ello se logra más certidumbre” (De la Red, 2000, p.27).

Teniendo en cuenta esta problemática, la función del/la trabajador/a social profesional como la del investigador del Trabajo Social en el mundo postmoderno no debe ser la de “remediar, controlar y legislar siguiendo supuestos cánones universales, sino la de interpretar y comprender un mundo y luego hacer partícipes a los otros mundos de esa interpretación” (Giddens, citado en Howe, 1999, p.149). De ahí la importancia de abrir fronteras y asumir una concepción contractual del trabajo social, construyendo nuevos sentidos y significados a raíz de las nuevas categorías de públicos y que desde las políticas sociales se supere pensar en solucionar la exclusión con medidas de urgencia y burocratizadas, asumiendo “la dialéctica de una responsabilidad en las garantías de inserción y la estrategia de participación e implicación social” (Bueno, 1997a, p.26). Para alcanzar este reto es necesario aplicar desde la práctica del trabajo social la investigación-acción como procedimiento que permite profundizar en los debates tanto teóricos como prácticos y que implique modificaciones sociales y transformaciones a nivel estructural y en las formas de organización de la comunidad (Bueno, 1998).

Montes (2000) también defiende la aplicación de la investigación-acción en el desarrollo de la práctica crítica del trabajo social. En su planteamiento, defiende que la Antropología Social ofrece un marco conceptual que permite al Trabajo Social definir

culturalmente muchos de sus propios conceptos y contextualizarlos socialmente, donde la investigación sirve de soporte de la acción y, desde la Investigación-Acción, la acción funcionaría como el banco de pruebas de la teoría.

Por su lado y desde una perspectiva innovadora Aguilar Idáñez (2003, 2004, 2005, 2006a, 2006b) articula la Sociología visual y la Investigación-Acción-Participativa en el campo de las migraciones, interculturalidad y ciudadanía defendiendo la necesidad de integrar documentos visuales y audiovisuales como fuentes primarias de investigación y aplicados como procedimientos de análisis e interpretación de la realidad.

Reto 4:

Reconstruir los vínculos sociales desde la metodología de la intervención colectiva: De Robertis (1998, 2003)

Para De Robertis (1998, p.88) los/as trabajadores/as sociales deben hacer frente al fenómeno de la exclusión y sus nuevas manifestaciones, tejiendo lazos entre personas, grupos y sociedad, y creando nuevas oportunidades de inserción, como guardianes y constructores de los vínculos sociales de las personas vulnerables que se encuentran en una trayectoria de ruptura, de separación, de aislamiento. Unos cimientos que se basan, para la autora, en *cuatro esferas de integración* que visibilizan a su vez el grado y el tipo de proceso de exclusión que padece una persona o colectivos determinados:

Primera esfera: El trabajo

Principal factor integrador en la sociedad; es el que asigna su lugar a la persona y le ofrece los medios financieros y los medios de reconocimiento del valor de su aporte para la colectividad, siendo también la primera causa de la exclusión.

Segunda esfera: La familia

Es el primer grupo de pertenencia, determinante de la identidad personal y profunda de cada individuo. Las frecuentes rupturas familiares fragilizan los lazos sociales y debilitan las capacidades de la persona para mantener o recrear nuevos vínculos. A pesar de todo, es la familia la que hoy atempera las dificultades económicas de sus miembros y

asume la subsistencia de los jóvenes sin empleo y el cuidado de ancianos. Es en la actualidad, para la autora, un resguardo fundamental contra la exclusión.

Tercera esfera: El Estado

A través de sus grandes organismos asegura la enseñanza y la formación profesional; la protección social y los recursos mínimos; la protección médica y sanitaria, y aún más, otorga la identidad cívica como prueba ineludible de la pertenencia del individuo a una sociedad dada.

Cuarta esfera: La solidaridad comunitaria

La solidaridad comunitaria está integrada por las asociaciones humanitarias, las redes de amigos, vecinos, los voluntarios en los grupos o asociaciones de barrio. Estos centros de socialización y de solidaridad, en cierto sentido, han reemplazado la acción sindical y política que existía anteriormente. Esta esfera de integración social ha sido hasta ahora poco considerada, y es tal vez uno de los sectores más prometedores en la lucha contra la exclusión (De Robertis, 1998, p. 88).

Como herramienta eficaz para la lucha contra la exclusión y reconstrucción del vínculo social propone la aplicación del método de intervención colectiva, puesto que crea oportunidades de organización autónoma y colectiva generando procesos de responsabilización y ayuda mutua:

La persona accede así a un estatus valorizado: es responsable, capaz, útil. Puede pasar de una identidad negativa a una identidad social positiva y reconocida. (...) Es lo que los canadienses y norteamericanos llaman "empowerment", adquirir poder sobre su entorno, sobre su futuro. Sobre su vida; esto implica salir de la pasividad, la resignación y el sometimiento a la fatalidad (De Robertis, 1998, p. 95).

Desde esta óptica transformadora y comprometida con la transformación social, De Robertis (2003) opina que, frente a todas estas transformaciones y crecimiento de los problemas sociales, el Trabajo Social debe responder de forma activa a tres líneas de fuerzas: la primera, relacionada con las nuevas políticas sociales, la segunda, con la redefinición de las misiones del trabajo social y por último, la importancia, desde la

profesión de enfocar de una manera innovadora y diferente ciertos campos de intervención.

(...) La creación o reconstrucción del vínculo social resulta primordial, en la medida en que los procesos de desafiliación, de los que nos habla Robert Castel, son progresivos y están marcados por múltiples rupturas sucesivas, durante las cuáles la persona pierde los lazos con sus diferentes grupos de pertenencia (De Robertis, 2003, p.172).

Reto 5:

Superar la cosificación de las relaciones: Renes, Fuentes, Ruiz y Jaraíz (2007); Renes (2006).

Según Renes, Fuentes, Ruiz y Jaraíz (2007), con la naturalización de palabras tales como “beneficiarios/as”, “usuarios/as”, “clientes”, “población diana”, se denota claramente la concepción del intervenido como objeto. Es decir, hay un sujeto (el Estado, el profesional, el voluntario...) y un objeto. Según los citados autores, el primer reto que enfrentamos desde una praxis consistente es justamente el reconocimiento del otro como sujeto, desarrollando una forma de pensamiento complejo, aplicable a la intervención social, en un ejercicio que nos permita pensarla de forma distinta a la actual, desde una perspectiva

(...) que no las encorsete, que no las esquematice, que no las haga previsibles, que no las sueñe como protocolo tecnológico; sino más bien consideran, sin empacho ni complejos, que al intervenir se abren caminos que se pueden predecir, y que por tanto su gran logro es precisamente propiciar tránsitos distintos desde la creatividad antes que desde la resignación. Todo ello requerirá, por parte de los profesionales, esquemas organizativos y modos institucionales renovados (p.28). (...) Asumir la inserción o el bienestar como lo asumimos responde al paradigma científico occidental que lleva operando más de 400 años, sirviendo de base epistemológica a las ciencias sociales. Este paradigma se hace operativo en torno a dos ejes perceptivos claves: la articulación sujeto/objeto, y la cosificación de las relaciones. La forma en que percibimos la relación sujeto-objeto, y la manera esclerótica de aproximarnos a las relaciones, nos coloca en una situación muy desventajosa para encarar con garantías (comprensivas y de acción) las intervenciones sociales. En definitiva, supone un filtro empobrecedor que hemos de contrarrestar (Renes y cols, p. 2007, p. 25)

Cuando se indaga sobre el significado del Trabajo Social desde su relación ante la “cuestión de la exclusión”, más que respuestas, encontramos otros interrogantes. Renes (2006) pone de manifiesto la necesidad de reflexionar y de revisar el propio que-hacer

profesional de la intervención social pero, por supuesto, desde una perspectiva de proceso:

- “¿Cuál es el eje que focaliza nuestra intervención social? ¿Las personas, las situaciones sociales, la ‘relación’ entre ambas?”

- “¿En qué y donde intervenimos; o sea, cómo a la hora de intervenir en un determinado aspecto (puesto que la intervención siempre es concreta), estamos afectando al conjunto de la persona y a su relación social y societal?”

- “¿Cómo se produce, en cada situación concreta la articulación de los procesos sociales y estructurales con las condiciones biográficas, personales, contextuales teniendo en cuenta en entrecruzamiento entre ‘biografía’ y ‘historia’?”

- “ La intervención ante la exclusión debe ser reconceptualizada, evaluada, desde señaladores de proceso, desde indicadores de desarrollo, no de crecimiento (y ésta es una cuestión central), si queremos que la intervención sea de calidad, o sea coherente entre criterios, objetivos y resultados”.

- “¿Qué es la inserción?, ¿qué es lo que realmente estamos diciendo, planteando y realizando cuando hablamos de procesos de inserción/integración/inclusión social? (...) y *la persona no es actor y no recorre el camino, ¿llegará alguna vez al final (a la inserción)? ¿O es que su final es estar siempre recorriendo el camino hacia nosotros, los profesionales?*” (Renes, 2006, p.153).

Partiendo de estas problematizaciones, para el citado autor, el bienestar debería ser planteado desde una perspectiva más ecológica, trascendiendo así la lógica de los recursos (desde su sentido exclusivamente material y convencional), abordándolos desde una perspectiva post-material y no convencional. Eso significa tener en cuenta otros recursos que, para la existencia humana, no han sido tratados ni han sido operativos desde las políticas sociales pero que presentan una enorme capacidad transformadora de la realidad, tales como la solidaridad, la participación, la autoorganización (Renes y cols., 2007). Estos autores, desde su postura post material, nos advierten que, tarde o temprano,

el modelo global de sociedad en el que se soportan las lógicas de las políticas sociales será insostenible, no siendo un problema de desajuste, o de turbulencia, sino un problema de viabilidad que nos sitúa ante varias incertidumbres y preguntas:

(...) ¿tiene sentido una intervención social que ‘educe’ a sus intervenidos en claves de ‘integración’ no posibles?, ¿para qué la intervención social en este contexto?, ¿cuáles son las líneas y criterios?, ¿por dónde tendremos que ir caminando? Surge aquí en el campo de la intervención social la necesidad de sostenibilidad. El problema no está tanto en el ‘escenario’ de la intervención social, con sus medidas, distribución de actores..., sino en el teatro, ese gran teatro del mundo que diría Calderón, que está en ruinas, o casi. Todo esto nos obliga a re-pensar la intervención social, que no es otra cosa que pensar cómo la pensamos. Ante un presente – futuro en cambio profundo necesitamos, no sólo aprender-nos el objeto, sino también la forma correcta en que hemos de mirarlo, ya que, aun ocultas, intuimos y reconocemos múltiples conexiones por desvelar. Este es uno de los retos de la intervención social: re-aprender a mirarla y mirar-nos en ella (Renes y cols., 2007, p.17).

Reto 6:

Afrontar la ambigüedad de base -constitutiva y constituyente- de la profesión: Álvarez- Uria (1995); Yasbek (2004).

Álvarez- Uria (1995) plantea la necesidad de la profesión de afrontar un desafío muy concreto y relacionado con la “ambigüedad de base” (p.37) de la misma. Para este autor, la “cuestión social” - desde donde se han configurado muchas instituciones, teorías y sistemas de cobertura social - tiene una relación directa con el trabajo social. No obstante, a lo largo de la historia, la pobreza y su tratamiento se ha reducido exclusivamente a las instituciones u organizaciones prácticas profesionales y administrativas y, a las espaldas del Trabajo Social, se ha trasladado toda la responsabilidad con la finalidad de eludir esta cuestión, situándola en el ámbito de prácticas profesionales alejadas de la economía y de la política. Defiende la idea de superar esta “ambigüedad de base” a través de un planteamiento abierto en torno al “problema de las políticas sociales en el interior de un orden democrático nacional e internacional” (p. 37). Por consiguiente, la profesión se enfrenta, desde sus orígenes hasta la actualidad, a una constante crisis de los modelos de intervención⁵¹, advenida concretamente a partir de la institucionalización de la profesión y desde la “ambigüedad

⁵¹ Para profundizar en torno a los modelos de intervención, véase: Barbero y Cortés (2005), Campanini y Luppi (1991), De Robertis (1994 y 1998, 2003), Martínez Martínez (2005), Navarro (2004), Payne (1995), Viscarret (2007).

de unos códigos teóricos de intervención que fluctuaban entre los saberes de las ciencias sociales y los valores propios de la filantropía” (p. 7).

Esta crisis refleja en las sociedades contemporáneas, la misma ambigüedad de base considerada a la vez, “constitutiva y constituyente”:

¿En qué consiste esta ambigüedad a la vez constitutiva y constituyente? Se trata de una ambigüedad múltiple, posicional y funcional, ya que el Trabajo Social nació en una especie de tierra de nadie, en un espacio neutro, entre la economía y la política, es decir, en el denominado espacio social. La intervención social tenía por objeto reparar las fracturas sociales – fracturas asignadas a individuos de determinadas clases y grupos socialmente relegados – pero sin alterar en profundidad la lógica de fondo que las generaba (p.7) Es como si el Trabajo Social se hubiese movido desde su institucionalización, en el último tercio del siglo XIX (en el marco del Estado interventor), en el interior de una ambivalencia de fondo que se ha perpetuado hasta la actualidad; era preciso promover el cambio sin alterar el orden; era necesario intervenir pero sin que los especialistas de la práctica llegasen nunca a poseer las claves últimas de su intervención. Estos especialistas han recibido, para el ejercicio de sus funciones un mandato social que responde al imperativo constitucional de la igualdad, pero a la vez, no podían, en realidad ir más allá de unos límites preestablecidos que implican de hecho el reconocimiento de las desigualdades (Álvarez-Uria, 1995, p.8).

Por su lado, en torno a esta ambigüedad de la intervención profesional Yasbek (2004) opina que, más que antagonismo, lo que ocurre es una relación dinámica y contradictoria en el seno de la práctica social, ya que el Trabajo Social participa al mismo tiempo “tanto del proceso de reproducción de los intereses de preservación del capital, como de las respuestas a las necesidades de sobrevivencia de los que viven del trabajo en un movimiento que permite la reproducción y la continuidad de la sociedad de clases, pero que crea a la vez, posibilidades de su transformación” (p. 40).

Reto 7:

Influir en la naturaleza y efectos reales de las políticas sociales: Merino y Raya Lozano (2000); Meny y Thoening (1992).

Estrechamente vinculado a lo anterior, Merino y Raya Lozano (2000) consideran que uno de los retos actuales de la profesión consiste en luchar para influir, en buena parte, en la misma naturaleza y efectos reales de las políticas, articulándolas con la propia práctica profesional de la intervención social y teniendo en consideración las teorías y

modelos, los sistemas organizativos, ideologías, valores, destrezas, en suma, la propia competencia como profesional, teniendo consciencia crítica sobre lo que puede ofrecer el “policy analysis⁵²” aplicado a la política social. Eso significa la comprensión de que

la política, la acción orientada a fines, no queda atrapada en la fase de la toma de decisión por la autoridad pública, sino que el mismo proceso de ejecución o implementación administrativa es en sí mismo un proceso de toma de decisiones, que pueden ir en la línea de la decisión tomada por los “políticos”, bien en otro sentido: la fase de la ejecución, es decir, la fase ocupada por los procesos administrativos e invadida por los fenómenos burocráticos, estudiada de manera genérica por la llamada Ciencia de la Administración, es también de carácter político; o lo que es lo mismo (para el caso que nos ocupa, las organizaciones e instituciones de “lo social”): administraciones y profesionales son corresponsables de las políticas sociales, aquí, de las “políticas de acción social” (Merino y Raya Lozano 2000, p.184).

Los/as trabajadores/as sociales son, pues, “hacedores de las políticas sociales” y en buena parte la naturaleza y efectos reales de éstas son dependientes de la propia práctica profesional de la intervención social: de sus teorías y modelos, de sus sistemas organizativos, de sus ideologías, de sus valores, de sus destrezas; en suma, de su competencia:

A veces, irremediamente, a la contra de las decisiones políticas emanadas de las autoridades públicas; a veces incluso, en oposición a las directrices y prácticas inducidas por el/la gestor/a del servicio. La mayoría de las veces, en un complejo juego de “tiras y aflojas”, de poderes y contrapoderes, en el que está plenamente implicada la clientela, de distintas maneras y con desigual fortuna. Ahora bien, para que tal subsistema profesional exista y entre en dicho juego se precisa de la apertura, consolidación y legitimación del propio espacio profesional (...) Es preciso, para gozar de autonomía y de legitimación, ganarla a fuerza de tiempo y de buen hacer” (Merino y Raya, 2000, p.185).

De ahí, la importancia en este proceso legitimador, de integrar en la formación, discurso e investigación para la intervención, las aportaciones conjuntas de las disciplinas académicas Política Social y Trabajo Social.

⁵² El *Policy Analysis* viene a ser una disciplina aplicada dentro del campo de las ciencias sociales que, aunque parte de ciertos desarrollos de la ciencia política norteamericana, adquiere pronto un carácter multidisciplinar. Su objeto de estudio privilegiado lo constituyen las medidas gubernamentales (o de cualquier autoridad pública), es decir las llamadas “políticas públicas” (“public policies”). Como ciencia de la acción, su cometido es doble: explicar la realidad (análisis) y contribuir a mejorar las decisiones de la autoridad pública. Para profundizar sobre este tema, véase: Meny y R.C. Thoening, 1992.

Reto 8:

Profundizar en el diseño de metodologías operativas que tengan en cuenta la multidimensionalidad de la exclusión: Raya Diez (2005).

Raya Diez (2005) considera que, para obtener una fotografía dinámica de los procesos multidimensionales de exclusión y de incorporación social, los profesionales deben dominar instrumentos analíticos que proporcionen herramientas diagnósticas que informen de forma sencilla y fiable sobre los variados procesos de exclusión. De esta manera, se avanza hacia el diseño de indicadores precisos que permitan aproximaciones adecuadas al concepto de exclusión ya que, hasta ahora, gran parte de los estudios se basan en indicadores elaborados de acuerdo con la disponibilidad de datos procedentes de fuentes secundarias. En su propuesta de indicadores plantea analizar indicadores descriptivos teniendo en cuenta la brecha digital en relación a la población en situación de exclusión, a partir de las dimensiones de equipamiento, acceso, alfabetización digital y uso de Internet. Por otro lado, redefine indicadores relacionados con ámbitos vitales (empleo, situación económica, vivienda, educación, salud, integración social y familiar, ocio, participación, etc.) incluyendo explícitamente aspectos relativos a la brecha digital.

Reto 9:

Replantear soluciones organizativas para responder a las necesidades sociales: retos del Tercer Sector en el desarrollo participativo del bienestar: (Espadas, 2006)

Espadas (2006) considera que en el ámbito del Trabajo Social - vinculado a la política social y en la implementación de políticas públicas - la participación es una premisa indispensable para el ejercicio de la profesión, especialmente desde la intervención comunitaria. Desde esta perspectiva urge analizar las relaciones entre los servicios sociales y las nuevas modalidades de iniciativa social, partiendo de un modelo de Trabajo Social que plantea “volver a la gente” (p.63) desde una perspectiva política de mayor participación y descentralización. Considera la existencia, en la construcción del sistema de servicios sociales español, de dos líneas de cambio en la orientación profesional:

Por un lado, el cambio de perspectiva desde una intervención individualizada y sectorializada hacia el modelo de Trabajo Social comunitario; por otro, de la intervención caritativo-paternalista, asistencialista y dependizante basado en la buena voluntad y la experiencia, hacia un modelo fundamentado en la justicia y los derechos sociales y la profesionalización mediante la profundización teórica, la competencia técnica y la interdisciplinariedad (Espadas, 2006, p.107).

Su trabajo se centra en España y en uno de los actores principales del entramado institucional del bienestar: el Tercer Sector; un actor partícipe en los sistemas públicos de servicios sociales a través de la gestión de programas o centros mediante subvenciones, convenios y contratos, lo que implica un modelo de relación con el Estado caracterizado por la dependencia y subsidiariedad. La prestación precaria de servicios, la competencia entre organizaciones, la segmentación de las redes de atención, son las principales dificultades planteadas por la autora de cara a la coordinación entre entidades sociales y con las propias Administraciones.

Teniendo en cuenta que el Tercer Sector es una pieza clave en la consolidación del nuevo paradigma emergente, especialmente en lo que se refiere a la creación de ciudadanía activa e inclusiva y en la reestructuración del bienestar, Espadas (2010, pp.9-10) describe los siguientes retos del Tercer Sector - aquí sintetizados -, subrayando las oportunidades que el mismo tiene para potenciar el desarrollo del paradigma participativo:

- ✓ Consolidar el proceso de creación de ciudadanía, las organizaciones deben establecer de cauces participativos de funcionamiento interno, desarrollando “hacia dentro” mecanismos y procedimientos de trabajo participativos y profundizando en la producción de bienes relacionales;
- ✓ Potenciar relaciones participativas de cooperación - y no de competencia entre individuos e instituciones – desde una perspectiva de proceso;
- ✓ Implicar las redes sociales locales en procesos conjuntos de toma de decisiones y desarrollo de proyectos propiciando así un trabajo más amplio de alcance con el Sistema Público de Servicios Sociales;

- ✓ Fomentar el cooperativismo y asociacionismo de base local.
- ✓ Incluir a las propias personas afectadas por los problemas que intentan solucionar, superando el modelo donde las clases medias ayudan a los pobres, hecho que entorpece enormemente el potencial realmente transformador de las organizaciones socio-voluntarias y se renuncia a la función política de ampliar la participación.
- ✓ Articular y reactivar el funcionamiento de los diferentes mecanismos de participación en el ámbito de los Servicios Sociales alejándose del clientelismo y del arribismo (Espadas, 2010. pp.9-10).

Para la citada autora, la Administración pública tiene un papel crucial no solamente de manera directa, facilitando informaciones, con asesoramiento técnico y prestando infraestructuras sino también potenciando en sus convocatorias aspectos y mecanismos que permitan y favorezcan su concurrencia. Que se repercuta en la comunidad y sus organizaciones los beneficios sociales, económicos y también los “beneficios políticos” tales como el aumento del poder de decisión y de negociación y, en definitiva, de las posibilidades del Tercer Sector de incidir en la política social, al menos en la más próxima.

Reto 10:

Potenciar la práctica crítica profesional como forma de resistencia: Faleiros (1986, 2003); Deslauriers (2010).

Aunque las formas de inserción profesional se hayan diversificado, tanto en lo que se refiere a la prestación individual de servicios como a las formas de articulación colectiva de los sujetos, expresándose en el desarrollo del sector privado, en la expansión de un tercer sector y en el retraimiento del Estado, del “sector público”, en relación a las cuestiones sociales, actualmente “lo que se demanda del trabajo social es repensar y desarrollar su capacidad crítica y política de intervención en la realidad social” (Faleiros, 1986, p.9).

No obstante, como empleados del Estado, muchos/as trabajadores/as sociales están subordinados a los procesos de decisiones y sometidos a unas reglas de una administración que, como todas, le gusta prever y controlar.

El hecho de trabajar en organismos en su mayoría subvencionados por algún nivel del Estado, sea central, nacional o municipal, plantea una problemática muy compleja a las prácticas y prácticos, no solo en relación a su autonomía profesional, sino también con respecto a su compromiso social con la clientela (Lecomte, 2000, citado en Deslauriers, 2010, p. 3).

Como resultado de ello, la profesión se integra en un marco donde se prescribe medidas precisas con objetivos muy precisos y denominado como “enfoque racional-técnico” donde la práctica profesional rigurosa es definida como aquella que debe su rigor a técnicas descriptivas, verificables y refutables, emanadas de la investigación científica y que se basan en un conocimiento objetivo, unánime, acumulativo y convergente (Parton y O’Byrne, 2000, citado por Deslauriers, 2010, p. 4). El trabajo social está llamado así, a convertirse en una especie de “ingeniería social”, inmerso en el dilema de no poder controlar el medio en el que realiza su práctica ni tampoco su propia teoría (Deslauriers, 2010, p.4).

Los profesionales que trabajan “vinculados a las organizaciones de trabajo social navegan así entre dos aguas: la burocratización que los paraliza y el modelo ideal de las profesiones liberales” (Deslauriers, 2004, 208). No obstante, para este autor, es en este mismo espacio de incertidumbre donde puede fluir un nuevo tipo de conocimiento, denominado de tipo Delta, que consiste en el desarrollo de un espacio de libertad para los profesionales y un lugar de resistencia a través de la teorización sobre la propia práctica

El estudio de la práctica profesional es un reto para la investigación científica porque la práctica es una mezcla de acciones, ideas, retazos de diversas teorías, habilidades profesionales personales, adaptaciones a las situaciones particulares, etc. Es importante pues, no sólo respetar la lógica de la teoría sino producir resultados, solucionar/aliviar/aligerar los problemas sociales o los efectos de los problemas sociales sobre las personas que solicitan la ayuda de los trabajadores sociales (Deslauriers, 2004, p.203).

En este sentido, ahora desde la perspectiva de Faleiros (2003), no podemos olvidar que la práctica profesional cotidiana de los/as trabajadores/as sociales - a pesar de la hegemonía capitalista dominante - se desarrolla en procesos de “rupturas, de construcción

y deconstrucción de legitimaciones según el contexto y las relaciones sociales y el campo de fuerzas en que se ubican” (p.35).

Desde esta perspectiva dinámica, para el citado autor, esta labor solamente dejará de ser repetitiva, pragmática y empirista, cuando los profesionales vinculen sus intervenciones en lo cotidiano con un proceso de construcción y deconstrucción permanente de categorías que permitan la crítica y la autocrítica del conocimiento y de la intervención. Además, la propia práctica crítica genera la necesidad de reformular los conocimientos y, “en cada situación es preciso una hermenéutica, una interpretación que una los sentidos que se le dan en la práctica al análisis de las condiciones en que éstas se realiza” (Faleiros, 2003, p.5). En fin, siempre se puede contar con la resistencia que se estructura “en el proceso contradictorio de las relaciones sociales, donde el trabajo social se inscribe de forma también contradictoria, posibilitando la perspectiva de empowerment de los dominados con el fortalecimiento de su poder, hoy bajo la forma de resistencia” (p.212).

Reto 11:

Asumir el proceso de aprehensión y decodificación de las complejidades de la “nueva” cuestión social. De Robertis (1998, 2003); Martínez y Montes (2000).

Es importante tener en cuenta que cuando una persona se “adentra” en la cuestión social como profesional que busca el cambio, debe ser consciente que su trayectoria está llena de contradicciones, tensiones, complejidades, marcada por procesos de diferenciación social. Por este motivo nos señala De Robertis (1998) la importancia de reforzar en la profesión la exigencia ética en la que se prime la inquietud en formarse, y reciclarse continuamente y así poder responder con calidad y coherencia a las demandas advenidas de la desorganización de la realidad social y de la injusticia social.

Enfrentados a la pobreza, a la precariedad y a la marginación, asistentes de servicio social son interpelados por la “nueva cuestión social”, sobre el sentido de su trabajo, sobre el porqué y el cómo de su acción. ¿Dónde encontrar las referencias? ¿De dónde sacar los valores comunes? ¿Cómo reflejar las evoluciones en curso? Porque realmente se trata de decir lo que es perenne e invariable y, al mismo tiempo, lo cambiante, dinámico y evolutivo (De Robertis, 2003, p.41).

Esta interpelación por actuar ante esta “nueva cuestión social” conlleva a que los profesionales sean capaces de asumir el proceso de aprehensión y decodificación de los factores determinantes y de las complejidades de las contradicciones presentes en esta realidad, con la finalidad de transformarla, buscando romper con la ideología institucional, que suele confundir la práctica con la simple actividad. Al organizar su instrumental teórico-técnico, los procedimientos, las estrategias, etc. el profesional, con su práctica, tiene el objetivo de penetrar en las entrañas de esta misma cuestión social desde sus diferentes manifestaciones y expresiones: como problemas individuales, de grupos o comunitarios (De Robertis, 1998).

Para superar los desafíos y alcanzar los retos que la cuestión social impone, es imprescindible que el perfil profesional “sea culto, crítico y capaz de formular, recrear y evaluar propuestas que se dirijan hacia la progresiva democratización de las relaciones sociales para así, seguir construyendo estrategias, desde el compromiso ético-político y competencias teórico-metodológicas, de enfrentamiento de la cuestión social en las sociedades contemporáneas” (Iamamoto, 2004, p. 33).

En este sentido, Martínez y Montes (2000) añaden que la acción social y, por tanto, el cambio social, no debe ser considerado como patrimonio de ésta o aquella profesión, sino como el resultado de complejas y conflictivas relaciones sociales en las que la sociedad en su conjunto está implicada.

Reto 12:

Tomar consciencia que la relación entre prácticas profesionales, el sujeto y el poder. Foucault (1990, 1991); Chambon (2001).

En este apartado presentamos resumidamente, algunas reflexiones de Chabom (2001), en torno al enfoque de Michel Foucault sobre el trabajo social. Según señala, Foucault realiza una indagación sobre el conocimiento y la práctica proponiendo un examen crítico de la misma y sus saberes. Esta perspectiva se analiza el campo del saber (ciencias sociales o humanas) y las prácticas y dispositivos institucionales (el campo de los profesionales de ayuda).

Estos campos coinciden con el campo del trabajo social y hace que sus obras sean intrínsecamente relevantes para nuestra disciplina y práctica profesional. De hecho, desde el enfoque foucaultiano, admitir el desafío del trabajo social hoy es aceptar la urgente necesidad de “reflexionar sobre los fundamentos de la profesión, en lugar de reorganizar el mobiliario”, redefiniendo, reorientando lo que se hace y lo que se sabe, desde un compromiso transformador, teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:

. Cuestionamiento de la naturaleza y los efectos de las actividades del/a trabajador/a social, de los presupuestos comunes y de las evidencias que sostiene la profesión, reflexionando sobre la manera en que crean y limitan las posibilidades humanas, para así identificar de qué modo los aspectos rutinarios de la de la práctica profesional impiden imaginar y llevar a cabo un cambio fundamental.

. El sujeto como usuario y demandante no puede ser comprendido fuera de la historia y no existe fuera de la actividad histórica del trabajo social sino es el resultado de esta actividad. No constituye una esencia naturalmente dada sino el resultado dinámico de acontecimientos y circunstancias cambiantes. Describir el sujeto no es, pues, el comienzo de la investigación sino su punto final.

. Tener consciencia de que existe una relación entre las prácticas profesionales, el sujeto y el poder. Foucault descubrió las microdinámicas del poder examinando los mecanismos particulares que conforman a los individuos y a los grupos. Sus trabajos nos ilustran sobre cómo llegan a existir las ideas que guían las prácticas profesionales y cómo adquieren poder.

. El conocimiento transformador es por naturaleza perturbador, porque abandona caminos conocidos a la hora de enfrentarse a las cambiantes realidades. Hace falta realizar un reexamen crítico del complejo institucional y del saber del trabajo social para, de esta manera, vislumbrar prácticas y estrategias alternativas para el cambio social (Chabom, 2001, pp.136-141).

Reto 13:

Recuperar la responsabilidad política de la profesión: Zamanillo (2011)

Este apartado en su primera parte es una síntesis de una ponencia impartida por Teresa Zamanillo⁵³ aquí sintetizada en los aspectos que consideramos como más significativos para la reflexión aquí presentada. Intentamos reflejar de manera más fidedigna posible las propias palabras de la ponente, a saber:

- ✓ El malestar existente en el ámbito de la práctica cotidiana profesional del/a trabajador/a social - y reflejado en la crítica a través de la queja - genera pasividad y menoscaba la identidad profesional. El trabajo social exige profesionales emancipados que pasen de la queja hacia la postura reflexiva y acciones transformadoras.
- ✓ No existe neutralidad política. Desde la profesión hay que reaccionar políticamente porque el trabajo social es una de las profesiones que más cerca se encuentra de lo político y la desatención política es una seria equivocación.
- ✓ El Estado de bienestar se desmantela y ¡no salimos a la calle! ¡no hacemos nada! Los profesionales en general nos quejamos de la hegemonía neoliberal y de la burocratización pero desde una postura de conformidad, prisioneros del puesto de trabajo, de las subvenciones y de las presiones, etc.
- ✓ Desde un contexto más amplio de la despolitización de las Ciencias Sociales, la formación en trabajo social descansa sobre conocimientos fragmentarios, por lo tanto es importante leer más, estudiar más para así proponer herramientas innovadoras tanto a nivel analítico como de intervención. Hay que luchar por el propósito educativo pedagógico que aumente el conocimiento de los/as trabajadores/as sociales, analizando las relaciones de poder a nivel internacional.

⁵³ Conferencia denominada "La responsabilidad política del/a trabajador/a social" realizada en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Granada en 16 de febrero de 2011 para profesionales trabajadores/as sociales y profesorado. Este apartado es una síntesis de esta ponencia y se base a los apuntes de la doctoranda.

Sólo desde esta perspectiva formativa se puede llegar a comprender cómo las relaciones globales de dominación afecta el trabajo social a nivel local.

- ✓ Los informes sociales - herramienta esencial de la profesión - también son fragmentarios; se trabaja ante los problemas sociales sin ningún planteamiento analítico que los sitúe.
- ✓ Hay que rescatar el concepto de ciudadanía y cuidar la ética política sostenida en los valores reflejado en el cuidado de uno/a mismo/a, cuidado de los demás, y también cuidado de las instituciones desde una perspectiva crítica transformadora y reflexiva. Esta dimensión política del trabajo social siempre ha estado presente como funcional reformista o como crítica.
- ✓ Hay que recuperar la militancia política, la ética de la autenticidad y la ética política: aspectos constituyentes de la profesión que se ha quedado como algo accesorio. Para eso hay que rescatar el deseo de incorporar y de recuperar nuestra realidad política y apoyar a los más desfavorecidos de la sociedad.
- ✓ Reflexionar sobre el papel del trabajador/a social en las políticas sociales: ¿generamos más dependencia? ¿Renunciamos a intervenir en situaciones que presentan aspectos reivindicativos? Hay que desarrollar un trabajo de calidad para que desde la profesión no se cree o fomente esta dependencia.
- ✓ El reto es formarnos permanentemente para así entablar un diálogo con la realidad; es poner más acento a las potencialidades y capacidades que en las carencias.
- ✓ La palabra también es poder, puede capacitar o discapacitar. Hay que luchar contra la relación asimétrica del poder entre profesionales y ciudadanos considerando que las palabras vacían de poder a las personas. Además, tener conciencia del peligro del uso paternalista del poder (la toma de decisiones por el otro) y asumir como premisa ética que los individuos no son atomizados y divididos sino sujetos de su propia historia.

- ✓ El énfasis en el trabajo social individual familiar no puede ser en detrimento del trabajo social comunitario (que molesta al poder dominante). Para eso, debemos problematizar nuestra actuación como técnicos/as, invitándonos a un trabajo social reflexivo y comprometido, asumiendo la responsabilidad política del trabajo social (Apuntes de la Conferencia realizada por Teresa Zamanillo en la Facultad de Trabajo Social en febrero de 2011).

3.4. El trabajo social y el tratamiento de la "nueva" cuestión social en España

El mérito de la configuración, tanto a nivel ideológico como político, del Estado de Bienestar en España, según Hidalgo (2004), está en el hecho de que, ante un panorama hostil, se haya procedido a la construcción de unos sistemas públicos de bienestar en un contexto donde "los axiomas de la nueva corriente ideológica imperante desde finales de los años setenta establecía, en nombre de la ciencia económica, unos valores y un paquete de medidas socioeconómicas contrarias a la intervención pública" (p.35).

Nuestro país, en veinticinco años aproximadamente, ha edificado un modelo de Bienestar de tipo medio; para ciertos sectores, especialmente los empresariales, insostenible, para otros, principalmente sindicales, ortopédico, insuficiente y subdesarrollado. En cualquiera de los supuestos, es indudable que la estructura de bienestar social tras la ruptura con el régimen político precedente y la constitucionalización de los derechos sociales a partir de 1978, es un hecho, sin lugar a dudas irrefutable (Hidalgo, 2004, p. 35)

No obstante, el análisis de la naturaleza del Estado de bienestar en España es complejo, lo que implica posiciones interpretativas multicausales y multilaterales, debiendo plantearse desde una perspectiva de construcción histórica concreta de reforma social contextualizada en un clima de dictadura política, en una modernización capitalista tardía y con sistemas de protección social corporativos. De hecho, en la actualidad, el modelo de Estado de Bienestar sufre varias presiones hacia una combinación entre la privatización creciente y la asistencialización de la protección social, como reflejo de las ideologías de tipo neoliberal que contempla la incompatibilidad a largo plazo del modelo del Estado de Bienestar con el crecimiento económico y la centralidad del mercado (Rodríguez , 2007, p.74).

Nos interesa particularmente comprender el proceso de implementación del Sistema de Servicios Sociales en España considerando su vinculación directa con el desarrollo del trabajo social profesional en su lucha contra la pobreza y exclusión. Merino y Raya Lozano (2000) lo ubica a partir de la Constitución de 1978, en un contexto de “azarosa construcción del Estado de Bienestar” donde al Sistema de Servicios Sociales Personales le ha correspondido el “último puesto en el tiempo” en un contexto donde desde el gobierno central se impulsa el Estado de las Autonomías con un modelo ideológico más o menos decidido de reforma social” (p.171).

(...) en la azarosa construcción del Estado de Bienestar en España le ha correspondido al llamado Sistema de Servicios Sociales Personales el último puesto en el tiempo. En efecto, el 'sexto sistema de protección social' (Kahn y Kamerman) va adquiriendo de forma paulatina en España entidad de red pública de cierta coherencia institucional a partir de la Constitución de 1978, y más concretamente, cuando desde el gobierno central se impulsa el Estado de las Autonomías con un modelo ideológico más o menos decidido de reforma social.

En este período de implementación de las redes institucionales de bienestar, han surgido incertidumbres, consecuencia de la fuerte presión por parte del sistema societal desde factores relacionados con la inestabilidad de las políticas públicas de servicios sociales, con los planteamientos de privatización de la acción social, con la debilidad institucional y corporativa de las profesiones de base de este Sistema (las profesiones del trabajo social), con la proliferación de antiguos y nuevos problemas sociales, convertidos en demandas (Merino y Raya Lozano, 2000). Además, esta reforma estructural de la sociedad española, principalmente a partir de los años setenta, se va configurando desde “diferentes vinculaciones entre los debates sociales y los procesos de transformación democrática, de cambio estructural del Estado, de protagonismo institucional y de descentralización de carácter local y desde el reconocimiento de las necesidades de cambio y de asunción de competencias sociales (Bueno, 1997a, p11).

A partir de los años ochenta, el debate social se vincula fundamentalmente al proceso de modernización, con la puesta en marcha de una estructura universalizada.

En la década de los ochenta, se ha puesto en marcha un proceso de universalización (asistencia sanitaria, educación, pensiones) apoyado fuertemente en la asistencialización

- el caso del desempleo - y la redistribución interna entre pensionistas - pérdida de poder de las pensiones altas y establecimiento de los complementos de mínimos de pensiones no contributivas (Aguilar, Laparra y Gaviria 1993). Un momento de “plasmación legal y del dinamismo para la creación de infraestructuras y dispositivos de intervención social - universalización de la educación y la sanidad, las pensiones, las leyes autonómicas de Servicios Sociales, etc.” (Bueno, 1997a, p.12).

Así pues, las bases institucionales del Estado de bienestar en España fueron establecidas a lo largo de los años sesenta y primeros de los setenta en pleno desarrollismo franquista, pero sólo empezó a tener éste un contenido importante en la segunda mitad de los setenta, inmediatamente antes y durante la llamada Transición Política, y ha alcanzado un cierto grado de universalización durante los ochenta. Se trata así de un Estado del Bienestar funcional más que de la expresión de un pacto social en un sentido más profundo y “keynesiano”, puesto que sus raíces están hundidas en el periodo de la dictadura franquista (Aguilar, Laparra y Gaviria, 1993). Como se sabe, este tipo de “pactos sociales”, explícitos o implícitos, fraguados a partir de la II Guerra Mundial, que expandieron por las democracias occidentales, y sobre todo en Europa, el modelo de “Estado de bienestar”, se dieron siempre en el contexto político de las democracias parlamentarias.

Es importante destacar que ha sido a lo largo de los años noventa cuando, paulatinamente, los profesionales de las políticas sociales⁵⁴ han incorporado el término “exclusión social” para referirse a una buena parte de la población objeto de sus atenciones. Muchos trabajos se han dedicado a señalar la pertinencia de este concepto para referirse a las poblaciones en situación de desventaja social en el mundo actual. Se trata de un concepto que pretende considerar aspectos del fenómeno (como su carácter multidimensional, relativo y dinámico) que no estaban contemplados en otros términos empleados con anterioridad (Arriba 2002).

⁵⁴ Un ejemplo, proveniente del trabajo social: *Acciones contra la exclusión. I Foro de Trabajo Social* (25-27 de marzo de 1998), celebrado en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Comillas. Se comprueba, según nos señala Raya (2004), cómo comienza a circular esta noción entre los trabajadores sociales, como sustitutiva de nociones anteriores, para categorizar sin embargo de manera similar el trabajo con los “grupos desfavorecidos” (llamados en la nueva situación ‘grupos de riesgo’: adicciones, enfermos de sida, inmigrantes, mayores, menores, personas con minusvalías, , mujeres, etc.)

No obstante, en un contexto de modernización y creación de infraestructuras e instrumentos para la intervención social, el Trabajo Social español institucionalizado se configura en España - según Barbero (2002) - con tareas relacionadas con la gestión de problemas y centradas fundamentalmente en el trámite o gestión de prestaciones, servicios y atenciones. Unas actividades de realización rutinaria relacionadas con el control de acceso a recursos o la selección de poblaciones – con la elegibilidad y cumplimiento de condiciones. Surge así como expresión de los contenidos de una intervención entre los que tiene poca cabida actuar sobre las interacciones, dinamizaciones de procesos colectivos y relaciones sociales que envuelven los problemas. Crear y dirigir los nuevos servicios sociales, principalmente municipales, se vivía como un desafío de primer orden para los profesionales; en estas nuevas organizaciones de los servicios sociales los asistentes sociales participan destacadamente tanto en la planificación como en la atención directa con las personas en dificultad social:

Los servicios sociales se implantaron en nuestro país en condiciones socioeconómicas muy diferentes a las que tenían los países inspiradores y con veinte años de retraso. El fuerte paro y la penuria económica explican, en buen grado, que se produjera un gran incremento de las demandas vinculadas a las situaciones de precariedad y de exclusión, el desbordamiento de los recursos y la impotencia de unos servicios sociales, que faltos de experiencia y (en los primeros años) de equipamiento social, se vieron muy presionados a dar respuestas de urgencia y asistenciales, sin permitir el sosegamiento de la intervención y la reflexión (M.A. Cabra de Luna, E. Cañón; J. Estivill; M. Aguilar et al., citados por Barbero, 2002, p.101).

Por consiguiente, el proceso de burocratización viene entrelazado con otro, caracterizado por la ruptura del Trabajo Social como conjunto integral de procesos:

La actividad repetitiva, reglamentada por los poderes públicos, excluye al Trabajo/trabajador social en el proceso de hacer-para-conocer, con la consecuencia añadida de la dificultad que supone [...] poner en práctica modelos, hipótesis, etc. diseñados por otros profesionales o directivos, en los que desde su concepción, elaboración, modificación, etc., no hemos intervenido (García y Melián, citado por Barbero, 2002, p.126).

El problema sería, por lo tanto, un déficit de relaciones, de prácticas propias del trabajo social, girando el descontento profesional, según Barbero (2002), en torno a unas prácticas caracterizadas por un tipo de relación fría donde los abordajes metodológicos (el trabajo social de caso, el trabajo social de grupo y el trabajo social comunitario) son substituidos por prácticas efectivas que dibujan un perfil de la intervención como "gestión administrada de problemas sociales" (p. 126). El descontento o malestar del Trabajo Social español viene de su identificación con la vertiente administrativa del trabajo, realizando su labor como dispensador de recursos o como el que orienta o deriva hacia otros servicios. Un "modelo burocrático - administrativo" que no permite entrever la acción de dinamización social de la profesión, condición propia de la promoción de personas y colectivos.

Un modelo bastante generalizado que en ocasiones no es percibido como tal. Cuando la atención se reduce al trámite de documentos, a la concesión de prestaciones, a la aplicación automática de recursos, a la derivación de la demanda y se inhibe la ayuda personalizada y la relación profesional para mejorar la situación del usuario, nos encontramos con este modelo. En el modelo burocrático-administrativo, el conocimiento profesional queda vehiculado por aquello que reflejan las normativas legales y los recursos existentes, los cuales establecen una relación casi automática entre demanda-necesidad y prestación social.

(...). El trabajador social no desarrolla su rol profesional o solamente lo ejerce en la vertiente administrativa (...) con lo cual la población atendida recibe una ayuda parcial y limitada (Pellegero y Rossell, citado en Barbero, 2002, p.124)

No obstante, a partir de la década de los noventa del siglo XX, los discursos profesionales empiezan a enfatizar las potencialidades internas del Trabajo Social, donde la mejora del ejercicio profesional requiere un cambio en las propias expectativas, en las interpretaciones y en sus propias relaciones, etc.:

Dotarnos de la humildad de reconocer que no son las grandes soluciones las que están en nuestras manos. Eso no ha de ser excusa para la inhibición sino razón para la búsqueda. Esa búsqueda pasa por agotar todas las capacidades posibles del espacio de atención, por el desarrollo de los espacios comunitarios y por el aumento de la participación e implicación de la colectividad. Aquí es cuando a los miembros de un equipo le ha de ser

altamente rentable su experiencia grupal y de participación en el proyecto en el que están comprometidos.

Resuelto ya, en gran medida, el difícil proceso que va del voluntarismo activista de antaño (necesario en momentos en que todo estaba por hacer) a la profesionalización, podemos nuevamente reclamar la necesidad de cargar de ilusión nuestra práctica (Leal, citado por Barbero, 2002, p.143).

Desde esta óptica, Barbero (2002) considera a las relaciones sociales de marginación y exclusión como objeto importante y específico de la profesión, que permite comprender que el Trabajo Social mantiene una profunda unidad, ya sea cuando trata problemas con los métodos de abordaje personales o cuando lo hace con métodos colectivos. Aquello legítimamente reclamable del Trabajo Social es que actúe de manera experta en torno del objeto específico de su ámbito de prácticas: que construya un buen conocimiento de situaciones sociales personales y de situaciones sociales colectivas concretas (las relaciones sociales que envuelven un ‘problema’) y que extienda los proyectos de intervención para reconstruir las relaciones sociales de dichas personas y colectivos. En realidad, “hay otros objetos en los que intervenimos, pero sobre ellos no tenemos obligación de ser expertos” (p.142).

De estas observaciones nos surgen las siguientes interrogantes: ¿cómo se ha tratado la cuestión de la exclusión social en el contexto español de implementación y consolidación de las redes institucionales de bienestar?; ¿cómo condiciona este tratamiento al Trabajo Social y su quehacer profesional?

En el contexto español, según Raya Lozano (2004), la “exclusión” es una categoría oportunista que mantiene un estilo de trabajo científico-social y académico “absolutamente supeditado a políticas públicas, subsidiario, subsidiado y clientelar de las iniciativas en política social del Gobierno central y de los gobiernos autonómicos y locales, cuyos juegos políticos nacionales son en parte financiados por la Unión Europea, vía fondos estructurales” (p.35).

Desde la perspectiva de análisis coyuntural no sigue señalando Raya Lozano, ha sido a principios de la década de los noventa cuando entra el “problema de la exclusión” en la agenda pública española como consecuencia del fuerte debate político y sindical que

llevó a una huelga general dirigida por la “vieja clase obrera” que logró en diciembre de 1988 paralizar el país.

Con esta gran movilización contra un gobierno socialdemócrata se trataba de frenar la precarización laboral y la pérdida de derechos laborales tan duramente adquiridos durante el franquismo y los inicios de la democracia. (...) Habrá que esperar a finales de los 90 para ver cómo los estudios sociales sobre la “exclusión” y su universo comienzan a extender entre los científicos sociales, arribando hasta el mundo académico instalado. Y a principios de esta nueva década y nuevo siglo, para que comience a entrar en el ángulo de mira de la perspectiva de la ciencia social crítica que se da en España, por lo demás tan minoritaria como rigurosa y productiva”. (Raya Lozano, 2004, p. 20-21)

En opinión de Arriba (2002), la lucha contra la exclusión a partir de finales de los años ochenta, se ha distinguido por una política orientada desde el *Revenu Minimum d’Insertion* francés con un gran peso específico en los países europeos, incluyendo a España. Tras la ruptura de los mecanismos de protección a través del empleo y seguros sociales, se daba así un fuerte protagonismo en la definición de políticas sociales basadas en el trabajo como elemento básico de pertenencia a la colectividad y de integración social. No obstante, el objetivo de las estas políticas no era solucionar el desempleo sino “buscar huecos, diseñar estructuras flexibles y protegidas para la colocación de personas excluidas, con carácter de disciplinamiento y control social, lo que significaba un gran cambio en la orientación del trabajo social al incluir los temas y los recursos de empleo en el centro de sus esquemas” (p.13).

Esta concepción y tratamiento de la exclusión social renueva una visión de la pobreza como un fenómeno que es superfluo y que sitúa fuera de los márgenes de la actividad social y económica a las personas que se encuentran en tal situación. No obstante, lo que ocurre es que, lejos de la pasividad y la retirada del mundo laboral, las poblaciones en situaciones de exclusión recurren a otras actividades no formalizadas, en mercados secundarios, poco rentables pero no aislados de los procesos sociales (Laparra, Gaviria y Aguilar, citado en Arriba, 2002, p.14).

Este tratamiento basado en una concepción y acción individualista de la exclusión social oculta la diversidad de situaciones de los individuos o grupos de excluidos y de las formas de exclusión. Se presenta como un proceso irreversible, en la que los sujetos han perdido la capacidad de hacer frente a su situación. La intervención social se plantea de

esta manera estigmatizando y culpando a las personas de su situación de exclusión desde un proceso de individualización de la acción social en lugar de un “un cambio social que posibilite distintas formas de participación social y la generación de espacios para ellas” (Gans, citado en Arriba, 2002, p. 15).

También tiene efectos estigmatizadores de quienes viven en situaciones de pobreza, que se convierten en sospechosos de ser los responsables de su situación y se asocian con toda una serie de patologías sociales (Alonso, 1994).

Desde otra perspectiva de abordaje de toda esta problemática del trabajo social actual en su interacción con la exclusión social, Hamzaoui (2005) analiza el desarrollo de la intervención profesional en el marco actual de las nuevas formas institucionales, destacando la territorializada. Considera que el trabajo social postmoderno desarrollado en Europa ha abrazado en las últimas décadas un nuevo modelo donde el poder y la responsabilidad se trasladan desde los antiguos niveles de regulación social hacia lo local.

En este traspaso, la gestión de lo social coincide no sólo con la crisis de medios sino también la crisis de proyectos para hacer frente a los diferentes conflictos sociales. El progresivo adelgazamiento del Estado y de los sistemas de protección social tiene como correlato el incremento de los seguros y servicios de carácter privado así como nuevas fórmulas de cogestión mixta que permiten reducir los riesgos políticos y económicos mediante, por ejemplo, la subcontratación de numerosas actividades (Hamzaoui, 2005, p.18).

El autor cuestiona las recomposiciones de la política social, y más en concreto del trabajo social, en el contexto de la lógica neoliberal europea que gobierna las transformaciones actuales del desarrollo del Estado de Bienestar. Considera en este sentido que, con el incremento en las últimas décadas de una política económica y social neoliberal fundamentada en las doctrinas del mercado, se transforma la configuración de los sistemas de prestaciones (prestaciones por desempleo, ayudas sociales, etc.) y, también, las propias intervenciones sociales profesionales, imponiéndose un regreso a la dimensión moral o recuperación del diagnóstico tradicional y del modo de tratamiento social para las personas pobres y oprimidas de la sociedad europea como un todo. Por consiguiente, se configura desde el campo de la política social - y del trabajo social - una “nueva” forma de gestión territorial de los problemas sociales donde se incluyen principalmente la individualización de la atención, la ayuda social de proximidad y la

responsabilización moral de los pobres y de los parados mediante la activación de diferentes tipos de prestaciones sociales. Este retorno de la dimensión moral se basa en la idea de que hay que merecer el acceso a las ayudas, lo que implica una responsabilización individual y la formulación de contrapartidas a los derechos sociales (Hamzaoui, 2005).

El citado autor realiza un análisis renovado del modo de intervención social pública, en el que la ayuda, el acompañamiento, el control, la autonomía y la responsabilidad se construyen permanente, en una dinámica ligada a la “desestabilización de la sociedad salarial y del Estado social, que inciden a su vez en las políticas sociales y particularmente en el ámbito del trabajo social” (p.12). En su análisis cuestiona la reducción de la cuestión social a un tratamiento de proximidad en el cuál se concibe la territorialización de lo social como la solución ideal para la lucha contra la exclusión social, el paro de larga duración y la fragilización de los vínculos sociales.

La recomposición del campo del trabajo social, legitimada teóricamente en gran medida por la construcción del “paradigma de la exclusión” (ya no se habla de pobreza sino de exclusión, ni de desigualdades sino de oportunidades; tampoco se habla de igualdad, sino de equidad), pone de relieve las transformaciones que también se producen a una escala más amplia. Como resultado, lo local es tomado como espacio de gestión y resolución de los problemas sociales, con todas sus contradicciones y consecuencias (Hamzaoui, 1997).

Tomando en consideración todas reflexiones y propuestas teóricas sobre el trabajo social y sus relaciones con la exclusión expuestas en este capítulo, hay que resaltar, para lo que nos ocupa en esta Tesis, que, al enfocar nuestro estudio sobre la intervención del trabajo social con colectivos en situaciones de exclusión, pretendemos objetivar y descodificar los diferentes discursos construidos en torno al quehacer profesional ante las mismas, por considerar que representan, sino la única, sí una de las problemáticas centrales en las que se despliega el trabajo social de nuestros días, principalmente en España y en el resto de países de capitalismo desarrollado, pero también - con los matices que se hayan de introducir - en otros países, en otras condiciones y realidades de desarrollo económico social y político.

Para nuestra investigación tomamos en consideración que los y las profesionales, desde su propia práctica cotidiana, van elaborando continuamente nuevos significados a raíz de las representaciones sociales tanto sobre la exclusión como sobre lo que se hace y lo que se debe de hacer desde el trabajo social para atender a esta vasta “nueva cuestión social”.

Según nos señala Pérez (2005) estas representaciones se encuentran ancladas en diferentes niveles: en las ciencias sociales y psicosociales, que estudian como saber experto y que posteriormente aplican en la práctica; en las interacciones discursivas dentro del grupo de profesionales que comparten esos saberes aprendidos durante la formación inicial o en los procesos de formación continua; en los discursos político-sociales presentes en las instituciones para las que trabajan, en los discursos y prácticas institucionales que conforman buena parte de sus contextos de acción profesional, etc.

Por lo tanto, considerando que las representaciones “en tanto que conjunto de condiciones engendradas dentro del trabajo están estrechamente ligadas a las prácticas sociales y a los procesos de transmisión y conocimientos” (Bueno, 2000, p.33), tenemos como finalidad a partir de ahora, percatarnos de los mecanismos de construcción de significados, las consonancias, disonancias, dilemas o contradicciones, reflexiones, propuestas de alternativas y/o posibles soluciones en torno a la dinámica y compleja práctica cotidiana que ante los procesos de exclusión vivencian los/as trabajadores/as sociales granadinos/as.

Partiendo de la construcción y reproducción de representaciones sociales, nos interesa comprender el sentido que dan a su práctica cotidiana y las relaciones vivenciadas, los discursos que construyen alrededor de la misma y las representaciones sociales producidas en torno a su labor ante procesos de exclusión.

Unas representaciones sociales que, a su vez, “ocultan la lógica del poder” (Yazbek, 1993, p.103) y organizan significativamente la realidad para quienes la vivencian.

En palabras de Jodelet (1989) “las representaciones sociales son modelos imaginarios de evaluación, de categorización y de explicación de las realidades entre

sujetos sociales que conducen hacia normas y decisiones colectivas e individuales de acción” (p.103). La importancia de las representaciones sociales reside en la construcción social de identidades, ya que “los grupos tienen necesidad de tener un repertorio común de representaciones sociales, delimitando la posición del grupo de pertenencia y facilitando la diferenciación respecto de los otros grupos sociales” (Pérez, 2005, p.129).

En el próximo capítulo ampliaremos esta cuestión explicando con mayor detenimiento nuestro modelo de referencia teórico-analítica: la Teoría de las Representaciones Sociales.

CAPÍTULO CUATRO

TEORÍA DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES

*“El universo no es idea mía. La idea que
tengo del universo, sí que es una idea mía”.*
Fernando Pessoa.

4.1. Representaciones sociales: su significado

La representación social de un objeto, según el sistema teórico de Moscovici (1979), se genera cuando las personas hacen referencia a este mismo objeto de forma explicativa y evaluativa, en base al conocimiento que tienen de la realidad que les rodea y por las explicaciones advenidas de procesos de comunicación y del pensamiento social.

Las representaciones sociales son entidades tangibles. Circulan, se cruzan y se cristalizan sin cesar en nuestro universo cotidiano a través de una palabra, un gesto, un encuentro. La mayor parte de las relaciones sociales estrechas, de los objetos producidos o consumidos, de las comunicaciones intercambiadas están impregnadas de ellas. Sabemos que corresponden, por una parte, a la sustancia simbólica que entra en su elaboración y, por otra, a la práctica que produce dicha sustancia, así como la ciencia o los mitos corresponden a una práctica científica y mística (Moscovici, 1979, p.27).

Nos encontramos ante las representaciones sociales en contextos de comunicación humana, o sea, donde las personas expresan interés mutuo sobre un determinado tema, debaten sobre él, se hacen eco de los acontecimientos seleccionados como significativos o considerados importantes, por ejemplo, por quienes controlan los medios de comunicación, extendiendo la esfera de las simples opiniones, imágenes y actitudes (Farr, 1984).

Para comprender realmente qué son las representaciones sociales, debemos adentrarnos en las aportaciones teóricas de Moscovici, cuando en su tesis doctoral *La psychanalyse, son image et son public*, publicada en 1961, analiza el fuerte impacto del Psicoanálisis en la sociedad francesa, concretamente la parisina, durante los años cincuenta del siglo XX.

Según nos señala Ibáñez (1988), el contenido de esta obra se centraba realmente en la comprensión de la naturaleza del pensamiento social, es decir, para los científicos afines al estudio del tema, “el psicoanálisis tan sólo constituía un objeto que permitía ilustrar concretamente el modo de constitución y los mecanismos funcionales de las representaciones sociales” (p. 27). Para este autor, investigar sobre la apropiación de la teoría psicoanalítica por parte de diferentes grupos sociales, lo que se aborda en realidad

es cómo las personas se apropian de una teoría científica, la transforma y la utiliza, construyendo así, un mundo significativo.

En palabras de Moscovici y Marková (2008), “lo que se desea es estudiar la génesis del conocimiento popular, que es la transformación de una forma de conocimiento fuertemente institucional como la ciencia en otra que está enraizada en nuestro consenso y/o nuestras costumbres” (p.124).

Jodelet (1999) - una de las figuras claves en este campo de investigaciones - define el concepto de representación social como “una forma de conocimiento específico, el saber de sentido común, cuyos contenidos manifiestan la operación de procesos generativos y funcionales socialmente caracterizados. Es una forma de pensamiento social” (p. 474). Para la citada autora, las representaciones sociales se manifiestan como fenómenos dinámicos que necesitan ser descritos y explicados, pudiendo presentarse bajo variadas formas:

“imágenes que condensan un conjunto de significados, sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso, dar un sentido a lo inesperado, categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver; teorías que permiten establecer hechos sobre ellos y a menudo, cuando se les comprende dentro de la realidad concreta de nuestra vida social, las representaciones sociales son todo ello junto”(p.472).

Hay que considerar en este sentido que, durante su existencia, cada individuo construye un tipo de conocimiento atravesado por historias personales, experiencias, informaciones captadas del entorno social, modelos de pensamiento que desde la sociedad se recibe, etc., en un escenario donde transitan múltiples mecanismos tanto de carácter psicológico como social. Las representaciones sociales envuelven todo eso y tiene la función de hacer que las personas piensen e interpreten su realidad cotidiana. Se define así como “una forma de conocimiento social y, a la vez, una actividad mental desarrollada tanto por individuos como por grupos para fijar su posición en relación con situaciones, acontecimientos, objetos y comunicaciones que les conciernen” (Jodelet, 1984, p. 473).

En pocas palabras, es el conocimiento ‘espontáneo’, ‘ingenuo’, que tanto interesa en la actualidad a las ciencias sociales, ese que habitualmente se denomina conocimiento de sentido común, o bien pensamiento natural, por oposición al pensamiento científico. Este conocimiento se constituye de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social. De este modo, este conocimiento es, en muchos aspectos, un conocimiento socialmente elaborado y compartido. Bajo sus múltiples aspectos intenta dominar esencialmente nuestro entorno, comprender y explicar los hechos e ideas que pueblan nuestro universo de vida o que surgen en él, actuar sobre y con otras personas, situarnos respecto a ellas, responder a las preguntas que nos plantea el mundo, saber lo que significan los descubrimientos de la ciencia y el devenir histórico para la conducta de nuestra vida, etc. En otros términos, se trata de un conocimiento práctico (Jodelet, 1999, p.473).

Las propiedades de la representación social como forma de conocimiento corriente, o de sentido común, se caracterizan por ser socialmente elaboradas y compartidas, por participar en el establecimiento de una visión de la realidad común a un grupo social o cultural determinado, por tener un fin práctico de organización del mundo (material, social, ideal) y de orientación de las conductas y de la comunicación (Jodelet, 1999). En este sentido, Ibáñez (1988) aporta un matiz importante recordando que para proceder a una caracterización más precisa y para captar mejor la especificidad de una representación no podemos pensarla como “una abstracción desconectada de las estructuras en las que se enmarca” (p.34).

Por su lado, la llamada Antropología Cognitiva, una importante corriente de la Antropología Social y Cultural, estudia procesos de cierta similitud; se caracteriza por estudiar los procesos cognitivos en los contextos culturales a través del Modelo Cultural. Desde esta óptica y según García (1996), esta corriente se centra en el conocimiento que los seres humanos obtienen a lo largo de su vida y que utilizan como miembros de la cultura y su función principal es “hacer posible la organización del conocimiento cultural y de ordenar la experiencia” (p.215).

Considerando que la ideología, las representaciones sociales y los modelos culturales son formas de conocimiento individual y colectivo procedentes de distintos niveles de abstracción del significado cuya fuente primera son los modelos mentales (Pardo, 2005), señalamos ahora el planteamiento de Shore (1996), ya que en su definición de cultura y de modelos culturales establece una articulación con las representaciones sociales:

(...) la cultura es como un conjunto heterogéneo de modelos en los que se articulan, en distintos niveles de abstracción, lo cognitivo (esquemas, guiones, planes) y lo social (interacción, formas de coexistencia). (...) Los modelos culturales a su vez, son estructuras socio-cognitivas compartidas, al igual que las representaciones sociales, que materializan formas de conceptualizar objetos sociales en función de las convenciones establecidas y del modo específico en que los individuos interactúan con el entorno. En la medida en que los cambios en la experiencia de las personas se encuentran más determinados por formas altamente convencionales (por ejemplo, una ceremonia religiosa), los modelos personales tienden a ser más homogéneos y se convencionalizan. (...) En esta perspectiva, una representación social se estructura a partir de una organización determinada de los modelos culturales, (Shore, citado por Pardo, 2005, p. 3).

El constructo teórico que adopta el conocimiento cultural, a través del Modelo Cultural, aportado por Antropología Cognitiva⁵⁵, tiene cierta analogía con la teoría de las Representaciones Sociales planteado por la Psicología Social. Ambos modelos presentan elementos cognitivos elaborados por los seres humanos que se concretan en esquemas cognitivos que, a la vez, producen ideologías y dan pautas para la acción y la construcción social de la realidad, tal como se plantea, de manera parecida, en la sociología del conocimiento de Berger y Luckmann ⁵⁶(2003).

⁵⁵ Este enfoque ha sido utilizado en algunas tesis sobre problemas sociales de docentes e investigadoras del campo del trabajo social, como por ejemplo la de Martínez (2000) sobre el discurso social sobre drogodependencia. Este interesante trabajo refleja posiciones cercanas a la teoría de las representaciones sociales, utilizando una metodología de índole cualitativo y aplicando, a la par, el concepto del Modelo Cultural elaborado por la Antropología Cognitiva.

⁵⁶ Estos autores, de fuerte influencia en medios hispanos, idean el conocimiento de la realidad como construcción social en el ámbito subjetivo, buscando descubrir la relación existente entre la representación y el objeto que la origina, además de su surgimiento y evolución a través de la comunicación. El eje central de su teoría – que parte del interaccionismo simbólico, principalmente de George H. Mead, y de la de la fenomenología aplicada a la sociología del conocimiento, según lo hiciera Alfred Schütz - se basa en el conocimiento en la vida cotidiana como producido por la realidad y productora de realidad, factor de reproducción o de cambio. En efecto, la realidad social es producida por el juego de acciones materiales e interacciones simbólicas entre personas (*proceso de externalización*); esta externalización intersubjetiva se hace realidad objetiva (*proceso de objetivación*); y cada sujeto y grupo, a través del lenguaje, la comunicación y los procesos de transmisión simbólica, se construye como sujeto en sociedad (*proceso de internalización*). Pues bien, buena parte de estar teorías están emparentadas con la Teoría de las Representaciones Sociales, otra versión de la “construcción social de la realidad”. (Véase Berger y Luckmann, 1968 y Lamo, González y Torres (1994).

Esta realidad social es entendida según Ibáñez (1988) como una realidad en permanente proceso – cultural, cognitivo y afectivo - de construcción y reconstrucción donde entra en juego la cultura general de la sociedad pero también la cultura específica en la cual se insertan las personas. Esto nos indica que toda persona forma parte de una sociedad, con una historia y un bagaje cultural, pero a la vez pertenece a una parcela de la sociedad en donde comparte con otras personas, ideologías, normas, valores e intereses comunes que, de alguna manera, los distingue como grupo de otros sectores sociales. Las representaciones sociales se gestan así, para el citado autor, en la vida cotidiana y el conocimiento que se obtiene por medio de éstas, se refiere a los temas de conversación cotidianos de los seres humanos.

4.2.- Antecedentes teóricos de la Teoría de las Representaciones Sociales.

Es importante distinguir la idea de representación social del concepto que se desarrolla en terrenos científicos específicos; en este sentido, hay que tener en cuenta que la idea de representación colectiva o social existía antes que muchos otros conceptos. Se la puede encontrar, sobre todo en Francia, en antropología, en psicología infantil y en historia de las mentalidades y en todos esos terrenos ha demostrado ser muy fructífera (Moscovici y Marková, 2008, p.113).

De hecho, son los siguientes antecedentes teóricos los que impulsaron a Serge Moscovici (1979) a plantearse su Teoría de las Representaciones Sociales, ejerciendo, de hecho una importante influencia en su propuesta: Wundt (1862) a través de sus estudios sobre los fenómenos mentales colectivos: lenguaje, mitos y religión; Mead (1934) discípulo de Wundt, quien defendía entre otras cosas que el “yo” como reflejo de los “otros”, está sujeto al comportamiento de los demás, a una construcción social, a un “mi” social; Lévy-Bruhl (1910), estudios sobre las funciones mentales en sociedades primitivas; Piaget (1952) y sus obras sobre la representación del mundo en niños y niñas, además de su concepción sobre los métodos de investigación; las teorías de Freud (1914) sobre la sexualidad infantil; las de Berger y Luckmann (1968), sobre la construcción social de la realidad; Heider (1944): estudios sobre psicología del sentido

común; y de Durkheim (1982), cuando introduce a finales del siglo XIX, 1895, el concepto de *representaciones colectivas*.

A pesar de la relevancia de la influencia teórica de los citados autores y corrientes de pensamiento, nos centraremos particularmente en el sociólogo precursor de la noción de representación, Durkheim (1982), que en su libro *Lès règles de la méthode sociologique*, publicado en 1895, señalaba que “la vida social está hecha, toda ella, de representaciones y las representaciones individuales y colectivas, no se pueden estudiar científicamente más que a condición de estudiarlas objetivamente” (p. 20).

El interés teórico de Durkheim se focaliza en la importancia que imprime al pensamiento social en relación al pensamiento individual, acentuando la especificidad del primero con relación al segundo. Cuando nos presenta el concepto de representación colectiva, lo define como formas de producciones mentales que son distintas a la de una representación individual:

Los estados de la conciencia colectiva son de otra naturaleza que los de la conciencia individual; son representaciones de otra clase. Las mentalidades de los grupos no es la de los particulares; tiene sus leyes propias (Durkheim, 1982, p. 23).

Entiende, desde esta óptica, que la *representación colectiva* es una realidad que se impone a los individuos y esta imposición se hace a través de mecanismos de coacción social, siendo la integración en la sociedad concebida, por lo tanto, como asimilación a las normas y pautas culturales dominantes. Eso significa que,

Las formas colectivas de obrar o de pensar tienen una realidad exterior a los individuos que, en cada momento concreto, se adaptan a ella. Son cosas que tienen su existencia propia. El individuo las encuentra completamente formadas y no puede hacer que no sean o que sean de otra manera; por consiguiente, está muy obligado a tenerlas en cuenta y le es tanto más difícil (no decimos que imposible) modificarlas cuanto que, en diversos grados, participan de la supremacía material y moral que la sociedad tiene sobre sus miembros (Durkheim, 1982, p. 28).

Procede hacer una observación. Este autor reconoce que su método no es revolucionario pero a la vez defiende que los seres humanos en el día a día de nuestra vida, no recibimos pasivamente la penetración de las creencias y las prácticas sociales desde el exterior sin modificarlas.

Lo que pasa es que, al pensar en las instituciones colectivas, al asimilarlas, las individualizamos, les damos más o menos nuestra marca personal; es así como, al pensar en el mundo sensible, cada uno de nosotros lo colorea a su manera y cómo sujetos diferentes se adaptan de un modo diferente al mismo medio psíquico. Éste es el motivo por el que cada uno de nosotros se hace, en cierta medida, su moral, su religión, su técnica (p. 23).

Se puede deducir que la utilización, por primera vez, del término *representación colectiva* por Durkheim ha tenido como finalidad señalar la especificidad del pensamiento colectivo con relación al pensamiento individual. En todo caso, es importante señalar que, a pesar de encontrar en este autor el origen teórico del concepto de representación colectiva, no podemos olvidar que es en el campo antropológico donde se verifica una tradición de estudio de fenómenos de esa clase; tales como los mitos, repertorios lingüísticos, sociedades primitivas, estudios del pensamiento mágico-religioso, taxonomías médicas o botánicas de la etnociencia y otros (Herzlich, 1975).

En lo que se refiere al campo de la psicología social de finales del siglo XIX, ésta tenía todavía una tarea pendiente: estudiar, comparando temas míticos de las leyendas y tradiciones populares o de los idiomas, de qué manera las representaciones sociales “se atraen y se excluyen, se fusionan las una en las otras o se distinguen” (Durkheim, 1982 p. 23).

Fue Serge Moscovici quién a principios de los años sesenta del siglo XX restablece el concepto “olvidado” de *representaciones colectivas* de Durkheim, poniendo énfasis en “la designación de fenómenos múltiples que se observan y estudian a variados niveles de complejidad, individuales y colectivos, psicológicos y sociales” (Jodelet, 1999, p. 469). Es en este sentido, que discrepa del determinismo sociológico de Durkheim por considerar la influencia del positivismo en su teoría, defendiendo por su parte que la sociedad, los individuos y las representaciones son “construcciones sociales” y no algo que se impone externamente (Araya, 2002).

De lo expuesto anteriormente podemos concluir que las *representaciones colectivas* se configuran como mecanismos explicativos de una clase general de ideas y de creencias, mientras que las *representaciones sociales* son fenómenos que necesitan ser descritos y explicados. Eso significa la teoría de las representaciones sociales no enfoca

su lente en aspectos estructurales de los fenómenos de representación sino en cómo los sujetos sociales son autores y construyen la realidad y dan sentido a los distintos fenómenos que operan en ella. Desde esta óptica, la representación es uno de los instrumentos por el cuál tanto los individuos como los grupos aprehenden su entorno, rescatando su papel en la formación de las comunicaciones y de las conductas sociales (Herzlich, 1975).

En relación a esto nos parece aclaratorio el análisis comparativo que realiza Ibáñez (1989) sobre las diferencias entre ambos conceptos, representación colectiva de Durkheim (1895) y representación social de Moscovici (1961). Una primera disparidad está en lo que hemos dicho anteriormente: el hecho de que Durkheim conciba las representaciones colectivas como formas de conciencia impuestas a los individuos desde fuera. No obstante, las representaciones sociales son generadas por los propios sujetos sociales. Para Tomás Ibáñez esta diferencia es fundamental, puesto que es una gran equivocación confundir lo colectivo con lo social: “lo colectivo hace referencia a lo que es compartido por una serie de individuos, sea social o no. Lo social hace referencia al carácter significativo y funcional de que disponen ciertos elementos” (p.133). La segunda diferencia destacada por este autor es el hecho de que el concepto de Durkheim implica necesariamente una reproducción de la idea social mientras que la teoría de las representaciones sociales se concibe como “una producción y una elaboración de carácter social sin que sea impuesta externamente a las conciencias individuales” (p. 133).

Pues bien, según Jodelet (1999), para poder explicar la forma de pensamiento social era necesario un modelo que pudiese revelar los mecanismos psicológicos y sociales de su producción, sus operaciones y sus funciones. Desde esta óptica, surge el concepto de *representación social* de Moscovici (1979) trayendo en sí mismo un carácter más dinámico que el concepto durkheimniano de representación colectiva, porque no se limita a los productos mentales, ni determinan obligatoriamente las interacciones sociales. El énfasis teórico-analítico de las representaciones sociales se centra sobre todo “en una reflexión apoyada prioritariamente en el sujeto activo, constructor del mundo a partir de los materiales que la sociedad le ofrece, más que de la propia estructura social” (Herzlich, 2005, p. 58).

Una cuestión esencial a considerar es que las representaciones sociales se adentran en el pensamiento social simbólico, en la conciencia social y en cualquier forma de vida mental que presuponga lenguaje (Moscovici, 2008). El hecho de que las personas participen activamente en la construcción del mundo a partir de estos materiales - mediatizados por el lenguaje - significa que son también agentes que manifiestan diferentes maneras específicas de comprender, comunicar y actuar sobre sus realidades ontológicas (Marková, 1996). Eso significa que a partir del momento en que las personas comprometen su pensamiento, se produce un cambio importante, puesto que no reproducen como antes de forma reiterada y automática su entorno social simbólico sino lo incorporan a su sistema cognitivo; lo que significa que “no solo reproducen sus realidades ontológicas sino que se comprometen en procesos epistemológicos y como resultado de ello cambian sus realidades ontológicas al actuar sobre ellas” (Marková, 1996, citado por Araya, 2002, p. 29).

Sintetizando, el proceso de conformación teórica de las representaciones sociales se ha basado en un replanteamiento, en términos psicosociales, del concepto durkheimiano de representación colectiva, entendiendo de esta forma la representación social como “una forma de pensamiento social que se destina a la elaboración de los comportamientos y a la comunicación entre las personas” (Jodelet, 1999, p. 474). Serge Moscovici ha conseguido así remozar y enriquecer el concepto durkheimiano de representaciones colectivas (Ibáñez, 1988), construyendo, según Jodelet (1999), un “principio unificador que integra en una misma perspectiva la explicación del origen y de la naturaleza del pensamiento social” (p. 469).

Moscovici (1979) plantea las representaciones desde una visión no determinista sino de forma dinámica, articulada e interactiva, reconstruye el concepto - a pesar de reconocer su complejidad - y lo reactualiza con el objetivo de comprender su especificidad.

Si bien que la realidad de las representaciones sociales es fácil de captar, el concepto no lo es. Esto sucede por muchas razones, en gran parte históricas: por eso hay que dejar que los historiadores se tomen el trabajo de descubrirlas. Las razones no históricas se reducen a su totalidad a una sola: su posición “mixta”, en la encrucijada de una serie de conceptos

sociológicos y una serie de conceptos psicológicos. Nos vamos ubicar en esta encrucijada (Moscovici, 1979, p.27).

Eso significa según Jodelet (1984) que el concepto de *representación social* “nos sitúa en el espacio de intersección de lo psicológico y lo social” (p.473) es decir la estructura cognitiva y la cultura se constituyen mutuamente. En esta idea podemos percibir lo que distingue este concepto del planteado por Durkheim ya que al analizar “las representaciones sociales es necesario estudiar tanto la cultura como la mente del individuo” (Moscovici, 2008, p. 142).

4.3.- Significados y campos de aplicación de las representaciones sociales.

A partir del momento en que Moscovici asumió el reto de recuperar el concepto de *representación social* - década de los sesenta del siglo XX - se ha unido a este esfuerzo un grupo de investigadores con trabajos caracterizados por la diversidad tanto en método como en estilo o énfasis teórico, lo que ha hecho de las representaciones sociales una teoría moderna y con amplia influencia a la vez en la psicología social y en otras ciencias sociales (Breakwell, citado por Rodríguez, 2007). Por consiguiente, son múltiples los conceptos que tratan de definirla, y eso se debe a que los fenómenos que abordan se caracterizan por su complejidad (Araya, 2002) y, también, por manifestarse al mismo tiempo como producto y proceso de construcción de lo real (Herzlich, 1975).

A partir de la puesta en marcha de sus planteamientos teóricos, Serge Moscovici ha seguido atentamente las discusiones posteriores en torno a su teoría, introduciendo precisiones, clarificando y transformando sus posiciones, participando en nuevos debates críticos y, por supuesto, desarrollando nuevas hipótesis o premisas teóricas (Araya 2002). Se visibiliza en este proceso el paso de “visiones más abiertas a las divergencias consensuales, más sociales que cognitivas, más dinámicas que estáticas” (Rodríguez 2007, p.160).

El siguiente esquema ha sido realizado por la doctoranda basándose en el trabajo recopilatorio de Araya (2003) y complementado además con los conceptos de Moscovici (1979) y Jodelet (1999) para así visibilizar la complejidad conceptual en torno la

representación social. Cabe destacar que se respecta el texto original en lo que se refiere a la definición conceptual realizada por cada autor/a.

SIGNIFICADOS DE “REPRESENTACIÓN SOCIAL” ⁵⁷

Serge Moscovici

1. (...) “una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. La representación es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación” (Moscovici, 1979, p. 17-18).

- (...) “una red de conceptos e imágenes interactuantes cuyos contenidos evolucionan continuamente a través del tiempo y el espacio. Cómo evolucione la red depende de la complejidad y velocidad de las comunicaciones como de la comunicación mediática disponible. Y sus características sociales están determinadas por las interacciones entre individuos y/o grupos” (Moscovici, 1988, p. 220).

2. Moscovici (1988, citado por Vala, 2006, p. 463).⁵⁸ clasifica las representaciones sociales en 3 tipos, realizando la transición de las representaciones como uniformidades para la aprehensión de su diversidad :

A – “Representaciones hegemónicas: equivalen al concepto de representación colectiva propuesto por Durkheim. Se refieren a formas de entendimiento y de significados intensamente compartidos por un grupo fuertemente estructurado (una nación, un partido, una iglesia), y que estructuran el grupo. Estas representaciones son uniformes, indiscutibles e coercidas. (Por ejemplo, la representación del individuo como una entidad autónoma y libre).”

B – “Representaciones sociales emancipadas: reflejan la cooperación entre grupos resultante del intercambio de distintos significados en torno a un mismo objeto. Son modalidades de conocimiento sobre un objeto con alguna autonomía relativa a los grupos sociales que están en su origen.”

C – “Representaciones sociales polémicas: generadas en el transcurrir de los conflictos sociales y determinadas por las relaciones antagónicas o de diferenciación entre grupos sociales; reflejan además puntos de vista exclusivos sobre un mismo objeto”

⁵⁷ Esta recopilación se presenta respetando las expresiones originales adoptadas por cada autor.

⁵⁸ Concepto de Moscovici (1988) añadido por la doctoranda a la aportación de Araya (2002).

SIGNIFICADOS DE "REPRESENTACIÓN SOCIAL" ⁵⁹.

Denise
Jodelet

1. Para Jodelet (1984, p.473), las representaciones sociales son "la manera en que nosotros sujetos sociales, aprehendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro medio ambiente, las informaciones que en él circulan, a las personas de nuestro entorno próximo o lejano. En pocas palabras el conocimiento 'espontáneo', ingenuo (...) que habitualmente se denomina conocimiento del sentido común o bien pensamiento natural por oposición al pensamiento científico. Este conocimiento se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social. De este modo, ese conocimiento es en muchos aspectos un **conocimiento socialmente elaborado y compartido**. Bajo sus múltiples aspectos intenta dominar esencialmente nuestro entorno, comprender y explicar los hechos e ideas que pueblan nuestro universo de vida o que surgen en él, actuar sobre y con otras personas, situarnos respecto a ellas, responder a las preguntas que nos plantea el mundo, saber lo que significan los descubrimientos de la ciencia y el devenir histórico para la conducta de nuestra vida, etc". [el resaltado en el original]

2. "El concepto de representación social designa una forma de conocimiento específico, el saber de sentido común, cuyos contenidos manifiestan la operación de procesos generativos y funcionales socialmente caracterizados. En sentido más amplio, designa una forma de pensamiento social. Constituyen modalidades de pensamiento práctico orientados hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal. En tanto que tales, presentan características específicas a nivel de organización de los contenidos, las operaciones mentales y la lógica. La caracterización social de los contenidos o de los procesos de representación ha de referirse a las condiciones y a los contextos en los que surgen las representaciones, a las comunicaciones mediante las que circulan y a las funciones a las que sirven dentro de la interacción con el mundo y los demás" (Jodelet, 1984, p.474).⁶⁰

SIGNIFICADOS DE "REPRESENTACIÓN SOCIAL" ⁶¹.

Farr

1. "Sistemas cognoscitivos con una lógica y un lenguaje propios. No representan simplemente 'opiniones acerca de', 'imágenes de', o 'actitudes hacia' sino 'teorías o ramas del conocimiento' con derechos propios para el descubrimiento y la organización de la realidad. Sistemas de valores, ideas y prácticas con una función doble: primero, establecer un orden que permita a los individuos orientarse en su mundo material y social y dominarlo; segundo, posibilitar la comunicación entre los miembros de una comunidad proporcionándoles un código para el intercambio social y un código para nombrar y clasificar sin ambigüedades los diversos aspectos de su mundo y de su historia individual y grupal" (Farr, 1984, p. 496).

⁵⁹ Adaptación propia a partir de Araya, 2002, pp.26-30

⁶⁰ Concepto de Jodelet (1984) añadido por la doctoranda a la aportación de Araya (2002).

⁶¹ Adaptación propia a partir de Araya, 2002, pp.26-30

Banchs

2. “La forma de conocimiento del sentido común propio a las sociedades modernas bombardeadas constantemente de información a través de los medios de comunicación de masas (...) en sus contenidos encontramos sin dificultad la expresión de valores, actitudes, creencias y opiniones, cuya sustancia es regulada por las normas sociales de cada colectividad. Al abordarlas tal cual ellas se manifiestan en el discurso espontáneo, nos resultan de gran utilidad para comprender los significados, los símbolos y formas de interpretación que los seres humanos utilizan en el manejo de los objetos que pueblan su realidad inmediata” (Banchs, 1986, p. 39).

Doise

3. “Las representaciones sociales constituyen principios generativos de tomas de postura que están ligados a inserciones específicas en un conjunto de relaciones sociales y que organizan los procesos simbólicos implicados en esas relaciones” (Doise, citado por Díaz, p. 32).

SIGNIFICADOS DE “REPRESENTACIÓN SOCIAL”⁶²**Marková**

1. “La teoría de las representaciones sociales es fundamentalmente una teoría del conocimiento ingenuo. Busca describir cómo los individuos y los grupos construyen un mundo estable y predecible partiendo de una serie de fenómenos diversos y estudia cómo a partir de ahí los sujetos ‘van más allá’ de la información dada y que lógica utilizan en tales tareas (...) Son parte de un entorno social simbólico en el que viven las personas. Al mismo tiempo ese entorno se re-construye a través de las actividades de los individuos, sobre todo por medio del lenguaje. Estos dos componentes de las representaciones sociales, lo social y lo individual, son mutuamente interdependientes. Además estos dos elementos son rasgos fundamentales de todos los fenómenos socioculturales institucionalizados, como por ejemplo los idiomas, los paradigmas científicos o las tradiciones. Si no fuese por las actividades llevadas a cabo por los individuos, el entorno social simbólico no pertenecería a nadie y por consiguiente no existiría como tal” (Marková, 1996, p. 163).

Paéz y cols.

2. “Las estructuras cognitivo-afectivas que sirven para procesar la información del mundo social, así como para planificar las conductas sociales. Si bien todo conocimiento social es social, al ser una resultante de la socialización, las representaciones sociales, en particular, son las cogniciones o esquemas cognitivos complejos generados por colectividades que permiten la comunicación y que sirven para orientar las interacciones” (Paéz y cols. (1987, p. 18).

Ibañez

3. “La representación social es, a la vez pensamiento constituido y pensamiento constituyente. En tanto pensamiento constituido, las representaciones sociales se transforman efectivamente en productos que intervienen en la vida social como estructuras preformadas a partir de las cuales se interpreta, por ejemplo, la realidad. Estos productos reflejan en su contenido sus propias condiciones de producción, y es así como nos informan sobre los rasgos de la sociedad en las que se han formado. En tanto pensamiento constituyente, las representaciones no solo reflejan la realidad sino que intervienen en su elaboración. La representación social constituye en parte el objeto que representa. No es el reflejo interior, es decir, situado en la cabeza de los sujetos, de una realidad exterior, sino que es un factor constitutivo de la propia realidad. La representación social es un proceso de construcción de la realidad y debemos entender esta afirmación en un doble sentido: primero, en el sentido de que las representaciones sociales forman parte de la realidad social, contribuyen pues a configurarla y, como parte sustancial de la realidad, producen en ella una serie de efectos específicos. Segundo, en el sentido de que las representaciones sociales contribuyen a construir el objeto del cual son una representación. Es porque la representación social construye en parte su objeto por lo cual este objeto es, en parte, realmente tal y como aparece a través de su representación social “[El resaltado es del original] (Ibañez, 1988, p. 37).

⁶² Adaptación propia a partir de Araya, 2002, pp.26-30

4.4. La formación de las representaciones sociales

Al estudiar Serge Moscovici en 1961 cómo penetra en la sociedad una ciencia, por ejemplo el psicoanálisis, pone de manifiesto dos procesos diferenciados y básicos en la generación y funcionamiento de las Representaciones Sociales (Moscovici, 1979). El primero, que describe cómo lo social transforma un conocimiento en representación - *objetivación* - y el segundo, cómo esta representación transforma lo social - *anclaje*. Según Jodelet (1999), ambos procesos mantienen una relación dialéctica a través de la “interdependencia entre la actividad psicológica y sus condiciones sociales de ejercicio” (p. 480). De esta forma, como procesos inducidos por el efecto conjunto del funcionamiento cognitivo y social (Moñivas, 1994), ponen en evidencia la integración de la novedad como función primordial de la representación social.

a. Proceso de Objetivación: lo social en la representación

Según nos explica Jodelet (1999), el *proceso de objetivación* es el proceso mediante el cual se tiende a concretar, definir y especificar el pensamiento social, con la finalidad de tornarlo vivaz y eficaz en la vida cotidiana de las personas, facilitando así la comunicación, al volcar “en imágenes las nociones abstractas, materializando ideas y significados, haciendo corresponder las cosas a las palabras” (Jodelet, 1999, p.481). Se presenta dicho proceso en tres fases: la *construcción selectiva*, la *esquematisación estructurante* que configura el núcleo figurativo y la *naturalización*.

1ª fase: Construcción selectiva

Es el mecanismo que supone la apropiación por parte de los sujetos del contenido de la representación, que les permite proyectarlo como hechos de su universo propio, pudiendo así controlar dicho contenido. Los elementos retenidos sufren un proceso de transformación para que puedan encajar en las estructuras del pensamiento que ya están constituidas en el sujeto. La selección de los contenidos de la representación social se hace en función de los valores en vigor y de aquellos que están en el "espíritu del tiempo", es decir en vía de instauración.

2ª fase: Formación del núcleo figurativo

Una segunda fase, llamada de esquematización estructurante, conduce a formar con las nociones seleccionadas un núcleo figurativo, reproduciendo de

manera visible una estructura conceptual que permita formar una imagen coherente, fácilmente expresable. La esquematización tiene que ver con la tendencia de la representación social a condensar o a abreviar, con la intención de comparar, de inventariar y de ordenar las imágenes. Organiza los contenidos de la representación, permitiendo, como función última, su conversión en un marco cognoscitivo estable, orientando tanto las percepciones o los juicios sobre el comportamiento como las relaciones individuales.

3ª fase: Naturalización

Finalmente, se da una tercera fase, de naturalización, por medio de la cual los elementos del esquema figurativo se concretizan, se convierten en entidades objetivas, que pueden ser observadas y entendidas por cada persona. (...) La naturalización consiste en darle a los elementos del esquema una realidad concreta, material, observable y comprendida por todos (Jodelet, 1999, p. 481-482).

La objetivación es, según Berger y Luckmann (2003), uno de los momentos que constituyen el proceso dialéctico entre el hombre productor y el mundo social producto⁶³, cuando “los productos externalizados de la actividad humana alcanzan el carácter de objetividad. Los significados se materializan permitiendo que al sujeto se vuelva accesible los conocimientos de su entorno a las experiencias de su práctica cotidiana” (p.165). De esta manera, este mecanismo no actúa en un vacío social, sino que está notablemente influenciado por una serie de condicionantes sociales, tales como la inserción de las personas en la estructura social (Ibáñez, 1988).

Sintetizando, y en palabras de Bueno y Pérez,

(...) la objetivación representacional, nos transforma el concepto en una práctica que todos podemos identificar y reconocer a través de la asimilación y acomodación de las mismas en nuestro nivel de información (Bueno y Pérez, 2000, p. 71).

b. Proceso de Anclaje: la representación en lo social

El segundo mecanismo básico de formación de una representación social es el *anclaje*. Su función consiste “en integrar la información sobre un objeto, dentro de nuestro sistema de pensamiento tal y como está ya constituido, permitiendo así el afrontamiento de las innovaciones o la toma de contacto con objetos que no nos son familiares” (Ibáñez, 1988, p. 50).

⁶³ Véase *supra*, nota sobre Berger y Luckmann

En palabras de Jodelet (1999), el *proceso de anclaje* se refiere al enraizamiento social de la representación y de su objeto:

El anclaje rinde cuenta de la forma en que las informaciones nuevas están integradas y transformadas dentro del conjunto de conocimientos socialmente establecidos y dentro de la red de significaciones socialmente disponibles para interpretar lo real. El proceso del anclaje actúa en referencia a los universos de sentido y de saberes preexistentes sobre los cuales se apoya la construcción de la representación de todo nuevo objeto. Así, desde la orientación del modelo planteado por Moscovici, el proceso de anclaje es entendido como un proceso de arraigo dentro del sistema de pensamiento y supone la asignación de sentido. Es un mecanismo de instrumentalización del saber que permite comprender cómo la representación interviene dentro de la constitución de las relaciones sociales. Corresponde a la significación de los contenidos de la RS. Ese sentido nos informa sobre las raíces del pensamiento social (p. 486).

Se descompone en varias modalidades, que permiten comprender:

- ✓ Cómo se confiere el significado al objeto representado.
- ✓ Cómo se utiliza la representación en tanto que sistema de interpretación del mundo social, marco e instrumento de conducta;
- ✓ Cómo se opera su integración dentro de un sistema de recepción y conversión de los elementos de este último relacionados con la representación (Jodelet, 1984, p. 486).

Existen dos formas de analizar el proceso de anclaje. La primera, configurada por los anclajes psicológicos, sociológicos y psicosociológicos. Desde la perspectiva psicológica se estudian las formaciones o modelaciones de una representación fruto del nivel de análisis individual o inter-individual; la perspectiva sociológica analiza la relación entre las coyunturas sociales y contenidos de una representación partiendo de experiencias comunes de miembros de una misma colectividad, que presentan representaciones semejantes. Por otro lado, los anclajes psicosociológicos se inscriben en el campo de las relaciones sociales, partiendo de otra perspectiva. La segunda forma de analizar los anclajes consiste en estudiar qué efectos producen los contextos de comunicación social en los cuáles “una representación sobre un objeto es producida o activada sobre los significados nucleares atribuidos a ese objeto” (Doise, citado por Vala, 2006, p. 475).

Podemos concluir diciendo que anclaje y objetivación son, pues, las dos grandes nociones procesuales que dan cuenta de la construcción de una representación social.

4.5. . Ejes dimensionales de la Representación Social

Una representación social es analizable según varias dimensiones que se configuran en torno al análisis interconectado de tres ejes: la información, el campo de representación y la actitud (Moscovici 1979). A continuación vamos a detallar cada uno de ellos.

4.5.1.- Primer eje dimensional: La información

Se refiere a la organización de los conocimientos que tiene una persona o grupo sobre un objeto o situación determinada, y conduce a la riqueza de datos o explicaciones que forman las personas, desde sus relaciones cotidianas, sobre su propia realidad (Araya, 2002). Hay que tener en cuenta su carácter variable, tanto en calidad como en cantidad, según los diversos objetos (Moscovici, 1979).

Para Denise Jodelet el análisis en torno a las representaciones sociales debe tener un carácter dimensional entendiéndolas como un conjunto de elementos que tienen que ver con *informaciones* originarias de diferentes fuentes dentro de un todo que se denomina *campo de representaciones* compuesto por informaciones externas advenidas de de los medios de comunicación, informaciones científicas, escolares; discursos técnicos, informaciones desde las creencias (transmisiones de manera de ver e interpretar la realidad), metáforas y valores que sostienen sus puntos de vista, elementos advenidos de discursos ideológicos, y otros elementos que las personas utilizan para expresar su relación con el entorno social, material, etc. (Rodríguez. 2003).

Partiendo de un estudio sobre la representación del cuerpo, Jodelet (1984) analiza cuatro fuentes globales de procedencia de información, desde la perspectiva que va de lo más personal hacia lo más impersonal: informaciones procedentes de las experiencias vividas por las propias personas, las procedentes de lo que piensan, expresadas en términos de roles las informaciones obtenidas de las observaciones cotidianas y de los

medios de comunicación social y por último, los conocimientos adquiridos a través de los medios formales, tales como estudios, medios de comunicaciones en masa, lecturas, etc. (Jodelet, 1994, citada por Banchs, 1990).

4.5.2.- Segundo eje dimensional: el campo de representación

El *campo de representación* se refiere, según Moscovici (1979), a la ordenación y jerarquización de los elementos que configuran el contenido de la misma. Se organiza en torno al *esquema o núcleo figurativo*, que es la parte más sólida o estable de la representación y su construcción se hace a través de dos procesos intrínsecamente relacionados: *objetivación* y *anclaje*, explicados en el apartado anterior. En otras palabras:

El campo de representación se organiza en torno al esquema figurativo, o núcleo figurativo, que se construye a la vez, a través del proceso de objetivación. Proviene de la transformación de los diversos contenidos conceptuales relacionados con un objeto, en imágenes. Este esquema, o núcleo, no sólo constituye la parte más sólida y más estable de la representación, sino que ejerce una función organizadora para el conjunto de la misma. En efecto, es él quien confiere su peso y su significado a todos los demás elementos que están presentes en el campo de representación (Ibáñez, 1988, p.47).

Por lo tanto, es una noción que nos remite a la idea de organización del contenido, puesto que “hay campo de representación allí donde hay una unidad jerarquizada de los elementos e implica así a la idea de imagen, de modelo social, al contenido concreto y limitado de las proposiciones que se refieren a un aspecto preciso del objeto de representación” (Moscovici, 1979, p.46). Esta ordenación y jerarquización de los elementos refleja el tipo de organización interna que adoptan cuando quedan integrados en el contenido de la representación.

En lo que se refiere al tipo de organización interna de la representación o su descripción, Denise Jodelet nos explica que:

se pueden encontrar elementos que aparecen más estables, más compartidos dentro del público o de un grupo y elementos que están menos estables, más ligados a una coyuntura específica o a una posición de un individuo específico, y allí se puede hacer este tipo de análisis, en términos de análisis estructural, en donde se ve el conjunto estable como un ‘núcleo central’ que va a dar el

sentido a los demás elementos del campo de representación, en donde entran elementos menos estables, más peculiares, que se pueden llamar “elementos periféricos”. Eso sería en términos de descripción de la representación lo que se puede entender por elementos que entran dentro de la representación (Rodríguez, 2003, p.122).

En síntesis, el campo de representación se organiza así, en torno a este esquema o núcleo figurativo, que se construye en el proceso de objetivación. Este esquema o núcleo no sólo constituye la parte más sólida y más estable de la representación, sino que ejerce una función organizadora para el conjunto de las representaciones, pues es él quien confiere su peso y su significado a todos los demás elementos que están presentes en el campo de la representación (Araya, 2002, p.41).

4.5.3. - Tercer eje dimensional: la actitud

La actitud es la disposición más o menos favorable que tiene una persona hacia el objeto de la representación y que expresa, por tanto, la orientación evaluativa en relación a ese objeto (Moscovici 1979).

La noción de *actitud* se plantea desde un sentido muy amplio, o sea, en cuanto *toma de posición* acerca de problemas sociales. La organización de este elemento de representación se constituye por los *campos de representación* y por las *informaciones* de tipo técnico-científico que transitan por a vida cotidiana. En este sentido opina Ibáñez (1988) que las actitudes desde su carácter social y dinámico orienta decisivamente las conductas hacia el objeto representado, suscitando a la vez conjuntos de reacciones emocionales en las personas.

Esta función dinámica está presente aún en los casos en que la representación social no alcanza una estructuración plena y permanece relativamente difusa. Este caso se da por ejemplo cuando las personas o los grupos no disponen de suficiente información sobre el objeto de la representación, o cuando carecen de experiencias concretas en relación a este objeto (Ibáñez, 1988, p.46).

Para Araya (2002) la *actitud* desde la perspectiva de las representaciones sociales consiste en una estructura particular de la orientación global en la conducta de las personas, que puede ser negativa o positiva, favorable o desfavorable y que tiene como función dinamizar y regular su acción, siendo la más evidente de las tres dimensiones y

de fácil identificación en los discursos. Expresa además el semblante más afectivo de la representación, por configurarse en la reacción emocional acerca del objeto o del hecho.

En fin, y todavía siguiendo a Araya (2002), para comprender el significado de las *actitudes* desde la perspectiva de las representaciones sociales hay que considerar que las mismas se analizan en general, desde tres concepciones. Una primera, de carácter unidireccional, que se compone primordialmente de un elemento afectivo. La segunda, la concepción bidimensional, formada por los elementos afectivo y cognoscitivo. No obstante es la concepción tridimensional formada por los elementos afectivo, cognoscitivo y de tendencia comportamental la que más se aproxima al concepto de representación social.

4.6. Funciones y tipos de representaciones sociales

Lo expuesto anteriormente nos lleva a preguntarnos sobre qué funciones son las específicamente propias de las representaciones sociales. Según Ibáñez (1988), para comprender este aspecto tenemos que partir del hecho de que las representaciones sociales constituyen “mecanismos y fenómenos indispensables al desarrollo de la vida en sociedad” (p.55), puesto que “no solamente inciden en la visión de la realidad social, sino también en su construcción efectiva” (p. 53). Partiendo de esta premisa, presentamos de forma resumida las seis principales funciones que, según este autor, desempeñan las representaciones sociales:

a. Función en la comunicación social

Nos habla de la vida cotidiana desde sus procesos de comunicación social. A pesar de los “ruidos”, las personas se comunican a través de intercambios verbales, que exigen a su vez que se comparta un mismo trasfondo de representaciones sociales, aunque sea para expresar posturas contrapuestas. Las representaciones sociales desempeñan de esta manera un papel capital en la comunicación social, puesto que las personas se comunican y se entienden gracias al conjunto de representaciones compartidas que les permiten restablecer el significado de los mensajes.

b-Función de integrar las novedades en el pensamiento social

Transforma los nuevos conocimientos científicos en saberes de sentido común. La dinámica de las representaciones sociales es esencial para adaptar el pensamiento social a las cambiantes realidades que producen las ciencias, y que se suceden con un ritmo cada vez más acelerado.

c- Función de conformación de las identidades personales y sociales así como en la expresión y en la configuración de los grupos.

El hecho de poseer un repertorio común de representaciones sociales desempeña un papel importante en la configuración de la identidad grupal y en la formación de la conciencia de pertenencia grupal.

d-Función en las relaciones inter-grupales

Para comprender esta función hay que considerar que la identidad de un grupo es siempre un fenómeno diacrítico (un grupo no puede definirse si no es por su diferencia con otros grupos). Así que la imagen que se forman acerca de los demás orienta las relaciones que se establecen entre ellos.

e- Función de generación de toma de posturas

Las representaciones sociales producen los significados que la gente necesita para comprender, actuar y orientarse en su medio social, siendo teorías de sentido común que permiten describir, clasificar y explicar los fenómenos de las realidades cotidianas, con la suficiente precisión para que las personas puedan desenvolverse en ellas sin tropezar con demasiados contratiempos.

f- Función legitimadora del sistema social

Por último, las representaciones sociales contribuyen a la legitimación y a la fundación del orden social. Esta legitimación transcurre esencialmente a nivel simbólico, pero también se manifiesta a nivel práctico, puesto que suscitan las conductas apropiadas a la reproducción de las relaciones sociales establecidas por las exigencias del sistema local (Ibañez, 1988).

4.7. Campos de aplicación y Escuelas de las representaciones sociales

Para estudiar las representaciones sociales, más que permanecer en la metodología experimental, que es adecuada para estudiar fenómenos simples fuera de contexto, debemos usar métodos observacionales que provean descripciones comprensivas de las representaciones sociales (Moscovici, 1984, citado por Moñivas, 1994). De hecho, sus propios trabajos van de la experimentación en laboratorio al análisis textual de entrevistas, artículos, televisión, etc. (Moñivas, 1994).

En este sentido, considera Denise Jodelet, en una entrevista concedida a Popovich (2004), que los campos y áreas de aplicación se caracterizan en las últimas décadas por su variedad y interdisciplinaridad. No obstante, a pesar de existir una gran diversidad en su aplicación, la preocupación es común, a saber: la manera en la cual el pensamiento social construye la realidad actual dentro de nuestras sociedades.

Podemos verificar, según nos informa Moñivas (1994), que su aplicación se enfoca a áreas y objetos diversos, por ejemplo: al campo científico (teorías y disciplinas científicas, difusión de conocimientos, didáctica de las ciencias, desarrollo tecnológico, etc.), al área cultural (cultura, religión, etc.), al área social e institucional (política, movimientos sociales, economía, sistema jurídico, criminalidad, etc.), al dominio de la producción y los servicios (profesiones, trabajo, etc.), al área biológica y médica (cuerpo, sexualidad, enfermedad, dolor, minusvalías, etc.), al campo psicológico (personalidad, representación de si mismo y de los otros, inteligencia, grupos, etc.), al área de la

educación (instituciones escolares, roles, formación, etc.), estudio de roles y actores sociales (niños, mujeres, hombres, diferencias de género, etc.), relaciones intergrupales (nacionales, etnias, sexos, categorías sociales, identidad, etc). Es decir, a las más variadas esferas de la sociedad.

En este sentido, opina Jodelet (2003), el hecho de que la noción de representación social aparezca en diversos campos o paradigmas es positivo puesto que las representaciones se configuran como “un espacio privilegiado para captar, en el nivel individual y colectivo, el juego de las determinaciones sociales y de los procesos sociológicos en la construcción de los saberes, la elaboración de los experimentos y de las visiones del mundo social” (p. 101).

Por su lado, Wagner y Elejabarrieta (1994) describen tres ámbitos o espacios específicos de aplicación de la Teoría de las Representaciones Sociales (TRS):

a) La Ciencia Popularizada

Este ámbito se caracteriza por la centralidad de la ciencia como productora de conocimiento, convirtiéndose en fuente de conocimiento cotidiano. En otras palabras, se trata de la vulgarización del conocimiento científico como teorías y conceptos que emergen en la sociedad desconectados de sus fuentes originales, objetivándose para convertirse en los mitos de la vida cotidiana. Aquí se destaca el fuerte papel de los medios de comunicación, en lo que se refiere a los procesos de divulgación y transmisión de la información.

b) La Imaginación Cultural

En este ámbito de aplicación, las representaciones implican diferentes interacciones que analizan, además de los objetos, los actores, como partes complementarias de los mismos, como sujetos sociales que pertenecen a culturas y comunidades específicas, como por ejemplo, los roles sexuales, las mujeres, el cuerpo humano, la enfermedad, etc.

c) El estudio de las condiciones sociales y de los acontecimientos

Son cuestiones vinculadas al racismo, desempleo, conflicto social, exclusión social, aborto, debates ecológicos feministas, etc. Este tipo de representaciones han sido definidas como las más vinculadas con la *identidad social*, ya que están estrechamente relacionadas con el conocimiento colectivo sobre las condiciones políticas, la estructura social y los acontecimientos históricos (Wagner y Elejabarrieta 1994).

Para concluir, presentamos a continuación las principales perspectivas y modelos teóricos en torno a la Teoría de las Representaciones Sociales:

a) Modelo de Denise Jodelet (1984)

Los trabajos de Jodelet se caracterizan, según la opinión de Rodríguez (2007), con la que coincidimos, por compartir muy de cerca la propuesta original de Moscovici (1979), profundizando en ella a partir de su sentido antropológico. Por ejemplo, sus investigaciones monográficas sobre la representación social de la locura y del cuerpo, utilizando métodos cualitativos tales como la observación etnográfica, entrevistas, análisis histórico. En su trabajo, tanto investigador como teórico, se articulan los niveles individual y colectivo y se analizan las determinaciones sociales de los saberes del sentido común.

Banchs (2000) designa a la corriente moscoviciana/jodeletiana y su modo de apropiación de las representaciones sociales como *procesual*, desde una postura socioconstruccionista, originada a partir de los postulados interaccionistas y claramente influenciada por la literatura foucaultiana, sobre todo en términos de análisis del discurso. Según esta autora, la brasileña Mary Jane Spink ilustra esta postura, porque su definición del objeto de estudio de las representaciones sociales da cuenta de este carácter procesual del enfoque:

Es actividad de reinterpretación continua que emerge del proceso de elaboración de las representaciones en el espacio de interacción lo que constituye, en nuestro modo de ver, el real objeto de estudio de las

representaciones sociales en la perspectiva psicosocial (Spink, 1994, citado por Banchs, 2000, p. 3).

b) *Perspectiva de Doise, W. (1979, 1992) y sus colaboradores Alain Clemence, Fabrice Lorenzi Cioldi y Dario Spini, de la Escuela de Ginebra.*

Esta perspectiva se distingue de la ‘gran teoría’ por la preocupación de las condiciones a través de las cuáles las representaciones sociales son producidas y circulan en el medio social. Doise cree que la posición social de las personas y grupos tienen un papel determinante en la elaboración de las representaciones. Su énfasis recae sobre la creencia en la influencia de lo que entiende por *metasistema social* sobre el sistema cognitivo. Es decir, los elementos y relaciones cognitivas que construyen el contenido de una representación traen en sí mismos la marca de un condicionamiento social que opera en el proceso mismo de su formación (Pereira de Sá, 1998 citado por Fernandes, 2001).

En este sentido, y según la opinión de Denise Jodelet, el modelo utilizado por Doise es importante, porque utiliza la representación social como principio de toma de posición, siendo ampliado y dando lugar a estudios interculturales sobre los derechos humanos. Esto, siempre con la idea de que la representación del derecho va a permitir ver que está ligada a influencias sociales o a pertenencias sociales que dan lugar a aceptación, rechazo, tolerancia, etc. (Entrevista de Popovich (2004) a Denise Jodelet).

Con este enfoque surgió una de las primeras aportaciones que cuestionaban el carácter consensual de las representaciones sociales, entendiendo que más que opiniones, las representaciones son principios organizadores de posiciones que se adoptan respecto a referencias comunes, y a menudo permiten una gran variación entre los individuos. Así que, tanto a nivel intragrupal como interindividual, existe este carácter compartido y, al mismo tiempo, potencialmente divergente. Esta perspectiva se ha centrado sobre todo “en la profundización del proceso de anclaje, mediante el cual una representación entra en el dominio de lo familiar, en el entendido que este proceso está mediado por la posición social que ocupan los individuos” (Doise, 1991, citado por Rodríguez, 2007, p.164).

c) Modelo del Núcleo Central desarrollado en la Universidad de Aix-en-Provence, en la Escuela de Midi (Jean-Claude Abric y colaboradores, Claude Flament, Christian Guimelli, Pascal Moliner, Michel-Louis Rouquette)

El interés de este modelo, desde una orientación experimental, se ha centrado de forma prioritaria en el *proceso de objetivación*, generando hipótesis alrededor de la organización y estructura de las representaciones sociales. De acuerdo con este enfoque, una representación social consiste

(...) en un cuerpo de información, creencias, opiniones, y actitudes sobre un objeto dado. Estos elementos están organizados y estructurados de manera que constituyen un tipo particular de sistema cognitivo social (Abric, 2001, p.43, citado en Rodríguez, 2007. p. 166).

Aunque complementa la teoría original de Moscovici (1979), es la única que puede ser considerada como enfoque teórico autónomo. En ella, el contenido cognitivo de las representaciones se concibe como un conjunto estructurado, diferenciándose de una simple recogida de ideas y de valores. Eso significa que el contenido de la representación se organiza en un *sistema central* y en un *sistema periférico*, con características y funciones distintas (Pereira de Sá, 1998 citado por Fernandes, 2001).

En fin, este modelo estudia la organización de las estructuras de las representaciones sociales a propósito de cualquier objeto de representación, con la finalidad de desarrollar la teoría del núcleo central de la representación (Banchs, 2000).

d) Estudio de la representación como producto dialógico y comunicacional, de Ivana Marková, en Escocia.

Esta autora ve la representación como un producto dialógico, dentro del diálogo exterior e interior (Entrevista de Jodelet a Popovich, 2004). Es un enfoque de perspectiva interdisciplinaria que recurre tanto a fuentes filosóficas y literarias como históricas y científicas, para destacar el carácter dinámico del pensamiento, del lenguaje y de las prácticas sociales. Desde esta perspectiva, “las representaciones sociales son fenómenos en constante producción, esto es, fenómenos en cambio social más que objetos estáticos” (Marková, 2000, citado por Rodríguez, 2007, p.164).

e) La corriente interpretativa

Está representada por autores como Duveen y Jovchelovih en Inglaterra, o Flick y Wagner en Alemania y Austria. Trabajan principalmente sobre el discurso y sobre la representación como sistema de significación compartida en diferentes grupos.

f) Los procesos de comunicación de todos los tipos

Representada por Annamaria de Rosa, en Italia con trabajos centrados en los procesos de comunicación particularmente mediáticos, sobre la transmisión de la manera de ver el mundo.

En fin, esta síntesis acerca de las perspectivas y/o modelos de investigaciones en torno a las representaciones sociales, cabe señalar la forma cómo la teoría que se ha estructurado en Brasil⁶⁴ en las últimas décadas indica la aparición de una *escuela brasileña de representaciones sociales*, que se caracteriza por la independencia con que sus investigadores/as trabajan en este referencial. Los/as investigadores brasileños/as no se posicionan como meros reproductores de los constructos ya sedimentados en el interior de la teoría. Lo que singulariza la escuela brasileña, en relación con la europea, es la forma de utilización de la teoría por profesionales y estudiosos oriundos de varios campos de conocimiento y no necesariamente ligados a la psicología social (Sá, citado por Fernandes, 2001).

Sintetizamos lo expuesto, buscando su articulación con el campo del trabajo social. Como hemos visto, las representaciones sociales emergen del conocimiento espontáneo, del sentido común o pensamiento natural en oposición al pensamiento científico. Como sujetos sociales, tenemos nuestras propias formas de aprehensión de acontecimientos cotidianos desde nuestro entorno próximo y también lejano, y construimos un conocimiento a partir de experiencias, informaciones, modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de diferentes medios: tradiciones, educación, comunicación social, etc. Este conocimiento socialmente elaborado y compartido, surge

⁶⁴ Entre otros, se destacan los trabajos de los siguientes autores brasileños: Celso Pereira de Sá, Ana María Cavalcanti, Mary Jane Spink, Denise Cristina de Oliveira, Antonio Marcos Tosoli, Angela Arruda, Alves Mazzotti.

de los hechos e ideas que invaden nuestro cotidiano, nuestra propia vida y actúan sobre y con otras personas, haciendo que nos situemos respecto a ellas. Es, además, un proceso que nos coloca ante las preguntas que nos plantea el mundo, lo que significan los descubrimientos de la ciencia, el devenir histórico para la conducta de nuestra vida, etc. (Jodelet, 1984).

Por su lado, la Teoría de las Representaciones sociales, “fecunda para la psicología social y prometedora para las otras ciencias sociales” (Jodelet, 1999, p.469), constituye para el campo del trabajo social, desde nuestro punto de vista, un instrumento teórico válido para comprender el significado que los profesionales dan a su práctica profesional cotidiana ante situaciones y procesos de exclusión.

Desde esta óptica, en la presente investigación no tratamos de comprender cuáles son las representaciones que, sobre la exclusión, tienen las personas que de alguna manera viven estos procesos; ni se trata tampoco de averiguar la teoría científico - social que manejan los trabajadores sociales extraída de su formación intelectual, o de las investigaciones académicas en curso. Lo que pretendemos es comprender cómo expresan los profesionales las informaciones que provienen de múltiples fuentes que van alimentando la vida profesional cotidiana de los servicios: lo que se dice en las políticas sociales, lo que se dice en los medios de comunicación y en los medios profesionales, lo que se dice en la calle, con los usuarios y su entorno, o en otros entornos; lo que, a través de lo que se dice, se experimenta en los servicios y se discute más o menos informalmente (y, también, pero como un elemento más, lo que aprenden en los dispositivos de formación continua, en la autoformación a través de lecturas profesionales, o lo que aprendieron en la formación inicial, en la universidad)

Así que, teniendo en cuenta lo expuesto, presentamos en el siguiente capítulo una reflexión teórica en torno el trabajo social, que en palabras de Álvarez - Uría (1995) es una profesión concebida como “*institución* en tanto que ámbito específico de la realidad social en el que se dan cita creencias, hábitos, formas de conducta, agentes de intervención, poblaciones asistidas, así como códigos teóricos y poderes materiales o simbólicos” (p. 9), configurada en un espacio social desplegado históricamente para la asistencia o tratamiento de los problemas sociales.

RECAPITULACIÓN DE LA PARTE PRIMERA

En el Capítulo 1 hemos ahondado en las raíces históricas y teóricas de la reciente noción de “exclusión social”, considerándola como una categoría analítica. Desde esta perspectiva nuestra configuración teórica se ha alimentado de los distintos enfoques o paradigmas presentes en las aportaciones de aquellos autores y autoras, “clásicos” o contemporáneos, del campo de las ciencias sociales, de la filosofía social y de la política social, que, desde nuestro punto de vista, son los más relevantes constructores de categorías y conceptos sociales relacionados con lo que aquí nos ocupa: Karl Marx (1867), Alexis de Tocqueville (1835) Christophe, P. (1989), Woolf (1989), Paugam (1991, 2007), Ritter (1991), Xiberras (1993), Rosanvallon (1995), Castel (1997), De Robertis (1997), Escorel (1998), Dubet y Martuccelli (1998), Kisnerman (1998), Demo (1998), Tezanos (1999, 2007), Bueno (2000), Moreno (2001), Arriba (2002), Thompson (2002), Netto (2003), Saül Karz (2004), Bauman 2005, Subirats (2004), Karsz (2004), o Capellán (2007).

Desde una perspectiva histórica, y considerando los cambios relacionados con los desdoblamientos sociopolíticos de esta época, hemos analizado el proceso en el cuál la noción de *pauperismo* ha sido paulatinamente substituida por la noción de *cuestión social* como consecuencia del ascenso del capitalismo industrial y de la clase burguesa, en un contexto donde se entrelazaban tres fenómenos: la industrialización, el pauperismo como cuestión económico-social y la crisis de la asistencia social tradicional.

El *concepto de cuestión social* se consolida en la década de los ochenta del siglo XIX, en un contexto donde se conjugan las distintas formas de mirar y de vincular a la pobreza las tensiones y conflictos entre la clase obrera y la clase burguesa, fruto de la conciencia de clase de los movimientos de las y los trabajadores, a través de sindicatos y partidos políticos. De esta forma, la “cuestión social” en Europa históricamente se plantea a partir de la situación de poblaciones pauperizadas marginales y sobrantes, representadas en el imaginario colectivo de las clases dominantes como una amenaza real para el sistema capitalista. Una población que, desde un mundo relacional tenso y reivindicativo, resiste y adquiere una conciencia colectiva, actuando y reaccionando ante las graves injusticias y desigualdades sociales consecuencia de los procesos de industrialización, con una constante mirada puesta en su superación, en la posibilidad de un orden más justo, menos lesivo para su situación, sus necesidades, sus intereses. De ahí, la premura

de las clase burguesa de asegurar el máximo de aceptación y obediencia al orden social vigente. En las sociedades modernas se va configurando como factor central una creciente responsabilidad pública hacia los pobres, a través de un *Estado social* que enfatiza el desarrollo de tareas de carácter social. Fruto de las consecuencias socio-políticas de la industrialización y de la urbanización, urge la necesidad de regular estas relaciones sociales y económicas complejas, vinculándose así el “Estado social” con la “cuestión social”. No obstante, ¿cómo y en qué circunstancias se ha ido acuñando la noción de *exclusión social*, de tanto auge hoy día?

Las raíces históricas del concepto de exclusión se ubican en la primera mitad del siglo XIX con la aparición de la Sociología de la Pobreza, a partir de diferentes obras de autores y pensadores tales como Karl Marx y Alexis de Tocqueville. Con carácter sintético, en el Cuadro 16 se exponen de manera clara las discordancias, carencias interpretativas y puntos en común que, según Paugam (2007) existen entre estos dos fundadores del pensamiento sociológico.

Después vendría Simmel (1907), quien, basándose principalmente en las teorías marxistas, es el que establece el marco de la sociología analítica de la pobreza, considerándola como construcción social y enfocada desde la perspectiva de la sociología de las relaciones sociales. Este autor aclara la definición de pobreza, el modo de constitución de la categoría de “pobres”, y rompe con la idea naturalista y substancialista de la pobreza abordada por la sociología hasta entonces. Visibiliza la miseria no declarada, lejana, de los organismos asistenciales y enfatiza el papel regulador de esta asistencia para aminorar las amenazas sociales, garantizando así el orden del conjunto del sistema social, y configurando la construcción de la categoría de “pobres”. En otras palabras, en términos sociológicos, “no son los que sufren carencias y privaciones específicas, sino los que reciben auxilio o deberían recibirlo según las normas sociales. En consecuencia, la pobreza no puede, en este sentido, definirse como un estado cuantitativo en sí mismo, sino en relación con la relación social que resulta de una situación específica” (Simmel, 1999, citado por Paugam, 2007a, p.51).

PENSAMIENTO ANALÍTICO ACERCA DEL PAUPERISMO

Pensadores	Tocqueville	Karl Marx
Distinciones	<p>1. Consecuencias sociales y políticas de la dependencia respecto a la colectividad.</p> <p>2. La masa de pobres es fija y aumenta. Los grandes desplazamientos de población hacia las ciudades corresponden a la ley inmutable del crecimiento y del desarrollo.</p> <p>3. La miseria se vincula inevitablemente al proceso de civilización que condena a una parte de sus miembros a una situación de inferioridad y dependencia. Corre el riesgo de cuestionar la misma idea de democracia.</p> <p>4. Ha relativizado la noción de pobreza.</p> <p>5. Identifica a los <i>paupers</i> con aquellos que recibían asistencia: <i>estatus social específico</i>.</p> <p>6. Estudio de la subjetividad de los individuos y del sentido que dan a sus experiencias.</p> <p>7. Critica la caridad legal e idealiza la caridad privada.</p>	<p>1. Significado económico y el origen del pauperismo en las relaciones de dominación derivadas de la revolución industrial</p> <p>2. La masa de pobres no es fija y refleja las variaciones periódicas del ciclo industrial.</p> <p>3. La miseria es el resultado de la acumulación capitalista basada en la desigualdad fundamental de la propiedad y de la explotación sin límite de la clase obrera por los propietarios de los medios de producción.</p> <p>4. Vincula la pobreza con la explotación de la economía capitalista.</p> <p>5. Identifica los pobres con la sobrepoblación obrera: <i>supranumerarios</i> y <i>Lumpenproletariat</i>. Ejército industrial de reserva.</p> <p>6. Estudio del modo de funcionamiento del régimen capitalista en función de su estructura social. Teoría de la pauperización.</p> <p>7. Critica el tratamiento de los pobres en el marco de las <i>workhouses</i>: próxima a la esclavitud.</p>
Carencias interpretativas	Falta un análisis de los fundamentos económicos y de las relaciones de producción del desarrollo del capitalismo.	Falta una visión completa de los efectos a largo plazo de la dependencia creciente de los pobres respecto a los poderes públicos y de la obligación que se dan estos últimos de ayudarlos en nombre de los principios de la democracia y la ciudadanía.
	Pasa casi de puntillas sobre la cuestión de la explotación de los obreros subestimando la lógica económica de la reproducción de las desigualdades.	No ve en la caridad legal más que una cuestión de deducción de la plusvalía general sin mayor consecuencia para los fundamentos políticos de las sociedades modernas.
Concordancias	<p>. Ambos comprendieron la importancia del proceso por el que una parte importante de la población era permanentemente relegada a una situación vulnerable y desvalorizada.</p> <p>. Ambos fueron sensibles al nacimiento y desarrollo de las clases indigentes en el curso de este periodo de pauperismo.</p> <p>. Ambos han sido precursores de la sociología de la pobreza</p>	
Carencias interpretativas de ambos	Ambos abordan la cuestión del pauperismo sin conseguir integrar el hecho económico y social de la explotación de los trabajadores y el hecho político de la asistencia a los pobres como premisa del desarrollo del Estado de bienestar moderno.	

Elaboración propia a partir de Paugam (2007, pp.31-50).

A partir de esta época, se analiza, reflexiona y relativiza la noción de *pauperismo* y se enfatiza la noción de *cuestión social* desde una perspectiva crítica, política y procesual, cuestionando la postura de clase estática, substancialista que tenía la noción de pobreza hasta entonces, considerándola además como un estado o espejo de una sociedad, como un todo y no como un fenómeno natural y aislado.

Hemos priorizado en nuestro análisis la visión amplia y dinámica que aporta Serge Paugam (2007) en torno a este fenómeno, teniendo en cuenta la clasificación que realiza de los tres tipos de relación social existentes en lo que denomina, respectivamente, *pobreza integrada* (que no se puede confundir con exclusión: son condiciones precarias de existencia pero con fuerte integración en diferentes espacios sociales); *pobreza marginal* (situada en la intersección entre la pobreza tradicional y la exclusión, poco numerosa en las sociedades actuales de capitalismo desarrollado y democracia parlamentaria, atendida como “casos sociales” institucionales, dependientes de la asistencia social); *pobreza descalificadora* (propia de las sociedades occidentales, caracterizada por la fragilidad de los vínculos sociales, por procesos de descalificación relacionada con la expulsión del mercado de trabajo de numerosas capas de la población, y que conduce a situaciones de exclusión).

En lo que se refiere al reciente concepto de *exclusión social*, surge éste en los años setenta del siglo XX y se va consolidando a partir de la década de los noventa, objetivándose y operativizándose a través de documentos de la Comisión Europea, con una utilización frecuente en discursos políticos, investigaciones de las ciencias humanas y sociales, medios de comunicación, conversaciones cotidianas, etc., que va provocando su instalación y amplia expansión como categoría de las políticas públicas sociales occidentales. Se entiende así como una construcción deliberada para nombrar “lo social” e intervenir sobre esto, a través de argumentos, procedimientos oficiales y especializados racionalizados en dispositivos administrativos institucionales y jurídicos.

La exclusión social es una noción cuestionada, a partir de finales de los 90, por uno de sus máximos teóricos, Robert Castel (1997), debido a su carácter ambiguo, que representa ruptura y esconde en sí misma los procesos de vinculación y desvinculación de

las relaciones de trabajo y de las protecciones asignadas al mismo. Reniega de este concepto porque induce a la homogenización de situaciones divergentes y naturaliza la precariedad. Desde esta mirada, el concepto de exclusión se vuelve una trampa que oculta situaciones y condiciones que dan cuenta de fracturas que caracterizan a las sociedades occidentales actuales. Cuestiona además el sentido automatizado de esta noción porque no se contextualiza y no se analiza desde el interior de las trayectorias laborales y sociales de la población y señala que para comprender la exclusión es imperioso analizar factores que se encuentren, no tanto en la periferia social, sino en su propio núcleo. Por estos y otros motivos, prefiere utilizar el concepto de *desafiliación social*.

En fin, en este primer capítulo de nuestra Tesis, y con el objetivo de comprender las raíces históricas del concepto de *exclusión*, hemos pretendido acercarnos al origen y desarrollo histórico de la “cuestión social”, desde sus diferentes concepciones y construcciones hasta llegar a los principales debates en torno de una “nueva cuestión social”, que se cristaliza en la compleja y ambigua noción de exclusión.

Nos centramos a continuación en esta “cuestión de la exclusión” que, a partir de la década de los setenta del siglo pasado, refleja discursivamente el incremento de múltiples problemáticas y la emergencia de nuevos fenómenos sociales, en un contexto general de incremento de las desigualdades e injusticias sociales, como productos de la globalización mundial y de la hegemonía del capital financiero que la define.

En el Capítulo 2 hemos pretendido enfocar las especificidades que ha presentado a lo largo de la historia la cuestión social española, el estado de la cuestión de los estudios e investigaciones realizados en torno a la pobreza y exclusión y los Planes nacionales de acción para la inclusión desarrollados en este país, para ir comprendiendo los contextos discursivos e institucionales del trabajo social, donde irán gestándose las representaciones sociales que sobre el complejo y borroso fenómeno de la exclusión se van elaborando y cómo se produce y reproduce, en sus tareas de intervención profesional.

Como hemos visto, el proceso de debates y configuración teórica en torno a la pobreza y exclusión en España tiene como especificidad fundamental el hecho de que, hasta finales del siglo XIX, no se utilizaba la expresión “cuestión social” sino que, en su

mismo sentido, preponderaba otro término, que indica una noción algo diferente: “problema social”. Resaltamos los debates y aportaciones teóricas de Donoso Cortés (1836) entendiéndolo como un fenómeno diverso y dinámico que debería estar intrínsecamente relacionado con la política y asumido por el Estado; Nicodemes Pastor (1848) por otro lado, desde una postura más conservadora, planteaba la solución de los problemas sociales desde un enfoque funcionalista – moralista, de matiz religioso, defendiendo la armonía entre los intereses individuales, sociales o públicos; y, por último Gumersindo de Azcárate (1873) insistía, desde una postura integradora (socialistas, economistas e Iglesia), sobre la importancia de confluir y combinar los distintos planteamientos de la época, reconociendo la existencia de una cuestión social en España que no fuera identificada únicamente, y de forma reduccionista, con cuestiones económicas o religiosas. Otra especificidad a resaltar, relacionada con lo anterior, es la discrepancia que había entre España -donde la cuestión social se fue vinculando directamente con la cuestión agraria- y otros países de Europa, tales como Inglaterra y Francia, en fuerte proceso de industrialización, donde dicha “cuestión social” se centraba en los efectos de la industrialización capitalista en la vida de las clases trabajadoras, de sus familias y de sus entornos sociales.

Por otro lado, el tratamiento de la pobreza se institucionaliza, se “constitucionaliza”, a partir de la instauración de la Constitución Española de 1812 (Constitución de Cádiz, popularmente “La Pepa”), primera constitución democrática del Estado español, surgiendo un progresivo cambio de mentalidad donde la beneficencia pública venía relacionada como importante instrumento de control, para garantizar la estabilidad social, económica y política; es decir, como una necesidad de la sociedad moderna que intentaba romper con la sociedad tradicional, absolutista en lo político y de economía agraria semi-feudal, en lo económico. En 1822, con la primera Ley General de Beneficencia – aprobada en pleno trienio liberal o “constitucional”, 1820-23, momento revolucionario que intentaba retomar la senda de la Constitución de 1812 suspendida por Fernando VII y las clases e instituciones opuestas a la modernidad- y con la puesta en marcha a partir de la esta ley de las Casas de Socorro, se vincula la histórica ayuda caritativa a las personas pobres, monopolizada hasta la época por la Iglesia Católica, a la acción pública, como tarea propia estatal, en los diferentes niveles administrativos en que éste se organiza (Gobierno central, Provincia, Municipio), uniformizándose y tecnificándose la asistencia,

desde una voluntad secularizadora (a pesar del importante papel de la Iglesia, que aún conservaría en la época, renovado y relanzado más tarde, a finales del XIX, con la modernizadora - Encíclica De Rerum Novarum , de León XIII, en un intento exitoso de adaptarse a los nuevos tiempos). Pero fue, desde luego, a mediados del siglo XIX, cuando realmente comenzó a distinguirse con mayor claridad entre la beneficencia pública y la privada, dándose un impulso definitivo al nuevo sistema de acción social.

Nos surge en este capítulo la pregunta: ¿cuándo adquiere centralidad la “cuestión social” en la vida pública, y en los debates sociales de España? Es cuando vemos la importancia de esta centralidad la creación de la Comisión de Reformas Sociales (1883), antesala del Instituto de Reformas Sociales (1903) y del Instituto Nacional de Previsión, creado en 1908 y dedicado a gestionar los seguros sociales. Este último, durará durante un amplio periodo, atravesando la República y Dictadura franquista, hasta su disolución con la Constitución de 1978, que remodeló toda la Administración Social del Estado, creándose el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), El Instituto Nacional de Salud (INSALUD), y otros organismos que daban cuenta de la nuevas políticas de bienestar, como el INSERSO (Instituto de Servicios Sociales), que después se ha transformado en el IMSERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales).

Estamos pues en la España actual y como hemos verificado, este Estado social no irrumpe de la nada y según nos señala de Gregorio Rodríguez Cabrero (2007), “cualquier pretensión de situar el inicio del Estado del Bienestar a partir de 1978, en el periodo constitucional, constituiría una flagrante falsificación de la historia del sistema de protección social español” (p. 72).

Finalmente, hemos visto los principales estudios e investigaciones registrados y desarrollados en España a lo largo de los siglos XIX y XX hasta la actualidad, en torno a las *cuestiones de la pobreza y exclusión*, teniendo en cuenta aportaciones de Laparra, Gaviria y Aguilar (1998), Llés Lazo (1989), Raya Lozano (2004), Casado (2007), y recopilaciones realizadas por la propia doctoranda. Por último, hemos presentado los objetivos generales planteados en los diferentes *Planes Nacionales de Acción para la Inclusión Social del Reino de España*.

En lo que refiere al Capítulo 3, hemos pretendido tratar la *cuestión social* contemporánea tomando en consideración los recientes debates en torno a la práctica, conocimientos y discursos del trabajo social en la actualidad. Para ello, las aportaciones de los siguientes autores han sido fundamentales: Aguilar, Laparra y Gaviria (1993), Álvarez- Uria (1995); Alonso Torrens (1994); Arriba (2002), Barbero (2002); Beck (1986); Bueno (1997a, 1997b, 1998); Castel (1997); Castells (1999); Chauvière (2004); De la Red (2000); De Robertis (1998, 2003); Deslauriers (2010); De Robertis (1998, 2003); Espadas (2006); Faleiros (1986, 2003); Foucault (1990, 1991); Hamzaoui (2005); Hidalgo (2004); Healy (2001); Guerra (1997, 2003); Howe (1999); Iamamoto y Carvalho (1983); Iamamoto (2004, 2009); Martínez y Montes (2000); Meny y Thoening (1992); Merino y Raya (2000, 2004); Miranda Aranda (2004); Montes (2000); Munté y Raya (2010); Pérez (2005); Raya Diez (2005); Raya Lozano (2004); Renes (2006); Renes, Fuentes, Ruiz y Jaraíz (2007); Rodríguez (2007); Vidal (2007); Zamanillo y Gaitán (1991); Zamanillo (2000); Yazbek (2003, 2004); Karsz (2007).

Estos debates teóricos en torno a los nuevos retos que ha de afrontar el trabajo social como profesión en las sociedades actuales, se ubican en un contexto de globalización capitalista e informacional donde se incrementan las múltiples manifestaciones de la “cuestión social”, cimiento histórico de la profesión y que en las últimas décadas se viene denominando como la “nueva cuestión social”, caracterizada por distintos procesos diferenciados, tanto a nivel de la distribución y consumo como en las relaciones de producción, entre otras cosas, por la individualización del trabajo.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, en este capítulo, nos hemos centrado en comprender la siguiente cuestión: *¿Cuáles son los principales retos de la práctica profesional del trabajo social frente a los desafíos coyunturales del siglo XXI y frente a las manifestaciones contemporáneas de la “cuestión social”?*

Históricamente, el trabajo social como profesión se ha configurado a partir de la última década del siglo XIX no solamente como reproductor y mantenedor de los intereses capitalistas a través de formas racionalizadas de ayuda sino también, desde una perspectiva dialéctica, como partícipe de diferentes respuestas comprometidas con las demandas y necesidades de las poblaciones en situaciones de pobreza y exclusión. Esta dinámica contradictoria y conflictiva del quehacer profesional supone un compromiso

más allá de la atención social racionalizada/institucional, ya que implica directamente trabajar con cuestiones de índole económica, política e ideológica intrínsecamente relacionadas con las dinámicas vitales de la población usuaria de sus servicios.

Por otro lado, la manera como cada profesional incorpora o interioriza el significado de su labor *como trabajador/a social* y la dirección que imprime a su quehacer profesional, depende de la construcción histórica de la profesión de cada contexto, motivo por el cuál nos ha parecido importante mencionar cómo, a nivel internacional, se presentan las diferentes profesiones de *lo social* en un momento de crisis generalizada de estas profesiones, consecuencia de las transformaciones de la globalización capitalista-informacional.

En un segundo momento hemos recopilado los principales posicionamientos - tanto convencionales como críticos - sobre las respuestas concretas a los desafíos que, ante la “nueva” cuestión social, deben aportar los profesionales desde el cotidiano de su práctica profesional:

- Tomar consciencia de la fragmentación y reformulación de la teoría y práctica del trabajo social postmoderno.
- Construir el saber profesional investigando desde la propia práctica.
- Impulsar la investigación-acción desde el Trabajo Social.
- Reconstruir los vínculos sociales desde el método de la intervención colectiva.
- Superar la cosificación de las relaciones.
- Afrontar la ambigüedad de base - constitutiva y constituyente - de la profesión.
- Influir en la naturaleza y efectos reales de las políticas sociales.
- Profundizar en el diseño de metodologías operativas que tengan en cuenta la multidimensionalidad de la exclusión.
- Replantear soluciones organizativas para responder a las necesidades sociales: retos del Tercer Sector en el desarrollo participativo del bienestar.
- Potenciar la práctica crítica profesional como forma de resistencia

- Asumir el proceso de aprehensión y decodificación de las complejidades de la “nueva” cuestión social.
- Tomar consciencia que la relación entre prácticas profesionales, el sujeto y el poder.

Finalmente, para comprender cómo en España se ha incorporado en el discurso y en la práctica del trabajo social la noción de *exclusión*, así como la construcción de las respuestas institucionales ante la misma, nos remontamos, en la última parte del capítulo, a los años sesenta del siglo pasado, para emprender un análisis aproximado en torno a la naturaleza del *Estado de bienestar* de este país, caracterizado por emerger en contextos marcados por una modernización capitalista tardía y una dictadura política de raíz militar instaurada tras una cruel guerra civil. Por otro lado, para entender el presente, es a su vez imprescindible aludir a la transición política a la Democracia y la consecuente constitucionalización de los derechos sociales a partir de 1978, con las consiguientes reformas sociales desde la configuración territorial del llamado “Estado de las Autonomías”, que desembocaría en la puesta en marcha de una estructura universalizada y espacialmente descentralizada de servicios del bienestar, a partir de los años ochenta.

Recientemente, a lo largo de los años noventa, coincidiendo con los debates políticos y sindicales y, a la par, con la implantación y consolidación del sistema de servicios sociales, es cuando el término “exclusión social” empieza a tener importancia en las profesiones vinculadas a las políticas de acción social, y en la agenda pública española en general. No obstante, en este proceso, los/as trabajadores sociales, a pesar de su importante papel en la puesta en marcha de este sistema público de servicios sociales, se han visto inmersos en un modelo burocrático-administrativo, reglamentado por los poderes públicos que, a su vez, los excluían de las posiciones de toma de decisiones y/o planificación. Por otra parte, otra importante fenómeno a tener en cuenta es el progresivo descompromiso del Estado respecto a la intervención social, delegando sus funciones, en buena parte, en el mundo asociativo (“tercer sector”), y/o en el sector privado, fenómeno llamado “de pluralismo del bienestar que se da, con mayor o menor intensidad, en toda Europa, decayendo la centralidad de “lo público-estatal” en la provisión de servicios del bienestar; una nueva estrategia de gestión de lo social en la que la “lógica del proyecto” (eficacia/eficiencia de origen empresarial) predomina sobre la “lógica del servicio público” desmercantilizado, del cambio social intencional organizado directamente desde los servicios públicos del bienestar, característica que definía el llamado “Estado de

Bienestar keynesiano” que predominó en toda Europa entre los años 40 y los años 70 del siglo pasado.

Asimismo, el tratamiento de la *cuestión de la “exclusión social”*, desde el contexto español de implementación y consolidación de las redes institucionales de bienestar, caracterizado por una visión individualizada y de gestión administrativista (“managerismo”) de los problemas sociales, se ha configurado dentro del marco de la acción territorializada de regulación hacia lo local, configurándose una práctica del trabajo social basada, principalmente, en la *ayuda social de proximidad* y la *responsabilización moral* de los pobres y de las personas sin trabajo, como si no fueran fenómenos de raíz socio-económica y político-social, sino producto de un mal uso de libertad personal, del derecho de autonomía, a través de la activación de diferentes modalidades de prestaciones sociales que tienen como trasfondo estos planteamientos de un Estado social descomprometido, asistencializado. O sea, se considera como solución ideal el tratamiento de proximidad a través de la *territorialización de lo social* para luchar contra la exclusión, el paro y la fragilización de los vínculos sociales, es decir, “focalizado” a determinados grupos y determinados territorios, olvidando toda la larga experiencia histórica de un Estado social redistributivo basado en el universalismo, en la ciudadanía social, en políticas sociales universalistas.

Recapitulando ahora, el Capítulo 4 ha tenido como finalidad comprender el significado, dinámica, dimensiones, procesos de formación y funciones de las *representaciones sociales*, para así plasmar su importancia como herramienta analítica en la presente investigación. Partiendo del modelo teórico en el ámbito de la psicología social propuesto Moscovici (1961), esta teoría nos ofrece un planteamiento metodológico innovador, basado en el estudio del *sentido común* y en el papel de *los procesos cotidianos* en la construcción social de la realidad, aquí aplicado al campo del trabajo social como profesión: cómo los y las profesionales construyen el conocimiento profesional en el quehacer cotidiano de sus puestos de trabajo, en sus interacciones con otras personas de los equipos, con las políticas sociales que intentan desarrollar en los servicios y organizaciones donde ejercen su profesión, y con las personas receptoras de sus servicios.

Como hemos visto, son muchas las influencias teóricas que conforman las raíces del *modelo teórico de las representaciones sociales* propuesto por Serge Moscovici, destacando tales como la Etnopsicología de Wundt (1862), el Interaccionismo Simbólico de Mead (1934), el concepto de Representaciones Colectivas de Durkheim (1982), Piaget (1952), Lévy-Bruhl (1910), Heider (1944), Berger y Luckmann (1968, 2003)... No obstante, para la construcción del presente capítulo nos hemos nutrido, además de las aportaciones del fundador de la teoría, Moscovici (1961, 1979, 1984, 1988, 2008), de las importantes aportaciones que en torno a sus propuestas aportan de forma significativa Jodelet (1984, 1994, 1999, 2003), Herzlich (1975, 2005); Farr (1999); Araya (2002, 2007); Banchs (1986, 2009); Bueno (2000c); Bueno y Pérez (2000); Doise (1992, 1998,); Esparza (2003); Fernandes, 2001; Ibáñez (1988, 1998); Pardo (2005); Moscovici y Marková (2008); Marková (1996, 2000); Moñivas (1994); Paéz y otros (1987); Rodríguez (2007); Shore (1996); Vala (2006); Wagner y Elejabarrieta (1994).

Tomando en consideración las diferentes aportaciones de los mencionados autores, resumimos aquí los principales contenidos que consideramos compartidos por esta “escuela de pensamiento” llamada *Teoría de las Representaciones Sociales*:

- En cuanto a su significado, las representaciones sociales son *un sistema de conocimientos* que se genera cuando los individuos explican y evalúan un determinado objeto, categorizándolo, y permiten que el mismo se inserte en la realidad colectiva. Es decir, cuando una persona hace referencia a un objeto concreto social, significa que tiene la *representación social* de este objeto, porque lo clasifica, lo explica y lo evalúa, construyéndolo socialmente y ubicándolo dentro de una estructura interna determinada.

- Este proceso se obtiene desde el conocimiento que las personas tienen de la realidad que les rodea y que vivencian en su hacer cotidiano, de las informaciones que adquieren de esta realidad y de los elementos que la componen. Estas informaciones, a su vez, se adquieren a través de los medios de comunicación, de la ciencia, de la formación escolar, de las experiencias ajenas o propias, del sentido común, etc., es decir, en los procesos de comunicación, de interacción del “pensamiento social”.

- Las representaciones sociales permiten a las personas orientarse en el mundo social y material, ya que constituyen sistemas cognitivos en los que se contempla la presencia de creencias, valores, opiniones, normas, interpretaciones, códigos y valores que orientan las prácticas humanas. A la vez, instituyen los límites y las posibilidades de la forma en que los seres humanos actúan e interactúan en el mundo, en su grupo social, en su cultura, construyendo su mundo y su conocimiento, comprendiendo y confrontando la vida, en esta relación con los objetos sociales en que, desde lo cotidiano, se ve inmerso.

- Las representaciones sociales son socialmente elaboradas y compartidas por grupos sociales o culturales determinados y surgen en un contexto social concreto. En otras palabras, las personas tienen una perspectiva común de la realidad, con la finalidad de organizar el mundo tanto material como socialmente y de orientar las conductas de la comunicación. Interiorizan experiencias, modelos de conducta, pensamientos que, a su vez, son sugeridos o transmitidos por la comunicación social. En fin, una representación se estructura a partir de una organización determinada de modelos culturales y caracteriza el estilo de pensamiento y de comportamiento de un grupo específico.

- Para que exista una *representación social* tenemos que tener en consideración tres elementos o ejes dimensionales, interdependientes:

a) *La información sobre los objetos representados*

Es la suma de conocimientos que las personas poseen acerca de un objeto social y que les sirve para construir la representación de este objeto. Surge de este contacto directo con el objeto y de las prácticas que las personas desarrollan en relación a él.

b) *El campo de representación*

Es cuando los conocimientos sirven para establecer un aspecto concreto de esta representación. Implica la forma cómo las personas o un grupo social interpretan el objeto y lo transforman en imágenes, a través del *proceso de objetivación*. Se organiza en torno a un *núcleo o esquema figurativo*, que constituye la parte más sólida y estable de la representación y que determina el peso de los demás elementos presentes en el campo de representación.

c) *La actitud*

Es la carga u orientación valorativa, la respuesta de la aceptación o rechazo, o la disposición más o menos favorable que las personas tienen hacia el objeto de representación. Tiene que ver con *qué se siente* pero también con *cómo se actúa* hacia éste, en lo que se refiere a la toma de posición, ya que constituye una estructura particular de la orientación global en la conducta de las personas hacia los problemas sociales, que, por ejemplo, puede ser negativa o positiva, favorable o desfavorable. La *actitud* orienta de forma decisiva las conductas hacia el objeto representado, dinamizando y regulando la acción, lo que implica la aparición de un conjunto de reacciones emocionales en las personas. Una representación social se compone, primordialmente, de la interconexión entre los elementos afectivos, cognoscitivos y comportamentales hacia el objeto representado. De esta manera, las representaciones sociales “contienen a las actitudes y no a la inversa, puesto que las representaciones van más allá del abordaje tradicional de las actitudes y se acercan mucho más al campo social”.

- Para el establecimiento de una *representación social* hay que tener en cuenta dos procesos:

a) *Proceso de objetivación*

Es cuando se hace concreto el contenido abstracto de una representación, es decir, cómo lo social transforma un conocimiento en representación, concretándolo, definiéndolo y especificando el pensamiento social de forma vivaz y eficaz, en la vida cotidiana. Se trata de un proceso que facilita la comunicación entre las personas, porque transforma en imágenes las nociones abstractas, materializa ideas y significados, establece la correspondencia entre las cosas y las palabras. De esta manera se materializan los significados, permitiendo a las personas que les sean accesibles los conocimientos de su entorno, las experiencias de su vida cotidiana.

b) *Proceso de anclaje*

Como hemos visto, es otro mecanismo básico de formación de una representación. Su función consiste “en integrar la información sobre un objeto, dentro de nuestro sistema de pensamiento tal y como está ya constituido permitiendo así el afrontamiento

de las innovaciones o la toma de contacto con objetos que no nos son familiares” (Ibáñez, 1988, p. 50).

En fin, las representaciones sociales tienen unas responsabilidades y unas funciones a cumplir para que los seres humanos puedan organizar, dar sentido y explicar el mundo en la que están inmersos. Las representaciones sociales permiten que los conceptos abstractos se vuelvan concretos, tengan significado y utilidad social. Desempeñan así varias funciones específicas, no solamente en la individualidad de cada persona sino también en los grupos sociales: *función cognitiva*, que permite comprender y explicar la realidad; *función identificatoria*, que da identidad y permite la especificidad de cada grupo social; *función de orientación*, que guía el comportamiento y las prácticas de las personas; *función actitudinal*, que implica la respuesta o toma de posiciones y acción comportamental de cada individuo; *función de comunicación social*, integrando las novedades en el pensamiento social; *función de conformación de las identidades personales y sociales*, así como en la expresión y en la configuración de los grupos; *función reguladora de las relaciones intergrupales*; *función legitimadora del sistema social* a nivel tanto simbólico como práctico ya que suscitan conductas apropiadas a la reproducción de las relaciones sociales establecidas por las exigencias del sistema imperante.

Representaciones sociales, trabajo social y exclusión social: articulación

Para concluir la parte teórica de nuestro trabajo, y antes de adentrarnos en la presentación de los resultados de la recogida de datos y de su análisis empírico, creemos importante dar a conocer, de forma general, la relación y articulación dinámica existente entre *las representaciones sociales, el trabajo social* y nuestro objeto de estudio, *los procesos de exclusión/inclusión social en cuanto son procesados por los y las profesionales en el ejercicio de su práctica*. Se trata de articular las teorizaciones que conforman, pues, esos tres dominios, para construir un “marco teórico” apropiado a nuestro problema de investigación, que el propio proceso investigador someterá a prueba, evaluando en el transcurso de la práctica investigadora su capacidad de comprensión, de iluminación cognitiva, de los fenómenos que vamos a abordar, relacionados con la manera de elaborar en el quehacer profesional y con las funciones que desempeña para el

trabajo social la problemática de la exclusión social en los servicios y organizaciones de acción social de la ciudad de Granada.

Partimos de la idea de que las representaciones sociales emergen del conocimiento espontáneo, del sentido común o pensamiento “natural”, corriente, cotidiano, diferenciado del pensamiento científico. Como *sujetos sociales*, tenemos nuestras propias formas de aprehensión de los acontecimientos cotidianos, ya que tomamos como referencia a nuestros entornos, tanto próximos como lejanos, y construimos por consiguiente un conocimiento formado a partir de experiencias, informaciones, modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de diferentes medios: tradiciones, educación, comunicación social, etc. Este conocimiento socialmente elaborado y compartido surge de los hechos e ideas que invaden nuestra cotidianidad, nuestra propia vida y actúan sobre y con otras personas, haciendo que nos situemos respecto a ellas. Es, además, un proceso que nos coloca ante las preguntas que nos plantea el mundo, lo que significan los descubrimientos de la ciencia, el devenir histórico para la conducta de nuestra vida, etc. (Jodelet, 1984).

En lo que se refiere al contexto de la práctica social de los/as trabajadores/as sociales, hay que considerar que desde sus propias experiencias cotidianas, dentro y fuera del lugar institucional, organizacional, del ejercicio profesional, van emergiendo continuamente y de forma implícita “teorías” y discursos colectivos profesionales. Por consiguiente, a partir de ahí se van transformando paulatinamente los saberes expertos adquiridos en procesos formales de formación profesional (universitarios principalmente, pero no solo, para la situación española). Precisamente desde esta perspectiva intentamos comprender en nuestro estudio *lo que piensan* los/as trabajadores/as sociales - desde la cotidianeidad de su práctica profesional - sobre el tratamiento de la “nueva” *cuestión social* en el contexto granadino.

Entendiendo el *trabajo social* como una “*institución* en tanto que ámbito específico de la realidad social en el que se dan cita creencias, hábitos, formas de conducta, agentes de intervención, poblaciones asistidas, así como códigos teóricos y poderes materiales o simbólicos” (Álvarez, 1995, p. 9), configurados en un espacio social condicionado históricamente para la asistencia o tratamiento de los problemas sociales, partimos de la

idea de que las representaciones sociales constituyen, para este campo concreto, un instrumento teórico muy válido para comprender el significado que los profesionales dan a su práctica profesional cotidiana ante estas situaciones y procesos de inclusión/exclusión, sabiendo que de ese significado derivará en buena parte su intervención en las situaciones problemáticas de exclusión.

Estas representaciones pueden tener su origen en las ciencias sociales y psicosociales que estudian los profesionales como saber experto, y que después “aplican” en la práctica y en las interacciones discursivas; pueden estar en el grupo de profesionales que comparten esos saberes aprendidos durante la formación inicial o en los procesos de formación continua; o también, en los discursos político-sociales presentes en las instituciones para las que trabajan, igualmente informados por las ciencias sociales y humanas, discursos y prácticas institucionales que conforman buena parte de sus contextos de acción profesional. Será en el complejo juego de las prácticas y los discursos de las organizaciones de acción social cómo esas representaciones se irán concretando, construyendo, por cada profesional y por cada grupo de profesionales, y se irán haciendo operacionales para la intervención social. Comprender esos complejos procesos de construcción de estas representaciones arrojará, sin duda, conocimiento sobre el pensamiento y la práctica de este espacio profesional, siempre en construcción, pero inemplazable para afrontar los retos de desarrollo social que la sociedad actual demanda.

Por eso hay que considerar que, en cuanto profesión y disciplina práctica (“saber experto”), el trabajo social contiene no solo conocimientos científicos, académicamente legitimados, sino también valores morales, reflexiones filosóficas y modelos de acción, así como conocimiento común, cotidiano, y, también, habilidades y destrezas aprendidas en la formación y en la práctica (*saber-hacer*). En este sentido, partimos de la idea de que estos profesionales, desde este *hacer profesional*, o práctica social, ante los procesos de exclusión, elaboran continuamente nuevos significados sobre las situaciones cotidianas vividas con los usuarios/as, a raíz de las representaciones que elaboran desde su práctica y su interacción relacional con los mismos y, por supuesto, también en la interacciones con el grupo profesional y con el resto de elementos de la organización proveedora de servicio.

De hecho, pensamos que la *noción de representación social* constituye para el trabajo social un sólido intento de integrar lo que a veces, en la historia de la profesión, no siempre se ha integrado plenamente: los niveles individual y colectivo de la acción profesional y de la teorización de la misma. La ocasión nos la da trabajar teóricamente a partir de esta noción para afrontar el análisis de la práctica profesional con los colectivos hoy más desfavorecidos socialmente. Son colectivos que, según Pérez (2004), al posicionarse en la base de toda situación de interacción social, movilizan contenidos mentales, imágenes, ideas que, codificadas y categorizadas, atribuyen significados a estas interacciones.

Además, considerando que los profesionales de trabajo social desarrollan las prácticas sociales a partir de una orientación teórico-metodológica que se basa en procesos sociales de forma relacional, lo que nos aporta la *Teoría de las Representaciones Sociales* es el hecho de enfatizar esta dimensión simbólica de la vida social, facilitando la comprensión de esta práctica en diferentes esferas: cultural, social, económica, política, institucional. Posibilita, así, una aclaración de los vínculos entre representaciones y prácticas sociales, aprehendiendo las razones y la lógica de los sujetos y el peso específico de las determinaciones que estructuran y jerarquizan el campo social y su funcionamiento.

En este sentido, esta perspectiva nos posibilita acercarnos a imágenes simplificadas y hegemónicas de las subjetividades del *quehacer* profesional cotidiano de las/os los profesionales en su interrelación con colectivos en situaciones exclusión.

Para terminar, es importante resaltar que, de hecho, los capítulos relacionados con la exclusión y con el trabajo social, articulados con lo expuesto sobre la teoría de las representaciones sociales nos son de gran utilidad en la presente tesis, no solamente para iluminar y comprender los datos que en su momento han ido emergiendo del trabajo de campo sino también para señalar e indagar más a fondo sobre una de las fuentes las representaciones sociales con respecto a la exclusión: el saber profesional difundido por la formación. En otras palabras, nos ayuda a valorar qué incidencia puede tener para la formación de las representaciones una de las principales fuentes de representación de

todo profesional; nos referimos al saber académico y su reproducción en la práctica profesional cotidiana.

**DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN.
Sobre la justificación y la descripción
metodológicas. Técnicas de recogida de datos
y de análisis.**

“De dónde surgen los pensamientos, de dónde los significados, sigue siendo un misterio. La página no se escribe sola, sino cuando se descubre, y se somete a análisis, el ambiente adecuado, el momento adecuado, mediante la lectura repetida de las notas, con la reflexión profunda, para que después se revele el sentido y se nos escriba la hoja” (Stake, 2007).

5.1 – Aproximación al objeto e interrogantes de la investigación

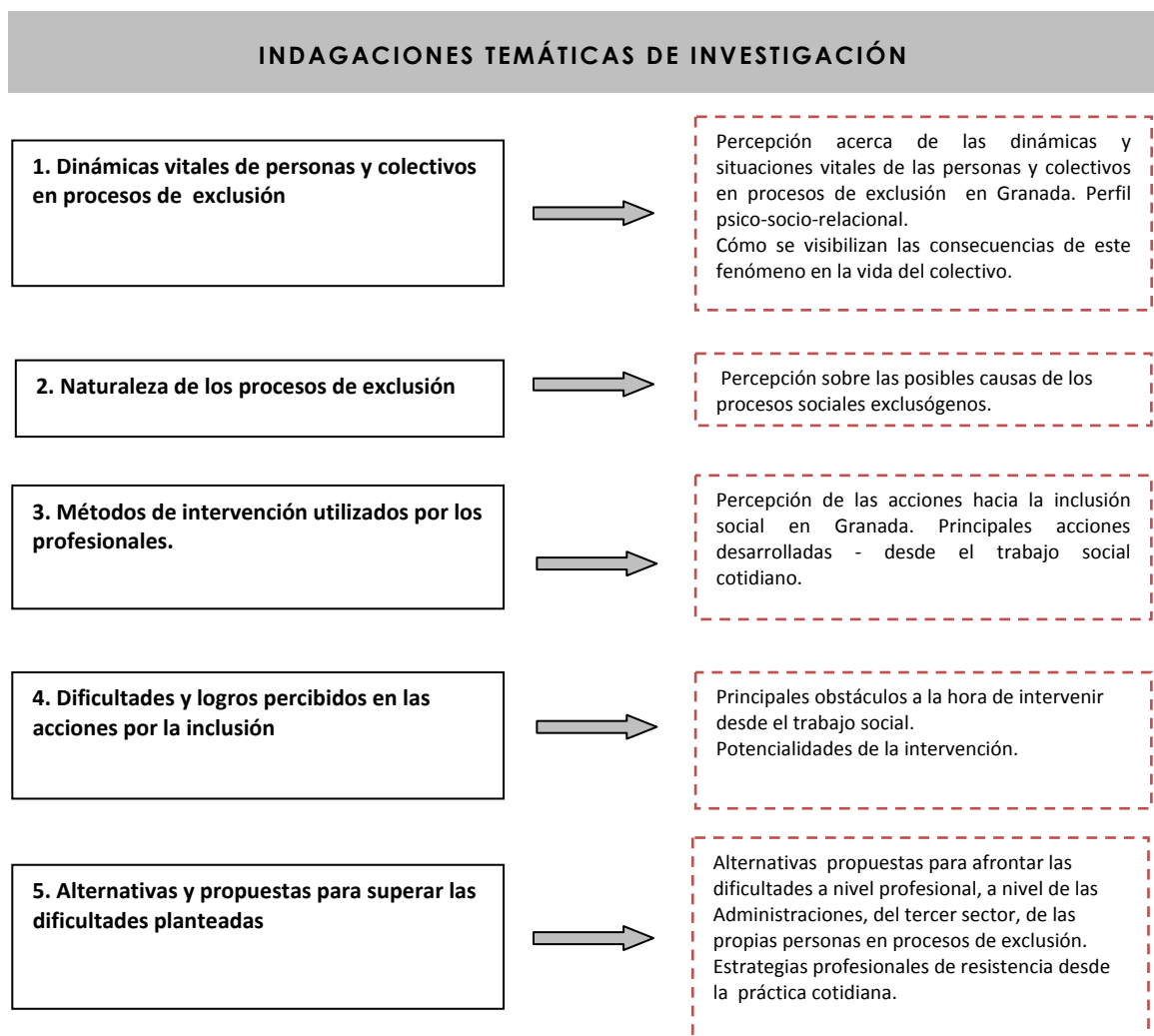
Para delimitar el objeto de estudio, hemos fijado nuestra atención en una problemática concreta, o sea, la que se encuentran los/as trabajadores/as, en su práctica profesional, a la hora de trabajar con el fenómeno exclusión social. Partimos de la premisa de que la coherencia y compromiso de estos profesionales con las personas que sufren estos procesos, implica una actitud de permanente retroalimentación y reflexiones sistemáticas, plasmadas a su vez en acciones, destrezas, vivencias e interacciones cotidianas en contextos y realidades diversificadas, no exentas de contradicciones. Partiendo de ahí, el objetivo de la investigación que aquí presentamos consiste en describir las representaciones sociales - en tanto significaciones que organizan y dan sentido a la práctica profesional - que los profesionales tienen sobre las situaciones de exclusión en la ciudad Granada y la percepción evaluativa que, desde estas representaciones, ofrecen de las políticas sociales públicas aplicadas a esta problemática, así como se sus propias prácticas profesionales como trabajadores/as sociales.

Desde esta óptica, y de manera más específica, nos hemos aproximado a los elementos que conforman el *campo de representación* a través del análisis de las evidencias discursivas, para así conocer:

- ✓ Los conceptos definatorios acerca de la exclusión social y sus procesos, percibidos desde la práctica cotidiana profesional.
- ✓ Las valoraciones, opiniones, expectativas, aspiraciones y significados propios acerca del ejercicio profesional ante situaciones de exclusión social, provenientes de la propia cultura profesional del trabajo social, transmitida por la formación inicial y por la formación continua, y expandida por los distintos circuitos de comunicación discursiva que este campo profesional emplea.
- ✓ Las valoraciones, opiniones, expectativas, metas, reglas de acción y significados ante los problemas de la exclusión social, sus formas y sus procesos, así como de las funciones y roles de la profesión de trabajo social, atribuidas por las políticas de sociales contra la exclusión y por los servicios y dispositivos de aplicación de estas políticas sociales, empleadores de trabajadoras y trabajadores sociales.
- ✓ Los efectos de las representaciones sociales en la creación de las realidades vividas y compartidas en lo cotidiano por los profesionales en el contexto de la

práctica del trabajo social. Es decir, cómo juegan dichas representaciones en la dinámica cotidiana de la praxis profesional institucional y cómo influyen en el significado que dan al proceso “exclusión/inclusión social”.

Para adentrarnos en todo este conjunto de valoraciones, imágenes, fuerzas y conceptos que desde los discursos se iban reflejando, hemos tenido un cuidado especial – siguiendo en esto a Bourdieu (1999)- en reducir al mínimo la “violencia simbólica” que podríamos ejercer durante la aplicación de las técnicas de investigación, estableciendo una relación de escucha activa y metódica, “tan alejada del mero *laisser-faire* de la entrevista no directiva como del dirigismo del cuestionario” (p. 529). En fin, con el propósito de realizar una primera aproximación comprensiva a los interrogantes anteriormente mencionados, hemos indagado acerca de las siguientes cuestiones temáticas:



5.2 - El contexto de investigación y población diana.

Diseñar una investigación significa tomar decisiones y una de ellas es la del muestreo, momento en el cuál ha de tenerse en cuenta dos aspectos importantes: su heterogeneidad/diversidad y accesibilidad (Valles 1997). Desde esta óptica, hemos buscado rigurosidad a la hora de seleccionar la muestra; en nuestro caso, intencional por conveniencia, buscando a los profesionales que, a lo largo de la investigación, hayamos considerado los más apropiados para proporcionarnos la información deseada.

Es importante aclarar aquí que en la aplicación de las herramientas metodológicas no se ha pretendido en ningún momento alcanzar la generalización de los resultados sino profundizar en el fenómeno de la exclusión y en la práctica del trabajo social con profesionales que desarrollan su labor en la ciudad de Granada. Esta es una muestra intencional que se ha basado en los siguientes criterios:

- ✓ Idoneidad profesional: diplomados/as en Trabajo Social, que trabajan directamente con personas o colectivos en situaciones o procesos de exclusión social, en Granada capital. Hemos primado aspectos tales como la trayectoria de experiencia profesional con diferentes poblaciones con el citado perfil. El hecho de que los/as participantes tuviesen un profundo conocimiento del ámbito de la exclusión, tanto severa como no severa, en conjunción con la heterogeneidad de sus prácticas, ha conferido al presente estudio la autoridad necesaria para que los resultados alcanzasen los criterios de credibilidad necesarios.
- ✓ Experiencia profesional activa como mínimo de 3 años en el campo de la exclusión social.
- ✓ Interés en colaborar en el estudio y posesión de requisitos internos tales como motivación en participar, seriedad y compromiso.
- ✓ Que hubieran vivido experiencias similares, compartiendo ciertos intereses y problemas sobre los cuáles nuestro estudio pretendía indagar en profundidad.

Así, para la concretar la configuración de nuestros sujetos del estudio - no probabilística - hemos seleccionado de forma intencional y razonada profesionales

(tanto para los grupos como para las entrevistas individuales) que han tenido experiencia en el campo de la exclusión en los siguientes sectores⁶⁵:

Precarización laboral y paros prolongados:

- Jóvenes con dificultades de acceso al primer empleo, menores de 30 años.
- Parados de muy larga duración (que superen un periodo de antigüedad en la demanda de empleo de 24 meses).
- Personas demandantes de empleo mayores de 45 años.
- Inmigrantes con dificultades de acceso al mercado de trabajo.

Juventud en riesgo social y máxima exclusión:

- Personas drogodependientes.
- Enfermos/as de transmisión sexual (VIH-SIDA)
- Reclusos/as y ex reclusos/as.
- Internos en prisión con problemas de salud.
- Colectivos de doble problemática: prostitución y drogodependencia.

Familias mono parentales/mono parentales y mayores solos:

- Mujeres jóvenes con hijos a su cargo.
- Mayores sin recursos ni red social.
- Familias con escasez de recursos.
- Familias numerosas en precariedad.
- Trabajadoras sexuales en situaciones de marginalidad con hijos/as a su cargo.

Personas de etnia gitana en exclusión y en riesgo de exclusión:

- Jóvenes.
- Mujeres gitanas.

⁶⁵ Taxonomía extraída mayoritariamente de los documentos: “*Exploración sobre la exclusión social en Granada*”⁶⁵ – 2001, SEPISE- Taxonomía de la exclusión –Informe de Investigación para proyecto Iniciativa Equal, patrocinada por el IMFE – Ayuntamiento de Granada. Documentos: “*Exploración sobre la exclusión social en Granada*”⁶⁵ – 2001, SEPISE. La doctoranda ha añadido categorías basándose también en el “*Plan Andaluz para la inclusión social 2003/2006*” – Junta de Andalucía – Consejería de Asuntos Sociales.

Personas sin hogar:

- Transeúntes en general.
- Inmigrantes “sin techo”/el problema de la inmigración económica.

Personas con problemas específicos de salud

- Enfermos mentales.
- Discapacitados/as (físicos, sensoriales y psíquicos)
- Parálíticos/as cerebrales.
- Enfermos crónicos.

Infancia

- Menores en situación de acogimiento familiar, acogimiento institucional.

Mujeres:

- Mujeres paradas de larga duración.
- Mujeres víctimas de violencia de género.
- Mujeres inmigrantes sin papeles.
- Trabajadoras sexuales.

Concretamente, han colaborado en el presente estudio y de forma voluntaria⁶⁶ un total de 20 trabajadores/as sociales que actualmente trabajan tanto en organismos públicos como en el Tercer Sector, directamente con las personas y colectivos anteriormente mencionados, desde un contexto afectado hoy en día por el impacto de las globalizaciones, de la actual crisis económica y, correlativamente, por los cambios en la concepción y en las prácticas del propio Estado de Bienestar. Aclarar que, desde la perspectiva de la Teoría Fundamentada (Glaser, 1992), que en buena parte compartimos, ha sido la propia recogida de los datos que la iba configurando, paulatinamente el tamaño definitivo de la muestra.

⁶⁶ Aquí reiteramos nuestro agradecimiento a todos los profesionales que han colaborado con el presente estudio.

5.3 Justificación de la toma de decisión metodológica **Estrategia investigadora general adoptada**

La especificidad de las investigaciones en el ámbito del trabajo social procede de un interés genuino por situaciones relacionadas con la propia profesión y por la intervención en ellas, según Barbero (2006). Plantea el señalado autor, desde una perspectiva holística del conocimiento, que tanto las problemáticas como los términos en los que se establece una investigación en este campo, están de alguna manera relacionados con las demás ciencias sociales, puesto que todas los fenómenos objeto de la profesión son también sociológicos, antropológicos, psicológicos, etc. Considera que esta circunstancia, más que un obstáculo conlleva a que, en toda investigación de realidades de carácter social, “hay una teoría que va mucho más allá de la relacionada con el objeto de investigación estrictamente limitado y que extiende sus interpretaciones al conjunto del espacio social en el cual investigamos dicho objeto. Y esta teoría es tanto mejor cuanto más holística y pluridisciplinar” (p.44). Además, las características de las investigaciones de Trabajo Social están históricamente vinculadas a su carácter cualitativo, ya que esta profesión conoce e intervine históricamente en situaciones y ambientes de interacción social.

(...) la especificidad de la investigación en el ámbito no puede proceder del aparato de técnicas instrumentales de recogida de datos o de análisis a utilizar (análisis estadístico, análisis cualitativo de contenidos, etc.). No obstante, no podemos despreciar la fuerza de las tradiciones investigadoras de las diversas ciencias humanas que en algún caso son una fuente de especificidad mayor que la delimitación de objetos disciplinarios específicos. Es el momento de resaltar que las características de las primeras investigaciones del Trabajo Social (M.E. Richmond, F. Holis) y de aquellas investigaciones a las que han servido especialmente las aportaciones de los trabajadores sociales (el Interaccionismo Simbólico, la Escuela de Chicago, R. Park), parecen haber dado prioridad a líneas de investigación de carácter cualitativo (Barbero, 2006, p.45).

Nos parece oportuno mencionar la distinción fundamental que realiza Stake (2007) entre una investigación cuantitativa y cualitativa⁶⁷. Para él, la clave principal de esta distinción reside en el tipo de conocimiento que se pretende alcanzar, no estando relacionada directamente con la diferencia entre datos cuantitativos y datos cualitativos, sino con una “diferencia entre búsqueda de causas frente a búsqueda de acontecimientos” (p.44). Para el autor, los/as investigadores/as cuantitativos destacan la explicación y el

⁶⁷ No quitando por supuesto la importancia de la complementariedad entre ambos métodos.

control y los investigadores cualitativos destacan la comprensión de las complejas relaciones entre todo lo que existe, siendo la unicidad de los casos y de los contextos individuales importantes para conformar dicha comprensión, para así,

(...) perfeccionar la búsqueda de la comprensión, los investigadores cualitativos perciben lo que ocurre en clave de episodios o testimonios, representan los acontecimientos con su propia interpretación directa y con sus historias. (...) emplear los relatos para ofrecer al lector la mejor oportunidad de alcanzar una comprensión del caso que se base en la experiencia (Stake, 2007, p. 44)”.

En cuanto al trabajo aquí presentado, hemos optado por una estrategia metodológica cualitativa porque lo que queremos averiguar parte de una necesidad muy concreta, y que tiene que ver con la complejidad de las interacciones sociales: acceder a las representaciones sociales que los/as trabajadores/as tienen sobre su que-hacer ante situaciones y procesos de exclusión.

Consideramos que este problema de investigación por si mismo justifica nuestra opción por una estrategia cualitativa, impulsada por la teoría de las representaciones sociales lo que nos ha posibilitado indagar a los sujetos partiendo de sus propios discursos y de sus propias prácticas cotidianas acercándonos a las representaciones que se construyen colectivamente y cómo se las van transformando. Una teoría según Moscovici (1979), fundamentada en la comunicación que permite analizar el modo en que las personas clasifican, nombran y reconstruyen los fenómenos sociales. En este sentido su aplicación nos brindó la posibilidad de acercarnos, a través de la particular mirada de los informantes, a la complejidad y magnitud de los fenómenos relacionados con los procesos de exclusión/inclusión, posibilitándonos realizar aproximaciones sobre los principales aspectos que han configurado sus representaciones sociales respecto a esta problemática.

Hemos pretendido así, desde una visión holística, amplia e integrada, comprender la importancia que tienen para los profesionales consultados unas representaciones (como fenómenos que permiten integrar las novedades del pensamiento social) que implican procesos de transformación, tanto de los nuevos conocimientos científicos como de los saberes de sentido común reflejados en su cotidiano profesional. Y, por supuesto, para caminar hacia esta dirección, el enfoque cualitativo propicia el rescate de las

producciones discursivas, base fundamental que nos permite acercarnos a esta modalidad de conocimiento.

Se ha tratado, en definitiva, de descubrir y problematizar los datos, además de priorizar mecanismos de participación e implicación, en nuestro caso, de la los/as trabajadores/as sociales objeto de estudio, en el análisis de su propia realidad profesional, hecho que favorece, según Rodríguez, Gil y García (1996), la percepción de evidencias, tanto empíricas como prácticas, de los diversos fenómenos sociales que se manifiestan en la vida cotidiana.

Por su lado, la perspectiva cualitativa aplicada aquí nos ha permitido avanzar hacia la “reconstrucción de significado” (Ruiz, 1996, p.39) sobre las situaciones y manifestaciones de exclusión social en Granada, permitiéndonos partir de la expresión de los procesos, comportamientos y discursos que, desde su práctica cotidiana vivencian los profesionales.

Procede aquí realizar una observación. Pensamos que una indagación cualitativa debe preocuparse, de cara a alcanzar una descripción comprensiva del caso, por la validación de sus herramientas metodológicas, a través de la puesta en marcha de procedimientos de triangulación, garantizando así, la validación del estudio. Una validación que, para Stake (2007), implica no solamente ser “exacto en la medición de las cosas, sino también lógico en la interpretación del significado de estas mediciones, esfuerzos que van más allá de la simple repetición de la recogida de datos, y que tratan de descubrir la validez de los datos observados” (pp.94-95).

Desde esta óptica y para alcanzar esta comprensión desde la experiencia profesional y lo que ella transmite a través de los discursos de los profesionales, ha sido de gran utilidad aplicar las técnicas que describiremos en el próximo apartado: grupos focales y entrevistas semi-estructuradas. Estas herramientas han posibilitado la realización de descripciones concisas de los fenómenos o hechos sociales relacionados con nuestro objeto de estudio; unos instrumentos que además, nos han posibilitado, por su propia naturaleza interactiva, un acercamiento a la complejidad de tales hechos de forma crítica, vivenciada en una cotidianeidad y contextualizada en la práctica de los profesionales.

Todo ello, a nuestro parecer, ha garantizado la “necesidad de autenticidad” (Álvarez-Gayou, 2003, p.32) de los datos, lo que significa que las personas consultadas hayan logrado expresar realmente su pensar y su sentir respecto al objeto de estudio.

Así pues, y por resumir, la estrategia adoptada en esta investigación se configura una “triangulación metodológica” (Stake, 2007, p.99) con la aplicación de diferentes herramientas o técnicas cualitativas, de cara a afianzar la confianza en nuestra interpretación. Partiendo desde esta perspectiva, hemos utilizado los siguientes métodos y técnicas de investigación: revisión de la documentación bibliográfica, aplicación de los grupos focales y de las entrevistas individuales, además de la triangulación analítica, a través de análisis temático y construcción de los discursos colectivos.

5.4 - Proceso y procedimientos de toma de datos

Veremos en este apartado, la aplicación de los procedimientos cualitativos que nos han permitido avanzar hacia la “reconstrucción de significado” (Ruiz, 1996, p.39) que, sobre la exclusión social, tienen los profesionales a partir su “comprensión mediante la experiencia” (Stake, 2007, p.42), además de la expresión de los procesos, comportamientos y discursos expresados desde su práctica cotidiana profesional con los mencionados colectivos.

Partimos de la base de que “el diseño de una investigación cualitativa empieza con un interrogante” (Janesick, citado en Valles, 1997, p.83). Así que, nuestra indagación o “idea a investigar”- las representaciones sociales que emanan de las prácticas profesionales ante situaciones de exclusión - ha orientado las decisiones aquí tomadas acerca del tipo de herramientas o técnicas cualitativas.

De hecho, esta perspectiva cualitativa nos ha acercado al objeto de estudio teniendo en cuenta que “las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a “variables”, sino considerados como un todo” (Álvarez-Gayou, 2003, p.24). Así, las herramientas cualitativas aplicadas han propiciado acceder a este “todo” a través de descripciones pormenorizadas ofrecidas por los profesionales entrevistados acerca de los fenómenos/hechos sociales, mostrando su complejidad y de forma contextualizada.

A continuación exponemos de forma más detallada uno de los procedimientos técnicos aplicados en la recogida de datos de este trabajo de investigación cualitativa: los grupos focales, las entrevistas individuales semi-estructuradas focalizadas y el inter-grupo (devolución previa de los resultados a los/las informantes).

5.4.1 - Los Grupos Focales: justificación y desarrollo

La puesta en marcha de los Grupos Focales para la recogida de información se justifica en nuestro estudio principalmente por el hecho de que su dinámica facilita la interacción entre los miembros participantes. Una interacción que nos ha permitido comprender cómo los profesionales iban elaborando gradualmente, en el proceso de discusión grupal, su propia experiencia, en términos profesionales y vivenciales sus propias creencias, sentimientos y actitudes acerca del fenómeno focalizado: cómo viven los procesos de exclusión social en Granada desde la práctica cotidiana.

Hemos seleccionado a un colectivo de profesionales que abiertamente ha discutido sobre este fenómeno partiendo desde su propia experiencia profesional. Se ha buscado así captar las creencias, sentimientos, actitudes, conceptos y reacciones que iban emergiendo y brotando desde un espacio de interacción grupal, donde la diversidad de puntos de vista reflejaban significados únicos, particulares, en torno a este objeto de estudio. Álvarez-Gayou (2003) enfoca el *Grupo Focal* desde la producción de un conocimiento que camina en el sentido de cumplir un objetivo concreto, dentro de espacio de opinión grupal. Lo considera como ‘artificial’, ya que nace en el momento en que se inicia el diálogo⁶⁸:

(...) es una técnica de investigación social que privilegia el habla, cuyo propósito radica en propiciar la interacción mediante la conversación, en un tiempo determinado, y cuyo interés consiste en captar la forma de pensar, sentir y vivir de los individuos que conforman el grupo. Tiene como objetivo provocar confesiones o auto exposiciones entre los participantes, a fin de obtener de éstos información cualitativa sobre el tema de investigación. Hay que tener en cuenta sin embargo, que la pretensión del Grupo Focal no consiste en obtener respuestas a preguntas concretas ni lograr el consenso, sino facilitar un intercambio de opiniones y puntos de vista alrededor de cuestiones

⁶⁸ En nuestro caso, algunos - una minoría - de los participantes se conocían entre sí (principalmente a través de contactos telefónicos) lo que, desde nuestro punto de vista no ha interferido de forma negativa en el desarrollo del proceso de discusión. En realidad, lo que ha dado inicio al grupo ha sido el tema de conversación y no tanto conocerse previamente, es decir, pueden ser conocidos, pero no significa que hayan conversado sobre el tema focalizado, la exclusión social.

consideradas relevantes a la luz de los objetivos de la investigación (Álvarez-Gayou, 2003, p.132).

Coincidimos coincidiendo con Gutti (2005) en que la utilización de este instrumento cualitativo nos ha permitido

- ✓ La comprensión de procesos de construcción de la realidad por determinados grupos sociales, en nuestro caso, el colectivo de trabajadores/as sociales;
- ✓ La comprensión de prácticas cotidianas, acciones y reacciones a hechos y eventos, comportamientos y actitudes;
- ✓ Un acercamiento al conocimiento de las representaciones, percepciones, creencias, hábitos, valores, restricciones, prejuicios, lenguajes y simbologías prevalentes en el tratamiento de una cuestión dada, por personas que comparten trazos comunes y relevantes para el estudio del problema;
- ✓ La obtención de perspectivas distintas sobre una misma cuestión, permitiendo la comprensión de ideas compartidas por personas en el día a día y de los modos por los cuáles los individuos son influenciados por los otros (p.11).

Desde esta perspectiva, en un espacio donde se ha producido el reconocimiento mutuo de las personas participantes en términos de “co-construcción discursiva” (Gordo y Serrano, 2008), hemos tratado de comprobar qué piensan los profesionales sobre la exclusión social con mencionados los colectivos en situación de exclusión social. No obstante, y teniendo en cuenta las consideraciones de Krueger y Casey (2000), hemos tenido en cuenta las siguientes limitaciones de los grupos focales:

- ✓ Son menos naturales que la observación participante o las entrevistas individuales realizadas en el ámbito natural de los sujetos involucrados.
- ✓ Las opiniones muchas veces son dependientes de la influencia del grupo y del/de la moderador/a.
- ✓ Tendencia a la conformidad y a aceptar la postura dominante y/o grupalmente (y socialmente) aceptada.
- ✓ Es importante distinguir entre el consenso a un tópico y respecto de un punto de vista particular que se impone sobre otros.

- ✓ Tendencia a la polarización de opiniones particularmente como resistencia a la conformidad.
- ✓ Se exagera el conocimiento de un tema o de determinadas prácticas, por parte de los participantes.

A su vez, la constitución y desarrollo de los grupos focales en nuestra investigación ha atendido a los siguientes factores:

- a. Para su diseño, hemos considerado, como se ha mencionado anteriormente, las características relacionadas con la Titulación; es decir, han participado profesionales Diplomados en Trabajo Social y con una experiencia profesional mínima de 3 años de trabajo con colectivos en situaciones de exclusión, condiciones que –pensamos- influyen directamente en la dinámica de los discursos, de cara a alcanzar una mayor calidad en cuanto al contenido.
- b. Al dar énfasis al proceso vivido, se buscó el establecimiento de condiciones propicias de implicación y participación de las/los trabajadoras/es sociales, motivo por el cual se ha puesto especial cuidado en la forma de convocatoria. Se ha expuesto a cada profesional los objetivos del estudio, la metodología a seguir, a través de una conversación informal previa, de cara a motivarlos a que asumieran un compromiso de trabajo/reflexión desde el primer momento.
- c. Hemos añadido a estos criterios el hecho de que hubiera una representación de género lo más aproximada a la realidad de la profesión, buscando que en cada Grupo hubiera obligatoriamente representación masculina, estando por tanto la mayoría compuesta por mujeres.
- d. Teniendo en cuenta la gran diversidad de manifestaciones de situaciones de exclusión atendidas por los profesionales, hemos invitado para los Grupos Focales a trabajadores/as sociales que desarrollan su labor en diferentes organizaciones e instituciones sociales tanto públicas como privadas u ONGs y, por supuesto, considerando su representación en la proporción anteriormente mencionada. De esta forma, hemos podido acercarnos a la comprensión del fenómeno de la exclusión granadina desde una perspectiva más holística. Hemos tenido especial

cuidado en combinar una cierta homogeneidad de perfiles profesionales, para mantener la simetría de la relación de los componentes, y un mínimo de heterogeneidad, para asegurar la diferencia necesaria en todo proceso de discurso.

- e. En lo que se refiere al número de participantes, y siguiendo a Krueger y Casey (2000), la composición de los tres grupos focales ha girado en torno a 5-6 participantes, evitando así el efecto de fragmentación de los mismos; es decir, con un tamaño suficiente para que todos/as pudiesen expresar libremente sus opiniones.
- f. Se ha explicado previamente a cada participante de qué se trataba y para qué se hacen los Grupos Focales, fijando fechas, horarios y lugares para la sesión acordes con la disponibilidad de los mismos.
- g. En cuanto al local de realización de las sesiones de grupo, se ha utilizado un espacio neutro (externo a sus locales de trabajo): una sala de reuniones de la Facultad de Trabajo Social⁶⁹.
- h. Respecto a la duración de cada sesión, ha sido entre una hora y media y dos horas. Se ha servido un café con galletas durante el proceso, en la misma mesa de discusión. Hay que resaltar que estas discusiones focalizadas ha tenido un carácter participativo, fluido y muy fecundo en los tres grupos, donde ha primado una densidad de contenido discursivo tanto a nivel teórico/analítico como empírico.
- i. Las sesiones han sido grabadas, previa conformidad de los participantes.
- j. Previamente, y al comienzo de cada sesión, se ha propuesto por parte de la moderadora/doctoranda algunas pautas de conducta para el desarrollo de la técnica: que los/las participantes hablasen uno/a a uno/a y con el tono de voz lo suficientemente alto para que pudiese ser grabado; que las respuestas fuesen honestas y sinceras y que tuviesen en cuenta que todas las respuestas serían válidas, ya que en los Grupos Focales no hay respuestas ‘verdaderas y falsas.

⁶⁹ Aquí expresamos nuestro agradecimiento a la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad de Granada por facilitarnos el espacio para la realización de los Grupos.

- k. Cada grupo focal tuvo una duración aproximada de dos horas. Se distribuyó el guión con temáticas abiertas a cada miembro y se establecieron cinco minutos para que cada uno lo leyera. La discusión fue libre y empezó respetando las preferencias del grupo en cuanto a la construcción del discurso. La única orientación y condición por parte de la coordinadora/moderadora era que se focalizara durante todo el proceso discursivo el fenómeno de la exclusión social en Granada.

- l. Como reconocimiento y agradecimiento a la actitud voluntaria y disponible de los profesionales, a modo de contraprestación, se ofreció a cada participante, al término de cada sesión, artículos relacionados con la teoría de exclusión social. Se añade aquí el compromiso por parte de la doctoranda de devolver los resultados obtenidos para garantizar así su validez interna antes de efectuar la presentación definitiva de la tesis.

En lo que a esta investigación se refiere, después de la recopilación y análisis documental inicial realizamos *dos Grupos Focales* (de 5 y 6 profesionales, respectivamente). En un segundo momento nos percatamos de la importancia ética de devolver los resultados provisionales, para lo cual hemos realizando un *Inter-grupo Focal* de devolución de los datos obtenidos en el GF1 Y GF2 (7 profesionales que participaron de ambos grupos), lo que ha generado un intenso debate de profundización en torno a la temática focalizada. El desarrollo de esta iniciativa fue resultado de un proceso anterior de negociación y compromiso con los profesionales entrevistados, buscando ser coherentes con nuestra postura ética metodológica.

La negociación es como la piedra angular de la investigación cualitativa y debe ser comprendida como un proceso abierto que se prolonga a lo largo de toda la investigación y sólo se puede dar por cerrada una vez que se tiene la garantía de abandonar el campo de estudio con la seguridad de haber dejado la puerta lo suficientemente abierta como para poder volver en otro momento (Reyes, Rivera y Trigueros, citado en Reyes, 2005, p.118).

Para los señalados autores, es justamente durante la negociación donde se construye un espacio de mejora y reconstrucción del conocimiento analizado y, en nuestro caso el *Inter-grupo* ha cumplido este objetivo. De hecho, la puesta en marcha de esta herramienta fortaleció nuestro primer nivel de interpretación y análisis, puesto que aclarábamos y

profundizábamos en aquellos datos que quedaban imprecisos, generando en el seno de la discusión nuevos debates y enriquecedores debates. Este refuerzo ha implicado el alcance de una mayor concreción de los resultados finales además de proporcionar un intercambio plural de conocimiento, dando un sentido de utilidad al *saber* y al *saber-hacer* compartidos por el grupo de profesionales, asumiendo nuestra investigación un compromiso social y ético.

Para concluir, y resaltando el carácter complementario e interrelacionado de las herramientas grupales aquí empleadas, pensamos que el análisis de los discursos de los grupos focales nos ha acercado a la identificación de actitudes, a los lenguajes propios y a la obtención de informaciones muy significativas para nuestro estudio.

5.4.1.1. - La importancia de los Grupos Focales para el estudio de las representaciones sociales

Desde una interpretación dinámica de la teoría de las representaciones sociales, encontramos algunos ejemplos de investigaciones que centran su trabajo en los grupos focales. Ciertamente es una perspectiva no muy abundante en la literatura metodológica sobre representaciones sociales disponible en español. En otras comunidades científicas hay mayor presencia de trabajos interesantes, productivos y bien justificados, en congruencia con la propia teoría de las representaciones sociales. Así, Kitzinger, Marková y Kalampaliki (2004, p.239) consideran que la particularidad de la aplicación de los grupos focales para su estudio se da por ser un método que analiza la comunicación a través de conversaciones, permitiendo comprender los efectos recíprocos entre los símbolos, los discursos y modos de pensar, de palabra y de acción. En otras palabras, cómo las representaciones sociales se construyen, transmiten, transforman y se sostienen en los procesos comunicacionales.

En este sentido, es significativo destacar aquí algunas aportaciones relevantes. Kitzinger (2004, p. 281), en un artículo denominado *La sable dans l'huître: analyser des discussions de focus group*, apoyándose en ejemplos concretos, defiende la aplicación de los grupos focales para el estudio de las representaciones sociales, considerándolos particularmente adaptados para comprender cómo los diferentes factores (políticos,

sociales, éticos, etc.) influyen en la percepción y en la representación de un objeto cultural.

Además, los discursos que se recogen gracias a las conversaciones producidas en el grupo marcan las condiciones de la producción interacción/diversidad, lo que corresponde a las exigencias metodológicas del campo de estudio de las representaciones sociales (Kitzinger, Marková y Kampalík, citados por Kitzinger, 2004).

Respondiendo a la crítica de la psicología tradicional de que los grupos focales pueden ocultar la verdadera opinión de los individuos, y de la dificultad en aislar o separar un conjunto de actitudes, Kitzinger (2004, p.299) considera que realmente las producciones discursivas en los grupos se encuentran en general desorganizadas con relación a los datos recogidos en una entrevista formal o cuestionarios, o en laboratorios sobre el funcionamiento cognitivo; que están llenas de discontinuidades, los participantes se interrumpen, pueden enfadarse o reírse, contar historias, se contradicen, etc.

No obstante, considera que es justamente en “este aspecto inconfortable” de los grupos focales donde reside su fortaleza y su mayor riqueza, ya que durante su desarrollo, generado desde la interacción entre los participantes, se da la posibilidad de recoger *datos dinámicos*, proporcionando de esta forma una visión válida de la comprensión del ser humano *en acción*, comportándose e interaccionándose (Kitzinger, 2004, p.299).

Concretando, para este autor, a través del análisis del corpus discursivo producido por un grupo focal se pueden explorar muchas cuestiones, a criterio de cada investigador/a tales como: la forma cómo los sujetos se dirigen unos a los otros y cómo se expresan, defendiendo y elaborando su identidad; el funcionamiento y el cómo utilizan y funcionan las anécdotas y analogías en la discusión grupal; el valor del intercambio de diferentes hechos, expresiones e historias socialmente compartidas; la aparición de expresiones que parecen preconcebidas; el cómo los sujetos integran una nueva información o una nueva experiencia; cómo se negocia en el grupo los recuerdos colectivos y qué pasa cuando surge una nueva información que contradice las opiniones existentes; asociaciones colectivas y asociaciones que realizan los participantes pero que no son discutidas por el grupo; revelaciones y papel de la ruptura, silencios y vigilancia,

etc. Así que el análisis de un grupo focal sugiere más que una indexación de temas abordados, puesto que tiene en consideración la naturaleza del lenguaje, el propio acto de comunicación y el intercambio gracias a la cuál emerge. No se puede olvidar por supuesto que la dimensión clave en todo este proceso es la negociación: del consenso y del conflicto (Kitzinger, 2004, p.301).

Nos parece significativo, para terminar este apartado, exponer algunos de los muchos ejemplos de investigaciones que han utilizado los grupos focales como herramienta para el estudio de las representaciones sociales:

Kitzinger (2004) presenta tres estudios en distintos ámbitos. El primero, realizado en 1993 se refiere a la comprensión de las ideas, actitudes y creencias expresadas alrededor del SIDA (Kitzinger, 1993), con la finalidad de analizar la manera cómo las personas hablan y piensan sobre este asunto y cómo lo utilizan en el seno de sus familias y otros medios sociales. El segundo, sobre el abuso sexual en la infancia (Kitzinger, 2000, 2001); y por último, en el ámbito de las personas mayores, evaluando la percepción de las mismas de los servicios en diferentes residencias francesas. La peculiaridad de este tercer estudio es que se ha orientado a obtener datos para la construcción de un cuestionario adecuado para dar continuidad a la investigación.

Collins y Marková (2004) realizan un estudio sobre las representaciones sociales de la responsabilidad y los deberes en Europa central y Europa del Este y utilizan los grupos focales con la finalidad de explorar los procesos de pensamiento en los diálogos, el lenguaje y las interacciones sociales.

Nóblega, Thorne, Peña y Moreyra (2009), mediante los grupos focales, han explorado las representaciones sociales que de la niñez tienen las madres peruanas de nivel socioeconómico medio y bajo.

Banchs (1998) ha investigado a través de grupo focal la percepción de los profesionales que trabajan con programas destinados a mujeres en Venezuela, detectando las representaciones sociales del género en los discursos político, práctica y académico de los mismos.

5.4.1.2 - Explicación del proceso de análisis aplicado a los Grupos Focales

Partiendo de que un grupo focal consiste en “un espacio de comunicación que permite observar y analizar las interacciones, la memoria y las representaciones en acción” (Kalampalikis, 2004, p.282), presentamos a continuación cómo hemos realizado el análisis cualitativo de la producción discursiva de los grupos focales en la presente investigación ; recordemos que nuestro objetivo es comprender las representaciones que sobre la exclusión social y la praxis ante ella tienen las y los trabajadores sociales granadinos consultados. Para esto, la información resultante ha requerido un proceso de análisis del discurso que ha seguido los siguientes pasos:

Se ha realizado una primera lectura completa de la transcripción de las grabaciones, buscando ser lo más fiel posible al lenguaje y metalenguaje utilizado por los profesionales y apuntando las impresiones generales.

Puesta en marcha de una segunda lectura, hemos tenido como referencia las cuestiones objeto de estudio, con el objetivo de descubrir las principales opiniones expresadas así como las actitudes al respecto.

Señalización de las partes del discurso, subrayando con distintos colores los temas considerados de mayor relevancia por las/los participantes y tomando en consideración los más recurrentes, asuntos repetidos, regularidades, consensos, discordancias, interrelación temática, etc. Se ha aplicado el principio de saturación como criterio para definir el momento de cerrar este procedimiento técnico.

Agrupación de los datos obtenidos que se relacionan con cada tema específico en ámbitos categoriales dimensionales que respondían al objetivo de la investigación. Hemos indagado intentando describir de forma más ordenada y clara los múltiples puntos de vista, al tener como premisa ética no substituir, como investigadora, la voz de los/as participantes.

Articulación de las temáticas convergentes y análisis de opiniones referidas, con la finalidad de responder a qué problemáticas conducen los resultados obtenidos.

5.4.2. - Entrevistas abiertas semi-estructuradas: justificación y desarrollo

Nuestro interés en la Tesis aquí presentada, como hemos mencionado anteriormente, es analizar la manera cómo los/as trabajadores sociales hablan y piensan sobre los procesos de exclusión y cómo utilizan estas informaciones y actúan en el marco de su práctica cotidiana profesional ante este fenómeno. Para alcanzar este objetivo hemos puesto en marcha la primera herramienta técnica que fue la aplicación de tres grupos focales.

Presentamos ahora una segunda fase metodológica, que ha consistido en la aplicación de otra herramienta, intrínsecamente articulada con la anterior: las entrevistas individuales semi-estructuradas. El objetivo de esta herramienta ha sido recabar una cantidad suficiente de información para indagar - desde otra perspectiva - las mismas cuestiones problematizadas. De hecho, pretendíamos aclarar sobre aspectos o factores anteriormente manifestados en el corpus discursivo de los grupos focales y que necesitaban un refuerzo y/o profundización de los datos para, de esta manera, comprender las representaciones sociales formuladas o construidas por el colectivo de profesionales en torno a su práctica ante la exclusión social. Es necesario subrayar que la aplicación de este procedimiento nos ha posibilitado inducir suficientes evidencias como para comprender, contrastar e intentar explicar con mayor fiabilidad un fenómeno de carácter tan dinámico, diverso y complejo como es el de la exclusión social, desde su interacción cotidiana con la realidad profesional del trabajo social.

Procede indicar qué entendemos por entrevistas abiertas semi-estructuradas. Coincidimos con Álvarez-Gayoul (2003), que es una conversación que tiene una estructura y un propósito y que, desde una perspectiva cualitativa, busca comprender el mundo desde el enfoque de la persona entrevistada, desmenuzando los significados de sus experiencias. Concretamente para esta investigación la realización de entrevistas ha sido una herramienta fundamental para la recogida de datos, en la medida en que nos ha permitido adentrarnos en la comprensión de los distintos discursos individuales ofrecidos por las y los profesionales y su particular visión acerca de la exclusión social y sus vivencias profesionales ante ella.

En lo que se refiere a los sujetos del estudio, un factor clave ha sido nuestra preocupación por realizar una rigurosa selección de las/los trabajadores sociales a entrevistar, siendo condición de partida el que fuesen expertos/as en el campo de la exclusión social en Granada. De hecho, el intenso conocimiento profesional que presentaban los profesionales participantes en este campo, ha podido, desde nuestro punto de vista, conceder al estudio la autoridad suficiente para que los resultados alcanzasen la credibilidad necesaria.

Las entrevistas han sido realizadas en los diferentes despachos de los/as trabajadores/as sociales, con una duración aproximada de dos horas cada una, y grabadas, previo consentimiento. Hay que destacar una característica común entre todas ellas: la voluntad y disponibilidad natural que demostraba cada profesional de hablar abiertamente (rayando en el desahogo) y tocando y profundizando sobre temas muy significativos, ejemplificando otros, todos esenciales para profundizar en la comprensión de nuestro objeto de estudio.

Con respecto al número, han sido realizadas nueve entrevistas. Como criterio de cierre del trabajo de campo hemos aplicado el principio de saturación. Dicho en otras palabras, este momento se ha producido cuando, durante la obtención de la información, nos hemos dado cuenta de que los datos que ofrecían los profesionales empezaban a ser repetitivos o similares y/o que hacían hincapié en determinados fenómenos o problemáticas de forma reiterativa.

5.4.2.1 - Método de análisis aplicados a las entrevistas semi-estructuradas: Discurso del Sujeto Colectivo

El proceso analítico de los contenidos discursivos producto de las entrevistas semi-estructuradas individuales, nos ha servido para objetivar y profundizar en el conocimiento de las representaciones generadas por los/as trabajadores/as sociales acerca del objeto representado: los procesos y situaciones de exclusión en el contexto del municipio de Granada. Recordemos que estas informaciones provienen, entre otras cosas, de los sentidos, creencias y experiencias desarrolladas por los profesionales que, cristalizadas,

influyen significativamente en sus actitudes y comportamientos, en su quehacer profesional.

Más en concreto, para las entrevistas individuales hemos aplicado un método cualitativo específico de análisis de las representaciones sociales denominado “Discurso del Sujeto Colectivo”⁷⁰, creado en Brasil por Fernando Lefèvre⁷¹ y Ana Cavalcanti Lefèvre⁷².

Estos autores parten de la indagación sobre cómo es posible, a través de opiniones individuales, obtener descripciones de pensamientos, creencias y valores en escala colectiva, rescatándolos y visibilizándolos; o cómo se manifiesta y se legitima el sentido de una colectividad sobre los eventos que rodean la vida cotidiana, o sobre un tema dado. La respuesta implica entrever los testimonios discursivos o la manifestación lingüística de una posición personal frente a un determinado tema, visibilizando una idea central y sus respectivos contenidos y argumentaciones (Lefèvre, F. y Lefèvre, A., 2005).

En investigaciones realizadas con el planteamiento metodológico del Discurso del Sujeto Colectivo⁷³, el pensamiento es recogido o percibido a través de entrevistas individuales con cuestiones abiertas, lo que hace que “este pensamiento, como comportamiento discursivo y hecho social individualmente internalizado, pueda expresarse. Se aglutinan así los discursos individuales por ella generados, de modo a expresar el pensamiento de una colectividad” (Lefèvre, F.; Lefèvre A. y Teixeira, 2003, p.15).

⁷⁰ El método de análisis aquí presentado, en el texto original está en idioma portugués; ha sido traducido al castellano por la doctoranda.

⁷¹ Fernando Lefèvre es doctor en Salud Pública por la Facultad de Salud Pública de la Universidad de Sao Paulo, Brasil y profesor titular de la misma.

⁷² Ana María Cavalcanti Lefèvre es doctora en Salud Pública por la Universidad de Sao Paulo, Brasil y profesora de la Facultad de Salud de esta Universidad.

⁷³ Existe una Base de Datos de trabajos e investigaciones que utilizan el *Discurso del Sujeto Colectivo* en Brasil, con un total de 1183 trabajos hasta la fecha (abril 2011): tesis doctorales, trabajos de post grado, publicaciones en revistas especializadas a nivel internacional y trabajos presentados en Congresos a nivel nacional e internacional, disponibles en:

http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/representacion_social_pacientes_interaccion.asp.

Además se ha puesto en marcha un Instituto dedicado a la investigación del DSC. Se denomina Instituto de Pesquisa do Discurso do Sujeito Coletivo, disponible en:

<http://www.ipdsc.com.br/scp/plugins/banco/index.php>

Este pensamiento colectivo refleja así un sujeto colectivo que piensa, entendiendo que el acto de pensar implica necesariamente asumir un comportamiento discursivo, siempre y cuando se desdobra una opinión con sus respectivos contenidos y argumentaciones. Por este motivo, se resalta la importancia de que las cuestiones sean abiertas, porque de esta forma, las personas entrevistadas se expresan libremente permitiendo “la revelación de los contenidos y argumentos asociados a estas opiniones” (Lefèvre, F. y Lefèvre, A., 2010, p.14).

Los Discursos del Sujeto Colectivo compuesto por un número determinado de declaraciones⁷⁴ provenientes de distintos individuos investigados se redactan en primera persona del singular,

(...) con el objetivo de producir en el receptor el efecto de una opinión colectiva, expresándose directamente como un hecho empírico, por la “boca” de un único sujeto de discurso. Eso es sociológicamente posible en la medida en que entendemos las formaciones sociales en conformidad con la Teoría de las Representaciones Sociales (Jodelet, 1989), como entidades compuestas por representaciones sociales bajo la forma de discursos colectivos que los individuos internalizan y viven como suyos (Lefèvre, F. y Lefèvre, A., 2010, p.18).

El rescate del sentido de estas opiniones colectivas - que desemboca en un conjunto de discursos – metodológicamente hablando, es un proceso subdividido en varios momentos y efectuado por medio de una serie de operaciones realizadas sobre el material verbal recolectado en las investigaciones. Según Lefèvre y Lefèvre (2005) para que se produzcan los DSCs, son necesarias cuatro operaciones fundamentales: Expresiones Clave, Ideas Centrales y/o Anclajes y Discursos del Sujeto Colectivo (DSC), que a continuación explicamos.

a. Expresiones-Clave (EC).

Las Expresiones-Clave son trozos seleccionados del material verbal de cada testimonio y que mejor describen su contenido. En realidad, son la materia-prima, o la base desde dónde se construyen los Discursos del Sujeto Colectivo; como fragmentos o

⁷⁴ Para el análisis del Discurso del Sujeto Colectivo también se ofrece la posibilidad de utilizar dos softwares, *Qualiquantisoft* e *QLQT On line*. No obstante, a pesar de considerar su importancia, para la investigación aquí presentada hemos optado en construir los DSCs siguiendo fidedignamente sus pasos esenciales, a través de un análisis reflexivo-manual que desde nuestro punto de vista, resultaba suficiente para alcanzar nuestros objetivos analíticos. Los autores del Método en visita a la Universidad de Granada en febrero de 2011 han corroborado esta decisión y validado su utilización en la investigación que aquí presentamos.

transcripciones literales del discurso, son subrayados, iluminados o coloreados por el/la investigadora y se revelan como conjunto homogéneo, la propia esencia del contenido discursivo (IC) o la teoría subyacente (Anclaje).

Lo que se busca con las Expresiones-Clave es el rescate de la literalidad o fidelidad del testimonio. Ese rescate es fundamental en la medida en que, a través de él, se puede comparar un fragmento seleccionado del testimonio con la integralidad del discurso y con las afirmaciones reconstruidas bajo forma de las ideas centrales y los anclajes.

b. Ideas centrales (IC)

En lo que se refiere a las Ideas Centrales (IC), nos advierten los autores que no son interpretaciones sino fórmulas sintéticas que describen el/los sentido/s presentes en los testimonios de cada respuesta y también en los conjuntos de respuestas de diferentes individuos que presentan sentido semejante o complementario.

Estas ideas pueden ser rescatadas además, a través de descripciones directas del sentido del testimonio, haciendo emerger lo dicho o través de descripciones indirectas o mediatas, revelando el tema, es decir, sobre qué la persona anunciadora está hablando.

La idea central es así, un nombre o expresión lingüística que revela y describe de manera lo más sintética, precisa y fidedigna posible, el sentido de las afirmaciones específicas presentes en cada uno de los discursos analizados y en cada conjunto homogéneo de las Expresiones Clave, conjunto éste que propicia el nacimiento o surgimiento posterior del Discurso del Sujeto Colectivo.

c. El Anclaje⁷⁵ (AC)

Para Jodelet (1984), el proceso de anclaje se efectúa al incorporarse lo “extraño” y lo “nuevo” al sistema de pensamiento social existente.

El anclaje rinde cuenta de la forma en que las informaciones nuevas están integradas y transformadas dentro del conjunto de conocimientos socialmente establecidos y dentro de la red de significaciones socialmente disponibles para interpretar lo real. El proceso del anclaje actúa en referencia a los universos de sentido y de saberes preexistentes sobre los cuales se apoya la construcción de

⁷⁵ Concepto encarnado en la teoría de la Representación Social (Moscovici, 1978; Jodelet, 1984).

la representación de todo nuevo objeto. Así, desde la orientación del modelo planteado por Moscovici, el proceso de anclaje es entendido como un proceso de arraigo dentro del sistema de pensamiento y supone la asignación de sentido. Es un mecanismo de instrumentalización del saber que permite comprender cómo la representación interviene dentro de la constitución de las relaciones sociales. Corresponde a la significación de los contenidos de la RS. Ese sentido nos informa sobre las raíces del pensamiento social (Jodelet, 1984, p.486).

Para Lefèvre, F. y Lefèvre, A. (2005) el anclaje es una “manifestación lingüística explícita de una teoría, ideología o creencia dada, que el autor del discurso profesa y que, en calidad de afirmación genérica, se utiliza para encuadrar una situación específica” (p. 17), en un marco conocido y preexistente. En otras palabras, representa un contenido discursivo presente en un determinado testimonio que es la manifestación lingüística explícita de una determinada teoría, ideología, creencia, o valor que el autor o autora del discurso profesa y que, en calidad de afirmación genérica, está siendo usada por el que enuncia para circunscribir una situación específica. Hay que indicar que, en la metodología del DSC, los anclajes solamente se identifican en el material verbal, cuando existen marcas discursivas explícitas de estas afirmaciones genéricas.

Desde un punto de vista generalizador, se podría decir, según los citados autores, que casi todo discurso tiene un anclaje, en la medida en que casi siempre se sostiene en teorías, presupuestos, conceptos, hipótesis. Sin embargo, para alcanzar un efecto analítico más afinado, consideran conveniente, a efectos metodológicos, destacar y distinguir los discursos en los cuales se encuentran marcas lingüísticas claras de anclaje y en las cuáles este anclaje es genérico. Así que, los Anclajes al contrario de la Ideas Centrales (que están siempre presentes en los testimonios), sólo son considerados, en la metodología del DSC, cuando se manifiestan concreta y explícitamente en estos testimonios, lo que no siempre ocurre. La diferencia entre la idea central y el anclaje es que la misma expresión-clave remite tanto a su sentido más directo, representado por la idea central, cuanto a la teoría, a la ideología o a la creencia subyacente, representada por el anclaje.

La relevancia dada al Anclaje tiene una innegable motivación práctica. En efecto, al trabajar educativamente, sea con la población, sea con profesionales, es de suma importancia tornar manifiestos para ellos las teorías, las ideologías y los conceptos que, de forma inconsciente, subyacen en sus prácticas cotidianas y profesionales.

d. El Discurso del Sujeto Colectivo (DSC)

Los DSCs son la reunión de las Expresiones-Clave (EC) presentes en los testimonios, que tienen Ideas Centrales (IC) y/o Anclajes (AC) de sentido semejante o complementario.

Estas EC de sentido semejante forman testimonios colectivos, que son redactados en primera persona del singular, con la finalidad principal de marcar, expresivamente, la presencia del pensamiento colectivo en la persona de un Sujeto Colectivo de Discurso. Un DSC busca así, describir y expresar una determinada opinión o posición sobre un tema dado presente en una formación sociocultural determinada.

La investigación típica que usa el DSC es una investigación de opinión sobre un tema, dividida en tres, cuatro o cinco cuestiones abiertas, a ser respondidas por una muestra concreta de población; cada una de estas cuestiones genera un número variado de diferentes posicionamientos, es decir, de distintos DSCs.

Estos DSCs difieren tanto desde el punto de vista cualitativo, en la medida en que vinculan opiniones y posicionamientos distintos, como desde el punto de vista cuantitativo, una vez que cada uno de ellos es el resultado de la contribución de un determinado número de entrevistas o testimonios de individuos que, además, son portadores de determinados atributos demográficos.

En fin, el DSC representa, de modo riguroso, el pensamiento de una colectividad, mediante una serie de operaciones sobre los testimonios, que culminan en discursos-síntesis que, a su vez, reúnen respuestas de diferentes individuos, con contenidos discursivos de sentido semejante. Es una suma cualitativa que permite producir, empíricamente, el pensamiento colectivo como discurso, conformando así, una estructura simbólica referida a un determinado tema.

5.4.2.2. – El Discurso del Sujeto Colectivo: explicación de las etapas analíticas

Primera Etapa: La tabulación de los datos

Primer paso: las cuestiones deben ser analizadas aisladamente. Consiste esta primera etapa en copiar integralmente el contenido de todas las respuestas referentes a cada cuestión en columnas identificadas como “Instrumento de Análisis de Discurso” (IAD I, IAD2, etc.).

Segundo paso: consiste en identificar y subrayar, en cada una de las respuestas, con un color determinado o utilizando otro recurso gráfico, las expresiones-clave⁷⁶ de las ideas centrales y, cuando existan, destacar con otro recurso las expresiones clave de los anclajes.

Tercer paso: Identificar las ideas centrales (cuando sea el caso) y los anclajes a partir de las expresiones-clave, poniendo ambos en sus posiciones correspondientes.

Cuarto paso: consiste en identificar y agrupar las ideas centrales y los anclajes del mismo sentido, de sentido equivalente o complementario etiquetando’ cada agrupamiento con las letras: A, B, C, D, etc.

Quinto paso: consiste en denominar - con nombre semánticamente descriptivo - cada uno de los agrupamientos de A, B, C, etc., lo que, en realidad, implica crear una idea central o anclaje-síntesis que exprese, de la mejor manera posible, todas la ideas del mismo sentido. La intención aquí no es distinguir un testimonio del otro sino indicar o señalar su sentido.

Segunda Etapa: construcción del Discurso de Sujeto Colectivo (DSC).

Consideremos que, si a escala individual, el hecho de pensar y opinar implica natural y espontáneamente construir un discurso y tomar posición enunciando argumentaciones, justificaciones lo mismo debería ocurrir a escala colectiva. En el DSC eso se verifica

⁷⁶ En el caso del presente estudio, las Expresiones-clave están destacadas en *itálico*.

porque un sujeto colectivo se reconstruye y habla en primera persona del singular pero expresando el pensamiento semejante de diferentes sujetos individuales. En otras palabras, expresa simbólicamente y a escala colectiva, el pensamiento emitido a escala individual. Se elabora por lo tanto con los contenidos de las Expresiones-Clave de sentido equivalente, que son agrupadas bajo las rúbricas sintéticas de las Ideas Centrales s y/o Anclajes.

De hecho, para construir el DSC es necesario secuenciar las Expresiones-Clave obedeciendo a una esquematización clásica del tipo: comienzo, medio y fin; o bien, “de lo más general a lo más particular”. El encadenamiento entre las partes del discurso o párrafos debe ser realizada a través de la introducción de palabras que proporcionen la cohesión del discursos, tales como: “así como”, “entonces”, “luego”, “en fin”, etc. Se debe además eliminar los particularismos de sexo, edad, eventos concretos, enfermedades específicas, etc., proceso que se denomina desparticularización.

Es importante resaltar que el DSC solamente es válido cuando refleja un discurso plausible, capaz de evocar o instituir emisores y receptores reales de discurso, provocando un sentimiento en el lector o interlocutor de que una persona real, concreta, existente, podría haber proferido válidamente dicho Discurso del Sujeto Colectivo, y que, a su vez, es adecuadamente descodificado por el receptor. Y, por supuesto, desde la Teoría de la Representaciones Sociales, el DSC tiene validez cuando sugiere un discurso que puede ser compartido por sujetos reales en interacciones sociales corrientes.

Todo eso significa, pragmáticamente, que cuando las categorías no fueron adecuadamente seleccionadas y/o nombradas, no se consigue producir un DSC correspondiente y el “rompe-cabeza” no se resuelve. De esta manera queda claro que para existir una Categoría Síntesis correcta es necesario que las Ideas Centrales o Anclajes que forman esta categoría tengan también descrito e identificado correctamente el sentido presente en las Expresiones Clave correspondientes que, a su vez, precisan reflejar correctamente los sentidos y la literalidad de los respectivos testimonios.

Finalmente, concluyen los autores, existen criterios de confiabilidad externa del DSC que están relacionados, de un lado, con la calidad de las preguntas abiertas. Se

puede tener un conjunto de DSCs bien resuelto desde el punto de vista interno pero que tiene su validez cuestionada externamente (al DSC) en la medida en que las preguntas fueran mal seleccionadas y redactadas. Este hecho debilita el guión de preguntas como instrumento de una debida aclaración o conocimiento del tema de la investigación que, por otro lado, precisa también ser bien seleccionado para reflejar, adecuadamente, un problema científico, político o estéticamente relevante.

El hecho de poner en marcha este proceso analítico nos ha motivado a regresar al marco teórico inicial para, de esta forma, contrastar el planteamiento teórico original con los datos empíricos oriundos del trabajo de campo. En fin, hemos tenido como meta principal responder a nuestro problema de investigación reflejado en las siguientes preguntas temáticas y sus objetivos:

✓ **Cuestión temática 1:**

Objetivo: Conocimiento de las representaciones asociadas a las dinámicas existenciales de las personas y/o colectivos en situaciones de exclusión en Granada.

¿Qué piensas, partiendo de tu experiencia profesional, acerca de las características/dinámicas vitales de las personas y/o colectivos en exclusión con los que trabajas?

✓ **Cuestión temática 2:**

Objetivo: Conocimiento de las representaciones asociadas a la naturaleza de la exclusión social.

¿Qué piensas respecto de las causas de la exclusión social?

✓ **Cuestión temática 3:**

Objetivo: Conocimiento de las representaciones relacionadas con el desarrollo profesional y métodos aplicados en práctica profesional cotidiana con el colectivo en situaciones de exclusión.

¿Qué piensas acerca de tu intervención profesional ante procesos de exclusión?
¿Cómo se caracterizan estas acciones y los respectivos métodos aplicados para su desarrollo?

✓ **Cuestión temática 4:**

Objetivo: Conocimiento de las representaciones relacionadas con las dificultades vividas en la práctica profesional cotidiana con el colectivo en procesos de exclusión.

A la hora de desarrollar tu práctica profesional con este colectivo, ¿encuentras dificultades o limitaciones? En caso positivo, ¿cuáles serían y cómo se presentan?

✓ **Cuestión temática 5:**

Objetivo: Conocimiento de las representaciones relacionadas con las alternativas o soluciones para afrontar las dificultades planteadas.

¿Qué soluciones o alternativas piensas que se podrían aplicar para afrontar las dificultades señaladas? ¿Qué piensas acerca del papel de las Administraciones públicas y d el papel del tercer sector de la acción social en este sentido?

Para poner en marcha todo el proceso anteriormente explicado nos hemos inspirado en las contribuciones que nos ofrece la *Grounded Theory* (Glaser y Strauss, 1967) o Teoría Fundamentada. Esta metodología analítica se considera como un estilo de hacer análisis cualitativo que presenta una clara inclinación por los procesos de transformación de los datos que, más que recopilados, son utilizados para comprender su propio proceso de construcción y las interpretaciones elaboradas desde los ámbitos específicos de investigación. A la vez, genera una teoría inductiva teniendo como producto final un conjunto integrado de hipótesis conceptuales sobre el “área substantiva que es el objeto de estudio” (Glaser, 1992).

Para Renes, Fuentes, Ruiz y Jaraiz (2007), la *Grounded Theory* implica no dejarse llevar por teorizaciones que marcan las respuestas antes de la propia investigación sino

más bien, partiendo de amplias etnografías, sin hipótesis cerradas de partida, avanzando hacia el proceso de investigación, desde los datos que se aportan y la discusión teórica que éstos generan, “*investigando desde dentro de los procesos que nos preocupan*” (p.34).

Desde esta óptica, la forma de exposición de los datos y de análisis se ha basado en una perspectiva analítico-interpretativa y dividida en diferentes niveles interconectados entre sí. Exponemos en un primer momento, concretamente en el capítulo 6 un primer nivel de análisis. Son los primeros resultados donde damos a conocer la categorización temática de tres grupos focales realizados. En su contenido subrayamos en negrita las diferentes dimensiones que hemos construido a partir de las lecturas del corpus discursivo y explicadas al inicio del capítulo: sociográfica, psicoafectiva, sociorelacional, estructural, político-institucional, desarrollo de la práctica profesional y las categorías transversales simbólica y de género.

5.5 – Enfoque ético aplicado a la presente investigación

Teniendo como referencia las reflexiones en torno a los valores en trabajo social realizadas en el Capítulo 3, explicamos a continuación nuestra perspectiva ética.

a. *El consentimiento informado*

El consentimiento informado implica que la persona decide participar libremente en el estudio, sabiendo que tiene el derecho de retirarse en el momento en que lo desee. Su finalidad es asegurar que las personas consultadas participan en la investigación sólo cuando ésta es compatible con sus valores, intereses y preferencias; y lo hacen voluntariamente con el conocimiento necesario y suficiente para decidir con responsabilidad sobre sí mismos. En nuestro caso, todos los profesionales que colaboraron en esta investigación, han sido informados previamente, a través de un contacto personal con la doctoranda, sobre sus planteamientos, propósitos, diseño y los probables beneficios del mismo.

b. *Confidencialidad*

Los contenidos de los resultados se presentan sin la identificación personal de los profesionales, puesto que se refiere a informaciones privadas (o profesionales-institucionales amparadas por el “secreto profesional”). Nos hemos preguntado aquí cómo proteger la confidencialidad de las personas que participan.

c. *Consecuencias*

La decisión o no de colaborar en el estudio estuvo condicionada, entre otras cosas, a la propuesta de la doctoranda de intentar que los resultados del mismo contribuyeran a un beneficio social, en este caso, propiciar cauces de reflexión y foros de debate a partir de los resultados de la investigación, dentro del propio contexto colectivo profesional.

d. Pertenencia y posible utilidad de nuestra investigación

Al iniciar nuestro estudio nos hemos preguntado sobre las consecuencias benéficas del mismo. Se exploró de forma conjunta las vías que hacen que el estudio fuera útil (o al menos interesante) para el colectivo de trabajadores/as sociales. El derecho de los/las participantes a que reciban algún tipo de compensación por la atención, dedicación de tiempo y servicios prestados se reflejará a través de una retroalimentación teórica: el compromiso de facilitar material teórico y bibliografía relacionados con los últimos discursos que sobre la problemática de la exclusión social esté debatiéndose en el campo de las ciencias sociales, y más específicamente, en los ámbitos profesionales del trabajo social.

Coincidimos con Barbero (2006) que las investigaciones en el ámbito del trabajo social profesional deben ser operativas y conectadas directamente con la propia intervención cotidiana redefiniéndola en base a indagaciones críticas con la intención de actuar y generar conocimiento. Propone tres características que nos permiten reflexionar en torno a la aplicabilidad y pertinencia de la investigación en el campo de la intervención del Trabajo Social. Que la investigación responda a las motivaciones e intereses reales para el trabajo social sea a nivel interno como externo de sus interacciones a la hora de intervenir, que las conclusiones de los estudios generen conocimientos que sean verdaderamente de provecho para la profesión y por último, que desde ahí se generen teorías comprobables o contrastadas desde la lógica de la comparación (Barbero, 2006).

Por nuestra parte, la pertinencia del presente estudio responde a la preocupación fundamental de que sus resultados sean, de alguna manera, de utilidad reflexiva al colectivo de trabajadores/as sociales que ejecutan su labor directamente con personas y/o colectivos en procesos y situaciones de exclusión.

Esta posible utilidad se plasmaría en los siguientes aspectos operativos:

- a. Posibilitar la comprensión de la función de las representaciones sociales reflejadas por los profesionales y los anclajes más significativos determinados por

- situaciones históricas y socioculturales que conforman la matriz de las prácticas y desarrollo del trabajo social.
- b. Abrir espacios de discusión sobre la práctica profesional a través de reflexiones personales y/o encuentros colectivos, desde una posición de extrañamiento, de cuestionamiento de lo obvio y de lo rutinario de las prácticas sociales con los colectivos en procesos de exclusión.
 - c. Facilitar instrumentos teóricos de análisis sistematizado, profundizado y compartido, facilitándoles las principales y recientes teorías relacionadas con la exclusión y los derechos de ciudadanía.
 - d. Partiendo de los resultados del estudio, fomentar investigaciones colaborativas que posibiliten profundizar en los datos, ayudando a los profesionales a tomar conciencia de la naturaleza de las teorías del Trabajo Social y los procesos de su construcción teórica a través de la compleja interacción entre la investigación social pluri e interdisciplinar y la sistematización/reflexión de sus prácticas profesionales.
 - e. Propiciar procesos de supervisión entre la investigadora y las/los profesionales que tengan como punto de partida las reflexiones, interrogantes y conclusiones sacadas de la presente Tesis.

En los próximos capítulos, que conforman la tercera parte de nuestra tesis, presentamos los resultados de nuestra investigación. Como hemos mencionado anteriormente, nuestro interés principal es analizar lo que piensan y cómo se representan los/as trabajadores/as sociales los procesos de exclusión y su práctica ante los mismos.

Así, en el Capítulo 6 presentamos nuestro primer nivel de análisis de las producciones discursivas, profundizando en los resultados de los tres grupos focales realizados. Como veremos, el resultado de este análisis ha configurado diferentes dimensiones temáticas articuladas entre sí. El Capítulo 7 se configura como un segundo nivel de profundización, donde estas dimensiones son analizadas desde sus ejes temáticos convergentes y teniendo en cuenta los contenidos de las entrevistas individuales semi-estructuradas.

Perfiles de los/as trabajadores/as sociales: Grupo Focal 1

Identificador	Sexo	Edad	Experiencia profesional	Años experiencia	Ámbitos de actuación
TS1 (GF1)	F	45-55	Tercera edad, salud mental, enfermedades avanzadas.	20	Hospital Público
TS2 (GF1)	F	35-45	Drogodependencia, personas sin hogar, transeúntes en general, inmigración, personas etnia gitana	10	Tercer Sector
TS3 (GF1)	F	35-45	Drogodependencia, salud mental, juventud en riesgo de exclusión, enfermedades transmisión sexual, reclusos y ex reclusos, prostitución.	10	Administración Diputación
TS4 (GF4)	F	30-35	Drogodependencia, salud mental. Juventud en paro, personas sin hogar, trabajadoras sexuales, personas inmigrantes mujeres víctimas violencia de género.	5	Tercer Sector
TS5 (GF5)	F	30-35	Usuarios/as Servicios sociales comunitarios en general, parados de larga duración/demandantes de empleo, inmigrante, juventud en precariedad y exclusión, menores en situaciones de precariedad y exclusión, personas mayores, familias con situaciones multiproblemáticas, con enfermos mentales cronificados, familias monoparentales, drogodependencia, mujeres en situación de exclusión, víctimas de malos tratos, ex reclusos/as, personas de etnia gitana en situación de precariedad y/o exclusión.	5	Servicios Sociales Comunitarios Ayuntamiento de Granada
TS6 (GF1)	M		Drogodependencia, personas sin hogar, transeúntes en general, inmigración, etnia gitana, personas desempleadas.	10	Tercer Sector

* TS = Trabajador/a Social * GF1 = Grupo Focal 1

Perfiles de los/as trabajadores/as sociales: Grupo Focal 2

Identificador	Sexo	Edad	Experiencia profesional	Años experiencia	Ámbitos de actuación
TS1 (GF2)	F	35-45	Drogodependencia, personas sin hogar, transeúntes en general, inmigración, personas etnia gitana, juventud en procesos de exclusión	10	Tercer Sector
TS2 (GF2)	F	45-55	Usuarios/as demandantes de diferentes prestaciones sociales, pensiones no contributivas. Tercer sector: Trabajadoras sexuales, inmigración, personas en exclusión en general.	25	Administración/Junta Andalucía y tercer sector
TS3 (GF2)	F	35-45	Salud Mental, inmigración, parados de larga duración, familias con multiproblemáticas.	10	Hospital Público
TS4 (GF2)	F	27-35	Infancia, tratamiento familiar, familias con multiproblemáticas, menores inmigrantes tutelados por la Junta de Andalucía.	5	Administración/Junta de Andalucía
TS5 (GF2)	F	27-35	Personas sin hogar, parados/as de larga duración, drogodependencia, patologías de salud mental.	5	Tercer Sector/Ayuntamiento

* TS = Trabajador/a Social * GF2 = Grupo Focal 2

Perfiles de los/as trabajadores/as sociales: Entrevistas semi-estructuradas

Identificador	Sexo	Edad	Experiencia profesional	Años experiencia	Ámbitos de actuación
TS1 (E1)	M	27-30	Juventud, drogodependencia severa, salud mental, personas sin hogar, trabajadoras sexuales, personas inmigrantes, okupas, mujeres víctimas en exclusión severa, violencia de género.	5	Tercer Sector
TS2 (E2)	F	35-40	Familias con multiproblemáticas, mujeres en situación de precariedad/ exclusión, inmigración, colectivos de mujeres inmigrantes, problemáticas con menores, mayores, juventud en exclusión, etc.	10	Servicios Sociales Comunitarios. Ayuntamiento de Granada.
TS3 (E3)	F	27-30	Enfermedad avanzada, familias multiproblemáticas.	5	Tercer Sector
TS4 (E4)	F	45-50	Familias con multiproblemáticas, mujeres en situación de precariedad/ exclusión, inmigración, colectivos de mujeres inmigrantes, menores, mayores, juventud en exclusión, personas en paro de larga duración, comunidad gitana, etc.	25	Servicios Sociales Comunitarios. Ayto. de Granada
TS5 (E5)	F	27-30	Personas sin hogar en general, drogodependencia, mujeres en situación de extrema exclusión, jóvenes en precariedad y exclusión, enfermedades mentales, personas paradas de larga duración, etnia gitana, etc.	5	Tercer Sector
TS6 (E6)	F	30-35	Usuarios/as Servicios sociales comunitarios en general, parados de larga duración/demandantes de empleo, inmigrante, juventud en precariedad y exclusión, menores en situaciones de precariedad y exclusión, personas mayores, familias con situaciones multiproblemáticas, con enfermos mentales cronicados, familias monoparentales, drogodependencia, mujeres en situación de exclusión, víctimas de malos tratos, ex reclusos/as, personas de etnia gitana en situación de precariedad y/o exclusión	5	Servicios Sociales Comunitarios Ayto de Granada
TS7 (E7)	F	35-40	Drogodependencia, juventud en riesgo de exclusión, enfermedades transmisión sexual, reclusa y ex reclusos, prostitución, salud mental.	10	Administración/Diputación
TS8 (E8)	F	45-50	Atención socio sanitaria en general, atención a usuarios/as familias multiproblemáticas, problemas de drogodependencia, colectivos inmigrantes, salud mental, etc.	15	Centro de Salud
TS9 (E9)	F	35-40	Colectivos de inmigrantes, comunidad gitana, personas en situación de precariedad y exclusión en general.	5	Tercer Sector

TS = Trabajador/a Social *E = Entrevista individual semi-estructurada.

TOTAL: 20 diplomadas/os en Trabajo Social (Grupo focal uno: 6 + Grupo focal dos: 5 + Entrevistas individuales: 9)

RECAPITULACIÓN DE LA PARTE SEGUNDA

Realizaremos aquí una breve recapitulación del proceso metodológico propuesto en la presente investigación y expuesto en la segunda parte de este documento.

En un primer momento delimitamos nuestro objeto de estudio y sus principales interrogantes para comprender lo que *piensan* los/las trabajadores/as sociales sobre la “exclusión” en Granada y lo que *hacen* desde su práctica cotidiana profesional ante las diferentes manifestaciones de este fenómeno social.

En la etapa de reflexión y preparación del estudio hemos revisado la literatura, analizado la documentación y reflexionado teóricamente, articulando así las principales temáticas aquí abordadas: exclusión, trabajo social y representaciones sociales. Desde ahí ha partido la construcción de nuestro proceso metodológico y nuestra decisión por un enfoque cualitativo que a su vez ha condicionado la elección de las técnicas y procedimientos de recogida de datos y de análisis.

Para seleccionar la población sujeto del estudio - veinte profesionales en total - nos hemos basado en una taxonomía que abarca los principales colectivos en que viven procesos de vulnerabilidad y exclusión y que forman parte del contexto de la práctica profesional cotidiana de los/as trabajadores/as sociales. Hemos seguido además criterios de muestra intencionada, no generalizable considerando la idoneidad y experiencia profesionales, intereses y motivación para participar, actitud de escucha activa, compromiso y seriedad.

Durante este proceso hemos tomado la decisión de estudiar las representaciones profesionales sobre las dinámicas vitales de las personas y colectivos considerados socialmente excluidos, sobre la naturaleza o causas de la exclusión, las principales acciones y métodos utilizados desde la práctica profesional para afrontar este fenómeno las dificultades encontradas en este contexto, las propuestas de cambio. Optamos para alcanzar esta finalidad poner en marcha procedimientos cualitativos como grupos focales y entrevistas individuales semi estructuradas por considerarlos instrumentos útiles para trabajar con el universo de las creencias, valores, sentidos, imágenes, etc. y, de esta manera, comprender el significado que dan los profesionales al fenómeno estudiado.

Desde un proceso empático con los sujetos de estudio entramos en contacto con la situación analizada, para obtener así datos descriptivos sobre situaciones, lugares, personas y procesos interactivos (Godoy, 1995) dando importancia al rescate y visibilización de los discursos profesionales a la hora de objetivar las descripciones de las representaciones sociales. En este proceso y teniendo en cuenta las aportaciones de la Teoría de las Representaciones Sociales hemos buscado comprender la construcción, reconstrucción y deconstrucción que realizan sobre el objeto estudiado.

En esta parte segunda hemos hecho hincapié en explicar no solamente la justificación y desarrollo de las técnicas cualitativas aplicadas para la recogida y análisis de los datos sino también porque creemos que estos procedimientos son útiles para el estudio de las representaciones profesionales en el ámbito de actuación tan complejo y diversificado como de la “pobreza y exclusión”.

Destacamos aquí la utilidad de la propuesta metodológica del *Discurso del Sujeto Colectivo* para la descripción e interpretación de las representaciones sociales elaboradas en los discursos. Como técnica analítica de procesamiento de declaraciones y relatos semejantes genera un importante volumen de contenido verbal permitiendo tornar a las representaciones más perceptibles porque más ejemplificadas, detalladas y argumentadas.

En fin, creemos que las técnicas aplicadas aquí propician el análisis de las comunicaciones y de las conversaciones, permitiendo visibilizar la elaboración de representaciones como transmisoras, constructoras y transformadoras de la realidad, o en palabras de Moscovici (1979, p. 11) cargadas de significados de un universo de relaciones y acontecimientos, en nuestro caso, del trabajo social.

**PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS Y
ANÁLISIS A LA LUZ DEL MARCO TEÓRICO**

“Yo tropiezo en lo posible, pero no cejo en mi empeño de descubrir lo que existe en el interior del cascarón de lo imposible”. Carlos Drummond de Andrade

Consideraciones preliminares

En consonancia con lo que hemos explicado en el capítulo metodológico⁷⁷, el análisis de los datos aquí presentado se configura en base a las aportaciones de Conde (2009, p.35). Se construye desde dos momentos interconectados entre sí: el primero - y que caracteriza el capítulo 6 - ha consistido en la organización descriptiva del *corpus de texto* y segundo momento - que da sentido al capítulo 7 - se radica en lo que se entiende como “*discurso o sistema de discursos*” o sea cuando analizamos e interpretamos los resultados contrastándolos con el marco teórico inicial.

El primero se entiende como material factual, como un objeto empírico, atravesado por varios discursos concretos que se entretajan desde dinámicas de interacción verbal, de la conversación. No obstante el discurso, o el sistema de discursos, se configura a partir del análisis e interpretación de dicho corpus de textos y va a ser siempre una construcción, o “objeto teórico” de la investigación, o entidad construida (Conde, 2009, p.35)

En concreto y siguiendo las aportaciones de Flick (2007, p.195) hemos optado por la aplicación de una “codificación abierta” partiendo de un sistema híbrido entre el “código in vivo” - código natural o espontáneo construido a partir de las opiniones expresadas así como las actitudes a respecto de nuestro objeto de estudio - y el “código construido”. En este último la doctoranda proyecta su propia formación en trabajo social y en ciencias sociales compartiendo códigos con la propia cultura profesional de los sujetos del estudio además de aportaciones tomada de publicaciones de estas mismas ciencias.

Los conceptos son los elementos básicos de la teoría. La codificación abierta en el método de la teoría fundamentada es el proceso analítico por el cual los conceptos se identifican y desarrollan desde el punto de vista de sus propiedades y dimensiones. Los procedimientos analíticos básicos por los que esto se logra son: el planteamiento de preguntas sobre los datos y la realización de comparaciones para las similitudes y las diferencias entre cada incidente, acontecimiento y otros ejemplares de fenómenos. Los acontecimientos e incidentes similares se etiquetan y agrupan para formar categorías (Strauss y Corbin, citados en Flick, 2007, p.196).

⁷⁷ Vid. *Supra*, capítulo 5

Desde esta óptica, realizamos en el presente capítulo un análisis empírico-textual de los resultados de la producción discursiva de los Grupos Focales 1, 2 y del Inter-grupo de devolución⁷⁸. Consiste un primer grado de formalización de los datos teniendo como referencia los objetivos de la investigación, se ha realizado una primera descomposición del *corpus de textos*, presentada en forma de análisis secuencial (conversación en contexto).

Partiendo de que un grupo focal consiste en “un espacio de comunicación que permite observar y analizar las interacciones, la memoria y las representaciones en acción” (Kalampalikis⁷⁹, 2004, p.282), presentamos a continuación cómo hemos realizado el análisis cualitativo de la producción discursiva:

- En una primera operación analítica hemos realizado una lectura completa de la transcripción de las grabaciones, buscando ser lo más fiel posible al lenguaje y metalenguaje (silencios, gestos, tonos enfáticos, de indignación, el sentir colectivo, las discusiones etc.) utilizado por los profesionales, apuntando las impresiones generales. En este momento, el material “en bruto” ha sido preparado para paulatinamente ir transformándose en “datos” de partida del análisis cualitativo, tal como nos señala Conde (2009, p.103).

- A través de las demás lecturas fuimos paulatinamente adentrándonos en el texto y organizando el sistema de codificación resultante de estas transcripciones. Un proceso donde íbamos “desenmarañado” los datos, identificándolos y segmentándolos para construir así las respectivas partes o “unidades de significación” (Flick, 2007, p.193). Concretamente, señalábamos las partes del discurso, subrayando con distintos colores los temas considerados de mayor relevancia por las/los participantes y tomando en consideración los más recurrentes, asuntos repetidos, regularidades, consensos, discordancias, interrelación temática, etc. Se ha tratado en este momento de “descomponer y fragmentar el corpus de textos de la investigación en distintas ‘unidades elementales de análisis’ para, en un movimiento y fase posterior, tratar de realizar una síntesis” y un análisis más particularizado (Conde, p.104). En esta fase nos ha llamado la atención en los discursos de los tres grupos la existencia de muchas más concordancias

⁷⁸ Vid. *Supra*, capítulo 5

⁷⁹ Vid. *Supra*, capítulo 5

que discordancias en torno a las cuestiones y temáticas abordadas, lo que nos ha posibilitado configurar posteriormente los principales consensos en torno al objeto de estudio.

- Posteriormente, observando el *corpus*, hemos agrupado los datos obtenidos en ámbitos categoriales dimensionales indagando sobre la forma más ordenada y clara de visibilizar los múltiples puntos de vista.

Todas estas informaciones reflejadas han sido diferentes dimensiones lo que nos condujo necesariamente a la riqueza de datos o explicaciones que sobre la realidad han conformado los profesionales, teniendo como referencia sus relaciones cotidianas con los/as usuarios/as y también lo que podríamos denominar como “laboratorio” de transformación de la vida grupal en las instituciones de bienestar (servicios sociales y afines), instituciones éstas no exentas de tensiones, de control ideológico-político por parte de responsables políticos y gestores, de luchas por el poder organizacional, de conflictos interpersonales, grupales, etc.

Desde esta perspectiva y proyectando nuestros conocimientos previos según formación en ciencias sociales y específicamente en trabajo social y sin tener un esquema preconcebido de codificación, íbamos construyendo por el método inductivo diferentes y articuladas dimensiones categoriales que a continuación explicamos:

a. Dimensión Naturaleza de la exclusión social

Conocimiento las representaciones cognitivas asociadas a las causas estructurales de la exclusión, manutención y reproducción del sistema, ideologías, etc.

b. Dimensión Sociográfica

Se refiere al conocimiento de las representaciones cognitivas acerca de datos objetivos y relacionados con los perfiles, categorización por edad, género, procedencia, etc. de personas y colectivos en procesos de exclusión.

c. Dimensión Psicoafectiva

Conocimiento de las representaciones cognitivas asociadas a las manifestaciones de aspectos más subjetivos: psicológicos, necesidades afectivas cubiertas o no, sentimientos, motivaciones, enfermedad/salud mental, habilidades personales y sociales etc.

d. Dimensión Socio-relacional

Conocimiento de las representaciones cognitivas asociadas a los variados tipos de relaciones sociales: conexión con el entorno, reconocimiento y visibilidad social, lazos familiares y vínculos con el entorno, redes sociales, manejo de los recursos personales e institucionales, protección/desprotección social, niveles de dependencia institucional, relación con los dispositivos institucionales, adaptación/inadaptación a los mismos, carencias de habilidades sociales, etc.

e. Dimensión Especificidades de Género

Conocimiento de las representaciones sociales cognitivas relacionadas con cuestiones específicas de género. Dificultades encontradas en el proceso vital de interrelación con el mundo de la exclusión por el hecho de ser mujer, obstáculos tanto a nivel interno-personal como externo-social/estructural que reflejan la construcción cultural de la diferencia sexual entre hombres y mujeres.

f. Dimensión Político-Institucional

Conocimiento de las representaciones sociales cognitivas asociadas el papel desempeñado por diferentes individuos y organizaciones - actores gubernamentales y no gubernamentales - en el proceso de desarrollo de las políticas públicas y con el conocimiento profesional sobre las políticas sociales y estrategias organizacionales. Se trata de aspectos de política social, distribución de recursos y si estos dispositivos o instrumentos realmente ayudan el colectivo en procesos de exclusión, administración social y la coordinación institucional conectados a su vez con las estrategias de intervención de los/as trabajadores/as sociales.

g. Dimensión Desarrollo de la práctica profesional

Conocimiento de las representaciones cognitivas y actitudinales acerca del desempeño profesional ante personas y colectivos que vivencian procesos de exclusión: estrategias metodológicas, formas de intervención, relación con los/as usuarios/as, actitudes y principios que guían la acción, dificultades e inquietudes en torno a la práctica profesional, propuestas de actuaciones alternativas para afrontar a las dificultades planteadas, aspectos más subjetivos tales como sentimientos, motivaciones profesionales, mentalidad profesional, relación con las Administraciones públicas, con el tercer sector, trabajo multidisciplinario y construcción teórica del conocimiento profesional.

Todas estas dimensiones o elementos del *corpus* del texto consideramos como foco principal del estudio a partir de este momento. Además, nos han servido de hilo conductor para seguir profundizando. De hecho, en la presentación del contenido destacamos en negrita cada una de estas dimensiones contextualizadas en los discursos profesionales. Por su lado, las fichas técnicas que se muestran al principio de cada descripción del contenido de los grupos focales, se utilizan como recurso didáctico para ofrecer una primera visión de conjunto de los procesos vividos en cada grupo en cuyo contenido se dan a conocer los datos de los participantes, las características de cada grupo, lugar de realización, aspectos principales desarrollo de la dinámica grupal y principales temáticas abordadas.

**RESULTADOS DE LA PRODUCCIÓN
DISCURSIVA DE LOS GRUPOS
FOCALES**

Primer análisis

6.1- RESULTADOS DEL GRUPO FOCAL 1.

Desarrollo y análisis temático de la producción discursiva.

FICHA TÉCNICA: GRUPO FOCAL 1	
Fecha de realización	Mayo de 2005
Datos de las/los participantes y características del grupo.	El grupo estaba formado por 6 trabajadores/as sociales, cinco mujeres y un hombre que han trabajado como un mínimo de 3 años en Granada capital con colectivos en situación de exclusión de los siguientes perfiles de población: transeúntes, drogodependencia, trabajadoras del sexo, personas mayores enfermos/as, enfermos/as crónicos, personas inmigrantes en situaciones de vulnerabilidad y exclusión, infancia, enfermos mentales, jóvenes y familias residentes en barrios periféricos en situaciones vulnerables y/o de exclusión social. Las experiencias son dispares, encontrándonos con profesionales que trabajaban en los ámbitos de atención relacionados con la drogodependencia, sinhogarismo, servicios sociales comunitarios, servicio sanitario, personas mayores, hospital/enfermedades crónicas.
Duración	Una hora y cincuenta minutos
Lugar	Seminario de la EUTS. UGR
Captación	Realizada por Rosana de Matos Silveira
Desarrollo del grupo	<p>Se empieza la sesión por parte de la doctoranda, agradeciendo la participación, aclarando los objetivos del estudio, presentando un guión de cuestiones semi-estructuradas flexible y reforzando la idea de la importancia de la focalización en el objeto de estudio: la práctica cotidiana profesional ante procesos de exclusión severa</p> <p>La facilitadora participó en el inicio explicando el objetivo del estudio y sobre el funcionamiento de un grupo focal, presentando un guión de preguntas generales, abiertas y relacionadas con los objetivos del estudio. El desarrollo del grupo en líneas generales no presentó ningún tipo de problema, al revés, todas/os las/os participantes tuvieron oportunidad de expresar sus opiniones acerca del objeto de estudio.</p> <p>La doctoranda no ha tenido que intervenir directamente en ningún otro momento puesto que el grupo paulatinamente iba construyendo un discurso fluido y focalizado, caracterizado por la participación de todos los miembros, con contenidos argumentados, demostrando ciencia y conciencia acerca de los temas planteados. Basándose en sus inquietudes y experiencias profesionales cotidianas, se han emergido a lo largo del discurso una mezcla de conceptos, sentimientos, reacciones y comportamientos relacionados con el objeto de estudio.</p> <p>De hecho, el contenido abarcó diferentes dimensiones temáticas enfatizando las dimensiones sociográficas, psicoafectivas y sociorelacionales, desarrollo profesional desde un contexto discursivo crítica crítica en torno a cuestiones político-institucionales, dimensión que ha atravesado todo el discurso ejerciendo un papel reflexivo dominante. Resaltar que, la dimensión simbólica, a través de muchas expresiones metafóricas ha tenido relevancia en la construcción colectiva del discurso de este grupo.</p>
Facilitadora	Rosana de Matos Silveira Santos

Análisis temático dimensional (GF1)

a) El carácter multifactorial de los procesos vitales de exclusión

Las primeras temáticas del GF1 han girado en torno a aspectos donde, de forma dinámica se interaccionaban y entremezclaban las dimensiones, la *sociográficas*, *psicoafectiva* y *sociorelacional*.

En muchos aspectos, coinciden sobre la existencia de similitudes en cuanto a los tipos de carencias o demandas expresadas por el colectivo, poniendo énfasis al carácter multifactorial de las mismas, tal como podemos ver en la siguiente cita⁸⁰:

TS1 (GF1): “Creo que todos los que estamos aquí tenemos un perfil de clientela muy parecido de exclusión social, donde se mezclan problemas crónicos⁸¹ de droga, problemas de marginación, de transeúntes, de desarraigo familiar, de ancianos, mujeres prostituidas, etc.”

La diversificación se verbaliza en las dinámicas existenciales, en los rasgos y características personales tales como procedencia, diferentes edades y tipos de sucesos vitales, además de las características específicas de los procesos de “normalización”:

TS2 (GF1): “Yo creo que el perfil en cuanto a carencias son similares pero súper diferentes en cuanto a otros aspectos como puede ser edad, como puede ser sucesos vitales, normalidad entre comillas, ¿hay un patrón del sin techo en esta ciudad de joven, rubio y de ojos azules?, eso no!”

TS3 (GF1): “Las carencias sí, las compartimos como semejantes. Las relaciones con la familia o no se dan o suelen ser por ejemplo muy deterioradas, los ingresos económicos casi nulos o nulos, luego de población de exclusión es verdad que tenemos a gente joven y a gente mayor”.

Una reflexión desde la perspectiva de “clase social” es introducida por una profesional que trabaja con personas afectadas por enfermedades avanzadas y desde un hospital. Desde su práctica profesional cotidiana, se ha dado cuenta que, en este ámbito, la exclusión no se centra solamente en las clases menos favorecidas. Añade en este sentido que el denominador común de la exclusión en la “cuarta edad”, o “edad de la

⁸⁰ Informamos que a partir de ahora, las citas literales que expresan la opinión de los profesionales se describen en *cursiva*.

⁸¹ Los subrayados del capítulo 2 y 7 son responsabilidad de la doctoranda para resaltar las ideas de los discursos que, desde su punto de vista, implican una comprensión del objeto de estudio.

dependencia”, ya que no se visibiliza tanto por la carencia económica, sino por la propia vejez y la profunda soledad vivenciada por estas personas:

TS1 (GF1): “Me estoy llevando mucha sorpresa en el hospital con la clase media y el problema de la exclusión. Es que tengo allí una clase media, incluso clase media alta, aunque hay más proporción de clase obrera”. (...) “la exclusión no le da en este caso en la falta de dinero tanto como la propia vejez, el propio tiempo que requiere una persona mayor en una sociedad como la que tenemos para vivir y sobre todo por la cuarta edad que es la edad de la dependencia (...) aunque también el dinero es útil, ¿no? pero en este caso, casi pesa más otros factores. Pienso que el denominador común en este caso no es la falta de dinero”.

Por su lado y centrándose en el colectivo de personas sin hogar, TS5 verbaliza, en tono enfático e indignado, la total falta de reconocimiento e invisibilidad social de estas personas, una opinión ratificada por los/as demás compañeros/as del grupo focal:

TS5 (GF1): “Hay otras realidades como la de los sin techo, de la gente de la calle, esta gente no está representada en ningún sitio, no existe! ¿Qué domicilio le pongo? [Tono muy indignado y enfático]. O sea, tú no puedes hacer nada hasta que no lo empadronas. O sea, que estamos hablando de una realidad muy distinta en cuanto a lo reconocimiento social y a esta gente de la calle le queda mucho por que se les reconozca”. (...) “La gente de la calle son para mí los más excluidos porque ya no tienen nada, presentan problemas de droga, no tienen nada...”

En esta misma línea de discusión, el TS6 añade que, en los últimos años se está intensificando la demanda y utilización, por parte del colectivo inmigrante, de los mismos recursos históricamente destinados a las personas sin hogar españolas, dándose el fenómeno de la “sinhogarización del colectivo inmigrante” (García, Alaya, Cortéz y Peña, 2004)⁸².

TS6 (GF1): “Muchas de estas personas demandan estancia para buscar trabajo. El no tener un lugar permanente donde vivir, el estar tres días aquí y otros no se sabe donde, el compartir espacios físicos con las personas sin hogar nacionales, el vivir en la calle, en definitiva el vivir en una situación de exclusión social tan extrema está provocando la aparición de lo que podríamos denominar ‘la sinhogarización del colectivo inmigrante’, con lo que esto conlleva de que comiencen a padecer otras problemáticas añadidas de consumo (alcohol y otras drogas), ludopatía, problemas de salud mental, trastornos duales, etc.”

⁸² Este fenómeno ha sido analizado detenidamente en un análisis cualitativo y cuantitativo de las personas sin hogar en la ciudad de Granada realizado por un equipo interprofesional de Cáritas. Dos de los autores, participan de este Grupo Focal: TS6 y TS2.

Dando énfasis a la dimensión psicoafectiva, TS2 señala que las duras condiciones vividas por estas personas los conducen, progresivamente, a sentimientos de baja auto estima, de sensación de inutilidad, cuestionando su propia dignidad y sentido de vivir como ciudadanos/as. De hecho, la propia sociedad considerada como “normalizada” refuerza esta imagen desvalorada, avalándola:

TS2 (GF1): “Yo creo que otra de las características de las personas sin hogar es la falta de dignidad y del sentido de la vida. El haber perdido eso y todo lo que conlleva ya de que todo le da el mismo, no valgo nada, no sirvo para nada, no me siento útil, hago lo que haga da igual. Este sentimiento no me sirve nada y a parte avalado con toda su realidad, ¿no? como que diciendo: es que es real! Y con una edad difícil, 40 años, sin una calificación alta, con un empleo laboral precario, con un acceso de vivienda que ni para “normales” entre comillas, como yo digo, con trastornos mentales a veces, con historia de consumo de no sé cuantos años, o sea con una situación de exclusión realmente duras”.

Por su lado, TS1 opina que uno de los rasgos principales que caracterizan la exclusión social en general proviene del factor carencia de afecto, cuestión que habría que tener en cuenta a la hora de trabajar con este colectivo de cara a una posible “inserción”. En otras palabras, el acceso al mercado laboral como solución inmediata es un grave error de cara a este colectivo, pudiendo convertirse en un problema más el hecho de centrar la inserción en conseguir un trabajo sin tener en cuenta una intervención previa.

TS1 (GF1): “Creo que uno de los rasgos que caracterizan la exclusión social en general proviene del factor de quedar sin afecto. La parte afectiva está muy dañada, gente sin más mínimo apoyo. La familia ya está quemada, no hay amigos, entonces desde ahí te planteas, si piensa como que uno de los factores más integradores o que facilita más la inclusión o integración de esta persona que está excluida es con un trabajo, y vemos que no, que hay que trabajar mucha cosa previa que hay que trabajar, sobretodo el tema de los afectos, la parte de recuperar su autoestima, su dignidad, su voluntad.”

La dimensión en torno a las *relaciones sociales entre géneros* se ha planteado desde dos posiciones. La primera se refiere a que mujeres sin hogar, en situación de prostitución marginal y/o con enfermedades avanzadas y sin vínculos familiares, presentan, en general, un *plus* de exclusión en comparación con la situación de los hombres.

TS1.(GF1): “Siguiendo con el tema de los perfiles, también el perfil en la exclusión en los ancianos está en ser mujer. Las mujeres están más excluidas que los hombres. El hombre siempre tiene en el hospital alguien que lo cuida, la mujer no, normalmente está más sola, tiene menos dinero, tiene menos apoyo familiar que el hombre. O sea, han sido toda la vida cuidadoras y cuándo lo necesitan se encuentran solas. Se sobreentiende que necesitan menos, están más retiradas, más solas.”

Una segunda opinión sin embargo, considera que las mujeres, en general, se encuentran en situación mayor precariedad y vulnerabilidad, pero no de exclusión, al agarrarse más a las redes institucionales de apoyo que los hombres en la misma situación.

TS2 (GF1): “Nosotros tenemos allí a hombres. Entonces para ir a la calle realmente, a la mujer le cuesta más y se agarra a todas las redes que le quedan y a al tener más redes sociales permanece más tiempo en situación precaria pero no excluida”.

Por su parte, la TS3, que desarrolla su labor en un centro de drogodependencia perteneciente a la Administración, añade que en este ámbito se observa un envejecimiento progresivo de la población en exclusión en la última década, en paralelo con un aumento importante de personas muy jóvenes. Añade, además, otro fuerte agravante del proceso de exclusión, la enfermedad mental.

TS3 (GF1): “Tenemos un perfil de una media de edad de unos 35, 30 y tantos años, la mayoría. Luego estamos viendo también un aumento muy importante de gente jovencita, con el tema del cannabis y el alcohol, con problemas ya muy graves, pero quizás el rasgo, o por lo menos el que más problemática y más recursos tienes que movilizar para tratar de incluirlos socialmente es cuando nos encontramos con personas que junto a la drogodependencia, junto al desarraigo familiar y económico y no tener trabajo, sobretodo se complica por la enfermedad mental”.

De hecho, las personas afectadas por una enfermedad mental unida al consumo de drogas, están en situaciones de extremo descontrol y desprotección, como nos indica esta trabajadora social de una organización no gubernamental.

TS4 (GF1): “Algunos en el Centro están dormidos, porque como no duermen por la noche, hemos pillado algunos que si supone que han consumido, no lo dejamos entrar, pero hay algunos nuestros, que están muy mal. Un día se matan en el Centro y no es culpa tuya, ¿no dejas que se duchen, que se afeiten? Como si no tiene sensibilidad...Y que cada día que se afeita es una hemorragia, te puedes imaginar el escándalo de la sangre, cuando no es la vena de allí es la venita de aquí, un charco de sangre y él sigue lo mismo... a él no le duele, su cara sigue igual y es de la medicación que le da el psiquiatra y que no controla. Y luego dice ‘dentro de la casa estoy bien’... Es un problema de Salud Mental, pero lo tenemos todos”.

b- Dimensión político-institucional: problemáticas o nudos institucionales

Las reflexiones en torno de las características existenciales anteriormente expuestas se enlazan permanentemente con otras dimensiones tales desarrollo profesional, métodos de intervención, etc. pero aquí se nota un mayor énfasis la *dimensión político-institucional*. Una primera cuestión preocupante desde esta perspectiva tiene que ver con la cronicidad de la dependencia institucional, con opiniones acerca de las limitaciones de las políticas locales granadinas y sus estrategias organizacionales para dar respuesta a esta cuestión. Los discursos sobre este aspecto se han generado en torno a cuestiones como el desarrollo y aplicación de las políticas sociales locales, los fallos de la administración, dando relevancia a la carencia de una coordinación institucional protocolizada que funcione en Granada. Estos nudos de problematización los presentamos a continuación, desde la “voz” de los propios profesionales:

b.1. Inexistencia de los recursos específicos para la exclusión cronificada

TS3 (GF1): Yo me estoy refiriendo más al perfil de gente más deteriorada y muy enferma, que se ha pasado por todos los recursos posibles, todos los programas, psicoterapia, no se avanza, son personas crónicas... esa es la población de gente que esta reiniciando tratamiento o intentando que se les ofrezca algo que pueda mínimamente cubrir sus necesidades básicas.

b.2. Burocracia en los Servicios Sociales

“En el Ayuntamiento de Granada capital la burocracia es terrorífica y caótica”

TS3 (GF1): “La verdad es que en general, con la provincia se trabaja muy bien, los Ayuntamientos se implican mucho y luego para facilitar el trabajo en empresas públicas, en el propio ayuntamiento. En Granada capital hay una burocracia terrorífica, se pierde...es caótico.”

TS6 (GF1): “La historia es que no podemos atender a todo el mundo. ¡Somos limitados!” (...) “No queremos ser dioses ni solucionadores de nada, somos un equipo multidisciplinar pero nos limitamos a hacer estas funciones principales dentro de nuestra disciplina. Yo no soy la recadera de los” sin techo” en Granada. Yo me sitúo en mi Centro y desde allí intervengo y eso lo tenemos claro, con lo cual yo no puedo atender mil realidades.”

b.3. Ciclo de intercambio de “favores” entre trabajadores/as sociales

La carencia de una coordinación protocolizada y lo que conlleva se ve reflejada aquí en un intenso debate generado en el Grupo Focal 1 en torno al *desarrollo profesional*, a nivel local, del sistema de los servicios sociales y sanitarios. La “coordinación” funciona en la práctica cotidiana por el *valor* de un profesional en una determinada institución, por la petición de “favores”, la buena fe, amistades, influencias o buena sintonía entre profesionales. Al mismo tiempo se realiza una autocrítica relacionada con la acomodación o pasividad de los propios profesionales ante esta situación, al no reaccionar colectivamente ante esta situación, presionando políticamente hacia el cambio. Es interesante y aclaratorio el siguiente ejemplo:

TS2 (GF1): *“Por ejemplo, la gente que esta en la calle: Cáritas hizo un convenio con el Centro de Servicios Sociales. Lo mando a los Centros y los Centros dicen: “te puedo hacer un favor”, dos o tres pero ramo a ver...el Centro de Servicios Sociales siempre hace muchos” favores” pero me dice: ‘la gente de la calle no está empadronada, los usuarios son del COAS, no son del Centro de Servicios Sociales de la calle Lepanto. Nosotros tenemos los empadronados que viven en casa.’ Es que son okupas, viven en cochera... Quién los atiende? Pues dicen: el COAS. Vale. Pero en las cocheras consumen droga... Quién los atiende?”*

Esta trabajadora social expresa su indignación en tener que pedir favores a otros profesionales que, desde su punto de vista institucionalmente tienen la obligación de atender a este tipo de demanda. El discurso en este momento da un salto cualitativo pasando a una reflexión sobre la importancia de una vez por todas que en Granada los profesionales se articulen colectivamente para presionar y cambiar esta situación profesional:

TS2 (GF1): *Pues seguimos con este ciclo de favores hasta que hagamos una piña y nos sentemos todos/as y presionamos desde la base. Tenemos este problema que me gustaría que oficialmente me dijeran, mira eso aquí, eso aquí, que me lo hacen, pero no como un favor. A mí Cáritas no me puede decir: tú tranquila, que si en el COAS no te lo hace, lo hacemos nosotros.¿ Pero por qué tengo que pedir el favor a una gente que institucionalmente tiene la obligación de atender?”*

A partir de este momento de forma vehemente, la TS1 presenta en este sentido otra perspectiva en torno a este “ciclo de petición de favores”. Considera este fenómeno como una “cualidad profesional” que no se debe perder ya que refleja y fortalece el rol mediador, facilitador y vinculador del trabajo social, ya que, para ella, la esencia del trabajo social es el “hacer puente y abrir vías”.

La reacción de los demás participantes del grupo fue inmediata, concordando en parte ya que en el caso de la realidad granadina son mediaciones o puentes inestables y no consolidadas desde bases sólidas y consistentes. Por interesante y demostrativo, aquí lo presentamos integralmente el debate surgido a raíz de esta opinión discordante, destacando aquí la metáfora del puente y su relación con la esencia de la profesión:

TS3 (GF1): “¿Cualidad? ¿La de pedir favores?”

TS5 (GF1): ¿La de mendigar?

[Risas, voces entrelazadas...]

TS1 (GF1): *Me explico, me explico: yo creo que el hacer de puente cuando falta el paso este de la coordinación, de la estructura formal, seguimos siendo ese puente que está bien, que ojalá no perdiéramos nosotros esta función. No nos centremos tanto en la política de nuestra institución como para decir: ¡eso no es mío, eso no lo puedo hacer! Sino que cómo me busco la vía y además de buscar la vía, no perpetuarla, no? Es el riesgo que corremos: de perpetuar esa vía de las amistades, de la influencia...*

TS2 (GF1): *Y al final te queda este mal sabor de boca y es que los derechos y la historia de que es para todos... nada... Eso está muy mal.*

TS1 (GF1): *Pero es que ¡nunca nos vamos a llegar a una sociedad perfecta! [tono fuerte y enfático]. Antes que acabemos de solucionar eso, siempre va a venir otros problemas, no vamos a llegar a una sociedad perfecta, siempre va a hacer falta alguien que haga de puente y vaya abriendo vía. Me parece que eso es la esencia de nuestro trabajo.*

TS5 (GF1): *Pero cuando se tiene que hacer puente, pones los cimientos para que no se caiga, no de platinilla, sino de cemento...*

TS1 (GF1): *Sí sí sí, estoy de acuerdo, pero sí pero está la parte de las necesidades nuevas que sale y ahí estamos nosotros! A ver cómo se viabiliza!*

TS5 GF1): *Pero y luego un profesional nuevo concreto que puede ser maravilloso, se va ese profesional y se pierde. Entonces no hemos sido tan maravillosos cuando no hemos sido capaces de consolidarla.*

c. Políticas de servicios sociales y políticas sanitarias: ¿integralidad?

La dicotomía y/o desconexión, en la práctica, entre las políticas sociales y las políticas sanitarias ha sido la temática abordada de mayor relevancia para el Grupo Focal 1. Lo interesante del debate ha sido el hecho de que, entre los participantes había representación tanto de trabajadoras sociales que trabajan en áreas sanitarias, como por ejemplo, en hospitales, como en áreas relacionadas con los servicios sociales

comunitarios y en medio, la representación del llamado “Tercer Sector”, ámbito clave en esta problemática. Así que la temática o el nudo profesional del “ciclo de intercambio de petición de favores profesionales”, mencionado en el apartado anterior, se ha ido des-construyendo paulatinamente y teniendo como punto de inflexión esta disyuntiva:

TS5 (GF1): *“Tenemos un problema social pero con un problema de salud por detrás y es que eso no se arregla...”* [TS de servicios sociales comunitarios]

Sobre esta cuestión, la contestación de la TS1, que trabaja en un hospital es contundente. Parte de la base de que no se puede “medicalizar” todos los problemas sociales, familiares y traspasarlos a los centros sanitarios, “vaciándolos” en atención primaria. Achaca este hecho a los orígenes mismos de esta atención, nacida con principios muy amplios que buscaban “asumirlo todo” y por eso, se ha desbordado. No obstante, resalta algunos cambios cualitativos, tales como el intento por parte de las Administraciones de superar los “guetos” existentes anteriormente: *“los alcohólicos por aquí, los pobres por allí, los enfermos con patología por aquí”*. Actualmente lo que se busca es la interrelación de las diferentes competencias, a pesar de sus muchas limitaciones en la práctica.

Desde esta óptica, una de estas limitaciones que se da en lo cotidiano se ejemplifica por las profesionales en la desconexión existente entre dos políticas que deberían ser abordadas desde su integralidad: la social y la sanitaria. En la discusión grupal entra en escena un ejemplo concreto y relacionado con el control de la metadona:

TS5 (GF1): (...) *“ahí está el problema y la metadona, por ejemplo, como un problema sanitario, es también un problema social que nos encontramos los demás ¿me entiendes?”*

[TS de servicios sociales comunitarios]

Sobre eso y con un tono muy indignado, una profesional que trabaja en una ONG y que se dedica a la atención diurna a drogodependientes, resalta esta situación extrema, hecha realidad en la puerta de su trabajo:

TS4 (GF1): *“Lo mismo que es un problema de salud, es un problema social... A nosotros nos ha llegado a soltar a una persona en la puerta de nuestra asociación desde una ambulancia y eso es denunciabile... (...) “los trabajadores sociales de los hospitales se lavan las manos porque no hay recursos!”*

TS1 (GF1): *“Es que aquí en Granada faltan recursos intermedios sociosanitarios... Yo sé por ejemplo en Cataluña, que existen Centros sociosanitarios que tienen media estancia, pero aquí ahora mismo el sistema sanitario está haciendo de bisagra de muchos problemas sociales. Ahora mismo el sistema sanitario es una bisagra.”*

TS1 explica cómo se siente y la presión que ejerce la administración hospitalaria hacia los profesionales, principalmente los/as trabajadores/as sociales, para que se le dé alta a una persona en situación de exclusión severa, clínicamente recuperada, pero que no tiene red externa de apoyo socio-familiar.

Emergen, a raíz de esta realidad, varias cuestiones en el grupo: sobre la temática del costo-beneficio del sistema sanitario y cómo afecta la calidad de la atención hacia esta persona; si el hecho de permanecer hospitalizada significa o no un “favor” institucional o si debe ser considerado como un derecho adquirido y regulado por la legislación sanitaria; la ambivalencia en la aplicación de las políticas socio - sanitarias reflejadas en la fragmentación y falta de coordinación entre respectivas Administraciones; la falta en Granada de recursos intermedios que atiendan a esta realidad. Éstas son situaciones que no solamente afectan directamente a la vida de las personas en procesos de exclusión extrema sino también a los propios profesionales, generando mucho malestar y cuestionamientos éticos.

Es interesante destacar aquí cómo en la discusión de puntos de vista distintos se va construyendo un cierto consenso en torno a esta problematización y se van abordando claramente cuestiones de esta naturaleza ética, a propósito del juego, que califican “perverso”, de las competencias entre las administraciones locales y autonómicas.

TS1 (GF1): *“A mí me preguntan muchas veces cuándo les doy el alta, muchas veces yo he tenido transeúntes esperando a que se arreglara el ascensor de la casa y como era una persona que le faltaba una pierna, hasta que el ascensor no se arreglaba, ha estado en el hospital mucho tiempo, consumiendo un montón de miles de euros diarios, en un centro hospitalario.”*

TS5 (GF1): “Pero estabais haciéndole “un favor” entre comillas...Yo no conozco la legislación sanitaria pero seguro que está esto escrito, regulado, que tú no puedes dar de alta a alguien que no tenga casa! Está escrito pero como no se cumple!! ¡ Estamos incumpliendo la ley!” [TS de servicios sociales comunitarios, con expresión indignada]

TS1 (GF1): “¡No se incumple la ley!” [Le contesta la TS del hospital con tono fuerte y de forma categórica]

[Ambas miranse fijamente en los ojos]

TS5 (GF1): “¿La ley te permite hacer eso? ¿Mandar a un enfermo sin casa a la calle?”

[Voces entrelazadas, inquietud grupal]

TS1 (GF1): “Lo que pasa es que se resuelve el problema sanitario y entonces puede aparecer un problema social. Entonces tendría que haber recursos sociales integrales. ¿Qué pasa? Cuando no hay un soporte social (por eso estamos dentro del hospital) estamos buscando un soporte externo. ¡Lo que no puede es quedarse en el hospital, eso es lo que no puede!” [Tono de voz elocuente].

TS5 (GF1): ¿Y si no hay soporte externo?

TS1 (GF1): Si ese “no hay” es más grande, el hospital tiene que perder el nombre de hospital y tendría que llamarse otra cosa distinta: “centro de rehabilitación social”, o “cuidado social”. Yo lo estoy viviendo y una cama en un hospital es un dineral...

TS5 (GF1): Entonces ¿se deja en la calle a esta persona con todos los problemas sanitarios que puedan surgir?

TS1 (GF1): Sí, pues el problema es que hay falta de recurso intermedio, hay falta de coordinación pero ¡no es un problema clínico! [Voz firme con tono fuerte].

TS5 (GF1): “Entonces, ¿quién es el responsable? Porque también es otra cosa que encontramos a diario: eso es competencia social, no, es competencia de salud, hay tanta competencia y nada...”

Por lo tanto, si por un lado la “pelota” no está en ningún “tejado” (ni clínico/sanitario ni social)... ¿quién asume la responsabilidad? Se pierde, al no haber un responsable último o una responsabilidad compartida.

d- Responsabilidades y solución política

Los profesionales han opinado en repetidas ocasiones que en Granada se carece de recursos institucionales intermedios aplicados a la realidad de las personas en procesos de exclusión, una circunstancia que conlleva tanto a profesionales como en su caso, familiares que viven de cerca esta problemática se encuentren impotentes y sin posibilidades de asumir integralmente las responsabilidades.

Se da el caso, por ejemplo, de personas drogodependientes, con situaciones de deterioro cada vez más aguzado, que, afectadas por enfermedades mentales, van saltando de recurso a recurso porque no tienen cabida en los programas sociales existentes:

TS3 (GF1): “La verdad es que es un problema muy serio porque hoy por hoy, si contemplamos todos los manuales de patología global, vemos que no hay recursos que puedan asumir esta problemática”.

TS3 (GF1): “Servicios Sociales lo deriva a Salud Mental, Salud Mental a nosotros (CPD⁸³) porque dicen que es un problema de droga y rápidamente le dan de alta. Es un problema serio, yo les digo: “déjale por lo menos dos o tres días en el hospital, es que está muy mal”. Pero no, son intervenciones rápidas de ingreso, hacen lo que sea con el paciente y luego salen otra vez y esta gente no está para eso, éste es el problema.”

Son manifestaciones de procesos severos de exclusión que no son asumidas por las Administraciones desde la perspectiva de la integralidad, configurándose un círculo vicioso de atención descoordinada donde la persona afectada se ve encerrada y sin posibilidad de escaparse, como podemos verificar en el diálogo entre las siguientes trabajadoras sociales:

TS3 (GF1): “Y a eso se añade, claro que están en la calle con brote y cometen delitos y entonces ya acumulan una cantidad de problemas, y es horrible, es horroroso. (...) Si es una persona que tiene problema de droga, está cometiendo delito y encima tiene trastorno mental, que el juez le incapacite con una orden y entonces le puede incluir en un centro de forma obligada. Para que eso ocurra, la familia tiene que denunciar, denunciar situaciones de delito, de maltrato, de lo que sea, es un círculo vicioso horroroso”.

⁸³ Centro Provincial de Drogodependencia.

TS2 (GF1): *Sí, es cierto. La enfermedad mental la compartimos entre “sin hogar” y drogodependientes. Vienen de salud mental, pasan el día en APREX⁸⁴ y después se viene con nosotros en Cáritas a dormir, es éste el itinerario.*

TS5 (GF1): *En Servicios Sociales se dan casos no de una forma mayoritaria pero sí o sobre todo, familia que viene demandando algún tipo de recurso o algún tipo de ayuda; lo que demandan es ingresarlo en algún sitio pero no tienen ningún tipo de respuesta. Es una impotencia, te ves ahí...*

TS1 (GF1): *Es que esta gente no puede vivir sola, autónoma, queda así de claro.*

Según los profesionales, en la ciudad de Granada no existe un responsable último, una autoridad pública, una institución que asuma este fenómeno social, ni tampoco una coordinación protocolizada. De hecho, la responsabilidad se pierde y no se tiene claro por dónde encauzar las actuaciones y competencias. Por consiguiente - y como estrategia de resistencia construida- se pone en acción en el día a día de la práctica un ciclo permanente de intercambio de favores entre profesionales para suplir así la carencia:

TS2 (GF1): *Es que se pierde la responsabilidad, no hay un responsable último con lo cuál no se sabe por dónde actuar...*

TS1 (GF1): *Es que tiene que ser una responsabilidad compartida.*

TS3 (GF1): *¡No es la persona que te toca a ti., no! Es que forma parte de todo, es que forma parte de todo.*

TS5 (GF1): *Volvemos al tema de los favores: si yo tengo buena fe, buena voluntad como trabajadora social, pues intento arreglarlo como sea, pero si yo soy de la gente que es que “no me quiero complicar la vida”, “es que no es mi competencia y punto”, la situación se complica.*

Surge otra cuestión: las personas usuarias no se adaptan a los recursos existentes.

Es cuando surge la pregunta clave: “¿No existe realmente una solución política para esta gente?” En este sentido aquí se visibiliza la inadaptación o desconexión entre los discursos políticos y la aplicación de los mismos, como políticas activas y eficaces, para el colectivo en exclusión:

TS2 (GF1): *Una persona que está dentro de nuestros recursos, no se adapta a los recursos que sea; ¿a lo mejor es que no existe realmente solución política para esta gente? Sí que se habla de “globalidad”, de “integralidad”, de “acciones conjuntas”, de “responsabilidad compartida”, de “coordinación” y no pasa nada en la realidad.*

⁸⁴ Asociación para la Reinserción de Ex toxicómanos.

e- Limitaciones del trabajo social y sensación de impotencia profesional.

La siguiente temática ha girado en torno a la dimensión *desarrollo profesional*. Se defiende la priorización de una atención de carácter procesual superando la dinámica impuesta por el modelo de gestión de recursos vivida desde lo cotidiano de la práctica profesional burocratizada:

TS1 (GF1): (...) “dentro del campo de los mayores es la importancia del proceso, el tiempo que tarda una familia en tomar la decisión de enviar a un familiar a un centro residencial. A veces, en cuanto llega la familia a nosotros, los trabajadores sociales, ya hemos hecho todo este puente a la residencia. El proceso por el que tienen que pasar no se respeta. Es igual que una crisis: es una decisión muy importante llevar a una persona a una residencia. Si llevarla o no, ésta no es la pregunta correcta. La pregunta correcta es: ¿esta familia, en qué punto está? Hasta qué punto puede asumir esta responsabilidad y cómo se le puede ayudar a asumir la responsabilidad. Más que: vamos a poner el recurso ¡Venga, recurso! [...] A lo mejor no es cuestión de poner el recurso sino a tantear aquí a ver el problema cómo lo asumen, esperar este proceso”.

Por otro lado, se perciben a sí mismos, en su labor cotidiana con el colectivo en situaciones de exclusión, a través de imágenes elaboradas en torno a la impotencia por el aumento continuo de las demandas y la carencia o no optimización de los recursos:

TS6 (GF1): La historia es que no podemos atender a todo el mundo. ¡Somos limitados!

El grupo focal termina llegando a un consenso sobre la importancia de potenciar entre las distintas Administraciones la responsabilidad compartida, desde una coordinación eficaz y protocolizada.

Síntesis temática: Grupo Focal 1**Dimensiones: Sociográficas y Psicoafectivas:**

Manifestación de la exclusión y clases sociales
 Fenómeno: la “sinhogarización” del colectivo inmigrante
 Diversificación y similitudes de situaciones vitales
 Multiplicidad de problemáticas, carencias y procesos personales: exclusión en plural
 Cronicidad de los procesos de exclusión
 Enfermedad mental: como factor potenciador de la cronificación de la exclusión.
 Denominador común de la exclusión: pesan más los factores psicoafectivos que económicos.

Dimensión: Socio-relacional

Exclusión considerada como “cronificada” en función de:

- políticas sociolaborales locales
- cronificación de la dependencia institucional
- carencia de habilidades sociales
- Invisibilidad social, falta de reconocimiento
- Relaciones familiares/sociales deterioradas y/o inexistentes.

Dimensión: Político /institucional

Institución pública como instrumento de control social
 Ineficacia del sistema de recursos para atender al colectivo excluido
 Medicalización de la atención social
 Políticas institucionales de prevención: inexistencia
 Coordinación institucional: ineficacia, no protocolizada
 Protocolización de las políticas sociales. Ineficacia/inexistencia
 Sistema de recursos. Eficacia/ineficacia
 Necesidad de poner en marcha recursos intermedios
 Trabajo social institucional/gestión de recursos
 Rentabilidad económica, eficacia y eficiencia de las políticas públicas

Dimensión: Naturaleza de la exclusión

Causas/efectos de la exclusión
 Relación Sistema capitalista neoliberal y exclusión
 Relación Ideología de las políticas sociales y exclusión

Dimensión: Desarrollo profesional.

Construcción profesional de la exclusión crónica: asumirla/admitirla
 Exclusión crónica. Estado de dependencia crónico
 Limitaciones profesionales
 Intervención social preventiva
 Construcción teórica del conocimiento profesional

Dimensión: Especificidades de género

Factores de mayor vulnerabilidad y exclusión social en las mujeres y desigualdades de género.

6.2 - RESULTADOS DEL GRUPO FOCAL 2***Desarrollo y análisis temático de la producción discursiva***

Ficha técnica del GF2	
Fecha de realización	Febrero de 2006
Datos de las/los participantes	El grupo estuvo formado por 5 trabajadores/as sociales expertos/as en la labor con los siguientes colectivos: enfermos mentales, menores en protección oficial, menores y familias inmigrantes, familias españolas en situación de precariedad/exclusión, familias inmigrantes, colectivos preceptores de prestaciones no contributivas, transeúntes, drogodependientes.
Duración	Una hora y treinta y cinco minutos
Lugar	Seminario de la EUTS. UGR
Captación	Realizada por Rosana de Matos Silveira
Desarrollo del grupo	<p>El desarrollo del grupo fue muy participativo y enfocado al tema de la exclusión en Granada, no necesitando en ningún momento la interferencia de la facilitadora. Empezó a la hora prevista y se veía por parte de las/los expertos/as una predisposición a debatir acerca de su vivencia cotidiana como profesionales. El grupo se centró principalmente en temáticas relacionados con el desarrollo de las políticas institucionales y la intervención de los/as trabajadores/as sociales, construyendo de forma colectiva su percepción de la exclusión.</p> <p>Los temas no manifestados fueron los relacionados con la construcción del conocimiento científico de la profesión; sin embargo, han profundizado en aspectos institucionales, estructurales y relacionados con la intervención profesional con el colectivo excluido. Las dimensiones construidas a nivel operativo (que a su vez se entrelazan y se complementan entre sí) a raíz del discurso colectivo fueron: sociográfica, psicoafectiva, político-institucional, causas estructurales y desarrollo profesional.</p>
Facilitadora	Rosana de Matos Silveira Santos

Análisis temático dimensional (GF2)

a - El trabajo social se limita a mantener situaciones de exclusión

La manera cómo empezó el Grupo Focal 2 fue determinante, porque a raíz de ahí se fue desarrollando todo el proceso discursivo. Una profesional, con gran experiencia con colectivos de personas sin hogar, empezó el discurso opinando acerca de las dificultades y ambigüedades existentes, tanto a la hora de abordar como de intervenir en procesos de exclusión, entrando directamente en aspectos donde se entrelazan las *dimensiones causas estructurales, político-institucional y de desarrollo profesional*. Plantea la ambigüedad de la práctica profesional ante la exclusión y el propio papel del/la trabajador/a social como mantenedor/a y reproductor/a del sistema excluyente:

TS1 (GF2): Antes de hablar un poco del perfil, con los que estoy trabajando ahora mismo, yo creo que la exclusión social, además de difícil, es muy ambigua de abordar, y de intervenir, y hasta cierto punto yo me planteo muchas veces, y me cuestiono, si nuestro propio trabajo o la red que hay en la sociedad montada, incluso las políticas sociales y todo, y hasta el exceso algunas veces de recursos, en vez de paliar e intentar solucionar el fenómeno de la exclusión, nos estamos limitando a mantener situaciones de exclusión; no prevenir, sino paliar; y no solucionar -si es que hay solución- sino mantener... “

b - Recursos sociales atomizados

La discusión grupal a partir de este momento se centra en fuertes críticas hacia el sistema político-institucional, teniendo como referencia vivencias profesionales cotidianas. De este modo iban intercambiando los puntos de vista, poniendo en evidencia la impotencia profesional ante la falta de respuestas efectivas del sistema político-institucional y de la propia sociedad como un todo, ya que existe un fuerte rechazo social hacia personas y colectivos que viven procesos de exclusión. Un ejemplo concreto nos ha aportado la TS1, refiriéndose a las personas drogodependientes crónicas y las etiquetas negativas que soportan por toda su vida. La crítica consiste en que a la vez que se realiza a nivel institucional y de forma interdisciplinaria un trabajo de rehabilitación, reinserción, modificaciones de conductas o procesos de resocialización, alternativamente no se trabaja con la sociedad y con el

rechazo que se tiene hacia este colectivo, motivo por el cuál estas personas definitivamente “no encuentran su sitio” en la sociedad actual.

TS1 (GF2): (...) *a ver, no hemos hecho nada, porque la sociedad tiene mucho rechazo hacia ellos... y entonces ellos no encuentran su sitio... en la sociedad con “gente normalizá” como dicen ellos... he utilizado una palabra de ellos, una expresión típica de ellos, no? No se encuentran, no encuentran su sitio...*

A raíz de esta opinión, la siguiente reflexión de TS2 resulta clave para que la dinámica del discurso fuera adentrando paulatinamente en dimensiones tanto de vertiente *político-institucional* como en lo que se refiere a las *causas estructurales* de la exclusión. Así que, apoyando los puntos de vista de la anterior compañera, esta trabajadora social considera que desde los políticos y desde la Administración pública sí se crean y se introducen recursos; y que existe en la actualidad suficientes medios como para ponerlos en marcha con eficacia. El problema reside en otra esfera: en la ineficiencia en su implementación y cómo ponerlos en marcha de manera globalizada:

TS2 (GF2): (...) *yo veo que crean recursos pero no son globalizados, son atomizados. Es un trabajo atomizado (...) no hay por parte de la administración, de los políticos, actuaciones de conjunto.*

Un trabajo atomizado que en realidad lo que hace es mantener a la persona presa en un círculo del que le es muy difícil escapar, situación que conviene al sistema para su propia reproducción:

TS2 (GF2): (...) *yo he llegado a pensar inclusive que igual que hace un tiempo les interesaba quitar a los mendigos de la calle, pues al sistema le interesa que este “colectivo”, llamémosle así, no le pongamos apellido, porque puede ser diverso... pues que este colectivo esté lo suficientemente atendido como para no crear problema, pero nada más.*

c - Desconexión entre la realidad de los usuarios y las políticas sociales

Articulando en el discurso las *dimensiones político-institucionales* en el contexto del *desarrollo profesional*, la temática predominante gira en torno a las dificultades vivenciadas por los profesionales en su cotidiano a la hora de ofrecer respuestas institucionales a situaciones de exclusión cronificada. La sensación de impotencia

condiciona en muchas ocasiones el desarrollo del trabajo social, tornándose, en este sentido una labor persistente y al mismo tiempo agotadora:

TS1: .. *“pero es que no hay, no hay respuesta, no hay apoyo familiar [expresión fuerte y enfática], por supuesto... Yo creo que es como compartimos algunas veces, con los usuarios... es que tienen tal deterioro, tú los conoces, o tú empiezas a trabajar... con ellos, que lo mínimo, que lo mínimo...que consigas, según su tipología, ya es un logro...”*

Esta dicotomía entre políticas sociales y la realidad de los distintos procesos vitales de exclusión sigue siendo puesta en evidencia por TS2 y apoyada por los demás miembros del grupo. A lo largo de todo el discurso se hicieron claras referencias a la problemática de la desconexión entre los recursos y la realidad de la exclusión cronificada:

TS2 (GF2): *“... la desconexión que existe entre la realidad... entre la realidad de estas personas y diríamos la desconexión que hay...entre los distintos recursos, que los recursos están como aislados, o sea, yo ahora le puedo ofrecer esto, pero eso no va a tener una continuidad...”*

d - Exclusión cronificada y enfermedad mental.

Siguiendo esta línea de discusión, TS3 parte de su experiencia personal, introduciendo el tema de las enfermedades mentales como fuerte factor que cronifica las situaciones vitales de exclusión. Comienza su discurso resaltando el factor multifactorial de la misma y describe su labor desde una zona definida como de ‘transformación social’, la zona norte de Granada:

TS3 (GF2): (...) *“al ser una zona de transformación social y en donde yo tengo aparte, toda la exclusión, parados de larga duración, inmigrantes, patología de salud mental, patología dual, etc., es que lo tengo todo, y es lo que tú dices, o sea estás trabajando con el enfermo mental... Es que tienes años sin la reforma psiquiátrica, porque es una reforma psiquiátrica sobre el papel.”*

La cuestión de la falta de respuesta institucional vuelve como temática a ser discutida pero ahora desde la perspectiva de las familias. TS2 afirma vehementemente que “la reforma psiquiátrica en este país la ha hecho la familia del enfermo”, es la que “realmente está acogiendo el problema”. Una opinión refrendada por TS3, que enfoca la cuestión desde la perspectiva del interés político:

TS3 (GF2): (...) *“no solo eso, han sido los políticos también, a los políticos les interesaba abrir las puertas, pero claro no han contado, de que resulta que llega un momento, de que las puertas a todo el mundo no las puedes tener abiertas”. Para eso tienes que crear el recurso, porque tenemos gente, entiendes lo que yo te estaba diciendo, aquí no se están dando respuestas de ninguna clase... respuesta para un destino familiar que es algo urgente, que se tiene que hacer sobre la marcha, porque para un destino familiar no se puede tardar seis meses...”*

Se refiere a las familias con enormes procesos de desestructuración vital. Ejemplifica una situación de una familia donde la madre con cáncer terminal tiene a su cargo a cuatro hijos, siendo uno de ellos enfermo mental. El segundo caso, de una población de enfermos/as mentales de 40 años o más, con padres con 80 y tantos, “sumamente cansados y enfermos”. La muerte de los padres en esta situación conlleva que los/as hermanos/a se encuentren con la necesidad de hacerse cargo de la persona enferma de la familia:

TS3 (GF2): *Algunos padres se mueren y los hermanos... yo ya lo comentaba antes... los hermanos... yo diría que el 95 % se hacen cargo, ahora claro, como vienen al equipo y dice “pero yo necesito que me ayuden” (...) nosotros tenemos que trabajar, nosotros... Normalmente tienen unos recursos muy escasos.(...) Honestamente a los políticos no les interesa, la Ley de Dependencia, donde las prestación de los nuestros no estaba incluida, porque claro... dijimos ¿y los nuestros, dónde estaban? [se refiere a los/as enfermos/as mentales] ... “¡Ah! Que no nos habíamos acordado...”*

Esta misma trabajadora social señala además como problema a solucionar la falta de control existente en el desarrollo de los *servicios de ayuda a domicilio*, en este momento bajo responsabilidad de una empresa privada:

TS3 (GF2): *Mira, una de las cosas que también me parece bastante mal; la ayuda a domicilio no la controla nadi; nosotros vamos a los enfermos mentales y vamos y vemos las casas... “Pero ¿cómo? Es que viene aquí una de ayuda a domicilio tres veces...” “No”, dice el enfermo, “si viene... fuma un cigarro y se va”... Yo no sé las veces que yo lo he puesto en conocimiento, pues no me hacen caso, pero digo, pero bueno, vamos a ver... ¿como es posible que una ayuda a domicilio con estos enfermos no lleve control?, no lo entiendo...*

Por otro lado y desde la perspectiva de otro colectivo, de personas sin hogar, TS1 advierte que en el campo de atención a las enfermedades mentales hay que tener en cuenta otros actores sociales tales como los cuidadores de las casas de acogida que, junto a las familias, son los que realmente están asumiendo esta problemática, en el día a día.

TS1 (GF2): (...) o los cuidadores, porque yo en la casa de acogida tengo personas crónicas, transeúntes, todos tocados de aquí... casi todos tocados de aquí, pues, cuando las crisis les dan a dos seguidas... vamos a ver...

Resulta importante destacar a estas alturas del discurso que las preguntas claves realizadas por los participantes del Grupo Focal 2 (que, por cierto, coinciden con las del GF1) son las siguientes: “¿Qué hacemos con ellos?” “¿Dónde los llevamos, si el sistema no da respuesta ninguna...? ¿Dónde los llevamos? ¿Quién es el responsable? ¿No existe una solución política?”

Son preguntas que se repiten a lo largo de todo el discurso, que refuerzan la impotencia profesional ante estas situaciones crónicas vitales:

TS3 (GF2): *Es que no te dan respuesta y es lo que yo estaba diciendo....que se ha quedado la reforma psiquiátrica en el papel, está en el papel.... ahora esta gente que se quedan ahora sin padres, que son los que han soportado realmente, lo que decías tú, la reforma psiquiátrica ¿Qué hacemos con estos pacientes?. Además, ahí tenemos algunos que consiguen llegar a los recursos especializados, dependiendo de la exclusión que vivan o que tengan y tampoco se adaptan.*

Esta carencia de soluciones o respuestas “sumamente negativas” por parte de las políticas institucionales locales, con listas de espera de más cinco años para el ingreso en casas-hogares, trae como consecuencia para los/as trabajadores/as sociales sentimientos de desbordamiento e impotencia, a pesar de las estrategias profesionales de resistencia cotidiana.

TS3 (GF2): *“lo que tú dices, unas luchas tremendas, que te vas a casa y dices, bueno pero, vamos a ver...o yo no lo he hecho bien, o qué, ¿por qué la respuesta es tan sumamente negativa?(...) Te ves totalmente desbordada, realmente es un problema, yo me encuentro con una impotencia tremenda”.*

TS1 (GF2): *“Mucho esfuerzo, el pelearse con la Administración... yo soy muy peleanita con la Administración..., y te encuentras pues, yo llevo cuatro años, y efectivamente es la tercera vez que lo hemos visto llegar: un cadáver, un esqueleto y después de mucho esfuerzo, está hecho un hombre y luego lo que tú has dicho, que no se adaptan... pero se va hecho un hombre...”*

El consenso se da cuando TS2 opina que en la actualidad, “los enfermos mentales son los que están más excluidos de la sociedad”. Una exclusión cronificada por

enfermedades mentales que no encuentra respuestas desde las diferentes políticas institucionales:

TS2 (GF2): (...) *porque de hecho te digo una cosa, es lo que digo, muchas veces sólo con decir “enfermo mental” Servicios Sociales no quieren saber nada; nadie quiere saber nada...*

TS1 (GF2): *pero también sí estoy de acuerdo con que mucha culpa la tienen los políticos.*

Los/as trabajadores/as sociales ven e interpretan la exclusión más allá de ella misma, dando un salto cualitativo y desde la perspectiva de la potenciación del ser humano y “de lo que puedes conseguir con ellos”, y a través de diferentes estrategias de negociación y mucho esfuerzo profesional.

TS2 (GF2): *Claro, yo creo que vemos la realidad totalmente diferente de la exclusión, vemos “otra” [tono fuerte] realidad, independientemente de la exclusión.*

e - Un caso aparte dentro del todo: menores con enfermedades mentales.

Las aportaciones de una trabajadora social que trabaja en un equipo de tratamiento familiar ha sido fundamental para estimular otro intenso debate dentro del Grupo. Puso sobre la mesa la problemática de la salud mental, pero ahora, desde la perspectiva de los menores que viven procesos de exclusión y cómo lo viven sus familiares. Defiende en su discurso que es un perfil de exclusión que se debería tener en cuenta desde las políticas sociales. Casos por ejemplo en los que a las familias no les llegan los recursos, familias con enfermos mentales menores, “con hijos a los que quieren pero a los que no pueden atender”. Se verifica en esta situación una exclusión muy grande, ya que son menores que actualmente se están criando en el medio con sus padres, pero en unas condiciones en las que no se garantiza su desarrollo integral. En este sentido afirma categóricamente:

TS4 (GF2): *¡No hay dispositivos intermedios, no hay dispositivos en el medio, de apoyo intenso a esas familias! [Tono de voz fuerte e indignada].*

Urge en Granada la necesidad de que estas familias tuviesen dispositivos reales de apoyo tales como Centros de tratamiento específico para menores con enfermedades mentales.

TS3 (GF2): *Claro, exactamente es lo que nosotros dijimos... que por ejemplo estas familias tuviesen un apoyo ya que quizás... nosotros no tenemos centros tampoco para niños, entonces, porque bueno, tenemos centros para adultos pero para los niños no... ¿qué hacemos con ellos? (...) estas familias se encuentran desbordadas, no tienen apoyo, claro pero ¿mejor es también quitarle a una madre un hijo?.*

Ante esta cuestión, se evidencia una vez más en el discurso la urgencia de poner en marcha en Granada dispositivos de atención intermedia para atender a esta problemática.

TS4 (GF2): *Pero también podía ser evitable, no? [Se refiere a “quitarle a una madre a su hijo] Podía ser evitable, con unos recursos en el medio, porque son familias que no tienen ciertas capacidades de cuidado, ciertas capacidades de protección, ¿no? No hay recursos intermedios globalizados de apoyo potente, recursos potentes,*

El propio sistema de protección existente en la actualidad no proporciona un desarrollo integral, no llegando a proteger del todo a los menores. Como propuesta, la TS4 cita el trabajo desarrollado en Cataluña, donde ponen en marcha dispositivos “de familias que acogen a otras familias, como una tutela”.

f - Menores protegidos y situaciones de vulnerabilidad y exclusión.

La discusión gira ahora en torno al funcionamiento del sistema de protección de menores de la Junta de Andalucía. Según TS4, las leyes actuales en este campo “protegen muchísimo más los intereses de los padres” puesto que no existe una dinámica legal, “de un plazo tope en el que haya que tomar una decisión sobre un menor, y como los padres eternamente tienen la posibilidad de rehabilitarse y los menores eternamente están en los centros, es más cómodo”:

TS4 (GF2): *(...) aunque sea brevemente, sí que quería referir como colectivo en altísimo riesgo de exclusión a los menores; y lo que es más grave todavía, los menores en riesgo; pero lo que es más grave todavía y más novedoso o más agravado de manera novedosa, los menores en protección por la Junta de Andalucía. Los menores protegidos están en una situación de exclusión, paradójicamente, porque tal y como se están dando las situaciones ahora, no hay salida para los menores.*

Se refiere a que hoy por hoy no se potencia las adopciones (internacionales y nacionales), con lo cuál niños y niñas con edades cada vez más pequeñas no están teniendo alternativas familiares. Se les pasa la vida en los centros, no potencia tampoco el acogimiento y “*hay muchísimos menores en situaciones de riesgo intolerables, en los*

que no se están llevando a cabo medidas” (TS4). Una cuestión que se agrava porque, para esta trabajadora social, se ha creado un sistema de protección de padres, en vez de protección al menor, que, a su vez “no está en el centro del sistema de protección, en absoluto” [consenso grupal]. Existe además en la ciudad de Granada situaciones de exclusión familiar cronificada, como por ejemplo, de familias enteras de inmigrantes rumanos sin hogar o en viviendas ocupadas.

TS4 (GF2): es que nos vienen, nos rebotan... es que lo que pasa...te digo una cosa... que pasa... y nosotros hemos atendido familias enteras de rumanos, ¿sabes? Donde ahí si es verdad que se ve completo el tema de menores... delincuencia, vandalismo...

g – Exclusiones, en plural.

Entra en el discurso TS5 después de estar hasta estos momentos en actitud de escucha activa. En torno a las últimas opiniones enfoca su punto de vista desde otro ángulo y comparte de algún modo la idea de exclusión que tienen los demás profesionales. Considera que “*la capa más baja que puede haber dentro de la exclusión social*” son las personas sin hogar, que están en la calle. Sin embargo, si esta persona tiene un domicilio familiar - sea en condiciones precarias- dónde apoyarse, no lo considera como perfil de exclusión:

TS5(GF2): Cuando partimos ya de antemano que una persona con problemas de salud mental, con problemas económicos y tal, y ya tiene un domicilio, para mí esa ya no es una persona que está excluida, o sea, porque para mí ya tienen muchas cosas a su favor...

Defiende su opinión argumentando que hay personas que están de cinco a diez años en la calle, donde no existe ningún tipo de vínculo o apoyo y dónde se han roto todos los lazos familiares, donde no existe una estructura, ni existe una norma o pautas. En este momento, rebate TS2:

Pero el que tiene un apoyo familiar ya tiene algo conectado, algo [habla con énfasis], ¡pero no todo!

El trabajador social TS5 sigue defendiendo su posición diciendo que entiende la exclusión social de forma “totalmente diferente” de los demás compañeros/as del grupo focal:

TS5 (GF2): Trabajo en la calle con desarraigados de cualquier tipo, vamos, pero de todo... sabes que yo, cuando llega una persona al despacho, que gracias a Dios son

muchas, y el que yo pueda intervenir eso ya es un logro, pero vamos, increíble, pero yo me muevo. Para mí trabajar la exclusión es una cosa muy bonita, pero una realidad totalmente diferente de como yo entendía antes,... en cada caso veía algo, una realidad totalmente diferente...

h- El sistema funciona (primera opinión); hay una desconexión total (segunda opinión)

Un trabajador social (TS5) rompe una lanza a favor de las políticas sociales desarrolladas en Granada con personas en situaciones cronificadas de exclusión:

TS5 (GF2): (...) hombre, sí es que vamos a romper una lanza a favor del sistema; por lo menos aquí en Granada es que sí, es cierto, y yo atiendo a gente que viene de todas las provincias, ¿no? Y creo que estamos mucho mejor organizados que en otras provincias,... de hecho yo atiendo a gente de Valencia, de Barcelona...de Madrid, de Murcia... yo creo que sí esta funcionando bastante bien, ¿sabes? En comparación con otras provincias....

Una opinión rebatida inmediatamente:

TS2 (GF2): Yo no tengo esa misma concepción, te voy a decir porqué... porque si realmente funcionáramos bien, de alguna manera habría algunas cosas que serían fáciles...por ejemplo viviendas tuteladas... ¡no es tan difícil! , no es tan difícil organizar un sistema de viviendas tuteladas...(...) ¿es que este tipo de personas no puede tener un sistema semi, semi lo que sea?

i- Dicotomía entre “lo público” y “lo privado”.

Para TS2 existe además una fuerte diferenciación o un “choque frontal” entre las ideas que tiene la Administración y cómo interpretan las ONGs el fenómeno de la exclusión en Granada.

Defiende el carácter reivindicativo de las ONGs:

TS2 (GF2): Entonces, ¿qué es lo que pasa aquí? Tú has dicho “duplicidad de recursos”, ¿duplicidad de recursos?... yo diría desconexión total, desconexión total [tono enfático e indignado] ¿no? Porque, ¿por qué hay esa desconexión? Yo tengo mi propio criterio y mi criterio es que la gente que está en una entidad de este tipo, progresista, se plantean su trabajo... cómo diríamos... como una reivindicación.

“Granada Acoge atendió la Asistencia Sanitaria [para los inmigrantes], hasta que logró que la atendiera la Administración... como una reivindicación: ‘esto hay que atenderlo y nosotros vamos a demostrar que esta población existe, que aquí está y que hay este riesgo... y una vez que lo asuma la administración, yo me retiro’; esto es, diríamos... una entidad, ONG, como quieras... con las ideas claras...”

Sin embargo, desde la Administración el abordaje que hacen acerca de atención a la exclusión cronificada no es la misma siendo muy difícil que se trabaje de forma conectada ya que los intereses y objetivos son totalmente distintos. La Administración piensa: *“esta gente es la que me puede hacer un servicio barato, pues que me haga el servicio barato”*:

TS2 (GF2): *“Lo que pasa realmente es que cuando hay un marrón gordo, gordo, cuando yo tengo que buscar a una persona, para que no se quede sin la atención... ¿quién la busca? ¿La buscan los Servicios Sociales del Ayuntamiento? Entonces... aquí tenemos también una... dicotomía, aquí, muy fuerte... muy fuerte... entonces ¿qué es lo que pasa aquí? ¿Es que el usuario es distinto si lo atiende la Administración, o si lo atiende una ONG?”*

TS2 (GF2): *“Yo no voy a ser negativa, se ha avanzado muchísimo desde que yo empecé, yo llevo 30 años en esto, y desde que yo empecé se ha avanzado muchísimo, pero bueno no estamos aquí... estamos aquí para ver qué grietas está teniendo y yo creo que la grieta entre lo público y lo privado es una grieta muy, muy fuerte. Entre la concepción que tiene la administración de lo privado y la que tiene lo propio privado.*

j - ¿De quiénes son las responsabilidades?

Complementa este punto de vista la opinión de TS5 entendiendo que TS2 se refiere a un enfoque “más político” de la exclusión. Está de acuerdo que sí existe esta desconexión pero que ésta no es responsabilidad política, no parte de la Administración sino desde otros canales, principalmente por la acomodación de los/as profesionales de la intervención directa y de las propias ONGs, al estar involucradas en el juego y la dinámica perversa de la lucha por las subvenciones:

TS5 (GF2): *“Que puede ser como dices tú que hay una desconexión, pero creo que la desconexión parte por otros canales, yo no culpo a los políticos, ¿sabes? Por el tema de las personas sin hogar, se intenta crear una plataforma y tal, y somos nosotros mismos que no nos sentamos ni creamos nada, ¿sabes? Porque en parte, como instituciones privadas, nos interesa pues, tener unos usuarios, tener unas memorias anuales, y tal, estoy aquí siendo muy realista, tener una subvención...”*

A pesar del desacuerdo general del grupo hacia esta declaración con frases cortas: *“tú lo ves así”*, *“yo no lo creo así”*, TS5 sigue defendiendo su posición de que son los/as propios/as trabajadores/as quienes deberían cuestionar y replantear el rol asistencialista de la profesión, la dinámica perversa de las subvenciones y que la responsabilidad no es de los políticos.

TS5 (GF2) (...) *el tema de que los políticos, que no se hacen cargo, pues mira, vamos... que lo puedo compartir a medias, ¿no? Pero que yo lo enfoco más desde lo que es la persona, ¿sabes? (...) La sociedad provee de recursos, de servicios, ¿sabes? Y el trabajador social pues, por nuestra concepción asistencialista, uno ve a una persona y queremos arreglarle la vida con una pensión. A mí me está funcionando bastante bien... intento escuchar a las personas, y si una persona está en la calle por un motivo x, pues a lo mejor quiere estar en la calle, yo tengo suerte, quieren estar en la calle... y es que te lo están diciendo... el [cita un usuario] por ejemplo... él quiere estar en la calle viviendo, entonces ¿por qué tiene que ir un profesional por narices a cambiar esa concepción? ¿Vamos a crear recursos, más recursos específicos para eso?*

El aspecto relacionado con la libertad y la voluntariedad de la persona a decidir sobre su propia vida entra en escena y con ello, el debate en torno a la necesidad o no de poner en marcha en Granada dispositivos específicos intermedios de atención a personas en procesos de exclusión. En este momento, interviene TS4 con la siguiente cuestión:

TS4 (GF2): *Pero, ojo... él quiere estar en la calle, pero ¿que pasa con el que quiere estar atendido?...*

TS5 (GF5): *Bueno, sí, claro...*

Se consensúa la necesidad de impulsar programas con recursos específicos preventivos e intermedios para este colectivo en Granada. TS2 pone sobre la mesa un caso concreto de una persona dependiente de bebidas alcohólicas.

TS2 (GF2): *“Ya, pero vamos a ver, estamos de acuerdo en que esa persona necesita educarse en este sentido... pero eso significa unos recursos específicos, porque para educarlo, para educarlo, no se le educa diciéndole: “oye... sé educado, ¿eh? Y no metas borrachos en tu casa... y...o limpia...” No, es una persona que necesita, como dijéramos, unos recursos específicos para llegar a un nivel de vida de humano, yo no digo más que de humano, de humanos...y no para vivir entre ratas y entre mierda...como yo he visto, en una casa, ¿no? Entonces es que no llegamos, no llegamos... hay excluidos, hay excluidos...”*

TS5 (GF2): *Si. Pero no llegamos porque no existan recursos...*

Se llega a una conclusión: existen recursos suficientes pero mal aplicados y desconectados de la realidad de las personas que vivencian procesos de exclusión cronificada:

TS2 (GF2): *Claro... a eso llegamos, a esos excluidos... claro, lo que pasa es que está desconectada la realidad de los recursos, porque hay una serie de exclusiones. Como tú has planteado lo de enfermos mentales... que yo creo que, esa es mi opinión, que los enfermos mentales es la peor ahora mismo, le peor exclusión es la de los enfermos mentales... [...] *Eso es otro mundo, otro mundo...**

Esta trabajadora social refuerza su punto de vista defendiendo la necesidad de poner en marcha en Granada de recursos específicos para esta población:

TS2 (GF2): (...) *“Son personas que están todas tocadas... porque ninguna de ellas es una persona libre, en el sentido de elegir una opción libre, sino que están tocadas, yo estoy de acuerdo contigo, y no hay por qué llevarles a ningún sitio si no quieren... ahora, la sociedad tiene que tener recursos para atender a este tipo de personas que tienen unas necesidades especiales... y tú dices que hay que educarlos, pero antes de educarlos y que entre que lo educan y no... ¿que vivan veinte años entre ratas?: pues no.”*

Se llega así a un consenso sobre la descoordinación y desconexión entre los recursos, y la grieta existente entre los recursos y la realidad de las personas excluidas. Sin embargo TS5 sigue opinando que esta desconexión no tiene porque tener como responsables directos a los políticos, sino a la falta de coordinación entre los profesionales y los recursos.

TS5 (GF2): *Si yo estoy totalmente de acuerdo en eso, si no... que no hay una buena conexión... una falta de coordinación entre los mismos recursos y profesionales, pero que no lo veo tan... que no lo concibo tanto como una desconexión como se había dicho en principio, entre políticos y recursos.*

k - “Salario Social”: recurso inmovilizador

El discurso sobre la existencia de falta de coordinación o desconexión en la aplicación de los recursos a una realidad tan compleja, como la de exclusión cronificada, trajo a la luz un debate sobre la eficacia/ineficacia del llamado “Salario Social”. Uno de los participantes critica la falta de control en la distribución de los *salarios sociales*: *“se están dando varios salarios, que no se están controlando”* (TS2). Entienden que el salario social no es un recurso transformador y tal como está siendo aplicado, también *“forma parte de la exclusión”*, y como son para determinadas situaciones y coyunturas y luego se interrumpen, mantienen las situaciones de exclusión.

TS4 (GF2): *“No te sacan de la penuria pero tú sabes que a los seis meses lo va a pedir, con lo cual tampoco es movilizador”*

TS1 (GF2): *Las comuniones...se pagan con los salarios sociales...*

Ejemplificando un caso concreto, TS1 describe de forma gráfica y explícita un intento de coordinación profesional frustrado en este campo:

TS1 (GF2) *Yo, desde mi servicio, he sido siempre de las personas que me gusta mucho la coordinación, y he perdido mucho tiempo, ¿sabes?(...) Porque me gusta coordinarme... avisar a la persona y...* Oye, *¿qué tal te va con esta persona?* [...] *Con los míos del salario sí que, a esta chica en concreto, cuando nos reunimos [se refiere a una ts], lo mismo le dije: “Mira, vamos a intentar que, para que sea efectivo, (...) pues mira, se lo vamos dando, de manera que con una serie de compromisos, un contrato de carácter terapéutico... ‘si tú no cumples te lo retiro automáticamente’... Total estaba en la calle, no va a perder mucho más...” Vale, pues yo no me he enterado ni siquiera de que lo ha cobrado y me llega al otro día, que se quiere suicidar, no sé qué... y con una historia tal y se ha gastado los mil y pico euros... (...) Habría que crear algún filtro para que esa persona sea... de manera que llegue a final de año... y deben justificar el dinero, están obligados...a justificar el dinero...*

Se concluye que si esta persona tuviera un seguimiento, una supervisión, o un piso tutelado, estas situaciones posiblemente no ocurrirían. Como alternativa, TS4 señala además que si la prestación fuera de menor valor, pero que se extendiera en el tiempo, permitiría que la persona contara con el desahogo, por ejemplo, para las cuentas de la luz, del agua, etc. y que este *“bienestar, o ese intento de sacarlo de la exclusión, que sea un poco más duradero”* y que le permita al/la trabajador/a social desarrollar una labor más continua. TS3, por su lado, opina que para que funcione bien la coordinación en torno al salario social, dos factores son fundamentales: la condición de cada persona que lo recibe y la disposición de coordinar por parte del *equipo del salario social*:

TS3 (GF2): *“Obviamente depende de la condición de cada persona, porque yo sí me he encontrado con varios que, como tú dices, ahí va el dinero, y no te avisan [se refiere al equipo del salario social] y otros que sí que están pendientes, te llaman,” oye que le dije a tal persona que tenía que ir a una entrevista de trabajo, ¿sabes si ha ido?, ¿sabes si no ha ido?” Es decir que hay de todo...*”

Enlazando esta cuestión con la burocracia institucional, TS2 manifiesta su sensación de que *“cuánto más cercano al usuario, más sensible es el trabajador social”* a sus problemas, haciendo hincapié en la importancia de operativizar una coordinación exhaustiva entre los servicios sociales centralizados y los servicios sociales de base:

TS2 (GF2): *“A medida que te alejas te tornas como más, diríamos burócrata... es la palabra, es muy fuerte...es muy fuerte la palabra burócrata pero la verdad es que un trabajador social que está en los Servicios Sociales centralizados, o tiene una coordinación exhaustiva con el que está a pie de eso, o realmente la descoordinación es impresionante, como tú estás diciendo, ¿no?”*”

Otra cuestión ha girado en torno la importancia de potenciar, dentro la profesión, la habilidad negociadora del/a trabajador/a social en lo cotidiano de las relaciones con los usuarios, para que consiguieran cambiar sus hábitos. TS1, buscando estrategias específicas de negociación con los/as usuarios/as para que el recurso del salario social pudiera ser de utilidad práctica e instrumento de potenciación, sostiene:

TS1 (GF2): (...)” *Sí, he visto utilidad y cambio en una persona con 60 años que cobró el salario social, un alcohólico cronificado. Pero vamos, estaba todo el día en la calle, cogiendo chatarra y necesitaba salario social y fue la única forma de intentar hacer un proceso de cambio con él. [...] Llegamos a un acuerdo, cada vez que iba a comer a la casa de acogida o a cenar le dábamos 1 euro... si iba a comer o se quedaba a desayunar un euro, si iba a comer otro euro, si iba a cenar otro euro, ya después de cenar no salía de la casa, y su paquete de tabaco diario y que tenía que ir al médico, pues no conseguíamos llevarlo al médico ni a tiros...Pues mira, costó trabajo pero fue entrando”...*

Se va cerrando el debate grupal con la conclusión y defensa de un trabajo social no paternalista sino de *potenciación*:

TS2 (GF2): *Me llama la atención, perdona que te diga, que venimos de sitios diversos y estamos bastante de acuerdo en no ser paternalistas... eso me llama la atención...*

Con esta declaración se pone fin al proceso de discusión grupal.

Síntesis temática: Grupo Focal 2**Dimensiones: Sociográfica, Psicoafectiva y Socio relacional**

Desconexión social.

La cuestión del sistema de protección de la Junta de Andalucía y exclusión.

Enfermedad mental como factor potenciador de la cronificación de la exclusión.

Rechazo e invisibilidad social.

La cuestión de los menores en riesgo de exclusión social.

El fenómeno de la sinhogarización del colectivo inmigrante.

Dependencia institucional cronificada, exclusión crónica.

Dimensión: Naturaleza de la exclusión

Relación sistema capitalista neoliberal y exclusión

Sistema ideológico de las políticas sociales

Dimensión: Político-Institucional

Sistema de recursos institucionales: atomizado y desconectado

Dicotomía entre realidad de la exclusión y políticas sociales

Duplicidad y no optimización de los recursos

Dicotomía entre el sistema público y el sistema privado

Responsabilidades e indiferencia a nivel político

Recursos inmovilizadores y mantenedores de la exclusión

Inexistencia de recursos intermedios y tutelados

e) Dimensión: Desarrollo Profesional

Modelo del trabajo social institucional: gestión de recursos.

Déficit entre la práctica (desempeño profesional) y teoría (construcción de la profesión).

Impotencia profesional

Estrategias de resistencia

6.3 - RESULTADOS DEL INTER-GRUPO DE DEVOLUCIÓN GF1-GF2

FICHA TÉCNICA DEL INTER GRUPO DE DEVOLUCIÓN DE LOS DATOS (IGD)	
Fecha de realización	Febrero de 2008
Características del grupo	<p>El grupo estaba formado por cinco trabajadores/as sociales que habían participado en los grupos focales. Eran profesionales que trabajaban tanto en la Administración pública como en ONGs. Ha participado además una trabajadora social que había sido entrevistada individualmente.</p> <p>El objetivo de la dinámica ha consistido en la generación de un espacio donde se devolviera los resultados del estudio, potenciando de esta forma la doble reflexividad y expresividad en torno a la producción del conocimiento. En esta sesión ha participado como observador profesor Dr. Everaldo Mellazo⁸⁵.</p>
Duración	Dos horas
Lugar	Seminario de la EUTS. UGR
Captación	Realizada por Rosana de Matos Silveira
Desarrollo del grupo	<p>Se empieza la sesión por parte de la doctoranda, exponiendo durante veinte minutos un resumen sobre los objetivos de la tesis, preguntas de investigación y el triángulo teórico analítico: exclusión social, trabajo social y representaciones sociales. En un segundo momento se ha presentado los principales resultados desde la perspectiva dimensional abriendo posteriormente el debate en torno a los mismos.</p> <p>Una característica importante de este grupo ha sido la participación de profesionales que representaban a dos generaciones. La primera, con dos trabajadoras sociales que en Granada, han participado y/o impulsado los servicios sociales desde sus inicios, partiendo de una formación no universitaria como “asistentes sociales”, posteriormente homologada por la universidad; la segunda generación, de profesionales más jóvenes, que se insertaron profesionalmente, desde un inicio, en unos servicios sociales ya constituidos y como “trabajadores/as sociales” de formación universitaria.</p> <p>Esta particularidad ha producido un interesante debate intergeneracional en torno a las actuales políticas sociales desarrolladas en el municipio de Granada: avances y retrocesos. Se ha profundizado en temáticas relacionadas prioritariamente con la dimensión político institucional, reforzando los resultados de los <i>grupos focales</i> anteriores, motivo por el cuál hemos decidido visibilizados aquí a través de los consensos construidos.</p> <p>Hay que resaltar además la riqueza de la producción discursiva producida por este <i>grupo focal</i>, la escucha activa entre los/as participantes y los debates surgidos, que se han plasmado en tendencias diferenciadas y también en consensos en torno al fenómeno de la exclusión social y la práctica social ante ella, reforzando y profundizando en muchos aspectos los resultados anteriores.</p>
Facilitadora	Rosana de Matos Silveira Santos

⁸⁵ Agradecemos aquí su participación como observador y las significativas aportaciones en el análisis del proceso discursivo del GF1.

6.3.1 – Dimensión Político-institucional

a) Subdimensión: Accesibilidad al sistema de recursos institucionales

IDEAS CENTRALES	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA
<p>Dicotomía entre realidad de los usuarios y políticas sociales.</p> <p>El sistema es excluyente.</p>	<p>TS1 (IG): (...) “¿Donde trabaja por ejemplo un inmigrante indocumentado sudamericano [...] en la zona de los monte de Guadix, los recogen a las siete de la mañana y los devuelven a las nueve de la noche de lunes a sábados incluidos. <u>¿Cómo entra esta persona en el sistema?</u>”</p>
<p>Las políticas sociales en Granada son excluyentes y no integradoras.</p>	<p>TS1 (IG): “O sea, las personas, los colectivos, que están, digamos uno de la calle. Uno de la calle que a las ocho o las nueve de la mañana ya esta borracho como una cuba. Tú sabes, porque a mí me llegan a las nueve y llegan ya borrachos como cubas. A las nueve, que ya no pueden ni hablar contigo. <u>¿Cómo llegan los servicios sociales a estos colectivos? No pueden entrar en el sistema.</u>”</p>
<p>El sistema es excluyente.</p>	<p>TS3 (IG): (...) “tenemos muchos mayores, muchos mayores. Que están solos y que están en una situación de abandono. De abandono, sin diagnóstico, porque es que no están diagnosticados. Porque para tener un informe de alzhéimer, o de todo esto, tienes que firmarlo, tienes que... Entonces, pues no hay diagnóstico, pues no hay manera, pues entonces nos los encontramos muertos y ya está. Y eso ha pasado y pasará.”</p>
<p>No adaptación al sistema de recursos</p>	<p>TS1 (IG): (...) a lo que estoy más cercana a la prostitución, ¿no? Y si yo estoy a lo mejor trabajando con cinco chicas ¿no? Y de estas cinco yo me cito con una, que tú sabes, ¿no? Me cito una vez, me cito dos veces, me cito tres veces, me cito, y hasta siete veces (...) Dicen: “Ahora no voy”, y ahora desaparece, y ahora tal y cual. Entonces mi tiempo es limitado. Entonces, si los recursos se ven minimizados, <u>probablemente si hubiera más recursos, probablemente esta chica vendría con el problema real.</u> Pues mira que tengo muchos problemas. Porque yo no es que entienda que no viene por que no le da la gana, si no porque tiene probablemente muchos problemas. Y probablemente a la octava o novena vez podrías ayudarle a que ella resuelva su problema ¿no?</p>

b) Subdimensión: Coordinación/ Descoordinación institucional

IDEAS CENTRALES	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA
<p>El problema está en la falta de coordinación.</p> <p>No existe una coordinación a nivel institucional protocolizada en Granada.</p> <p>El engranaje institucional no funciona.</p>	<p>TS1 (IG): (...) <i>“en la coordinación nos queda <u>muchísimo</u>. Y aquí ya no me refiero solo a la coordinación sino a toda la coordinación, y es facilitar la tramitación de documentación a la ciudadanía. Ahora mismo, con los medios informáticos, también digo que se ha avanzado, ¿eh?”</i></p> <p>TS3 (IG): <i>“El <u>problema está en la falta de coordinación institucional</u>. Mira, el problema es, en sustituciones. Y sobre todo, si son de distintos signos políticos, <u>no existe coordinación</u>. Ya está. Nos coordinamos los técnicos. Y, los técnicos nos coordinamos en la medida en que queremos.”</i></p> <p>TS3 (IG): <i>“A nivel de técnicos, sí nos coordinamos. Pero a nivel de instituciones, pues <u>no existe coordinación protocolizada</u>. Y es una manipulación, bajo mi punto de vista es una manipulación que hace el propio sistema de estos políticos sobre el objeto que se supone de su interés.”</i></p> <p>TS1 (IG): <i>“¿Cómo estamos mareando al ciudadano de esta manera? ¡Con datos que son de la misma administración! Es que es irracional. Es que en eso, yo creo que <u>la coordinación es fundamental para agilizar la atención al ciudadano</u>. Se puede hacer. Claro que se puede hacer.”</i></p> <p>TS2 (IG): <i>“Respecto a la coordinación. Que <u>no existe una coordinación</u>. Mira ahora la coordinación con la Ley de la Dependencia, ahora ya al sistema sanitario se le exige que haga un informe médico de esa persona, pero funcionamos así por que está de moda.”</i></p> <p>TS3 (IG): <i>“Es el engranaje institucional que <u>no funciona</u>, porque si todo eso estuviera sistematizado, coordinado y protocolizado, sería distinto.”</i></p>

c) Subdimensión: Organizaciones No Gubernamentales

IDEAS CENTRALES	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA
La Administración es exclusógena	TS1 (IG): <i>“<u>La administración hace un filtro brutal: echa del sistema a los excluidos.</u>”</i>
Las ONGs también producen otra forma de exclusión, otra clasificación.	TS1 (IG): <i>“<u>Entonces, ¿que es lo que hacemos las ONGs? Hacemos otra forma de exclusión, que es fortísima. Yo esto lo he reflexionado a través de los años. Porque lo que hacemos es otra clasificación. Por eso dentro de los excluidos, excluidos son los que no atendemos. Decimos: “¿a ver de aquí quién puede salir?” Entonces atendemos a los que pueden salir. Porque a los que vemos que no, decimos: “Con esta persona no podemos hacer nada, para qué vamos a perder el tiempo”. No es que lo hagamos así de bordes. Racionalmente no somos tan bordes, pero lo hacemos.</u>”</i>
El ciclo vicioso exclusógeno: Administración → ONGs → Calle → Administración...	TS4 (IG): <i>“Para los que echan del sistema (los excluidos), están las ONGs y otras acciones sociales que hacen algo pero también vuelven a intentar echar fuera”.</i>
Las ONGs tienen que trabajar, pero también denunciar. Fomentar el papel catalizador de las ONGs.	TS1 (IG): <i>(...) <u>las ONGs lo que tienen que hacer no es solo trabajar con los mas excluidos, sino denunciar para conseguir los derechos y cuando consiguen, retirarse. [...]</u> O sea que digamos que la inteligencia del movimiento ciudadano dentro de la ONG es conseguir el objetivo y después retirarse inmediatamente, inmediatamente. (...) O sea ir conquistando terrenos y a medida que se conquistan estos terrenos, ir retirándose.</i>
La Administración controla las ONGs a través del juego perverso de las subvenciones	TS1 (IG): <i>“No todas las ONGs lo tienen claro, ¿eh? Y sería fundamental que las ONG tuvieran claro que su objetivo es conseguir terreno y cuando lo consiguen, fuera, fuera. Y esto es muy difícil, muy difícil. Porque <u>la mecánica de la subvención es perversa. (...) La administración juega con esto. Juegan muy bien con las etiquetas, por esto. Porque es más barato contratar a cuatro que te paguen un sueldo mísero en las ONGs, que cubrirlo con dinero público.</u>”</i>
Las ONGs no tienen recursos suficientes.	TS3 (IG): <i>Bueno pues que las ONG hagan lo que puedan con esos que están ahí como que nadie les hace caso, pero total <u>recursos no tenemos; ni un duro</u>, ni estás haciendo ayudas económicas, como decía una de mis compañeras trabajadora social de mi centro (...) Otra vez estamos sin un duro. Pero bueno si estamos sin un duro para evitar un desalojo, ni un desahucio, ¿Qué gaitas estamos haciendo?</i>

d) Subdimensión: Políticos, políticas sociales e instituciones

IDEAS CENTRALES	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA
<p>A ninguna Administración le interesa llegar a los colectivos en exclusión.</p> <p>Se necesitan medidas completamente diferentes de las que existen.</p>	<p>TS1 (IG): (...) <i>“realmente a ninguna Administración, ni de derecha ni de izquierda, le interesa llegar a los colectivos en exclusión.</i></p> <p><i><u>Para llegar a los excluidos se necesitaría medidas completamente diferentes de las que existen. Eso es un colectivo que esta ahí, que yo creo, que bueno, que a ninguno le interesa llegar. Ni le van a votar, ni le van a plantear problemas, ni se van a organizar para montar números en contra de los políticos, ni de la administración. Completamente desorganizados, caóticos, y lo único que hacen es taparlo. Lo único que hacen los políticos es, como blanquearlos para que no se vean. No por que no sepan que existen, saben que existen. Saben perfectamente que existen. Los políticos son imbéciles. Saben perfectamente, no mueven ni un dedo.”</u></i></p> <p>TS4.: (...) <i>Los políticos no saben llegar a donde tienen que llegar. Pues quedan los más excluidos, es una pena, esto es así. Porque las cantidades llegan de los de más arriba.</i></p>
<p>Los políticos manipulan a los profesionales.</p>	<p>TS3 (IG): <i>Después vienen ya los discursos de los políticos, de las políticas sociales, y entonces ya ahí si que te pierdes, vamos. Yo en mi vida, de verdad, jamás, en diecisiete años de trabajo en los servicios sociales. Y nunca de verdad, ¿eh? Como ahora con la Ley de la Dependencia, me había sentido más inútil, mas manipulada...</i></p>
<p>La Administración valora más la lealtad política que la inteligencia y competencia.</p>	<p>TS3 (IG): <i>Esta claro que los políticos tienen que marcar las directrices políticas. Para eso son elegidos por los ciudadanos, (...) sin embargo los encargados de poner en práctica las políticas hasta cierto punto, son un desastre. En ese nivel te tienes que fijar, son un desastre. Yo tengo claro que los políticos, si los ciudadanos los elegimos, ellos tienen que elegir la asignación, está claro. Lo que me extraña es que sean tan torpes como para poner en la siguiente sala a ineptos que son leales. Ahí tienen que poner a gente eficaz, para que lleve a cabo las políticas que diseñas, que las políticas la diseñan. A gente capaz y no a ineptos por que sean leales, eso es lo absurdo.</i></p> <p>TS2 (IG): (...) <i>la Administración valora mucho más la lealtad sobre la inteligencia.</i></p>

e) Subdimensión: Políticos, políticas sociales y sistema de recursos

IDEAS CENTRALES	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA
La Administración teme las críticas de los profesionales.	TS1 (IG): <i>Hay muchísimos profesionales que son inteligentes. Ni uno ni dos, muchísimos. Y al ser inteligentes, valoran lo positivo. Pero lógicamente a la vez que valoran lo positivo, critican lo negativo. Y la administración, por muy inteligente que sea la gente, por muy inteligente, como tú seas crítico, como seas crítico, cruz y raya.</i>
La Administración reacciona por el miedo.	TS3 (IG): (...) <i>“del miedo que te tengan. No te pueden manipular, entonces fuera. (...) Lo más que consigues es eso, es que te tengan miedo. Entonces, que reaccionen por el miedo”.</i> TS1 (IG): <i>“En las Administraciones no quieren la mínima crítica. No se puede concebir, no digamos una crítica, una crítica sana. No digamos una crítica negativa, destructiva, sino una crítica que valore lo positivo, y realmente para mejorar hay que criticar. Si nosotras decimos que no se ha avanzado nada, eso es mentira. Pues háblale de lo que se ha avanzado, y te escucharán, pero nunca les hables de lo que hay. En cuanto le menciones los agujeros, tú fuera. Es que es terrible”.</i>
Los cargos asignados son ineptos totales, su única virtud es la lealtad. Hay otra forma de ser leal: al trabajo y a los usuarios.	TS1 (IG): (...) <i>“Los cargos asignados son ineptos totales, que la única virtud, diríamos, que se les puede atribuir es lealtad, lealtad, pero lealtad absoluta. Pero la lealtad no es la inteligencia. <u>Hay otra forma de ser leal.</u> Ser leal al trabajo, ser leal a los usuarios, ser leal al... No ser leal a lo que diga el fiscal de turno”.</i>
El sistema está pervertido en todos los niveles.	TS4 (IG): <i>“Yo creo, que eso es una <u>perversión de este sistema que tenemos a todos los niveles</u>, ¿no? Hasta para la libre asignación, el acceso es la lealtad, y no la competencia lo que lleva a un puesto... Esto es un error como un templo. La lealtad, así. Incondicional. Y en eso hemos sido los propios funcionarios los que nos hemos dejado manipular.”</i>
La administración va engordando, engordando, engordando y tomando unas dimensiones también insoportables para un Estado	TS1 (IG): <i>“La administración además va engordando, engordando, engordando y tomando unas dimensiones también insoportables para un Estado. Ni puede ser que todos sean funcionarios ni puede ser que nadie sea funcionario.”</i>

f) Subdimensión: Políticos, políticas y sistema de recursos sociales

IDEAS CENTRALES	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA
<p>La Administración es de lo más burocrático, marea al ciudadano.</p>	<p>TS 1(IG): ... <i>“es completamente irracional. O sea, <u>mareamos al ciudadano</u>. Yo creo que esta es una Administración de lo más burocrático. (...) Mareamos al ciudadano, cuando en realidad podríamos acceder a cualquier información informáticamente, y prácticamente, sin marear a nadie.”</i></p>
<p>Los más marginados se quedan sin recursos.</p>	<p>TS1 (IG) (...) <i>“pues claro que hay gente que se queda colgada. <u>Se queda colgado el que tiene una situación más marginal.</u>”</i></p>
<p>Los recursos están pésimamente utilizados.</p>	<p>TS1 (IG): (...) <i>“pues es una <u>pésima utilización de los recursos</u> que no solo revierte en el trabajador social sino en el ciudadano”.</i></p>
<p>La Administración juega con las y los ciudadanos para gastar menos recursos.</p>	<p>TS1(IG): <i>“Es lo que ha pasado en la Ley de la Dependencia, es mucho mas barato pagar a una señora que cuida a su madre 500 euros que una plaza residencial que cuesta 1.200 y si no está asistida le cuesta mucho mas. O sea, <u>que esto es un juego que siempre hace la Administración para gastar menos recursos.</u>”</i></p>
<p>Se debería contratar a profesionales dedicados al colectivo más excluido. La Administración dispone de medios.</p>	<p>TS1 (IG): (...) <i>“Pues dentro de esta gestión debería haber una persona dedicada a este colectivo. ¿Por qué no podría ser? (...) La administración dispone de medios”.</i></p>

g) Subdimensión: Recursos y burocracia institucional

IDEAS CENTRALES	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA
<p>No hay un respaldo administrativo para las personas en situaciones de exclusión cronicada.</p>	<p>TS2 (IG): “<u>¿Qué pasa cuando una persona no tiene un historial para acceder a una pensión no contributiva? No hay un respaldo para ese usuario que viene. Si él tiene una cita dentro de seis meses, no agilizamos nada porque como a nivel político eso está ahí y no les interesa...</u>”</p>
<p>Las políticas no están pensadas para las personas más excluidas.</p>	<p>TS3 (IG): “<u>Es que a la Administración no le interesa poner a una persona para los que no van a los despachos. Porque, ¿quién se queda sin su pensión? Quien no va a los despachos. ¿Quién se queda sin su pensión? El que no tiene un sitio donde vivir, el más excluido, que lo marca el de arriba; y las políticas no están pensadas para las personas más excluidas.</u>”</p>
<p>Las Administraciones son como engranajes que no terminan de encajar.</p>	<p>TS3 (IG): (...) “<u>Es que las Administraciones son como engranajes que no terminan de encajar. Que no terminan. Eso es como un quiero y no puedo. Es: yo te dirijo el camino y tienes que ir además por ese camino. Como te escapes por otro...estás perdido. Y no es fácil.</u>”</p>
<p>El funcionamiento del sistema jurídico es indignante.</p> <p>Si no hay un tocho de papel, así de gordo, no hay caso. (Burocracia)</p>	<p>TS3 (IG): “<u>Bueno, lo de los fiscales y el juez de familia ya es para darle de tortas, con todos mis respetos. Porque, de verdad... <u>Vamos, son indignantes. Realmente indignante. [...]</u> Y, hombre, cuando tú, trabajadora social, pides que discapacite, o que autorice un ingreso involuntario, lo has estudiado muy bien. Porque yo creo, que a nadie nos gusta llegar a esos límites. Porque estamos quitándole la libertad de decisión a una persona, que no es ninguna tontería. O sea, que eso está más que calibrado, y cuando tú ya ves que no tienes otra opción.</u></p> <p><u>Bueno pues me lo pongo en conocimiento del fiscal y del juez, acompañado de un tocho así de gordo. Por que si no hay tocho de papel, así de gordo, no hay caso. No, y entonces, te dice, que aquí hay un hijo [...]</u> Además están las denuncias ahí puestas, además. No, es que ese hijo no sirve, no puede venir aquí. Y te dice que “no, y que no, y que no”. Y después, un año después, en una ocasión, una vez que esta persona se había muerto, nos vino el inicio de la autorización de la incapacidad. ¡Un año después!</p>

6.3.2 - Dimensión: Desarrollo Profesional

a) Subdimensión: Posición del trabajador social en el Sistema Social

IDEAS CENTRALES	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA
<p>Los trabajadores sociales que estamos en la administración no tenemos que estar en esa área política. Estamos en otro lugar, en la línea de nuestros usuarios.</p> <p>Hay que intentar reivindicar este lugar.</p>	<p><i>TS3 (IG): Porque estén los responsables políticos que estén, los trabajadores que estamos en la administración no tenemos que estar en esa área política y entrar en el juego, ¿no? Nosotros estamos trabajando en nuestro lugar. Estamos en otro lugar, y entonces hay que intentar reivindicar ese lugar, porque yo creo que es mucho mas satisfactorio para los propios trabajadores y mejor para el trabajo que tengamos que hacer, mucho mas.</i></p> <p><i>TS5 (IG): (...) Efectivamente, estamos en la línea de nuestros usuarios.</i></p>
<p>La esencia de nuestro trabajo está en las relaciones con el usuario y en las interpretaciones de la realidad del mismo.</p>	<p><i>TS3 (IG): Yo seré muy antigua pero a mi me parece que es la esencia de nuestro trabajo, todo lo que sí podemos hacer nosotros por nuestras propias habilidades, en la relación con los usuarios, en esa interpretación que establecemos con las gentes que acuden a nosotros o que acudimos nosotros a ellas.</i></p> <p><i>TS3 (IG): (...) Porque, desde luego, yo creo que somos capaces de hacer esta fotografía. No sabremos como resolverla pero esto al menos.</i></p>
<p>Somos técnicos y también parte de este sistema. Es un elemento enriquecedor.</p>	<p><i>TS2 (IG): Somos técnicos, somos técnicos.</i></p> <p><i>TS3 (IG): Nosotros somos personas con una formación, y somos también parte de este sistema, vamos, paradójicamente. Yo creo que eso es un elemento enriquecedor.</i></p>
<p>Tenemos unos tiempos dictados desde otro lugar.</p>	<p><i>TS3 (IG): (...) tenemos unos tiempos dictados desde otro lugar, pues tenemos que responder ante nuestro trabajo, ante nuestros jefes, tenemos que responder ante tanto, nos demandan desde tantos sitios...</i></p>
	<p><i>TS4 (IG): ¿Lo que tiene en la cabeza el trabajador social? Es decir... ¿es parte del sistema o es también aparte del sistema, la propia visión de la labor que tiene que hacer el trabajo social en el campo de la exclusión?</i></p>

b) Subdimensión: Percepción del trabajador social en el campo de la exclusión

IDEAS CENTRALES	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA
<p>En la Administración, los servicios sociales trabajan muy bien.</p> <p>El trabajo social es fundamental: previene la exclusión.</p> <p>La Administración no reconoce esta labor.</p>	<p><i>TS1 (IG): “Yo creo que en la Administración, los servicios sociales trabajan muy bien. Y vuelvo a repetir que si a una persona o a un colectivo que está en riesgo de exclusión les evita que llegue ahí, es un trabajo fundamental. Pero desde luego, a la administración no llega eso, esta clarísimo.</i></p> <p><i>(...) “Los servicios sociales en este país, están montados para la población normalizada y para la población en riesgo de exclusión. Lo cual me parece importantísimo, muy importante en el sentido del devenir. Que la población en riesgo de exclusión, no llegue a la exclusión, me parece fundamental.”</i></p>
<p>Representación de “ser excluido”</p>	<p><i>TS3 (IG): Yo creo que cuando hablamos de excluidos, cada uno habla de una representación de lo que entiende como excluidos. Yo no entiendo por excluidos lo mismo que tú, o lo mismo que tú. Yo entiendo una cosa, y es que el que está excluido está “fuera de”. Tipológicamente y en la realidad, es así.</i></p> <p><i>Los ocupas, por ejemplo, que están en el Sacromonte, oye, muchos son gente instruida, leída, que viven así porque quieren vivir así. Oye, mire usted, ¿quién soy yo para decidir si tienen que vivir así, o que rehúsen de su libertad? ¡Es que piden vivir fuera del sistema!</i></p>
<p>La exclusión es crónica e irreparable; es consecuencia de como está organizado el sistema de servicios sociales y las políticas sociales en este momento.</p> <p>Como profesionales no pensamos que es así y siempre va a ser así.</p>	<p><i>TS2 (IG): (...), Parece que tenemos una visión muy negativa de la exclusión, de que no tienen remedio y para qué vamos a hacer nada, y no es así...</i></p> <p><i>Si la exclusión es crónica e irreparable es en función de tal como está organizado el sistema de servicios sociales, las políticas sociales en este momento. No por lo sea en sí misma. ¿Me explico? Como profesionales no pensamos que es así y siempre va a ser así, ¿sabes lo que te quiero decir?</i></p>

c) Subdimensión: Percepción/ Medios de comunicación

IDEAS CENTRALES	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA
<p>Los políticos manipulan la realidad a través de los medios de comunicación.</p> <p>En coordinación nos queda muchísimo.</p>	<p><i>TS 1(IG): Yo voy a poner un ejemplo (...) el desalojo del piso de los rumanos. No se consigue después de meses trabajando una plataforma cívica (...) era un movimiento ciudadano y no consiguen sentar a la Administración (Junta, Ayuntamiento y Delegación del Gobierno que eran las tres partes implicadas). No consiguen sentarlas durante meses, meses, y mira por dónde la televisión los llama a un programa. La Coordinadora llevaba meses solicitando que se sienten. “¿No habéis consentido de sentarse a hablar este tema y ahora os vais a sentar delante de la televisión para este tema?” [...] O sea, esto es muy grafico, diríamos que los despachos funcionan así. No eres capaz de sentarte con las personas que llevan meses llevando este tema y la primera vez que te quieres sentar lo quieres hacer delante de un plató de televisión. Y por supuesto, la plataforma declinó la invitación y los políticos fueron, por supuesto.</i></p> <p><i>TS3 (IG): Esto es puro marketing. La venta de ... [Se solapa con TS1]</i></p> <p><i>TS 1(IG): Esto quiere decir que, bueno, en la coordinación nos queda muchísimo. (...)</i></p>
<p>Los políticos no toman en serio el ámbito del trabajo social.</p> <p>Es un ámbito muy dado al morbo.</p> <p>Los medios de comunicación pasan por encima de los sentimientos de quien sea. El caso es vender.</p> <p>Exclusión y cultura política mercantil.</p> <p>Entramos todos en este juego.</p> <p>Malestar profesional</p>	<p><i>TS3 (IG): (...) La manipulación. La manipulación de la realidad. Nosotros trabajamos en un ámbito que por un lado, eso, nadie se lo toma en serio, de los políticos me refiero.</i></p> <p><i>Por otro lado, es un ámbito muy dado al morbo, al morbo. Y como es muy dado al morbo, ‘ése que se ha caído por las escaleras’, ‘éste que se ha muerto solo’, ‘éste que no sé qué’, ‘éste que le ha pegado ahora a la madre el hijo esquizofrénico’ que,... que se hace toda una manipulación que es además tremenda. Con los medios de comunicación además, es algo tan tremendo, que... si los políticos cantan, los medios de comunicación apisonan. Por encima de los sentimientos de quien sea, da igual, el caso es vender.</i></p> <p><i>Da lo mismo. Y esa es la premisa máxima, lo demás da igual. Todo está supeditado a ése que es el objetivo, lo demás da igual. Cuanto más agresivo, cuanto más... Y entonces, ¿qué pasa cuando lo sacan en el periódico?, ¿quién es el culpable? “Éstos, que son los malos”. Y realmente... Y entramos todos en ese juego. (...)</i></p> <p><i>Vamos, que no es una cosa, son mil cosas que están ahí, y además que mueven sentimientos, eso es irracional y mueven. Y además eso es lo que mueve el tirón, ¿no? De verdad, es tremendo, es tremendo. Me siento mal.</i></p>

d) Subdimensión: Desconexión entre legislación vigente y práctica cotidiana profesional. Debate Inter generacional.

T1 y T3 (25 -30 años de experiencia profesional) T5 y T2 (5 - 10 años de experiencia profesional)

IDEAS CENTRALES	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA / DEBATE
<p>Es malo hacer una legislación y generar expectativas. (opinión1)</p> <p>La legislación es un primer paso (opinión2)</p> <p>Antes no se contemplaba ayudas familiares (opinión1)</p> <p>Hay que avanzar más todavía. Adaptarse a nuevas formas de familia (opinión2)</p>	<p>TS5: <i>¿Y la legislación que todavía no ha llegado a la práctica?</i></p> <p>TS3: <i>Pero es que es más malo hacer una legislación y dar unas expectativas que no se cumplen.</i></p> <p>TS5: <i>Pero para mí es un paso ya. Porque después tú puedes solicitar que se cumpla. Como discapacidad, vivienda,...</i></p> <p>TS3: <i>Si, que eso es verdad, eso es verdad, pero...</i></p> <p>TS5: <i>Como en discapacidad, o en vivienda, se están dando ya. Es una mierda, pero...</i></p> <p>TS3: <i>Yo te lo aseguro, ¿eh?</i></p> <p>TS5: <i>En la práctica hay miles de requisitos y miles de cosas. Es que antes no se contemplaba que una persona pudiera tener una ayuda en la familia.</i></p>
<p>Opinión 1:</p> <p>¿De qué sirve la ley?</p>	<p>TS3: <i>Estamos ya en un tiempo en que eso solo, ya no sirve. Tú no puedes hablar de nuevas formas de familia por ejemplo. Es algo que estamos viviendo. Pues bueno, la sociedad va avanzando y quedarte estancado..., es como coger el árbol por las hojas.</i></p> <p>TS1: <i>Sí, no puedes hablar por ejemplo de nuevas formas de familia...cuando unas lesbianas van a adoptar a un niño y no pueden.</i></p> <p>TS 3: <i>Pero entonces, ¿de qué sirve la ley, de qué sirve?</i></p>
<p>Se podría haber avanzado más en cuestión de política social. Las leyes no se adaptan a la realidad después de 30 años de democracia. (opinión1)</p> <p>Yo creo que se está avanzando.(opinión2)</p>	<p>TS5: <i>Es que para mí eso es un principio. Que avanzamos, que eso esta bien.</i></p> <p>TS 3: <i>Pero hija, que llevamos treinta años en democracia, verás. Que es tiempo de haber estado, en eso, en un pasito más. Porque es verdad, hoy los discapacitados son más visibles, no se les esconden en sus casas como pasaban hace 40 años. Hoy están fuera. Pero están en muy pocos sitios. Porque no pueden estar, porque no tienen acceso .y están cohibidos en muchas cosas. Y es verdad, te viene una mujer maltratada y empiezas a llamar y te dicen que si no ha denunciado, no. Mira que ahora no está en el momento de denunciar. Ahora hay que atenderla. Que le acaban de pegar una paliza. Que no, que es que la ley, el decreto. Que eso también tiene un efecto sobre el trabajador social, sobre el profesional que atiende a esa persona.</i></p>

SIGUE EL DEBATE...	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA
<p>Tendencia 1: Hay avances.</p> <p>Tendencia 2: Pero muy despacio, muy despacio</p> <p>Muchos recursos económicos son dedicados a otra serie de cosas.</p>	<p>TS5: <i>Yo creo que se está avanzado.</i></p> <p>TS3: <i>Es que es muy duro. Claro yo llevo treinta años...</i></p> <p>TS1: <i>Está avanzado, claro, yo llevo treinta...pero lento, lento.</i></p> <p>TS3: <i>Pero muy despacico, muy despacico. Y se siguen dedicando muchos recursos económicos a otra serie de cosas que a éstas, y es así, y miras los presupuestos generales del Estado y lo ves. Y es así. Y miras los presupuestos municipales y lo ves, miras los de la Junta y lo ves.</i></p>
<p>Hay que ser consciente.</p> <p>No se puede cambiar lo que no es reconocible.</p>	<p>TS1: <i>A pesar de lo que hemos dicho. Yo de alguna manera, en la línea, esto ha avanzado ¿eh? Yo por mi edad he visto avances, seguro que por mi edad, ¿no? He visto avances.</i></p> <p>TS2: <i>Ella lo ve negativo... [refiriéndose a T3]</i></p> <p>TS3: <i>¡Eso es mentira! [con voz firme]. No, no lo veo ni positivo ni negativo. Sino que sinceramente, ¡es una realidad! Y que yo creo que <u>hay que ser consciente. Y que no se puede cambiar lo que no es reconocible.</u> [...] Y yo prefiero reconocerlo, aunque no me guste lo que tengo por delante y es la única forma que yo veo.</i></p>

Hemos visto hasta hora los resultados de los *grupos focales* plasmados en opiniones, explicaciones, conceptos, afirmaciones, influenciados por la accesibilidad que tienen los profesionales al conocimiento científico, a los medios de comunicación, en la experiencia cotidiana del contacto “cara a cara” con los/as usuarios/as que demandan los servicios, sus propias ideologías y creencias, etc.. Todo este enmarañado de datos viene modulando, conformando, organizando y determinando la naturaleza cualitativa de representación de nuestro objeto de estudio: *la práctica del trabajo social ante procesos de exclusión en la ciudad de Granada*. Antes de profundizar en los resultados aquí expuestos y las representaciones que subyacen de los diferentes discursos - tarea emprendida en el próximo capítulo, nos parece importante dedicar unas líneas presentando unas primeras impresiones interpretativas, aunque éstas sean parciales.

En los *grupos focales* hemos percibido la convergencia de temáticas reforzadas en los discursos del inter-grupo de devolución. Detectar estas convergencias desde la perspectiva de la saturación de informaciones, nos ha motivado a construir, como veremos en el próximo capítulo, un segundo nivel de análisis que, con la ayuda de las entrevistas individuales, nos ha posibilitado profundizar en las siguientes confluencias discursivas detectadas en el *corpus* discursivo grupal:

- a.) La construcción de la representación profesional en torno a la exclusión social en Granada está anclada en el discurso de la *cronificación* de la misma;
- b.) No hay que hablar de “exclusión” (como una condición) sino de “exclusiones” (como procesos diversificados).
- c.) La aplicación de las políticas sociales municipales locales son representadas como cronificadas y ancladas en contextos y realidades fuertemente dicotómicas y desconexas;
- d.) Las medidas y decisiones a nivel legislativo - administrativo están desconectadas con la realidad de la práctica cotidiana profesional y con la realidad de las demandas propias del colectivo en procesos de exclusión más severa;
- e.) La práctica del/la trabajador/a social se asocia con la burocratización, repetición y como consecuencia, la pérdida de identidad profesional;
- f.) El trabajo junto a la comunidad se pierde y el trabajo individual-familiar se cosifica por la carga burocrática impuesta por las Administraciones;
- g.) El factor *uso del tiempo* atraviesa todos los discursos: pérdida de tiempo, falta de tiempo, tiempos limitados, tiempos dictados...
- h.) Se tiene consciencia colectiva de que la esencia de la profesión son las relaciones y la potenciación de vínculos sociales. Los profesionales ponen en marcha diferentes estrategias de resistencia, pero mayoritariamente de forma individualizada;
- i.) Los/as trabajadores/as sociales representan a sí mismos como agentes de cambio que hacen parte del sistema pero sus propuestas no son escuchadas y/o atendidas por los organismos públicos que planifican las acciones sociales a implementar; la profesión no está reconocida y legitimada en la práctica por los poderes públicos;
- j.) No existe un modelo de coordinación y comunicación protocolizados entre las diferentes Administraciones;

k.) Hay que potenciar el rol reivindicativo de las Organizaciones No Gubernamentales y superar la problemática la dependencia de las mismas a lo que dita los organismos financiadores (política perversa de las subvenciones).

**PROFUNDIZANDO LOS RESULTADOS A LA
LUZ DEL MARCO TEÓRICO**

Segundo nivel de análisis

Consideraciones preliminares

En el primer nivel de organización de los datos - presentado en el capítulo 6 - hemos ordenado y analizado temáticamente el material empírico de la producción discursiva de los grupos focales identificado mediante la construcción de un sistema categorial inducido por la observación de los discursos producidos, teniendo en cuenta *códigos compartidos* entre todos los sujetos de la investigación, incluyendo a la investigadora, códigos provenientes del común sustrato disciplinar del trabajo social..

El contenido del Capítulo 7 que aquí se presenta es el resultado de un proceso de mayor nivel de profundización. Aplicando el método denominado *Discurso del Sujeto Colectivo*⁸⁶ (DSC), hemos analizado las *nueve* entrevistas individuales semi-estructuradas. Como hemos explicado en el capítulo metodológico, el papel de las entrevistas cualitativas individuales ha sido profundizar en los datos obtenidos a través de los grupos focales, corroborando, matizando, contrastando o modificando diferentes aspectos para ir construyendo un análisis integrado y coherente, teniendo permanentemente presente el material empírico de estos discursos proferidos y transcritos.

Este método analítico ha sido fundamental para identificar y rescatar con mayor claridad las *representaciones sociales* obtenidas desde los datos empíricos y así profundizar en las distintas posiciones y vinculaciones construidas por los sujetos. Con este procedimiento - rigurosamente descriptivo - el material empírico adquiere un fuerte protagonismo, a través de textos narrativos que visibilizan la multiplicidad de sentidos, posiciones y vinculaciones construidas por los profesionales en torno al objeto de representación. En consonancia con lo expuesto en el capítulo metodológico, hemos aplicado los siguientes pasos en su aplicación:

- a) Después de reiteradas lecturas del contenido de las entrevistas semi-estructuradas hemos copiado en un mismo documento, de forma literal, todas las respuestas

⁸⁶ Vid. *Supra*, capítulo 5.

relacionadas con cada cuestión de la investigación⁸⁷, concretamente en columnas identificadas como “Instrumento de Análisis de Discurso I” (IAD I).

- c.) Utilizando el IAD 1, identificamos las *Expresiones Clave* (EC). En nuestro caso, hemos identificado los *fragmentos literales* transcritos de las declaraciones - resaltados en cursiva - que correspondían a la esencia de cada una de las respuestas.
- d.) Todavía utilizando el IAD1, a partir de las ECs detectadas, identificamos cuidadosamente cada *Idea Central* (IC) que contestase las preguntas temáticas de investigación. Recordemos que una IC es “un nombre o expresión lingüística que revela y describe de manera más sintética posible el sentido o los sentidos de las *Expresiones Clave*” (Lefèvre y Lefèvre, 2010, p.77). Hay que resaltar que en ningún momento hemos interpretado. En esta fase nos limitamos a traducir de forma fidedigna y sintética *el sentido* de cada uno de los discursos analizados, o de cada conjunto homogéneo de *Expresiones Clave*.
- e.) Finalmente - y ahora utilizando el Instrumento de Análisis de Discurso (IAD2)-, hemos construido los respectivos *Discursos del Sujeto Colectivo* (DSC) que consistieron en reunir en un sólo discurso-síntesis las *Expresiones Claves* (literales, de sentido semejante o complementario) que tenían Ideas Centrales y/o Anclajes.
- d.) Estas *Expresiones Clave* de sentido semejante iban formando los *testimonios colectivos*, que, agregados, nos ofrecían el contenido de la representación. Estos relatos han sido redactados en primera persona del singular, con la finalidad principal de marcar, expresivamente, *la presencia del pensamiento colectivo en la persona de un sujeto colectivo de discurso*. En otros términos, cada discurso describe y expresa una determinada opinión o posición reflejada como *hecho social individualmente internalizado*.

Para nuestro estudio aplicar este procedimiento analítico ha resultado válido porque nos ha permitido visibilizar - a partir de una rigurosa selección y construcción de las preguntas de investigación⁸⁸ - las *narraciones compartidas* expresadas por los

⁸⁷ Vid. *Supra*, capítulo 5.

⁸⁸ Durante todo el proceso de aplicación de este Método hemos tenido el asesoramiento directo de sus impulsores, Fernando Lefèvre y Ana María Cavalcanti Lefèvre (vía *on line* y personalmente, en su visita a Granada en febrero de 2010).

profesionales sobre el contexto cotidiano del trabajo social, desde las interacciones sociales ante los procesos y situaciones de exclusión. Válido también porque los Discursos del Sujeto Colectivo incitan la discursividad desde la conexión o encadenamiento lógico de los contenidos, argumentos y justificaciones presentes en las *Expresiones Claves* seleccionadas. Además, provocan un sentimiento en el/a lector/a de que una persona real, concreta, podría habérselo pronunciado (por eso viene expresado en primera persona), reflejando así lo que puede pensar una formación socio cultural dada en una determinada colectividad sobre un determinado asunto (en nuestro caso, el trabajo social y los procesos de exclusión).

Un factor importante a resaltar es que toda esta dinámica analítica nos ha posibilitado contrastar, matizar y/o corroborar los resultados obtenidos a través de la aplicación de los *grupos focales* y seguir profundizando en las representaciones asociadas a las dimensiones categoriales que hemos denominado “*naturaleza de los procesos de exclusión*”, “*sociográfica*”, “*psicoafectiva*”, “*socio-relacional*”, “*político-institucional*” y “*desarrollo profesional*”. Profundizar en cada categoría nos permitió construir *nudos de problematización* en torno al objeto de estudio, lo que nos motivó a retornar a nuestro marco teórico inicial para así, contrastándolo con los datos empíricos, ponerlo a prueba, en su capacidad explicativa.

Durante este proceso, las conexiones e interacciones existentes entre los “*códigos en vivo*” y los “*códigos contruidos*” nos han dado pistas para objetivar y descodificar los significados que los profesionales dan a su *praxis* cotidiana, pero también para sugerir nuevas hipótesis - presentadas en el apartado “*Discusión*” - que consideramos de valor para ser verificadas en estudios futuros.

En fin, en este Capítulo que pasamos a desarrollar confluyen los tres ejes desde los cuáles giran la construcción de nuestra investigación: la *teoría de las representaciones sociales*, del *trabajo social crítico* y de la *teoría crítica de la exclusión*

7.1 - Conocimiento de las representaciones asociadas a la naturaleza de la exclusión

Las representaciones sobre la *naturaleza de la exclusión social* se asocian en los discursos grupales - matizadas en las entrevistas individuales - a causas estructurales consecuencia de un sistema capitalista de ideología masivamente neoliberal: “*todas las sociedades tienen su cubo de basura y estamos hablando de ‘nuestro’ [tono fuerte] cubo de basura; y en esta sociedad que tenemos, capitalista, neoliberal, entran nuestros viejos que no tienen quien los cuide, nuestros drogadictos o transeúntes, entran en este carril y el sistema los va reproduciendo y nosotros los acogemos, y ahora ¿qué hacemos con ellos?*”⁸⁹.

En el contexto contemporáneo de reestructuración del sistema capitalista y los nuevos procesos de diferenciación social provocados por el llamado *capitalismo informacional*⁹⁰, la “cuestión de la exclusión social” pone de manifiesto la carencia de derechos sociales, principalmente los relacionados con “la protección de riesgos, que empujan a la persona a vivir al día o a sobrevivir en los márgenes de la sociedad” (Raya Diez, 2004, p.3). Las representaciones profesionales nos remiten además a la noción de ciudadanía que lleva implícito un estatus jurídico y político de pertenencia, de inclusión y, consecuentemente para otros, de exclusión. Es decir, la “ciudadanía integra pero puede ser también excluyente si se considera que los derechos, la identidad, la pertenencia o la participación activa sólo afectan, en el plano práctico, en el real, a quienes forman parte de un grupo determinado” (Beas, 2009, p.21).

Si nos fijamos en el siguiente Discurso del Sujeto Colectivo, los entrevistados consideran que las causas de la exclusión están entremezcladas con sus propios efectos, partiendo de situaciones vitales muy concretas marcadas por “riesgos” sociales (Beck, 1986) tales como el desempleo de larga duración y la fragilidad o precariedad del trabajo en el contexto de un mercado laboral excluyente, junto a la acumulación de sucesos vitales estresantes y la vivencia de profundos sentimientos de soledad, consecuencia de vivir en una sociedad cada vez más individualista y caracterizada por pérdida de vínculos, de seguridades.

⁸⁹ Vid. *Supra* : capítulo 6.

⁹⁰ Esta reflexión se desarrolla en el marco teórico. Vid. *Supra* capítulo 3, apartado 3.1

Idea Central (IC): Las causas de la exclusión son diversas y se entrelazan con los efectos

Discurso del Sujeto Colectivo (DSC):

Yo no sabría distinguir entre causas y efectos de la exclusión social⁹¹, incluso la misma adicción puede ser causa y efecto, como es el tema de la enfermedad mental. Se entrelaza ¿no? Una persona puede verse excluida debido a una adicción, o al verse excluida por otra situación, la pérdida de empleo, o una pérdida familiar, o un cambio en su vida, pues que se crea esa adicción.

Además pienso que hay una parte, no toda, de las causas que tiene que ver con el mercado laboral. Realmente el trabajo es integrador, integrador económicamente, integrador por lo que reporta económicamente, integrador también porque eres útil socialmente y porque haces lo que está establecido y luego un trabajo dependiente, asalariado, dependiente de terceros. No es un trabajo que se construya comunitariamente, colectivamente o autónomamente; entonces, claro, una de las causas está en el mercado laboral, que es un mercado laboral que pone muchísimas barreras, con muchas barreras. Es un mercado laboral excluyente⁹². Implica vivir circunstancias que te hacen perder - en un momento y sin que te expliques muy bien cómo te ha venido todo esto - pues, te hace perder las seguridades sobre las que basabas tu vida, tu vida de familia, tus relaciones, todo eso se viene abajo.

Creo que es una exclusión tremenda la pérdida del trabajo, porque carecen de los elementos psicológicos para acomodarse a otra situación⁹³. Una persona que ha tenido su trabajo, que ha estado acostumbrada a tener cierta seguridad, es que la frontera es frágil hacia la exclusión, casi invisible, pero como se cruce, es muy difícil, y las consecuencias de eso, en muchos de los casos son pues problemas de salud mental, depresiones, enfermedades. Por otro lado, pienso que hay una importante causa, lo que los psicólogos suelen llamar los sucesos vitales estresantes. Nosotros a lo largo de nuestra vida podemos pasar alguno que otro, pero claro, depende de la capacidad que podamos tener para rehabilitarnos. El que una persona sufra en un periodo de tiempo muy corto, varios sucesos vitales estresantes, conduce a la exclusión.

Pienso también que los efectos quizás más dolorosos y no se sabe si tan visibles a corto plazo, pero seguro a largo plazo, son de las rupturas de carácter afectivo y relacional. Ese daño que se genera, profundo, un marcaje para el resto de la vida. Es que las personas con las que nosotros trabajamos están solas, solas. Además, pienso que una de las causas de la exclusión social es la soledad puesto que la exclusión social es la ausencia de ingresos económicos y la carencia de relaciones afectivas y emocionales⁹⁴. Hay que considerar también que en el caso de las personas mayores muchas tienen el "botón", lo que ellos llaman "el botón", la teleasistencia. No tienen con quien hablar y le dan al botón y hablan con la operadora, claro son gente muy agradable, gente muy entrenada para hacer eso. Esa persona se queda sola horas y horas y eso antes no pasaba porque la vecina se iba de una y otra a darle un poquito de charla y tal. En fin, esta dinámica de la sociedad ésta, moderna, pues claro, está haciendo que aparezcan unas situaciones de exclusión enormes.

⁹¹ Recordamos que en los capítulos de la tercera parte de esta tesis lo subrayado es responsabilidad de la doctoranda; son aspectos centrales que se cree importante resaltar en los discursos, de cara a una mayor comprensión del objeto de estudio.

⁹² Vid. *Supra* capítulo 1 apartado 1.3 los planteamientos teóricos de Robert Castel a respecto.

⁹³ Vid. *Supra*, capítulo 3, apartado 3.1 las aportaciones teóricas en torno a los procesos de diferenciación social en el capitalismo informacional.

⁹⁴ Vid. *Supra*, capítulo 1, apartado 1.3 los debates en torno a la reciente construcción concepto *exclusión*.

El contenido de este discurso refleja las representaciones profesionales sobre las causas de los procesos exclusógenos al mismo tiempo que las situaciones vitales específicas que resultan de los mismos (Karsz, 2004). Estos procesos, que Castel (1997) denomina “desafiliación social”, son consecuencia de una “nueva cuestión social”, caracterizada principalmente por el derrumbe de la condición salarial en el contexto del capitalismo moderno. Desde una perspectiva crítica de la práctica profesional los sujetos de nuestro estudio parecen darse cuenta de la “centralidad y amplitud” de este fenómeno en la sociedad española actual, específicamente la granadina.

Esta percepción de los profesionales nos recuerda a Delgado, Martucelli, Actis, Palacín y Saéz (2003) cuando señalan que la exclusión es el “producto de una manera de construir y de dirigir la sociedad” (p.48), estructurada sobre la base de un doble principio de organización de las relaciones sociales, o sea: por las *relaciones de producción*, en la actualidad profundamente transformadas por la globalización (lugar que se ocupa en los centros de trabajo, los estatus de empleo, el nivel de ingresos) y por las *relaciones de reproducción*, expresadas en los mecanismos institucionales en general, pero principalmente la familia, las políticas públicas sociales, la escuela y los demás servicios del bienestar.

Además, es un concepto antagónico desde su doble vertiente: como “proceso social interno” por el que se puede ir de la integración a la exclusión y como “proceso de mutación general”, dando lugar a una nueva caracterización de la “cuestión social” que implica a su vez la apertura de quiebras sociales profundas, con graves riesgos de desvinculación (Tezanos 1999, p.20).

7.2 - Conocimiento de las representaciones asociadas a las dinámicas vitales de exclusión

En lo que respecta a las dimensiones *sociográfica*, *psicoafectiva* y *socio-relacional* entremezcladas en los discursos, las entrevistas individuales corroboran y matizan los resultados obtenidos en los grupos. La imagen predominante atribuida a la persona excluida es la de “un

*mal llamado crónico*⁹⁵” asociada con lo que Tezanos (2007) interpreta como exclusión “padecida” por personas que sobrellevan una acumulación de situaciones y procesos vitales estresantes: ciudadanos/as inmigrantes que no tienen regularizada su situación en España y que llegan sin ningún tipo de soporte o redes de apoyo y/o viven precariamente en términos de vivienda (yacimientos); personas sin hogar nacionales y extranjeras, que viven situaciones multiproblemáticas potenciadas muchas veces por trastornos mentales y que descartan cualquier tipo de ayuda por parte de los servicios sociales o de los dispositivos de salud mental; personas que han tenido considerable relación con el sistema de justicia -diversas figuras de criminalidad y de conflicto - y no tienen núcleo sociofamiliar donde apoyarse; personas menores de edad en alto riesgo de vulnerabilidad social; mujeres sin hogar y/o trabajadoras sexuales que viven en algún grado de vulnerabilidad y marginalidad, jóvenes y adultos en situaciones de drogodependencia, personas mayores con fuerte desarraigo social y gran soledad, familias enteras en situaciones muy precarias consecuencia de la crisis económica, etc. En las entrevistas individuales se ha profundizado en torno a este carácter multidimensional de la exclusión, tal se puede visibilizar en el siguiente DSC.

IC: Carácter multidimensional y multifactorial: exclusión en plural.

DSC: Creo que la exclusión social no sólo afecta a personas concretas sino que también podríamos estar hablando sobre todo de diversos colectivos concretos como puede ser la inmigración, colectivos con formas de vida alternativas, es decir, okupas, hippies, personas que tienen digamos otra forma de vida.... parados de larga duración, jóvenes sin empleo, digamos que se podrían agrupar en colectivos ¿no? También están los colectivos de okupas hippies así... gente jovencilla, ellos tienen una forma de vida alternativa, suelen pedir, suelen tener su dinerillo, incluso algunos suelen depender económicamente de sus padres.

Además, pienso que todos estos colectivos tienen en común que tienen algún tipo de adicción, suelen ser poli toxicómanos, consumen bastante y de todo un poco. La mayoría tiene mediana edad, también hay jóvenes, mayores, digamos que la media de 30 a 40 años. No obstante, hay personas mayores de 50 o 60, suelen ser personas bastante deterioradas que tienen muchos problemas de salud, el tema del VIH, o enfermedades mentales. También están los jóvenes sin recursos económicos, personas de poca edad con 20 años que viven en las cuevas. La sanidad no la cuidan mucho. Lo que pasa es que hay varios tipos de procesos de exclusión. Por otro lado, el perfil de sin techo está cambiando mucho, muchísimo. Yo no sería capaz de definirlo como el perfil del sin techo tradicional que tenemos un poco en la mente: una persona mayor, con adicción, con un nivel formativo bajo, sin cualificación, procedente casi siempre de barrios marginales, el típico del cartón de vino que se nos viene a la cabeza pero las personas sin hogar... Es que es un abanico que se está abriendo muchísimo y es un problema. Sobre todo son problemas con desestructuración familiar y relacional, soledad, carencia de una red social básica de apoyo.

⁹⁵ Vid. *Supra* capítulo 6.

En los discursos las personas que presentan una mayor vulnerabilidad para “caer” en la exclusión, como por ejemplo personas emigrantes, o que pertenecen a determinadas etnias como pueden ser los gitanos; o personas mayores, o las que tienen problemas por la falta de trabajo. Son situaciones que implican una ruptura con su círculo social a través de la pérdida de relaciones y la desaparición de las motivaciones. Van desarrollando además un sistema de funcionamiento al margen de los circuitos sociales considerados como normalizados.

Otras imágenes de la exclusión tienen que ver con situaciones vitales encubiertas y de carácter más subjetivo. Las que, a pesar de estar ahí presentes en el día a día de muchas personas, no se reconocen como tales y de forma explícita, en el medio social desde donde se manifiestan. Por ejemplo, se considera *exclusión* la situación provocada por procesos afectivos dañosos, conformada como una violencia todavía invisibilizada; o la situación de los propios menores protegidos por la Junta de Andalucía⁹⁶, que viven procesos de extrema vulnerabilidad al encontrarse sin ningún tipo de alternativa de vida futura. Una trabajadora social incluye en esta categoría a personas mayores que viven con hijos/as maltratadores, entendiendo que en ellas no se visibiliza la exclusión, sobre todo porque no tienen una percepción clara de estar siendo realmente dañadas por las personas que quieren. También el caso de los menores con enfermedades mentales y los jóvenes/adultos enfermos cuidados por padres muy mayores que viven situaciones límite, etc.

Se trata de las situaciones señaladas por Paugam (2007) como “casi invisibles” y/o ignoradas para el resto de la población, y también por las propias administraciones públicas, que no ponen en marcha dispositivos protocolizados de atención integral que potencie los recursos existentes (comedores sociales⁹⁷ y otros recursos donde pueden, si es el caso, cumplir sus necesidades personales de desayuno, merienda e higiene⁹⁸; o participar de diferentes programas de orientación, rehabilitación y/o “normalización”⁹⁹).

⁹⁶ Vid. *Supra*: capítulo 6

⁹⁷ Comedores Sociales San Juan de Dios y Regina Mundi; tres comedores municipales (Zona norte y Chana) comedores en entidades religiosas privadas, APREX (merienda), comedor nocturno Edicoma (cena), Calor y Café (merienda).

⁹⁸ En APREX: Asociación para la Rehabilitación de Ex Toxicómanos. Centro de día privado que ofrece merienda, ducha y orientaciones.

⁹⁹ COAST (Centro Municipal de Orientación y Atención social a Personas sin Hogar; Cáritas, OCREM, Casa de Acogida y Centro de Día “Luz Casanova”, Residencia Madre de Dios

De hecho, se reivindica la puesta en marcha de recursos intermedios potentes para atender a las necesidades específicas, emergentes y cambiantes de estas personas.

Otra representación de “exclusión” se atribuye a personas que pasan por una enfermedad avanzada, como por ejemplo el cáncer. En este caso, si la familia no presenta una problemática social anterior, con la aparición de la enfermedad empiezan los problemas sociales y económicos favoreciendo la auto-exclusión, reflejada en la soledad y la exclusión social. Las personas en esta situación, presionados por esta carencia económica, se ven en la tesitura de solicitar ayuda asistencial, acercándose a los servicios sociales de su zona, situación que muchas veces viven, según Paugam (2007), como humillante. En las entrevistas, tal como se puede ver en el siguiente DSC, esta cuestión ha sido profundizada desde evidencias y críticas a un sistema político-institucional que no responde a las demandas de este tipo exclusión escondida, pero real.

IC1: No hay recursos para paciente oncológico mayor

IC2: El sistema sanitario no favorece la hospitalización de larga estancia

DSC: *El cáncer es una enfermedad que requiere unos gastos impresionantes porque tiene unas necesidades materiales que, a la larga, resultan caras. Se reducen los ingresos - porque se apartan del mundo laboral- con lo cual es otra exclusión social importante a tener en cuenta. No solo el paciente, sino el familiar es el que se aparta del mundo laboral, se reducen los ingresos económicos y se incrementan los gastos, O sea, que requiere muchísimos gastos y el que no pueda cubrirlos... creo que es una forma de exclusión también, ¿no? Así que, si una familia ya tiene problemas económicos, o un problemática social importante, por los motivos que sean, una enfermedad de éstas la agrava. Por otro lado, si esa familia no tiene una problemática social anterior, con la aparición de la enfermedad, empiezan los problemas sociales. Así que la carencia económica favorece la auto-exclusión y la exclusión social.*

Además, existe un perfil de paciente oncológico, que no llega a la edad de 60 o 65 años, para poder entrar en una residencia de tercera edad, con una enfermedad oncológica avanzada, con una red familiar escasa, o nula, o no adecuada, o a lo mejor con una problemática social añadida de drogadicción, o alcoholismo, lo cual familias totalmente desestructuradas, que se quieren desentender o se desentienden por las razones de la problemática que comento. Ese paciente no hay donde meterlo, no hay donde pase sus últimos meses, o sus últimos años de vida, ¡no hay recursos! [tono de voz fuerte e indignado].

Es que el sistema sanitario no favorece, ahora mismo, la hospitalización de larga estancia. Normalmente tiende a todo lo contrario, que ese paciente muera en su casa, la tendencia del sistema sanitario es que el paciente pase a su domicilio siempre y cuando las condiciones familiares sean las adecuadas, de vivienda etc., pero ahí hay una laguna, y no encontramos recursos por ejemplo para ese perfil. Hemos hablado con los Servicios Sociales, es lo que tenemos y entre todos hemos llegado a esa conclusión: un perfil determinado, un paciente que no tiene acceso a los recursos de tercera edad por no tener la edad, tiene una problemática importante, y no hay donde... no puede estar en su casa... alguien lo tiene que cuidar, ¡se está muriendo!

En fin, también hay una exclusión social, lógicamente de la comunidad, de la sociedad porque no nos han enseñado como se debe de tratar a un enfermo de cáncer.

Entre la referencia a las manifestaciones más severas de exclusión se destaca además en los discursos la problemática de las personas mayores en situación de abandono que viven - y mueren - en la soledad, que no tienen familia o redes, superviviendo con una pensión o ingresos económicos muy bajos: *“es la alerta máxima de la exclusión, en personas mayores que mueren solas”*. Aunque se considere importante el factor económico, la imagen de la exclusión se atribuye a esta soledad profunda y al hecho de sufrir el peso del aislamiento social: *“la exclusión en este caso no se da por la falta de dinero sino por la propia vejez, el propio tiempo que requiere una persona mayor en una sociedad como la que tenemos para vivir y sobretudo por la cuarta edad que es la edad de la dependencia”*¹⁰⁰. De hecho, el denominador común de la exclusión es atribuido por los profesionales a la *“profunda soledad”* que sienten estos colectivos, más que en las propias carencias a nivel económico.

IC: La soledad es la máxima exclusión

DSC: *Las personas con las que nosotros trabajamos están solas, solas. Pienso que una de las causas de la exclusión social es la soledad puesto que la exclusión social es la ausencia de ingresos económicos pero también la carencia de relaciones afectivas y emocionales.*

Para mí es la máxima exclusión, el hecho que se mueren solos en la mayoría de los casos. Hay un control del médico de cabecera, de las unidades de cuidados paliativos que van, de la asistencia domiciliaria; con una auxiliar de domicilio que va una hora al día a controlarle la medicación, lavarlo, etc., pero esa persona el resto del día está sola, completamente. Creo que esa es quizás la máxima exclusión, ¿no? Es la alerta máxima.

Por otro lado, en lo que se refiere a las personas sin hogar, el *Estudio Psicosocial sobre las Personas Sin Hogar de Granada*, coordinado por Cruz (2008), con una muestra de 54 personas (47 hombres y 7 mujeres con edad comprendidas entre los 19 y 64 años), revela que la mayoría de estas personas busca un lugar dónde alojarse antes que quedarse a dormir en la calle. Un 59% suelen dormir la mayor parte del tiempo en Casas de Acogida, frente al 25% que dice dormir en la calle, un 4% en casa de amigos y 12% en otros¹⁰¹ sitios no determinados. Según este estudio, la media de tiempo que estos

¹⁰⁰ Vid. Supra: capítulo 6.

¹⁰¹ Sobre esta cuestión, ya en nuestro estudio, uno de los trabajadores sociales participantes del grupo y que desarrolla su labor con este colectivo menciona una peculiaridad en la ciudad de Granada según su opinión, hay que considerar: la existencia de las tradicionales “cuevas” del Sacromonte y su utilización en muchas ocasiones como. “hábitat” provisional del colectivo en exclusión.

individuos han estado sin domicilio fijo es de seis años, y la del tiempo que han estado viviendo y durmiendo en la calle, es de uno a dos.

Además, “el tiempo de calle está relacionado con el grado de deterioro y de la cronicidad de la situación de estas personas. A mayor tiempo de calle, menor posibilidad de vida normalizada¹⁰²”. Por su lado, como se puede ver en el testimonio de un trabajador social del GF1, la existencia de la “*sinhogarización* del colectivo inmigrante” (Álvarez y cols., 2004) en Granada, es otro fenómeno a tener en cuenta a la hora de acercarnos al perfil existencial de las personas en situaciones de exclusión social, en este caso, más severa. Estos datos nos remiten a la siguiente reflexión realizada por Raya Lozano (2004) sobre las situaciones de exclusión en Granada:

(...) Múltiples son las realidades señaladas por los términos tan en boga de “exclusión social”, “inserción”, “marginalidad”, “desafiliación”, “desinserción”, “vulnerabilidad”, “precariedad” o “no integración” – por sólo citar algunos -; como múltiples son las palabras que refieren a uno de los más graves problemas de la vieja/nueva pobreza, compuesto, justamente, de realidades heterogéneas muy dinámicas, pero con denominador común: “transeúntes”, “mendigos”, “errantes”, “ sin techo”, “marginados”, “vagabundos”, “carrilanos”... conviven hoy con jóvenes “colgados”, “hippies”, “pies negros”, “los de los perros”...a quienes se suman cada día más mujeres jóvenes y mayores que entran en el “mundo de la calle” y, también, inmigrantes “sin papeles”. El contradecorador urbano de la turística ciudad de la Alhambra: fuera y dentro de su espacio físico y simbólico. La contraimagen de la ciudadanía ordenada, integrada, trabajadora, acomodada, “normalizada”: en esos límites de nuestra humana condición tan lejanos y tan próximos. Una realidad humana que Granada viene produciendo y reproduciendo desde el Medievo hispano-musulmán y la católica mudanza de Isabel y Fernando hasta el todavía muy reciente franquismo triunfante y rampante, y sobre la que hay escaso conocimiento científico-social; pero que hoy, en nuestras opulentas ciudades españolas y europeas, abrigadas por la intervención constitucional de los Estados Democráticos y Sociales de Derecho, perdura y muta, representando a la vez un desafío para la investigación , y el insoslayable mandato para los poderes públicos de su prevención y erradicación (p.9-10).

Otro significado que los profesionales atribuyen a la exclusión tiene que ver con lo que Tezanos (2007) denomina como *desviación social*, empleado principalmente en ámbitos de lo cultural, étnico o racial, para nombrar a personas que, voluntariamente o no, se apartan de los estándares sociales predominantes y considerados como “normalizados”. En este sentido, una peculiaridad de la ciudad de Granada reside en la situación de muchas de las personas sin hogar que utilizan las cuevas del Sacromonte, barrio granadino histórico-tradicional de predominancia gitana y con alta proporción de viviendas rudimentarias, como refugio, tal como nos señala este trabajador social. Se

¹⁰² Véase un resumen del estudio en el siguiente enlace:

<http://www.ugr.es/~sepise/lineas/descargas/RESUMEN%20INFORME%20DEFINITIVO%20PDF.pdf>

trata sobre todo de las cuevas que han ido siendo abandonadas por sus antiguos moradores, y que han quedado como infraviviendas sin regulación municipal y, con frecuencia, no incluidas en el registro de la propiedad.

IC1: Vivir en las cuevas del Sacromonte “tapa” mucho la exclusión en Granada

Pienso que hay algo que nos engaña mucho. Es que no vemos la cantidad de personas, que es bastante grande, que están en las “cuevas” del Sacromonte durmiendo, o sea, que no son cuevas, ni siquiera, es un hueco excavado en la tierra. Eso tapa mucho y por eso también le llama mucho a la gente venir a Granada. Por cierto, entre okupas que están en el Sacromonte, oye, muchos son gente instruida, leída, que viven así porque quieren vivir así. Oye, mire usted, ¿quién soy yo para decidir si tienen que vivir así, o que rehúsen de su libertad? ¡Es que piden vivir fuera del sistema!”¹⁰³.

También hay gente jovencilla, los hippies, ellos tienen una forma de vida alternativa, suelen pedir, suelen tener su dinerillo, incluso algunos suelen depender económicamente de sus padres.

En mi opinión, son personas que se han adaptado a una nueva forma de vida, es decir, se han inadaptado a la forma de vida normalizada entre comillas y si tú les marcas unos horarios, unas pautas, pues, les cuesta muchísimo trabajo. Viven en la calle, tienen sus recursos para comer, para ducharse, pa lavar su ropa, no tienen horarios, ni responsabilidades.

Todas estas situaciones son señaladas por Paugam (2007) como “casi invisibles” y/o ignoradas para el resto de la población, y también por las propias administraciones públicas, que no ponen en marcha dispositivos protocolizados de atención integral que potencie los recursos existentes (comedores sociales¹⁰⁴ y otros recursos donde puedan, llegado el caso, cumplir sus necesidades personales de desayuno, merienda e higiene¹⁰⁵; y participar de diferentes programas de orientación, rehabilitación y/o “normalización”¹⁰⁶). De hecho, se reivindica la puesta en marcha de recursos intermedios potentes para atender a las necesidades específicas, emergentes y cambiantes de estas personas.

También se elaboran representaciones que asocian la cronificación de la exclusión con la enfermedad mental y su consecuente estigma social. Son imágenes de “quiebra” de valores y

¹⁰³ Vid. *Supra*: capítulo 6

¹⁰⁴ Comedores Sociales San Juan de Dios y Regina Mundi; tres comedores municipales (Zona norte y Chana) comedores en entidades religiosas privadas, APREX (merienda), comedor nocturno Edicom (cena), Calor y Café (merienda).

¹⁰⁵ En APREX: Asociación para la Rehabilitación de Ex Toxicómanos. Centro de día privado que ofrece merienda, ducha y orientaciones.

¹⁰⁶ COAST (Centro Municipal de Orientación y Atención social a Personas sin Hogar; Cáritas, OCREM, Casa de Acogida y Centro de Día “Luz Casanova”, Residencia Madre de Dios

“rupturas” en el ámbito afectivo y relacional, a la vez que prejuicios y la discriminación que todavía existente.

IC1: La figura del loco o de la loca todavía da mucha guerra

IC2: Hay mucha barrera y discriminación laboral para este colectivo

DSC: *Pienso que es muy complicado el tema de la salud mental y exclusión¹⁰⁷. En este tema se puede hablar de causas y consecuencias entremezcladas y yo no podría saber lo que va primero. Además, la enfermedad mental tiene mucho de representación social “hacia fuera de”, es decir, la figura del loco o de la loca todavía da mucha guerra y los locos más locos, en principio - porque son los que más teatralidad tienen hacia fuera - son los esquizofrénicos. Pero también la gente con ansiedad, que pueden tener algunas conductas; acumulan rabia y algunas conductas agresivas.*

Es que las personas enfermas mentales no terminan de desarrollar aquellas facetas que sí que les gustaría; como por ejemplo, la de retomar la vida laboral es muy ardua porque ¡hay tanta barrera y discriminación laboral! Son procesos depresivos muy cronificados en el tiempo, muy largos, como muy enquistados.

Creo que tienen una pérdida de valores, no los tienen muy claros, no tienen mucha motivación, son personas que vienen rebotadas quizá, entonces pues les cuesta mucho trabajo el motivarse, moverse, les cuesta mucho arrancar. Les cuesta integrarse y les cuesta reciclarse, porque muchas veces son gente de cuarenta y pico de años por ejemplo, que no tienen, que no tienen la disposición a querer reciclarse para cambiar de profesión.

Por otro lado, sabemos que la asimetría en las relaciones de género genera múltiples situaciones de desigualdad y discriminación por el hecho de ser mujer. En los discursos, las representaciones profesionales destacan la situación de exclusión de las mujeres españolas o inmigrantes que ejercen en Granada el trabajo sexual en condiciones de precariedad y marginalidad; mujeres de mediana edad con cargas familiares y fuentes inestables de ingreso, destacando que la imagen de la exclusión en personas ancianas está en el hecho de ser mujer porque, a pesar de desempeñar en general el papel de cuidadoras, tienen, cuando padecen una enfermedad avanzada, menos atención que los hombres, se sienten más solas y se sobreentiende que necesitan menos apoyo¹⁰⁸. La vida de las mujeres que están “en el mundo de la calle” se caracteriza por una asimetría asociada a las relaciones de poder machista. El hecho de ser mujer y vivir en la calle implica establecer, como estrategia de supervivencia y búsqueda de cierta seguridad (Cabrera, 1998) relaciones con hombres que viven en la misma situación, en general caracterizadas por dinámicas machistas y opresoras, tal como podemos ver en el siguiente discurso.

¹⁰⁷ Vid *Supra*, capítulo teórico 2, apartado 2.2 letra a: Informe FOESSA, indicadores de exclusión/aislamiento social.

¹⁰⁸ Vid. *Supra*: capítulo 6.

IC: Exclusión y mujeres sin hogar

DSC: *Pienso que las mujeres están en situación de mayor vulnerabilidad que los hombres, también son un poco dependientes de ellos, es decir, si no tienen pareja, tratan de buscarla. Además, no sé si es el tema de vivir en la calle, estar en la calle, creo que buscan protección en el hombre, tratan de no estar solas. La encuentran y no la encuentran porque quizá encuentran la protección y el que las protege abusa más de ellas que otros. Creo que la mujer es más vulnerable que un hombre que vive sólo en la calle.*

De hecho, la exclusión en un contexto cultural patriarcal y sexista se manifiesta en estas mujeres desde una triple invisibilidad que envuelve sus circunstancias individuales: el hecho de ser personas sin hogar, de ser mujer y a la vez, ser víctima de violencia de género (Herrero, 2003). Otras situaciones representadas en los discursos tienen que ver con la “obligación” de muchas mujeres de abandonar sus trabajos para cuidar a maridos con enfermedades avanzadas; o la exclusión escolar padecida por las niñas de etnia gitana tal, como se puede observar en los siguientes discursos.

IC: Exclusión laboral y género

DSC: *La madre deja el trabajo por completo para dedicarse a su hijo enfermo, el padre continúa, bueno, uno de los dos tiene que continuar, pero normalmente eso no tiene discusión. Tenemos un niño oncológico recién diagnosticado, los dos padres están trabajando y la madre es la que abandona por completo su vida laboral y su vida social, es la que se mete en el hospital durante meses, para estar con su hijo, quizás eso tiene más sentido, pero una mujer esposa, hace prácticamente lo mismo, se entrega totalmente al paciente.*

IC: Exclusión escolar: acento de género

DSC: *Pienso que a una familia de etnia gitana, donde una niña que ha estado cuidando a sus hermanos y no ha ido a la escuela, cuando llega a adolescente, esa persona es una analfabeta funcional. Antes había más en las personas mayores, en los abuelos, ahora el problema del analfabetismo funcional se da más en la gente de etnia gitana, por ejemplo, que tienen unas formas de funcionar de las familias donde las hermanas mayores llegan a determinados cursos de la escuela y luego se dedican a cuidar a los hermanos, y empiezan a faltar a la escuela. Y entonces, claro, por lo general el acento de género que se da más en las niñas, no en el niño.*

Por otro lado, desde una imagen potenciadora, los discursos resaltan la capacidad de las mujeres en general para afrontar situaciones límites, puesto que se agarran más que los hombres, a todas las redes que le quedan para no deslizarse de procesos de la alta vulnerabilidad hacia situaciones de exclusión. Las entrevistas individuales corroboran así la opinión de los profesionales que participaron en los grupos focales.

IC: Género y resistencia

DSC: *La enfermedad mental se nota mucho y sobre todo en los hombres, mucho. Porque por mucho que las leyes cambien, la sociedad cambia a otro ritmo distinto, pues si es el que está trabajando, es el varón de la familia, el padre, sobre el que cae la responsabilidad, y de pronto yo no puedo mantener a mis hijos, ¿que ha pasado?, soy ¡incapaz y ¡pum!. Y eso, en las mujeres, solemos tener más recursos para salir de una situación de esas.*

De hecho, como gran colectivo de asistencia, como cuidadoras, son las que afrontan la petición de ayuda de las necesidades del grupo en general. Desde la inmigración un poco por aclarar, la cabeza visible a la hora de demandar son las mujeres. Sin embargo, puedes encontrarte en un segundo lugar que aparezcan los hombres a la hora de demandar ayuda pero son, prácticamente de inmigrantes

Por otro lado, una representación predominante en los discursos tiene relación con lo que Paugam (2007) denomina *procesos de descalificación social* o *pobreza descalificadora*¹⁰⁹. Como hemos visto¹¹⁰, esta categoría analítica remite a situaciones que tienen como factores desencadenantes el paro de alta duración: son personas que “caen” en la *zona de exclusión* por la pérdida del trabajo, a raíz de la crisis económica y el debilitamiento del trabajo estable. Esta “nueva pobreza” -configurada por los procesos excluyentes de globalización económica- conlleva sentimientos de fracaso, degradación del nivel de vida, debilitamiento de la vida social, marginación respecto a los/as demás trabajadores/as y a la sociedad en su conjunto, efectos que, acumulados, pueden llevar a una situación de extrema pobreza, en el límite de la ruptura social, y por consiguiente una fuerte dependencia respecto a los servicios sociales y a la sociedad en general. El surgimiento masivo de este nuevo perfil de demandas atraviesa la labor de los trabajadores/as sociales, exigiendo la reconstrucción de los modelos actuales de intervención y nuevos debates en las políticas sociales sobre los procedimientos profesionales para actuar en esta “nueva cuestión social”. En el siguiente DSC los trabajadores/as sociales dan cara a estos nuevos demandantes de los servicios sociales.

¹⁰⁹ Como hemos dicho en algún otro momento (Cap.1), conservamos la traducción al español que la prestigiosa editorial madrileña Alianza hace de la publicación de Serge Paugam, respecto a la expresión “pauvreté disqualifiante”, como “pobreza descalificadora” aunque la traducción que nos parece más correcta de dicha expresión es “pobreza descualificadora”: una pobreza que “descualifica”, que resta competencias y merma capacidades para la inserción/inclusión social (y laboral) de la persona y de los grupos que la padecen.

¹¹⁰ Vid. *Supra*, capítulo 1

IC: Nuevos demandantes de servicios sociales

DSC: *Por lo que veo, desde mi experiencia, los trabajadores sociales seguimos teniendo usuarios/os de familias multiproblemáticas, pero paralelamente a eso aparecen nuevos demandantes de los servicios sociales que son sobre todo los inmigrantes y los que han perdido su trabajo. Son hombres o mujeres que han tenido una situación razonablemente buena y que se han quedado colgaos, sin saber para donde tirar.*

Creo que es una exclusión tremenda, la pérdida del trabajo, porque carecen de los elementos psicológicos para acomodarse a otra situación. Una persona que ha tenido su trabajo, que ha estado acostumbrada a tener cierta seguridad, es que la frontera es frágil hacia la exclusión, casi invisible, pero como se cruce, es muy difícil, y las consecuencias de eso, en muchos de los casos son pues problemas de salud mental, depresiones, enfermedades.

De hecho, el perfil nuevo de las personas sin hogar puede ser un varón, de 40-45 años, divorciado o separado, con un nivel cultural muchas veces alto, es decir, una persona que ha mantenido anteriormente una vida normalizada. Con un problema de toxicomanía o no, está aumentando muchísimo el número de parejas y también está habiendo un aumento importante con el tema de la mujer. Es un problema y eso significa que algo no va bien.

7.3. Conocimiento de las representaciones asociadas a las dificultades vividas desde la práctica cotidiana profesional

Los profesionales de los grupos focales opinan sobre las dificultades encontradas en el desarrollo de la práctica con colectivos “excluidos” socialmente, centrando sus críticas y reproches desde la dimensión político-institucional. En las entrevistas individuales esta percepción es matizada, reforzando los juicios críticos en torno a la Administración y sus recursos institucionales considerados como excluyentes, burocráticos y desconectados, impidiendo la puesta en marcha de actuaciones verdaderamente globalizadas e integradoras. Las instituciones son representadas así como mecanismos que “marean” a los ciudadanos y ciudadanas, no respetando sus demandas específicas, sus propios tiempos y procesos.

Un factor considerado por los/as trabajadores sociales como fuerte nudo de problematización es la inexistencia a nivel estatal de una ley orgánica general de servicios sociales que “*funcione como cuerpo normativo capaz de asumir y articular todas las demás políticas sociales*”. Por consiguiente, en Granada no hay un Plan Municipal General de Servicios Sociales sino planes sectorializados de atención a la infancia, mayores, drogodependencias e igualdad de oportunidades. Así que a nivel municipal solo se dispone del Reglamento de Servicio de Ayuda a Domicilio, lo que

significa que el resto de prestaciones básicas de los servicios sociales comunitarios carece de regulación. En este contexto, las políticas son percibidas como desconectadas entre sí, mal gestionadas por personas que asumen cargos de responsabilidad en base a la lealtad más que por su competencia o inteligencia crítica, necesarias para afrontar los retos que imponen ejercer puestos de planificación y dirección.

Los recursos actuales no responden de forma efectiva a las demandas y necesidades reales de las personas que viven procesos de exclusión, y los problemas sociales están medicalizados, siendo “vaciados” en la atención primaria. Además, desde las políticas desarrolladas prevalece por encima de todo la rentabilidad económica y política, imponiendo a los profesionales acciones paliativas, mantenedoras y reproductoras de un sistema excluyente. También desde el Tercer Sector se ejercen otras formas de clasificación y de exclusión, puesto que los recursos son insuficientes para atender a las situaciones vitales de los individuos que viven las situaciones más extremas de exclusión social, ampliando la grieta entre lo público y lo privado.

Una idea fuertemente anclada en el pensamiento colectivo de los sujetos de nuestro estudio es que en Granada no existe una disposición favorable para la búsqueda de soluciones políticas capaces de atajar la problemática de la exclusión. Esta percepción está conectada con la convicción de que la Administración española en general, y la de Granada en particular, no “oye” a los profesionales que están a pie de calle trabajando con los colectivos más necesitados socialmente. Por consiguiente, la cronificación de los procesos de exclusión no se asume como tal, como un hecho real objetivado, condición necesaria para ser tratado adecuadamente. De hecho, las Administraciones son imaginadas como un engranaje que no funciona, con acciones cronificadas mantenidas por mecanismos ineficaces de coordinación.

Los/as trabajadores/as sociales, presionados entre la demanda de los/as ciudadanos/as y la propia presión institucional, viven un gran malestar profesional. Como estrategia de resistencia, al no funcionar estos mecanismos protocolizados de coordinación entre las diferentes Administraciones, se ha construido desde la cotidianidad de la acción profesional del trabajo social un *ciclo de intercambio de favores*, principalmente a través de contactos telefónicos.

De todas formas existe un consenso general de que los recursos sociales están atomizados y desconectados entre sí, son excluyentes y no están disponibles para todos/as los/as ciudadanos/as; y los que están, no se adaptan a la realidad de las personas que viven procesos de exclusión, principalmente los más severos.

Como hemos visto en el capítulo anterior, en los discursos grupales los profesionales están anclados en el modelo de gestión de recursos y una burocracia percibida como impuesta por una “cultura de los servicios sociales” donde las actuaciones a nivel preventivo y comunitario se ven desplazadas por las directrices y normativas institucionales, una situación señalada por Barbero, Feu y Vilbrod (2007) como “ejercicio sobredeterminado del trabajo social” (p. 102), que impide a su vez el establecimiento de un abordaje, juicio e intervención autónomos de los problemas sociales.

Hemos detectado un discurso minoritario (concretamente, de un profesional del grupo focal) donde emerge una posición muy satisfactoria sobre el desarrollo de la práctica profesional, sobre el propio funcionamiento del sistema de recursos y, también, sobre los actores políticos: *“en términos generales, yo tengo una visión positiva”*; (...) *“pero creo que la desconexión parte por otros canales, yo no culpo a los políticos, ¿sabes?”* (...) *“para mí trabajar la exclusión es una cosa muy bonita”*¹¹¹. Desde una perspectiva funcional, defiende la actuación de los responsables políticos como equilibrada y bien intencionada: *“(...) vamos a romper una lanza a favor del sistema; por lo menos aquí en Granada, yo creo que sí esta funcionando bastante bien, ¿sabes? En comparación con otras provincias”, echando la responsabilidad de los problemas a los propios profesionales y a las ONGs: “somos nosotros mismos que no nos sentamos ni creamos nada, ¿sabes? Porque en parte, como instituciones privadas, nos interesa, pues, tener unos usuarios, tener unas memorias anuales, y tal, estoy aquí siendo muy realista, tener una subvención...”*

Por su lado, el discurso predominante se visibiliza en el siguiente Discurso del Sujeto Colectivo que se refuerza la percepción de esta desconexión entre

¹¹¹ Vid. *Supra*, capítulo 6.

recursos/realidad de la exclusión, responsabilizando directamente a los políticos de esta situación. En este contexto, los profesionales consideran que el propio trabajo con “los excluidos está excluido” por los políticos, sus planes y programas institucionales, por ser un colectivo que molesta, estorba y crea mala imagen social.

IC1: No existe una participación real de la población

IC2: Hay un mercado de la exclusión

IC3: La Administración no oye a los profesionales

DSC: Se habla de planes integrales contra la exclusión (ahora para la inclusión), pero en la práctica son sólo proyectos de intervención social carentes de esta integralidad, lo que dificulta el desarrollo de los mismos. Por otro lado, se potencia, teóricamente, el trabajo comunitario, pero en la práctica, sólo se apoyan las actividades “foto”, en las que participe mucha gente y el político o técnico - político de turno pueda lucirse. No se apoyan procesos de participación real e implicación de la población en su realidad a medio y largo plazo.

En el caso de la inserción laboral y formación para el empleo estas premisas son básicas, pues si no, lo que son actuaciones de “entrenamiento” para el mercado laboral normalizado se convierten en medidas de “entretenimiento”: las personas pasan de un curso a otro, sin interés ni especialización ninguna ni expectativa laboral de ningún tipo. El fenómeno del “cursillismo”, en los barrios marginales. (“Yo trabajo en los Cursillos”).

Lo que pasa es que no se puede hacer veinte Andalucía Orienta y veinte IMFES¹¹² y veinte programas todos iguales y todos muy bien ubicaos, sino dotar a la persona del cambio, de procesos de toma de decisiones y de autonomía. Hay un mercado de la exclusión, claro que es un mercado y se ve claro en qué se están privatizando también muchos recursos.

En fin, yo pienso también que la Administración en este país no oye... y hacen programaciones y leyes y tal sin realmente oír a los profesionales. (...) probablemente, y no digo que tengamos la sabiduría, pero algo de luz podría dar la gente que está día a día. No escuchan y como no escuchan, pues hay una dicotomía entre la realidad y la política social que se pone en marcha.

Lo que los profesionales entienden aquí como “medidas de entretenimiento” en un “mercado de la exclusión” es en realidad una nueva manera del sistema de encuadrar el “no-empleo”, donde la “lógica del parado” se substituye por la “lógica del inempleable”, según Mauger (2002). Para este autor, esta clasificación lleva a intervenciones sociales que etiquetan a la población excluida como receptora pasiva de intervenciones profesionales y no como ciudadanos/as de derechos sociales; la propia intervención social, al inventar esta clasificación, culpabiliza al individuo de cuestiones de cuño

¹¹² Instituto Municipal de Formación y Empleo.

puramente estructural. La gestión de esta “inempleabilidad” fomenta un mercado de la exclusión formado por “profesionales de la inserción” que, con objetivos reparadores, inculcan en las personas unos “*habitus* flexibles” y dóciles a través de actividades destinadas a mantener el “ilusionismo social” (p.93).

El Estado Social o del Bienestar a su vez retrocede en su papel de garantía de los derechos fundamentales de ciudadanía, dejando en manos de la iniciativa privada sus obligaciones. Un proceso de privatización impulsado en esta reestructuración del Estado de Bienestar que obliga a las profesiones de “lo social”, entre otras, el trabajo social, a vivir una crisis y a rediseñar acciones, competencias y funciones para enfrentarse a estos desafíos estructurales.

7.4. La emergencia del factor uso del tiempo en la dimensión desarrollo de la práctica profesional.

El conocimiento de las representaciones asociadas a la dimensión *desarrollo de la práctica profesional* que analizamos a continuación es fundamental para la Tesis aquí presentada, porque nos permite captar los diferentes significados que construyen los profesionales en torno a su *quehacer* cotidiano ante situaciones y procesos de exclusión.

En lo que se refiere a los resultados obtenidos de la dimensión *desarrollo de la práctica profesional*, un aspecto que nos ha llamado poderosamente la atención ha sido lo siguiente: a raíz de minuciosas y reiteradas lecturas del *corpus discursivo*, tanto de los grupos focales como de las entrevistas individuales, hemos detectado la existencia - desde la transversalidad- de imágenes, creencias, opiniones, indagaciones, sentimientos e inquietudes relacionadas con el factor “*uso del tiempo*”; factor o dimensión que deja su marca, según comprobamos, en todas las respuestas en torno a las cuestiones problematizadoras planteadas en esta investigación.

Se trata de una observación importante, desde nuestro punto de vista, para la tesis aquí presentada, porque hace emerger a partir del *corpus discursivo* construido por los profesionales sujetos de nuestro estudio, un conocimiento específico cimentado en el *sentido común* de las vivencias cotidianas. Por este motivo, enfatizamos la *cuestión*

temporal en este apartado, para así intentar acercarnos a las posibles implicaciones que las *representaciones* sobre este fenómeno puedan tener sobre las *actitudes* y *comportamientos* de los/as trabajadores/as sociales y, por supuesto, cómo influyen la problematización de nuestro objeto de estudio.

Por consiguiente, hemos sentido la necesidad de explorar, a nivel documental, la literatura científico-social existente en torno a la cuestión del *uso del tiempo*, mucho después de haber redactado la parte teórica de la Tesis. Para esta revisión *a posteriori*, que aquí sintetizamos, ilustrando en qué momento de nuestra investigación se nos hizo imprescindible hacernos de una teoría de base, hemos comenzado con una visión general sobre las investigaciones realizadas en torno a esta temática en España. No hemos encontrado investigaciones específicas sobre *el significado del uso del tiempo* en el desarrollo profesional del/a trabajador/a social. No obstante, resaltaremos y utilizaremos algunas reflexiones teóricas realizadas por Estalayo (2007) y Molleda (2007) en torno a esta interesante problemática.

7.4.1 - El significado del *uso del tiempo* en el desarrollo de la práctica profesional del Trabajo Social

Para Duran y Rogero (2009), las raíces de las investigaciones dedicadas al *uso del tiempo* se clasifican, por su orientación, en tres categorías, aquí sintetizadas. La primera, denominada por los autores como *orientación humanística* o comprensión filosófica y antropológica de la temporalidad; la segunda, *orientación empírica*, que se interesa por las técnicas de medición de la distribución del tiempo y por la organización profesional de este conocimiento; y, por último, la *orientación sociopolítica* (donde por nuestra parte ubicamos el breve estudio *infra*), que profundiza en aspectos relacionados con los cambios sociales, sirviendo de herramienta para conocer, generar consciencia, aportar argumentos, denunciar situaciones problemáticas o injustas y proponer medidas.

Nos identificamos con esta última perspectiva de análisis - *orientación sociopolítica del uso del tiempo*- puesto que hemos constatado la presencia de muchas variables discursivas o factores que tocan, desde la transversalidad discursiva, este fenómeno representado como una problemática u obstáculo a superar en el contexto de desarrollo de las políticas sociales locales.

El primer factor hace referencia a las *dimensiones político-institucionales*, tales como la “falta de tiempo”, relacionada con: exceso de trabajo burocrático y/o presión institucional; escasa o falta de coordinación protocolizada entre los propios profesionales; la falta de respeto de las Administraciones públicas de lo social con el tiempo de los/as usuarios/as de sus servicios; la necesidad de construir otras modalidades de usos de tiempo del trabajo social institucional. El segundo factor a ser analizado -que por cierto está intrínsecamente relacionado con el anterior-, tiene que ver con un debate intrínseco, específico del día a día del *desarrollo de la práctica profesional*, relacionado con el modelo burocratizado de gestión de recursos, modelo dominante. Refleja unas *representaciones* del trabajo social como una profesión, sin límites claros en el contexto actual, y fundamentalmente desarrollada en el espacio de los despachos de los servicios sociales y de otros dispositivos de Acción Social. En esta dinámica no se encuentra *tiempo* para pensar y reflexionar sobre la propia *praxis*, generando muchos conflictos y dilemas éticos. Una tercera cuestión, que nos ayuda a comprender las anteriores, tiene que ver con las diferentes representaciones que se construyen desde el territorio sobre el uso del tiempo, por parte de diferentes actores sociales: el/la usuario/a, Administraciones y los trabajadores/as sociales. Todos estos factores están reflejados en diferentes representaciones expresadas en los respectivos *Discursos del Sujeto Colectivo*.

Empecemos por reflexionar sobre el nivel institucional y político, ya que el factor *uso del tiempo* se representa como condicionante de muchas situaciones disfuncionales. Los profesionales han considerado que el sistema de gestión y aplicación de los recursos, tal y como están organizadas las políticas sociales en el municipio de Granada, no responde a las necesidades y demandas concretas de los colectivos en exclusión. Entre otros problemas que urge solucionar, destacamos la inexistencia de una coordinación protocolizada que sea efectiva y responda a las reales necesidades de esta población. Al no existir y/o no funcionar estos mecanismos protocolizados de coordinación entre las diferentes Administraciones, se ha construido en la cotidianidad de la acción profesional un *ciclo de intercambio de favores* entre los/as trabajadores/as sociales a través de frecuentes contactos telefónicos, lo que refleja un déficit de adecuación de las prácticas profesionales a la propia regularización institucional, según se desprende, desde nuestro punto de vista, del análisis de los discursos.

IC: La falta de tiempo limita la coordinación profesional.

DSC: *Yo pienso que el mecanismo de coordinación entre profesionales es importante pero bastante limitado por una cuestión de falta de tiempo. Para hablar con mis compañeras es complicado, nunca tienen tiempo de atenderme, es que están ocupadas y si llamo por teléfono se llegan a molestar, si dejo mensajes, también molesto. Creo además que falta coordinación entre los equipos de trabajo de distintas instituciones y habría que considerar que sería muy importante no ir unos por un lado otros por otro porque, de esta manera, ahorraríamos mucho tiempo.*

La realidad es que eso es favor, favor, favor y favor [apoyo grupal unánime]. No es la política de las instituciones, sino favor, favor y favor. ¡Claro! Tú me mandaste a mí, yo te consigo eso, la otra me consigue lo otro, imposible. Pero echamos la culpa a los de arriba y también los que estamos en la base nos acomodamos porque ‘favor favor favor’ está funcionando, hay buena sintonía, seguimos. Por otro lado, considero que el modelo de gestión de recursos para mí es muy importante, no en todos los casos pero sí en muchos, el tema del acompañamiento. Pero lo que pasa es que cuesta tiempo estar coordinándose con otra gente. Además, es muy importante que la Administración escuche las propuestas que podamos hacer en un momento determinado. Como eso permanentemente no pasa, yo digo “no voy a venir más [a las reuniones de coordinación] a perder el tiempo.

En el modelo de gestión de recursos para mí es muy importante, no todos los casos pero sí en muchos, el tema del acompañamiento. Lo que pasa es que cuesta tiempo estar coordinándose con otra gente. También es muy importante que la Administración escuche las propuestas que podamos hacer en un momento determinado. Como eso permanentemente no pasa, yo digo “no voy a venir más [a las reuniones de coordinación] a perder el tiempo”.

Por su lado, y directamente relacionado con el DSC anterior, el factor *uso del tiempo* se manifiesta como variable que limita el desarrollo cotidiano de la práctica profesional y el desarrollo de trabajos comunitarios y de dinamización social.

IC1: Los barrios no cierran a las tres de la tarde.**IC2: El tiempo está dictado desde otros lugares.**

DSC: *Pienso que es un trabajo social que está muy delimitado temporalmente, la disponibilidad de tiempo para dedicar es muy poca, está acotada, organizada y con muchas citas. En una intervención de ese tipo, tienes que hacer cosas que están fuera del horario de 8 a 3.*

Así que hacemos control social más que dinamización social y con horario preferente de 8 a 3: ¿los barrios los “cierran” a las 3 de la tarde?; trabajo en el centro, esperar que las personas en riesgo social acudan a él, mucho trabajo de

gestión de ayudas cargado de burocracia, mucha intervención individual-familiar, basada sobre todo en entrevista en despacho e investigación documental, poco trabajo grupal y casi nula intervención comunitaria.

El problema que tenemos con nuestras instituciones es que a ti te van a valorar al final, en general, por cuántas cosas has hecho. Es que hoy por hoy la prioridad, lo que me pide mi jefe, es el número de pacientes asistidos, gestiones hechas con pacientes. Además, tenemos unos tiempos dictados desde otro lugar, pues tenemos que responder ante nuestro trabajo, ante nuestros jefes, tenemos que responder ante tanto, nos demandan desde tantos sitios. Y hoy por hoy la prioridad, lo que me pide mi jefe, es el número de pacientes asistidos, gestiones hechas con pacientes.

En el siguiente DSC se verifica una articulación entre el factor *uso del tiempo* y cuestiones de ética profesional. Impera un fuerte sentimiento de frustración por parte de los profesionales, basado en el hecho de no poder dispensar una atención de mayor calidad que exija una actitud de escucha activa y un seguimiento reflexivo de las problemáticas presentadas, tanto individualmente como colectivas, de los/as usuarios/as de los servicios.

IC: La limitación de tiempo profesional y el conflicto ético.

DSC: *Tengo que trabajar con la persona para que genere sus propios recursos y lo que pasa es que ése es el trabajo más duro, eso es lo que cuesta más trabajo por supuestísimo, porque es un trabajo de mucho tiempo. De esta forma, cuando pienso en el factor tiempo, lo primero que me viene es prisa, gente en la puerta esperándote, burocracia, obligación y necesidad de sistematizar y registrar y, por tanto, conflicto ético sobre si mandar todo a freír espárragos y dedicar a cada persona los minutos que realmente necesita.*

Así que esto es un obstáculo también para ir estando tranquilamente con las personas, que aparezcan otras cuestiones, que se pueda hablar, entonces muchas veces se queda para resolver cuestiones prácticas, me aportas documentación, me traes esto, si cómo estás y de pronto aparece pues la persona diciendo "estoy mal, fui al médico y me están haciendo... porque igual tengo un bultito", y contestamos: "bueno pues otro día me cuentas, porque se acabó el tiempo". Entonces resuelves cuestiones prácticas y no queda tiempo para decirle: "oye ¿qué pasa?, ¿te preocupa?, ¿no te preocupa?, ¿qué te dijeron?"(...) Como trabajadora social me frustra mucho el no tener tiempo de escuchar.

En el DSC presentado a continuación podemos ver ejemplificadas algunas de estas estrategias de subversión, construidas a partir de las interacciones cotidianas entre usuario/a - profesional. Además, desde el campo propio del trabajo social configurado en torno a la dinámica de los servicios sociales y de los proyectos, los/as trabajadores/as

sociales articulan -simbólicamente hablando- diferentes relaciones de poder en el espacio del despacho profesional.

IC: Hay que resistir y dedicar un tiempo a los/as usuarios/as

DSC: *Pienso que, siguiendo a Foucault en los espacios de poder, la distribución, lo simbólico, ¿verdad? Quiero decir, tenemos la mesa, la mesa limita [pausa] la distancia, la perspectiva, la silla alta. Tengo todo esto lleno de papeles y me los clavo y además todos los papeles cuentan algo de alguna vida. Ahora mismo estoy hincando el codo en la vida, ahora mismo, de tres personas, de tres familias. Sí, son sutilezas, pero realmente están ahí y son así. Además, la mayor parte de los encuentros se producen aquí, en el despacho, porque la salida fuera es más costosa en tiempo: entre la ida, la vuelta, el desplazamiento es más costoso, entonces las visitas para mí están como muy limitadas, la mayoría de los encuentros son aquí, en este espacio.*

No obstante pienso también que, por mucha política que haya y por mucha directriz que te pasan en un papel, tienes que dedicar un tiempo a los usuarios. Vamos, yo sí lo tengo Y si no lo tengo ¡que me jubilen anticipadamente! [tono enfático]. A eso sí que me niego, ¡yo sí! Si aquí hay que atender a alguien, aquí no hay tiempo de diez minutos o media hora, es tiempo para el despacho. Porque hay que escuchar, lo que echamos y punto. ¡Todavía nadie me ha dicho que no lo haga!

Creo también que con los usuarios que tienen tal deterioro, tú los conoces, o tú empiezas a trabajar... con ellos, que lo mínimo, que lo mínimo que consigas, según su tipología, ¡ya es un logro! [tono enfático]. Mira, el señor que ya lo conocéis todas, porque todas hemos pasado por la carretera de autobuses, en los autobuses... el señor que está pidiendo en los autobuses, con su gabardina azul, ya asquerosa, con su barba... Sin embargo es un triunfo... es un triunfo porque está yendo todas las noches, desde hace mes y medio, a dormir a la residencia a un programa de baja exigencia. Ahí tenemos también algunos que consiguen llegar a los recursos especializados, pero dependiendo de la exclusión que vivan o que tengan, tampoco se adaptan...

En fin, trabajar con la exclusión, porque nadie quiere, te hace moverte y tienes que ir continuamente formando... ¡esto es tan cambiante! [Expresión reflexiva]

Para Moffat (2001) es posible que se configure una racionalidad diferente desde una práctica reflexiva del trabajo social, a través de la puesta en marcha de estrategias de subversión que impulsan a los profesionales a optar por procedimientos técnicos y ético-políticos, entre ellos el instrumental técnico-operativo más adecuado de cara a alcanzar sus objetivos. De ahí la importancia de dar significación política de la práctica profesional, para desde ésta generar conocimientos substantivos sobre la realidad, buscando estrategias que permitan al trabajador/as social aumentar su poder específico

en las organizaciones. En fin, un debate a nivel académico - teórico-práctico - y político sobre *la profesión* – colectivamente - y sobre el propio profesional, a nivel individual.

Como se puede ver en el siguiente discurso, el factor *uso del tiempo* es también analizado desde la perspectiva de las Administraciones sociales. La excesiva burocracia, la falta de coordinación institucional y, por consiguiente, la duplicación de servicios, implica para los profesionales una falta de respeto ante el tiempo de los usuarios/as. *Pierden el tiempo* realizando gestiones y trámites innecesarios:

IC: La Administración no respeta el tiempo de los/as usuarios/as.

DSC: Pienso que hay que considerar el tiempo que hacemos perder a los usuarios por la burocracia innecesaria y trámites farragosos, por la mala organización del trabajo. Cuando una persona solicita el salario social (se tramita en la Delegación de Igualdad) y se le pide que aporte un certificado de la percepción o no percepción de la pensión no contributiva (también se tramita en la Delegación de Igualdad, pero en otro edificio, en otra dirección)), con lo cual la persona tiene que trasladarse, ir al otro edificio, hacer otra cola y pedir el certificado para después volver al otro edificio y entregarlo. En la Dependencia, igual. Esquizofrénico pero cierto, podría poner múltiples ejemplos de la falta de respeto que tiene la administración al tiempo de los usuarios. Otras veces, se tarda demasiado en conceder la ayuda, en estudiar el caso, y los casos de cáncer, creo que el tiempo es importante a tener en cuenta. Yo me encuentro con esa dificultad, y luego he visto casos de necesidades no cubiertas, necesidades de tener que recurrir a los servicios sociales y que se han denegado por distintas razones.

Es que hay mucha pérdida de tiempo también para la persona. También conozco personas que están atendidas por tres psicólogos o tres psicólogas, entonces ¿es necesario eso? Sería interesante ver el resultado de eso, ¿verdad?

Identificamos en este DSC *representaciones del uso del tiempo* que se ubican en un contexto donde interactúan los usuarios/as con sus demandas, en unas instituciones públicas percibidas como esquizofrénicas, burócratas y desorganizadas, provocando desplazamientos innecesarios por parte de la población para resolver una misma situación. Sobre eso, Durán y Rogero (2009), teniendo como referencia la Constitución Española de 1978, establecen una relación directa entre *derechos sociales* y el *uso del tiempo*, a partir de la instrumentalización de las políticas públicas por parte del Estado para conseguir hacer efectiva su implantación y dominio. Llama la atención el hecho de que en este documento en ningún momento se hace referencia directa al uso del tiempo,

pero realizando un “diálogo” con el texto consideran que se puede establecer un puente entre esta variable y los valores de libertad, justicia e igualdad.

En el título preliminar, el artículo 1.1 afirma que el Estado social y democrático de Derecho propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico “la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político”. No es difícil establecer un puente entre el uso del tiempo y, al menos, los valores de libertad, justicia e igualdad. ¿Cómo podría concretarse, en un indicador de fácil comprensión, la libertad para destinar el propio tiempo a aquello que se desea? ¿Cómo hay que recoger en una encuesta de uso del tiempo el sentimiento de injusticia ante una distribución del tiempo que se considera lesiva, impuesta, arbitraria? (...) En el artículo 10, sobre los derechos y deberes fundamentales, se subraya en el punto 1 que los fundamentos del orden político y la paz social son, entre otros, “el respeto a los derechos de los demás” y “el libre desarrollo de la personalidad”. Desde la perspectiva del uso del tiempo había que preguntarse en qué medida se respetan en cada momento o situación social “los derechos de los demás” respecto a su propio tiempo; en qué medida se están produciendo apropiaciones y expropiaciones del tiempo ajeno en beneficio propio, y cuál es el contexto político, económico, social o familiar en que se producen las faltas de respeto en el uso del tiempo (Durán y Rogero, 2009, p.139).

Por otro lado, a pesar de considerar la producción teórica del conocimiento práctico profesional como base de decisiones e instrumento constructor de la profesión, las informaciones a este respecto se basan en las dificultades relacionadas principalmente con el activismo y, por consiguiente, la “falta de tiempo” para parar y reflexionar:

IC1: El tiempo lo asocio con la falta de tiempo.

IC2: No hay tiempo para pensar, reflexionar.

IC2: Se infravalora dentro de la profesión tener tiempo para leer.

***DSC:** El tiempo lo asocio con la falta de tiempo. ¡Qué cosas se me ocurren! Exceso de trabajo. Lo que pasa es que, con el gran volumen de trabajo que hay, es que tampoco tienes tiempo de pensar en mil, en otras cosas. Por lo tanto, mi tiempo es limitado.*

Es que nuestro trabajo es supercomplejo y no tiene marco con límites claros, es demasiado ambicioso y abierto. Por esto se presta a quemarse a lo bonzo si no estás pendiente de tus propios límites, o también a grandes ausencias y aislamiento profesional. Tampoco hay tiempo para reflexionar y para el desarrollo de nuestro trabajo es muy necesaria la reflexión. Nos estamos quedando solamente en solucionar situaciones en momentos puntuales y ya está. Es que la investigación exige dejar parte de este tiempo a que me dedico o a la asistencia. Exige dejar un tiempo para dedicarlo a la reflexión y sistematización de la práctica. Y hoy por hoy la prioridad, lo que me pide mi jefe, es el número de pacientes asistidos, gestiones hechas con pacientes.

Por otro lado, para pararse hace falta tener tiempo también y, claro, además es un recurso mental que, después de haberme quedado siete horas atendiendo a una cantidad de gente con una cantidad de problemas, yo no quiero saber ya nada, lo que quiero es dedicarme a mi familia, mi vida, mi ocio.

Además, cuando me leo un libro en mi despacho, el primer comentario que hace un compañero es. “¡mira, ésta tiene tiempo para leer!”- Claro, se infravalora dentro mismo de la misma profesión el tener espacio de reflexión y de análisis de la situación profesional. Lo que pasa es que escribimos poco. Pensamos mucho pero escribimos poco. Tendríamos que difundir más lo que pensamos.

La otra cara de la moneda es que, además que no nos preguntan, o no nos consultan, es que nosotros también publicamos poco, hablamos poco, tampoco potenciamos nosotros la combinación de práctica e investigación-publicación. Yo creo que tenemos el vicio del activismo, yo creo que continuamos con el vicio del activismo: el vicio de solucionar, de solucionar. Lo que pasa es que nos cuesta mucho escribir, es porque nos cuesta mucho cambiar. Pero es importante ese cambio de actitud ante los mismos problemas, del problema de exclusión, el cambio de actitud profesional: es importantísimo.

A pesar de las dificultades profesionales en torno a la construcción teórica de la profesión, los/as trabajadores/as sociales plantean la necesidad de ahondar en la relación entre teoría y práctica como camino para desarrollar, desde la reflexividad, un trabajo social transformador y potenciador del cambio social. Para tal se impone también un cambio de actitud profesional que supere y abandone el tan denostado “practicismo”, pero al mismo tiempo siendo críticos con las “teorías”, “paradigmas” y “modelos” que, con cierta frecuencia, se presentan como definitivos.

En relación a la presente dimensión *desarrollo de la práctica profesional* y su relación con el uso del tiempo, consideramos que el siguiente DSC resume las diferentes *representaciones* que sobre este fenómeno construyen realidades en diferentes escenarios sociales: el del/a propio/o usuario, el de las Administraciones sociales públicas y el del campo de los servicios sociales y los proyectos de intervención social es decir, los espacios organizacionales donde ejercen los/as trabajadores/as sociales:

IC: Distintas percepciones del uso del tiempo

DSC: Creo que el factor tiempo, desde el punto de vista del usuario, significa: ¡urgencia! Son personas que, en general, no acceden a las redes normalizadas, no acceden a los servicios sociales, ¡es que no acceden! Verbalizan, sobre todo, que no es que no les dan lo que ellos quieren, sino que no se les da en el tiempo que ellos quieren. Claro, buscan siempre la rapidez, la inmediatez, lo rápido, lo fácil. Pues si tienen que mover papeles les cuesta trabajo. Ahora bien, desde el punto de vista de los plazos administrativos: ¡era para ayer!; y desde mi punto de vista como profesional en el diseño de un Plan de intervención: ¡paciencia!, que no me absorba el corto plazo: visión de medio y largo plazo (meses, años...)

Es perceptible en este discurso colectivo la presión temporal que se ejerce - tanto por parte de los/as usuario/as como por parte de las Administraciones - sobre el desempeño profesional del *trabajo social*. Son distintas representaciones construidas en torno al tiempo en un mismo escenario, el de las políticas públicas, que influyen directamente en la calidad del desarrollo profesional cotidiano. Por otro lado, es un hecho constatado que por parte de los profesionales existe la voluntad de resistir, de no ser absorbidos por el corto plazo; y desde una postura ética, el deseo de poner en marcha planes de intervención y acompañamientos coherentes y acordes con las demandas explícitas e implícitas de la población.

Desde esta óptica, Estalayo (2007, p.159), en un interesante artículo denominado “¿Qué sentido tiene el tiempo en el Trabajo Social?”, defiende la importancia y necesidad que, desde la intervención social, se desarrolle un “tiempo-con-sentido que respete los condicionantes estructurales inherentes al desarrollo de los procesos humanos, alejándose tanto de modas que divinizan la velocidad y lo superficial como valores a perseguir, como de prácticas excesivamente ritualizadas que no permiten que se despliegue ninguna creatividad”; (...) “un *tiempo con sentido* que recupere y priorice los objetivos del Trabajo Social, su ética, respetando los tiempos de las Culturas y del Sujeto” (p.171).

Coincidimos con el citado autor que, desde esta perspectiva, los trabajadores/as sociales deben posicionarse frente a la predominancia del *enfoque funcionalista burocrático* de la profesión, que lleva a la práctica de gestión de recursos e

intervenciones estériles y repetitivas (Ballesteros, 2004, citado por Estalayo, 2007, p.168), priorizando:

- a) el tiempo de relación con otros profesionales (compartiendo previamente un mismo lenguaje).
- b) el tiempo de relación con los/as usuarios/as a partir de un “encuentro donde se respeten los condicionantes coyunturales y estructurales del ser humano. Un tiempo donde tenga cabida la palabra y los símbolos de cada historia, y de cada comunidad; donde puedan desplegarse deseos, temores y proyectos; donde pueda crearse un vínculo que facilite el crecimiento” (Estalayo, 2007, p.169).

Molleda (2007) no está de acuerdo que la “falta de tiempo” profesional sea el motivo para ir más allá de la realización de gestiones técnico- burocráticas. Argumenta que la intervención social del Trabajo Social implica luchar y resistir para asumir así un compromiso teórico, técnico y ético permanente, tarea compleja basada en tres herramientas. La primera tiene que ver directamente con la formación y supervisión permanente del trabajador/a social, y la búsqueda de una relación profesional significativa con los/as usuarios/as, consensuando los objetivos y facilitando condiciones para que sean protagonistas de su propia transformación.

La segunda herramienta tiene que ver con la *palabra* y qué hacer con ella, partiendo de la escucha activa de las demandas implícitas y explícitas en una relación profesional que no se resuma en normas. Y por último, los recursos desde su relación ambivalente con la profesión. La clave está en “no caer en la trampa de tomar al pie de la letra la demanda y partir de la necesidad de ir construyendo con el sujeto lo que hay detrás y la posibilidad de situarse de otra forma ante su vida, pudiéndose así hacer un buen uso de los recursos” (p.152). Considera que más que quejarse de la falta de tiempo para desarrollar una intervención social integral, le convendría mostrar que éste no tiene necesariamente que ver con su organización sino con la importancia de cambiar la mirada hacia esta la cuestión y plantearla a la inversa, o sea, investigando porqué no es la intervención social la que no deja tiempo para la gestión de recursos. Además, resalta que esta inquietud

profesional surge en un momento en el que el trabajo social como profesión se ha asentado en España y existe una amplia red institucional donde se contrata a trabajadores/as sociales para que hagan intervención social.

7.5 - Proposiciones y alternativas de cambio

Las personas, por el hecho de vivir en una sociedad, comparten entre sí creencias e ideas acerca del contexto donde viven. Las representaciones tienen como función guiar las distintas circunstancias de esta realidad cotidiana, interpretarlas, además de actuar sobre ellas. Las representaciones profesionales en torno a cómo actuar alternativamente para solucionar las problemáticas planteadas giran en torno de diferentes proposiciones, entre otras, la importancia de un cambio de la filosofía en todos los niveles: en la propia intervención, en la mentalidad de las instituciones, cambios en la formación universitaria y, por supuesto, cambios profesionales a la hora de entender y trabajar con personas y colectivos que vivencian los procesos de exclusión. Sintetizamos a continuación, en forma de lista esquemática, estas *alternativas y/ o propuestas* planteadas por los profesionales, tanto en los grupos focales como en las entrevistas individuales.

7.5.1. Ideas centrales de las alternativas profesionales asociadas a la dimensión naturaleza de la exclusión/causas estructurales:

- ✓ Hay que cambiar la mentalidad de la política y de los propios profesionales.
- ✓ Hacen falta políticas destinadas a combatir la problemática de la exclusión.
- ✓ Utilizar las mismas claves del propio sistema capitalista: hablar a los políticos en términos económicos.

DSC: Creo que hace falta una política destinada a combatir la problemática de la exclusión, pero para eso, lo que falta es un cambio de política y un cambio social y, entre nosotros mismos, los trabajadores sociales, un cambio de mentalidad. También pienso que a lo mejor la clave es que tenemos que utilizar las mismas claves del propio sistema capitalista, es decir, ¿qué prima?, ¿la rentabilidad económica, la eficacia y la eficiencia? Muy bien, ¿cuánto cuesta tantos programas dispersos? Están costando tanto. Pues si se hiciese una intervención integral con unos recursos sociales costaría tanto. Cuando a los políticos se les diga que estamos hablando de 10 y que creando recursos nuevos paradójicamente va a

costar 6 y vamos a conseguir resultados, a lo mejor se convencen antes que con el discurso de problemática social, de justicia social, etc. ¡A lo mejor hay que hablarles en términos económicos!

7.5.2. Ideas centrales relacionadas con alternativas asociadas a las dimensiones sociografica, psicoafectiva y socio- relacional

- ✓ Buscar objetivos menos ambiciosos. La solución no es la inserción laboral por sí sola.
- ✓ Potenciar intervenciones específicas para mejorar la calidad de vida de las personas excluidas socialmente.
- ✓ Hay que cambiar el lenguaje: de los problemas a las soluciones, partiendo de las necesidades reales de los colectivos.

DSC: *Creo que uno de los rasgos o efectos que caracterizan la exclusión social en general proviene del factor de quedar sin afecto; hay que trabajar mucha cosa previa, sobre todo el tema de los afectos, la parte de recuperar su autoestima, su dignidad, su voluntad. Trabajamos mucho el control de la impulsividad, todo eso con carácter previo, porque considerar que la solución es el trabajo por si sólo se convierte realmente en un problema más.*

Por otro lado, se debería buscar objetivos menos ambiciosos: asumir que lo que estas personas pueden alcanzar es como máximo un cierto período de estabilidad, y por este motivo deberíamos desarrollar intervenciones específicas con personas promocionables. Hay que partir de la realidad de las personas, de sus expectativas, capacidades y potencialidades. Estamos demasiado acostumbrados a hablar de problemas, dificultades, obstáculos. ¿Qué saben hacer?, ¿cómo les gusta vivir?... partir de ahí para plantear cambios y mejoras en su calidad de vida. En el ámbito de la inserción laboral tengo dos ejemplos claros: chatarreros de toda la vida reconvertidos en profesionales del reciclaje, con quienes se pone en marcha un proyecto de recogida selectiva de papel y cartón, tutelado por ONGs, pero en los que sus habilidades en la recogida y almacenaje resulta fundamental; y amas de casa y madres de familia reconvertidas en auxiliares de ayuda a domicilio, en tareas básicas de acompañamiento, limpieza del hogar, aseo personal...

7.5.3. Ideas centrales relacionadas con alternativas asociadas a la dimensión político-institucional

- ✓ Ajustar los recursos para atender los procesos de exclusión severa.
- ✓ Potenciar una coordinación protocolizada y eficaz.

- ✓ Superar el ciclo de favores entre profesionales.
- ✓ Presionar para que en las Administraciones se “oiga” la voz de los/las trabajadores/as sociales.
- ✓ Favorecer el cumplimiento de las normativas de convivencia en zonas de exclusión, e incrementar dotaciones específicas por zona.
- ✓ Asumir la exclusión crónica como un hecho real.
- ✓ Potenciar recursos específicos, coordinados y protocolizados.
- ✓ Fomentar la creación de más sitios con media estancia en Granada.
- ✓ Superar el fenómeno de la *medicalización de los problemas sociales*.
- ✓ Regulación de la intervención: urge la implantación de un Plan de Servicios Sociales para el municipio de Granada.

DSC: *Pienso que la dependencia institucional está cada vez más acentuada. A lo mejor, lo que estamos hablando es de asumirla en vez de vivirlo como un fracaso, el hecho de que en esta población es esta su realidad y hay que atenderla (...) Pienso también que la dependencia institucional puede considerarse como un arma de doble filo, no siendo malo en algunos casos, por ejemplo, cuando se valora que la persona no es recuperable o es crónica. Me refiero más al perfil de gente más deteriorada y muy enferma, que se ha pasado por todos los recursos posibles, todos los programas, psicoterapia, no se avanza, son personas crónicas... esa es la población de gente que esta reiniciando tratamiento o intentando que se les ofrezca algo que pueda mínimamente cubrir sus necesidades básicas. Es que el sistema de recursos para atender la exclusión social no está montado para atender de forma hasta que se muera la persona. Debería haber más sitio con media estancia, de 3 a 6 meses, porque algunos sí tienen estudio y tienen medios.*

Por otro lado, no existe una coordinación protocolizada; la realidad es que eso es favor, favor, favor y favor (...). Pero hay que protocolizar eso porque si mañana, si me voy, venga quien venga [se refiere a otro profesional], pues ¡eso es la misa!

Otra cosa, me parece estupendo que el médico asuma sus pacientes con metadona lo mismo que asume un tratamiento con un diabético, pero hasta cierto límite, ¿no? [se refiere a la medicalización de los problemas sociales] Pero luego tendría que estar los servicios sociales, los otros servicios para saber que este paciente tiene una continuidad de tratamiento en otra área, en otros centros.”

En los barrios, por ejemplo, no se trataría tanto de hacer grandes Planes sino algo tan sencillo como favorecer el cumplimiento de las distintas normativas en las zonas de exclusión (seguridad ciudadana, vial, ocupación de vía pública, salubridad e higiene, situación regular de la vivienda....) y de las obligaciones básicas de los distintos servicios públicos (educación, salud, vivienda, empleo, servicios sociales...). Se desarrollaron ímprobos y penosos intentos por normalizar aspectos como el pago de la luz y el agua, regularizar la vivienda, regular el uso de la calle (basuras, almacenamiento de chatarra, hogueras, construcciones ilegales...). En definitiva, trabajar porque las distintas normativas que rigen la convivencia ciudadana en el resto de la ciudad se respetase también en estas zonas. Eso es normalizar, integrar e incluir ¿no?

7.5.4. Ideas centrales relacionadas con alternativas asociadas con la dimensión desarrollo profesional

- ✓ Ajustar los recursos para atender los procesos de exclusión severa.
- ✓ Luchar por una mayor flexibilidad en los horarios.
- ✓ Trabajar por objetivos.
- ✓ Crear un *Foro de Encuentro* entre profesionales para una reflexión conjunta y continuada. Hay que ponerles cara a las voces del teléfono.
- ✓ Fomentar trabajo de investigación y reciclaje profesional.
- ✓ Potenciar la intervención multidisciplinar.
- ✓ Responder a las nuevas demandas ante la crisis actual.
- ✓ La clave está en la prevención.
- ✓ Implicar a todos los que intervenimos: la responsabilidad es de todos/as.
- ✓ Ser instrumentos válidos dentro de la política social.
- ✓ Difundir más lo que piensa el colectivo profesional.

DSC: *Pienso que el horario de trabajo de un trabajador social debería ser flexible, de tal manera que yo esta semana tengo que verme con las asociaciones y no se qué, y no sé cuanto, lo que deberíamos es trabajar por objetivos y ver si los objetivos se cumplen. Lo importante es que a los que sabemos, que somos los que estamos trabajando, no se nos pregunta. A nivel político, institucional, lo poco que nos preguntan a lo largo de nuestra vida profesional... el cómo lo veo, el cómo se debe hacer...* (...)

Pienso que el reciclaje es bueno en todas las profesiones, no solamente en ésta, es bueno en todas, y ¿por qué no tiene que existir también en ésta? Reciclaje, el trabajo de investigación, de evaluación.

Además, en nuestro trabajo es muy necesaria la reflexión. Lo que hicimos este año pasao, hubo unas jornadas de formación en las que, entre otras cosas, lo que pretendíamos era conocernos, ponerle caras a las voces del teléfono, ¿no?, y conocernos, y estuvimos hablando de muchas cosas, de temas de prejuicios, muy interesantes, de la intervención profesional. (...) Dices, hombre ¿y tú eres fulana de tal, de Ronda? Es que yo, muy particularmente, necesito ponerle cara a la gente, porque los nombres se me olvidan, es que se me olvidan, y yo puedo llamarle o "tú eres la que está en Norte, o la que en Ronda", y claro cuando no conoces a la gente, como que es difícil, ¿no?

Por otro lado, creo que tener encuentros para conocernos físicamente no tiene mayor importancia a no ser que sea para acordar una serie de cosas, para trabajar ¿no?; y eso pues la verdad es que no se hace, no tenemos un foro donde

nos podamos ver todos, porque si es por la mañana, estamos trabajando, los centros no se pueden quedar solos, si es por la tarde, la gente no quiere ir.

Creo que desde la base, nosotros como trabajadores sociales, o desde arriba, los políticos, a lo mejor se podrían plantear un primer nivel de intervención, de potenciar sobre todo el tema de los servicios sociales, para prevenir posibles problemáticas posteriores. Y luego un segundo nivel de intervención, pero visto desde dos niveles también, o sea, potenciar la intervención para gente que sí fuera promocionable. Por otro lado, sería el otro nivel, cambiar la filosofía de intervención de las instituciones, e incluso nosotros tenemos que plantearlo que no fueran centros temporales.

Pienso que no sería justo echar toda la carga de la responsabilidad en la institución, no es verdad, nosotros tenemos una parte importante de responsabilidad en cómo funcionan las cosas, tanto en positivo como en negativo; nosotros podemos decir: ¡“así no se hace!” [tono enfático], y pedir que se haga de otra manera. Además, esa es mi opinión desde hace mucho tiempo, que hay que implicar a todos los que intervenimos.

Creo además que las cosas en el Ayuntamiento de Granada en concreto han mejorao, pues porque es verdad, porque los que estábamos, de una persona que había hace 25 años, pues hoy estamos un montón de profesionales. Es cierto que las cosas han mejorao, pero vamos, que pueden mejorar y que ¡deben mejorar mucho más! [tono enfático], y que eso es responsabilidad de todos, que no vale con que esto lo arreglen los jefes, los jefes deben arreglar, pero también la gente de las bases tenemos que comprometernos cada uno en el lugar que ocupa.

Sin embargo, hay un sentimiento de impotencia con las compañeras con las que me coordino a nivel de comunitario. Hay un sentimiento de impotencia, de no poder hacer más, porque lógicamente si los recursos son limitados no puedes ofrecer algo que no tienes, o que se ha agotado el presupuesto, creo que es un sentimiento de impotencia. Pero que tampoco sé si se está haciendo algo a nivel de Administración, si hay grupos de presión dentro los trabajadores sociales de la administración pública, para intentar cambiar esto.

En fin, somos unos instrumentos dentro de la política social, que somos quizás los peor pagados en ese sentido, porque en ese sentido, recortes que se hace, recorte que se hace en los servicios sociales. Porque desde luego yo creo que la fotografía de los elementos de la realidad tiene una importancia muy grande. Que vean [se refiere a los políticos] que ¡somos capaces [tono enfático] de hacer la fotografía de la realidad! No sabremos cómo resolverla, pero esto al menos.

Podemos observar en este discurso que las representaciones no solamente seleccionan y objetivan un objeto sino, a través de imágenes, informaciones y lenguajes, anticipan acciones concretas (Moscovici, 1979). Los/as trabajadores/as sociales - desde una construcción conjunta de códigos compartidos y el fortalecimiento de la identidad grupal - expresan enfáticamente “¡somos capaces!” o “¡nosotros podemos decir que eso se haga de otra manera!”, confiriéndose a las representaciones sociales un *capital*

simbólico potente relacionado con la instrumentalización del saber y disposición para la acción.

A continuación, y para finalizar la tercera parte de este documento, presentamos una síntesis analítica de los capítulos 6 y 7 (la titulamos “Recapitulación de la Parte Tercera”) a través de esquemas simbólicos - contextualizados desde una perspectiva dinámica e interrelacionada - que ayudan a identificar y explicitar las ideas que conforman los sistemas de creencias, opiniones y actitudes del universo simbólico del trabajo social ante la “exclusión”, tal como se manifiesta en la ciudad de Granada.

RECAPITULACIÓN DE LA PARTE TERCERA

El proceso de objetivación consiste en la transformación de entidades abstractas en elementos concretos y los conocimientos en imágenes (Jodelet, 1984). De los resultados de nuestro estudio - apreciados en los capítulos 6 y 7 - hemos detectado conexiones entre las distintas dimensiones estudiadas con objetivaciones que se cristalizan por la prevalencia de un modelo representativo articulado en torno a una imagen mental de la exclusión como *cronificada*, no asumida como un hecho por las distintas administraciones públicas. Esta indiferencia y/u omisión política impide la aplicación de medidas coherentes, eficaces y adaptadas a las verdaderas demandas de este colectivo. Se construye como “exclusión” diferentes situaciones que manifiesta su carácter multifacético y multidimensional donde se acumulan situaciones vitales multiproblemáticas y situaciones humanas límite, que afectan en menor o mayor grado, a personas de diferentes edades y diferentes clases sociales.

Esta prevalencia de la representación de las dinámicas existenciales perfilada como procesos “cronificados o irrecuperables”¹¹³ se asocia con la idea de que, en estas circunstancias vitales el peso de aspectos más subjetivos como la gran soledad, sentimientos inutilidad, aislamiento social, falta de redes de apoyo, baja auto estima, etc. pesan más, a pesar de su importancia, que la propia carencia a nivel económico. Por otro lado, esta misma representación profesional, aparentemente estática y pesimista, en realidad se manifiesta en los discursos de forma procesual, vinculada a críticas hacia el sistema capitalista, con fuertes reproches hacia el desarrollo de las políticas locales de bienestar social, argumentados mediante ejemplos empíricos: *“parece que tenemos una visión muy negativa de la exclusión, de que no tienen remedio y para qué vamos a hacer nada, y no es así. Si la exclusión y la política de exclusión son crónicas e irrecuperables es en función de tal como está organizado el sistema de servicios sociales, las políticas sociales en este momento. No por que lo sea en si misma. ¿Me explico? Como profesionales no pensamos que es así y siempre va a ser así.”*¹¹⁴

De todas formas, esta proyección de la exclusión como “cronificada”, por su grado de importancia en los discursos, se revela aquí ejerciendo una función organizadora de un sistema de elementos que reflejan la complejidad y diversidad de significados, vivencias y relaciones construidas socialmente. Desprenden así situaciones vivenciales muy

¹¹³ Vid. *Infra*: capítulo 6

¹¹⁴ Vid. *Infra*: capítulo 6.

diversificadas que pueden afectar, en un momento dado, a la vida tanto de los hombres como de las mujeres, de distintas clases sociales, con diversificadas problemáticas vitales relacionadas, por ejemplo, con necesidades especiales, diversidades funcionales, pobreza, abandono, paro de larga duración, desarraigo familiar, dificultades de acceso a los recursos sociales, etc.

En el siguiente esquema sintetizamos – de forma no exhaustiva – los principales factores y situaciones vitales desprendidas de los discursos profesionales, que representan los procesos cíclicos vitales de exclusión considerados como cronificados, entendidos aquí desde su interrelación compleja

Esquema 1: _Ciclo de los procesos vitales de exclusión en Granada

Todas las sociedades capitalistas tienen su cubo de basura y estamos hablando de ‘nuestro’ cubo de basura”



La representación predominante de la exclusión como “cronificada” y en procesos circulares (“*círculos viciosos horrorosos*”) se puede ver en la siguiente declaración: “*es que están en la calle con brote y cometen delitos y entonces ya acumulan una cantidad de problemas y es horrible, es horroroso. (...) Si es una persona que tiene problema de droga, está cometiendo delito y encima tiene trastorno mental, que el juez le incapacite con una orden y entonces le puedes incluir en un centro de forma obligada. Para que eso ocurra, la familia tiene que denunciar, denunciar situaciones de delito, de maltrato, de lo que sea, es un círculo vicioso horroroso*”¹¹⁵.

Esta percepción tiene relación con lo que define Paugam (2007) como *pobreza marginal*¹¹⁶ basada en situaciones donde se desvelan carencias absolutas o relativas en personas socialmente señaladas como “excepciones perdidas en medio del bienestar general”, “casi visibles”, o como “supernumerarios” (Castel, 1997), o “normales inútiles” (Donzelot, 1991) etc., terminologías que insinúan nociones de peligro, anormalidad, enfermedad y, por consiguiente, son víctimas de un fuerte estigma social. Se puede definir además como *exclusión padecida individual*, caracterizada por procesos de marginación y descalificación, o como *exclusión padecida colectiva*, donde se manifiestan fuertes tendencias de discriminación y segregación social (Tezanos 2007, p.142). Por otro lado, las políticas locales de “inclusión” social son representadas por los/as trabajadores/as sociales como dicotómicas, desconectadas y atomizadas. Los elementos que configuran esta *objetivación* se reflejan en el siguiente esquema, presentado como un “círculo vicioso” donde interaccionan distintos actores sociales responsables del “tratamiento social de la cuestión social” en Granada.

¹¹⁵ Vid. *Supra* capítulo 6, el contexto de esta declaración en el *corpus* discursivo.

¹¹⁶ Vid. *Supra* capítulo 1.

Esquema 2: Círculos viciosos dicotómicos de las acciones de “inclusión”



Podemos deducir que la representación profesional de las políticas sociales locales están *ancladas* en contradicciones que reflejan un sistema intergubernamental representado en un “círculo vicioso” caracterizado por la fragmentación, opacidad y por estar altamente politizado, hecho propiciado en parte por los propios déficits de organización del Estado social español. Los principales nudos de problematización están anclados así en una imagen de la política local como cronificada, con acciones fuertemente dicotómicas y desconexas, dado la carencia de unos modelos de coordinación y comunicación protocolizados entre las diferentes Administraciones.


Los responsables políticos, con sus políticas de “inclusión”, no quieren percibir y asumir la multidimensionalidad de las manifestaciones de los procesos de exclusión como un hecho real para aplicar de forma coherente medidas integrales y sostenidas. Por

su lado, las medidas y decisiones a nivel legislativo - administrativo se perciben como distantes, burocratizadas y desconectadas de la práctica social profesional cotidiana, y de las propias necesidades y demandas de los colectivos excluidos socialmente. Las acciones del Tercer Sector son percibidas también como excluyentes y subyugadas en su mayoría a la dependencia de los organismos financiadores (política perversa de las subvenciones). Se reivindica el fomento del rol reivindicativo de estas organizaciones.

Las representaciones profesionales en torno a la práctica cotidiana en este contexto reflejan opiniones, creencias, imágenes relacionadas con un desempeño profesional donde se mezclan “acciones, ideas, retazos de diversas teorías, habilidades personales, adaptaciones a las situaciones particulares, etc.”, en un entramado de experiencias particulares que conforman un “estilo propio de aprendizaje” (Deslaurieus, 2004, p.202). Partiendo de este conocimiento específico, las imágenes más relevantes en torno al objeto de estudio se asocian a los siguientes *nudos de problematización*:

- ✓ La práctica del/la trabajador/a social se asocia con la burocratización, la repetición y, como consecuencia, la pérdida de identidad profesional.
- ✓ El trabajo junto a la comunidad se pierde y el trabajo individual-familiar se cosifica, por la carga burocrática impuesta por las Administraciones.
- ✓ Se tiene conciencia colectiva de que la esencia de la profesión son las relaciones y la potenciación de vínculos sociales. Los profesionales ponen en marcha diferentes estrategias de resistencia, pero en general, de forma individualizada;
- ✓ Los/as trabajadores/as sociales representan a sí mismos desde una imagen antagónica, como agentes de cambio, que hacen parte del sistema pero a la vez con actividades mantenedoras de procesos de exclusión.
- ✓ La planificación e implementación de las políticas sociales no tiene en cuenta las propuestas de los/as trabajadores/as sociales de base, lo que se considera como una deslegitimación de la profesión por los poderes públicos.
- ✓ El factor *uso del tiempo* atraviesa todos los discursos: pérdida de tiempo, falta de tiempo, tiempos limitados, tiempos dictados... tal como refleja el esquema presentado a continuación.

Esquema 3: Representaciones del factor “uso del tiempo”

	<p>USUARIOS/AS:</p> <p>¡URGENCIA! INMEDIATEZ PRISAS</p> <p><i>Atención personalizada</i></p>
<p>ADMINISTRACIONES:</p> <p>“ERA PARA AYER”</p> <p>Presión Tecno - burocracia</p> <p><i>Enfoque: predominantemente cuantitativa</i></p>	<p>Conflicto ético</p>  <p>TS2 (E) :” ... y siguiendo a Foucault sobre los espacios de poder, la distribución, lo simbólico, tenemos en el despacho la mesa, la mesa limita [pausa reflexiva] ... la distancia, la perspectiva, la silla alta ... Tengo todo esto lleno de papeles y me los clavo y además todos los papeles cuentan algo de alguna vida. ¡Ahora mismo estoy hincando el codo en la vida, ahora mismo, de tres personas, de tres familias!. Si, son sutilezas, pero realmente están ahí y son así...”¹¹⁷</p>
	<p>TRABAJADORES/AS SOCIALES:</p> <p>ESCUCHA REFLEXIÓN FORMACIÓN</p> <p><i>Enfoque predominantemente cualitativo Visión de medio y largo plazo (meses, años...) Paciencia Estrategias de resistencia profesional</i></p>

¹¹⁷ La figura ha sido contrastada con la autora de la cita que ha dado su aprobación para ubicarla en este espacio.

Antes de dar paso a las conclusiones finales queremos resaltar que la aplicación de la teoría de las representaciones sociales nos ha servido para visibilizar e iluminar lo que *piensan* y lo que *hacen* los profesionales en el ámbito de la exclusión, además de las relaciones que pueden entrelazarse entre estas representaciones y la acción profesional.

A lo largo de nuestro trabajo de investigación, las representaciones profesionales expresadas en los discursos nos han dado pistas sobre cómo construyen, organizan y dan forma a la realidad de la exclusión con la que trabajan estos y estas profesionales y qué actitudes tienen frente a la misma, a raíz de sus experiencias cotidianas, las informaciones que comparten, los conocimientos formales y no formales adquiridos, además de los modelos profesionales que reciben y se construyen, consecuencia de diversas formas de comunicaciones e interacciones, tradiciones, etc.

Su estudio constituye para el trabajo social un sólido intento de integrar las dimensiones *individual* y *colectiva* en el análisis de la práctica profesional. Pero tal como nos plantea Bueno (2000), esta articulación individual/colectiva no puede ser entendida “desde una lógica lineal sino desde una perspectiva dialéctica mediante una dinámica interactiva que se inscribe en la lógica de la continuidad de la intervención” (p.44). En este sentido, el estudio de las representaciones sociales se torna un instrumento analítico que facilita la comprensión de la práctica profesional articulada desde diferentes esferas (cultural, social, económica, política, institucional, etc.) y posibilita la aprehensión de las razones y la lógica de los profesionales a la hora de intervenir con colectivos socialmente excluidos.

Además, el dispositivo del sistema dialéctico bipolar exclusión/inclusión en las construcciones subjetivas no sólo forja sentidos - en términos de representación- en torno a qué implica ser trabajador/a social en una sociedad capitalista marcada por las contradicciones y desigualdades sociales, sino que prioriza algunos sentidos determinados, tendiendo a idear imágenes simplificadas y hegemónicas (predominantes) sobre tipos de subjetividad del que-hacer profesional.

CONCLUSIONES GENERALES Y DISCUSIÓN

CONCLUSIONES GENERALES

Hemos llegado al momento de presentar las conclusiones generales de nuestro proceso de investigación de tesis doctoral rescatando las ideas que consideramos más relevantes para, de esta manera, perfilar unas reflexiones finales de terminación del proceso –siempre provisoria, como toda indagación científica-. Pero antes realizaremos algunas consideraciones previas sobre cómo planteamos esta última tarea de nuestro trabajo. En primer lugar, por la misma importancia que se concede a este espacio reflexivo final, aquí también volveremos a reproducir algunos fragmentos textuales de los sujetos de nuestro estudio, tomados de la parte empírica, que vendrán a matizar y/o reforzar con su “voz”, nuestras propias consideraciones.

Por otro lado, asumimos que nos ha llamado la atención en el análisis del *corpus* discursivo el lenguaje metafórico-descriptivo¹¹⁸ utilizado permanentemente por los/as trabajadores/as sociales, tanto en los grupos focales como en las entrevistas individuales, a la hora de designar significado figurativo a una idea particular o a diversas situaciones relacionadas con el objeto de estudio. Nos parece interesante mencionar esto aquí, en las conclusiones, trayendo a colación ejemplos concretos, porque pensamos que sintetizan una gran cantidad de significados aportados al objeto de estudio. En este sentido, Lakoff y Johnson (1986) señalan que los conceptos metafóricos tienen la capacidad de crear nuevas realidades, estructurando la realidad presente y dándole significado, puesto que los “procesos de pensamiento humano son, en gran medida, metafóricos” (p.42).

A lo largo de este documento hemos indagado sobre *lo que piensan* los/as trabajadores/as sociales sobre la exclusión en Granada y *lo que hacen* desde la cotidianeidad de su labor profesional ante las problemáticas sociales que, en general, vivencian determinadas personas y colectivos de Granada capital. Con este objetivo, nos preguntamos sobre cuáles son las fuerzas de las representaciones sociales que interfieren en la construcción de unas realidades compartidas por estos profesionales desde la dinámica compleja y contradictoria de las relaciones sociales que se dan en el día a día de la profesión.

¹¹⁸ En este apartado, subrayadas.

Iniciamos este trabajo articulando los principales ejes teóricos que orientan la presente investigación: el fenómeno de la *exclusión/inclusión*, el *trabajo social* y las *representaciones sociales*¹¹⁹. Partiendo de una concepción de “exclusión social” como una representación y categoría ideológica pero también política (Karsz, 2004; Autès, 2004; Raya, 2004), realizamos un análisis crítico sobre las raíces teóricas e históricas en las cuáles se sostiene. Las ciencias sociales - en especial, la sociología - contribuyen de manera importante a la construcción de esta noción o categoría tan influyente en la dinámica social y política hoy, a nivel global pero muy central en las sociedades de capitalismo desarrollado, proponiendo teorías y reflexiones, y también acciones; pero igualmente influyen en su construcción, y de manera muy notable, otros ámbitos de prácticas y discursos que conforman la realidad social actual, especialmente las políticas sociales y los medios de comunicación, así como los propios discursos y conversaciones que acompañan a las prácticas de los/as trabajadores/as sociales, etc. En fin, esta noción de “exclusión” como construcción y como categoría, les sirve además a los profesionales para reproducir, desde su específico papel en el campo del “tratamiento de lo social”, el estado de cosas que la realidad social y los servicios y políticas sociales presentan como problema acuciante del momento.

Hemos visto que la exclusión social, desde un punto de vista estructural, como realidad de hecho, se inscribe en la trayectoria histórica de las desigualdades sociales de las sociedades capitalistas (Subirats, 2002) y que sus raíces están arraigadas en el proceso de consolidación del fenómeno de la “cuestión social” tal y como se reformula hoy. En el contexto de modernización industrial de las sociedades europeas, “lo social” se transforma en trabajo (Chauvière 1997), lo que ha implicado la puesta en marcha de diferentes mecanismos teóricos, metodológicos, técnicos y operativos como estrategias de garantía de la cohesión y control sociales. Surgen saberes y discursos - junto a las ciencias sociales - para la intervención y transformación social, además de campos de prácticas sociales que consolidan con fuerza, a lo largo del siglo XX, diferentes organizaciones, instituciones y profesiones (Munté y Raya, 2010).

Con las nuevas manifestaciones de la “cuestión social” contemporánea - principalmente a partir del último tercio del siglo XX - emergen nuevos retos y desafíos

¹¹⁹ Vid. *Supra*: Capítulos teóricos 1, 2, 3 y 4.

tanto para la disciplina del Trabajo Social como la propia práctica profesional, impuestos por nuevas realidades: el impacto de la globalización con el surgimiento de un nuevo modelo de producción capitalista y su lógica económica y social, que afecta directamente el mundo del trabajo, provocando la “crisis de la sociedad salarial” (Castel, 1997) expresada, entre otros fenómenos, en la segmentación y precarización del trabajo y la paulatina pérdida de derechos laborales tan lenta y dificultosamente adquiridos, el surgimiento de nuevas tecnologías de conocimiento de la “sociedad informacional” (Castells, 1999), la propia “crisis” y debilitamiento del Estado de bienestar en su diferentes dimensiones, con las nuevas formas de administración del gasto social y el impacto negativo en las esferas de la protección social, la creciente privatización de los servicios, etc., y, por consiguiente, el incremento de las manifestaciones de pobreza y exclusión social en el contexto del capitalismo contemporáneo.

Asumimos con Iamamoto (2009, p.57) que la “cuestión social” se encuentra en la “base de fundación socio-histórica del trabajo social”. Por consiguiente, como profesión tiene, ante la “nueva” cuestión social, la capacidad de aprehender y trabajar con los/las ciudadanos/as, en los diferentes y nuevos campos problemáticos, construyendo diversas formas de afrontamiento y alternativas para así poder superar los desafíos - y el profundo malestar - que, desde lo cotidiano de la profesión, se presentan.

Nuestro foco de atención se ha dirigido a esta *cotidianeidad de la profesión*, más allá de la mera reproducción de sus saberes constituidos; nos hemos ido percatando de la interrelación existente entre este tipo de saber - más académico - con el *saber del sentido común* construido a partir de las experiencias producidas en el contexto de la práctica profesional habitual. El análisis que hemos realizado a través de la Teoría de las Representaciones Sociales ha sido clave para comprender aquí la articulación que se genera, según Abric (1994), entre la práctica social, sus representaciones y sus discursos.

Concretando, las raíces de estas elaboraciones y construcciones del modo de pensar en torno a nuestro objeto de estudio se nutren de varias fuentes: la propia experiencia cotidiana, el contacto directo con los/as usuarios/as afectados/as por el fenómeno de la pobreza-desafiliación y por otras problemáticas cercanas, sus experiencias como ciudadanos/as, los saberes expertos que les son propios, el entorno social y cultural

general y las ideologías presentes; y también, *lo que se dice* en las políticas sociales (los discursos institucionales), en los medios de comunicación, en los medios profesionales, en la calle, etc. En la base de las creencias u opiniones que construyen las representaciones profesionales influye además lo que se experimenta desde los propios servicios y se discute ahí, más o menos informalmente; el conocimiento científico-social profesionalmente accesible y la autoformación a través de lecturas profesionales; o lo que aprendieron en la formación inicial de su profesión en la universidad y en los dispositivos de las diversas formaciones continuas o recurrentes, universitarias o no.

Es importante recordar que la *Teoría de las representaciones sociales*¹²⁰ - tal como nos señala Moscovici (2009) - parte de esta misma diversidad, extrañeza e imprevisibilidad de las actitudes de los/as ciudadanos/as para, a partir de ahí, descubrir de qué forma las personas son capaces de construir un mundo estable y previsible. De hecho, las construcciones cognitivas manifestadas a nivel subjetivo por los profesionales, además de reflejar la elaboración de distintas representaciones en torno al objeto de investigación, expresan su propia posición en el campo de la intervención social, de las políticas sociales, remitiendo al hecho de ser un profesional ubicado en la división social del trabajo en una sociedad capitalista marcada por desigualdades y contradicciones sociales.

En lo que se refiere a la parte más empírica, hemos puesto en marcha procedimientos cualitativos - grupos focales y entrevistas individuales semi-estructuradas - que nos han posibilitado dirigir la mirada hacia situaciones del sentido común, donde los profesionales han verbalizado, en un proceso de comunicación colectiva, sus vivencias y experiencias propias en el ámbito del trabajo social. Un punto que consideramos fundamental en esta fase ha sido la elección intencionada de profesionales con larga trayectoria en el campo de la pobreza y exclusión en Granada en diferentes zonas de la ciudad. Sus opiniones y argumentaciones, cimentadas en esta experiencia, posibilitaron la profundización de los principales ejes críticos en torno al objeto de estudio, reflejado en el *corpus* discursivo.

Los datos han sido organizados y analizados tomando en consideración las conexiones e interacciones entre los códigos *in vivo* construidos por los informantes y los

¹²⁰ Vid. *Supra*, capítulo 4.

códigos *construidos* por la doctoranda, objetivando significados en torno a diferentes y relacionadas dimensiones: *sociográfica, psicoafectiva, socio-relacional, desarrollo profesional, político-institucional y naturaleza de la exclusión*. Buscando las temáticas convergentes y los puntos divergentes, desde la teoría de las representaciones sociales íbamos profundizando en el análisis, para comprender *lo que piensan* los/as trabajadores/as sociales y las relaciones que pueden entreverse entre estas representaciones y el desempeño profesional cotidiano. Destacamos en todo el proceso nuestra preocupación en trasladar en este documento la “voz” de los/as profesionales, hecho que nos hizo identificarnos, en el segundo nivel de profundización de los datos, con un método de análisis rigurosamente descriptivo, el *Discurso del Sujeto Colectivo* (Lefèvre y cols., 2003), creado específicamente para el análisis de las representaciones sociales.

A continuación, con la finalidad de presentar nuestras conclusiones generales, hemos recurrido al planteamiento teórico de Autès (2004)¹²¹ que concibe la “exclusión” como *categoría analítica* construida desde dos dimensiones intrínsecamente articuladas entre sí y aquí identificadas. En la primera, *dimensión cognitiva de la representación*, presentamos las principales problematizaciones de la exclusión, a saber: informaciones, opiniones, creencias que, de forma espontánea, iban perfilando, modulando y organizando el objeto de estudio y determinando su naturaleza cualitativa. Por otro lado, las conclusiones asociadas a la *dimensión de acción de la representación*, dan a conocer cómo actúan estos profesionales *sobre* los procesos de “exclusión” y que posiciones evaluativas u orientaciones actitudinales otorgan a este fenómeno social.

a. Conclusiones asociadas a la dimensión cognitiva de la representación

Moscovici (1979) nos enseña que la representación se impone a la conciencia como una unidad, en un proceso donde “lo extraño penetra en la fisura de lo familiar y lo familiar fisura lo extraño” (p.41). Es cuando se va sobrepasando lo percibido y se incluye “lo ausente y lo presente, lo que existe y lo que presupone, en un sistema más estable” (p.323), condicionando comportamientos y actitudes de personas y grupos sociales.

¹²¹ *Vid. Supra*: capítulo 5.

Desde la *dimensión cognitiva de la representación* los profesionales a lo largo de los discursos iban ofreciendo informaciones e imágenes y construyendo una “noción de exclusión” que funciona socialmente para ir manejando la realidad cotidiana de la profesión. Esta percepción corrobora el carácter multidimensional y multicausal de la “exclusión” (Castel, 1997; Paugam, 2007; Tezanos, 2007; Raya Díez, 2005; Bueno 1997b; Raya Lozano, 2004; Aguilar y cols., 1993; Subirats et cols., 2004) desde una perspectiva procesual y dinámica que refleja una permanente interrelación entre “viejas” y “nuevas” desigualdades y pobreza desde diversas esferas: económica, social, cultural, psicológica, política, laboral, etc.

Hemos visto que, de las informaciones ofrecidas en el *corpus* discursivo se articulan fragmentos contradictorios y complementarios sobre el significado de la “exclusión”, y los profesionales no expresan de forma monolítica su *pensar* o su *hacer* ante sus manifestaciones, sino que las informaciones se configuran en torno a elementos simbólicos muy diversificados a la hora de darle significación y sentido. Subrayemos sintéticamente algunos de ellos:

- ✓ Percepción de la exclusión como “pobreza marginal” (Paugam, 2007, p.139) - predominante en los discursos - con imágenes asociadas a procesos vitales marcados por fuertes desigualdades sociales y de género, reflejadas como procesos vitales desfavorables *cronificados*. Estas ideas se anclan en las dimensiones categoriales *psicosocial* y *socio-relacional* pero también se vinculan a problematizaciones de índole *político-institucional*. Esta prevalencia de una imagen de las dinámicas vitales perfilada como procesos “*cronificados*” o “*irrecuperables*”¹²² se verbaliza en función de tal como, en la actualidad, está organizado el sistema público de servicios sociales a nivel local. Son situaciones problemáticas que, reflejadas en situaciones de drogadicción, de desarraigo familiar y económico, desempleo, etc., se agudiza por el padecimiento de algún tipo de enfermedad mental.

- ✓ La “noción de exclusión” se representa además desde un enfoque más subjetivo: la gran soledad que sufren las personas mayores (“*es la alerta máxima de la*

¹²² Vid. *Supra*: capítulos 6 y 7

exclusión”); la provocada por procesos afectivos dañosos, conformada por una violencia no visibilizada en el ámbito familiar a menores, mujeres y mayores; la situación de los niños y niñas en protección oficial, muchos en la calle, al borde de la exclusión y sin posibilidades de futuro; el desamparo que viven muchas familias, con padres y madres ya mayores que siguen cuidando a sus hijos/as enfermos mentales, etc. Encontramos diferencias marcadas por el género, principalmente en el caso de la situación de las mujeres sin hogar en situaciones de extrema exclusión dependientes emocionalmente de los hombres sin hogar; mujeres mayores que viven solas; o la situación de las niñas gitanas que abandonan los estudios. De hecho, la imagen de la “exclusión” se asocia a la acumulación de situaciones vitales estresantes, a la sensación de inutilidad, al aislamiento social, consecuencia de la falta de redes de apoyo tanto a nivel afectivo como social, más que a problemas de índole económico.

- ✓ La representación profesional de la “exclusión” se asocia además con la problemática económica y social que viven muchas personas y familiares cuando se detecta, en uno de sus miembros, una enfermedad avanzada. Generalmente, para cuidar de la persona enferma, un miembro - en general la mujer - se ve obligado a abandonar su empleo, lo que repercute en serios problemas financieros. Son como situaciones que se acercan en lo que Paugam (2007) clasifica como “pobreza marginal”, que afectan súbitamente a personas que no han sufrido previamente la experiencia de la pobreza pero que en un momento dado se encuentran desamparados frente a las limitaciones materiales, dependientes de ayudas de tipo asistencial.
- ✓ Desde otro enfoque, la “exclusión” se percibe además como “pobreza descalificadora”¹²³ (Paugam, 2007), entendida como la que descualifica las competencias y capacidades de los ciudadanos para la inserción/inclusión social y laboral, cuando surge el miedo de la exclusión derivado del aumento del paro o inestabilidad laboral y recesión o crisis económica. Para el citado autor, esta situación se asemeja, en su caracterización, al generalizado concepto de exclusión, principalmente por su carácter dimensional y multifactorial.

¹²³ Ya dijimos en su momento que preferíamos una traducción al español como “pobreza descalificadora”

- ✓ La “exclusión” se percibe en los discursos además como “desviación social” (Tezanos, 2007), en el caso de las personas que voluntariamente o no, se apartan de los modelos sociales predominantemente considerados como normalizados, por ejemplo, el caso de los *okupas*.

Por su lado, hemos visto que el *proceso de anclaje* sirve, desde un punto de vista funcional, para interpretar y gestionar el entorno social, apoyándose sobre el pensamiento constituido para ordenar lo que surge como novedoso dentro de parámetros ya conocidos. En las representaciones profesionales, este proceso se percibe cuando lo “extraño” - la reciente noción de “exclusión”- va incorporándose al sistema de pensamiento profesional ya existente y constituido - la noción de “pobreza” - dando pie a nuevas representaciones, convirtiéndose en la práctica en categorías de conversación, adquiriendo nuevos significados y realidades, tornando familiar algo no familiar (Moscovici, 2009).

En este sentido, todas estas diferentes representaciones de la “exclusión” expresadas en los discursos profesionales nos llevan a reflexionar sobre una de las facetas en torno a los grandes nudos existentes en el ámbito del trabajo social desde su intrínseca vinculación con las políticas sociales de “inclusión”. Nos referimos a las dificultades percibidas en las *representaciones profesionales* para conceptualizar lo “nuevo” – aquí, la reciente noción “exclusión” - una vez que lo “nuevo” siempre viene mezclado con lo “viejo” - la antigua noción de “pobreza” y desigualdades sociales. Además, esta dificultad se da también porque este “nuevo”, en parte, es una construcción de la política y, al mismo tiempo, está siendo modelado por un discurso y una práctica del Estado históricamente datada (globalización, transformaciones estructurales de varios niveles, etc.). Consideramos que el trabajo social profesional se ve “atrapado” en estas problematizaciones a las cuales se añaden las propias representaciones sociales que los profesionales elaboran acerca de la “exclusión” y de su propia práctica profesional ante sus diversas manifestaciones¹²⁴.

¹²⁴ Expresamos aquí nuestro agradecimiento al Dr. Everardo Mellazo que colaboró con el presente estudio como observador en el “intergrupo de devolución”. Esta reflexión ha nacido de un proceso de discusión con la doctoranda después de la realización del mismo.

Desde esta óptica, nos advierte Moscovici (2009), ya no se puede considerar, las representaciones como una pura réplica o imagen estática del mundo, o como un simple reflejo del mismo. Considera que si nos preguntan “¿con qué objetos se construye nuestro mundo? deberíamos preguntarnos a nosotros/as mismos/as a continuación: “¿dentro de qué representación?”; porque hay que tener en cuenta que los individuos compartimos la misma capacidad de poseer muchos modos de pensar y de representar nuestro mundo personal y social. En ese sentido, el siguiente fragmento traduce este pensamiento: “cuando hablamos de excluidos, cada uno habla de una representación de lo que entiende como excluidos. Yo no entiendo por excluidos lo mismo que tú, o lo mismo que tú. Yo entiendo una cosa, y es que el que está excluido está ‘fuera de’. Tipológicamente y en la realidad, es así” (TS3: IG).

En cuanto a la dimensión *desarrollo profesional*, sabemos que el trabajo social se ancla históricamente en raíces filantrópicas y asistenciales, marcadas por su subordinación al Estado y sus políticas sociales. A lo largo de su trayectoria - principalmente después de que Mary Helen Richmond en 1917 escribiera su libro *Social Diagnosis* - el quehacer profesional se orienta de una forma más rigurosa, metódicamente formulado, en base a diagnósticos e investigaciones sociales sobre problemas humanos, y a partir de un “análisis crítico de la tarea” (Richmond, 2008, p.3).

No obstante, según la investigación realizada, actualmente los/as trabajadores/as sociales consideran que en Granada se verifica un fuerte retroceso en la aplicación de las políticas sociales y una vuelta al asistencialismo y paternalismo iniciales, condicionado, entre otros factores, por la propia cultura burocratizada de los servicios sociales y sus acciones, resaltando por consiguiente la “falta de tiempo” para atender a las demandas más implícitas de los colectivos.

La representación predominante sobre la función de la profesión se elabora como adaptadora, fragmentadora y desmovilizadora, que ayuda a debilitar la capacidad política de los sectores denominados como “excluidos/as sociales”: “en vez de paliar e intentar solucionar el fenómeno de la exclusión, nos estamos limitando a mantener situaciones de exclusión; no prevenir, sino paliar; y no solucionar - si es que hay solución - sino

mantener... (TSI-GF2)". Este enfoque dominante es lo se ha dado en llamar "gestión administrada de problemas sociales" (Barbero *et. cols.*, 2005, p.99)

Por otro lado, la metáfora que describe a la Administración social pública con sus mecanismos instituciones y sistema de recursos como "engranajes que no terminan de encajarse" sugiere la idea de fragmentación, atomización de unos servicios que son interpretados como no disponibles para todos los/as ciudadanos/as. Se imagina a las instituciones como mecanismos excesivamente burocráticos que "marean" a los ciudadanos, con duplicidad de acciones, no respetando sus demandas específicas y sus propios tiempos y procesos; y además como altamente politizadas, puesto que se valora más la lealtad política-partidista de los cargos de responsabilidad que la inteligencia crítica de muchos profesionales que están trabajando directamente con las personas en procesos de exclusión. Todo eso son factores que, unidos, ayudan a cronificar dichos procesos excluyentes y a acentuar la dependencia institucional.

En general, en Granada no existen mecanismos de coordinación protocolizada a nivel institucional que funcione de manera efectiva y, dentro de la profesión, predomina una especie de "coordinación" informal a través del intercambio de favores profesionales, principalmente por teléfono. La imagen de que "la Administración no oye" está además, anclada en el imaginario profesional; se percibe como desatención y autoritarismo por parte de los cargos políticos de responsabilidad e indiferencia hacia las propuestas profesionales sumado a la falta de respuestas efectivas que respondan a las necesidades reales de los colectivos desfavorecidos socialmente.

No obstante, a la vez, existe una representación que remite a la autocrítica profesional y al grado de implicación política del colectivo de trabajadores/as sociales: "*somos técnicos y también parte del sistema*". Puede que la Administración realmente no "escuche", pero hay que preguntarse: ¿cómo le "hablan" los/as trabajadores/as sociales al sistema? ¿Realmente hablan lo suficientemente alto para que se les escuche? ¿De qué forma se habla? "Hablar" significa pronunciar, comunicar, manifestarse...; pero ¿hasta que punto los profesionales pronuncian su opinión como colectivo específico y organizado?

Identificamos además en los discursos posiciones desde una perspectiva dicotómica en torno a la dimensión político-institucional: entre la realidad social de los/as usuarios/as y las políticas sociales aplicadas; entre el sistema público y el sistema privado; entre los intereses políticos y las expectativas y demandas profesionales; entre la legislación y su aplicación práctica; entre la opinión y propuestas de los profesionales y las decisiones políticas. En realidad, se trata de una espiral de contradicciones que, articuladas de forma compleja, reflejan un sistema intergubernamental representado como opaco y altamente politizado, situación que en parte viene propiciada por los propios déficits de organización del Estado social español.

Esta representación dicotómica de realidad político-administrativa actual, desde un análisis más “adversativo” y diferenciador posee, desde nuestro punto de vista unas raíces ancladas en el pasado, pero que a la vez, se entrelazan con elementos emergentes del presente, como puede ser la escasa o nula coordinación entre las políticas multiniveles - central, autonómico y local - y la mala gestión caracterizada por unas acciones mal gestionadas, fragmentarias y discontinuas, desarrolladas por las autoridades públicas de la política social en general, más concretamente por los responsables políticos de las acciones de “inserción” o “inclusión” social a nivel local.

Se considera además que se ejercen, también desde el Tercer Sector, otras formas de clasificación y de exclusión, puesto que los recursos son insuficientes para atender a las situaciones vitales de los individuos que viven las situaciones más extremas. Se amplía así la grieta entre lo público y lo privado. Además, se cuestiona el hecho de que pocas ONGs hacen una verdadera denuncia social porque una mayoría están “atrapadas” y “calladas” por las subvenciones públicas.

En cuanto a los actuales mecanismos normalizados de “inclusión”, se puede afirmar que estos funcionan desde unas claves prioritariamente sociolaborales que suelen excluir a las personas que no son consideradas como “normalizadas”, que “no se adaptan” al sistema dominante, o que simplemente son consideradas “no aptas” para acceder a estos mecanismos. En fin, *“la administración hace un filtro brutal: echa del sistema a los excluidos.”* (TS1-IG), a los considerados “inempleables” (Mauger, 2002).

En lo que se refiere a la imagen predominante de los responsables políticos, estos aparecen como personas “ineptas”, incapaces de aplicar la visión de globalidad e integralidad tan defendidas y difundidas en sus discursos electorales y en los documentos de intenciones que acompañan a los programas y proyectos sociales: *“se habla de globalidad, de integralidad, de acciones conjuntas, de responsabilidad compartida, de coordinación, y eso que no pasa nada en la realidad”* (TS1, GF1)¹²⁵.

Otro factor, desde nuestro punto de vista muy significativo, es la percepción sobre el *uso del tiempo profesional*, una constante transversal en todos los discursos. En las imágenes asociadas, por ejemplo, a las causas de la escasez de producción teórica en el seno de la profesión, inciden cuestiones provocadas por la falta de tiempo o activismo profesional: *“además que no nos preguntan, o no nos consultan, es que nosotros también publicamos poco, hablamos poco, tampoco potenciamos nosotros la combinación de práctica e investigación-publicación. Yo creo que tenemos el vicio del activismo, yo creo que continuamos con el vicio del activismo: el vicio de solucionar, de solucionar”* (TS1-GF2).

Tienen conciencia de la importancia de fomentar momentos para la lectura, sistematización, reflexión, investigación, pero la propia dinámica de trabajo no lo permite: *“después de 7 horas atendiendo a una cantidad de gente con una cantidad de problema yo no quiero saber ya nada, quiero dedicarme a mi familia, mi vida, mi ocio* (TS5.GF1). Además, a eso se suma que muchas veces se sienten incomprendidos por los propios compañeros de profesión, interfieren las exigencias burocráticas institucionales que priorizan lo “cuantitativo” a lo “cualitativo” de la atención: (...) *tenemos unos tiempos dictados desde otro lugar, pues tenemos que responder ante nuestro trabajo, ante nuestros jefes, tenemos que responder ante tanto, nos demandan desde tantos sitios...* TS3 (IG). Howe (1999) critica este aspecto pragmático de la profesión y defiende que los profesionales deberían tomar conciencia de que “toda práctica del trabajo social es inevitablemente teórica en la medida en que todas tratan de dar sentido al mundo que nos rodea” y hay que tener en cuenta en la profesión de los dos niveles de teoría: teorías *para* el trabajo social y teorías *del* trabajo social. Las primeras, “informan

¹²⁵ Vid. *Supra*; capítulo 6.

sobre la práctica, ayudan a comprender a las personas y su situación”; y las segundas “exploran la naturaleza, propósito y carácter del trabajo social” (p.240).

Por su lado, la representación que sobre el *uso del tiempo*¹²⁶ elaboran los trabajadores/as sociales tiene relación con períodos de escucha, de reflexión, tiempo para aplicar en formación continua. Esta representación se choca con las representaciones de los responsables administrativos que exigen eficacia productiva de carácter principalmente cuantitativo, basándose en parámetros de eficacia técnico-burocrática. A la vez los/as usuarios/as demandan inmediatez y urgencia en las repuestas a sus demandas específicas. Esta incoherencia, o disfuncionalidad entre diferentes percepciones sobre el uso del tiempo dentro de un mismo espacio por diferentes actores sociales pone en evidencia un profundo malestar profesional, generando conflictos e inquietudes éticas.

Podemos concluir que todas estas dificultades y problematizaciones vividas desde la práctica profesional para abordar el fenómeno de la exclusión en Granada incrementan con frecuencia la cronificación y aumentan el estigma social hacia la población que la sufre.

b. Conclusiones asociadas a la dimensión de acción de representación

Estudiar las representaciones nos ha posibilitado comprender aquí la forma en que los/as trabajadores/as sociales construyen su conocimiento sobre el objeto de estudio, pero también nos ha dado pistas para comprender las *actitudes* diferenciadas y los comportamientos ante esta problemática. En esta *dimensión de acción* de la representación hemos podido detectar elaboraciones profesionales sobre *cómo se actúa* y/o *cómo se debería actuar* o sea, las estrategias de acción y los proyectos que se construyen en torno al objeto de estudio.

Hemos visto que de las tres dimensiones de toda representación, *información*, *campo de representación* y *actitud*, la tercera es considerada por Moscovici (1979) como “la más frecuente de las tres dimensiones, ya que solamente nos informamos y nos

¹²⁶ Vid. *Supra*: capítulo 7.

representamos después de haber tomado posición y en función de la posición tomada” (p.49). De hecho, las actitudes predicen la acción, impulsándola y orientándola hacia determinados objetivos y metas, mediante la interacción entre reacciones emocionales y sentimientos hacia el objeto representado.

Las representaciones elaboradas por los profesionales en cuanto al grado de satisfacción o insatisfacción respecto a las relaciones de trabajo social, coinciden en muchos sentidos con los resultados del estudio realizado por Barbero y cols. (2005), denominado *El rechazo de la posición y el deseo de dar la vuelta al ejercicio profesional. Representaciones de los trabajadores/as sociales*. Destacan allí que tanto la insatisfacción como el sufrimiento que manifiestan los profesionales tienen como causa un malestar contextual generalizado; pero también tienen sus consecuencias para las relaciones del trabajo social con las personas usuarias de los servicios, y por tanto, para el propio bienestar de éstas. Esta insatisfacción se puede vincular, según los autores, a la presencia de un síndrome de *burn out*, con la vivencia de pérdida de un ideal.

En nuestro estudio se evidencia también el desgaste profesional, insatisfacción y un malestar contextual generalizado en forma de reproches, quejas, críticas, respecto a las condiciones y relaciones de trabajo social imaginadas y vividas como burocráticas y repetitivas: *“me veo reflejada en un dispensario de recursos, como una agenda de teléfonos muy bien ordenada”* (...) *“Es que en la burocracia puede estar un trabajador social la mitad, o más de su jornada. Como un trabajador social de base, pero haciendo papeles. Son horas muertas. Esta situación causa un enorme malestar profesional”* (TS2-GF1). Esta insatisfacción parece relacionada con una discordancia entre las expectativas de desarrollo ideal de una profesión con principios transformadores y comprometidos con la propia realidad cotidiana y una versión burocratizada de la práctica profesional muy amplia, predominante.

Emergen de los discursos actitudes marcadas por sensaciones de impotencia, cansancio, desconfianza, frustración y hasta “rendición”, expresadas en actitudes de *acomodación y desánimo*, echando la responsabilidad en la mala gestión institucional-administrativa de los responsables de las políticas de “inclusión” en Granada. De estas valoraciones desfavorables se desprenden también *actitudes indignadas*, como se puede

ver en la recopilación de preguntas expresadas a lo largo de los discursos por distintos profesionales y en diferentes momentos:

¿Cómo entra esta persona en el sistema?; ¿Cómo llegan los servicios sociales a estos colectivos?(TS3-GF1); ¿ Es que no pueden entrar en el sistema!(TS1-IG); ¿Quién es el responsable? (TS5-GF1) ; ¿Quién los atiende? (TS2-GF1); Los acogemos y ahora, ¿qué hacemos con ellos?(TS1-GF1; ¿Por qué la respuesta es tan sumamente negativa?(...) te ves totalmente desbordada, realmente es un problema, yo me encuentro con una impotencia tremenda” (TS3-GF2); ¿Es que este tipo de personas no puede tener un sistema semi, semi lo que sea? (TS2-GF2); “¿Cómo estamos mareando al ciudadano de esta manera? TS1 (IG); ¿Qué gaitas estamos haciendo? TS3 (IG); ¿No existe realmente una solución política para esta gente? (TS2-GF1); ¿Qué hacemos con ellos? (TS3-GF2) No importa, no importa a los que diseñan las políticas, a nuestros políticos, ni ha importado antes, ni creo que les vaya a importar (...) A menos que seamos capaces de aportar algo... (TS3 –IG).

Según la investigación de Barbero y cols. (2005), había mucha queja a nivel individual pero sin trascender hacia una visualización pública, que implicara presión colectiva y canalización hacia actividades sociopolíticas, dándose la impresión de que, como colectivo profesional, los/as trabajadores/as sociales “son incapaces de hacer frentes comunes, de unirse en luchas colectivas”¹²⁷ (p.110).

¹²⁷ En Granada, sin embargo, un colectivo de trabajadores/as del Área de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Granada, entre ellos/as muchos/as trabajadores/as sociales, se han movilizado (concentraciones, manifestaciones, sensibilizaciones en las plazas de la ciudad, un documento con 2.200 firmas reivindicando un cambio en el gobierno municipal y la salida de la concejala, del director y del coordinador responsables de Área, etc.). Denuncian la desorganización, la falta de previsión, la falta de planificación, el caos y la crisis interna que vive el Área, lo que provoca, entre otras cosas, que las personas en situación de vulnerabilidad queden desprotegidas o no se les tramiten las ayudas necesarias, el aumento de las listas de espera para recibir la primera cita, los más de seis meses que se demoran las ayudas de emergencia social, el año de media que deben esperar los inmigrantes para poder tener el informe de arraigo que les permita regularizar su situación, las numerosas personas que se quedan en la calle por falta de plazas en los albergues concertados (Granada es de las pocas ciudades que no tiene albergue municipal), la desaparición de las ayudas a asociaciones de mujeres, los recortes indiscriminados en actividades de prevención y promoción,... En fin, desde este Movimiento se pide respeto y dignidad para las personas usuarias y la calidad de los servicios sociales. En marzo de 2011, la concejala ya no aparecía en la lista pública de candidatos/as del Partido Popular lo que puede significar que tanto el director como el coordinador se retiren del Área. Para ampliar esta información, véase: <http://malestaresocialengranada.blogspot.com/> <http://www.facebook.com/pages/malestar->

En nuestra investigación este *sentimiento de malestar* se expresa desde otra modalidad de discurso donde predomina un fuerte componente crítico y reivindicativo, a partir de actitudes de carácter *inconformista*. Están marcados por una indignación que tiene como base una crítica hacia las relaciones causales de la exclusión, teniendo en cuenta las causas estructurales del sistema capitalista y sus fracturas sociales, con reproches hacia la gestión actual de las Administraciones públicas locales en esta problemática.

Por su lado, la *actitud resolutive y propositiva* se manifiesta en los discursos y expresan estrategias de resistencia profesional frente a las dificultades que “imponen” las acciones tecno-burocráticas: “yo creo que ese es otro de los elementos que a mí, como trabajadora social, me frustra mucho, el no tener tiempo de escuchar. ¡Vamos, yo si lo tengo! [tono enfático]. Y si no lo tengo, que me jubilen anticipadamente. A eso si que me niego. Yo sí. Si aquí hay que atender a alguien, aquí no hay tiempo de diez minutos o media hora. Es tiempo para el despacho. Porque hay que escuchar; lo que echemos y punto. Todavía nadie me ha dicho que no lo haga (TS4-E).”¹²⁸

Por otro lado, una visión más potenciadora de la significación actual de la profesión se revela en la siguiente metáfora: “creo que la fotografía de los elementos de la realidad tiene una importancia muy grande. ¡Que vean que somos capaces de hacer esta fotografía de la realidad! [tono enérgico y decidido] No sabremos cómo resolverla, pero esto al menos. Vamos, que no es una cosa, son mil cosas, que están ahí, y además que mueven sentimientos, eso es irracional y mueven. Y además eso es lo que mueve el tirón, ¿no? De verdad, es tremendo, es tremendo. Me siento mal¹²⁹(TSF-E).”

Entendemos que este énfasis en la expresión “¡somos capaces!” confiere a las representaciones sociales de un *capital simbólico* potente que remite a la propia esencia de la cultura profesional, un *anclaje* que tiene aquí una función de “instrumentalización del saber” (Moscovici, 1961) profesional donde se elabora una representación utilizada como sistema de interpretación que da significado y valoración al desarrollo de la práctica profesional del trabajo social, defendiendo así su identidad profesional.

¹²⁸ Vid. *Supra*: capítulo 7.

¹²⁹ Vid. *Supra*, capítulo 6.

Desde una perspectiva propositiva, los profesionales han lanzado alternativas y estratégicas de acción -aquí matizadas- frente a las principales problemáticas planteadas por ellos/as en los discursos tanto grupales como individuales:

En lo que se refiere a los responsables políticos y a las políticas sociales:

- ✓ Que los responsables políticos y las Administraciones públicas relacionadas con los problemas sociales (“Administración social”) asuman la cronicidad de la exclusión como un hecho real, visibilizando esta realidad en la agenda política y ajustando los recursos para atender estos procesos.
- ✓ Que desde las política social local se fomente la coordinación entre las distintas Áreas Municipales frente a la actual fragmentación y atomización de los servicios sociales a través de la puesta en marcha de recursos que estén coordinados y protocolizados.
- ✓ Superar el fenómeno de la “medicalización de los problemas sociales”.
- ✓ Objetivar los *derechos* a través de la reglamentación de servicios y prestaciones. Regulación de la intervención: urge la implantación de un Plan Municipal de Servicios Sociales para el municipio de Granada que tenga en cuenta también las nuevas demandas ante la crisis actual.
- ✓ Fomentar la creación en Granada de más sitios destinados a las personas afectadas: centros de media estancia o dispositivos intermedios, con apoyos y recursos potentes.
- ✓ Favorecer el cumplimiento de las normativas de convivencia en zonas de exclusión e incrementar dotaciones específicas para superar la actual sectorialización y atomización de las políticas sociales.
- ✓ Combatir y superar el fenómeno del “cursillismo” en los barrios marginales, donde se aplican medidas de “entrenamiento” para el mercado laboral normalizado convertidas en un círculo vicioso: los individuos pasan de un

curso a otro, sin interés ni especialización ninguna ni expectativa laboral de ningún tipo.

- ✓ Que desde las Administraciones se potencie el *trabajo comunitario*. Se potencia, “teóricamente”, este tipo de actuación, pero en la práctica sólo se apoyan las actividades “foto”, no potenciando los procesos de participación real e implicación de la población en su realidad a medio y largo plazo.

En lo que se refiere al trabajo social:

- ✓ Que tanto la política como los propios profesionales cambien de mentalidad a la hora de abordar este fenómeno, buscando desde el trabajo social objetivos menos ambiciosos que potencien intervenciones específicas para mejorar la calidad de vida de estas personas.
- ✓ Que los/as trabajadores/as sociales se vean como instrumentos válidos dentro de la política social.
- ✓ Que se difunda más lo que piensa el colectivo profesional, a través de publicaciones en revistas especializadas en el campo de las ciencias sociales, superando el déficit todavía existente entre la práctica o desempeño profesional y la teoría como construcción de la profesión.
- ✓ Que se potencie la lucha desde el colectivo profesional por una mayor flexibilidad en los horarios, fomentando el trabajo por objetivos.
- ✓ Que los profesionales utilicen, si es necesario, las mismas claves del propio sistema económico capitalista: hablando a los políticos en términos de viabilidad económica a la hora de planificar y poner en marcha de los planes, programas y proyectos sociales.
- ✓ Que se supere el intenso ciclo de intercambio de favores entre profesionales, presionando las Administraciones a que potencien coordinaciones

protocolizadas e integrales, fomentando a la vez intervenciones interdisciplinarias.

- ✓ Que se ponga en marcha un Foro de Encuentro, un espacio de diálogo y construcción colectiva, donde se fomenten acciones de reciclaje profesional, supervisión y una formación en torno a la ética aplicada al trabajo social. Además, “hay que ponerles cara a las voces del teléfono”.
- ✓ Que se potencien desde la Facultad de Trabajo Social y desde el Colegio Oficial de Trabajadores/as Sociales, estudios sobre la “cuestión social” de Granada, a través de la puesta en marcha de la metodología de investigación-acción y con la participación e implicación de diferentes actores sociales.
- ✓ Que se presione desde el colectivo profesional para que las Administraciones “oigan” la voz y las demandas de los/las trabajadores/as sociales y asuman sus aportaciones como alternativas posibles para la superación de la problemática de la exclusión.

Los profesionales resaltan además que la clave de todo este proceso está en la prevención y revitalización de la acción comunitaria desde el trabajo social, en una perspectiva interdisciplinaria e implicando a todos los actores sociales que intervienen. Una responsabilidad compartida que implica, tal como nos plantea esta trabajadora social, fomentar desde el seno de la profesión una mayor comunicación, confianza, empatía y desarrollo de conocimientos que impliquen trabajar desde las contradicciones del propio sistema:

TS6 (GF1): “Mi experiencia me dice que todo es relativo y va a depender mucho de las personas que encontremos en uno y otro ámbito, y, lo que es más importante, estamos “condenados” a entendernos y a trabajar juntos y de forma complementaria, si verdaderamente priorizamos la atención a esta población y la transformación de su realidad y no antepone el protagonismo o la hegemonía de unos frente a otros. En principio todos queremos transformar la realidad y es como si pretendiésemos mover un mueble entre todos pero sin ponernos de acuerdo en cómo hacerlo, como mínimo no se moverá de su sitio e incluso corremos el riesgo de deformarlo o, en el peor de los casos, incluso destruirlo. Eso es lo que hacemos los técnicos

y técnicas con nuestra incomunicación falta de confianza, falta de empatía y de conocimiento de la dinámica real de los distintos organismos y equipos”.

Creemos que este testimonio sintetiza y expresa una representación colectiva asociada a la dimensión de acción de representación, porque implica no solamente cognición, palabra, pensamiento, sino también emoción, sentimiento, acción o tendencia a actuar (Kisnerman, 2001). Nos remite además a Chauvière (1997, p.12) cuando señala sobre la importancia de afrontar, desde la profesión, el desafío de construir desde la práctica una *teoría contextual amplia y fuerte de “lo social”*, que dé significado a la acción profesional y que tenga en cuenta el espacio social caracterizado por vulnerabilidades y exclusiones, por conflictos de mercado, luchas de clase, etc.

Por otro lado, es importante tener en consideración que los sujetos de nuestro estudio, a través de sus expresiones en torno a la “exclusión”, han organizado una producción discursiva encajada en una estructura más amplia: la del propio funcionamiento de la política pública, donde interactúan diversas posturas, diferentes actores y donde se da desigual reparto de poderes, etc. También se dan formas de organización basadas en líneas diferenciadas, es decir, técnico-administrativas, donde se ubican los/as trabajadores/as sociales - y otra en base a unidades de decisiones políticas. Así que todo lo expresado por los profesionales sólo tiene sentido desde un análisis dentro de esta estructura de significado, donde se visibiliza un espacio institucional, práctico y discursivo muy dinámico, complejo y contradictorio.

Hemos descubierto, además, a través de los sujetos de nuestro estudio, cómo desde un espacio institucional común y unas determinadas prácticas profesionales –las del trabajo social- se realizan unas operaciones de comunicación y de construcción social a través del conocimiento compartido sobre la categoría “exclusión”. Pero se trata de un “conocimiento práctico” (Howe 1999), no siempre científico - aunque pudiera estar influido por una teoría o concepto de origen científico en un momento dado -. En esta cotidianeidad de la práctica profesional hay tareas pautadas, costeadas económicamente, con desarrollo de programas determinados y donde se desarrolla un *habitus* (Bourdieu,

1999) y se ocupa una posición social específica en un campo específico, el campo de “lo social”.

No obstante, sabemos que cualquier construcción exige un punto de referencia, unos constructos preestablecidos, teorías previas que dan sentido a la práctica y producen efectos reales. Hemos detectado cómo los/as trabajadores/as sociales construyen y organizan la noción de “exclusión” influenciados/as por las representaciones provenientes de las políticas sociales como discurso y como práctica, de los medios de comunicación y de la cultura dominante, y también del contacto directo con los/as usuarios/as de los servicios, del medio entorno de los barrios o espacios donde desarrollan su labor, etc.

Hemos descubierto aquí que, entre los propios profesionales estas influencias, que construyen su presente, tiene un espacio propio de construcción que es el campo específico donde se mueven, el campo de los servicios sociales y de los proyectos sociales. Van construyendo así su propio discurso desde la cotidianeidad profesional, aportando teorías propias que, a su vez, comparten con otros actores sociales.

Así, desde un proceso de objetivación han emergido diferentes núcleos problemáticos en torno al objeto de estudio, siendo predominante la relación dialéctica entre exclusión/cronificación y políticas sociales/atomización. No obstante, en el pensamiento predominante, no se cuestiona la “exclusión” por sí misma, sino la posibilidad real de trabajar ante sus diversos procesos y manifestaciones. Se echa la responsabilidad principalmente a los responsables políticos, a la falta de organización y coordinación, en fin, al desarrollo atomizado y desconectado de las propias políticas sociales, resaltando que la exclusión es un hecho real y que hay que asumirla como tal para así, dar respuestas a las demandas y necesidades de los/as usuarios/as.

En fin, creemos haber aportado con esta investigación elementos para profundizar sobre el pensamiento de los/as trabajadores/as sociales desde su cotidianeidad laboral, hemos descubierto sus actitudes en función de este pensamiento y así, como lo cognitivo es un componente y desencadena un tipo de práctica social. Un cognitivo que está en

conexión con los psicoafectivo, con la interacción grupal, con una serie de dimensiones que están en acción y que constituyen la propia práctica cotidiana.

No obstante, de todo lo expuesto, nos derivan a preguntar sobre el significado del trabajo social profesional. ¿Es una profesión que está contribuyendo a reproducir la lógica de la exclusión o está rompiendo con esta lógica? ¿El/la trabajador/a social es un exclusor/a más? En su práctica, ¿contribuye a mantener la exclusión naturalizándola? ¿Cuál es realmente su actitud o posición como categoría profesional con respecto a los procesos de exclusión? ¿Los/as trabajadores/as sociales tienen conciencia de que pueden estar dando elementos de juicio y evidencias empíricas para mantener la categoría “exclusión”, reproduciéndola y reforzándola?

Coincidiendo con Faleiros (1999), pensamos que urge impulsar desde la profesión, un proceso de ruptura con el proyecto asistencial basado en la *ideología de la adaptación*, promoviendo un salto cualitativo hacia un trabajo social políticamente orientado, insertado en el proceso de la lucha de clases, y crítico con el sistema capitalista de explotación y dominación. Solamente en la dinámica contradictoria de un trabajo social crítico y emancipador las debilidades pueden ir progresivamente transformándose en fortalezas, tomando conciencia de que, a pesar de participar en el proceso de reproducción y preservación del capital desde la dinámica contradictoria y dialéctica del propio sistema, se puede ser impulsor/a de posibilidades de transformación social, garantizando, por medio de la práctica de la acción pública, los derechos ciudadanos/as.

Antes de terminar estas conclusiones generales abrimos ahora algunas discusiones a las que nuestro trabajo aboca.

Empezamos por considerar la importancia del estudio de las representaciones en el campo del trabajo social puesto que, por su función constitutiva de la realidad, permiten comprender la vida social e investigar las señales, símbolos y lenguajes que expresan distintas formas de interpretar una misma realidad. Revelan además cómo las personas se apropian de su propia realidad, dando pistas a los/as investigadores/as sobre la naturaleza de las relaciones sociales. Estamos de acuerdo que estudios basados en este enfoque ofrecen la oportunidad de impulsar construcciones a nivel teórico y metodológico, al

posibilitar que emerjan concepciones, reflexiones, discursos... en fin, significados sobre determinados fenómenos (Sá, 1998). La representación social supone, en realidad, una respuesta con “vocación transversal dentro de las Ciencias Sociales porque recoge aportaciones desde distintas orientaciones y enfoques” (Bueno, 1999, p.103).

Asumiendo el desafío de seguir visibilizando la singularidad del campo de estudio en representaciones sociales en el ámbito específico del trabajo social profesional, a partir de los análisis aquí presentados nos han surgido otros interrogantes que abren, desde nuestro punto de vista, nuevas investigaciones desde este enfoque. Proponemos, desde nuestra tesis, seguir profundizando en la influencia de las representaciones que construyen los/as trabajadores/as sociales sobre el *uso del tiempo* en los comportamientos cotidianos en los servicios, en la propia cronificación de la histórica sensación de malestar profesional, así como en la apertura de otras prácticas, precisamente reorganizando el uso del tiempo profesional e institucional.

Como hemos detectado, este factor emerge en los discursos como un condicionante importante que determina la calidad de las prácticas profesionales, siendo, desde nuestro punto de vista, un elemento y una temática fundamental para seguir profundizando y propiciando su apertura como campo de investigación en ciencias sociales aplicadas al trabajo social.

Tal como nos sugieren Durán y Rogero (2009, p.171) es posible, a partir de las investigaciones sociales, construir el “puente entre el uso del tiempo y los valores de justicia, libertad e igualdad”, haciendo aflorar, mediante estudios sobre lo cotidiano de la práctica profesional, las relaciones que se dan entre este mismo uso del tiempo y el sentimiento de injusticia ante una “distribución lesiva, impuesta y arbitraria” del mismo.

Coincidiendo con los citados autores, consideramos que en nuestro estudio se ha “aflorado” de forma explícita la importancia que tiene este factor en el campo del trabajo social y cómo condiciona la calidad de la práctica profesional del/a trabajador/a social. Urge, desde nuestro punto de vista, abrir un amplio debate desde la profesión sobre esta problematización, impulsando investigaciones colaborativas que profundicen sobre el efecto mecanicista y paralizante de un uso del tiempo percibido en la mayoría de los

discursos como mercantilizado y tecnocrático (Carrasco, 2003). Defendemos así la importancia de construir teorías para el trabajo social (Howe, 1999) y desde la práctica profesional cotidiana¹³⁰, que analicen el uso del tiempo de los/as trabajadores/as sociales desde una perspectiva crítica, para hacer emerger la responsabilidad colectiva de “transformar el tiempo-sin-tiempo en una construcción colectiva del tiempo-con-sentido” (Eslayo, 2007, 171).

Por otro lado, desde nuestro punto de vista, la Universidad - principalmente la Facultad de Trabajo Social - con el apoyo y la colaboración del propio Colegio Profesional y, también, de otras entidades, organizaciones e instituciones vinculadas al desarrollo profesional de este campo, tienen un papel clave a la hora de motivar e impulsar dentro del ámbito del trabajo social espacios de debate, reflexión, formación en investigaciones colaborativas, investigación-acción, etc., y así ofrecer apoyo académico para la realización de estudios, desde la perspectiva del trabajo social crítico.

Este proceso exige, por supuesto, una infraestructura sólida y continuada en el tiempo, que haga interaccionar de manera productiva y creativa la experiencia de los profesionales, los soportes institucionales, recursos financieros suficientes, etc. Iniciativas de este tipo suponen, desde luego, una estrategia más para cuestionar la cronificación de la burocracia en la profesión, el activismo e inmediatismo de las acciones cuyo fin es el mantenimiento y la reproducción de una realidad representada como mecánica e incuestionable, visión que impide captar con claridad las contradicciones y las situaciones estructurales y conyunturales donde se inserta la *praxis* del/a trabajador/a social.

¹³⁰ En este sentido Amalia Morales Villena considera que “en las últimas décadas son muy apreciables las contribuciones en forma de artículos, libros, proyectos de investigación y tesis doctorales del profesorado vinculado al Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales, de los profesionales e, incluso de los egresados de la actual Diplomatura en Trabajo Social, quienes en la medida que han ido accediendo a segundos ciclos formativos, masteres y doctorados han ido contribuyendo con novedosos aspectos de la disciplina y profesión. No obstante, debemos ser conscientes que el amplísimo abanico e inmensas posibilidades de investigación que abren los diversos temas de Acción Social, Política Social, Servicios Sociales y Trabajo Social. Además, la juventud del área de conocimiento ha ralentizado el hecho de que estos trabajos aparezcan vinculados a dichas temáticas. Por otro lado, el retraso en la creación de estudio de tercer ciclo vinculados al Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales ha obligado a vincularse a áreas afines como Sociología, Antropología, Derecho, Historia y un largo etcétera, a quienes deseaban hacer una investigación sobre dicho área” (Morales, 2010, p.39).

Especialmente, este tipo de investigaciones puede contribuir a la necesaria renovación de las enseñanzas práctico-profesionales, poniendo a la persona en formación en contacto con el pensamiento de los/as profesionales en ejercicio y cómo éste se construye, en torno a cuestiones tan centrales para las políticas sociales, los servicios del bienestar y las acciones profesionales como es la *cuestión de la exclusión social*, uno de los grandes desafíos del trabajo social de principios del siglo XXI. A la vez, se estimula la generalización de la *práctica reflexiva*, estrategia clave para el desarrollo de una práctica profesional comprometida con nuevos espacios de construcción social cimentados en los derechos humanos y la justicia social. Para tales metas, la teoría de las representaciones sociales se nos muestra, desde luego, de fuerte potencialidad científica y práctica: un importante punto de apoyo para el necesario desarrollo del trabajo social de hoy.

En fin, seguir profundizando en estas problematizaciones configura el planteamiento final – aunque no cerrado – de la presente Tesis; un trabajo que esperamos sea de utilidad al colectivo de trabajadores/as sociales como instrumento para impulsar la autorreflexión y el debate, y así seguir construyendo colectivamente discursos y saber profesional formalizado; pero también deseamos que aporte a la necesaria dinamización de la investigación universitaria enfocada al conocimiento, profundización, potenciación institucional y difusión social de la disciplina y del campo profesional del trabajo social, así como al desarrollo curricular de estos estudios, en sus niveles de Grado y de Posgrado, aprovechando la discusión en curso de la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior.

ÍNDICE DE CUADROS Y ESQUEMAS

Capítulo Uno:

- Cuadro 1: Pensamiento analítico acerca del pauperismo.
- Cuadro 2: Formas elementales de la pobreza. Características generales.
- Cuadro 3: Factores que contribuyen al mantenimiento de los tipos ideales.
- Cuadro 4: Las cuatro zonas básicas identificables en el proceso de “exclusión”.
- Cuadro 5: Diferencia entre las nociones pobreza y exclusión social.

Capítulo Dos:

- Cuadro 6: Principales estudio sobre pobreza, exclusión y marginalidad en España (1884-1959).
- Cuadro 7: Principales estudios sobre pobreza, exclusión y marginalidad social en España (1960-1970).
- Cuadro 8: Estudios sobre pobreza, exclusión y marginalidad en España (1971-1989).
- Cuadro 9: Principales estudios sobre pobreza, exclusión y marginalidad social en España (1990-1999)
- Cuadro 10: Principales estudios sobre pobreza, exclusión y marginalidad en España (2000-2006)
- Cuadro 11: Principales estudios sobre pobreza, exclusión y marginalidad social en España (2007-2010)
- Cuadro 12: Ejes, dimensiones y aspectos de la “exclusión”.
- Cuadro 13: Indicadores de exclusión social agrupados en sus diferentes dimensiones y ejes. España 2008.

Capítulo Tres:

- Cuadro 14: Procesos de diferenciación social en el capitalismo informacional
- Cuadro 15: Significados y concepciones diferenciadas de las profesiones “de lo social”

Recapitulación de la primera parte:

Cuadro 16: Pensamiento analítico acerca del pauperismo

Capítulo Seis:

Ficha técnica del Grupo Focal 1

Ficha técnicas del Grupo Focal 2

Ficha técnica del Inter-Grupo de Devolución

Recapitulación tercera parte:

Esquema 1: Ciclo de los procesos de exclusión en Granada

Esquema 2: Círculos viciosos dicotómicas de las acciones de inclusión

Esquema 3: Representaciones del factor “uso del tiempo”

BIBLIOGRAFÍA

B I B L I O G R A F Í A

- Abric, J.C. (1994). Metodología de recolección de las representaciones sociales. En *Pratiques sociales et Représentations*. (J. Dacosta y F. Flores, Trads.). Prácticas Sociales y Representaciones Sociales. México: Ediciones Coyoacán.
- Bauman, Z. (2005). *Vidas desperdiciadas: la modernidad y sus parias*. (P. Hermida, Trad.). Barcelona: Paidós.
- Agesta, L. (1981). Orígenes de la política social en la España de la restauración. En *Revista de Derecho Político*. (8). Pp. 2-20.
- Aguilar, M., Laparra, M. y Gaviria, M. (1993). Crisis y sociedad de la exclusión. Reflexiones desde el trabajo social. En *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. (31-32). (Ejemplar dedicado a: Incidencia de la crisis en el Estado de Bienestar). Madrid: Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social. Pp. 9-24.
- Aguilar Idáñez, M. J. (Ed.) (2003). *El desafío de la inmigración en el siglo XXI*. Albacete: UCLM (CD-Rom).
- (Dir.) (2004). *Inmigración, interculturalidad y ciudadanía: Nuevas realidades y estrategias de acción en la España del siglo XXI*. Albacete: MCYT-UCLM. (DVD-Rom).
- (Ed.) (2005). *Interculturalidad y resolución de conflictos en el actual contexto migratorio*. Albacete: Consejería de Educación – UCLM. (CD-Rom).
- (2006a). *Sin recortes*, Película documental en DVD (Dirección, producción y co-guionista).
- (2006b). Nuevas fronteras teóricas y metodológicas en la investigación social: aplicaciones de la sociología visual y la investigación-acción-participativa en el campo de las migraciones. *Acciones e investigaciones sociales*. (1), Pp.35-48

- Alonso, F. J. (1994). La pobreza acumulada y la marginación y/o “exclusión social”. En *Revista Documentación Social. (Ejemplar dedicado a: la pobreza en España, hoy. (96). Pp. 159 -174.*
- Álvarez-Gayou, J.L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología.* Barcelona: Paidós.
- Álvarez-Uría, F. (1986). Los visitantes de pobres. Caridad, economía social y asistencia en la España del siglo XIX. En VV.AA. *De la Beneficencia al bienestar social: cuatro siglos de acción social.* Madrid: Siglo XXI. Pp.117-146.
- ___ (1995). En torno a la crisis de los modelos de intervención social. En F. Álvarez-Uría y otros. *Desigualdad y pobreza hoy.* Madrid: Talasa. Pp. 41-72.
- Álvarez, R., Ayala, R., Cortés, A.D. y Peña, R. (2004). Análisis cualitativo y cuantitativo de las personas sin hogar en la ciudad de Granada. En *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social.* (31). Pp. 7-22.
- Araya, S. (2002). Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión. En *Cuaderno de Ciencias Sociales 127.* Costa Rica: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Agencia Sueca de Cooperación.
- Arriba, A. (2002). El concepto de exclusión en política social. En *Documentos de trabajo (02-01). Unidad de Políticas comparadas (CSIC).* (1) Madrid: Extraído el 17 de febrero de 2010 de <http://digital.csic.es/bitstream/10261/1495/1/dt-0201.pdf>
- Autès, M. (2004). Tres formas de desligadura. En Karsz (coord.). *La exclusión: bordeando sus fronteras. Definiciones y matices.* Barcelona: Gedisa Editorial. Pp.15-52.
- Banchs, M. (1990). Las representaciones sociales. Sugerencias sobre una alternativa teórica y un rol posible para los psicólogos sociales en Latinoamérica. En D.

Jiménez (coord.). *Aportes críticos a la psicología en Latinoamérica*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara. Pp. 51-80.

___ (1998). Representaciones Sociales del Género en el discurso político, el discurso práctico y el discurso académico. En *Extramuros*, (9). Pp. 211-234. Extraído el 20 de diciembre de 2010 de: http://webs.uvigo.es/pmayobre/textos/maria_banchs/representaciones_sociales_del_genero_en_discurso_politico.pdf

___ (2000). Aproximaciones procesuales y estructurales al estudio de las representaciones sociales. En *Papers on social representations*. 9. Pp. 3.1- 3.15.

Barbero, J.M. (2002). *El Trabajo Social en España*. Zaragoza: Mira.

Barbero, J.M. (2006). La autogestión del Trabajo Social y la perspectiva del investigador. En *Cuadernos de Trabajo Social*. (19). Pp. 43-54

Barbero, M.J., Feu, C.M. y Vilbrod, A. (2005). El rechazo de la posición y el deseo de dar la vuelta al ejercicio profesional (representaciones de los trabajadores sociales). *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. Pp.93-111.

Bauman, Z. (2005). *Vidas desperdiciadas: la modernidad y sus parias*. (P. Hermida, Trad.). Barcelona: Paidós.

Beas, M. M. (2009). Ciudadanía y procesos de exclusión. En M^a Reyes y S. Conejeros, (coord.). *El largo camino hacia una educación inclusiva: la educación especial y social del siglo XIX a nuestros días*. XV Coloquio de Historia de la Educación. Pamplona-Iruñea, 29, 30 de junio y 1 de julio de 2009, 2. Pp. 21-32.

Beck, U. (1986). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.

Berger P. L. y Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.

- Beveridge, W. (1942). *Social insurance and allied services report*. Cmd. 6404. Londres: HMSO. Extraído el 19 de enero de 2010 de <http://www.sochealth.co.uk/history/beveridge.htm>
- Bourdieu (1999). Comprender. En Bourdieu, P. *La Miseria del Mundo*. Madrid: Alkal.
- Bueno, J.R. (1997a). Los escenarios de la lucha contra la exclusión social. En J.R. Bueno (coord.) *Exclusión e intervención social: Programa Europeo Sócrates- Erasmus E 4071/14*. Valencia: Universidad de Valencia. Pp. 11-27.
- ___ (1997b). Représentations sociales de l'inadaptation sociale. Approche au groupe social des assistants sociales. Paris. Mémoire du Diplôme de l'Ecole des Hautes Études en Sciences Sociales.
- ___ (coord.) (1997c). Exclusión e intervención social. En Programa Sócrates-Erasmus E 4071/14. Valencia: Universidad de Valencia.
- ___ (1998). Retos y desafíos para la Intervención Psicosocial. En *Revista Información Psicológica*. (67). Valencia: Colegio Oficial de Psicólogos.
- ___ (coord.) (1999). *Psicología social para trabajadores sociales*. Valencia. Gules.
- ___ (2000). Concepto de representaciones sociales y exclusión. En *Revista Acciones e Investigaciones sociales*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, (11). Pp. 25 – 47.
- ___ (2001). Sujetos de la precariedad: los riesgos de la fractura social. En J. V. Pérez Cosín (ed.), *I Jornadas Provinciales sobre el Desarrollo Local*. Valencia: Ed. Ayuntamiento de Vinalesa y Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Valencia. Pp. 23-38.
- Bueno, J. R. y Pérez, J.V. (2000). Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales. En *Cuadernos de Trabajo Social*. (13). Pp. 53-74.

- Bueno, J.R. y Pérez, J.V. (2002). ¿Cómo nos ven los demás? La cuestión de La identidad de los trabajadores sociales. En M. Olza y J. Hernández, J. (comp.). Trabajo Social: (cuestiones sobre el qué y el cómo). Zaragoza: Certeza. Pp. 189-214.
- Cabrera, P.J. (1998). *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Capellán de Miguel, G. (2007a). Los nombres de la pobreza. En *Enciclopedia del pauperismo. (Vol. 1, pp. 1-125)*. Escuela de la Universidad de Castilla la Mancha.
- ___ (2007b). Cuestión obrera. En *Enciclopedia del pauperismo. (Vol. 4, pp.1-158)*. Escuela de la Universidad de Castilla la Mancha. Vol. 4.
- ___ (2007c). Cuestión Social. En *Enciclopedia del pauperismo. (Vol. 3, pp. 1-143)*. Escuela de la Universidad de Castilla la Mancha.
- Carrasco-Marius, C. (2003). Género y usos del tiempo: nuevos enfoques metodológicos. *Revista de economía crítica*. (1). Pp.129-152.
- Casado, D. (2007). Cien años de estudios sobre pobreza y marginalidad social en España. En F. Vidal y V. Renes. *La agenda de investigación en exclusión y desarrollo social*. Madrid: Fundación Foessa y Cáritas Española. Pp. 21 - 40.
- Castel, R. (1991). De l'a indigence à l'exclusin, la dèsaffectation precarieté du travail et vulnerabilité relationnelle. En J. Donzelot (org.) *Face á l'a exclusion: le modèle français*. Paris: Esprit. Pp. 137- 168.
- ___ (1997) *La metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.
- ___ (2001). ¿Por qué la clase obrera ha perdido la partida? En crisis y mutaciones del trabajo. *Revista Archipiélago: Cuadernos de crítica de la cultura*. (48). Pp. 37-46.

- ___ (2004). Encuadre de la exclusión. En S. Karz (coord.). *La exclusión: bordeando sus fronteras: definiciones y matices*. Barcelona: Gedisa. Pp. 55-86.
- Castells, M. (1999). Fin de milenio. En *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. 3. (C. Martínez, Trad.). Madrid: Alianza.
- Chambon, A. (2001). *La perspectiva de Foucault: Hacer visible lo familiar*. En Foucault y el trabajo social. A. Chambon, A. Irving y L. Epstein. (eds.). (C. Tello, y F. González, trads.). Linares: Maristán. Pp. 135- 167.
- Chauvière, M. (2004). Tratamiento social de la cuestión social. En *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*. (11-12). Pp. 7-22.
- Collins, S. y Markovà, I. (2004). Les énoncés collaboratifs: nouvelle méthode dans l'étude des données issues de focus groups. En *Bulletin de psychologie*, Tome 57 (3), 471, mai-juin 2004. Pp 291-298.
- Conde, F. (2009). Análisis sociológico del sistema de discursos. En *Cuadernos Metodológicos*, (43). Madrid: Consejo de Investigaciones Sociológicas. (CIS).
- Cruz, J. (coord.) (2008). *Vivir en la calle: estudio psicosocial sobre las personas sin hogar en Granada*. Granada: Gráficas Genil.
- De la Red, N. (2000). La metodología en el trabajo social desde el marco de las ciencias sociales. En *Revista Cuadernos Andaluces de Bienestar Social (CABS)*. Año 4, (8). (Nov. 2002). Granada: Universidad de Granada.
- De la Vega, M. y Brezmes, N. (2003). Trabajo Social en España. En T. Fernández y C. Alemán (Coords.) *Introducción al trabajo social*. El libro universitario. Manuales Ciencias Sociales. (Cap. V). Madrid: Alianza.

- De Robertis, C. (1997). Intervención colectiva y lucha contra la exclusión. En J. R. Bueno Abad, (coord.) *Exclusión e intervención social: programa Sócrates - Erasmus E 4071/14*. Valencia: Universidad de Valencia. Pp. 85-100.
- ___ (1998). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Barcelona: El Ateneo.
- ___ (2003). *Fundamentos del trabajo social: ética y metodología*. Valencia: Nau Llibres.
- De Matos, R. (2004). *Guía de Recursos de Inserción Socio – Laboral “Entidades en Red “– Acción Dinamización de Redes Locales*. Granada: Equal Granada
- De Matos, R., Azcorbebeitia, R; Rojas, M.; Alemán, M. (2009). *La mujer en situación de prostitución en el contexto de mayor marginalidad. Su perfil y repercusión del Proyecto de Cáritas en sus vidas. Estudio exploratorio desde un enfoque interdisciplinar y de género*. Granada. (Sin publicar). ISBN: 978-84-692-5856-9.
- Delgado, M., Martucelli, D., Actis, W, Palacín, I., Sáez, P. (2003). *Exclusión social y diversidad cultural*. San Sebastián: Prensa-Hirugarren.
- Demo, P. (1998). *O charme da exclusão social*. Campinas, Brasil: Autores Asociados.
- Deslauries, J.P. (2010). Los conocimientos en trabajo social: elogio del eclecticismo. En *Trabajo Social Global 2010. Revista de investigaciones en intervención social. 1* (1) Trabajo Social en un mundo global. Revisando fundamentos. Pp. 39-58. Extraído el 28 de Diciembre de 2010, de <http://tsghipatiaeditorial.com/index.php/tsg1/issue/view/3>
- Deslauries, J.P. y Pérez, J.V. (2004). El reto del conocimiento en la práctica del trabajo social. En *Cuadernos de Trabajo Social. 17*. Pp. 195-210.
- Doise, W. (1979). *Psicología social y relaciones entre grupos*. Vol. I y II. Barcelona: Rol.

- ___ (1992). L'ancrage dans les études sur les représentations sociales. *Bulletin de Psychologie*, (405). Pp. 189-195.
- Donzelot, J. (1984). *L'invention du social. Essai sur le déclin des passions politiques*. Paris : Fayard.
- Dubet, F. y Martuccelli, D. (1998). *¿En qué sociedad vivimos?* (J. Algasi, Trad.). Buenos Aires: Losada.
- Duran, M^a de los A. y Rogero, J. (2009). *La investigación sobre el uso del tiempo*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- Durkheim, E. (1982). *Las reglas del método sociológico*. Barcelona: Morata, S.A. (1^a ed. 1895). (3^a ed.) sobre la 18^a francesa (P.U.F).
- Eco, U. (2010). *Cómo se hace una tesis*. Barcelona: Gedisa
- Scorel, S. (1998). Conceitualizando e contextualizando a exclusão social. En Temas CODEPLAN 2. *Políticas Públicas: Exclusão Social*. Brasília: CODEPLAN. Pp. 59-82.
- Espadas, M. A. (2006). *El tercer sector construyendo ciudadanía: participación del Tercer Sector en los Servicios Sociales de Andalucía*. Tesis Doctoral presentada en el Departamento de Sociología II. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología: Universidad Complutense de Madrid.
- ___ (2010). De la gestión subvencionada de servicios a la definición participativa de los servicios sociales: hacia un nuevo modelo de relaciones entre el Estado y el Tercer Sector. En *II Congreso Anual REPS. Panel 4, Ponencia N° 2, Servicios sociales y políticas del bienestar*. Madrid. Extraído el 5 de noviembre de 2010 de http://cg2010.espanet-Spain.net/gest/sites/default/files/panel4/1/Ponencia/2/ponencia_aespadas_congreso_reps_pdf_14774.pdf

- Estalayo, M. (2007). ¿Qué sentido tiene el tiempo en el Trabajo Social? (Reflexión sobre el tiempo y el trabajo social). En *Revista Trabajo Social Hoy*. (50). Pp.159-172.
- Faleiros, V. de P. (1986). *Trabajo social e instituciones*. Buenos Aires: Hvmánitas.
- ___ (1999) : *Desafios de Serviço Socail na era da globalização*. En *Revista Serviço Socail e Sociedade*, Ano XX. São Paulo: Cortez.
- ___ (2003). *Estrategias de empowerment en trabajo social*. Buenos Aires: Lumen.
- Farr, R. (1984). Las representaciones sociales. En S. Moscovici (ed.) *Psicología social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. Barcelona-Buenos Aires-México: Paidós. Pp. 495- 506.
- Fernandes, R. (2001). *O olhar de agricultores do Camiri paraibano sobre la loucura*. Dissertação de mestrado em Saúde Coletiva. Campina Grande: Universidade Estadual da Paraíba.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. (T. del Amo, Trad.). Madrid: Morata.
- Foucault, M. (1990). *Microfísica del poder*. México: Paidós.
- ___ (1991). *La arqueología del saber*. México: Siglo XXI.
- Freire, P. (1984). *La importancia de leer y el proceso de liberación*. Madrid: Siglo XXI.
- Freire, P. (1986). *Essa escola chamada vida*. São Paulo: Educação em Ação.
- Freire, P. (1998). *Pedagogía de la autonomia. Saberes necesarios para la práctica educativa*. Madrid: Siglo XXI.
- Freud, S. (1999). De la historia de una neurosis infantil. O. C. Tomo XVII, (1ª ed.: 1914). Buenos Aires: Amorrortu.

- Gaitán, L. (1993). La investigación y el Trabajo Social. En M. Juárez (ed.) *Revista Trabajo Social e investigación. Temas y perspectivas*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Pp. 33-46.
- García, J. L. (1996). Dominio Cognitivo. En J. Prat y A. Martínez. *Ensayos de Antropología Cultural. Homenaje a Claudio Esteva Fabregat*. Barcelona: Ariel. Pp. 215-221.
- Glaser, B. G. (1992). *Emerge vs. Forcing. Basics of grounded theory analysis*. California, Mill Valley: Sociology Press.
- Glaser, B. G. y Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Geremek, B. (1998). *La piedad y la horca: Historia de la miseria y la calidad en Europa*. Madrid: Alianza.
- Gordo, A. J. y Serrano, A. (coords.) (2008). *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Madrid: Pearson-Prentice Hall.
- Guerra, Y. (1997). Ontología do ser social: bases para a formação profissional. En *Revista Serviço Social e Sociedade*, (40). Sao Paulo, Cortez.
- ____ (2003). Instrumentalización del proceso de trabajo y Servicio Social. En Borgianni, Guerra y Montaña (orgs.). *Servicio Social Crítico*. Sao Paulo: Cortes. Pp. 171-199.
- Gutti, B.A. (2005). *Grupo focal na pesquisa em Ciências Sociais e Humanas*. Brasilia: Liber Libro.
- Hamzaoui, M. (1997). El trabajo social territorializado: ¿Lo social postmoderno? En *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. (40). P. 43.

- ___ (2005). *El trabajo social territorializado. Las transformaciones de la acción pública en la intervención social*. (F. Fombuena. Trad.). Valencia: Publicaciones Universidad de Valencia (PUV). Nau Libres.
- Healy, K. (2001). *Trabajo social: perspectivas contemporáneas* (Título original: *Social work practices: Contemporary perspectives on change*). (P. Manzano, Trad.). Madrid: Morata.
- Herrero, F. H. (2003). Mujeres sin hogar y violencia de género: la triple invisibilidad. En *Cuadernos de Trabajo Social*. (16). Pp. 265-268.
- Herzlich, C. (1975). La representación social. En Moscovici, S. *Introducción a la Psicología Social*. Barcelona: Planeta. Pp. 391- 418.
- ___ (2005). A problemática da Representação Social e sua utilidade no campo da doença. *Physis [versión electrónica]*, 15, suplemento. Pp. 57-70. Extraído el 07 de febrero de 2010 de <http://www.scielo.br/pdf/physis/v15s0/v15s0a04.pdf>
- Hidalgo, A. (2004). El Estado del bienestar en España. Un análisis tras 25 años de libertades. Reflexiones. En *Revista Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, (11-12). Pp. 35-40.
- Hobsbawn, E. J. (1989). *La era del capitalismo: 1848-1875*. (A. García y C. A. Caranci, Trads.). Barcelona: Crítica.
- Howe, D. (1999). Modernidad, Postmodernidad y Trabajo Social. En Salcedo Megales, D. (comp.) y otros. *Los valores en la práctica del Trabajo Social*. Madrid: Narcea S.A.. Pp.137-161.
- Iamamoto, M. (1997). *Servicio Social y División del Trabajo*. (2ª ed.). São Paulo, Brasil: Cortez.

- ___ (2004). As dimensões ético-políticas e teórico - metodológicas no Serviço Social Contemporâneo. En *La cuestión social y la formación profesional en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana*. San José, Costa Rica: ALAETS/Escuela De Trabajo Social. Pp. 17-50.
- ___ (2009). *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. (16ª Ed.). São Paulo: Cortez.
- Iamamoto, M. y Carvalho, R. (1983). *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. São Paulo: Cortez.
- Ibáñez, G.T. (1988). *Ideología de la vida cotidiana*. Barcelona: Sendai.
- ___ (1989). La psicología social como dispositivo desconstruccionista. En T. Ibáñez (Ed.) *El conocimiento de la realidad social*. Barcelona: Sendai. Pp. 109-133.
- Jodelet, D. (1984). La representación social: fenómeno, concepto y teoría. En S. Moscovici (ed.). *Psicología Social - Tomo II*. Barcelona: Paidós. Pp. 469-494.
- ___ (1989). *Les Représentations Sociales*. París. PUF.
- ___ (1999). La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En Moscovici, S. *Psicología social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. (1ª ed.: 1984). Barcelona- Buenos Aires-México: Paidós.
- ___ (2003). Pensamiento Social e Historicidad. En *Revista Relaciones* 93. Invierno 2003, 19. Pp. 22-110. (C. Bony, Trad.). Del artículo: Pensée sociales et historicité. *Actas du Coloque Psychisme et Histoire*, 12-14 de noviembre de 1987. 8, 1- 4. Pp. 395-405.
- Kalampalikis, N. (2004). Les focus groups, lieux d'ancrages. Dan *Bulletin de Psychologie*, Tome 57 (3), 471, mai-juin. Pp. 281-289

- Karsz, S. (2004). La exclusión: concepto falso, problema verdadero. En S. Karsz (coord.). *La exclusión, bordeando sus fronteras. Definiciones y matices*. Barcelona: Gedisa. Pp. 133-214.
- ___ (2007). *Problematizar el trabajo social. Definición, figuras, clínica*. Barcelona: Gedisa.
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Buenos Aires, Argentina: Lumen Humanitas.
- ___ (2001). *Ética, ¿un discurso o una práctica social?*. Buenos Aires: Paidós.
- Kitzinger, J. (2004). Le sable dans l'huître: analyser des discussions de focus group. *Dan Bulletin de Psychologie*. Tome 57 (3), 471, mai-juin. Pp. 299-307.
- Kitzinger, J., Marková, I., Kalampaliki, N. (2004). Qu'est-ce que les focus groups? En *Bulletin de psychologie*. Tome 57 (3), 471. mai-juin 2004. Pp. 237-243.
- Krueger, R. A., y Casey, M. A. (2000). *Focus Groups. A Practical Guide for Applied Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publishing.
- Lakoff, G. y Johnson, M. (1986). *Metáforas de la vida cotidiana*. Barcelona: Cátedra.
- Lamo, E., González, J.M. y Torres, C. (1994). El mundo de la vida cotidiana. En *Sociología del conocimiento y de la ciencia*. Madrid: Alianza.
- Laparra, M., Gaviria, M. y Aguilar, M. (1998). Aproximación a la exclusión. En J. Hernández (comp.) y M. Olza (comp.). *La exclusión social: Reflexión y acción desde el Trabajo Social*. Pamplona: Eunate. Pp. 19-50.
- Lefèvre F. y Lefèvre, C. A. (2005). *Depoimentos e discursos. Uma proposta de análise em pesquisa social*. Brasília: Liber Livro.
- ___ (2010). *Pesquisa de representação social. Um enfoque qualiquantitativo*. Brasília: Liber Livro.

- Lefèvre, F.; Lefèvre, C.A. y Teixeira J. (Orgs) (2003). *O Discurso do Sujeito Coletivo. Uma nova abordagem metodológica em pesquisa qualitativa.*, Caxias do Sul, Brasil: Educs.
- Lévy-Bruhl, L. (1910). *Les fonctions mentales dans les sociétés inférieures*. París: Press Universitaire.
- Llés, C. (1989). Los estudios sobre pobreza y exclusión social en la España de los 80: una visión sintética. En *Revista de Documentación Social*. (76). Madrid: Cáritas. Pp. 173-188.
- Martínez y Montes (2000). Dilemas en la práctica del Trabajo Social. En M^a J. Martínez (coord.). *Para el trabajo social: aportaciones teóricas y prácticas*. Granada: Maristán. Pp. 41-57.
- Marvaud, A. (1975). Prólogo. En J.M. Borrás y J.J. Castillo. *La cuestión social en España*. (Trad. de J. J. Garín). Madrid: Revista de Trabajo.
- Mauger, G. (2002). Las políticas de inserción, una contribución paradójica a la desestabilización del mercado de trabajo. En *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social, 2002-Mayo* (10). Granada: Escuela de Trabajo Social. Pp. 73-98.
- Mead, G. (1934). *Mind Self and Society*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Melazzo, E. S. (2006). *Padrões de desigualdades em cidades paulistas de porte médio. A agenda das políticas públicas em disputa*. Tesis Doctoral, Faculdade de Ciências e Tecnologia, São Paulo, Brasil: Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente (SP).
- Meny, I. y Thoenig, J.C. (1992). *Las políticas públicas*. Madrid: Ariel.
- Merino, L. y Raya, E. (2000). Política Social y Trabajo Social: algunas cuestiones sobre el sistema de provisión de servicios sociales personales. En M^a. J. Martínez (2004)

- (coord.). *Para el trabajo social. Aportaciones teóricas y prácticas*. Granada: Maristán. Pp. 171-194.
- Miranda, M. A. (2004). *De la caridad a la ciencia. Pragmatismo, Interaccionismo Simbólico y Trabajo Social*. Zaragoza: Mira.
- Moffat, K. (2001). Vigilancia y gobierno del receptor de bienestar. En Chambón y otros. (ed.) *Foucault y el trabajo social*. Granada: Maristán/EUTS Linares. Pp. 315-343.
- Molleda, E. (2007). ¿Por qué decimos que “no podemos hacer intervención social”? En *Cuadernos de Trabajo Social*, (20). Pp. 139-155.
- Montero, F. (1993). De la Beneficencia a la reforma social. Los orígenes de la política social del Estado: estado de la cuestión, fuentes y archivos. En *Revista Espacio, Tiempo y Forma*. Serie V, Historia Contemporánea. (7). Pp. 415-433.
- Montes, A. (2000). Antropología, investigación-acción y trabajo social. En M.J. Martínez, (coord.). *Para el trabajo social. Aportaciones teóricas y prácticas*. Granada: Maristán. Pp. 197-238.
- Moñivas, A. (1994). Epistemología y Representaciones Sociales: concepto y teoría. En *Revista de Psicología General y Aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*. 47 (4). Madrid: Universidad de Madrid. Pp. 409-419.
- Morales, A. (2010). *Género, Mujeres, Trabajo Social y Sección Femenina. Historia de una profesión feminizada y con vocación feminista*. Tesis Doctoral. Instituto de Estudios de la Mujer. Universidad de Granada.
- Morell, A. (2002). *La legitimación social de la pobreza*. Barcelona: Anthropos.
- Moreno, L. (2001). Estados del Bienestar y “mallas de seguridad”. En L. Moreno (coord.) *Pobreza y Exclusión: La “malla de seguridad” en España*. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Instituto de Estudios Sociales Avanzados. Pp. 17-50.

Moreno, L. y Sarasa, S. (1993). Génesis y Desarrollo del Estado del Bienestar en España. En *Revista Internacional de Sociología*. Instituto de Estudios Sociales Avanzados (CSIC, Madrid) y Departament de Ciències Polítiques i Socials (Universitat Pompeu). (6). Pp. 27- 69. Extraído el 16 de mayo de 2010 de <http://hdl.handle.net/10261/2018>

Moscovici, S. (1979). *El Psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul, (2ª ed.). Cap. I. Pp. 27-44. (1ª ed.: 1961).

____ (2009). *Representações Sociais. Investigações em psicologia social*. Petrópolis: Editora Vozes.

Moscovici, S. y Marková, I. (2008). La presentación de las representaciones sociales: diálogo con Serge Moscovici. En *Representaciones sociales. Problemas teóricos y conocimientos infantiles*. Barcelona: Gedisa. Pp. 111-152.

Munté, A y Raya, E. (2010). ¿Por qué ahora una nueva revista de y para el trabajo social? Presentación de Trabajo Social Global. En *Revista de Investigaciones en Intervención Social*. 1 (1). Pp. 2-9.

Netto, J. P. (2003). Cinco notas a propósito de la cuestión social. En E. Borgianni, E., Y. Guerra y C. Montaña (org.). *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social. Sao Paulo, Brasil: Cortez. Pp. 55-69.

Nóblega, M., Thorne, C., Peña, B. y Moreyra, P. (2009). Imágenes de la niñez desde la perspectiva de las madres peruanas. En *Revista de Psicología*, 27, (2). Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Psicología.

Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Información. (s.f.). *La cifra de víctimas del hambre alcanza ya los 963 millones*. Extraído el 28 diciembre de 2010 de <http://www.fao.org/news/story/es/item/8836/icode/>

- Pardo, N. (2005). *Representaciones del discurso mediático: el caso de la impunidad en la prensa colombiana*. Bogotá: Instituto de Estudios en Comunicación y cultura - IEDO. Universidad Nacional de Colombia.
- Paugam, S. (1991). *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris: Presse Universitaire de France.
- ___ (1993). *La société française et ses pauvres. L'expérience du revenu minimum d'insertion*. París: Presse Universitaire de France.
- ___ (2007). *Las formas elementales de la pobreza*. (M^a Hernández, Trad.).Madrid: Alianza.
- Pérez, J.V. (2005). *El trabajo social: sus imágenes y su público. La construcción de una identidad colectiva*. Tesis Doctoral. Departamento de Sociología y Antropología Social. Universitat de Valencia.
- Piaget, J. P. (1952). *The origins of intelligence in children*. New York: International Universities Press.
- Popovich, R. (2004). Entrevista a Denise Jodelet. En *Revista Educar*. Buenos Aires: Ministerio de Educación.
- Raya Díez, E (2004). Exclusión social y ciudadanía: claroscuros de un concepto. En *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*. (9). Pp.1-17.
- ___ (2005). Categorías sociales y personas en situación de exclusión. Una aproximación desde el país Vasco. En *Cuadernos de Relaciones Laborales*. 23, (2).Pp. 247-267.
- ___ (2007). Exclusión social: indicadores para su estudio y aplicación para el trabajo social. En *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*. (70). Pp. 155-172.

- Raya Lozano, E. (coord.) (2004). *Exclusión/inclusión social en la ciudad de Granada. Estudios y propuestas del Observatorio sobre Exclusión Social y Políticas de Inclusión* (2003-2004). Síntesis. Granada: Maristán.
- Raya, Lozano, E. (2007). Exclusión social: Indicadores para su estudio y aplicación para el trabajo social. Madrid: *Revista del Ministerio y Asuntos Sociales*. (70). Extraído el 27 de febrero de 2009, de <http://vlex.com/vid/exclusion-indicadores-estudio-aplicacion-466529>
- Renes, V. (2006). Prólogo. En Subirats, J. (dir.). *Fragilidades vecinas. Narraciones biográficas de "exclusión" social urbana*. Barcelona: Icaria. Pp. 9-24.
- Renes, V., Fuentes, P., Ruiz, E. y Jaraíz, G. (2007). Realidad, pensamiento e intervención social. En E. Ruiz y G. Jaraíz (Coords.). *Revista Documentación Social. Monográfico: Re-pensar la intervención social*. (145). Pp. 11-36.
- Reyes, M.L. (2005). *La música en educación primaria. [Recurso electrónico]: una perspectiva desde el maestro especialista*. Tesis Doctoral. Departamento de Didáctica de la Expresión Musical, Plástica y Corporal. Granada: Universidad de Granada.
- Richmond, M. (2008). *Diagnóstico Social*. (1ª ed.: 1917). Madrid: Colección Trabajo Social Siglo XXI.
- Ritter, G. (1991). *El estado social, su origen y desarrollo en una comparación internacional*. Madrid: Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Rodríguez Cabrero, G. (2007). Población en situación de dependencia y cuidados informales. Temas Laborales. En *Revista andaluza de trabajo y bienestar social*. (89). Pp. 47-62.

- Rodríguez Cerda, O. (2003). Entrevista a Denise Jodelet realizada el 24 de octubre de 2002. En L. Esparza. *Revista Relaciones*, 24, (93). Pp. 115-134. Extraído el 14 de marzo de 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/137/13709306.pdf>
- Rodríguez Salazar, T. (2007). Sobre el estudio cualitativo de la estructura de las representaciones sociales. En Rodríguez Salazar, T. y García, M^a L. (coord.). *Representaciones Sociales. Teoría e Investigación*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara- Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades (CUCSH-UDG). Pp. 157-188.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.
- Rosanvallon, P. (1995) *La nueva cuestión social: repensar el Estado providencia*. Buenos Aires: Manantial.
- Ruíz, J.I. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sá, P.C. (1998). *A construção do objeto de pesquisa em representações sociais*. Rio de Janeiro: UERJ.
- Salcedo, D. (comp.) (1999). *Los valores en la práctica del trabajo social*. Madrid: Narcea. Pp. 137-161.
- Schumpeter, J. (1996). *Capitalismo, socialismo y democracia*. (2 vols.). (1^a ed.:1942). Barcelona: Folio.
- Simmel, G. (1998). *Les pauvres* (1^a ed.: 1907). París: PUF.
- Stake, R.E. (2007). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- Subirats, J. (2002). *Las políticas contra la exclusión social como palanca de transformación del Estado*. Extraído el 3 de abril de 2011, de VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002. De <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0044535.pdf>

- Subirats, J. (dir.), Riba, C., Giménez, L., Giménez, M., Queralt, D., Bottos, P. y Rapport, A. (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea*. En Colección de Estudios Sociales. (16), Barcelona: Fundación La Caixa. http://obrasocial.lacaixa.es/StaticFiles/StaticFiles/f28d31d9615d5210VgnVCM100000e8cf10aRCRD/es/vol16_es.pdf
- Tezanos, J. F. (1999). Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades tecnológicas avanzadas. Un marco para el análisis. En J. F. Tezanos (ed.) *Tendencias en desigualdad y exclusión social. Tercer foro sobre tendencias sociales*. (1998). Madrid: Sistema. Pp. 11-54.
- Tezanos, J.F. (2007). *La sociedad dividida. Estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Thompson, E. P. (1977). *La formación histórica de la clase obrera: Inglaterra: 1780-1832*. Tomo 3, (1ª ed.: 1963). Barcelona: Laia.
- Thompson, E.P. (2002). Prefacio. En *Obra Esencial*. Barcelona: Crítica. Pp. 13-18.
- Vala, J. (2006). Representação social e psicologia social do conhecimento quotidiano. En J. Vala y M.B. Monteiro. *Psicologia Social*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. Pp.457-502.
- Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Vidal, F. (dir.) (2006). *V Informe FUHEM de Políticas Sociales: La exclusión social y el estado de bienestar en España*. Madrid: FUHEM.
- Vidal, F. (2007). La investigación social: Agenda, Método y Comunidad de conocimiento en “exclusión social”. En Vidal, F. y V. Renes en *La agenda de investigación en exclusión y desarrollo social*. Madrid: Colección de Estudios. Fundación FOESSA y Cáritas.

- Wagner, W. y Elejabarrieta, F. (1994). Representaciones Sociales. En F. Morales (Coord.). *Psicología Social*. Madrid: Mc Graw Hill. Pp. 815-842.
- Wainfeld, M. (2008). Pobreza, exclusión y Estado, en la mirada del sociólogo francés Serge Paugam. En *Página 12*, de 27 de octubre de 2008. Extraído el 10 de marzo de 2009 de <http://www.pagina12.com.ar/diario/dialogos/index-2008-10-27.html>
- Willadino, B. (2003). *Procesos de exclusión e inclusión social de jóvenes en el contexto urbano brasileño: un análisis de trayectorias de violencia y estrategias de resistencia*. Tesis doctoral en psicología social. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Woolf, S. (1989). *Los pobres en la Europa Moderna*. (T. Camprodón, Trad.). Barcelona: Crítica.
- Wundt, W. (1862). *Beiträge zur Theorie der Sinneswahrnehmung*. Leipzig, Heidelberg: C. F. Winter.
- Xiberras, M. (1994). *Les théories de l'a exclusion. Pour une construction de l'imaginaire de la deviance*. Paris: Lerediens Klincksiek.
- Yazbek, M^a C. (1993). *Clases subalternas y asistencia social*. Sao Paulo: Cortez. Pp. 78.
- ____ (2004). El Servicio Social como especialización del trabajo colectivo. En Borgianni, Guerra y Montañó (Orgs). *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. Sao Paulo: Cortez. Pp. 37- 54.
- Zamanillo, M^a T. (2000). El incierto acontecer en el Trabajador Social: logros, vacíos, y proyectos. En *Revista Acciones e investigaciones sociales*. (11) Pp. 175-202.
- ____ (2011, febrero). *La responsabilidad política del/a trabajador/a social*. Conferencia presentada en Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Granada. (No publicada).
- Zamanillo, T. y Gaitán, L. (1991). *Para comprender el Trabajo Social*. Madrid: Verbo Divino.

Leyes y Anteproyectos de Ley

Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía. BOE N° 154 de 28 de junio de 1988.

Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. BOE N° 106 de 4 de mayo de 2006.

Ley 193/1963, de 28 de diciembre, sobre bases de la Seguridad Social. BOE N° 312 de 30 de diciembre de 1963.

Anteproyecto de Ley de Inclusión social en Andalucía. (2007). Rfa.30-10-2007. Extraído el 28 abril de 2009 de:

http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/opencms/system/bodies/Programas_Solidaridad/Legislacion/R20071102_borrado/LISA_30_de_octubre.pdf

Planes

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2001). *I Plan Nacional de Acción para la inclusión social del Reino de España, 2001/2003*. Extraído el 2 mayo de 2010 de <http://www.nodo50.org/contralaexclusionmurcia/documentos/documInfravivienda/Politicasinfravivienda/pnain.pdf>

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2003). *II Plan Nacional de Acción para la inclusión social del Reino de España, 2003/2005*. Extraído el 3 de mayo de 2010 de http://www.mtin.es/uafse_2000-2006/equal/descargas/II_PNAin.pdf

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2005). *III Plan Nacional de Acción para la inclusión social del Reino de España, 2005/2006*. Extraído el 8 de mayo de 2010 de http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2005/es_es.pdf

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2006). IV Plan Nacional de Acción para la inclusión social del Reino de España, 2006/2008. Extraído el 10 de mayo de 2009 de [http://www.eapn-clm.org/upload/68/96/IVPlan Nnacional de Accion para la Inclusion Social del Reino de Espana.pdf](http://www.eapn-clm.org/upload/68/96/IVPlan_Nnacional_de_Accion_para_la_Inclusion_Social_del_Reino_de_Espana.pdf)

Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2008-2010

[http://www.msc.es/politicaSocial/inclusionSocial/docs/2009_0_plan_nac_accion_inclusion social 2008 2010.pdf](http://www.msc.es/politicaSocial/inclusionSocial/docs/2009_0_plan_nac_accion_inclusion_social_2008_2010.pdf)

Anexo 1:	Protocolo aplicado a los Grupos Focales
Anexo 2:	Protocolo aplicado a las entrevistas semi-estructuradas
Anexo 3:	Documento de devolución de los datos

Protocolo aplicado a los Grupos Focales

Objetivo: Proporcionar una dinámica de discusión grupal para detectar lo que piensan, sienten y viven los/as trabajadores/as sociales acerca del objeto de estudio: los procesos de “exclusión” y la práctica profesional ante ellos en la ciudad de Granada.

1. Dinámicas vitales de personas y colectivos en procesos de “exclusión”

Percepción acerca de las dinámicas y situaciones vitales de las personas y colectivos en procesos de exclusión en Granada. Sus principales características a nivel l psico-socio-relacional. Cómo se visibilizan las consecuencias de este fenómeno en la vida del colectivo.

2. Naturaleza de los procesos de exclusión

Percepción sobre las posibles causas de los procesos sociales exclusógenos.

3. Métodos de intervención utilizados por los profesionales.

Percepción de las acciones hacia la “inclusión social” en Granada. Como se trabaja con el colectivo “excluido” socialmente. Principales acciones desarrolladas y métodos utilizados desde el trabajo social cotidiano.

4. Dificultades y logros percibidos en las acciones por la inclusión

Principales obstáculos a la hora de intervenir desde el trabajo social.

Potencialidades y logros desde la intervención, estrategias de resistencia profesional.

Dificultades específicas de género.

5. Alternativas y propuestas para superar las dificultades planteadas

Alternativas propuestas para afrontar las dificultades a nivel profesional, a nivel de las Administraciones, del tercer sector, de las propias personas en procesos de exclusión.

Estrategias profesionales de resistencia desde la práctica cotidiana.

A N E X O 2**Protocolo aplicado a las entrevistas semi-estructuradas - Preguntas temáticas.**

Objetivo: En esta entrevista se plantean preguntas abiertas para conocer y profundizar sobre aspectos debatidos anteriormente en los grupos focales relacionados con la dinámica cotidiana de la práctica profesional ante situaciones y procesos de exclusión social. Teniendo en cuenta las indagaciones del estudio y los objetivos propuestos, el/a trabajador/a social entrevistado tiene la opción de ir añadiendo comentarios que considere pertinentes y la doctoranda, por su lado, ir incorporando nuevas preguntas y temáticas para así, profundizar en las representaciones elaboradas en torno al objeto de estudio.

Cuestión temática 1:

Objetivo: Profundizar en el conocimiento de las representaciones asociadas a las dinámicas existenciales de las personas y/o colectivos en situaciones de exclusión en Granada.

¿Qué piensas, partiendo de tu experiencia profesional, acerca de las características/dinámicas vitales de las personas y/o colectivos en exclusión con los que trabajas?

Cuestión temática 2:

Objetivo: Profundizar en el conocimiento de las representaciones asociadas a la naturaleza de los procesos de exclusión.

¿Qué piensas respecto de las causas de la exclusión social?

Cuestión temática 3:

Objetivo: Profundizar en el conocimiento de las representaciones relacionadas con las dificultades vividas en la práctica profesional cotidiana con el colectivo en procesos de exclusión.

A la hora de desarrollar tu práctica profesional con este colectivo, ¿encuentras dificultades o limitaciones? En caso positivo, ¿cuáles serían y cómo se presentan? ¿Cómo percibes la especificidad de género en las situaciones?

Cuestión temática 4:

Objetivo: Profundizar en el conocimiento de las representaciones relacionadas con el desarrollo profesional y métodos aplicados en práctica profesional cotidiana con el colectivo en situaciones de exclusión.

¿Qué piensas acerca de tu intervención profesional ante procesos de exclusión? ¿Cómo se caracterizan estas acciones y los respectivos métodos aplicados para su desarrollo?

Cuestión temática 5:

Objetivo: Profundizar en el conocimiento de las representaciones relacionadas con las alternativas o soluciones para afrontar las dificultades.

¿Qué soluciones o alternativas piensas que se podrían aplicar para afrontar las dificultades señaladas? ¿Qué piensas acerca del papel de las Administraciones públicas en este sentido.

Cuestión temática 6:

Objetivo: Profundizar en el conocimiento de las representaciones relacionadas con el significado que los/as trabajadores/as sociales dan al fenómeno “exclusión” desde la práctica cotidiana.

¿Qué significado tiene para la profesión trabajar ante procesos de exclusión? ¿Qué nivel de importancia tiene para la profesión?

A N E X O 3

Documento de devolución de los datos 1**GRUPOS FOCALES 1 Y 2 E INTER-GRUPO (SÍNTESIS)****1. ARTICULACIÓN TEMÁTICA: GRUPO FOCAL 1 (Síntesis)**

Dimensión: Socio-gráfica

- Fenómeno: la “sinhogarización” del colectivo inmigrante;
- Diversificación y similitudes del perfil o situaciones vitales;
- Manifestación de la exclusión y clases sociales.

Dimensión: Psico-afectiva

- Denominador común del fenómeno de la exclusión: carencias psicoafectivas;
- Enfermedad mental: como factor que potencia la exclusión;
- Denominador común de la exclusión: pesan más los factores psicoafectivos que económicos.
- Cronificación de los procesos de exclusión.

Dimensión: Socio-relacional

- Exclusión cronificada y...
 - políticas socio-laborales;
 - dependencia institucional;
 - habilidades sociales;
 - Invisibilidad social;
 - Relaciones familiares/sociales deterioradas y/o inexistentes.
- Multiplicidad de problemáticas, carencias y procesos personales de integración social: exclusiones sociales

Dimensión: Política /institucional

- Institución pública como -instrumento de control social;
- Ineficacia del sistema de recursos para atender al colectivo excluido;
- Medicalización de la atención social;
- Políticas institucionales de prevención: inexistencia;
- Coordinación institucional: ineficacia, no protocolizada;
- Protocolización de las políticas sociales (Ineficacia/inexistencia);
- Sistema de recursos (Eficacia/ineficacia);
- Recursos intermedios (necesidad/inexistencia);
- Trabajo social institucional/gestión de recursos

Dimensión: Especificidades de Género

- Exclusión cronicada y relaciones específicas de género.

Dimensión: Construcción teórica del conocimiento profesional

- Déficit entre la práctica (desempeño profesional) y teoría (construcción de la profesión).

Dimensión: Estructural

- Causas de la exclusión;
- Relación Sistema capitalista neoliberal y exclusión;
- Ideología de las Políticas sociales y exclusión;
- Rentabilidad económica, eficacia y eficiencia de las políticas públicas.

Dimensión: Desarrollo Profesional

- La construcción profesional de la exclusión crónica: asumirla/admitirla;
- Exclusión crónica. Estado de dependencia crónico.;
- Intervención social preventiva.

*Lenguajes simbólicos enraizados en el discurso:
'Recuperar', 'promocionar', 'curar' (intervención)*

2. ARTICULACIÓN TEMÁTICA: GRUPO FOCAL 2 (Síntesis)

Dimensión sociográfica

- Cronificación de la exclusión;
- Desconexión/rechazo social;
- Menores en exclusión social;
- El sistema de protección de la Junta de Andalucía y exclusión;
- “Sinhogarización” del colectivo inmigrante.

Dimensión psicoafectiva

- Enfermos/as mentales y exclusión cronificada.

Dimensión político-estructural

- Sistema capitalista y exclusión cronificada;
- Acciones paliativas y mantenedoras del sistema capitalista.

Dimensiones desarrollo profesional y político institucional

- El/la trabajador/a social como reproductor del sistema capitalista.
- Impotencia profesional ante la exclusión cronificada/enfermedad mental.
- Planificación de las políticas: no se escucha a los/as trabajadores/as sociales
- Desconexión institucional en el reparto de recursos.
- Dicotomía entre realidad de los usuarios y las políticas sociales.
- Recursos sociales no llegan al colectivo excluido de enfermos mentales.
- Dicotomía entre el sistema público y privado.

3. ARTICULACIÓN TEMÁTICA: DEVOLUCIÓN DE LOS DATOS

GF1 y GF2 (síntesis)

Dimensión Política social/institucional

- Acceso al Sistema de Servicios Sociales de personas en exclusión;
- Déficit de coordinación institucional protocolizada;
- Sistema institucional deficitario;
- Administración como actor excluyente;
- Dinámica ONGs y Administración;
- La perversión de la mecánica de subvenciones;
- Políticas sociales, población normalizada y en riesgo de exclusión;
- Sistema de recursos: exclusógeno de la población más marginal;
- Valores y Administración pública: dicotomía **lealdad**/inteligencia crítica;
- Factores de perversión del sistema de políticas públicas;
- Dicotomía: Dilatación Administrativa/Estado;

Dimensión: Desarrollo Profesional

- Desconexión: Medidas legislativas y práctica social;
- Dicotomía: Decisiones administrativas/ “Voz” del/a trabajador/a social;
- Modelos de comunicación dentro de las Administraciones;
- Legitimación y reconocimiento de la profesión;
- El factor tiempo y desarrollo profesional;
- Posición del profesional en la Administración pública;
- Posición profesional frente a los/as usuarios/as;
- Trabajadores/as sociales como parte del Sistema;
- Visión de los/as ts de su labor: identidad profesional;
- Esencia de la profesión: relaciones;
- Trabajo social e interpretación//fotografía de la realidad social;
- Construcción de la representación del/a “excluido/a”;
- Cada persona habla de una representación de lo que entiende como “excluido”;
- Medios de comunicación: elemento manipulador de la realidad;
- Cronificación de la exclusión en el contexto de las políticas sociales actuales;
- Cronificación de las políticas de exclusión;
- Políticas públicas y cambio de perspectiva;

4 – EJES TEMÁTICOS CONVERGENTES (GF1, GF2, IG)

Las temáticas abordadas por cada grupo, han sido agrupadas, en líneas generales, en cuatro “ejes temáticos convergentes” que nos aproximan a los principales nudos y tendencias discursivas comunes a tener en cuenta, con la aplicación del principio de saturación. Estos ejes, reflejados en sus respectivas dimensiones (que como todo el proceso, deben ser considerados desde su dinámica interrelación) se han ido configurando como una palanca que nos ha impulsado y motivado a retornar al marco teórico inicial para reforzar, contrastar o realizar nuevas interpelaciones a la luz de los datos obtenidos bajo la “farola” de los datos obtenidos.

Es importante considerar, en este nivel de análisis que tanto la dimensión de género como la simbólica atraviesan cada uno de los siguientes ejes:

EJE TEMÁTICO UNO - *Dimensiones sociográfica, psico-afectiva y socio relacional.*

Los/las participantes de los grupos han hecho hincapié en visibilizar la multiplicidad de problemáticas vivenciadas por los colectivos, analizando sus similitudes y diversificaciones, y resaltando el carácter multifactorial y multicausal de los procesos de exclusión cronificada. El denominador común de esta cronificación son las carencias psico – afectivas (que, a su vez, tienen mayor peso específico que las dificultades económicas), siendo el factor potenciador de esta cronificación, las enfermedades mentales. En este sentido, se ha alertado sobre el incremento de esta problemática en el colectivo de menores y la indefensión de padres mayores que cuidan a hijos adultos enfermos mentales. Asimismo, situaciones concretas sobre menores en alto riesgo de exclusión ha sido un tema intensamente abordado en todas las sesiones.

Personas sin hogar nacionales y la ‘sinhogarización del colectivo inmigrante’, mujeres prostitutas en situaciones de marginalidad, jóvenes y adultos drogodependientes, personas mayores en situaciones de fuerte desarraigo y soledad, menores, familias enteras en situaciones precarias, etc. conforman diferentes y duras situaciones vitales visibilizadas en discurso de los profesionales a través de ejemplos empíricos sobre sus usuarios. Las consecuencias de las vivencias de procesos de

exclusión de estas personas y colectivos tienen su implicación insatisfactoria en diversas situaciones de rupturas, reflejadas entre otras cosas en la inaccesibilidad a las dinámicas de las actuales políticas sociolaborales, dependencias institucionales, invisibilidad, rechazo y falta de reconocimiento social, relaciones familiares deterioradas o inexistentes, falta de auto estima y de habilidades sociales. Son diferentes realidades existenciales, donde se funden la desconexión y pérdida de vínculos o lazos sociales. De ahí, la exigencia de hablar de exclusiones sociales, en plural.

EJE TEMÁTICO DOS - *Dimensión político-estructural*

Este eje refleja, en los discursos, diferentes críticas la dinámica perversa del sistema capitalista neoliberal, causa estructural de las exclusiones sociales que afecta a los sectores más desfavorecidos de la sociedad.

Las propias políticas sociales están cronificadas y excluyen, tal como están organizadas el sistema actual de políticas de servicios sociales. Basadas en la rentabilidad económica, en el alcance de la eficacia y eficiencia, ejercen poder, través de la manutención de acciones paliativas, mantenedoras y reproductoras del sistema capitalista.

“¿No existe una solución política?” El papel de los políticos como manipuladores de la realidad y la instrumentalización de los medios de comunicación de masa locales conforman un juego de interés perverso y morboso. Es la cultura mercantil de la exclusión: la venta de periódicos, manipulaciones políticas y de vidas rotas.

En Granada los políticos (de derecha y de izquierda) son concientes de la existencia del fenómeno exclusión cronificada y de las personas que viven estos procesos, pero “los tapan” los “blanquean para que no se les vean, no mueven ni un dedo”.

EJE TEMÁTICO TRES - *Dimensión político-institucional*

Dicotomía. Es la palabra que caracteriza el análisis en torno al eje dimensional relacionado con el desarrollo actual de las políticas institucionales desde la perspectiva de los procesos de exclusión cronicada.

Dicotomías reflejadas en los discursos:

- Realidad de los/usuarios / recursos - políticas sociales;
- Sistema público/Sistema privado;
- Administración/ Tercer Sector;
- Intereses políticos/objetivos profesionales;
- Lealdad política / inteligencia crítica;
- Legislación /práctica social profesional;
- Proposiciones profesionales/decisiones políticas.

Temáticas convergentes:

- Las políticas sociales institucionales en Granada no son globalizadas ni integradoras, sino excluyentes.
- Los colectivos en exclusión extrema no tienen acceso al sistema de recursos o no se adaptan a los mismos.
- El engranaje institucional no funciona porque no existe una coordinación institucional protocolizada.
- La Administración es exclusógena.
- La Administración es de lo más burocrático. Marea el/a ciudadano/a.
- La Administración valora más la lealdad que la inteligencia.
- Las ONGs también ejercen otra forma de clasificación, de exclusión: no tienen recursos suficientes.

EJE TEMÁTICO CUATRO

Dimensiones desarrollo profesional y construcción teórica del conocimiento

Íntimamente relacionado con el anterior, este eje se configura por las siguientes temáticas y/o interrogantes comunes, muy relevantes en todos los grupos:

- Trabajador/a social, profesional que reproduce el sistema capitalista. “Se ha acomodado”. “Es como una rendición”;
- Impotencia y malestar profesional ante los procesos de exclusión cronicada;
- La Administración no oye la ´voz` de los/as trabajadores/as sociales. En la planificación de las políticas no se tiene en cuenta la opinión de los profesionales.
- Desconexión entre medidas legislativas y la práctica social profesional cotidiana;
- La posición de los/as trabajadores/as sociales ante los usuarios en situaciones de exclusión crónica;
- Esencia de la profesión: las relaciones e interrelaciones. Papel mediador;
- Trabajador/a social como fotógrafo/a de la realidad social;
- Exceso de burocracia y malestar profesional;
- Cronificación de la exclusión severa en el contexto de desarrollo de las políticas sociales;
- Cronificación de las propias políticas sociales ante la exclusión;
- Perspectivas futuras y propuestas desde la profesión trabajo social;
- La posición del/a trabajador/a social en el sistema. Elemento enriquecedor: “somos técnicos y también parte del sistema”;
- Estrategias de resistencia profesional, de negociación;
- Representaciones de la exclusión. “¿Qué tiene en la cabeza el trabajador social?” “¿Cómo ve la situación de la exclusión el propio trabajador social?”;
- Visión de los profesionales sobre su práctica profesional ante situaciones de exclusión social;
- Déficit entre la práctica (desempeño profesional) y teoría (construcción teórica del conocimiento profesional/investigaciones).

Interrogantes: “Es decir, ¿es parte del sistema o es también “a parte” del sistema, la propia visión de la labor que tiene que hacer en este campo?”

ALTERNATIVAS O PROPUESTAS DE LOS/AS TRABAJADORES/AS SOCIALES

Los/as profesionales consultados/as han realizado una serie de propuestas -a raíz de las dificultades descritas anteriormente-, que han girado en torno a la prevención, a la atención integral, acorde con las necesidades reales y puntuales de este colectivo, haciendo hincapié en la importancia de que se amplíe el cuadro de profesionales para la intervención social paralelamente con la optimización de los recursos específicos para el colectivo, principalmente de nivel intermedio.

1. Una coordinación institucional protocolizada para garantizar su eficacia, superando los supuestos protagonismos institucionales y la desconexión formalizada a la hora de gestionar los recursos;
2. Trabajar asumiendo la cronicidad de la exclusión como un hecho y punto de partida y no como un fracaso;
3. Buscar, desde las políticas sociales, objetivos menos ambiciosos: asumir que lo que estas personas pueden alcanzar “es, como máximo, un cierto período de estabilidad”;
4. Utilizar las mismas claves del sistema capitalista, cambiar lenguaje profesional;
5. Cambio de la filosofía de intervención, cambio de mentalidad de las instituciones, de la Escuela de Trabajo Social en Granada e incluso de los propios profesionales a la hora de trabajar con la exclusión crónica;
6. Fomentar acompañamientos tutelados e individualizado en su proceso personal;
7. La clave está en la prevención: trabajar las situaciones de precariedad social potenciando los servicios sociales para prevenir problemáticas posteriores. Hace falta más recursos y otras políticas de prevención;
8. Desarrollo de intervenciones específicas con personas “promocionables”;
9. Urge una intervención, una coordinación protocolizada que asuma que hay personas que tienen muchísimos problemas, pero en cada momento uno es el más prioritario y hay que atenderlo;
10. Coordinar y protocolizar acciones a nivel institucional. No trabajar los diferentes recursos que intervienen en la cronicidad como en como en compartimentos estancos;

11. Incrementar dotaciones a todos los niveles considerando la especificidad de cada zona;
12. Equipo mejor dotado: más figuras de trabajo social, de acompañamiento;
13. Potenciar un trabajo de mediación, acompañamiento más personalizado y menos burocracia;
14. Realización de un trabajo previo al de inserción laboral;
15. Superar las ambigüedades sobre el rol profesional superando el “ciclo de los favores” entre profesionales hacia una real coordinación institucional;
16. Superar el déficit en cuanto a la construcción de una sistematización teórica sobre la práctica profesional.

Superar el rol de “dispensadores de recursos” y priorizar un acompañamiento específico considerando los procesos vividos por cada persona/grupo/colectivo en situación de exclusión severa.