

Psicología social de los problemas sociales

Marisela Montenegro Martínez (coordinadora)

Marcel Balasch Domínguez

Aleix Causa Bofill

Marisela Montenegro Martínez

Israel Rodríguez Giralt

**Marisela Montenegro
Martínez**

Marcel Balasch Domínguez

Aleix Causa Bofill

**Marisela Montenegro
Martínez**

Israel Rodríguez Giralte

Segunda edición: febrero 2007
© Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya
Av. Tibidabo, 45-47, 08035 Barcelona
Realización editorial: Eureka Media, S. L.
Depósito legal: B-1.731-2007

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.

Contenidos

Módulo didáctico 1

Introducción

Marcel Balasch Domínguez y Marisela Montenegro Martínez

1. Psicología social y los problemas sociales
2. Sentido de la asignatura
3. Perspectivas, agentes y ámbitos de estudio sobre los problemas sociales
4. Estructura de los módulos y apartados y ejes de entrada para su lectura

Módulo didáctico 2

Conceptos y teorías sobre problemas sociales

Marcel Balasch Domínguez y Marisela Montenegro Martínez

1. El enfoque funcionalista: los problemas sociales son producto de disfunciones
2. La perspectiva conflictivista: la estructura social genera los problemas sociales
3. Socioconstruccionismo: los problemas sociales son producto de construcciones colectivas
4. Perspectiva situada: análisis crítico de la intervención social
5. Acción colectiva y "problemas sociales"

Módulo didáctico 3

¿Cómo sabemos que hay un problema social?

Marcel Balasch Domínguez y Marisela Montenegro Martínez

1. Epistemologías positivistas: metodologías y técnicas para el estudio de los problemas sociales
2. Ideología y concienciación: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad
3. La construcción social de los problemas sociales: metodologías discursivas para entender la construcción de un cierto fenómeno como problema
4. Conocimientos situados: las condiciones dignas de transformación
5. Constitución de actores y redefinición de significados

Módulo didáctico 4

¿Qué podemos hacer frente a un problema social?

Marcel Balasch Domínguez y Marisela Montenegro Martínez

1. Intervenciones dirigidas: asunciones, técnicas e instituciones para la intervención social
2. Métodos participativos: la participación para la transformación social
3. La lucha por los significados
4. Posiciones de sujeto y articulaciones: una propuesta para la reflexión y la acción
5. Acción colectiva para la transformación

Módulo didáctico 5

Sistemas de evaluación de la acción

Marcel Balasch Domínguez y Marisela Montenegro Martínez

1. Evaluación de programas sociales: métodos tradicionales
2. Evaluaciones participativas
3. Implicaciones éticas y políticas de la evaluación

Módulo didáctico 6

Las problemáticas sociales en la sociedad de la información y del conocimiento:

Aleix Causa Bofill y Israel Rodríguez Giralt

1. Transformaciones sociales y nuevas problemáticas sociales. Retos para la psicología social
2. Lógicas para una sociedad en transformación
3. La aparición de "nuevos" problemas sociales
4. El papel de las TIC como agentes sociales
5. La centralidad de las formas de acción colectiva en las sociedades contemporáneas
6. Retos y reflexiones para el estudio y acción frente a problemas sociales contemporáneos

Introducción

Marcel Balasch Domínguez
Marisela Montenegro Martínez

Índice

1. Psicología social y los problemas sociales	5
2. Sentido de la asignatura	10
3. Perspectivas, agentes y ámbitos de estudio sobre los problemas sociales	15
3.1. Perspectiva funcionalista y las intervenciones dirigidas	15
3.2. La perspectiva conflictivista y las intervenciones participativas	17
3.3. Perspectiva socioconstruccionista	18
3.4. Perspectiva situada	19
3.5. Acción colectiva	20
3.6. Problemas sociales y la sociedad de la información y del conocimiento	21
4. Estructura de los módulos y apartados y ejes de entrada para su lectura	23
4.1. Ejemplos ilustrativos	25
4.2. La evaluación, la perspectiva situada y la acción colectiva: algunos comentarios acerca de su lectura	26

1. Psicología social y los problemas sociales

El material didáctico de esta asignatura trabaja diferentes maneras de entender los problemas sociales y actuar frente a los mismos. En este núcleo de conocimiento veremos cuál es el marco general en el que se inscribe esta asignatura. En un primer momento, veremos genéricamente cómo desde la psicología social -y en específico la psicología social aplicada- se ha trabajado la temática y, en segundo lugar, veremos cuál ha sido el enfoque general que se ha dado al material didáctico.

La **psicología social** es un complejo entramado de perspectivas, instituciones, grupos de investigación, formas de aplicación, etc. que aborda, desde ámbitos de conocimientos teóricos y prácticos, distintos fenómenos que afectan a los seres humanos, entendidos como imbuidos en contextos sociohistóricos y culturales. Según la definición de Tirado (2001), la psicología social:

"Aparece como materia que estudia cómo los procesos psicológicos y las acciones, relaciones, interacciones, etc. de nuestra vida cotidiana se deben concebir y analizar dentro de los marcos sociales y culturales en los cuales siempre se dan. Es decir, la psicología social se constituye como un corpus de saber científico, que proporciona una dimensión sociocultural a todos aquellos fenómenos que consideramos habitualmente psicológicos, individuales o intrapsíquicos." Tirado (2001, pág. 3).

En este sentido, la psicología social aborda una gran variedad de temáticas relativas a los diferentes tipos de relaciones entre individuo y sociedad, y desde las diferentes perspectivas que se manejan no siempre hay acuerdo en cómo es dicha interrelación.

A partir de las diferentes visiones propias de la psicología social se ha intentado dar respuestas a los distintos fenómenos que afectan a los seres humanos. La temática de los problemas sociales ha sido uno de los ámbitos de estudio e intervención de la psicología social, desde el cual se han producido diferentes comprensiones y formas de actuación.

Según Blanch (1998), el principal reto que ha afrontado la psicología desde sus inicios ha sido el de atender al mismo tiempo a la construcción de un conocimiento científico iluminador de la realidad, incidir prácticamente sobre la misma y atender a las demandas sociales de resolución de problemas y promoción de la calidad de vida. Es decir, atender a la dimensión teórica, la práctica y la social de la disciplina sin que el predominio de uno de los aspectos (el científico, por ejemplo) redunde en el menoscabo de las otras dimensiones.

Ahora bien, aunque desde las distintas perspectivas que se desarrollan en los estudios psicosociales se pueden desprender efectos de cómo estudiar, analizar e, incluso, intervenir sobre problemas sociales -cosa que veremos con más

detenimiento a lo largo del material didáctico-, es específicamente dentro del ámbito de la **psicología social aplicada** en el que se han trabajado mayoritariamente las teorías y prácticas relativas al tema de los problemas sociales.

Clemente Díaz (1992) afirma que el origen de la psicología social aplicada tiene que ver con la necesidad que en un momento determinado tuvieron los profesionales de la disciplina de ponerse en contacto con el mundo social, salir de los laboratorios donde se experimentaba con pequeños grupos y comenzar a transformar diferentes contextos mediante su acción. Es decir, atender a la dimensión social de la profesión en contra de la preeminencia del aspecto científico y básico, comenzar a preocuparse y actuar sobre la realidad utilizando el conocimiento adquirido en la disciplina para guiar la acción y crear técnicas concretas para llevar a cabo esta tarea social; esto es, desarrollar la dimensión práctica.

De este modo, frente a esta necesidad de dar respuesta a demandas sociales y a la promoción de la calidad de vida señalada por Blanch (1998), surge la psicología social aplicada como ámbito de profesionalización de la psicología, en el cual se crean metodologías y técnicas que van a formar parte del entramado de instituciones que trabajan en el ámbito de los problemas sociales. La psicología social aplicada será, entonces, la encargada de poner los conocimientos producidos por la psicología social sobre situaciones concretas consideradas como problemáticas; esto es, emplear el conocimiento social para conseguir una mejor transformación de situaciones problemáticas.

De este modo, como dice Oskamp (1984), la psicología social aplicada recoge ciertos aspectos de la psicología social y los aplica de manera sistemática para la obtención de algún propósito social. La psicología aplicada estudia cómo llevar a cabo esta aplicación, qué conocimientos básicos utilizar en cada contexto problemático y de qué manera hacer una correcta "aplicación" de estos aspectos.

Dentro del ámbito aplicado se establece una relación entre el estudio -identificación, clasificación- de los problemas sociales y las formas de intervención social que son creadas para trabajar sobre los mismos, el modo de paliarlos o crear modos de transformación social que incidan sobre sus causas. En este sentido, la psicología social aplicada remite a la idea de que es relevante actuar sobre los problemas sociales con tal de aumentar la calidad de vida de las personas que se encuentran de alguna manera afectadas por éstos.

Según la *Enciclopedia Espasa*, *aplicar* tiene que ver con "poner una cosa sobre otra" o bien "emplear algo para conseguir mejor un determinado fin". La noción de *aplicación*, proveniente del vocablo *pli*, tiene que ver con plegar. *Pliegue*, *desplegar*, *explicar*, *implicar*, son palabras que son familiares cercanos de la aplicación. *Aplicación*, en psicología social, sería desplegar una teoría proveniente de la investigación básica sobre la realidad. Como veremos a lo largo de la asignatura, esta manera de entender la psicología social aplicada responde a una perspectiva funcionalista de la intervención social. Desde otros ámbitos, críticos con los postulados funcionalistas, se cuestiona la propia división que se establece en la psicología aplicada mayoritaria, entre lo teórico por un lado y lo práctico por el otro. La escisión entre lo teórico y lo práctico comporta la asunción de dos momentos claramente delimitables entre sí: la comprensión y la acción. En primer lugar, se produce

conocimiento sobre la realidad y después se crean las técnicas de intervención adecuadas para trasladarlas al ámbito de la práctica.

De este modo, desde la psicología aplicada se ha trabajado la definición de problemas sociales. Fenómenos como la conducta delictiva y criminal, los fracasos en el logro académico, el desempleo, la farmacodependencia y el alcoholismo, los conflictos intergrupales, la vejez, etc. (Gale y Chapman, 1990) han sido temas tratados en los diferentes manuales existentes en el ámbito como espacios problemáticos que necesitan de una respuesta por parte de la disciplina.

Para trabajar las formas de comprensión e intervención sobre estos espacios, se han desarrollado ámbitos de actuación como la psicología social del trabajo, del desempleo, de las organizaciones, psicología social política, jurídica, de los procesos migratorios, de los prejuicios, de la salud, del ocio y del tiempo libre, etc., en los que se profundiza -y se especializa, tecnifica, etc.- en la producción de conocimiento para crear definiciones de los fenómenos problemáticos, las maneras de abordarlos y las formas de evaluar las actuaciones que sobre los mismos se realizan.

Lectura recomendada

Alvaro, J. L., Garrido, A. y Torregrosa, R. (Coord.). (1996). *Psicología social aplicada*. Madrid: McGraw-Hill.

La psicología social aplicada busca verter el conocimiento producido dentro de su ámbito disciplinar a diferentes espacios en los que aparecen los problemas sociales. Esta psicología está abocada a producir conocimiento y actuar sobre aquellos sectores de la sociedad que son considerados como problemáticos.

A modo de ejemplo, en el VIII Congreso de Psicología Social realizado en el 2003 en el Estado español, y en relación con los ámbitos temáticos propios de la psicología social aplicada, se desarrollaron áreas de trabajo tales como psicología social de la salud, psicología social de la familia, psicología social de la educación, psicología comunitaria, calidad de vida y bienestar social y psicología social del trabajo, entre otras. En estas áreas específicas se presentaron diferentes trabajos relacionados con las maneras en las que, desde la psicología social, se trabaja en estos ámbitos de aplicación.

La psicología social aplicada no ha sido, obviamente, el único espacio disciplinar y profesional dentro de las ciencias sociales que se ha abocado al estudio de los problemas sociales. Al contrario, este tema ha sido tratado desde múltiples ámbitos disciplinares, cada uno desde sus respectivas especificidades. Disciplinas como la sociología, el trabajo social y la educación social, entre otras, han desarrollado también formas de comprensión e intervención sobre dicha temática. Es por esta razón que en el material didáctico se hablará en términos de los conocimientos y prácticas que se han desarrollado en el ámbito de las ciencias sociales -más que trabajar específicamente desde la psicología social- para tratar la temática de los problemas sociales.

Genéricamente, desde las ciencias sociales, se entiende que el término *problemas sociales* se refiere a los fenómenos que son definidos en ciertos contextos sociales como desequilibrios frente a las normas mayoritarias de la sociedad o como aspectos de la realidad que causan algún tipo de malestar o sufrimiento para las personas afectadas por éstos.

Un problema social se diferencia de los problemas considerados personales básicamente porque, por un lado, afectan a sectores específicos de la población -y no sólo a individuos concretos- y, por otro, apelan a una responsabilidad colectiva para su solución que, en el caso de los estados modernos, se atribuye al estado como representante del conjunto de la ciudadanía.

Con relación a la discusión -o formas de definición- de qué es un problema social frente a un problema individual, algunas iniciativas de acción colectiva han propuesto que ciertos problemas entendidos como individuales o privados sean resignificados como problemas sociales en contextos sociales dados.

Un caso paradigmático es el del feminismo que, bajo el lema "Lo privado es político", colocó en la palestra de la opinión pública la idea de que lo que pasaba "dentro de las casas" -como por ejemplo, maltratos a mujeres- o en sus modos de subjetivación -formas de sufrimiento vividas por éstas de manera individualizada- tenía que ver con las maneras en las que se han establecido las relaciones de género en las sociedades occidentales.

De esta manera, se cuestionaron significados dominantes con relación a la distinción público/privado y se denunciaron las formas de dominación propias de la matriz patriarcal que estaban siendo "olvidadas" por ser remitidas al ámbito de "lo privado". Al realizar este cuestionamiento y redefinición de significados, se convirtió en legítimo el hecho de buscar soluciones colectivas, tanto jurídicas como de creación de formas de atención a mujeres, y exigir una responsabilidad pública frente a los problemas identificados.

El hecho de que un fenómeno sea erigido como problema social -tanto desde los ámbitos de las ciencias sociales como desde ciertos grupos de interés- se convierte en una demanda social a la que es necesario dar respuesta desde las instituciones y profesionales dedicados a la temática de los problemas sociales.

Ahora bien, dado que el estudio de los problemas sociales ha sido trabajado desde diferentes disciplinas de las ciencias sociales e, incluso, desde actores sociales no asociados necesariamente a los ámbitos académicos -como los que protagonizan acciones colectivas y movimientos sociales-, en esta asignatura se optará por presentar los contenidos mediante diferentes perspectivas que atraviesan distintos ámbitos disciplinares y formas de comprensión de los problemas sociales y presentan diferentes desarrollos de este fenómeno.

En esta asignatura se parte de la premisa de que el trabajo sobre las diferentes maneras de entender los problemas sociales y actuar sobre los mismos se enmarca en múltiples formas de definición y redefinición en las cuales están involucradas tanto instituciones y personas -tales como equipos interventores, personas afectadas o grupos de interés- como conocimientos -bien sean de contextos académicos o no académicos- y maneras de acción que se ponen en práctica.

Teniendo en cuenta que el estudio de los problemas sociales está marcado por múltiples ejes disciplinares e, incluso por definiciones que son ajenas a los ámbitos académicos y profesionales, esta asignatura no se limitará solamente a la literatura desarrollada desde la psicología social aplicada para trabajar sobre la temática de los problemas sociales.

Más bien, esta asignatura, por un lado, se organizará a partir de diferentes perspectivas de comprensión de los problemas sociales -la funcionalista, la conflictivista/participativa, la socioconstruccionista y la situada- para estudiar cuáles son las posturas que estas perspectivas toman en relación con el ámbito de estudio de los mismos. Por otro lado, se trabajará cómo se ven los problemas sociales y cómo se actúa sobre los mismos desde iniciativas de acción colectiva. Finalmente, con el objetivo de estudiar la manera en la que las tecnologías de la información y la comunicación influyen en este tema, en el último módulo se trabajará cómo el surgimiento de los espacios virtuales ha influido en la reflexión -y aparición de nuevas problemáticas e iniciativas de acción- en esta temática.

En los siguientes núcleos de conocimiento de este módulo se trabajará primeramente cuál es el sentido de la asignatura, esto es, las ideas generales que conforman el hilo conductor de la misma, y se destacará la heterogeneidad de los contenidos que hay que trabajar. En un próximo núcleo de conocimiento se hará un breve recuento de los aspectos que se trabajarán de cada una de las perspectivas que hay estudiar. Finalmente, se presenta un núcleo de conocimiento en el que se definen los ejes de lectura posibles del material didáctico y la estructura general de los módulos mediante los cuales se desarrollará el estudio.

Resumen

La psicología social aplicada emplea el conocimiento psicosocial para conseguir la transformación de situaciones problemáticas, y busca mayores niveles de calidad de vida para las personas.

Los problemas sociales son entendidos como desequilibrios frente a las normas mayoritarias de la sociedad o como aspectos de la realidad que causan algún tipo de malestar o sufrimiento para las personas afectadas por éstos.

Dado que la definición de problemas sociales ha sido desarrollada por diferentes ámbitos disciplinares y por iniciativas de acción colectiva, en la asignatura se trabajarán diferentes perspectivas de comprensión y actuación sobre los mismos.

2. Sentido de la asignatura

El objetivo de este núcleo de conocimiento es el de realizar un breve recuento de los aspectos que se desarrollarán en esta asignatura. ¿Qué es un problema social? ¿Cómo podemos identificar los problemas sociales? ¿Qué acciones debemos emprender para resolverlos? ¿Cómo podemos evaluar los efectos de dichas acciones? Estas cuatro preguntas guiarán el desarrollo y despliegue de los contenidos que se explicarán de ahora en adelante. Estas cuestiones, respectivamente, se corresponden a los módulos "Conceptos y teorías sobre problemas sociales", "Cómo sabemos que hay un problema social", "¿Qué hacemos frente a un problema social?" y "Sistemas de evaluación de la acción". Para acabar, el módulo "Las problemáticas sociales en la sociedad de la información y del conocimiento: nuevos retos para los agentes sociales" está centrado en la relación entre las TIC y los problemas sociales. En este módulo, se revisarán los nuevos escenarios y retos que están suponiendo la digitalización y la emergencia de los entornos virtuales en nuestras sociedades contemporáneas, y también la emergencia tanto de nuevos problemas asociados a este fenómeno como los nuevos agentes sociales digitales.

Antes de responder a estas cuestiones, es necesario atender al concepto central que está asumido por todas éstas y que, por lo tanto, será el eje sobre el cual giran los contenidos del material de esta asignatura: **problemas sociales**. En torno a este concepto han proliferado multitud de significados, y puede entenderse desde una miríada de puntos de vista. *El diccionario básico Anaya de la lengua* define **problema** de la manera siguiente:

Cuestión cuya solución trata de aclararse. Enfrentamiento de un individuo o grupo ante una situación desconocida. Asunto delicado o difícil que puede admitir varias soluciones.

Según esta definición, por tanto, el concepto "problema" supone tres asunciones. Que se trata de un fenómeno o cuestión, algo que debe resolverse, aclararse o solucionarse. Que se trata de algo que se desconoce parcialmente. Y finalmente, que puede admitir diferentes vías para alcanzar su resolución.

Las preguntas formuladas anteriormente respecto a los problemas sociales albergan a su vez dichas asunciones. Primero debemos saber qué es, para luego identificar los problemas sociales en un contexto social determinado. A continuación se establecen las medidas, acciones y estrategias pertinentes para su solución. Finalmente, se evalúa el grado de eficacia de la totalidad de dicho proceso.

Ved también

Podéis revisar la organización y estructura que seguirá esta asignatura en el apartado "Estructura de los módulos y apartados y ejes de entrada para su lectura".

Como veremos, sucesivamente, los contenidos desarrollados en este material se orientan tanto a mostrar perspectivas teóricas que asumen estas premisas, como posicionamientos críticos frente a las mismas, así como la diversidad de actores sociales involucrados que presentan alguna vinculación con el concepto problemas sociales. Respecto a la diversidad de actores involucrados en la discusión en el ámbito de los problemas sociales, y siguiendo a Rueda (1996), podemos distinguir entre lo que es la **acción social** (como movimientos que surgen de la propia comunidad y que se desarrollan como movimientos sociales) y la **intervención social** (como actuación nacida de la capacidad tecnocientífica de atender un problema o incidir en el mismo). Por lo tanto, a pesar de que frecuentemente los conceptos de intervención social y de problemas sociales suelen estar asociados entre los mismos, en estos materiales se revisarán, además, otros agentes sociales involucrados en el ámbito de los problemas sociales, como son los movimientos sociales e iniciativas de acción colectiva.

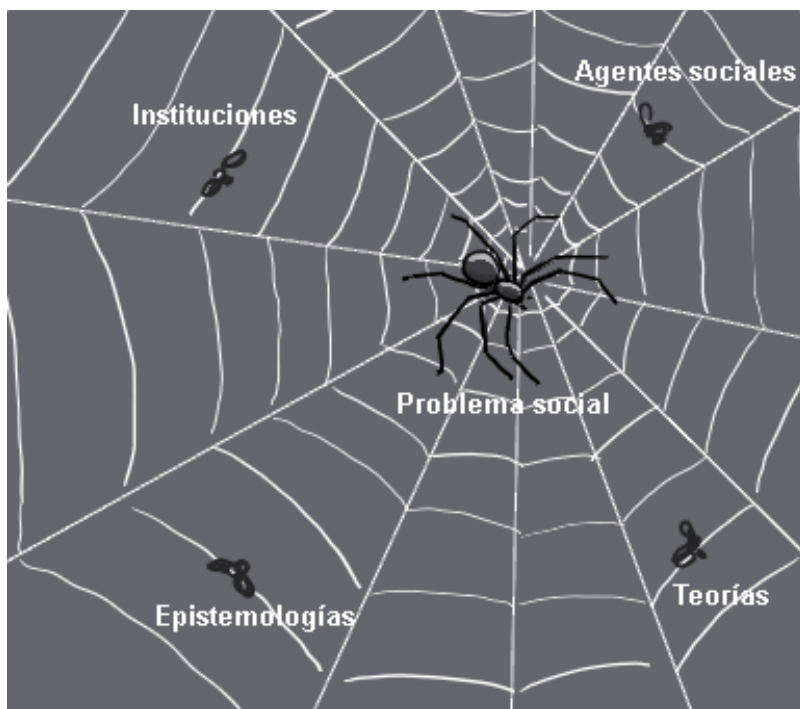
En el contexto de las ciencias sociales, el concepto de problemas sociales ha conformado un campo disciplinario especializado en su abordaje. Tanto la psicología social en general como la rama de la psicología social aplicada han desarrollado propuestas que, desde las disciplinas de las ciencias sociales, ofrecen explicaciones, respuestas y medidas que hay que adoptar frente a los problemas sociales.

Desde puntos de vista **epistemológicos representacionistas**, se sostiene la idea de que el conocimiento puede considerarse válido en la medida en que se corresponde con la realidad, y se considera que mediante el conocimiento objetivo de la realidad será posible responder a las cuestiones planteadas anteriormente.

Sin embargo, estas tradiciones, posicionamientos epistemológicos y los saberes que han producido han recibido fuertes críticas desde perspectivas **epistemológicas antirrepresentacionistas**, que cuestionan la idea de que los objetos sociales existen por sí solos y que las ciencias sociales acceden a los mismos para describirlos. Asumen, por el contrario, que los objetos sociales, como el concepto de problema social, se construyen colectivamente mediante prácticas y discursos.

Finalmente, a pesar de que el concepto de problemas sociales está fuertemente asociado a discusiones emergidas en el contexto de las ciencias sociales y se habla de intervención social, también es posible apelar a otros agentes sociales que pueden vincularse a este concepto, y se remite a acción social.

El concepto de problemas sociales involucra a una gran diversidad de posicionamientos epistemológicos y teóricos y a distintas instituciones y agentes sociales tanto de intervención como de acción social.



La metáfora sugerida en la imagen anterior nos muestra a una diversidad de entidades heterogéneas involucradas en la red de los problemas sociales. A pesar de que, como veremos, cada una de estas entidades no es una totalidad claramente delimitable e independiente respecto a las demás, sino que están diversamente entremezcladas, sólo se trata ahora de enfatizar la multiplicidad de elementos que están involucrados en la telaraña que se teje alrededor del concepto de problema social.

Por lo tanto, el punto nodal o centro desde el que se desarrollará el material es el de problema social. Sin embargo, como hemos apuntado, el concepto mismo de problema social no es unívoco e involucra a múltiples entidades que lo definen, redefinen, cuestionan y/o critican.

Retomemos ahora las preguntas que formulábamos al inicio, a saber: ¿qué es un problema social? ¿Cómo podemos identificar los problemas sociales? ¿Qué acciones debemos emprender para resolverlos? ¿Cómo podemos evaluar los efectos de dichas acciones? Ya podemos anticipar que no tendrán una respuesta única. Sin embargo, no sólo esto: también podemos responderlas con nuevas cuestiones: ¿cómo sabemos que los problemas sociales son una realidad externa a nosotros a la que podemos acceder objetivamente para conocerla? O bien: ¿qué agentes sociales están legitimados para responder a las preguntas anteriores?

En este punto, ya podemos matizar la idea que sosteníamos al principio. Si bien las cuatro cuestiones van a guiar el desarrollo de este material, en efecto no todas las posiciones involucradas en el ámbito de los problemas sociales que vamos a tratar estarían de acuerdo con esta formulación.

Como iremos viendo en el desarrollo de los contenidos del material, sólo algunas de las perspectivas y enfoques teóricos tratados consideran que al responder adecuadamente a las cuestiones que hemos formulado al inicio será posible atender óptimamente a la resolución de los problemas sociales. Concretamente, desde buena parte de las perspectivas predominantes en el ámbito de la intervención social éstas son las preguntas que guían los pasos que hay que seguir para hacer frente a los problemas sociales. Sin embargo, tanto desde perspectivas críticas como desde la acción colectiva se cuestiona la lógica y marcos de comprensión que se asumen desde las formas dominantes de intervención social.

Los conocimientos que se estudiarán a lo largo del material didáctico se desarrollarán adoptando la formulación de las cuestiones que tradicionalmente han sido consideradas relevantes para el ámbito de la intervención social en problemas sociales. De esta manera, se adquirirán los contenidos, por un lado, de las diferentes formas en las que tradicionalmente se han ofrecido respuestas a estas cuestiones y, por otro, de las posiciones desde las que se han puesto en tela de juicio la pertinencia de las mismas y se han propuesto alternativas. Como veremos en el apartado "Estructura de los módulos y apartados y ejes de entrada para su lectura", los módulos y núcleos de conocimiento se desarrollarán atendiendo tanto a cómo desde diferentes posiciones se resuelven los interrogantes formulados al inicio, como al cuestionamiento y críticas que han recibido desde otras posiciones.

Por lo tanto, este material no va a ser un compendio de técnicas y métodos de intervención en problemas sociales, aunque se revisarán algunos de los mismos. No va a ser una revisión exhaustiva de los ámbitos de intervención en problemas sociales ni un recuento de los estudios sobre problemas sociales.

Por el contrario, se va a trazar un escenario complejo repleto de una miríada de posicionamientos, perspectivas y agentes que comprenden de distintas maneras qué son los problemas sociales y sus soluciones. Para ello se recurrirá, frecuentemente, al análisis de casos particulares y ejemplos mediante los cuales reflexionar sobre los elementos centrales de cada una de estas posiciones y las formas de acción/intervención que proponen, y discutirlos.

Podemos concluir que el espíritu con el que se desarrolla este material es el siguiente:

Proporcionar herramientas conceptuales, teóricas y prácticas con las que comprender los procesos psicosociales que están presentes en la definición de los problemas sociales tanto desde el ámbito de la intervención social como desde la acción colectiva.

Ved también

Podéis ver este desarrollo en el apartado "Estructura de los módulos y apartados y ejes de entrada para su lectura".

En el apartado "Perspectivas, agentes y ámbitos de estudio sobre los problemas sociales", repasaremos brevemente cuáles son las perspectivas y los agentes sociales que conformarán el contenido central de la asignatura. En el último núcleo de conocimiento de la introducción se explicará cómo se estructurará el material didáctico.

Resumen

Los contenidos de esta asignatura se desarrollarán partiendo de cuatro cuestiones fundamentales: ¿qué es un problema social? ¿Cómo podemos identificar los problemas sociales? ¿Qué acciones debemos emprender para resolverlos? ¿Cómo podemos evaluar los efectos de dichas acciones?

Estas cuestiones han sido respondidas desde diferentes posiciones epistemológicas, teóricas e institucionales. Asimismo, han involucrado no tan sólo a agentes propios de la intervención social, sino también de acción social.

Esta asignatura proporciona herramientas conceptuales, teóricas, epistemológicas y prácticas para guiar la discusión y reflexión acerca de la temática de los problemas sociales.

3. Perspectivas, agentes y ámbitos de estudio sobre los problemas sociales

El objetivo de este núcleo de conocimiento es el de realizar un breve recuento de los aspectos que se desarrollarán en esta asignatura. Como veremos en el apartado "Estructura de los módulos y apartados y ejes de entrada para su lectura", la estructura y organización de la asignatura giran en torno a las diferentes respuestas a cuatro cuestiones que se formulan, respectivamente, en cada uno de los módulos: ¿qué es un problema social? ¿Cómo podemos identificar los problemas sociales? ¿Qué acciones debemos emprender para resolverlos? ¿Cómo podemos evaluar los efectos de dichas acciones? El último módulo, que no va a seguir esta estructura expositiva, está centrado en la relación entre los entornos virtuales, los nuevos escenarios de la sociedad de la información y el conocimiento y los problemas sociales.

Las cuestiones que se han formulado serán respondidas desde múltiples perspectivas y agentes sociales. A continuación se realizará un breve recuento de los contenidos que van a ser tratados en estos materiales.

3.1. Perspectiva funcionalista y las intervenciones dirigidas

La primera perspectiva estudiada en todos los módulos será la perspectiva funcionalista. Las comprensiones acerca de qué es la sociedad, cómo funciona y cómo podemos intervenir en dicho funcionamiento para mejorar las condiciones de vida de las personas y fomentar el bien común, propias de la perspectiva funcionalista, han gozado de una fuerte divulgación en el ámbito de la intervención social, hasta el punto de que éste es el enfoque predominante en dicho ámbito.

En el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales" se revisarán los principios fundamentales de la perspectiva funcionalista. Dicha perspectiva concibe la sociedad como un sistema organizado. El sistema social consta de varias partes, y cada una cumple una función determinada. La articulación de todas las partes constituye un sistema social unitario en equilibrio. Sin embargo, con el surgimiento de nuevas condiciones y relaciones sociales cada una de las partes se irá complejizando. El sistema deberá adaptarse a las nuevas condiciones, y se producirá, de esta manera, el cambio social.

En este apartado se enfatizará que la comprensión del cambio social desde esta perspectiva remite a los reajustes que el sistema realiza para reequilibrarse. De ahí que los problemas sociales, según este enfoque, sean las situaciones en las

Ved también

Podéis ver esta información en el apartado "Estructura de los módulos apartados y ejes de entrada para su lectura".

que personas o colectivos se relacionan disfuncionalmente respecto al sistema. Se justificará de esta manera la intervención técnica sobre estos colectivos para mejorar su adaptación a la totalidad del sistema.

Finalmente, desde esta perspectiva, el conocimiento de las sociedades desde la racionalidad científica es imprescindible para poder identificar aquellos sectores sociales que están en relación disfuncional con el sistema, así como para iniciar las acciones pertinentes para revertir dicha situación.

En el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" se revisarán los principios epistemológicos del funcionalismo. El papel central que se atribuye al conocimiento especializado asume la epistemología representacionista. Desde esta epistemología, los criterios objetivos mediante los cuales es posible identificar los problemas sociales se establecen a partir de métodos de observación y medición científica. Estos criterios quedan validados como formas de descubrimiento de la realidad. Partiendo de dicha epistemología, se procede mediante la operacionalización de constructos teóricos, la extracción de datos de la realidad y la verificación de hipótesis.

Los constructos "necesidades sociales" y "calidad de vida" son trabajados frecuentemente por esta perspectiva y serán revisados en este núcleo de conocimiento, así como las formas en las que han sido operacionalizados y utilizados en la identificación de problemas sociales.

Finalmente, en este núcleo se revisarán los principios básicos de los servicios sociales y se enfatizará la herencia del pensamiento funcionalista en los objetivos y disposiciones de dichas instituciones sociales.

El módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?" revisará las propuestas de intervención que se desprenden de esta teoría. En primer lugar se tratarán los principios generales de la noción de psicología social aplicada, acordes con la perspectiva funcionalista. Se enfatizará la conexión entre intervención social y los conocimientos, técnicas y métodos aplicados a los problemas sociales.

En segundo lugar se revisarán las formas en las que se ejecutan y concretan las acciones encaminadas a paliar los problemas sociales. Para ello, se trabajarán los ámbitos de actuación de los programas en intervención social, a saber: la comunidad, la intervención familiar, tercera edad, deficiencias, discapacidades y minusvalías, mujeres, juventud, minorías sociales, étnicas e inmigrantes y ámbito laboral. Asimismo, se repasarán las acciones emprendidas más frecuentemente en cada uno de los mismos.

Y finalmente, se mostrará la vinculación entre esta perspectiva y la organización de los servicios sociales orientados a paliar los problemas sociales.

Por último, en el módulo "Sistemas de evaluación de la acción" se trabajarán diferentes propuestas de evaluación de las "intervenciones dirigidas". Se revisarán las formas de sistematización de programas de intervención según objetivos, metas e indicadores. Se discutirán, asimismo, los diseños experimental, cuasiexperimental y no experimental y la relevancia de las nociones de eficacia, efectividad y eficiencia como criterios para la evaluación. Finalmente, se mostrará la vinculación entre dichos métodos de evaluación y los principios de la perspectiva funcionalista.

3.2. La perspectiva conflictivista y las intervenciones participativas

En el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales" se trabajarán los conceptos teóricos centrales de esta perspectiva, que hereda buena parte del pensamiento marxista.

Esta perspectiva, que sigue los postulados marxistas, considera que la sociedad está dividida en dos grandes grupos sociales con intereses contrapuestos y en conflicto. Mientras que la burguesía busca incrementar el capital, el proletariado vende su fuerza de trabajo para sobrevivir. Los sistemas de producción expresan las relaciones de explotación entre las dos clases constituidas. Según esta perspectiva, las condiciones materiales de producción se conectan con el ámbito de los valores e ideologías que pueden circular en determinados momentos, de manera que se crea la consciencia de las personas. Para explicar esta relación se sirven del concepto de ideología, que explica los mecanismos mediante los cuales se crean valores y opiniones como resultado de las condiciones materiales de opresión en un contexto social e histórico específico. La ideología consigue que las personas en situación de marginación vean como "natural" esta situación y no como producto de procesos históricos de dominación.

Por este motivo, para las perspectivas conflictivistas los problemas son sociales y estructurales y las desigualdades que sufren ciertas personas o colectivos no remiten a aspectos individuales, sino a su posición en la estructura social.

En el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?", siguiendo con lo dicho, se mostrará la propuesta de las perspectivas participativas que, asumiendo la concepción conflictivista de la sociedad, proponen la constitución de espacios de diálogo -entre equipos interventores y miembros de comunidades concretas- desde los que se cuestionan los valores y significados dominantes para transformar la realidad en contextos locales.

En este núcleo de conocimiento se desarrollará la discusión acerca de diferentes conceptos. Por ejemplo, el de concienciación, mediante el cual las personas de las comunidades logran desvelar los elementos ideológicos presentes en la vida social y movilizarse para la transformación de su entorno social. Otro concepto que trataremos es el de *empowerment*, que promueve la idea de

que las personas de las comunidades deben lograr cada vez mayores grados de control y poder sobre sus vidas a partir de la significación de las situaciones estructurales de opresión y el desarrollo de acciones para su transformación. También hablaremos del concepto de diálogo, mediante el cual se logran evidenciar las verdaderas relaciones sociales de opresión enmascaradas.

Se discute, además, la relación entre el interventor y el intervenido y el papel que debe asignarse a cada uno de estos agentes sociales.

En el módulo "Qué hacemos frente a un problema social" se revisarán distintas maneras de intervención social desde la perspectiva participativa. Se discute la distinción entre teoría y práctica y se enfatiza la vinculación entre las dos.

A continuación se reflexiona sobre las fases de la intervención social. Estas fases no remiten a un orden lineal y funcionan como guía de acción política y ética en el trabajo con las comunidades. Se trata de familiarización, detección de necesidades, sensibilización, priorización, realización y devolución sistemática de la información.

En último lugar, se discute el rol del interventor mediante las nociones de catalizador social, la desprofesionalización y las experiencias de investigación-acción participativa.

En el módulo "Sistemas de evaluación de la acción" se abarcan los sistemas de evaluación de la perspectiva participativa según se trate de emitir juicios sobre proyectos diseñados e implementados previamente o de sistemas de evaluación en los que las personas afectadas participan en cada una de las etapas del proyecto y las evalúan a medida que se van desarrollando. Se reflexiona sobre las diferencias entre las dos propuestas de evaluación según el criterio de quienes participan en la toma de decisiones en las distintas etapas y momentos de la evaluación.

3.3. Perspectiva socioconstruccionista

La psicología social de corte socioconstruccionista nace como respuesta a las perspectivas dominantes en las ciencias sociales en general y la psicología social en particular. En el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales" se revisan los conceptos centrales de esta perspectiva. Se realiza una crítica a la epistemología representacionista y se afirma que el conocimiento es un producto socialmente elaborado. Esta perspectiva adopta una actitud crítica hacia el conocimiento dado por sentado, pone de manifiesto la especificidad histórica y cultural del conocimiento, considera que éste es sostenido por distintos procesos y relaciones sociales y enfatiza el carácter simbólico y el papel del lenguaje en la construcción de la realidad social.

Los problemas sociales son leídos en términos de aquello que es producido desde los discursos y las prácticas sociales que están disponibles en nuestros contextos sociohistóricos. Las investigaciones socioconstruccionistas tienen el objetivo de desestabilizar aquellos significados que son socialmente compartidos acerca de lo que es considerado como un problema social.

En el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" se revisarán métodos de análisis deconstructivos mediante los cuales se muestran los mecanismos, prácticas y discursos con los que cierto fenómeno deviene en problema social. Concretamente, se revisan el análisis del discurso y el análisis conversacional. A continuación se muestran las formas en las que se problematizan y "desnaturalizan" ciertos fenómenos que han sido definidos como problemas sociales, y se reflexiona acerca de las relaciones de poder y efectos de gobernabilidad que han supuesto ciertas maneras de identificar y definir los problemas sociales. Estos aspectos se ilustrarán mediante una investigación en la que se discuten los conceptos de pobreza y desarrollo.

Para acabar, en el módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?" se trabaja la noción de deconstrucción y la lucha por los significados y se justifica la relación entre la producción de significados alternativos a los dominantes como forma de transformación social. Este núcleo de conocimiento revisa los contenidos desarrollados acerca de la perspectiva socioconstruccionista mediante una investigación en la que se reflexiona acerca de la construcción social de la delincuencia, los efectos de la comprensión dominante y las posibles alternativas a ésta.

3.4. Perspectiva situada

La perspectiva situada de la intervención social surge a partir de la reflexión crítica en torno a las implicaciones del propio concepto de intervención social y las prácticas asociadas a éste. Esta perspectiva proporciona una mirada que cuestiona aspectos relacionados con qué significa intervenir, qué agentes están definidos como adecuados para intervenir y para ser intervenidos, cómo se define el conocimiento válido que legitima ciertas formas de intervención social y las implicaciones que tienen los modelos dominantes de intervención social.

Esta mirada retoma reflexiones provenientes tanto de las perspectivas participativas como de las perspectivas socioconstruccionistas, así como aspectos propios de las formas de acción colectiva, y proporciona herramientas para redefinir la intervención social.

En los tres núcleos de conocimiento que tratan esta perspectiva se trabajan las asunciones propias de las corrientes de intervención social, por las cuales se entiende que existen dos agentes diferenciados: equipo interventor y personas intervenidas. Los primeros influyen en la vida de las segundas mediante la legitimidad otorgada por instituciones académicas y de intervención.

En primer lugar, se discute la propia noción de conocimiento científico, y se toma el concepto de "conocimientos situados", que asume la parcialidad de toda manera de conocer.

En segundo lugar, se trabajan críticamente las asunciones propias de entender a los agentes de la intervención como dos agentes diferenciados y homogéneos entre sí, a partir de la noción de posiciones de sujeto.

En tercer lugar, se trabaja el concepto de articulación con el fin de proponer una manera de entender cómo se define tanto aquello digno de transformación como acciones concretas de transformación social a partir de alianzas -precarias y contingentes- entre diferentes posiciones de sujeto.

Finalmente, en los diferentes núcleos de conocimiento se ilustran mediante distintos ejemplos cuáles son las implicaciones más importantes de utilizar las herramientas de la perspectiva situada para analizar críticamente aspectos de las intervenciones sociales mayoritarias.

3.5. Acción colectiva

Si hasta aquí se han revisado perspectivas teóricas producidas desde los ámbitos disciplinarios que revierten en la comprensión de qué es lo social y qué son los problemas sociales, la acción social, en cambio, remite a la idea de que la definición de aquello que es digno de transformación se realiza desde grupos de interés que se erigen en sujetos de acción colectiva para denunciar y actuar, intervenir y transformar ciertos fenómenos sociales.

En el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales" se toman tres ejes de análisis para pensar la acción colectiva, en el sentido de qué hace posible dicha acción. El descontento con aspectos de las sociedades donde aparecen iniciativas de acción colectiva, la idea de que es posible y deseable la transformación social y, por último, las formas en las que se conforman los agentes de cambio social son ideas que es necesario trabajar para pensar que es posible la transformación social a partir de la actuación de grupos de interés específicos.

Se enfatiza que la acción colectiva realizada por agentes sociales específicos se orienta al cuestionamiento de ciertos significados dominantes -expresando formas de descontento- y crea y redefine algunos significados presentes en lo social -asumiendo la posibilidad y deseabilidad del cambio social.

Desde las ciencias sociales, los movimientos sociales han sido entendidos desde distintos marcos de comprensión. Mientras que la teoría de la movilización de recursos enfatiza la agencia de los protagonistas de la acción colectiva apelando al carácter racional y la búsqueda consciente y organizada de los objetivos de la acción, la teoría de las oportunidades políticas remite a la estructura social y política que permite y limita la acción de estas colectividades.

Se abordarán otros marcos de comprensión que tratan de superar esta discusión considerando que la acción se produce en un campo de límites y posibilidades y que el agente social que se moviliza y muestra su descontento con el estado de cosas viene definido por grupos de personas organizados.

En los módulos "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" y "Qué hacemos frente a un problema social?" se revisarán dos casos particulares de acción colectiva que ilustran, respectivamente, experiencias colectivas en las que se redefine aquello que ha sido designado como problema social y las medidas emprendidas desde las instituciones y los ámbitos de intervención social y experiencias en las que se problematizan ciertos aspectos de nuestras sociedades contemporáneas.

El primer ejemplo revisa los movimientos de resistencia global y el cuestionamiento que realizan respecto a la mundialización de la economía capitalista y sus efectos. Se trabajarán algunas de las acciones emprendidas desde dichos colectivos para denunciar las situaciones de desigualdad social, discriminación y/o exclusión que provocan las sociedades capitalistas.

El segundo caso trata de organizaciones de colectivos de usuarios de drogas y las respuestas que ofrecen a las maneras en las que se ha trabajado este ámbito desde las instituciones y los servicios sociales de intervención. Asimismo, se abordan las acciones emprendidas desde los mencionados colectivos para incidir en las políticas institucionales centradas en el "problema del consumo de drogas".

3.6. Problemas sociales y la sociedad de la información y del conocimiento

En el módulo "Las problemáticas sociales en la sociedad de la información y del conocimiento: nuevos retos para los agentes sociales" se trabajarán los nuevos escenarios emergentes en las sociedades actuales motivados por la expansión de las tecnologías de la información y el conocimiento (TIC) y el surgimiento de nuevas problemáticas y posibilidades en los entornos virtuales.

Se trazarán los nuevos retos y la transformación del mundo a raíz del desarrollo de las TIC, la complejización de la sociedad con motivo de su creciente digitalización y la aparición de nuevos agentes sociales en los entornos virtuales. Asimismo, se abordará el surgimiento de nuevos problemas sociales rela-

cionados con los dispositivos digitales como la alfabetización digital o los procesos de exclusión social relacionados con la posibilidad de acceso o no a los recursos tecnológicos.

Se discutirá la relación entre la transformación tecnológica y la tensión entre lo local o lo global. Se argumentará que la creciente indeterminación y globalización de nuestras sociedades reactiva lo local, lo cotidiano, como respuesta a los nuevos escenarios sociales que dibujan las TIC.

Se estudiarán los procesos de virtualización institucional y el paso de las instituciones cerradas a la noción de extitución que remite a la disolución de la figura del interventor y al surgimiento de nuevas maneras de gobernabilidad en los entornos virtuales.

Y finalmente, se incide en las nuevas iniciativas de acción colectiva y el papel de las nuevas tecnologías. Se abordan los movimientos sociales en red, la acción colectiva virtual y las nuevas lecturas sobre movimientos sociales. Se trabaja el caso concreto del Foro Social de Porto Alegre.

Resumen

En esta asignatura se dibuja un escenario heterogéneo de agentes y perspectivas teóricas.

Se revisan las premisas, formas en las que se define qué es un problema social y las acciones que hay que realizar desde cada una de las posiciones.

Se trabajarán la perspectiva funcionalista, la perspectiva conflictivista, el socioconstruccionismo, la perspectiva situada, las formas de acción colectiva y la relación entre las TIC y los problemas sociales.

4. Estructura de los módulos y apartados y ejes de entrada para su lectura

En los apartados "Sentido de la asignatura" y "Perspectivas, agentes y ámbitos de estudio sobre los problemas sociales" se ha enfatizado y justificado el carácter heterogéneo de los contenidos de esta asignatura.

En este núcleo se explicará el sentido de los módulos con los que se estructurará el material y las diferentes maneras en las que pueden ser leídos.

A continuación, se muestra un esquema general de los materiales según módulos y perspectivas.



El esquema anterior muestra la estructura general de la asignatura y los ejes de entrada. Los materiales se desarrollarán en seis módulos.

En el módulo "Introducción", que hemos venido trabajando hasta aquí, se ha desarrollado una introducción general, se ha explicado el sentido de los materiales, se ha realizado un breve recuento de los contenidos que se van a trabajar y finalmente, en este núcleo de conocimiento, se mostrarán la estructura y ejes de entrada de los aspectos que se revisarán.

En los módulos "Conceptos y teorías sobre problemas sociales", "¿Cómo sabemos que hay un problema social?", "¿Qué hacemos frente a un problema social?" y "Sistemas de evaluación de la acción" se revisarán las diferentes propuestas y agentes que proporcionan respuestas a las cuestiones formuladas en cada uno de dichos módulos: ¿qué es un problema social (conceptos y teorías)? ¿Cómo sabemos que hay un problema social? ¿Qué hacemos frente a un problema social? ¿Y cómo evaluamos las acciones emprendidas (evaluación)?

Finalmente, en el módulo "Las problemáticas sociales en la sociedad de la información y del conocimiento: nuevos retos para los agentes sociales" se revisan las problemáticas y posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como los diferentes agentes sociales involucrados en los espacios virtuales.

Exceptuando el módulo "Introducción", de carácter introductorio, y el módulo "Las problemáticas sociales en la sociedad de la información y del conocimiento: nuevos retos para los agentes sociales", centrado en la relación entre los entornos virtuales y los problemas sociales, el resto del material que se de-

sarrolla en esta asignatura presenta dos ejes de entrada. El primer eje de entrada esta conformado por las preguntas que se formulan en cada módulo (eje transversal de lectura), mientras que el segundo eje de entrada lo componen cada una de las perspectivas, enfoques y posiciones que van respondiendo a estas cuestiones (eje horizontal de lectura).

En efecto, cada **módulo** contiene las respuestas o reflexiones acerca de la cuestión que se plantea, desde distintas perspectivas y maneras de acción social. De este modo, por ejemplo, en el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" se revisarán las perspectivas funcionalista, participativa, socio-construccionista y situada, y formas de acción colectiva, que ofrecen diferentes respuestas a la mencionada cuestión. La lectura del módulo nos proporciona una miríada de posiciones y perspectivas que ofrecen respuestas a esta cuestión.

Sin embargo, podemos optar por trabajar los materiales según otro eje de lectura. Mientras que la lectura completa de los módulos nos permite atender a las diferentes maneras en las que son respondidas las cuestiones que se formulan en cada uno de los mismos, también disponemos de la posibilidad de seguir los planteamientos de una de las **perspectivas** y las respuestas que ofrece a todas las cuestiones a lo largo de los módulos. De este modo, por ejemplo, si deseamos conocer las respuestas que proporciona la perspectiva conflictivista o participativa a cada una de las cuestiones podemos realizar una lectura "horizontal" de los materiales e ir desplazándonos por los núcleos de conocimiento dedicados a la perspectiva en cuestión. Esta lectura nos permitirá conocer con qué conceptos y teorías trabaja esta perspectiva, cómo identifica los problemas sociales, qué medidas emprende para paliarlos y cómo evalúa estas acciones.

A medida que se van desarrollando los contenidos, encontraremos enlaces entre los núcleos de conocimiento de una misma perspectiva ubicados en los distintos módulos.

Los materiales pueden leerse según dos ejes de entrada. Por módulos, lo que nos permite revisar diferentes enfoques para una misma cuestión. O por perspectivas, lo cual nos permite conocer cómo se desarrolla dicha perspectiva, enlazando con los núcleos de conocimiento de cada módulo en los que es tratada.

Estas dos posibilidades de lectura no son excluyentes, o la una o la otra, sino complementarias, ya que nos permiten adquirir las diferencias entre cada enfoque o el desarrollo completo de uno solo, en función de lo que nos interese en cada momento.

4.1. Ejemplos ilustrativos

El desarrollo de los contenidos teóricos y conceptuales que se explican en estos materiales, al estar vinculados al ámbito de los problemas sociales, tiene un marcado carácter aplicado y práctico. Las comprensiones acerca de qué entendemos por sociedad y por problemas sociales repercutirán en las maneras en las que se identifican los problemas sociales y en las medidas emprendidas para combatirlos. Como veremos, incluso la distinción entre los saberes prácticos y los teóricos va a ser debatida.

Por estos motivos, frecuentemente se recurrirá a ejemplos y casos concretos en los que se aplican las premisas defendidas desde cada una de las posiciones que se trabajarán. En algunos núcleos de conocimiento estos ejemplos se irán intercalando con el desarrollo de los contenidos teóricos, y en otros se retomará alguna experiencia concreta al final del núcleo.

Como veremos, los apartados correspondientes a los módulos "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" y "¿Qué hacemos frente a un problema social?", centrados en la acción colectiva, se desarrollarán básicamente mediante dos ejemplos: los movimientos de resistencia global y las movilizaciones de los colectivos de usuarios de drogas. Los dos casos remiten a las maneras en las que desde la acción colectiva se problematizan aspectos de nuestra realidad social. La relevancia de estos casos reside en ilustrar mediante experiencias específicas dichas formas de acción colectiva. A pesar de constituirse en acciones colectivas que comparten la idea de que el cambio social es posible y deseable y emprender acciones encaminadas a la transformación social, las dos experiencias guardan entre sí algunas diferencias sustanciales que nos permitirán guiar la discusión acerca de la relación entre diferentes maneras de acción colectiva y el concepto de problema social.

Finalmente, en el módulo "Las problemáticas sociales en la sociedad de la información y del conocimiento: nuevos retos para los agentes sociales", centrado en las transformaciones sociales motivadas por las nuevas tecnologías de información y conocimiento, se dedicará un apartado a revisar los nuevos escenarios e iniciativas de lucha social posibilitados por los entornos virtuales. Para ello, se recurrirá al caso del Foro Social de Porto Alegre, que permitirá ilustrar la relación entre estos eventos y los entornos virtuales.

Es importante puntualizar que el objetivo que justifica la presencia de los mencionados ejemplos es el de ilustrar, en casos particulares, los aspectos conceptuales desarrollados en el núcleo. Se trata de trasladar los desarrollos teóricos a experiencias de investigación, intervención social o de acción colectiva para mostrar las maneras en las que se concretizan dichos marcos de comprensión.

Los ejemplos deben guiar la reflexión acerca de qué cursos de acción posibilitan cada una de las perspectivas y qué efectos tienen en los ámbitos específicos en los que se aplican.

4.2. La evaluación, la perspectiva situada y la acción colectiva: algunos comentarios acerca de su lectura

Ya se ha comentado en los núcleos "Sentido de la asignatura" y "Perspectivas, agentes y ámbitos de estudio sobre los problemas sociales" la heterogeneidad de perspectivas y agentes involucrados en el ámbito de los problemas sociales. Esta característica implica algunos aspectos con respecto a la estructura de la asignatura y desarrollo de los módulos, que se deben puntualizar.

Evaluación

Como ya se ha apuntado anteriormente, no todas las perspectivas ni agentes sociales están involucrados de igual manera en el ámbito de los problemas sociales. En sentido estricto, tan sólo la perspectiva funcionalista y la perspectiva conflictivista se desarrollan respondiendo a cada una de las cuestiones que se formulan en los módulos respectivos.

Si nos fijamos en el esquema propuesto anteriormente, los apartados de estas dos perspectivas están coloreados de azul para señalarlos. En cambio, la perspectiva socioconstruccionista y la situada aparecen coloreadas de fucsia en el módulo "Sistemas de evaluación de la acción", dedicado a la evaluación. Como veremos, estas perspectivas realizan fuertes críticas a las formas dominantes de intervención social, motivo por el cual no realizan una sistematización de técnicas de evaluación. Por el contrario, apuestan por la reflexión ética y política acerca de la relación entre las instituciones, la intervención social y los problemas sociales. Dichas reflexiones quedan recogidas en el último apartado del módulo "Sistemas de evaluación de la acción", que condensa las ideas principales de estas dos perspectivas. Por lo tanto, el módulo "Sistemas de evaluación de la acción", dedicado a la evaluación, contiene cuatro apartados y no cinco como el resto de los módulos: uno de carácter introductorio, dos dedicados a los sistemas de evaluación de la perspectiva funcionalista y la perspectiva conflictivista, respectivamente, y un tercero que condensa las reflexiones éticas y políticas suscitadas desde las perspectivas socioconstruccionistas y situada.

Si nos fijamos nuevamente en el esquema, vemos que la perspectiva situada aparece íntegramente coloreada de rojo. Como hemos comentado anteriormente, esta perspectiva supone una **mirada crítica** orientada específicamente al ámbito de la intervención social, e introduce reflexiones en torno al mismo.

Ved también

Podéis ver los apartados "Sentido de la asignatura" y "Perspectivas, agentes y ámbitos de estudio sobre los problemas sociales" para ver esta heterogeneidad de perspectivas y agentes.

Contenido complementario

Podéis ver la coloración en el esquema de los materiales de los módulos.

Por este motivo, los apartados de dicha perspectiva incorporan reflexiones, comentarios y críticas que remiten a los contenidos que serán trabajados posteriormente en el resto de los apartados de los materiales.

Como veremos, la perspectiva situada propone una mirada crítica a los aspectos básicos relacionados con la intervención social, los agentes definidos como adecuados para llevarla a cabo y las implicaciones sociales de los modelos dominantes de intervención social.

Por lo tanto, la perspectiva situada admite dos posibles lecturas. Los núcleos de conocimiento de esta perspectiva pueden o bien obviarse al principio y leerse al final, una vez se han adquirido los conocimientos concernientes al resto de las perspectivas, o bien leerse siguiendo el orden de los módulos con la intención de obtener, previamente, una mirada crítica desde la que abordar la lectura posterior del resto de las perspectivas.

Acción colectiva

Finalmente, se deben puntualizar algunos aspectos respecto a los apartados dedicados a la acción colectiva. Estos apartados tienen el objetivo tanto de mostrar aquellas formas de acción colectiva que logran problematizar aspectos de nuestro entorno que no habían sido considerados como problemas sociales, como de poner de manifiesto cómo distintos actores sociales se constituyen en espacios desde donde se ponen en tela de juicio las definiciones que se efectúan desde la intervención social acerca de ciertos problemas sociales.

Para esto, se revisan dos ejemplos concretos de acción colectiva. El primero muestra las maneras de acción política de los movimientos de resistencia global y enfatiza cómo desde dichas movilizaciones se problematizan las sociedades capitalistas y los efectos en términos de desigualdades sociales, precariedad laboral, nuevas formas de exclusión, destrucción del medio ambiente, etc. que suponen. El segundo revisa las definiciones y acciones realizadas por una asociación del colectivo de usuarios de drogas que se erigen en una respuesta a las definiciones y acciones emprendidas desde los ámbitos de la intervención social.

Los apartados dedicados a la acción colectiva revisan las maneras en las que se (re)definen los problemas sociales desde dichos agentes sociales de acción colectiva, en el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?", y las acciones emprendidas para esto, en el módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?". Obviamente, no se dedica un apartado, en el módulo "Sistemas de evaluación de la acción", a la evaluación de dichas iniciativas, ya que estas formas de acción social no pertenecen al ámbito de la intervención social propiamente dicho, en cuyo seno se desarrollan las evaluaciones de programas.

Resumen

Los contenidos de esta asignatura se desarrollan en seis módulos. El primer módulo es de carácter introductorio. El resto de los módulos, excepto el módulo "Las problemáticas sociales en la sociedad de la información y del conocimiento: nuevos retos para los agentes sociales", plantean diferentes cuestiones relacionadas con los problemas sociales y mues-

tran cómo son respondidas desde múltiples perspectivas y agentes sociales. El módulo "Las problemáticas sociales en la sociedad de la información y del conocimiento: nuevos retos para los agentes sociales" está dedicado a la relación entre las TIC y los problemas sociales.

Los materiales incluidos en los módulos "Conceptos y teorías sobre problemas sociales", "¿Cómo sabemos que hay un problema social?", "¿Qué hacemos frente a un problema social?" y "Sistemas de evaluación de la acción" pueden leerse siguiendo dos ejes de entrada: por módulos o enlazando entre los núcleos de conocimiento de una misma perspectiva.

La perspectiva situada, la acción colectiva y el módulo dedicado a la evaluación presentan algunas particularidades de lectura.

Conceptos y teorías sobre problemas sociales

Marcel Balasch Domínguez
Marisela Montenegro Martínez

Índice

Introducción	5
1. El enfoque funcionalista: los problemas sociales son producto de disfunciones	9
1.1. Principios generales del funcionalismo	9
1.2. El cambio social: alteraciones y reajustes del equilibrio del sistema	11
1.3. Los problemas sociales: personas o colectivos disfuncionales respecto al sistema	12
2. La perspectiva conflictivista: la estructura social genera los problemas sociales	18
2.1. Premisas fundamentales de las perspectivas conflictivistas	19
2.2. Mecanismos de reproducción de la sociedad	20
2.3. Perspectivas conflictivistas y los problemas sociales	23
3. Socioconstruccionismo: los problemas sociales son producto de construcciones colectivas	25
3.1. Perspectiva socioconstruccionista: crítica a la concepción representacionista del conocimiento y premisas fundamentales	25
3.2. La perspectiva socioconstruccionista y los "problemas sociales"	28
4. Perspectiva situada: análisis crítico de la intervención social	31
4.1. El conocimiento experto de la intervención social	33
4.2. Agentes sociales definidos en la intervención social	36
4.3. Implicaciones de los modelos imperantes de la intervención social: un ejemplo	39
5. Acción colectiva y "problemas sociales"	42
5.1. Cierta descontento con el orden social	43
5.2. Posibilidad y deseo del cambio	45
5.3. Agentes colectivos	48

Introducción

El concepto de *problemas sociales*, como vamos a ver, no alberga un significado unívoco. Al contrario, en torno a este ámbito han proliferado diferentes teorías, enfoques y/o perspectivas que han tratado de dar cuenta del mismo. Asimismo, los agentes sociales involucrados en esta discusión pertenecen a ámbitos radicalmente distintos.

El concepto de *problemas sociales* emerge indisociablemente conectado al surgimiento de las ciencias sociales. Siguiendo a Ibáñez (1990), el nacimiento de las ciencias sociales se constituye en torno al problema del *orden social* y a la pretensión de abordarlo desde los parámetros de la racionalidad científica. El Leviatán de Hobbes, publicado en 1651, supuso uno de los primeros intentos de vincular el conocimiento científico y la resolución del problema del *orden social*. De este modo, la reflexión sobre la sociedad quedaba centrada en el problema del *gobierno de las sociedades*, entendido como ciertas formas de gestionar la sociedad que inciden en su rumbo y se orientan al bien común. Surge, de esta manera, la preocupación por algo llamado *sociedad* que debe ser explicado y estudiado para gestionar su funcionamiento óptimo.

La mencionada gestión de las sociedades puede ser evaluada, y pronto surge la idea de que para mejorar los sistemas de resolución del problema es necesario disponer de un saber preciso sobre la sociedad.

En el siglo XIX, con el surgimiento de los estados modernos, estos saberes se especializan en ámbitos específicos y se constituyen las diferentes disciplinas de las ciencias sociales.

Como vemos, por tanto, la noción de problema social está fuertemente vinculada al nacimiento de las ciencias sociales. Actualmente, podemos rastrear esta herencia en distintas perspectivas teóricas que producen saberes en torno a nuestras sociedades y que, a su vez, proponen cursos de acción en el campo de la intervención social. Sin embargo, no todos los enfoques teóricos van a asumir el encargo centrado en el *gobierno de las sociedades*. Como veremos en el transcurso de este módulo, desde algunas posturas críticas se cuestionará el papel de las disciplinas en las ciencias sociales y se pondrá de manifiesto la vinculación entre estos saberes y el mantenimiento y constitución de relaciones de poder.

Sin embargo, progresivamente los problemas sociales han ido involucrando cada vez a una mayor diversidad de agentes sociales. Si bien, como se ha dicho, este concepto tiene una fuerte vinculación con el nacimiento de las disciplinas científicas, y habitualmente este concepto nos remite a la rama de las ciencias sociales aplicadas y/o a la intervención social, éstos no son los únicos

centros desde los que se discute acerca de dicho concepto. En la actualidad, el ámbito de los problemas sociales involucra no sólo a personas especializadas en las ciencias sociales, sino también a otros agentes sociales que alzan su voz bien para mostrar aquellos aspectos que pueden considerarse problemáticos en nuestras sociedades y que han sido obviados desde las ciencias sociales, o bien para denunciar los efectos que los saberes de las disciplinas científicas producen sobre ciertas personas y colectivos.

El nacimiento de las ciencias sociales está vinculado al problema del *orden social* y a la necesidad de producir saberes precisos sobre nuestras sociedades para resolverlo.

En este módulo revisaremos los conceptos y teorías fundamentales de algunas perspectivas y enfoques que se preocupan, de distintas maneras, por los problemas sociales. Se trabajarán los enfoques dominantes en el ámbito de la intervención social, así como perspectivas críticas a éstos. Asimismo, se abordarán algunos conceptos relacionados con las formas de acción colectiva emprendidas desde la sociedad civil, que problematizan aspectos de nuestras sociedades contemporáneas.

Concretamente, este módulo se desarrollará en cinco núcleos de conocimiento que revisarán los principios fundamentales de la perspectiva funcionalista, la perspectiva conflictivista, el socioconstruccionismo, la perspectiva situada y finalmente las formas de acción colectiva, respectivamente. Cada una de estas posiciones proporciona marcos de comprensión acerca de lo social que repercutirán, como veremos en próximos módulos, en las maneras en las que se identifican los problemas sociales y las acciones que se emprenden para hacer frente a los mismos.

En este módulo se pretende desarrollar diferentes perspectivas y enfoques, así como múltiples agentes sociales que proporcionan explicaciones acerca de lo social, cada una de las cuales revierte en cómo se entienden los problemas sociales. El objetivo de este módulo es mostrar un abanico heterogéneo de posiciones involucradas en los problemas sociales y proporcionar las herramientas necesarias para reflexionar acerca de los efectos e implicaciones que cada uno de dichos enfoques puede tener en el ámbito de los problemas sociales.

Breve recuento de los contenidos de los que se trata en este módulo

A continuación esbozaremos, a modo introductorio, los contenidos que se van a desarrollar en los siguientes núcleos de conocimiento del presente módulo, centrados en la exposición de distintos marcos teóricos que ofrecen una comprensión de la sociedad y, a su vez, de los problemas sociales.

WEB

Recurso interactivo
sólo accesible en la web.

En el esquema anterior se resumen los contenidos fundamentales que van a ser tratados en los próximos núcleos de conocimiento, y puede servir de guía para su seguimiento.

Como muestra dicho esquema, las perspectivas funcionalista y conflictivista elaboran comprensiones acerca de lo social que revierten en las formas en las que se comprende que es un problema social y, por lo tanto, en las acciones que van a emprenderse para paliarlos en el primer caso y para transformar lo social en el segundo.

La perspectiva socioconstruccionista, en cambio, enfatiza la dimensión simbólica y los procesos y relaciones psicosociales mediante los que se define lo social y, por consiguiente, los problemas sociales.

La perspectiva situada propone una mirada crítica hacia los ámbitos de intervención social y proporciona herramientas para la reflexión acerca de los conocimientos, agentes e instituciones involucrados en la definición de los problemas sociales.

Finalmente, las iniciativas de acción colectiva se erigen en agentes sociales que alzan su voz para denunciar cierto descontento con determinadas situaciones en una sociedad concreta, y se orientan activamente hacia la transformación de las mismas.

Resumen

El surgimiento de las ciencias sociales está íntimamente vinculado con el concepto de problemas sociales.

Se hizo necesario producir saberes precisos sobre nuestras sociedades para orientar su rumbo y para velar por el bien común.

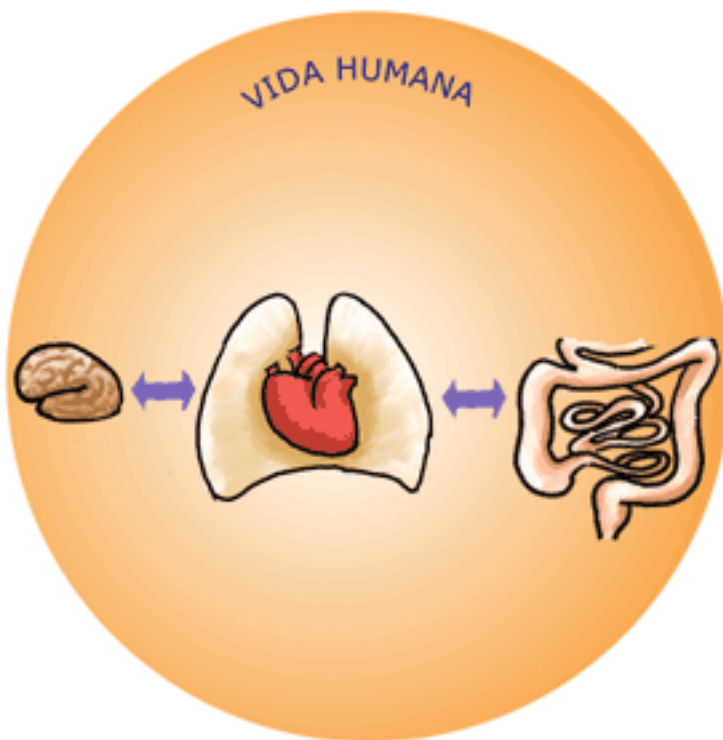
En este módulo se revisarán diferentes perspectivas y agentes involucrados en la comprensión de lo social y, específicamente, de los problemas sociales.

1. El enfoque funcionalista: los problemas sociales son producto de disfunciones

En este núcleo vamos a revisar la concepción de la sociedad y los principios fundamentales del funcionalismo. A continuación nos centraremos en cómo es explicado el cambio social desde esta perspectiva, y finalmente atenderemos a la forma en la que conceptualiza qué es y cuándo estamos ante un problema social.

1.1. Principios generales del funcionalismo

La perspectiva funcionalista entiende la sociedad como un **sistema social**. Lo social es entendido como un producto articulado con diferentes niveles de organización. La imagen o metáfora que suele utilizarse para describir esta forma de entender la sociedad es la del cuerpo humano y la manera en que ha sido entendido desde la anatomía.



Como vemos en la imagen anterior, el cuerpo se compone de un conjunto de órganos que son más o menos diferenciados entre sí y actúan en articulación con los demás. Cada órgano tiene su propia función y juntos sirven de soporte a la vida humana. El funcionalismo entiende la sociedad de la misma manera que se entiende el cuerpo humano. Es decir, como un sistema social compuesto de distintas partes, cada una de las cuales tiene su propia función, y que a la

vez mantiene una relación de interdependencia con el resto. La articulación de todas las partes es la que sostiene y asegura el funcionamiento de la sociedad. La sociedad es entendida como un sistema unitario en **equilibrio** que es "más que la suma de sus partes". Ésta es la base de la perspectiva funcional.

La diferenciación de funciones dentro de la sociedad es vista por autores como Parsons (1951) como la manera en la que se conforma el mundo social. Este autor propone un modelo en el que hay cuatro ámbitos de organización que se relacionan entre sí de diferentes maneras. El ámbito **fisiológico** (el cuerpo), el de **personalidad** (la psicología individual), el sistema **social** (los roles y las posiciones) y el sistema **cultural** (conocimiento, literatura, arte y otros productos humanos). Éstos son los ámbitos en los cuales se organizan la vida y las relaciones de los seres humanos. Cada uno de estos ámbitos funciona de manera más o menos diferenciada. Sin embargo, según el funcionalismo esta separación sólo puede hacerse analíticamente, ya que en nuestras vidas diarias estos niveles se mezclan en cada momento.

La perspectiva funcionalista en las ciencias sociales, por tanto, estudia la función que cada parte o sector de la sociedad desempeña en el mantenimiento de la **homeostasis** o equilibrio del sistema social.

- 1) El **sector económico** se encarga de la generación de riqueza y de la capacidad de conseguir y transformar los recursos.
- 2) El **sector político**, de coordinar las actividades por medio de un poder legítimo. Estos dos sectores mantienen el equilibrio para la supervivencia y relaciones con el exterior de una sociedad dada.
- 3) El **sector legal**, es decir, las formas de control formal e informal, evita los conflictos internos y permite a las personas estar cohesionadas con los grupos a los que pertenecen.
- 4) Los procesos de **socialización**, principalmente llevados a cabo por la **familia y la escuela**, se encargan de perpetuar los valores y las normas centrales de la sociedad y permitir la convivencia de las diferentes personas y grupos sociales.

Lo que se pretende estudiar, bajo esta perspectiva, es la función que pueda tener una práctica social, un colectivo social o una institución en el mantenimiento de la sociedad.

Para que un sistema social pueda subsistir debe lograr la integración coherente y armónica de todas sus partes, mediante mecanismos de **socialización** y **control social**. Un sistema social que quiera subsistir y mantener el equilibrio debe contar con medios para controlar tensiones y desviaciones, o sea, me-

canismos integradores de control social. Éstos pueden ser de distintos tipos, como sanciones interpersonales, actividades rituales, instituciones que obren como válvula de escape y de reintegración y agencias de control social capaces de recurrir a la fuerza y coerción.

Las relaciones entre todas las partes del sistema y las funciones de cada una de las mismas contribuyen al mantenimiento de la cohesión, equilibrio y homeostasis del sistema social.

Ejemplo

Si quisiéramos estudiar el matrimonio desde la perspectiva funcionalista, las preguntas que deberíamos formularnos son las siguientes: ¿para qué sirve?, ¿qué función desempeña la institución familiar en el mantenimiento del equilibrio del sistema social en el que se encuentra? La respuesta, por tanto, dependerá de las características particulares del sistema social específico que estemos estudiando.

La perspectiva funcionalista entiende la sociedad como un sistema en el que los diferentes sectores de lo social actúan armónicamente para mantener el equilibrio social. Cada uno regula parte de la actividad social y permite que estemos juntos en la sociedad.

A pesar de la estaticidad que parece reflejar esta perspectiva, las prácticas sociales se presentan como dinámicas. Cada vez la sociedad evoluciona hacia una mayor complejidad y las funciones se diversifican y se complejizan. En esta dinámica hay aspectos que son funcionales y otros que no lo son. Los primeros contribuyen a mantener la cohesión de la sociedad, y los segundos la interrumpen de un modo u otro. Estos últimos causan distintos tipos de desequilibrios en las instituciones y niveles del sistema social (Merton, 1957).

1.2. El cambio social: alteraciones y reajustes del equilibrio del sistema

Como hemos visto, las relaciones entre las distintas partes que componen una sociedad se presentan como dinámicas y la diversidad y funciones de cada una de las mismas se diversifica y se complejiza. Esto se debe a que el sistema deberá ir adaptándose o reajustándose a las nuevas condiciones en las que se producirá el cambio social.

El cambio social se produce dado que el sistema se ajusta a las nuevas condiciones y trata de evitar o paliar los desequilibrios que se presentan.

Por lo tanto, el cambio social es **funcional** al sistema. El sistema se va ajustando a las necesidades cambiantes y algunas de sus partes van variando con el objetivo de restablecer el equilibrio. El consenso que se produce en el seno del sistema permite que se instauren y/o mueran prácticas sociales dependiendo

de su funcionalidad con relación al sistema social en su totalidad. El cambio social son los ajustes que hace el sistema para reestablecer el equilibrio frente a las desviaciones que ocurren en el mismo.

En la versión funcionalista de la sociedad, como vemos, el cambio social ocurre por la propia evolución de la sociedad. La sociedad se hace cada vez más compleja y las funciones de las diferentes partes de la sociedad se van diversificando. Mantienen, sin embargo, una coherencia interna -funcional- entre las mismas. Mientras la dinámica de alguna de las partes cambia, el resto del sistema se acomoda a este cambio. Lo que se va transformando es la complejidad en las relaciones de las partes como un todo.

En algunos casos, el cambio social supone la transformación o renovación institucional debido a la **disfuncionalidad** de las instituciones en ciertos momentos como consecuencia de transformaciones en otras partes del sistema. En estos casos, se transforman las instituciones por otras más adecuadas al funcionamiento general del sistema (De Francisco, 1997). El sistema se autorregula y adapta aquellas instituciones que ya no le son útiles. Mantienen su función, pero ésta se lleva a cabo por otros medios adecuados a las transformaciones existentes.

En otros casos, se pone el peso de las teorías funcionales en los aspectos del **desequilibrio**. Cuando un sistema social es empujado por algún factor a un estado de desequilibrio en un momento dado, el sistema busca los mecanismos para restablecer el equilibrio hasta que ocurra otro desequilibrio. En este ir y venir ocurren los cambios en la sociedad, a partir de las diferentes reestructuraciones que debe hacer el sistema para encontrarse en equilibrio.

Los psicólogos y las psicólogas sociales ya estamos familiarizados con este tipo de explicación, hemos estudiado cómo Heider (1958) o Festinger (1957) explicaban las maneras en las que los seres humanos buscan el equilibrio entre sus cogniciones y sus afectos para adaptarse al contexto que los circunda.

Ejemplo

La densidad de la población, el descubrimiento de territorios nuevos o un producto que no encuentra venta en el mercado pueden ser ejemplos de estos desequilibrios a los que el sistema debe acoplarse.

1.3. Los problemas sociales: personas o colectivos disfuncionales respecto al sistema

El cambio social se produce, por tanto, cuando el sistema se reajusta a las nuevas condiciones. Estos reajustes no suponen, sin embargo, una modificación de todas las partes del sistema, sino de aquellas que son identificadas como disfuncionales al alterar el equilibrio u homeostasis social. En la medida en que algunas partes del sistema social sean identificadas como disfuncionales, los procedimientos para reequilibrar el sistema se orientarán a paliar, intervenir o actuar en las mismas.

Ejemplo

Por ejemplo, el concepto de anomia (Durkheim, 1895) se refiere a la sensación de ansiedad y desorientación que se produce en las sociedades modernas por ciertas condiciones sociales. Éstas se resumen en la falta de claridad de normas de comportamiento para las personas, desajustes en los valores morales y religiosos que producen pérdida de sentido en las personas, etc. La anomia es presentada como detonante posible de casos de suicidio

y también es un concepto utilizado por otros autores para explicar tipos de desviación social como la criminalidad o la delincuencia (Merton, 1957).

El concepto de anomia puede ser utilizado de una manera general para ejemplificar cómo es vista la desviación personal o grupal en la perspectiva funcionalista de la sociedad. La anomia, aunque se produce por causas inherentes al sistema social, afecta a la conducta funcional sólo de parte de éste, en el sentido de que ciertas partes se vuelven disfuncionales. Las cifras de suicidio o las de delincuencia pueden mostrar los niveles de disfuncionalidad de ciertos sectores sociales. Los problemas sociales remiten a la relación de disfuncionalidad de dichos sectores con respecto a su sistema social. Algunas definiciones, de acuerdo con este enfoque, de qué es un problema social son:

Una situación que viola una o más normas generales compartidas y aprobadas por una parte del sistema (Merton y Nisbet, 1971:1).

O bien:

Un fenómeno social que tiene un impacto negativo en las vidas de un segmento considerable de población (Kohn, 1976:94).

La manera de paliar esta situación consiste en producir un cambio en los elementos que están siendo disfuncionales. De este modo, la resolución desde este marco general de entendimiento de la sociedad consiste en la **integración** o **transformación** de las formas desviadas en el sistema, la búsqueda de mecanismos de solidaridad mecánica u orgánica que permitan a las personas encontrar un sentido de vida y las aleje de sentimientos anómicos (Durkheim, 1895). En este caso, se estaría hablando de cambios microscópicos en el sistema que mejorarían su funcionalidad para todos los miembros del grupo social.

En el sistema funcional no se precisa ningún ente privilegiado para hacer la transformación social, ya que es el propio sistema en su conjunto el que hace los ajustes necesarios para su equilibrio. Los roles que ocupan las personas y las normas de la sociedad rigen el funcionamiento global de las personas en los diferentes contextos. Aquellas personas o colectivos que se encuentren disfuncionales al sistema son considerados como afectados por los problemas sociales, como por ejemplo delincuentes o enfermos, y son absorbidos por el sistema para intentar adaptarlos de nuevo a sus normas generales. Para ello se crean instituciones como la prisión o el hospital, que cumplen con la función de reeducar y curar aquellas piezas dislocadas y anómicas.

La intervención sobre un problema social consistirá, por tanto, en mejorar la adaptación de las personas y colectivos a la totalidad del sistema, hacer los ajustes pertinentes a partir de los desequilibrios que se crean para reestablecer la armonía. Esta perspectiva no propone un actor privilegiado para la transformación radical; al contrario, son los diferentes actores sociales, políticos, jurídicos y económicos los que, mediante sus acciones, buscan mantener el equilibrio del sistema.

Los problemas sociales son situaciones en las que personas o colectivos están en relación disfuncional respecto al sistema. El sistema se reequilibrará interviniendo en dichos sectores o colectivos y mejorando su adaptación a la totalidad del sistema social.

Actividad

Teniendo en cuenta los principios fundamentales de la perspectiva funcionalista, identificad tres colectivos de nuestra realidad social que puedan considerarse problemas sociales. Justificad vuestra elección utilizando las nociones de disfuncionalidad, desequilibrio y/o anomia social.

El conocimiento científico: una herramienta para identificación de los problemas sociales

Como vimos al tratar de responder la actividad propuesta anteriormente, para poder identificar qué es un problema social desde la perspectiva funcionalista necesitamos conocer, a su vez, el sistema social en que nos encontramos. Es decir, es necesario disponer de cierto conocimiento sobre el sistema social para descubrir los movimientos de equilibrio y también las desviaciones creadas en dicho movimiento. Para esto, es fundamental el papel de los científicos y su presencia en las instituciones encargadas de regular el ámbito social. Mediante el conocimiento de los recursos disponibles y de las funciones de cada parte del sistema social, va a ser posible optimizar el funcionamiento de una sociedad determinada. El conocimiento sobre lo social y las conductas individuales y colectivas es, por tanto, una **herramienta funcional** al sistema. Es importante conocer los mecanismos de una sociedad para poder controlar y predecir su curso, para asegurar el mantenimiento de un mejor equilibrio y para ayudar a su evolución de la manera más eficaz, evitando que se produzcan disfunciones en el sistema.

El conocimiento de los recursos y funciones de todas las partes de un sistema social determinado permitirá controlar y predecir su curso, así como establecer los mecanismos para paliar sus posibles desequilibrios o intervenir sobre los mismos.

Las herramientas del saber del profesional en diferentes instituciones de la sociedad se ponen en uso para cumplir la función de atender el desequilibrio que generan los problemas sociales y para evitar las consecuencias que estos elementos disfuncionales puedan tener en la sociedad (Merton, 1957). Para Bergold (1997), el modelo funcionalista de la sociedad busca el control social, bien por medio de la integración de aquellos miembros de la sociedad que no cumplen las normas o por la exclusión de estos miembros para asegurar la existencia de la sociedad. Las formas de intervención, tanto individual como

grupal, persiguen la mejora de las condiciones de vida de las personas dentro de los parámetros de lo permitido por la sociedad y del desarrollo personal en contra de la desviación anómica (Durkheim, 1895).

Como veremos en módulos posteriores, la identificación de los problemas sociales vendrá determinada por el conocimiento del sistema social específico, así como por el conocimiento de la relación de disfuncionalidad o desequilibrio en el que un colectivo social se encuentre respecto a la totalidad de dicho sistema. El funcionalismo establecerá, de acuerdo con su modelo explicativo, diferentes criterios que permitirán identificar cuándo estamos ante un problema social.

Algunos ejemplos de los marcos explicativos propios del funcionalismo especializados en el análisis de los problemas sociales son la **orientación de la patología social** y de la **desviación social**, que consideran que las personas o grupos que se desvían de las cualidades sociales deseables y saludables son un problema social.

Los desviados son personas que necesitan atención, dado que ha fallado en algún momento su proceso de socialización con las normas de una sociedad dada. La **resocialización**, mediante el aumento del contacto y el refuerzo con los grupos primarios no desviados y la disminución del contacto con los grupos desviados, es una de las formas de intervención de este modelo.

Otro ejemplo es la orientación de la **desintegración social**, que considera que estamos ante un problema social cuando hay un fallo en las reglas de convivencia que se pueden dar por la falta de normas, por conflictos culturales o por inconformidad con las reglas existentes. Estas causas motivan un desequilibrio en el sistema que produce problemas sociales tales como la delincuencia, las adicciones, las enfermedades mentales, etc. Es necesario intervenir para incorporar de nuevo el equilibrio en el sistema.

Como podemos ver a grandes trazos en los ejemplos anteriores:

El funcionalismo identifica los problemas sociales mediante el conocimiento y análisis de aquellos sectores o colectivos que son disfuncionales al sistema, y propone actuaciones que se orientan a su reintegración armónica en el seno del sistema social.

Exclusión social, inmigración, drogodependencias, discapacidad o desempleo serían algunos ejemplos de problemas sociales al tratarse de fenómenos asociados a colectivos específicos de un sistema social que son disfuncionales con respecto al sistema.

Ved también

Podéis consultar el núcleo de conocimiento "Epistemologías positivistas: metodologías y técnicas para estudiar los problemas sociales" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?".

Reflexión

En el caso de las intervenciones implementadas desde una perspectiva funcionalista, en las cuales el experto diseña un plan o estrategia para tratar algún problema específico, asumimos la idea de que es posible un cambio social, pero que este cambio social debe ser planificado a partir de las personas que tienen el conocimiento adecuado de la sociedad, es decir, desde la planificación de los intelectuales e interventores que moldean el cambio. La acción por parte de colectivos específicos no es tomada en cuenta como forma privilegiada de cambio deseable, y es preferible diseñar, desde los profesionales y sistemas políticos, las guías de acción y servicios necesarios para las diferentes poblaciones.

Un ejemplo de problema social: la mendicidad infantil

Un ejemplo de cómo se aplican los fundamentos de la teoría funcionalista en la identificación, análisis y acciones paliativas frente a un problema social lo encontramos en la experiencia de intervención sobre la mendicidad infantil en Huelva (Barriga y otros, 1998). La mendicidad infantil, según estos autores, es un fenómeno que está asociado a periodos de grave crisis económica en los que los niños son utilizados en la petición de limosnas para sensibilizar a los ciudadanos respecto a la situación de indigencia de la unidad familiar. Esta situación social supone, para el menor, la privación de acceso a los recursos necesarios de los agentes de socialización (escuela, otros niños, etc.), así como el aprendizaje de hábitos de conducta incompatibles con el entorno social en el que se halla (tanto legales, ya que la mendicidad infantil está prohibida por el Código penal, como sociales, ya que ésta cuestiona los valores sociales establecidos de igualdad, justicia y solidaridad, así como por su vinculación con las concepciones y estilos de vida que implica).

Observad que en dicha experiencia se localiza un problema social en actores que, por su posición en la sociedad, están excluidos o en riesgo de exclusión con respecto a los recursos de la misma y que, por esta razón, no pueden competir en el sistema social con igualdad de condiciones que las personas que no son excluidas. Se hallan en una situación de disfuncionalidad con respecto al funcionamiento general del sistema, ya que no disponen de los recursos necesarios para acceder a la socialización necesaria (escuela) y alteran las convenciones sociales (tanto las legisladas formalmente como aquellas de carácter más informal como los estilos de vida no armónicos con su sistema social). Este fenómeno social provoca desequilibrios en el entorno social en el que se da.

Una vez identificado el problema social, se inician acciones encaminadas a favorecer el reequilibrio homeostático del sistema. Se tratará de paliar este desequilibrio, es decir, de compensar a estas personas con algún tipo de ayuda que las acerque a las competencias educativas, culturales y sociales necesarias para sobrevivir en el sistema actual. Se trata de adaptarlas a las normas del sistema y otorgarles herramientas para que ellas mismas puedan solucionar sus problemas y desarrollarse íntegramente en la sociedad (Luque, 1988; López-Cabanas y Chacón, 1997).

Como vemos en el ejemplo anterior, se trata de ajustar los desperfectos del sistema mediante intervenciones en los contextos que son considerados como "problemáticos". Se busca estudiar, modificar, equilibrar, poner objetivos en común, dotar de herramientas, etc. mediante programas de intervención que sirven para paliar la mendicidad infantil definida como problema social.

Resumen

El funcionalismo entiende la sociedad como un sistema social funcional. Cada parte contribuye al mantenimiento del equilibrio armónico del sistema.

El cambio social se produce por los reajustes del propio sistema para autorregularse. El sistema actúa sobre aquellos aspectos disfuncionales para paliar los desequilibrios.

Los problemas sociales son situaciones en las que personas o colectivos se relacionan disfuncionalmente respecto al sistema. Se intervendrá sobre los mismos para mejorar/facilitar su adaptación a la totalidad del sistema.

El conocimiento de los recursos y funciones de todas las partes de un sistema permitirá identificar aquellos sectores o colectivos sociales que están siendo disfuncionales respecto al sistema, así como iniciar acciones paliativas necesarias para alcanzar el reequilibrio.

2. La perspectiva conflictivista: la estructura social genera los problemas sociales

En este núcleo estudiaremos las formas en las que se han conceptualizado los problemas sociales desde perspectivas cercanas al marxismo. Se denominan *perspectivas conflictivistas* porque consideran, a diferencia de las perspectivas funcionalistas, que la sociedad está basada en relaciones conflictivas entre los intereses de la clase dominante y los de la clase trabajadora.

La importancia de estos conceptos y perspectivas teóricas radica en que producen una manera de entender lo social que nutre diferentes formas de intervención y acción social críticas con el estado presente de cosas.

Las formas tradicionales de movimientos sociales, como por ejemplo el sindicalismo, han sido ampliamente inspiradas por las perspectivas conflictivistas y toman como premisa la lucha de las personas trabajadoras por sus derechos frente a los intereses de la clase empresarial.



Las perspectivas conflictivistas parten de la premisa fundamental de que hay un desequilibrio presente en la sociedad. Es decir, el orden social, producto de procesos históricos determinados, se caracteriza por mecanismos de explotación y dominación que son perpetuados por las clases dirigentes.

Como podéis observar, se muestra un planteamiento muy distinto al de la sociedad como sistema social funcional visto en el núcleo de conocimiento anterior, en el que el sistema es entendido como un conjunto de elementos en equilibrio.

En los desarrollos marxistas se presenta una sociedad estructurada a partir de relaciones de dominación y explotación. Se postula que en la sociedad actual los recursos económicos, sociales y culturales están distribuidos asimétricamente entre los diferentes grupos sociales.

2.1. Premisas fundamentales de las perspectivas conflictivistas

Las perspectivas conflictivistas definen las sociedades de diferentes periodos históricos mediante el concepto de *modos de producción*. Los modos de producción son las formas en las que se organiza tanto la propiedad como el trabajo en diferentes contextos espaciotemporales. El feudalismo, el capitalismo o el comunismo representan diferentes maneras en las que se pueden organizar las fuerzas productivas, así como las relaciones de producción. En la sociedad capitalista, que es la que ahora nos interesa, hay quienes poseen los medios de producción y los que no. Estos últimos son llamados a vender su fuerza de trabajo para recibir un salario que les permita restablecerse como fuerza laboral y reproducirse.

Althusser (1971) lo explica de esta manera:

"Para existir, toda formación social debe reproducir las condiciones de su producción al mismo tiempo que produce y para ser capaz de producir. Debe reproducir, por tanto: 1) las fuerzas productivas; y 2) las relaciones de producción existentes." Althusser (1971, pág. 124).

El **salario** es lo que permite que las personas trabajadoras se alimenten y se reproduzcan; a la vez, posibilita que se reproduzca el propio proletariado como grupo social dentro de la estructura, ya que estas personas deben seguir vendiendo su fuerza de trabajo para poder vivir.

Ahora bien, este salario, según la teoría económica marxista, no representa el valor de lo que cada trabajador pone de su esfuerzo en la mercancía que se produce. Tal valor excede al salario percibido. En este exceso se produce la ganancia de quien posee los medios de producción.

A esta ganancia se le denomina **plusvalía**, que es la diferencia entre el salario del trabajador/a y lo que él/ella y el conjunto de los trabajadores de una fábrica, por ejemplo, producen cada día. Esta plusvalía crea, por un lado, capital que puede ser reinvertido y, por otro, una **relación de explotación** que es estructural en el capitalismo y, además, es constituyente de las clases sociales: genera tanto a la burguesía (dueña del capital) como al proletariado (fuerza de trabajo asalariada).

Montero (2000) defiende la necesidad de incluir la ética y la política en los ámbitos ya clásicos de lo que es conocer, que son la **ontología** (estudio de qué es la naturaleza de lo cognoscible, de la realidad), **epistemología** (cuál es la naturaleza de la relación entre quien conoce y lo que se conoce o lo que es cognoscible) y **metodología** (cómo debe hacerlo el que conoce para producir conocimiento). Este reconocimiento de la ética y la política como dimensiones fundamentales de conocer será un paso fundamental para que podamos construir un conocimiento diferente a aquel que apenas se aboca a ordenar, regular y controlar el mundo: para crear mundos distintos necesitamos construir conocimientos que nos permitan pasar del colonialismo político o académico a la solidaridad con las personas con las que trabajamos. Es decir, podemos y debemos crear lo que Souza Santos (2000) denomina **conocimiento emancipación**.

En este orden de ideas, las **epistemologías feministas** también abogan por rearticular lo que es epistemológico con lo que es político. Esto permitirá superar vacíos entre la teoría y la práctica, y establecer vínculos entre éstas para poder producir cambios (Pujal, 2000). Como diría la misma Montero, así como Kurt Lewin postulaba que no hay nada

más práctico que una buena teoría, podemos decir que nada produce una mejor teoría que una buena praxis, porque ésta es una práctica sobre la cual se reflexiona.

Las dos clases sociales -burguesía y proletariado- se constituyen históricamente a partir de las relaciones de producción explicadas.

"En la misma proporción que se desarrolla la burguesía, se desarrolla la clase trabajadora moderna -una clase de trabajadores que viven sólo en la medida en que encuentran trabajo, y lo encuentran en la medida en que su trabajo incrementa el capital- [...]. Ellos son un artículo de comercio, y están expuestos a todas las vicisitudes de la competición y de las fluctuaciones del mercado." Marx y Engels (1962, pág. 21).

Las relaciones sociales que se describen son, bajo esta perspectiva, producto del contexto histórico determinado en cada momento; igualmente, se caracterizan por la explotación de unas personas por otras.

Las perspectivas conflictivistas describen la sociedad como dividida en dos grandes grupos sociales cuyos intereses son antagónicos entre sí. Mientras que la burguesía busca incrementar su capital mediante su ganancia, el proletariado vende su fuerza de trabajo para poder sobrevivir.

2.2. Mecanismos de reproducción de la sociedad

Como hemos visto hasta ahora, las condiciones de producción expresan relaciones de explotación entre las dos clases constituidas. Para que este contradictorio e insosteniblemente desigual estado de cosas se reproduzca -y no sucumba debido a la injusticia-, son necesarios mecanismos de manutención y reproducción de estas relaciones, tanto en el aspecto políticojurídico como en el ideológico.

En el ámbito **jurídico**, una de las principales instituciones que es dada a esta tarea, es decir, a mantener las condiciones de opresión dentro del sistema capitalista, es el estado. Desde el marxismo hay una fuerte acusación de que el estado es el instrumento ideal para llevar a cabo esta inmovilidad social. Es más, el estado es producto del propio modo de producción capitalista. Es un resultado de las contradicciones de clase; es un aparato diseñado para regular la vida social, aliado con la clase burguesa, con el objetivo de mantener una estructura social dada.

Lenin lo expresa claramente en este pasaje:

"Según Marx, el estado es el órgano de la dominación de clases, el órgano de opresión de una clase por otra. Su objetivo es la creación de orden que legaliza y perpetúa esta opresión moderando las colisiones entre las clases." Lenin (1962, pág. 253).

El estado crea las instituciones legales y políticas para llevar adelante este tipo de opresión. Digamos que pone el marco social posible para que la contradicción fundamental del capitalismo, reflejado en la explotación de la clase trabajadora, pueda ser realizada por la burguesía sin problema.

En el ámbito de las **ideas**, en las concepciones conflictivistas, éstas, al igual que los medios de producción, están dominadas también por la clase dominante. En el año de 1859, Marx hace una fuerte crítica a aquellos autores que proponen que en el terreno de las ideas se pueden dar los debates de la sociedad. Al situarse en contra de esta manera de ver las cosas, plantea una visión de la sociedad en la que recalca la relación entre las **condiciones materiales de producción** y el ámbito de los **valores e ideologías** que pueden circular en momentos determinados.

"La producción de las ideas y representaciones de la conciencia aparece, al principio, directamente entrelazada con la actividad material y el comercio material de los hombres." Marx y Engels (1970, pág. 25).

Es decir, en el propio proceso productivo, imbuido en ciertas relaciones de producción, se crea la conciencia de las personas como resultado de esta actividad. Lo que son los seres humanos, dice Marx, resulta de esta dinámica.

"No es la conciencia la que determina la vida, sino la vida la que determina la conciencia." Marx y Engels (1970, pág. 26).

El concepto de ideología desarrollado en las perspectivas marxistas explica los diferentes mecanismos mediante los cuales se crean valores y opiniones como resultado de las condiciones materiales de opresión, en un contexto social e histórico específico.

Se postula que las relaciones de explotación no son vistas como tales en la conciencia de las personas, ya que son enmascaradas para el mantenimiento del estado de cosas.

Thompson (1990), haciendo una lectura de lo que significaría el término *ideología* por parte de la concepción marxista, afirma lo siguiente:

"Ideología sería un sistema de ideas que expresan los intereses de la clase dominante y que representan las relaciones de clase de un modo ilusorio." Thompson (1990, pág. 37).

Sin embargo, esta distorsión que infringe la ideología no es azarosa o arbitraria; es producto de unas condiciones materiales de existencia que son en sí mismas contradictorias. Si la clase trabajadora fuera consciente de los grados de explotación a la que es expuesta, reaccionaría creando formas de acción política contrarias al sistema.

Para una discusión rigurosa del concepto de *ideología*, podéis ver:

J. Thompson (1990). *Ideology and Modern Culture*. Gran Bretaña: Polity Press and Blackwell Publishers.

Dado que las prácticas productivas son llevadas a cabo bajo el mando de la clase dominante, el hecho de que no se vean las contradicciones de la realidad objetiva es necesariamente beneficioso para esta clase. Al esconder estas relaciones y no explicar su carácter asimétrico, los individuos llevan a cabo su práctica reproductora del sistema sin interrupción.

Para las perspectivas conflictivistas la ideología es producto de las condiciones de existencia de los seres humanos, pero no aparece de esta manera en la conciencia de las personas. Está relacionada con ciertas posiciones en las relaciones de producción, pero es enmascarada cuando los individuos de la clase trabajadora asumen la ideología de la clase dominante.

Ejemplo

El creciente auge de la "cultura del trabajo", es decir, cuando las personas se identifican plenamente con la empresa en la que trabajan y se comprometen con los objetivos de la empresa e invierten recursos personales en la misma, podría ser interpretado, desde el punto de vista conflictivista, mediante el concepto de ideología en el sentido de que las personas, al ser asalariadas, se identifican con los intereses de la clase empresarial y trabajan al servicio de la misma.



Althusser (1971) desarrolla una teorización con relación al papel de las instituciones que sirven para mantener las formas de producción y explotación de la clase trabajadora. Este autor hace una división entre los aparatos represivos del estado (ARE) y los aparatos ideológicos del estado (AIE), y adopta la visión de que el estado funciona como ente de control y preservación del orden social desigual. Los primeros (ARE) son aquellos que utilizan la fuerza de la violencia (sea ésta física o legal), y los segundos (AIE) funcionan bajo la ideología de la clase dominante. Los AIE funcionan mediante instituciones de la sociedad, tales como la familia y la educación. En estas instituciones se transmiten los valores de la clase dominante, y se oculta de esta manera el carácter histórico de las relaciones sociales de producción, que se ven como naturales por parte de quienes están insertos en las mismas.

Actividad

Pensad qué valores y normas, transmitidos mediante la institución familiar, contribuyen a crear y fortalecer los valores dominantes en la sociedad actual. ¿En qué sentido estos contenidos podrían ser caracterizados como *ideológicos* desde una perspectiva conflictivista?

Las perspectivas conflictivistas asumen que el orden social existente se caracteriza por la explotación y dominación de los grupos dominantes sobre los grupos dominados. Los grupos dominantes tienden a perpetuarse como tales por medio de los significados que mantienen estas relaciones de dominación. El concepto de ideología explica cómo las personas en situación de marginación económica y política ven como "natural" la situación en la que viven y no como producto de procesos históricos de dominación.

2.3. Perspectivas conflictivistas y los problemas sociales

Hasta ahora hemos visto cómo es entendida la sociedad desde las perspectivas conflictivistas, así como los mecanismos que permiten su mantenimiento y reproducción.

A partir de estas premisas, podemos entender que los problemas sociales son consecuencia de las formas de dominación presentes en la sociedad. Para las perspectivas conflictivistas:

- 1) Los problemas son definidos como sociales y estructurales en vez de individuales; y
- 2) Las desigualdades e injusticias de las cuales son víctimas algunos grupos sociales provienen de su posición en **la estructura social**.

En lugar de entender los problemas sociales como disfunciones en un sistema social equilibrado -algo propio de las conceptualizaciones funcionalistas de lo social-, las perspectivas conflictivistas entienden la estructura social injusta como la generadora de efectos de dominación y exclusión social.

Ejemplo

Desde las perspectivas conflictivistas, el desempleo no sería entendido como una falta de capacidades individuales de ciertas personas para acceder al mercado de trabajo, sino como el resultado de su posición de exclusión en la estructura social. Además, el excedente de mano de obra en un sistema productivo dado trae como consecuencia el abaratamiento de la misma -debido a que hay más oferta que demanda-, lo cual fortalece el sistema capitalista al reducir los costes de producción, de manera que se aumentan los márgenes de ganancia -plusvalía- de quienes poseen los medios de producción.

De este modo, fenómenos que son definidos como problemas sociales -tales como la marginación, pobreza, subdesarrollo, etc.- serían entendidos como consecuencia de la estructura social capitalista.

Resumen

Las perspectivas conflictivistas entienden la sociedad como estructurada a partir de relaciones de dominación y explotación.

Dichas relaciones son mantenidas a partir de mecanismos politicojurídicos e ideológicos.

La estructura social injusta genera los problemas sociales.

3. Socioconstruccionismo: los problemas sociales son producto de construcciones colectivas

Hasta ahora hemos estudiado perspectivas y enfoques teóricos que mediante el conocimiento de la realidad social identifican los problemas sociales. Desde estos enfoques, los problemas sociales se conocen mediante modelos teóricos que permiten definir ciertas condiciones como problema: o bien como desajustes del sistema social (**funcionalismo**), o bien como producto de antagonismos sociales, la distribución desigual de recursos y las relaciones de opresión (**perspectiva conflictivista**).

A pesar de las diferencias que albergan, los dos modelos teóricos comparten el hecho de que proponen una serie de conceptos y metodologías mediante los cuales es posible alcanzar un conocimiento objetivo sobre la realidad y los problemas sociales.

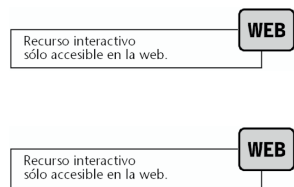
3.1. Perspectiva socioconstruccionista: crítica a la concepción representacionista del conocimiento y premisas fundamentales

La perspectiva **socioconstruccionista** cuestiona las versiones sobre la definición de los "problemas sociales" expuestas anteriormente. Dicha perspectiva adopta una postura crítica respecto a la epistemología representacionista de la realidad y respecto al conocimiento objetivo como instrumento de "descubrimiento" de lo real (Ibáñez, 1991; Gergen, 1994; Burr, 1995, Rose, 1996).

La concepción **representacionista** del conocimiento, es decir, la idea de que el conocimiento puede considerarse válido en la medida en que se corresponde con la realidad, es fuertemente cuestionada por el socioconstruccionismo. Esta perspectiva considera que el conocimiento es un producto **socialmente elaborado** mediante prácticas colectivas. El socioconstruccionismo enfatiza la crítica al conocimiento científico por erigirse como el ente privilegiado y legitimado para construir verdades incuestionables. Según uno de los principales representantes de este movimiento teórico:

"No son los procesos internos de los individuos los que generan lo que se acepta como conocimiento, sino un proceso social de comunicación. Es en el seno de un proceso de intercambios sociales donde se engendra la racionalidad. La verdad es el producto de la colectividad de los hacedores de verdades." Gergen (1982, pág. 207).

La afirmación socioconstruccionista de la naturaleza socialmente construida de los hechos establece la imposibilidad de que el conocimiento producido pueda trascender las constricciones que le imponen los significados socialmente compartidos, así como las concepciones propias de un contexto cultural determinado. Con esto no se trata de considerar los condicionantes sociales externos que puedan incidir en dicha empresa, sino de afianzar la preocupación por la **naturaleza "intrínsecamente" social** del conocimiento científico y de las prácticas que lo constituyen (Ibáñez, 1989).



Los fundamentos básicos del socioconstruccionismo son los siguientes (Gergen, 1985).

- **Cuestionar lo incuestionable:** centrándose en la oposición a la idea de que el conocimiento se basa en la observación objetiva e imparcial de la realidad, desde el socioconstruccionismo se propone una actitud crítica frente a las concepciones socialmente compartidas del mundo.
- **La especificidad histórica y cultural del conocimiento:** las condiciones políticas, económicas y culturales de determinado momento histórico sustentan la producción y tipo de conocimiento aceptado. La producción del discurso de la objetividad y sus efectos de verdad son, por tanto, producto de unas prácticas sociales concretas y están inscritos en una cultura y en unos valores determinados, en unas condiciones sociohistóricas que posibilitan ciertos discursos al mismo tiempo que los reproducen.
- **El conocimiento se genera en procesos sociales:** tanto la "verdades científicas" como los artefactos culturales se generan a partir de las interacciones cotidianas, y se considera que son el resultado de un continuo proceso de construcción y mantenimiento colectivo. Una determinada concepción del mundo propone un abanico restringido de acciones posibles, lo cual dificulta que se puedan dar actuaciones distintas o inconsistentes con ésta.
- **La dimensión simbólica del conocimiento:** la dimensión simbólica de lo social es insoslayablemente constitutiva de lo social. Es decir, lo social no aparece hasta que se constituye un mundo de significados socialmente compartidos. Por su vinculación con la construcción y circulación de significados, cualquier cosa que denominemos *social* estará necesariamente relacionada con el lenguaje. Como consecuencia del énfasis que otorga a lo simbólico, el socioconstruccionismo presta especial atención al papel del lenguaje y de la comunicación en la producción y funcionamiento de la realidad social.

Ejemplo

Pensemos, por ejemplo, en las estructuras narrativas que utilizamos en nuestras interacciones cotidianas. Si atendemos a los usos lingüísticos que utilizamos para producir explicaciones y argumentos acerca de por qué tuvimos un enfado con nuestra pareja, vemos que éstos se caracterizan por construir hechos objetivos. La retórica desarrollada trata

de establecer situaciones o hechos que sucedieron y que justifican nuestro enfado. Es decir, producimos la realidad social mediante el uso de determinadas formas lingüísticas y narrativas.

Vivian Burr (1995), al hacer un recuento de las premisas fundamentales que sostiene el socioconstruccionismo, afirma que éste asume:

- Una actitud crítica hacia el conocimiento dado por sentado.
- La especificidad histórica y cultural del conocimiento.
- Que el conocimiento es sostenido por los procesos sociales.
- Que las descripciones o construcciones del mundo sostienen algunos patrones de acción social y excluyen otros.

Siguiendo a Burr (1995), la perspectiva socioconstruccionista se diferencia, por tanto, de la psicología tradicional en lo siguiente.

- **Antiesencialismo:** el mundo y las personas son fruto de procesos sociales y no existe ninguna esencia que los haga ser tal como son.
- **Antirrealismo:** no existe una relación directa entre conocimiento y realidad. La construcción colectiva de las versiones de la realidad se atribuye a diferentes culturas y sociedades.
- **Conocimiento situado sociohistóricamente:** no se puede estudiar la verdadera naturaleza de lo social, sino el estudio histórico de la aparición de las maneras actuales de entender lo social.
- **Relación lenguaje y pensamiento:** el lenguaje no es una expresión directa del pensamiento, sino que las estructuras y categorías conceptuales que utilizamos están constituidas en el lenguaje mismo.
- **El lenguaje como forma de acción social:** mientras que la psicología tradicional considera el lenguaje como un vehículo de transmisión de las ideas, para el construccionismo el lenguaje produce el mundo mismo, es una manera de acción.
- **Importancia de las prácticas sociales:** la comprensión de lo social no reside ni en la psique humana ni en las estructuras sociales, sino en el estudio de las prácticas e interacciones sociales.
- **Importancia de los procesos:** mientras que la psicología tradicional ofrece explicaciones centradas en entidades estáticas (personalidad, estructuras económicas o problemas sociales), el socioconstruccionismo se preocupa por los procesos e interacciones humanas.

Lectura recomendada

Burr, V.(1995). *Introducció al construccionisme social*. Barcelona: Editorial UOC.

Mediante estas premisas, el construccionismo social rechaza que el conocimiento sea una percepción directa de la realidad.

"Los términos y las formas por medio de los que conseguimos la comprensión del mundo y de nosotros mismos son artefactos sociales, productos de intercambios situados histórica y culturalmente y que se dan entre personas." Gergen (1994, pág. 73).

Según este enfoque, el significado es visto como algo que deriva de intercambios microsociales incrustados en el seno de amplias pautas de vida cultural.

Esta corriente afirma que no hay maneras en las que la realidad pueda ser percibida objetivamente. Propone, por el contrario, que nuestros conceptos son producidos socialmente, mediante el lenguaje, en comunicación con otros (Spears, 1997). El **carácter constructor del lenguaje** toma especial relevancia como herramienta fundamental de creación de lo social. Se enfatiza, por lo tanto, la contingencia del conocimiento y la imposibilidad de acudir a fundamentos últimos, fuera de lo social, para explicar la validez de una u otra explicación. En el lenguaje se fraguan las construcciones de los mundos en los cuales nos movemos. Por lo tanto, el conocimiento científico es criticado por erigirse como conocimiento adecuado y transparente de la realidad y no reconocer su carácter construido, histórico, contingente y normalizador (Ibáñez, 1991).

La perspectiva epistemológica socioconstruccionista cuestiona la idea de que los objetos sociales existen por sí solos y de que las ciencias sociales acceden a los mismos para describirlos. Por el contrario, asume que los objetos sociales se construyen colectivamente mediante prácticas y discursos.

Recurso interactivo
sólo accesible en la web.

WEB

En el caso de algunos estudios de ciencia y feminismo se afirma que, aunque la ciencia está basada en la idea de que utiliza métodos que protegen a las investigaciones de las preconcepciones y prejuicios de los investigadores, las formas de conocer y las éticas y políticas de las formas dominantes de hacer ciencia son androcéntricas. Los modos en los que las ciencias construyen y confieren significado son sexistas, racistas y clasistas y coercitivos en el plano cultural (Harding, 1993). De esta manera, lo científico y objetivo está asociado con "lo masculino" y lo subjetivo y sentimental a "lo femenino", lo cual se refuerza mutuamente con el prestigio del conocimiento científico (Fox Keller, 1991). Un ejemplo son los estudios de cómo el orden patriarcal ha influido, controlado y clasificado las prácticas médicas desarrolladas en torno a la gestación y el parto, con el efecto de control sanitario del cuerpo de las mujeres y de sus procesos (Rodrigáñez y Cachaceiro, 1996).

3.2. La perspectiva socioconstruccionista y los "problemas sociales"

Una visión socioconstruccionista aplicada a la definición de *problemas sociales* sostendrá, por lo tanto, que éstos son producto de procesos de definición colectiva y que se construyen como objetos mediante **prácticas** y **discursos**

en un marco sociohistórico y cultural que permite ciertas construcciones y no otras. Los problemas sociales son, entonces, **histórica y contextualmente situados** y, además, son construcciones momentáneas y dinámicas.

De este modo, los términos en los que damos cuenta del mundo y, por tanto, de aquello que designamos como problema social no surgen por una relación de correspondencia entre el lenguaje y el mundo. Se trata, al contrario, de términos que se fraguan mediante prácticas y discursos que son producto de intercambios situados histórica y culturalmente. Las explicaciones y descripciones que efectuamos a diario no se derivan del mundo tal como es, sino que son producto de relaciones humanas. Estas comprensiones se **sedimentan** culturalmente; son los elementos constituyentes del orden que se da por sentado.

Desde la perspectiva socioconstruccionista, se estudiará por medio de qué procesos, prácticas, discursos e instituciones sociales determinados fenómenos o colectivos adquieren la categoría de problemas sociales. Se trata de atender e investigar los mecanismos y acciones de la producción científica que han permitido sedimentar ciertos fenómenos como problema social y, a la vez, mostrar qué efectos se desprenden de dichas comprensiones.

Investigar los procesos de sedimentación de los problemas sociales supondrá la consideración de la historicidad de los mismos; sin embargo, no considerando que los conceptos evolucionen, se transformen o desaparezcan con el paso del tiempo, sino aceptando la relación entre los conceptos y las prácticas y discursos que los han instituido, sin escindir el proceso de constitución del resultado. Es decir, consiste en estudiar la **genealogía** de los problemas sociales.

Siguiendo con lo dicho, desde esta perspectiva se busca poner de manifiesto de qué manera el conocimiento producido en torno a determinado problema social ha incidido y ha generado efectos en la realidad. Las disciplinas científicas, como la psicología social, constituyen centros legitimados de producción de dicho conocimiento y por tanto contribuyen a consolidar ciertas maneras de entender el mundo y no otras. La perspectiva socioconstruccionista, al negar la escisión entre sujeto y objeto de conocimiento, responsabiliza a las disciplinas científicas del conocimiento producido. Ya no pueden desvincularse los resultados del conocimiento de sus usos. Cuestionar, desnaturalizar o mostrar la genealogía de ciertos problemas sociales supone, a su vez, la crítica a las disciplinas desde las que emerge este conocimiento. Por esta razón, "relatar el pasado" en unos términos u otros puede alterar el presente. Si determinado problema social deja de ser algo que nos es dado y pasa a comprenderse como el resultado de un conjunto de prácticas y discursos que provienen de las disciplinas en ciencias sociales, esto puede producir efectos en las formas en las que (re)definimos tanto aquello definido como *problema social* como las disciplinas, y la manera en la que los afrontamos en el presente.

Las investigaciones socioconstruccionistas acerca de los problemas sociales tienen un objetivo desestabilizador. En lugar de aceptar los problemas sociales tal como vienen dados y precipitarse en las soluciones, exploran los modos en los que tales problemas llegan a definirse como son.

"Este tipo de investigación es claramente política en sus consecuencias, inquietando todo aquello que damos por sentado y abriendo nuevas posibilidades para la acción." Gergen (1994, pág. 175).

Siguiendo a este autor, estas investigaciones albergan un enorme potencial transformador en la medida en que la transformación social requiere de nuevas visiones y vocabularios. Se trata de lo que denomina *teorías generativas*, aquellas que en la medida en que han supuesto enfoques que socavan los supuestos comúnmente aceptados de una cultura determinada permiten la apertura de nuevas formas de inteligibilidad de la realidad, como por ejemplo las teorías de Marx y Freud en el siglo pasado.

Desde esta comprensión, la investigación socioconstruccionista es también un modo de intervención social por su potencial de transformación social al moldear nuevas comprensiones y explicaciones.

Desde la perspectiva socioconstruccionista, la relación entre conocimiento y realidad es problematizada. Primero, porque no se asume la posibilidad de acceso a una realidad fuera de los discursos y prácticas que la conforman. Y segundo, porque se afirma que las formas de construcción propias de la retórica científica producen objetos, sujetos, prácticas y subjetividades que, al estar avalados por las redes de poder donde opera la institución científicoacadémica, son difíciles de cuestionar.

Resumen

Tanto el enfoque funcionalista como la perspectiva conflictivista comparten la idea de que es posible alcanzar un conocimiento objetivo de la realidad social y definición de los problemas sociales.

La perspectiva socioconstruccionista cuestiona la concepción representacionista del conocimiento al afirmar que el conocimiento es un producto socialmente elaborado, mediante las prácticas propias de las comunidades científicas.

Los problemas sociales, por tanto, son producto de procesos de definición colectiva y se construyen como objetos mediante prácticas y discursos en un marco sociohistórico y cultural determinado.

Ved también

Podéis ver también el núcleo de conocimiento "La lucha por los significados" del módulo "¿Qué podemos hacer frente a un problema social?".

4. Perspectiva situada: análisis crítico de la intervención social

A lo largo de este módulo hemos trabajado sobre las maneras en las que se desarrollan conceptos y teorías desde diferentes ámbitos de pensamiento, y su relación con el concepto de *problemas sociales*. Esto es, se han estudiado diferentes formas de entender lo social y, en consecuencia, distintas maneras de entender de dónde surgen y en qué consisten los problemas sociales.

En este núcleo de conocimiento presentaremos lo que hemos denominado una *perspectiva situada de la intervención social*. Dicha perspectiva surge a partir de la reflexión crítica en torno a las implicaciones que puede tener el propio concepto de intervención social y las prácticas asociadas a éste (Montenegro, 2001).

En este sentido, los núcleos de conocimiento en los que se desarrolla esta perspectiva trabajan haciendo una reflexión crítica respecto a las perspectivas funcionalistas y participativas de intervención social. Toman en cuenta, de dichas perspectivas, los marcos de definición de los problemas sociales, las maneras en las que se investiga sobre los mismos y las perspectivas de intervención para atacarlos.

Ved también

Podéis ver el desarrollo de la perspectiva situada en el núcleo "Conocimientos situados: las condiciones dignas de transformación" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" y en el núcleo de conocimiento "Posiciones de sujeto y articulaciones: una propuesta para la reflexión y la acción" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

Este núcleo de conocimiento revisa críticamente los contenidos tanto de las perspectivas funcionalistas como de las perspectivas participativas de intervención social, y constituye una respuesta a las formas de definición e intervención sobre los problemas sociales. Por lo tanto, puede leerse de dos maneras: o bien como parte de este módulo (ya que plantea las bases de dichas críticas y puede servir de "filtro" por el cual mirar las maneras de investigación e intervención que se trabajarán en los módulos posteriores), o bien al final de la revisión de las perspectivas desarrolladas sobre intervención social, es decir, después de haber revisado la totalidad de dichas perspectivas desarrolladas mediante este módulo y los módulos "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" y "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

La *perspectiva situada*, más que un modelo de intervención, propone una lectura crítica de los aspectos básicos relacionados con qué significa intervenir, qué agentes están definidos como adecuados para intervenir y para ser intervenidos, cómo se define el conocimiento válido para poder legitimar ciertas formas de intervención social y cuáles son las principales implicaciones que pueden tener los modelos imperantes de intervención social.

Esta perspectiva resulta del cuestionamiento de los principios básicos de este ámbito de conocimiento/acción a partir de desarrollos cercanos al construccionismo, las epistemologías feministas y posturas posmarxistas. Las premisas fundamentales propuestas por estas perspectivas dan marcos de comprensión que permiten hacer un análisis crítico de los conceptos y prácticas asociados a la intervención social.

Perspectivas críticas como el socioconstruccionismo, las epistemologías feministas y los desarrollos posmarxistas cuestionan la idea de que el conocimiento es una representación de la realidad. De esta manera, ponen en cuestión el conocimiento científico como la manera privilegiada de conocer, lo cual socava la legitimidad de la que disfruta tanto para procesos de investigación como de intervención social, asumiendo que en estos procesos hay relaciones de dominación fundamentadas en el duo saber-poder.

Estas perspectivas asumen que la definición de significados y prácticas se da en relaciones complejas de negociación en las que hay involucradas relaciones de poder, alianzas, intereses, etc. de las distintas posiciones de sujeto (agentes) involucradas.

Lectura recomendada

Sobre epistemologías feministas, podéis ver:

- Fuss, D. (1989). Leer como una feminista. En N. Carbonell, M. Torras (Comps.). *Feminismos Literarios*. Madrid: Arco/libros, 1999.
- Haraway, D. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres*. La reinención de la naturaleza. Madrid: Ediciones Cátedra.

Sobre perspectivas posmarxistas, podéis ver:

- Laclau, E. y Mouffe, C. (1985). *Hegemonía y estrategia socialista: Hacia una radicalización de la democracia*. Madrid: Siglo XXI, 1987.
- Mouffe, C. (1998). Desconstrucción, pragmatismo y la política de la democracia. En C. Mouffe (Comp.). *Desconstrucción y pragmatismo*. Buenos Aires: Paidós.

La **perspectiva situada** tiene como telón de fondo la idea de que los procesos de definición conjunta de significados y prácticas se dan en el terreno complejo de las relaciones sociales. Esto implica, por un lado, cuestionar las formas actuales de entender y promover el cambio social en el ámbito de la intervención social y, por otro, plantear maneras alternativas de construir/actuar sobre aquello que pensamos que debe ser transformado en un momento y contexto histórico determinado. En este sentido, se plantea la pregunta sobre de qué manera es posible pensar en procesos de transformación social sin acudir al esencialismo que implican ciertas maneras de entender los problemas sociales, el conocimiento experto o los agentes idóneos para el cambio social.

A continuación presentaremos cuáles son las principales críticas que, desde esta perspectiva, se han hecho a los planteamientos fundamentales de la intervención social. Para esto, nos basaremos en la discusión, por un lado, en torno a las maneras de conocer propias de las principales corrientes de intervención social y, por otro lado, de los agentes sociales definidos en dichos procesos. Finalmente, veremos algunas de las implicaciones que se pueden derivar de la crítica a los modelos imperantes de la intervención social.

Ved también

La discusión en torno a las maneras de conocer propias de las principales corrientes de intervención social será ampliada en el núcleo de conocimiento "Conocimientos situados: las condiciones dignas de transformación" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?".

4.1. El conocimiento experto de la intervención social

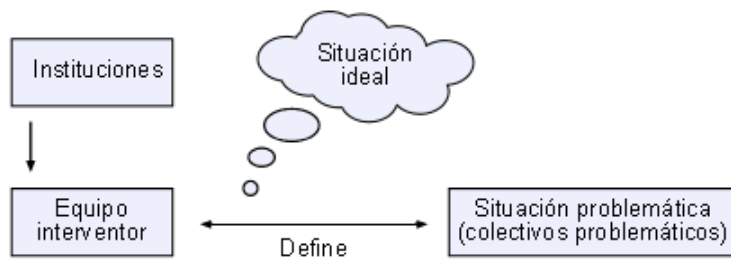
La "perspectiva situada", bebiendo de los aportes del socioconstruccionismo y otras posturas críticas, asume que el conocimiento es construido colectivamente en el seno de las relaciones sociales. A partir de aquí, se hace una crítica al **conocimiento científico** por ser una práctica social que goza de una mayor legitimidad como versión de la realidad que otros tipos de saber. Esta legitimidad es la base sobre la cual se plantea la mayor parte de las intervenciones sociales.

La definición de situaciones problemáticas y de las acciones tendentes a su solución se basa en formas de conocer que asumen una realidad que es posible representar, descubrir y develar. Generalmente, los equipos interventores son definidos como capaces de diagnosticar dicha realidad y ubicar, clasificar y dar nombre a los problemas sociales.

En los sistemas de intervención social que se rigen por los parámetros de una perspectiva funcionalista, el **conocimiento** obtenido mediante metodologías científicas permite definir problemas sociales, actores, métodos de intervención, soluciones, etc. Los métodos de las ciencias sociales (tales como entrevistas, encuestas, observaciones, discusiones grupales, etc.) son utilizados para estudiar los diferentes ámbitos de la acción interventiva. Se estudian cuáles son los **problemas sociales** relevantes, sus características y efectos y los métodos empleados para realizar las intervenciones.

Prácticas como el estudio de problemas sociales, la producción de políticas públicas, programas de intervención, etc. producen un conocimiento que define los "problemas sociales" y sus soluciones. El conocimiento científico, avalado por instituciones como las universidades, los laboratorios, los centros de investigación, etc., se erige como conocimiento verdadero y produce definiciones de personas y situaciones difíciles de cuestionar.

Esquema



El equipo interventor, avalado por instituciones académicas y de intervención social, define tanto situaciones y colectivos problemáticos como la situación ideal a la que hay que llegar por medio de la intervención que debe llevarse a cabo.

Por su parte, para las *perspectivas participativas*, a diferencia de las intervenciones basadas en el funcionalismo, el conocimiento de lo real se adquiere en el **diálogo** entre interventores e intervenidos (Freire, 1970). De esto se desprende que, justamente por la diferencia de posiciones entre estos dos grupos y sus diferentes conocimientos (conocimiento científico / conocimiento popular), se puede acceder al conocimiento sobre la realidad.

Esta postura, aunque incorpora la diferencia de puntos de vista según los distintos agentes sociales involucrados, asume mediante los conceptos de **ideología** y **concienciación** una realidad que debe ser develada con el fin de conocer las relaciones de opresión y las injusticias que sufren ciertos grupos sociales. En este caso, la estructura social desigual está oculta mediante los contenidos ideológicos de conciencia. En el diálogo entre interventores/as y comunidad, se adquiere por parte de los miembros de la comunidad cada vez mayores grados de conciencia sobre la realidad.

Aunque en estas perspectivas se asume una horizontalidad en las relaciones entre comunidad e interventores, la crítica a la ideología se refiere, generalmente, a la necesidad de que personas consideradas oprimidas -miembros de la comunidad o ciertos colectivos específicos- tomen conciencia de esta condición para trabajar hacia su transformación.

Esquema



El equipo interventor, avalado por instituciones académicas y de intervención social, inicia el diálogo con personas de la comunidad; en éste, se revelan las condiciones sociales de opresión y se emprenden acciones de transformación social para incidir sobre los problemas sociales.

Ahora bien, desde una perspectiva situada, lo que tienen en común estas formas de intervención social es que asumen que hay ciertos actores sociales que pueden acceder "mejor" que otros a un conocimiento sobre qué son y cuáles son las causas de los problemas sociales.

Las herramientas del conocimiento científico y las técnicas de investigación e intervención -en el caso de las perspectivas funcionalistas- y las de la crítica a la ideología -en el caso de las perspectivas participativas- colocan a los equipos interventores en una posición de ventaja con respecto a las personas intervenidas para descubrir y definir o ayudar a desvelar cuáles son y cómo se trabaja sobre los problemas sociales. Los colectivos intervenidos son definidos como aquellos que viven los problemas sociales.

La diferencia en cuanto a la capacidad de "conocer" atribuida a los agentes interventores en comparación con las personas que son intervenidas aparece como una de las características que definen el rango de relaciones posibles entre interventores e intervenidos en los modelos dominantes de intervención social.

Desde una perspectiva situada, se hace una crítica a los posibles **efectos de dominación** que se producen en las relaciones de intervención social entre personas que intervienen y las intervenidas a partir de la legitimidad social que tiene la voz de quien es definido como "experto/a" para fijar los significados en cada contexto de intervención. Se plantea una reflexión crítica en relación con la concepción de conocimiento y con las maneras en las cuales se pueden paliar estos efectos de dominación.

Ved también

Podéis ver también el núcleo de conocimiento "Conocimientos situados: las condiciones dignas de transformación" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?".

4.2. Agentes sociales definidos en la intervención social

En el estudio sobre problemas sociales y el ámbito de la intervención social, como hemos visto (en las perspectivas funcionalistas y conflictivistas), es importante definir cuáles son las situaciones problemáticas para luego plantear acciones que intenten paliar dichas situaciones. En este apartado veremos cuáles son aquellos **agentes sociales** -personas, grupos, organizaciones, instituciones, etc.- que son conceptualizados como capaces de llevar a cabo acciones de transformación mediante la intervención social.

En la intervención social basada en la **perspectiva funcionalista**, el cambio que se infringe en la situación problemática proviene básicamente de la injerencia de quien interviene como agente externo -profesionales, expertos/as, etc.- sobre el problema. En la literatura sobre el tema se asume que la intervención del/la profesional en el ámbito problemático tendrá una consecuencia transformadora y positiva para quien recibe la intervención. El *agente de cambio social* es definido como tal por:

- Su posición dentro del sistema de intervención como agente interventor casi siempre asociado a **instituciones** legitimadas para la intervención social (como por ejemplo los servicios sociales, la universidad, las organizaciones no gubernamentales, etc.)
- Su capacidad de **conocer** el problema y proponer acciones de transformación.
- Su **neutralidad** en cuanto a intereses en juego en la situación. Es decir, este agente es definido como alguien que busca el bien común pero que no está sesgado por los intereses en contienda que pueda haber.

Reflexión

Pensad por un momento en programas de intervención que frecuentemente son emprendidos desde instituciones tales como los servicios sociales o algunas organizaciones no gubernamentales, como por ejemplo programas para la inserción laboral, de integración de personas inmigradas, de acción contra las toxicomanías, del uso del tiempo libre para jóvenes, de atención a niños de la calle, de conformación de grupos de apoyo para enfermos, etc.

En estos ejemplos, seguramente podréis ubicar rápidamente quiénes son los sujetos -o agentes- que son definidos como intervenidos por dichos programas sociales: jóvenes, enfermos, inmigrantes, etc.

El hecho de que podamos ubicar rápidamente dichos colectivos "problemáticos" remite a la idea de que social e históricamente se ha construido -y se comparte- que los colectivos nombrados anteriormente padecen ciertos problemas sociales. Tanto las instituciones científicas como las de intervención social tienen un papel relevante en las maneras en las que se fijan definiciones de personas y problemas y, por lo tanto, gozan de legitimidad para emprender acciones de intervención social dirigidas a dichos colectivos. Esto hace que permanezcan poco cuestionados, tanto por la mayoría de los espacios de intervención social como por la opinión pública, el hecho de que dichas personas necesitan programas de intervención y las maneras en las que éstos deben llevarse a cabo.

Este tipo de definiciones tiene como efecto la creación de categorías identitarias que colocan a las personas "problemáticas" en situación de indefensión frente a las acciones

propuestas desde los conocimientos expertos y las instituciones de intervención, y crea, muchas veces, efectos de estigmatización -prejuicio, discriminación- hacia estas personas.

La perspectiva situada de la intervención social, cuando se propone una reflexión crítica en relación con los agentes que participan en procesos de intervención social, se refiere a poner en tela de juicio las definiciones acerca de los agentes de intervención y de los colectivos "problemáticos" como identidades inamovibles, con roles claros en los procesos de intervención social. Los equipos interventores son definidos, generalmente, como personas que ayudan a los colectivos desfavorecidos, y estos últimos, como personas con carencias y problemas.

En el caso de las **perspectivas participativas**, el panorama se dibuja de manera diferente. Estas perspectivas transforman algunas de las asunciones de las intervenciones sociales tradicionales esbozadas arriba. Como hemos dicho, las perspectivas participativas proponen un **diálogo** productivo entre agentes externos/as y los grupos de trabajo (grupos comunitarios o colectivos específicos), con el objetivo de promover su participación en la transformación social.

Esta transformación es entendida a partir de la incidencia que puedan tener las personas con las que se trabaja en aspectos percibidos como importantes de sus vidas y sobre algunas de las relaciones de dominación que los sustentan.

De esta manera, los "agentes de cambio social" definidos en estas perspectivas son las personas de la **comunidad** o colectivos que sufren los problemas sociales. Se considera que viven bajo condiciones de opresión y, por lo tanto, con la necesidad de actuar para revertir las condiciones sociales en las que viven, acompañados de intelectuales políticamente comprometidos con la transformación de estas condiciones.

La metáfora de la **catálisis social** utilizada por Fals Borda (1959) explica la relación entre agentes externos y miembros de la comunidad. Los agentes externos ayudan a sistematizar y a acompañar los procesos de definición de las inquietudes presentes en la comunidad, y abren espacios de reflexión y de acción. La transformación social es llevada a cabo por miembros de la comunidad.

Los agentes de transformación social son las personas de la comunidad. Éstas son definidas como aquellas que tienen problemas sociales que deben identificar; al hacerlo, también deben cuestionar las relaciones de opresión que producen dichos problemas. Asimismo, deben buscar las formas de acción que permitan paliar dichas situaciones.

Las formas de intervención analizadas en este núcleo de conocimiento presentan, a pesar de sus diferencias, características generales comunes:

- Las dos perspectivas definen al menos a **dos agentes sociales** diferentes en los procesos de intervención; por un lado, personas de la comunidad o miembros de colectivos que están afectados por los problemas sociales y, por otro, agentes externos capaces de liderar, promover o catalizar las

acciones de transformación social y que, en principio, no están afectados por los problemas estudiados.

- La transformación que se busca a partir de la intervención social tiene **efectos** directos sólo en la vida de las personas definidas como afectadas por los problemas sociales. En la literatura sobre intervención social se busca transformar las condiciones de vida, las relaciones y los recursos de quienes son intervenidos. Las condiciones de vida, identidad, posición institucional, etc. de los agentes externos son rara vez transformadas dentro de los procesos de intervención social. Si las personas de comunidades y colectivos son definidas como imbuidas, afectadas o perjudicadas por problemas identificados, lógicamente las transformaciones que se logren a partir de la intervención serán para paliar, solucionar, remediar o solventar estos problemas en sus vidas.
- Dentro de las perspectivas de intervención social, tanto quienes cumplen las funciones de agentes externos como los que son objeto de intervención son definidos como grupos **homogéneos** entre sí -y diferentes del otro grupo-, con intereses, necesidades y problemas identificables. Los grupos que son susceptibles de intervención están definidos como tales bien por pertenecer a una categoría social común (como por ejemplo ancianos, drogodependientes, mujeres, etc.) o bien por estar localizados en una posición social, económica o cultural en el entramado de relaciones sociales en un momento dado (como por ejemplo, miembros de comunidades desfavorecidas).
- Para que la intervención social tenga sentido es preciso que los agentes de cambio social sean capaces de transformar situaciones que son vistas como problemáticas; es decir, de llevar a cabo **acciones** sistemáticas para lograr objetivos que son definidos en los procesos de intervención.

En las perspectivas de intervención social analizadas, la definición de agentes capaces de buscar la transformación social hace una separación tajante entre equipos interventores y personas intervenidas, cosa que implica que es la vida de estas últimas la que se ve afectada por las acciones derivadas de la intervención.

4.3. Implicaciones de los modelos imperantes de la intervención social: un ejemplo

La perspectiva situada de la intervención social crea un marco de pensamiento que permite cuestionar los modelos mayoritarios de intervención social. A continuación pondremos un ejemplo de intervención basado en lo que hemos definido como *perspectiva funcionalista*, con el fin de analizarlo reflexivamente desde la perspectiva situada.

Ejemplo

Tomando un ejemplo hipotético de qué sería una intervención social, consideremos que en un barrio de alguna ciudad del Estado español se implementa un programa que tiene como objetivo atacar el **problema del alcoholismo** en personas adultas de este barrio.

Según este programa de intervención, el alcoholismo es entendido como un estilo desajustado de vínculo social que produce un uso desmesurado del alcohol en las relaciones sociales de las personas afectadas. Según los **estudios científicos** que trabajan el tema -a partir de los cuales se plantea la intervención que hay que realizar-, en el trasfondo de la relación **patológica** de la persona con el alcohol subyace una pobre imagen de sí misma y un debilitamiento de las redes sociales de integración, de manera que se crean sentimientos de malestar tanto físico como emocional.

El programa está dirigido a un segmento de la población claramente definido: **hombres y mujeres alcohólicos dependientes** que residen en dicho barrio. Este programa consiste en generar procesos de rehabilitación mediante la creación de **grupos de autoayuda**; esto es, grupos de personas que comparten el mismo problema y que se reúnen periódicamente y conversan sobre los temas relacionados con dicho problema. Estos grupos tienen como objetivo crear espacios de identificación social e integración a grupos sociales para las personas que participan. En estos grupos se potencia la autoestima personal y social de la persona afectada, los estilos de conducta para la salud facilitadores del control personal y del control de ingesta de alcohol y la creación y manutención de redes sociales y mecanismos de apoyo formal e informal.

A continuación, observaremos cuáles son las implicaciones de una mirada situada de la intervención social como herramienta de análisis de estos procesos.

En primer lugar, vemos cómo en este ejemplo se asume, desde el conocimiento experto, que el uso del alcohol por parte de las personas que entran en el programa es un **problema social** que demanda un programa de intervención y que es posible y deseable introducir cambios en las actitudes y conductas de dichas personas en relación con este problema social. Se asume también que la relación que éstas tienen con el alcohol es patológica, ya que se habla de un "uso desmesurado" (la medida de este uso está también definida a partir de los parámetros de quienes se erigen como expertos en el tema).

La conducta definida como patológica es asociada con problemas de autoestima y con el debilitamiento de las redes sociales de las personas que padecen el problema. En este sentido no se presentan otras interpretaciones posibles del consumo de alcohol, realizadas por las personas implicadas en el proceso de intervención o bien desde otras interpretaciones sobre las formas de consumo de dicha sustancia. Por el contrario, se establece una comprensión del fenómeno de la ingesta de alcohol en la que la relación entre alcoholismo y problemas de autoestima queda incuestionada.

En segundo lugar, a partir de la definición que se hace del problema social se desprende, a su vez, la definición del **colectivo de personas** afectadas por dicho problema, es decir, la población objetivo de la intervención social. Se establece la categoría **alcohólico dependiente** como descriptora de un grupo de personas que "consumen alcohol desmesuradamente". De esta manera, el programa no da cuenta de las diferencias y heterogeneidad que puede haber entre las personas que son sus usuarias, ya que se las homologa bajo dicha categoría, y de este modo se homogeneiza a la población usuaria. Esta categoría tiene efectos de estigmatización de la persona que entra al programa, pues le coloca una etiqueta de persona que padece un problema social y, al mismo tiempo, legitima que se incida en su vida. Por otro lado, en el ejemplo planteado queda intacta la posición institucional y las posibilidades de definición de los equipos interventores.

Finalmente, en cuanto a la definición de la **solución** a este problema, se plantea un programa social que busca el abandono de la conducta de tomar alcohol en una medida desmesurada. Se hace una asociación -también avalada en el conocimiento experto- entre necesidad de la persona de encontrarse a sí misma, los grupos en los que participa en el interior del programa y la resolución del problema. Esta solución se plantea en términos de que el hecho de que se compartan conversaciones con personas afectadas por el mismo "problema" permite que éstas logren grados de integración social y mayores niveles de autoestima, lo cual redundará en un control de la ingesta de alcohol. De esta manera, se paliará el problema social identificado previamente.

Vemos aquí cómo los agentes expertos definen cuáles son las maneras en las que estas personas necesitan ser ayudadas y cómo la vida de estas personas debe cambiar -situación ideal- para que se adapte a los parámetros de lo socialmente adecuado.

De esta manera, podemos ver cómo el programa de apoyo planteado en el ejemplo define el consumo de alcohol como un problema social al cual hay que atacar, cómo estas personas son denominadas *colectivos problemáticos* -"personas dependientes del alcohol"- y qué tipo de acción favorece el cambio de esta conducta, considerando que dicho programa de intervención ayuda a estas personas. Todo esto tiene lugar bajo el amparo y auspicio de instituciones que están legitimadas para incidir en la vida de estas personas.

Resumen

La perspectiva situada es una mirada crítica a las formas dominantes de intervención social que cuestiona las maneras en las que se definen los problemas sociales y las formas de intervención.

A partir de esta mirada, la intervención social es vista como un complejo entramado de situaciones, agentes, conocimientos, instituciones, etc. que definen qué es y qué no es un problema social y qué colectivos son definidos como problemáticos.

Esta perspectiva proporciona herramientas para reflexionar sobre los efectos de dominación que se desprenden de las maneras de conocer los problemas sociales e intervenir sobre los mismos.

5. Acción colectiva y "problemas sociales"

"Hermanos y hermanas de África, Asia, América, Europa y Oceanía. Considerando que nosotros y nosotras estamos: [...] Por la internacional de la esperanza, por la paz nueva, justa y digna. Por la nueva política, por la democracia, por las libertades políticas. Por la justicia, por la vida y el trabajo dignos. Por la sociedad civil, por los plenos derechos para las mujeres en todos los aspectos, por el respeto a los ancianos, jóvenes y niños, por la defensa y protección del medio ambiente. Por la inteligencia, por la cultura, por la educación, por la verdad. Por la libertad, por la tolerancia, por la inclusión, por la memoria. Por la humanidad." EZLN (2001, pág. 167).

En distintos momentos históricos agentes sociales de diferentes tipos han criticado el estado de cosas presentes y han realizado declaraciones, protestas, alzamientos, etc. que expresan dichas críticas. Asimismo, se han llevado a cabo acciones que buscan transformar este estado de cosas. Propuestas para reformas legales, revoluciones, planes, proyectos, tomas de tierra, comunas y un largo etcétera han surgido como maneras de acción colectiva que proponen nuevos significados y formas de vida. Estas críticas y acciones han emergido en contextos sociales e históricos específicos y se han mostrado como diferentes -y a veces opuestas- a las maneras dominantes de entender dichos contextos y vivir en los mismos.

En la cita que hemos puesto al principio de este núcleo de conocimiento, podemos ver cómo el EZLN define una serie de valores que animan gran parte de su acción colectiva. La justicia, el respeto, los plenos derechos, etc. son conceptos que ellos definen como pilares sobre los cuales deberían regirse las relaciones sociales entre las personas, entre los pueblos y sus gobernantes, entre las leyes y la gente, etc. Declaran, desde la selva de Chiapas en México, por qué valores vale la pena luchar en estos momentos históricos.

Si hasta ahora hemos visto en este módulo diferentes perspectivas teóricas y epistemológicas discutidas en el ámbito de las ciencias sociales y su vinculación con el concepto de "problemas sociales", bien sea aceptándolo como válido o cuestionándolo, en los núcleos de conocimiento sobre acción colectiva veremos cómo distintas maneras de acción social surgen como propuestas de transformación social. Estas formas de acción colectiva definen ciertas situaciones como problemáticas, injustas o dignas de cambio. Es importante destacar que la concepción que utilizaremos aquí de **acción social** se distingue de la noción de intervención social que hemos venido trabajando.

Ved también

Sobre acción colectiva podéis ver el núcleo de conocimiento "Constitución de actores y redefinición de significados" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?", y el núcleo "Acción colectiva para la transformación" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

La noción de intervención social remite al conocimiento experto producido desde las disciplinas en ciencias sociales para definir problemas sociales y las diferentes maneras de afrontarlos. La de acción social, por el contrario, se basa en que la definición de qué es digno de transformación se realiza desde grupos de interés que se erigen como sujetos de acción colectiva para denunciar algún fenómeno y actuar sobre el mismo.

En este sentido, en el presente núcleo de conocimiento no se tratarán los conceptos y teorías sobre lo que tradicionalmente es entendido como un problema social que puedan darse desde diferentes agentes de acción colectiva o movimientos sociales, ya que serían tantos como iniciativas de acción social existieran. Por el contrario, se revisarán marcos de comprensión para entender a qué se debe que ciertos fenómenos sean definidos como injustos desde el punto de vista de algunos agentes sociales; ya sea erigiéndose ciertos fenómenos en problemas sociales o redefiniendo situaciones que son entendidas como tales en el marco de las intervenciones sociales tradicionales.

A continuación trabajaremos sobre cuáles son las ideas principales que permiten pensar en dichas formas de acción.

- Para poder pensar la transformación social desde la acción colectiva es necesario entender que hay grupos sociales que expresan cierto **descontento** con el estado de cosas en el que están imbuidos.
- Para actuar hacia formas de transformación de ciertas situaciones, es necesario pensar que el cambio de estas situaciones es **posible** y también **deseable**, ya que se desarrollan acciones que van dirigidas a transformar dichas situaciones.
- Dichas acciones son realizadas a partir de actores sociales que son definidos como **agentes** de acción política en tanto que son grupos, organizaciones, etc. que actúan en lo social para realizar sus reivindicaciones y proponer maneras alternativas de definir y redefinir diferentes fenómenos como "problemas sociales" o ciertas condiciones como "dignas de transformación".

5.1. Cierta descontento con el orden social

Si existen grupos sociales que levantan su voz para hacer protestas sobre algún asunto, éstos, lógicamente, considerarán que hay elementos del orden social actual que no son, según las diferentes propuestas, como deberían ser. Es, por

tanto, necesario que se tenga noción de que la sociedad tiene algún tipo de desperfecto para poder pensar que es necesaria la acción de agentes para un cambio mediante la acción colectiva.

La perspectiva funcionalista, por ejemplo, considera que los actos de aquellos que siguen la norma son funcionales y adaptativos, mientras que los que se apartan de la norma o van contra ella son considerados como disfuncionales o no adaptativos. Por este motivo, interpretaciones de la acción colectiva como, por ejemplo, la de los movimientos de masa de Le Bon (1895) asumen que las personas, en ciertas situaciones masificadas, responden a reacciones irracionales diferentes a las conductas adaptativas que podrían tener en su vida cotidiana.

Las interpretaciones de la acción colectiva, desde la óptica del funcionalismo, consideran la acción colectiva como fruto o bien de estallidos emocionales momentáneos o bien de desajustes personales. En este caso, la respuesta más clara del sistema hacia estos grupos será o bien la represión o bien el control social mediante programas de intervención que puedan servir, desde esta perspectiva, para reorientar las conductas desadaptadas de los individuos.

Ahora bien, desde perspectivas conflictivistas o críticas de la sociedad la situación es muy diferente. La acción colectiva es entendida como una acción continuada encaminada a promover o resistir cambios en la sociedad o grupo del cual forma parte.

Se considera que hay unos significados y prácticas socialmente dominantes que es posible cuestionar. La acción colectiva, en este contexto, sería entendida como maneras en las que cierto grupo social muestra su descontento con dichos significados y prácticas.

De este modo, en el nivel del discurso público todos los integrantes de una sociedad o de un sector específico de ésta están involucrados, pues es allí donde se localiza el espacio de producción de los discursos sobre los hechos de la realidad. Éstos se desarrollan por medio de interacciones de actores directa o indirectamente involucrados en la realidad considerada.

Éste es un espacio privilegiado de la acción colectiva, ya que dicha acción muchas veces es dirigida hacia -o tiene el efecto de- cuestionar y problematizar significados y prácticas.

La acción colectiva crea y redefine significados presentes en lo social mediante interpretaciones, cuestionamientos y prácticas que surgen en espacios sociales dados.

Esto permite destacar la función que se considera más importante en los movimientos sociales: desafiar las interpretaciones dominantes sobre distintos aspectos de la realidad.

"Hay lógicas de dominación funcionando en nuestras sociedades, y se dan también innumerables esfuerzos por parte de actores para construir un significado utilizando los recursos de los que disponen." Melucci (1998, pág. 378).

La contribución más importante de los movimientos sociales es que han dado la posibilidad de dar nombres distintos a problemas y la de redefinir los marcos cognitivos y a la vez los interpersonales de la vida social. A diferencia de la intervención social, esta posibilidad de definición de los movimientos de acción colectiva no está generalmente avalada por la legitimación del conocimiento científico o experto. A menudo, como veremos en el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?", desde dichas acciones se producen formas alternativas a las dominantes de entender ciertos fenómenos sociales.

Reflexión

Pensad un momento en cómo las denuncias y significados que han acuñado diferentes movimientos sociales han afectado a nuestra vida cotidiana. El hecho, por ejemplo, de reciclar los desechos y llevarlos a diferentes contenedores tiene que ver con las denuncias que ha hecho el movimiento ecologista en relación con la contaminación producida por los desechos de la actividad humana.

En otro caso, como puede ser por ejemplo el cuestionamiento hacia la obligatoriedad del servicio militar, también vemos que nuestras opiniones actuales están influidas por las discusiones que se hicieron públicas a raíz del movimiento antimilitarista y de insu- misión.

De la misma manera, podemos ver cómo las diferentes maneras de acción colectiva han influido en los modos en los que vemos diferentes asuntos como el papel de la mujer en la sociedad, las actitudes xenófobas, la discriminación hacia diferentes colectivos, etc.

De este modo, una colectividad que viva en una situación de sufrimiento o malestar puede llegar a interpretar esta situación como injusta, y crear una crítica a aspectos de la sociedad que son considerados como dignos de transformación.

Al mismo tiempo que estos significados son contruidos, las personas involucradas también son transformadas, y se construyen tanto las visiones del mundo que sostendrán como el propio agente de transformación social. De esta manera, el resultado de la acción colectiva es la articulación de una lucha en la que cierto grupo, organización o colectividad cuestiona la tentativa de definiciones restrictivas de sus miembros.

5.2. Posibilidad y deseo del cambio

En segundo lugar, otra idea necesaria para pensar la acción social es la posibilidad de que las razones del descontento con el orden social puedan ser superadas por alguna forma de acción humana consciente. Esta idea no nos remite a un destino ineludible de los seres humanos sino, justamente, a que las personas tienen la capacidad de transformar su entorno en diferentes medidas.

Ved también

Podéis ver esta información sobre la generación de maneras alternativas a las dominantes en el núcleo de conocimiento "Constitución de actores y redefinición de significados" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?".

Ejemplo

Movimientos sociales como las Madres de la Plaza de Mayo, el movimiento de pobladores en Chile, el movimiento industrial en Brasil, etc. son ejemplos de acciones colectivas que cuestionan las ideologías del pasado reciente.

La agencia de los seres humanos es capaz de producir cambios en la sociedad. Al respecto, De Francisco afirma que el ilustrado del siglo XVIII sostenía lo siguiente:

"La idea según la cual la infelicidad humana no se debía a la fortuna o al orden natural e inmutable de las cosas sino a la forma en que estaba organizada la sociedad, al orden social." De Francisco (1997, pág. 31).

De este modo, surge la idea de que es posible transformar fenómenos o situaciones que de otra manera hubiesen sido entendidos como divinos o inmutables.

Una vez es posible pensar que se puede influir sobre lo social para transformar aspectos del contexto que crean descontento en ciertos grupos, se han dado interpretaciones sobre la acción colectiva y los movimientos sociales que discuten de qué manera puede llevarse a cabo dicha influencia.

Por un lado, la teoría de la **movilización de recursos** asume -como contrapeso a las teorías de movimientos de masa nombrados anteriormente- que las acciones colectivas siguen la lógica de grupos racionalmente organizados que desarrollan prácticas que buscan objetivos determinados. De esta manera, dichos grupos se organizan y coordinan mediante decisiones estratégicas, para movilizar los recursos propios y de otros agentes sociales en busca de dichos objetivos.

Por otro lado, la teoría de las **oportunidades políticas** estudia cómo los factores o procesos culturales crean oportunidades -y límites- para la actividad que surge de diferentes agentes sociales. De este modo, se busca reflexionar sobre el grado en el que es probable que los grupos sean capaces de acceder al poder y manipular el sistema político; esto es, la estructura institucional y la disposición ideológica de quienes detentan el poder.

Para la teoría de oportunidades políticas, algunas de las dimensiones que pueden ser estudiadas son la fragmentación de la elite y el conflicto, la presencia de aliados de los grupos de interés en lugares de poder y la apertura o cerrazón de la política; esto es, el sistema de decisiones políticas reinante. Estas dimensiones restringen o facilitan simultáneamente la acción colectiva a un amplio abanico de grupos de oposición.

De esta manera, se estudia el contexto social en el que ciertas movilizaciones tienen sentido y se desarrollan, crecen y otras no. Este análisis más estructural es, sin embargo, matizado por McAdam (1998) cuando afirma que si bien las oportunidades abren el camino para la acción política, los propios movimientos también crean las oportunidades. En este sentido, se crea una relación dinámica.

La teoría de movilización de recursos se centra en la agencia propia de los sujetos o protagonistas de la acción colectiva, y enfatiza su carácter racional y la búsqueda consciente y organizada de los objetivos de la acción. La de oportunidades políticas reflexiona sobre la estructura social y política que permite y limita la acción de dichas colectividades o grupos.

Aquí se reproduce en cierta medida el debate sobre la relación entre la agencia de los sujetos y la estructura que permite esta acción.

En este sentido, autores como Melucci (1998), intentando trascender dicha discusión, proponen que se debe hacer un análisis "sistémico" en cuanto a las diferentes maneras de acción colectiva. Con esto quieren decir que el análisis debe basarse en el estudio de las fuerzas que están en juego en diferentes contextos para el surgimiento y reproducción de dichas acciones. Concluye que la acción colectiva debe ser considerada como una interacción de objetivos, recursos y obstáculos, como una orientación intencional que es establecida dentro de un sistema de oportunidades y coerciones.

Los movimientos son sistemas de acción que operan en un campo sistémico de posibilidades y límites. Los modos en los que se construye dicha acción son una conexión concreta entre orientaciones, oportunidades y coerciones sistémicas.

Giddens (1967), al hablar de la relación entre agencia y estructura, llega a la conclusión de que los seres humanos producen la sociedad pero lo hacen como seres históricamente situados, no en condiciones de su propia elección. Las estructuras no deben conceptualizarse simplemente como imponiendo coerciones a la actividad humana, sino en el sentido de permitirla. A esto el autor lo denomina la **dualidad de la estructura**. Los actores también participan: estructuran y son estructurados por la sociedad.

Para resumir, aunque las personas estén condicionadas por el ambiente, el cambio social es posible. Los agentes sociales organizados dinamizan su acción en el entramado de condiciones existentes en ciertos contextos sociales y, al mismo tiempo, transforman dichas condiciones mediante prácticas y protestas que, de diferentes maneras, cuestionan las formas de vida y significados existentes.

Ejemplo

Según el estudio realizado por el Equipo de Análisis Político de la UAB (2002), podemos ver cómo el movimiento *ocupa* en Cataluña, por ejemplo, ha ido transformándose tanto por las acciones concretas de sus miembros como por las contingencias sociales y políticas que ha habido desde su nacimiento.

Aunque las primeras ocupaciones (inspiradas en movimientos de este tipo en países como Inglaterra) datan de 1984, hubo un cambio importante a raíz de las movilizaciones en contra de los Juegos Olímpicos de Barcelona de 1992, que desembocaron en una denuncia a la especulación inmobiliaria. Estos acontecimientos fortalecieron la creación de redes entre distintas movilizaciones y la experimentación de formas de vida diferentes a las mayoritarias.

La respuesta desde los poderes públicos tuvo lugar a partir de 1996, con la entrada en vigor del nuevo Código penal en el cual se penaliza la ocupación pacífica de inmuebles. A partir de aquí comenzó un espiral de desalojos. Este contexto produjo una radicalización del movimiento y un incremento de su presencia pública y de sus redes de solidaridad, al mismo tiempo que crecieron las simpatías hacia el colectivo.

Este movimiento, por un lado, ha hecho evidentes problemas tales como la especulación inmobiliaria y la falta de acceso de la juventud a recursos de vivienda y, por otro, ha sido capaz de llevar a cabo formas de vida en común y, en muchos casos, proliferación de actividades alternativas en diferentes lugares.

El ejemplo al margen muestra cómo tanto la agencia de las propias personas implicadas en los movimientos como el contexto en el que se dan las acciones colectivas se relacionan para producir diferentes maneras de acción política y los significados que de las mismas se desprenden. A qué actores se da respuesta, cuáles son las alianzas que se crean, de qué manera se actúa en situaciones concretas, qué propuestas se dan como alternativas a las relaciones dominantes, etc. serán temas que cobran relevancia en el estudio de la acción colectiva.

5.3. Agentes colectivos

La tercera idea que hemos identificado como primordial para hablar de acción colectiva tiene que ver con qué actores llevan a cabo la acción transformadora. El cambio social presupone alguna idea de agente colectivo, una localización desde la cual se actúa. De este modo, se debe pensar **quién** puede declarar, enfadarse, protestar o actuar.

El agente de la acción colectiva está movido por la voluntad de actuar para ser reconocido como actor social. Éste, a su vez, es definido como ser que actúa en el sentido de modificar el ambiente social y material donde está envuelto. De este modo, los agentes sociales que se movilizan no establecen relaciones de conformidad con el ambiente, sino que la relación que se establece con el contexto social en el que se desenvuelven busca la transformación, ya sea en las relaciones de división del trabajo, las relaciones de poder o las orientaciones culturales, entre otras.

El lugar desde el cual se actúa hacia la transformación social es un tema que ha sido ampliamente discutido tanto en ámbitos académicos como en el interior de diferentes iniciativas de acción colectiva.

Desde las perspectivas marxistas, se propone que el sujeto de acción colectiva es la clase obrera. Los llamados *movimientos sociales tradicionales* se caracterizan por la movilización de la **clase obrera** conformada por las personas que se encuentran situadas en la estructura social de tal manera que deben vender su fuerza de trabajo dentro del sistema capitalista.

La clase obrera, muchas veces agrupada alrededor de la lucha sindical, se erige como agente de cambio social al realizar diferentes tipos de críticas, revueltas, huelgas, etc. con el objetivo de cuestionar el sistema capitalista existente o lograr reivindicaciones concretas para la mejora de su calidad de vida.

En este caso, el agente social que se moviliza y que muestra un descontento con el estado de cosas, a la vez que busca transformaciones en este estado de cosas, viene definido a partir de la serie de acciones colectivas que se han hecho desde los grupos de personas trabajadoras organizadas.

Para los denominados *nuevos movimientos sociales*, las movilizaciones que se han venido dando a partir de la década de los sesenta aproximadamente han tenido como característica principal, a diferencia de la lucha obrera, la constitución de grupos sociales a partir de las identificaciones entre sí de personas que compartían cierta característica (como por ejemplo mujer, negro, homosexual, etc.).

Como veremos más adelante, estos métodos no son los únicos mediante los cuales se pueden deconstruir aspectos de nuestra realidad social. También podemos citar el **análisis de la retórica** (Billig, 1990), que estudia la manera en la que utilizamos recursos lingüísticos para construir versiones justificables de ciertos acontecimientos en el interior de un debate y cómo la expresión de cualquier punto de vista pasa por un proceso de construcción retórica; o bien los **métodos genealógicos** que estudian el desarrollo de prácticas y discursos en contextos sociohistóricos específicos con la intención de explicar la constitución y mantenimiento de "las verdades científicas" y sus efectos de poder.

Las características compartidas por ciertos grupos sociales, según los propios movimientos, sitúan a las personas pertenecientes a ciertas categorías en condiciones sociales y culturales (y a veces económicas) en las que se las define como *desviadas* de la norma general. Estas personas son definidas como "otros" respecto a una matriz social mayoritaria.

A partir de las identificaciones con estas categorías de sujeto se han conformado grupos como "agentes de cambio social" que han tomado acciones para luchar contra las diferentes maneras de discriminación (como por ejemplo patriarcado, racismo, homofobia, etc.). Se reclaman, por un lado, derechos de igualdad con respecto a las otras personas sin esta característica diferencial y, por otro, derecho a la diferencia en el sentido de promoción de políticas o formas de vida que den cuenta de la especificidad de estos actores sociales.

Ved también

Las perspectivas marxistas son tratadas más extensamente en el núcleo de conocimiento "Posiciones de sujeto y articulaciones: una propuesta para la reflexión y la acción" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

Ejemplo

En el movimiento feminista, el sujeto **mujer** se erige como un agente de acción colectiva para cuestionar y problematizar las diferentes formas de discriminación de las que son objeto las mujeres en una sociedad patriarcal. La experiencia propiamente femenina sería, en esta propuesta, el núcleo de articulación entre mujeres, dado lo común que pueden tener estas experiencias (Violi, 1997).

Desde el movimiento feminista se han hecho diferentes formas de denuncia hacia los significados mayoritarios en cuanto a la posición de la mujer en la sociedad. Se ha enfrentado a las injusticias cotidianas en los ámbitos familiares, laborales, de ocio, etc., y ha buscado el reconocimiento de los derechos de las mujeres.

Se han propuesto también múltiples formas de acción colectiva como reivindicaciones concretas en cuanto a salarios y puestos de trabajo, denuncias de agresiones sexuales hechas a mujeres, manifestaciones públicas a favor de políticas de igualdad, grupos de mujeres y un largo etcétera que busca transformaciones prácticas (como puede ser la promulgación de leyes más justas) y simbólicas.

Actualmente, en la discusión acerca de la idea de un agente colectivo desde el cual se toman acciones de transformación social, se cuestiona la idea de que dicho agente social sea entendido como un grupo de personas con características comunes. Tanto la idea de clase social -que asume a las personas que están situadas en cierto lugar de la estructura social como personas trabajadoras- como la idea de identidades fijas -que asume rasgos característicos que definen una identidad- tienden a entender las posiciones que ocupan diferentes personas, grupos, colectivos, etc. alrededor de una categoría común, como puede ser, por ejemplo, la categoría clase social o mujer.

Aunque se asume que es necesario un punto de partida desde el cual los agentes sociales se movilizan en los diferentes contextos sociales, se critica que estos agentes sociales sean necesariamente entendidos en torno a categorías fijas que remiten a un sujeto colectivo homogéneo entre sí.

De este modo, se trabaja con la noción de posiciones **de sujeto** mediante el cual se asume que las posiciones desde las cuales se actúa pueden ser entendidas como identificaciones momentáneas no necesariamente vinculadas a una identidad colectiva.

Ved también

El concepto de posiciones de sujeto se tratará en el núcleo de conocimiento "Posiciones de sujeto y articulaciones: una propuesta para la reflexión y la acción" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?", dentro de la perspectiva situada de la intervención social, como herramienta para pensar las diferentes formas de relación entre agentes, grupos, etc. que se pueden dar en este ámbito.

De este modo, esta perspectiva intenta tomar las discusiones realizadas en el ámbito de la acción colectiva para mirar los efectos de las prácticas mayoritarias de intervención social que se dan actualmente.

El concepto de posiciones de sujeto, entonces, postula que los agentes de acción colectiva nunca terminan de constituirse en sí mismos y entre sí, sino que establecen distintas posiciones de acuerdo a las cuales se van formando puntos de concentración que ordenan, con sus respectivas prácticas y lógicas, el discurso de lo social.

En este sentido, la posición desde la cual se actúa se entendería como conformada en la propia acción, y se definiría y redefiniría continuamente mediante identificaciones momentáneas que no se explicarían a partir de una noción de agente social unificado que emprende la acción.

"Tales posiciones de sujeto no reciben un lugar asignado en el espacio de lo social, pues en su imprevisible recorrido conforman, al mismo tiempo, su propio espacio." Mires (1993, pág. 144).

Vemos, de esta manera, cómo desde diferentes localizaciones de agentes colectivos se erigen fenómenos como problemáticos o se crean significados para cuestionar valores mayoritarios de la sociedad.

En los próximos núcleos de conocimiento dedicados a la acción colectiva veremos cómo desde agentes colectivos concretos -articulados de diferentes modos- son definidas ciertas situaciones de manera distinta a las socialmente mayoritarias, y que muestran descontento con formas actuales de definición y prácticas sociales y asumen la posibilidad y deseabilidad de transformación de dichos significados y prácticas.

Ved también

Sobre la acción colectiva podéis ver el núcleo de conocimiento "Constitución de actores y redefinición de significados" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" y el núcleo "Acción colectiva para la transformación" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

Resumen

La acción colectiva se diferencia de la intervención social en que la definición de aquello digno de transformación se hace desde grupos de interés y no desde el conocimiento experto de las ciencias sociales.

Para pensar la acción colectiva hacia la transformación social es necesario que, desde grupos de interés, se considere que hay condiciones sociales que es necesario cambiar.

Desde procesos de acción colectiva la transformación social es posible y deseable. Ésta se da en un entramado de orientaciones, condiciones de posibilidad y coerciones sistémicas.

¿Cómo sabemos que hay un problema social?

Marcel Balasch Domínguez
Marisela Montenegro Martínez

Índice

Introducción	5
1. Epistemologías positivistas: metodologías y técnicas para el estudio de los problemas sociales	11
1.1. Introducción	11
1.2. Principios epistemológicos	12
1.3. Instituciones sociales y problema social	14
1.4. Redes de conceptos	16
1.5. Un ejemplo de identificación de problema social mediante el constructo calidad de vida	21
2. Ideología y concienciación: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad	23
2.1. Perspectivas participativas	24
2.2. Para qué se define un problema social	25
2.3. El <i>empowerment</i> y la definición de un problema social	28
2.4. Cómo se define un problema social: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad	29
2.5. Quién define qué es un problema social	31
2.6. En qué circunstancias se define un problema social	33
3. La construcción social de los problemas sociales: metodologías discursivas para entender la construcción de un cierto fenómeno como problema	35
3.1. Métodos de análisis deconstructivos: análisis del discurso y análisis conversacional.	35
3.2. Desnaturalización, problematización y "problema social"	37
3.3. Poder y gobernabilidad	38
3.4. Un ejemplo de deconstrucción: El concepto de pobreza y desarrollo	42
4. Conocimientos situados: las condiciones dignas de transformación	46
4.1. Conocimientos situados	48
4.2. Definición de aquello digno de transformación	52
5. Constitución de actores y redefinición de significados	56
5.1. Movimientos de resistencia global	57
5.2. Los movimientos de usuarios de drogas y los grupos afines	61

Introducción

El objetivo del presente módulo es ilustrar cómo diferentes perspectivas -funcionalistas, participativas, socioconstruccionismo, situada y acción colectiva- responden a la pregunta de cómo sabemos que hay un problema social. En este módulo se verá que las respuestas generadas, lejos de ser unívocas o consensuadas, poseen grandes diferencias entre sí.

Dos perspectivas (funcionalistas y participativas) la responden, si bien lo hacen con importantes diferencias entre las mismas, pues en la primera es el profesional experto el que accede al conocimiento sobre los desequilibrios de la sociedad y, en la segunda, la definición se da en el diálogo entre profesionales e integrantes de la comunidad o colectivo con los que se trabaja. Otras dos perspectivas (socioconstruccionismo y situada) critican la pregunta misma en vez de responderla, puesto que ésta hace alusión a una realidad social que parece estar dada de antemano, como si los problemas sociales existieran independientemente de los seres humanos. Con esto se obvian las relaciones de poder que configuran la definición de tales problemas y que es necesario explicitar para entender el mundo de una manera distinta a la dominante.

Por último, la posición de la acción colectiva no responde normativamente la pregunta de cómo sabemos que hay un problema social, pues se aboca a redefinir significados de lo social, esto es, justamente se dedica a construir explicaciones alternativas a las tradicionales mediante la acción de colectivos afectados directamente por una situación que pasan a considerar injusta.

Cada una de estas perspectivas y posiciones será presentada en un núcleo de conocimiento; de esta manera, el módulo se encuentra compuesto por cinco núcleos que serán brevemente descritos a continuación, para que podáis tener una idea general de los contenidos que deben ser abordados y de las relaciones entre los mismos.

En el núcleo de conocimiento "Epistemologías positivistas: metodologías y técnicas para el estudio de los problemas sociales" se defiende una perspectiva funcionalista. Se parte, entonces, del supuesto de que los problemas sociales son desequilibrios en las maneras de organización social que inciden negativamente en una colectividad.

Con el objetivo de mejorar estos desequilibrios, estimulando el desarrollo y buen funcionamiento de la sociedad, se torna especialmente relevante la producción de conocimiento sobre la misma. Esto se lleva a cabo a partir del **método hipotetico deductivo**, para descubrir la realidad social de la forma más

objetiva posible. Para lograrlo se utiliza la observación y medición científica en la operacionalización de constructos teóricos, la recogida de datos y la verificación de hipótesis establecidas previamente.

El estudio sistemático de las condiciones de vida y los problemas sociales, cuando se emprende a partir del abordaje funcionalista, utiliza dos conceptos fundamentales: las **necesidades sociales** y la **calidad de vida**. El primero, que tiene su origen en la teoría de la motivación de Maslow, defiende la existencia de una jerarquía de necesidades compartidas por una comunidad que, al no ser satisfechas, constituyen un problema social que amerita intervención profesional. El segundo -calidad de vida- se refiere al bienestar físico, mental y social, tanto individual como grupal, que se operacionaliza en indicadores y se mide con técnicas especializadas buscando conocer los aspectos en los que hay satisfacción y los factores en los que se debe intervenir.

Las organizaciones sociales que deben fungir como las principales encargadas de velar por el bienestar social, de acuerdo con esta perspectiva, son los **servicios sociales**. Los mismos buscan asegurar el bienestar de todos los ciudadanos y distintos servicios de apoyo a personas que no pueden recibirlos de su propio entorno, o que en algún sentido no pueden valerse por sí mismos (niños, discapacitados, ancianos). Si bien es importante reflexionar críticamente sobre la función normalizadora y de control social que tales servicios pueden ejercer, es necesario resaltar y defender su importancia en estos tiempos de progresiva reducción de la responsabilidad del Estado frente a los derechos sociales de la población -debido a la adopción creciente del modelo neoliberal.

El núcleo de conocimiento "Ideología y concienciación: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad" responde a una concepción conflictivista de la sociedad, es decir, entiende los problemas sociales como desigualdades estructurales que deben ser revertidas a partir de la lucha de los oprimidos por una sociedad justa.

Esta propuesta rompe con la concepción positivista, fundamentada en la necesidad de generar objetividad, neutralidad y generalización de los resultados obtenidos. Por el contrario, se parte de que el conocimiento producido está mediado por los sujetos que lo producen, con lo cual no hay neutralidad y se hace necesario posicionarse políticamente mediante el compromiso con las comunidades. Igualmente, el conocimiento debe ser socialmente relevante para contribuir con la transformación social. Esta importancia social radica en ayudar a entender cómo la situación de desigualdad estructural se reproduce, para así buscar maneras colectivas de cambiarla.

Con tal fin, y utilizando fundamentos marxistas, se propone que una de las principales razones por las cuales la dominación se mantiene es que en nuestras sociedades capitalistas se generan mecanismos de reproducción de la **ideología** (proceso por el cual se legitiman relaciones de dominación) que dificultan o incluso impiden que las personas se levanten contra el orden social opre-

sor y lo transformen radicalmente. Por el contrario, en la mayor parte de los casos la gente acepta, legítima o convive con formas cotidianas de dominación que percibe como inmutables. De aquí se deriva que la transformación social supone necesariamente un cambio en esta percepción.

¿Cómo podría darse este cambio? Siguiendo esta perspectiva, el **diálogo** entre las personas afectadas por una situación injusta (aquí denominadas *agentes* o *investigadores internos*) y los profesionales comprometidos con esta causa (que serían los *agentes* o *investigadores externos*) posibilita espacios de reflexión y definición conjunta de qué puede considerarse un problema social y cómo se puede atacar. En este diálogo se discuten las condiciones de vida y la insatisfacción que los integrantes de la comunidad o colectivo puedan tener respecto a algunas de estas condiciones. Al discutir, ocurre un proceso gradual de movilización de la conciencia o **concienciación**, en el cual las personas adoptan una postura crítica respecto a cómo funcionan los mecanismos de operación de la ideología y cómo pueden revertirlos mediante la acción colectiva.

Las perspectivas que se basan en estos supuestos, de aquí en adelante denominadas **perspectivas participativas** -como la psicología comunitaria o la educación popular, por ejemplo-, proponen el protagonismo de los miembros de la comunidad en este proceso. Sin embargo, su postura oscila entre la importancia de la acción conjunta, dialógica, y la necesidad -que a veces puede ser un tanto impositiva- de que "los otros", las personas de la comunidad, se organicen, develen elementos ideológicos y "se den cuenta" de la posibilidad de transformar la desigualdad. Veréis, entonces, que en los diferentes ejemplos y propuestas teóricas hay distintos matices de quién define qué es un problema social y cómo lo hace, unos más dialógicos/participativos y otros más dirigidos.

En general puede decirse que esta perspectiva, a pesar de no caracterizarse por el consenso entre los autores y las autoras, está viviendo una transformación en este punto. Cuando comenzó -en las décadas de los sesenta y setenta- como una contraposición fuerte a las sangrientas dictaduras que asolaban prácticamente toda Latinoamérica, se defendía de modo fehaciente la necesidad de concienciarse sobre la realidad opresora y transformarla. Posteriormente, sin embargo, el derrumbe del Muro de Berlín y la revolución epistemológica posmoderna, sumados a la revisión crítica de errores cometidos en las diferentes experiencias prácticas, han traído el repensar de algunas posiciones iniciales y una mayor horizontalidad en las relaciones entre comunidad y profesional. Las disciplinas participativas habían sido creadas como una guía de acción del *agente externo* para ayudar a catalizar la transformación social, pero proponían (y a veces imponían) el protagonismo de los *agentes internos*; al percibirlo, comienzan a explicitar la necesidad de escuchar más a las personas de la comunidad, aprender más de ellas y cuestionar sus propias posiciones. Sin embargo, veréis que hay una gran diversidad de acciones y posturas dentro de las perspectivas participativas.

El núcleo de conocimiento "La construcción social de los problemas sociales: metodologías discursivas para entender la construcción de cierto fenómeno como problema" responde a la postura socioconstruccionista, que entiende los problemas sociales como construcciones sociales en contextos históricos, políticos y económicos específicos, y que se interesa en comprender cómo determinadas explicaciones del mundo se convierten en objetivas, dadas o autoevidentes.

Diferentemente de las dos perspectivas anteriores -funcionalismo y participativas-, el socioconstruccionismo no adopta una postura representacionista, lo cual significa que no parte de que hay una realidad externa a aquellos que observan el mundo, sino que argumenta que esta realidad es construida. Por tanto, no se rige por criterios de verdad sino por argumentos políticos y éticos para definir colectivamente esta realidad.

De esta manera, la definición de lo que es un problema social se da en circunstancias particulares que es necesario estudiar y **deconstruir** mediante métodos como el **análisis del discurso** (investigación sobre los discursos que operan en un texto y los recursos empleados para construirlo), el **análisis conversacional** (que focaliza las conversaciones como procedimiento habitual con el que damos sentido a nuestra vida), el **análisis retórico** (uso de recursos lingüísticos para construir versiones justificables sobre los acontecimientos del mundo) y los **procedimientos genealógicos** (estudio de las prácticas y discursos que legitiman social e históricamente la constitución de las "verdades científicas" y los efectos de poder que generan).

De este modo, la idea misma de problema social es criticada, partiendo de la necesidad de desnaturalizar y problematizar lo que tradicionalmente se entiende con el nombre *problema social*, especialmente por los efectos de **poder** y **gobernabilidad** que estas definiciones generan. Estos dos conceptos -poder y gobernabilidad- fueron heredados del filósofo francés Michel Foucault y son usados para profundizar en cómo el conocimiento produce relaciones de dominación, legitima discursos y construye lo que es o no un problema social.

Tal argumento se ilustra con un ejemplo crítico sobre los efectos perversos que ha generado la noción de desarrollo como única alternativa a la pobreza (Flórez, 2001). El desarrollo, en esta tesis, es visto como creación generada por los países del llamado *Primer Mundo* para entender y controlar económicamente el espacio físico y social de lo que se conoce como *Tercer Mundo*. Al imponerse el concepto de subdesarrollo, que debe ser superado mediante estrategias determinadas por quienes se supone que ya alcanzaron el desarrollo, se marginan o excluyen puntos de vista y formas de acción alternativos a los hegemónicos (Escobar, 1991). Esto puede ser ilustrado con metáforas respecto a los países y poblaciones "subdesarrolladas", esto es, con formas de lenguaje que han pasado a formar parte de nuestra vida cotidiana y que son naturalizadas y obviadas en el día a día.

La argumentación del núcleo de conocimiento "Conocimientos situados: las condiciones dignas de transformación" respecto a lo que son o no problemas sociales se basa en una crítica a las formas tradicionales de intervención, principalmente las funcionalistas y, en algún grado, las participativas. Con este hecho la perspectiva situada se coloca en una posición cercana al socioconstruccionismo. Esta perspectiva afirma que la pregunta por los problemas sociales remite a la idea de que éstos **existen** en la sociedad. Es decir, se trata de una cuestión que parte de una postura representacionista de la realidad, que obvia las decisiones éticas y políticas con las cuales se construye esta realidad o problema social. Por otro lado, la pregunta que da pie a este módulo presupone que los problemas se pueden **conocer**, estudiar y revelar, lo que implica un **conocimiento experto** que tenga a su cargo esta tarea; esta noción es ampliamente criticada por la perspectiva situada.

Al igual que el construccionismo, entonces, la perspectiva situada cuestiona el conocimiento científico. No obstante, puesto que su foco es la intervención (lo cual no es el caso socioconstruccionista), propone la creación de alternativas concretas de acción. En primer lugar, un problema social pasaría a ser entendido como aquello que es digno de transformación para un colectivo de personas. En segundo lugar, la manera en la que estas personas cuestionan prácticas dominantes y crean opciones distintas a la dominación consiste, justamente, en articularse en conexiones parciales (no eternas, ni constitutivas de una identidad fija o inmutable) para cambiar aquello definido como digno de transformación.

Con miras a articularse para el cambio, esta perspectiva toma el concepto de **conocimientos situados** de Donna Haraway (1995). El mismo critica tanto la objetividad científica -que se pretende un conocimiento legitimado sobre la "realidad"- como las posturas relativistas, que defienden que no hay ninguna verdad absoluta y, con esto, asumen que todas las posiciones son potencialmente válidas. Contrariamente, los conocimientos situados se refieren a una **objetividad encarnada**, es decir, un conocimiento producido desde posiciones determinadas por los "lugares" que ocupamos en distintos espacios sociales. A partir de aquí, sólo algunas verdades son posibles. Lo que se articula es, justamente, una red de diferentes conocimientos situados o posiciones sobre aquello que es digno de transformación.

Por último, el núcleo de conocimiento "Constitución de actores y redefinición de significados" responde a la perspectiva de la acción colectiva. Este texto discute cómo se erigen agentes de cambio social que, a partir de acciones de reivindicación colectiva, alteran significados sociales hegemónicos. A partir de dos ejemplos, el de los movimientos de resistencia global y el de un colectivo de usuarios de drogas, se ilustra el proceso de constitución del propio agente colectivo de transformación social, así como las maneras en las que cambian significados dominantes en sus contextos.

Tal transformación se propone a partir de dos caminos: la **definición** y la **redefinición de significados**. El primero, o la definición, es aquél en el que las personas afectadas por una situación "crean" un problema social, es decir, proponen como problema algo que hasta entonces era visto como natural. Por su parte, el segundo -la redefinición- se refiere a cómo los protagonistas del cambio buscan transformar significados hegemónicos a partir de los cuales se entiende cierto fenómeno como un supuesto problema social.

Los **movimientos de resistencia global** se presentan como ejemplo del primer caso, puesto que definen nuevos significados ante una situación que era vista como natural: la **globalización capitalista**. Tales formas de organización no deben entenderse como partes de un solo movimiento, sino como entes distintos que comparten la lucha frente a la globalización y, al mismo tiempo, mantienen la especificidad de múltiples luchas.

A su vez, los **colectivos de usuarios y usuarias de drogas** surgen ante un contexto social caracterizado por políticas represoras y criminalizadoras del uso de sustancias ilícitas para redefinir tanto el fenómeno del consumo como las soluciones posibles frente a éste. Desde sus posiciones de sujeto como usuarios perciben el consumo de manera diferente a la hegemónica y evalúan la necesidad de transformar los significados dominantes, para lo cual organizan acciones y sopesan oportunidades y obstáculos de las mismas.

Para que podáis tener un resumen de todas las perspectivas y compararlas, a continuación os presentamos un cuadro comparativo de las diferentes respuestas a la pregunta de cómo sabemos que hay un problema social:

Recurso interactivo
sólo accesible en la web.

WEB

Resumen

Este módulo tiene por objetivo mostrar la heterogeneidad de actores y maneras en las que se identifican los problemas sociales de acuerdo con las perspectivas y posiciones estudiadas.

Dos perspectivas -funcionalismo y participativas- responden qué es un problema social presuponiendo una realidad externa que es problemática, pero para la primera quien define el problema es el profesional y, para la segunda, el diálogo entre profesional y afectados.

Otras dos perspectivas, socioconstruccionismo y situada, critican la pregunta misma. La primera deconstruye qué nos llevó a pensar así y la segunda propone alternativas de articulación. La posición de acción colectiva redefine significados sociales.

1. Epistemologías positivistas: metodologías y técnicas para el estudio de los problemas sociales

Hasta ahora hemos revisado los fundamentos teóricos de la perspectiva funcionalista y cómo los problemas sociales son entendidos en tanto que colectivos que están siendo disfuncionales respecto al sistema social. En este núcleo estudiaremos el marco general y los fundamentos epistemológicos de esta teoría, el papel que le asigna tanto a los servicios sociales como a otras instituciones sociales encargadas de paliar los problemas sociales y el desarrollo de una red de conceptos teóricos e indicadores mediante los cuales se aproxima al conocimiento de qué es un problema social. Se finalizará con un ejemplo de identificación de un problema social mediante el concepto de calidad de vida.

1.1. Introducción

Desde la perspectiva funcionalista, como vimos en el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales", es relevante poder ubicar, describir, estudiar y diagnosticar los problemas sociales que se presentan por medio de diferentes demandas sociales y desarrollar maneras efectivas de combatirlos. Como veremos a continuación, las definiciones sobre problemas sociales enfatizan que el diagnóstico debe llevarse a cabo a partir de los criterios objetivos de situaciones que podrían o deberían ser cambiadas.

Un problema social surge cuando hay condiciones o prácticas que suponen una falta de armonía con los valores sociales de una sociedad dada (Clemente Díaz, 1992).

Existen problemas sociales cuando ocurre un desequilibrio en las maneras de organización social que tiene efectos negativos en personas, colectivos o en el conjunto de la sociedad y, además, cuando su competencia apela a la responsabilidad colectiva (Casas, 1996).

Como problemas sociales se estudian, por ejemplo, la mendicidad infantil (Barriga y otros, 1998), la inmigración (Martínez, 1998) o la exclusión social (Casas y Codina, 1998), entre otros.

En la literatura especializada se describen diferentes condiciones en las que surgen los problemas sociales. Condiciones como la desviación de ciertos grupos sociales con respecto a las normas mayoritarias, la transformación o evolución de ciertas prácticas sociales, los desacuerdos con respecto a las reglas de convivencia o los conflictos de valores e intereses entre grupos son razones por las cuales pueden surgir problemas sociales (López Cabanas y Chacón, 1997; Clemente Díaz, 1992). Por lo tanto, no se incluye necesariamente el hecho de que las personas o grupos afectados directamente por este problema lo definan

Ved también

Sobre la perspectiva funcionalista, podéis consultar el núcleo de conocimiento "El enfoque funcionalista: los problemas sociales son producto de disfunciones" del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales".

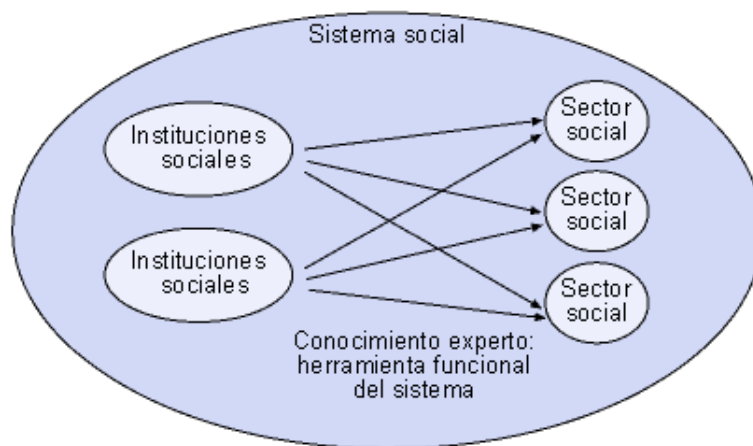
como tal. Más bien, esta definición parte de la asunción de que es posible, mediante métodos diferentes a la propia opinión de los afectados, ubicar en qué momento y lugar se produce un desequilibrio o falta de armonía con los valores de una sociedad.

La referencia a los criterios objetivos mediante los cuales se puede ubicar un problema social apelará a la posibilidad de estudio de estos criterios a partir de los métodos de observación y medición científica, y estos criterios serán validados como maneras de descubrimiento de la realidad.

1.2. Principios epistemológicos

Ya hemos visto que desde la perspectiva funcionalista, a pesar de que es el propio sistema el que regula o reajusta los desequilibrios y se produce por este motivo el cambio social, se entiende que el conocimiento de cómo está organizado, qué función desempeña cada una de las partes y la identificación de aquellas que están siendo disfuncionales respecto a un sistema particular es **una herramienta funcional**. El conocimiento va a servir como guía para la identificación y la acción en los problemas sociales. Por lo tanto, va a ser imprescindible disponer de los recursos y los medios, y también de las técnicas y la metodología necesarias para poder alcanzar un conocimiento objetivo del sistema social.

Esquema



El funcionalismo le otorga un papel relevante al conocimiento de una sociedad, ya que esto va a hacer posible emprender acciones encaminadas a mejorar su desarrollo y funcionamiento.

El papel asignado al conocimiento como herramienta funcional al sistema asume los presupuestos epistemológicos del **positivismo**, aceptando la validez de la concepción **hipoteticodeductiva**. Es decir, se formulan unas predicciones o hipótesis y se comprueba, ulteriormente, si los datos recogidos las verifican.

En la práctica de investigación, estos fundamentos epistemológicos se traducen en la formulación del objeto de investigación, establecimiento de hipótesis y **operacionalización**.

Como veremos en los próximos apartados más detalladamente, con *calidad de vida* o *necesidades sociales* se trata de operacionalizar estos conceptos extraídos de revisiones de textos teóricos para verificar hipótesis en contextos sociales específicos.

La operacionalización de los constructos teóricos consiste en lo siguiente:

- La clarificación y concreción de estos constructos teóricos.
- La formulación de técnicas que permitan medir estos constructos.
- Para lograr operacionalizar dichos constructos se establecen las dimensiones o aspectos relevantes que engloban.
- Para cada dimensión se selecciona una serie de indicadores que muestren la extensión que alcanza la dimensión.
- A cada indicador se le asigna un peso o valor de acuerdo con su importancia.
- A partir de estos valores se confecciona un índice, una medida común que agrupe a varios indicadores en una dimensión conceptual operacionalizada numéricamente.

La concepción hipoteticodeductiva del conocimiento procede mediante la operacionalización de constructos teóricos, extracción de datos y verificación de hipótesis.

Los indicadores son, por tanto, una traducción numérica, operacionalizada, de aquellos constructos extraídos de revisiones teóricas, y configuran un marco descriptivo o interpretativo de un fenómeno social.

Ejemplo

Los indicadores sólo representan aproximaciones, en términos de probabilidad, al concepto que definen, dado el carácter de generalidad y abstracción que supone cualquier concepto. De esta manera, por ejemplo, si queremos investigar la delincuencia y tomamos como único indicador las "detenciones policiales", se está incurriendo en una inexactitud respecto al concepto que se quiere indicar. Podrían haberse cometido actos delictivos sin que éstos hubieran desencadenado una detención policial y, al revés, una persona podría haber sido detenida sin incurrir en ningún acto delictivo. Para resolver o, mejor dicho, prevenir la falta de validez en los indicadores se propone la operacionalización múltiple, y utilizar para esto el mayor número de indicadores posibles y apoyar-

se en investigaciones previas. Posteriormente, se decidirá cuáles de los mismos deberán eliminarse por no ser significativos para medir una dimensión concreta.

Reflexión

Aunque en módulos posteriores volveremos a incidir en este aspecto, observad que dado que el concepto está legitimado en tanto que constructo teórico, desde esta perspectiva difícilmente se cuestionará la pertinencia del mismo. En todo caso, se reformulará la selección de los indicadores para aumentar la validez de la operacionalización del constructo. En el ejemplo que hemos propuesto, la delincuencia tiene validez en tanto que constructo avalado teóricamente y funciona como *a priori*. De esta manera, desde esta perspectiva no es posible cuestionar el constructo teórico de delincuencia, por ejemplo, por los efectos que pueda generar al criminalizar a ciertos colectivos de personas.

Las investigaciones funcionalistas centradas en el ámbito de los problemas sociales han desarrollado la mayoría de sus trabajos acerca de ciertos constructos teóricos comunes. El Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) incluye como conceptos vinculados al ámbito de los problemas sociales la **pobreza**, la **desigualdad**, las **drogadicciones**, la **delincuencia**, los **problemas urbanos** y los **problemas de vivienda**.

Actividad

Elegid alguno de los constructos teóricos que el CIS considera vinculados al ámbito de los problemas sociales, y seleccionad tres indicadores que pudieran operacionalizarlos.

Reflexión

Observad de qué maneras, en el procedimiento que habéis seguido para seleccionar los indicadores, ha sido necesario asumir *a priori* la legitimidad de los constructos teóricos y los fundamentos de la epistemología positivista. Ya hemos visto en el módulo anterior cómo desde la perspectiva socioconstruccionista se enfatiza la naturaleza socialmente construida de los significados que compartimos y la apuesta por el cuestionamiento de aquello que nos es dado como evidente.

1.3. Instituciones sociales y problema social

El objetivo de este apartado es conocer los principios básicos de los servicios sociales, con la intención de que atendamos a las conexiones y vinculaciones entre estos servicios y la perspectiva funcionalista respecto a la pregunta siguiente: "¿cómo sabemos que hay un problema social?".

Si, como hemos visto, el conocimiento objetivo de la realidad social es fundamental para guiar la acción en el ámbito de los problemas sociales, para el funcionalismo las instituciones sociales, tanto los servicios sociales como las ONG, asociaciones y grupos de apoyo, van a ocupar un lugar privilegiado, en tanto que centros desde los que emerge dicho conocimiento. La presencia de científicos y expertos en estas instituciones, con capacidad para establecer cuándo estamos ante un problema social y qué medidas tomar, asegurará la pertinencia y legitimidad de dichas acciones.

Hay autores como López Cabanas y Chacón (1997) que sugieren que los **servicios sociales** vienen a sustituir el vacío que se ha creado en las sociedades contemporáneas con relación al cuidado de las personas que a veces no pueden valerse de sí mismas, como por ejemplo niños, ancianos o discapacitados que tradicionalmente eran cuidados por las familias y mediante el "apoyo natural"

de los grupos sociales y comunitarios. Dado que en las sociedades contemporáneas los vínculos familiares y comunitarios se han debilitado por factores sociales como por ejemplo el empleo femenino o las migraciones fuera de las comunidades de origen, entre otros, es necesario que la propia sociedad cree mecanismos institucionales para atender a estas personas a partir de servicios especializados.

Por tanto, en las conceptualizaciones acerca de los servicios sociales, desde estas perspectivas se afirma que éstos tienen por objeto la cobertura de necesidades humanas en las situaciones de carencia y que contribuyen al bienestar y al desarrollo de los individuos y de los grupos en la comunidad y en el entorno social; también contribuyen a la aplicación de correctivos a las desigualdades que se crean en el marco de las relaciones sociales, sobre la base de los derechos de los ciudadanos en el marco del estado.

El rango de las necesidades que atienden se define con relación a otros servicios y prestaciones que son promovidos desde el estado. Los servicios sociales se encargan de aquellas necesidades que no son tratadas por funciones sociales de sanidad, educación, empleo, vivienda y prestaciones económicas y que revisten una particular gravedad para quienes las padecen o para el mantenimiento o legitimación de la sociedad. Además, en este entramado de instituciones, los servicios sociales están delimitados por un marco legal e institucional en el que ya están definidas de manera general las funciones que deben cumplirse y este marco, en el Estado español, es definido en las diferentes comunidades autónomas y ayuntamientos por su competencia autonómica y municipal.

A modo de ejemplo de cómo los servicios sociales, en su propia organización y objetivos, asumen los principios teóricos del funcionalismo, presentamos un extracto de la Ley para Cataluña de Servicios Sociales del 27 de diciembre de 1985 (citada por Corral, Díaz y Sarasa, 1988).

Los servicios sociales deben:

- a) Garantizar y facilitar a todos los ciudadanos el acceso a aquellas prestaciones y servicios que tiendan a favorecer un desarrollo libre y pleno de la persona y de los colectivos en la sociedad, especialmente en casos de limitaciones y carencias.
- b) Promover la prevención y la eliminación de las causas que conducen a la marginación.
- c) Conseguir la integración de todos los ciudadanos en la sociedad y favorecer la solidaridad y la participación ciudadana.
- d) Ejercer una gestión administrativa coordinada de los servicios sociales.

Una definición de los servicios sociales que se complementa con lo dicho hasta ahora es la presentada por el Consejo de Europa (1980, citado por Luque, 1988), la cual afirma que los servicios sociales son:

"Todos los organismos que tienen por misión aportar una ayuda y/o asistencia a individuos, grupos o comunidades al objeto de facilitarles la integración en la comunidad; se excluyen los servicios que se ocupan únicamente de asegurar cierto nivel de vida por medio de la atribución de prestaciones en dinero o en especie." Luque (1988, pág. 18).

Por su parte, Rueda define los servicios sociales como:

"La organización política, técnica y administrativa municipal que actúa como garante del derecho de los ciudadanos a los derechos sociales, removiendo para ello los obstáculos que se localizan en la persona o en la comunidad y dificultan o impiden la participación -implicación- en la resolución de dichos obstáculos." Rueda (1998, pág. 296).

Estas acciones son promovidas, por un lado, por los organismos del estado encargados de asegurar el bienestar de todos los ciudadanos y de las acciones reguladoras que proveen de distintos servicios de apoyo a las personas que no pueden recibirlos de su propio entorno; y, por otro, por las iniciativas sociales organizadas (gremios, mutuas, etc.).

"Los servicios sociales se encargan de promover las acciones para el bienestar social de las personas en el contexto de sus comunidades y, además, de aquellos individuos o grupos que, por alguna razón u otra, necesitan de cuidados 'especiales'. Los servicios sociales son definidos como 'las prestaciones en función de necesidades especiales de la infancia y la familia, la juventud, personas ancianas, la gente con discapacidades, los afectados de toxicomanías, minorías étnicas y otras, minorías y marginados inespecíficos'." Casado (1994, pág. 37).

"No se busca la transformación de la sociedad en su totalidad, sino paliar los efectos que tienen las sociedades industriales y postindustriales sobre los diferentes colectivos y, de este modo, ayudar a resolver las necesidades y expectativas de cambio de individuos, grupos y colectivos. Las instituciones sociales, por tanto, tienen una función tanto de protección como de control social en el sentido de normalización y adaptación de las personas a sus medios comunitarios." Casas (1996, pág. 31).

Reflexión

Si bien el papel normalizador y de control social que las instituciones sociales han venido desempeñando ha sido puesto de manifiesto y cuestionado por distintos autores (Foucault, Rose), es necesario introducir aquí una puntualización. La coyuntura socio-política que vivimos en la actualidad, con el desmantelamiento del estado del bienestar y la progresiva privatización de los servicios sociales, ha implicado una reducción de la responsabilidad del estado con respecto a los problemas sociales, lo cual ha repercutido negativamente en distintos sectores de la población.

Los servicios sociales atienden y toman medidas para la resolución o mejora de algunos de los problemas sociales a escala comunitaria y de colectivos específicos. Por lo tanto, uno de los conceptos asociados al de los servicios sociales es el de problema social.

1.4. Redes de conceptos

Para la perspectiva funcionalista es necesario, como hemos visto, el estudio sistemático de las condiciones de vida de las personas para detectar sus problemáticas. En la literatura especializada en problemas sociales de la perspec-

tiva funcionalista se trabaja desde una red de conceptos que son pilares en las comprensiones de la realidad social. A continuación abordaremos dos conceptos fundamentales vinculados al estudio de los problemas sociales: necesidades sociales y calidad de vida.

Necesidades sociales

El concepto de *necesidades* es una noción relacionada con la de problema social, aunque se refiere a las cosas que son precisas para la vida de las personas en las sociedades actuales. Por tanto, tiene una connotación más universal, como por ejemplo cuando se alude a las necesidades humanas. Sin embargo, también en la literatura aparece el concepto de necesidades sociales, el cual toma en cuenta el carácter histórico y social de las necesidades que en ciertos momentos y contextos son definidas como tales.

El concepto de *necesidades humanas* tiene su origen en la teoría de Maslow, que podemos sintetizar, siguiendo a Setién (1993), de la siguiente manera:

- Las motivaciones son aspectos inherentes a la condición humana.
- La gratificación de las necesidades que suponen dichas motivaciones es un derecho humano.
- Las necesidades son metas con carácter motivacional que condicionan una serie de deseos y conductas instrumentales.
- Existen dos categorías de necesidades: las básicas o de supervivencia, que son universales, y las de desarrollo.
- Las necesidades dependen de cada contexto cultural y presentan una estructura jerárquica según la cual hasta que no se satisfacen las básicas no se manifiestan las necesidades de nivel superior.
- Las necesidades básicas son las fisiológicas, de seguridad, de pertenencia a un grupo o colectividad y de estima.

Este concepto ha sido desarrollado posteriormente y se ha hablado de **necesidades sociales**. Se trata de reconocer cómo la insatisfacción de una necesidad llega a convertirse en un aspecto que comparte una comunidad o colectivo específico de personas. Cuando es posible determinar que ciertas necesidades no están siendo satisfechas en un grupo determinado de personas, podemos decir que estamos ante un problema social.

Para poder llevar a cabo la delimitación de aquellas necesidades sociales que no están siendo satisfechas, desde la perspectiva funcionalista se siguen determinados modelos y criterios que podemos sintetizar si seguimos a Bradshaw (1972):

- 1) **Necesidad normativa.** Se define la necesidad mediante el establecimiento de valores normativos por parte del experto.
- 2) **Necesidad percibida.** Se define la necesidad mediante procedimientos de obtención de información diseñados para reconocer las necesidades en una población determinada.
- 3) **Necesidad expresada.** En este caso, la necesidad puede identificarse atendiendo a los comportamientos de las poblaciones. Dichos comportamientos pueden mostrarse en las listas de espera de determinados servicios sociales o bien en el volumen de las demandas para acceder a determinados servicios.
- 4) **Necesidad comparativa.** Se define la necesidad comparando la situación entre dos tipos de población, la que está siendo objetivo de la investigación respecto a sus demandas y la de otro grupo con características similares.

Es común, en las investigaciones sobre necesidades sociales, la intersección de los cuatro tipos de evaluación de la necesidad, para disminuir los posibles sesgos en la investigación.

Desde los servicios sociales en el Estado español se manifiesta un especial énfasis en:

- 1) La necesidad de acceso a recursos por parte de todos los ciudadanos para permitir la igualdad de oportunidades para las diferentes personas.
- 2) La necesidad de convivencia para la realización personal, en los casos de las ayudas a domicilio y alojamiento alternativo.
- 3) Las necesidades de integración social para la superación de la marginación social.
- 4) La necesidad de solidaridad social para prevenir las desigualdades y discriminaciones sociales (López Cabanas y Chacón, 1997).

Las necesidades que intentan satisfacer los servicios sociales, de acuerdo con los presupuestos teóricos expuestos anteriormente, son las de integración social de las personas, la prevención de la exclusión social de personas en situaciones de riesgo y la distribución de recursos materiales, sociales y culturales a

los colectivos con menos oportunidades. Se crean mecanismos para cubrir las necesidades de estos colectivos y para la sensibilización del resto de la comunidad hacia la integración de todos sus miembros.

El concepto de necesidades sociales establece que podemos identificar problemas sociales como exclusión, marginación o pobreza, entre otros, en la medida en que dichos fenómenos impiden cubrir las necesidades básicas o de nivel superior de ciertas personas o colectivos.

Calidad de vida

Las formas de atender estas problemáticas sociales y necesidades de los usuarios de los servicios sociales, desde la perspectiva funcionalista, se hace también con relación al concepto de cómo debe ser la vida de las personas, a qué recursos mínimos debe tener acceso cada cual para una vida satisfactoria. Uno de los conceptos más utilizados para describir este estado es el de **calidad de vida**.

El concepto de *calidad de vida*, según Casas (1996), ha evolucionado desde el concepto de *nivel de vida*; este último es más restringido que el anterior. Para el mismo, la *calidad de vida* incluye nociones relacionadas con el **bienestar psicológico**, la **calidad ambiental**, la **promoción social**, la **participación social** y la **autorrealización**. Es decir, que incluye toda una serie de valores de la vida de las personas en un sentido global; no solamente los aspectos económicos o materiales, sino también el ámbito social (redes socioafectivas) y cultural (acceso a la educación o al consumo y/o participación en actividades artísticas) y, a la vez, la evitación de situaciones valoradas negativamente como las enfermedades, mortalidad prematura y la posibilidad de involucrarse en procesos criminales.

Todo esto implica no sólo la satisfacción de las necesidades mínimas de subsistencia, sino también aquéllas relacionadas con las aspiraciones y percepciones subjetivas de las personas y de los grupos sociales a los que pertenecen.

"Entendemos por *calidad de vida* una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal y como lo percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa." Levi y Anderson (1980, pág. 6).

La definición de Levi y Anderson matiza el concepto de nivel de vida, interpretado mediante indicadores que remiten únicamente a las condiciones de vida de las personas, e incorpora la percepción individual y/o grupal de las necesidades, expectativas y capacidades que conforman la calidad de vida. Campbell (1981) sugiere, siguiendo con lo dicho, cuatro dimensiones fundamentales para evaluar el constructo calidad de vida: **felicidad**, **afectos y emociones positivas y negativas**, **satisfacción vital** y **estrés vital**.

El concepto de calidad de vida es multidimensional y, generalmente, se desglosa en distintos componentes para su evaluación.

"Se suele recurrir a seleccionar un conjunto amplio de áreas de la vida, que comprenden casi todas las esferas de la vida individual y colectiva de la sociedad, y a través de las cuales puede captarse globalmente la calidad de vida." Setién (1993, pág. 62).

Según López Cabanas y Chacón, (1997), hay un relativo acuerdo en cuáles son las áreas que se toman en cuenta en este concepto: salud, educación, trabajo, actividades de tiempo libre, situación económica, entorno físico y social, vida familiar, vivienda, vecindario, comunidad, justicia y delincuencia, transporte y comunicaciones, política y religión. Estas áreas son estudiadas incorporando criterios como el de satisfacción y percepción, y su medición se hace mediante indicadores que se definen para cada uno de los componentes que son evaluados.

La importancia de la evaluación de la "calidad de vida" reside en producir registros sobre cómo viven las personas y tomar acciones (intervenir) para la mejora de dicha calidad de vida; es decir, lograr que las personas se encuentren satisfechas en cada uno de los ámbitos que se han definido como importantes y los niveles de recursos que se deben tener en estos ámbitos.

El constructo calidad de vida considera tanto las necesidades como las preferencias, así como los recursos de grupos o personas para identificar los problemas sociales.

Operacionalización del constructo calidad de vida

En la literatura especializada en la operacionalización del constructo calidad de vida podemos establecer la siguiente clasificación de tipos de indicadores, en pares opuestos:

- Positivos. Cuanto más aumenta su valor, mayor es la calidad de vida. Por ejemplo, esperanza de vida.
- Negativos. Cuanto más disminuye su valor, mayor es la calidad de vida. Por ejemplo, exposición a los contaminantes atmosféricos.
- Indicadores comparativos. Se considera óptimo un valor de un grupo que se convierte en normativo, y el resto tiene que alcanzar este valor.
- Indicadores normativos. Se considera como óptimo un valor mínimo prefijado, y a partir de éste se definen los grupos.
- Indicadores objetivos. Se refieren a las condiciones materiales de vida.
- Indicadores subjetivos. Se refieren a la percepción y evaluación de las personas o grupos de estas condiciones de vida.

1.5. Un ejemplo de identificación de problema social mediante el constructo calidad de vida

Con el propósito de ejemplificar el uso de constructos teóricos y su operacionalización en la identificación de problemas sociales, sintetizaremos a continuación una propuesta de investigación sobre calidad de vida en enfermedades dermatológicas (Koo, 1996).

Según este autor, las enfermedades dermatológicas como la soriasis pueden ocasionar como consecuencia, entre otros aspectos de la posible desfiguración estética, fuertes repercusiones en la calidad de vida. Para evaluar las posibles repercusiones de padecer dichas enfermedades en la calidad de vida de los enfermos, se propone la creación de cuestionarios y escalas de medida de calidad de vida específicos para estos trastornos. El autor elabora un cuestionario específico para evaluar la calidad de vida en personas enfermas de soriasis (Psoriasis Quality of Live Questionnaire).

Para esto se establecen una serie factores psicosociales asociados a la calidad de vida, y se seleccionan múltiples indicadores para cada factor. Finalmente, se diseña un cuestionario que mide el peso de cada uno de los factores en la incidencia en la calidad de las personas enfermas.

Esta investigación concluye que la incidencia de dichas enfermedades en la calidad de vida se expresa principalmente en los siguientes factores:

- Factores emocionales. Estar cohibido, vergüenza, impotencia, enojo, estigmatización y problemas de aceptación social.
- En el factor **"la soriasis hace que el aspecto físico sea desagradable"**. Aprensión a las miradas o preguntas, sensación de estar sucio, aprensión por el hecho de que otros pueden excluirlo o evitarlo.
- **Factores de la vida cotidiana.** Ir a una piscina, playa o gimnasio, usar traje de baño, ir a la peluquería, actividades sexuales, hablar en público, estrechar la mano, etc.

Esta investigación muestra la relevancia de crear instrumentos de medida de la calidad de vida adaptados a un fenómeno específico como las enfermedades dermatológicas, ya que permite conocer aquellas dimensiones o factores de la calidad de vida sobre las que será necesario intervenir, para poder incrementarla. La investigación concluye, por tanto, que dichas enfermedades tienen efectos significativos en la disminución de calidad de vida de los enfermos y señala aquellos factores en los que tiene una mayor incidencia.

Resumen

El desarrollo de técnicas y métodos objetivos permite establecer los criterios para definir ciertas condiciones como problema social, y son una herramienta funcional del sistema.

Las instituciones sociales cuentan con personas especializadas en la investigación y conocimiento de los problemas sociales.

En la investigación sobre problemas sociales se procede mediante la operacionalización de constructos teóricos como calidad de vida o necesidades sociales.

2. Ideología y concienciación: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad

En el núcleo de conocimiento anterior se estudiaron las maneras en las que las perspectivas funcionalistas investigan, mediante diferentes conceptos y métodos, cuándo surgen y cómo se manifiestan diferentes problemas sociales. En este apartado veréis una de las respuestas que desde las **perspectivas conflictivas** se dan a la pregunta de cómo sabemos que hay un problema social.

Como se vio en el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales", las perspectivas conflictivistas consideran que la sociedad actual está estructurada sobre la base de relaciones de explotación y dominación. En dichas relaciones, mientras que ciertos grupos sociales se ven obligados a vender su fuerza de trabajo, otros -dueños de los medios de producción- extraen ganancia de la fuerza productiva de los primeros. Mediante distintos mecanismos jurídicos e ideológicos esta situación se perpetúa, y se reproducen las relaciones asimétricas de poder que permiten que el sistema capitalista siga existiendo.

Hoy en día no se puede proponer una distinción tan nítida entre dos clases sociales contrapuestas, que serían la burguesía (detentora de los medios de producción) y el proletariado (que vende su fuerza de trabajo). Por ejemplo, los gerentes de las transnacionales, aunque dirijan a muchas personas y ganen mucho dinero, son trabajadores asalariados y no patrones. Igualmente, el futbolista internacional que nace en una favela y se hace famoso es una especie de esclavo millonario, que ya no es más de la clase trabajadora, pero trabaja por un sueldo y no es dueño de los medios de producción. De esta manera, el concepto de clases sociales postulado por Karl Marx se ha complejizado. Es necesario situar a este autor en su contexto histórico: en el siglo XIX, cuando él escribió su obra, había una convergencia entre quien detentaba los medios de producción y quien dirigía las instituciones económicas y políticas de la sociedad. En la actualidad no se da necesariamente esta convergencia.

Los problemas sociales no son entendidos como producto de desequilibrios sociales -tal y como hemos visto en la perspectiva funcionalista-, sino que, por el contrario, son la consecuencia de las asimetrías presentes en la sociedad, las cuales generan distintas formas de exclusión social.

A partir de este diagnóstico de la sociedad actual, las perspectivas conflictivistas asumen que es necesario buscar el cambio social, ya que parten de la idea de que vivimos actualmente en un sistema social injusto que genera crecientes desigualdades entre las personas. Por lo tanto, es necesario emprender acciones que cuestionen la transformación de este sistema e incidan en la misma.

Tomando como marco de comprensión la concepción conflictivista de sociedad, en este núcleo de conocimiento se mostrará lo que proponen las **perspectivas participativas** de investigación/intervención para definir qué es un problema social. La importancia de tales perspectivas radica en que las mismas

Ved también

Podéis consultar las perspectivas conflictivistas del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales" en el núcleo de conocimiento "La perspectiva conflictivista: la estructura social genera los problemas sociales".

constituyen uno de los espacios sociales en los cuales se pueden cuestionar valores y significados dominantes, y se proponen articulaciones entre teoría y práctica para transformar la realidad en contextos locales.

Para articular la teoría y la práctica mediante propuestas concretas, como se propone desde la concepción conflictivista de la sociedad, se discutirá para qué se define un problema social, por qué se define, cómo se define y quién lo hace, cómo y dónde. Por lo tanto, se ilustrará la relación entre el concepto de **ideología** -entendido como las maneras en las que ciertos contenidos de conciencia se tornan dominantes en una estructura social dada- y el concepto de **concienciación** -que implica la capacidad de respuesta crítica a estas formas ideológicas de conciencia.

También se verá cómo el **diálogo** -entre equipos interventores y personas de las comunidades o colectivos específicos- enmarcado en estas perspectivas se propone como una forma de conocimiento válido de la realidad y de creación de pensamiento crítico. Mediante los procesos dialógicos se llega a definir cuáles son los problemas sociales que afectan a un colectivo dado en un momento determinado.

Reflexión

Como podéis ver, las perspectivas participativas de investigación-acción se nutren de la conceptualización que se hace desde perspectivas conflictivistas sobre cómo es la sociedad, cómo se reproduce y las maneras en las que el cambio social es posible. La conceptualización de los problemas sociales como producto de la estructura social de explotación propia del sistema capitalista actual ayuda a deconstruir una visión de los problemas sociales como problemas de ciertos individuos que no se adaptan a las normas mayoritarias de la sociedad.

Esto no significa que se defina de manera simplista que la estructura social desigual, tal como un *tsunami* u ola gigante que todo lo arrasa, "aplaste" a los individuos, sin que éstos tengan ninguna posibilidad de responsabilizarse por sus acciones. Por el contrario, la dominación presente en la sociedad afecta profundamente a la vida y relaciones de las personas, pero se puede luchar para revertirla.

2.1. Perspectivas participativas

Las perspectivas participativas tales como la **educación popular** o la **psicología comunitaria**, por ejemplo, parten de la premisa de que es necesario incorporar a las personas afectadas en la definición y solución de las situaciones problemáticas que viven. La vertiente política que subyace a los proyectos participativos se expresa en el hecho de que se promueve la posibilidad de movilización de las personas que usualmente no han participado directamente en decisiones que les atañen y les afectan. El hecho de que las personas puedan tomar ciertas decisiones sobre su vida y su ambiente promueve un principio democrático de participación ciudadana organizada que puede transformar situaciones de opresión e injusticia en los ámbitos locales.

Tales perspectivas participativas, entonces, surgieron y comenzaron gradualmente a adquirir fuerzas a partir de la llamada *crisis de las ciencias sociales*, durante los años sesenta y setenta principalmente. A partir de esta "crisis" se desarrolla una crítica al modelo positivista de la ciencia, y se proponen dos elementos alternativos:

- 1) La relevancia social que debe tener la investigación e intervención en las ciencias sociales, esto es, producir conocimiento social y políticamente relevante para construir una sociedad justa y combatir el sufrimiento humano.
- 2) El postulado de que el conocimiento está mediado por los sujetos que lo producen; por lo tanto, no hay neutralidad ni en la manera de conocer ni en el conocimiento que se produce. Esto trae como consecuencia la necesidad de posicionamiento de quien investiga/interviene con relación a las personas con las que trabaja.

La apuesta que se hace es estar del lado de las comunidades y agrupaciones con las que se actúa, y establecer un compromiso explícito con estos grupos hacia la transformación de condiciones de vida injustas.

Así pues, aunque éstas fueron ideas creadas desde la perspectiva de los profesionales que realizan intervenciones, lo que se propone es precisamente el no protagonismo de tales profesionales, y la centralidad de su relación con los integrantes de grupos sociales o comunidades -principalmente, mas no únicamente, de escasos recursos económicos-, de manera que se está al servicio de las personas en aquello que éstas necesitan y desean cambiar para acceder a una vida digna o con más bienestar.

A continuación se especificará cuáles serían las implicaciones epistemológicas y metodológicas del proceso de definir qué es un problema social, y se mostrará también cómo esta definición se llevaría a cabo en la práctica.

2.2. Para qué se define un problema social

Diferentemente de las perspectivas funcionalistas, las participativas defienden que el sistema social, en sí, no está bien, por lo cual se plantean la transformación social como meta (Montero, 1984). En este sentido, los procesos de investigación e intervención son vistos como **prácticas políticas**, en tanto que cuestionan el orden existente y promueven reflexiones y acciones para su transformación.

Ésta es justamente la utilidad de definir un problema social: hacerlo sirve para problematizar las condiciones locales de vida con el objetivo de que no sean naturales (Freire, 1970). Esto posibilita comenzar a ampliar los juicios sobre lo que se puede cambiar y lo que es posible hacer para esto.

Definir un problema social ayuda a ver aquello que no sólo no es natural, sino que se debe a unas condiciones de vida injustas, relacionadas con la estructura social desigual. Es decir, esta definición es una herramienta útil en el proceso colectivo de **concienciación** de las relaciones de dominación y de las formas de ocultamiento de las mismas -es decir, de los mecanismos de operación de la **ideología** (Thompson, 1990).

Como se discutió en el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales", la conciencia, según las posturas conflictivistas, es históricamente determinada por las condiciones de vida en las que se encuentran las personas. Es, por tanto, un producto de las contradicciones vividas en un espacio social e histórico particular. El concepto de ideología, en este marco de comprensión, se refiere a las maneras en las cuales ciertos valores y opiniones se tornan dominantes en contextos sociales e históricos específicos. Éstos representan las relaciones de dominación de un modo ilusorio, y permiten que las personas vean como "naturales" los sistemas de opresión en los cuales están insertas.

Ved también

Podéis consultar las perspectivas conflictivistas del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales" en el núcleo de conocimiento "La perspectiva conflictivista: la estructura social genera los problemas sociales".

La ideología funciona como una "falsa conciencia" que enmascara las relaciones de dominación a las que son sujetas algunas personas en la sociedad y promueve la naturalización de las situaciones de opresión por parte de los grupos excluidos.

El concepto de ideología responde a la pregunta de cómo es posible que las personas que viven alguna condición de opresión reproduzcan prácticas que mantienen las relaciones de dominación que las oprimen.

Ejemplo

Un ejemplo de contenidos ideológicos de conciencia que vivimos a diario es el de las distintas formas de opresión a las mujeres en la sociedad actual. La matriz patriarcal coloca a las mujeres en situaciones de dominación tanto en el ámbito familiar como en el laboral, social, político, etc., y asume que lo relacionado con "lo femenino" -lo afectivo, relacional, débil- sea menospreciado frente a aquello definido como "lo masculino" -competitividad, agresividad, efectividad. Estas formas de relación son reproducidas tanto por personas del género masculino como del femenino, y por muchas de las instituciones de la sociedad.

Casi sin darnos cuenta, le damos continuidad a estas formas de dominación y exclusión social al reproducir los roles sociales que nos son asignados como hombre o como mujer respectivamente. La matriz patriarcal y su reproducción están permitiendo que se mantengan relaciones de desigualdad que sirven para perpetuar el sistema. El hecho, por ejemplo, de que el trabajo doméstico, realizado mayoritariamente por mujeres, no sea ni remunerado ni valorado socialmente, permite una forma de explotación laboral pocas veces entendida de esta manera por quienes actúan en estas relaciones.

Desde las perspectivas conflictivistas, la reproducción prácticamente incuestionada de ciertos patrones sociales que generan relaciones de poder asimétricas -como es el caso de las relaciones de género- representa una manera en la cual las relaciones de dominación quedan enmascaradas por contenidos ideológicos de conciencia.

Aunque la conciencia humana es conceptualizada como consecuencia de las estructuras sociales en momentos históricos determinados, es posible, mediante la reflexión crítica, desenmascarar las contradicciones propias de las relaciones sociales de opresión. Para esto, las personas deben pensar de manera cuestionadora sobre sus condiciones de vida dentro de su contexto histórico, y encontrar de esta manera formas alternativas de entender lo social y de poder transformar situaciones concretas de opresión.

El concepto de **concienciación** es utilizado por las perspectivas conflictivistas para ilustrar los procesos de reflexión en los cuales las personas se oponen a los contenidos de la ideología dominante.

La concienciación se define como un proceso gradual en el que individuos y grupos adquieren grados crecientes de conciencia acerca de las concepciones ideológicas de la realidad (Montero, 1991). Este proceso se ha relacionado con las actitudes, valores, prejuicios y creencias que sostienen las personas sobre la realidad social.

Concienciación implica desvelar elementos ideológicos presentes en la vida social, de manera que las personas "se den cuenta" de situaciones injustas y, a partir de ello, se puedan movilizar hacia la realización de acciones para revertir estas situaciones.

Mediante la concienciación se atribuyen nuevos significados a los contenidos implícitos en las concepciones de la relación persona-mundo y persona-persona. Tales significados deben ser producto del análisis y la generación de conocimientos sobre situaciones específicas de las circunstancias históricas particulares.

A partir de procesos de concienciación particulares se crea la **conciencia crítica**, que es aquélla por medio de la cual se logran visualizar las relaciones sociales de explotación presentes en la sociedad, y ver como productos social e históricamente situados los contenidos que eran vistos como naturales.

"A lo largo del proceso mediante el cual emerge del silencio, la capacidad de la conciencia popular se amplía de modo que los hombres comienzan a ser capaces de visualizar y distinguir lo que hasta entonces no se hallaba claramente delineado." Freire (1970, pág. 96).

Bader Sawaia (1999) afirma que el concepto de concienciación debería ser sustituido por el de **potenciación** (*potencialização*), que sería el equivalente portugués de *empowerment*, debido a lo siguiente:

"No siempre el avance de la crítica social resulta en potencia para actuar a favor de sí y del otro [...]. Potenciar amplía el concienciar, pues une lo que estaba escindido: razón,

afectividad, cuerpo y deseo, en un proceso continuo de configuración de mediaciones internas, por las cuales el poder externo refuerza y viabiliza la ceguera y la impotencia social. Su objetivo es colaborar con la construcción de subjetividades que trasciendan cualquier presión social que pueda reprimirla o deformarla." Sawaia (1999, pág. 24).

2.3. El *empowerment* y la definición de un problema social

La definición de *problema social* presupone una visión del ser humano como ser activo, capaz de poner en práctica acciones transformadoras de su realidad colectiva, y que con esto adquiere control y dominio creciente sobre su vida (Rappaport, 1977).

Como se discute en la asignatura *Psicología comunitaria y bienestar social*, en el módulo "Desarrollo comunitario y potenciación (*empowerment*)", esta visión del ser humano es "proactiva, positiva y preventiva" (Musitu, 2002). Reconocer que una situación es problemática y, más aún, hacerlo buscando potenciar los aspectos positivos y las fuerzas del grupo o sistema social, en vez de centrarse en los déficits o debilidades para resolver esta situación, es un primer paso en la lucha por la transformación social. Puede decirse que este primer paso es sinérgico, pues al tiempo que implica la **determinación individual** de cada uno sobre su propia vida, lleva a la **participación democrática** en la propia comunidad o colectivo.

Definir un problema social significa asumir la propia indignación por lo que está ocurriendo, o sea, la ya mencionada problematización y desnaturalización de situaciones cotidianas y estructurales. Simultáneamente, impulsa hacia la participación para su solución o, por lo menos, el combate. Esto es fundamental porque, como afirma el mismo Musitu (2002):

"Lo que es importante en sí no es tener control y dominio sobre el entorno, sobre el ambiente o sobre los recursos, sino saber cómo accederlos, cómo utilizarlos a fin de tener capacidad para influenciar y controlar nuestras vidas. Una comunidad puede tener muchos recursos, pero eso no garantiza que los sepa utilizar para solucionar o prevenir acontecimientos que puedan influir en su bienestar y calidad de vida. A partir de aquí, se hace evidente que lo fundamental no es tener poder en sí, sino el proceso que conduce a esta adquisición, es decir, a las interacciones que se establecen con el ambiente." Musitu (2002, pág. 15).

El proceso relativo a aprender cómo utilizar los recursos disponibles sólo podrá desencadenarse a partir de la definición de que una situación o evento constituye un problema social. Por este motivo este paso es tan importante para las perspectivas participativas.

Actividad

Pensad en un problema social que afecte a vuestra comunidad, la organización donde trabajáis o estudiáis. Explicitad por qué afirmáis que éste es un problema social. ¿Se están llevando a cabo acciones para combatirlo? En caso positivo, haced una lista de cuáles son y qué resultados han tenido. En caso negativo, pensad por qué no se ha hecho nada y qué propondrían las perspectivas participativas al respecto de cómo definir esta situación como problema social y qué alternativas de acción podría haber a partir de tal definición.

2.4. Cómo se define un problema social: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad

La relación entre quienes intervienen y quienes son de la comunidad o colectivo con el que se trabaja es una relación que produce un cambio en el estado de cosas. Esta relación se define como **un diálogo crítico y democrático** en el cual se busca la reflexión crítica sobre la realidad y su transformación mediante acciones concretas definidas por los grupos. Se establece una relación sujeto-sujeto, en contraposición a la de sujeto-objeto de conocimiento que se establece a partir de la lógica científica.

Al panorama de desigualdad social entre quienes pueden dominar los ámbitos económico, social y político y quienes no pueden, Freire (1970) lo llama la *cultura del silencio*. Este panorama se caracteriza por negar la voz de quienes se encuentran explotados/as y oprimidos/as dentro de las relaciones sociales de producción en la sociedad.

Lo que se pretende es que a partir del diálogo constante y productivo entre quienes intervienen (agentes externos, psicólogos y educadores, entre otros) y personas de las comunidades y colectivos determinados se puedan lograr reflexiones que cuestionen las relaciones sociales en las que están insertas estas personas. Se espera que estas reflexiones lleven a acciones hacia la **transformación** de situaciones vistas como problemáticas.

Uno de los grandes representantes de la educación popular es el brasileño Paulo Freire. En *La Pedagogía del Oprimido* (1970), aboga por una pedagogía dialógica en la que el educador y el educando trabajan sobre las maneras de ver el mundo. Su célebre frase "nadie educa a nadie y nadie se educa solo" resume la postura de la práctica educativa como un compromiso con los oprimidos, sobre la base de la problematización de situaciones cotidianas para ubicar su origen ideológico.

Para ilustrar los procesos de reflexión en los cuales las personas se oponen a los contenidos de la ideología dominante, Freire utiliza el concepto de *problematización* (Freire, 1970). Se trata del proceso por el cual se cuestionan las condiciones sociales de vida percibidas como naturales, mediante el diálogo colectivo entre educadores y educandos. Este proceso devela los orígenes sociales e históricos de las condiciones presentes de opresión y puede ser entendido como una lectura crítica de ciertas circunstancias vividas.

La premisa fundamental es que en este diálogo se van evidenciando las verdaderas relaciones sociales que están enmascaradas, ya que sirve como herramienta epistemológica para la comprensión de las relaciones sociales. Cada cual, educadores y educandos, por su parte, tiene un conocimiento limitado de lo real, en tanto que son producto de la relación dialéctica entre estructura social y conciencia.

Los oprimidos tienen una conciencia que naturaliza distintas relaciones de dominación. En el diálogo en el que participan diferentes voces, se va descubriendo cuáles son los problemas reales que afectan a las personas y cuáles son sus causas en lo tocante a la reproducción de ciertas relaciones de dominación. De esta manera, es posible movilizarse hacia la transformación social, ya que hay una conciencia de posibilidad de cambio de las condiciones de vida al encontrar su origen histórico.

Freire utiliza como método de conocimiento el diálogo con las masas populares, ya que, a partir de la propia experiencia de opresión de estas personas en situaciones concretas, y una vez salen del silencio al que han sido sometidas, se puede comenzar a problematizar ciertos aspectos de sus vidas.

La **concienciación** es facilitada por actividades tales como discusiones grupales y la planificación y ejecución de actividades; es decir, el proceso de reflexión-acción. Estas discusiones grupales pueden ser auxiliadas por ejercicios de dinámica de grupos para romper el hielo entre los participantes, crear un clima de confianza y organizar las discusiones. Igualmente, se puede estimular la participación de todos promoviendo la discusión en dúos o en pequeños grupos antes de pasar a las plenarias, usando un lenguaje accesible a todos los presentes y fomentando el buen humor del colectivo, y respetando las características de su cultura y costumbres.

Ejemplo



Pensad en una empresa de agrotóxicos ubicada en los alrededores de un barrio. Suponed que en este barrio comienzan a aparecer cada vez más casos de cáncer y enfermedades de la piel. Cada familia se ocupa de las enfermedades de sus miembros, sin saber que muchas otras personas de su vecindad pasan por situaciones semejantes.

Por casualidad, una trabajadora social tiene que encargarse de varios casos y detecta su similitud, así como misteriosas indemnizaciones que la empresa ha hecho a varias de estas familias. Esta profesional inicia una investigación y encuentra serios indicios de que la empresa está contaminando el agua utilizada por los habitantes del lugar. Empieza, entonces, a conversar con ellos, y afirma la culpabilidad de la empresa. Las familias no creen que semejante descaro sea posible.

La trabajadora social se pone en contacto con trabajadores y ex empleados de la empresa, que comienzan a suministrarle datos valiosos sobre la responsabilidad de la misma en estas enfermedades, pero tienen miedo de sufrir represalias por hablar de esto. Constituyen, sin embargo, un equipo que, discretamente, efectúa reuniones con los vecinos del barrio. Cuando varios vecinos dialogan entre ellos y, además, escuchan los testimonios de los trabajadores y las opiniones de un médico sobre las sustancias químicas que aparentemente están causando sus enfermedades, deciden hacer una denuncia colectiva contra la empresa, incluyendo un juicio legal, el boicot a sus productos y la sensibilización de los medios de comunicación.

El proceso de concienciación se da porque, mediante el diálogo, las personas siembran semillas de duda unas en otras y, a partir de aquí, empieza a generarse indignación por lo que hace la empresa. La reflexión impulsa la acción; a su vez, a partir de las diferentes actividades surgen nuevas reflexiones sobre la estrategia que hay que seguir y se consigue más información contra la empresa.

Después de años de lucha, y a pesar de que varios protagonistas del proceso desistieron, ganan el juicio contra la empresa, forman un comité de lucha contra los agrotóxicos que fiscaliza a otras empresas y apoya a personas cuya salud también se ha visto afectada por productos como éstos.

2.5. Quién define qué es un problema social

Como se ha dicho anteriormente, las perspectivas participativas, mediante el diálogo, pretenden promover el protagonismo de los integrantes de un colectivo o lugar particular. Esto tiene consecuencias concretas que pueden observarse en la práctica. La primera de las mismas es que se defiende lo siguiente:

Lo idóneo es que las personas afectadas sean quienes definan los problemas sociales que viven y, a partir de aquí, soliciten ayuda a los interventores en asuntos específicos que sean de su competencia.

Tal definición podría ser realizada por los miembros de un grupo organizado, a partir de asambleas locales o incluso partiendo de una iniciativa individual que tuviese eco en otros integrantes de la comunidad. Después de **definir qué problema se quiere atacar**, se llamaría a los profesionales y se les explicaría qué se quiere de ellos.

Sin embargo, la entrada de los profesionales en el proceso no siempre se da de este modo, debido a varias razones: entre éstas, que los miembros de la comunidad u organización desconozcan a las personas interventoras o los servicios que prestan; o incluso puede haber mecanismos de reproducción de la ideología que dificulten -o impidan- que las personas interesadas entiendan distintas situaciones que las afectan como problemas sociales que pueden ser atacados.

Así pues, también es posible que el profesional llegue hasta el lugar en cuestión a ofrecer sus servicios. Si éste es el caso, será necesario emprender un proceso de investigación en el cual se les pregunte a miembros de un grupo organizado o a múltiples habitantes de un barrio qué situaciones son vividas por ellos como necesidades sentidas (Montero, 1991).

Lo que en ningún caso debería ocurrir es la imposición unilateral de la visión del interventor externo respecto a cuáles son los problemas sociales del lugar, ni mucho menos cómo deberían ser resueltos.

La definición de lo que es un problema social pasa necesariamente por un proceso de negociación entre los distintos agentes implicados -ya sean habitantes de un lugar, miembros de agrupaciones, interventores o representantes de organismos públicos, entre otros. La última palabra debe ser de las personas afectadas; no obstante, es posible que alguien "de fuera" (como el profesional) pueda detectar alguna situación que pueda convertirse en el futuro en un serio

problema. En este caso, será necesario discutir tal percepción con el resto de los implicados, sin imponer puntos de vista, pero dejando claro la necesidad ética de considerar algo que los demás no hayan notado y que podría traer consecuencias importantes.

Ejemplo

Imaginad un barrio en el que un grupo de profesionales discute con los miembros de la asociación de vecinos cuáles son los problemas sociales que quieren solucionar, y éstos concluyen que desean organizar actividades recreativas, educativas y culturales para jóvenes, debido a la ausencia de opciones para ocupar el tiempo libre.

Simultáneamente, una de las profesionales involucradas se da cuenta de que las vías de desagüe del lugar están amenazadas por la acumulación de basura en distintas calles. Considerando la inminencia de las lluvias, esta persona piensa que podría haber una inundación con serios riesgos para toda la población, ante lo cual plantea este argumento a la asociación de vecinos. Los integrantes de la misma, a pesar de reconocer que su propuesta inicial hacia los jóvenes es muy importante, están de acuerdo en que es inminente recoger la basura, y deciden unir las dos necesidades llamando a los jóvenes para unas jornadas ecológicas con actividades recreativas, música, comida y recolección de la basura. A partir de aquí comienza un programa de actividades juveniles que tiene como eje principal la ecología, y que progresivamente va articulando acciones que los jóvenes juzgan interesantes e importantes (formación en sexualidad, deporte, música). Cuando llegan las lluvias no ocurre ninguna inundación, y esto es reconocido como un logro de la comunidad.

La pregunta acerca de quién define lo que es un problema social debe ser pensada con especial cuidado cuando los organismos públicos diseñan campañas relativas a alguna necesidad colectiva -la paz, la disminución de la violencia, la solidaridad contra el hambre o el frío de los sectores más desfavorecidos de la población- o campañas de prevención contra enfermedades como el dengue, el cólera, el sida o enfermedades de transmisión sexual. Lo que es un problema para unos puede no serlo para otros, y emprender una campaña que trate de manera homogénea a diferentes sectores de la población puede dificultar la situación en vez de ayudar a mejorarla. Por lo tanto, la puesta en práctica de actividades como éstas será más eficaz si, de acuerdo con las perspectivas participativas, se investiga cómo los diferentes actores o habitantes entienden la situación y qué les parece relevante. Los agentes de cambio son las personas de la comunidad, y en éstas debe estar el peso mayor de las decisiones.

Ejemplo

Diferentes casos concretos son relevantes para ilustrar esta idea. Se puede recordar, por ejemplo, la inutilidad de campañas contra el cólera en barrios donde el agua falta permanentemente y, por lo tanto, es imposible lavarse las manos con la frecuencia que la campaña recomienda, pues la escasez del recurso hace inminente su uso para cosas "prioritarias". Las campañas contra el HIV/sida también pueden tener efectos contrarios a los esperados cuando, sin darse cuenta, consideran a toda la población como si fuese semejante -heterosexual, monógama, católica o con dinero suficiente para comprar preservativos, por ejemplo.

Por otro lado, resulta sumamente interesante la existencia de experiencias como la de las rezanderas brasileñas que simultáneamente son agentes comunitarias de salud: en un sector extremadamente miserable de Brasil, donde la mortalidad infantil era de 116 por 1.000 niños nacidos vivos, se evidenció que los médicos no tenían credibilidad ni penetración en el discurso de los habitantes, ya que hablaban de manera incomprensible para los mismos y no respetaban las costumbres ni creencias del lugar. Por este motivo, productos de fácil preparación y gran eficacia como el suero casero no eran utilizados por la población; por el contrario, eran vistos con desconfianza.

Por el contrario, las rezanderas gozaban de gran prestigio en las comunidades y atendían a prácticamente todos los niños que tenían diarrea o enfermedades infecciosas. Distin-

tos representantes del Ministerio de Sanidad llegaron a un acuerdo con las rezanderas y las formaron para que preparasen suero casero y otros remedios baratos y fáciles, y que igualmente le enseñaran a las madres y padres de los niños cómo hacerlos. Así, los niños enfermos eran llevados hasta las rezanderas, quienes realizaban los rituales religiosos esperados por los habitantes y, simultáneamente, efectuaban el tratamiento médico correspondiente, y enseñaban sus conocimientos a las madres y padres. El resultado fue la disminución drástica de la mortalidad infantil en esta provincia. Dicen las rezanderas que sus rituales no pueden curarlo todo, así como la medicina alopática tampoco tiene respuesta para todo, y que las dos opciones se complementan con excelentes efectos.

Esta redefinición de lo que era el problema social de la alta mortalidad infantil y la ausencia de los afectados en las instituciones médicas se mostró como un factor exitoso en el logro de los objetivos propuestos, debido principalmente al respeto de las distintas lógicas que se cruzaban entre los involucrados en la situación.

Escuchar a las personas directamente involucradas en situaciones específicas de una localidad, y favorecer su protagonismo, no sólo es correcto por principio -para las perspectivas participativas-, sino que también potencia la efectividad de las acciones emprendidas. El profesional que investiga un proceso e interviene en el mismo no debe definir unilateralmente cuáles son los problemas sociales que hay que atacar en determinado lugar.

2.6. En qué circunstancias se define un problema social

Tal y como ocurre con la pregunta de qué define un problema social, la respuesta ideal sobre cuándo se define sería "cuando la comunidad sienta la necesidad, la exprese y busque ayuda específica del interventor, si es que la necesita". Esto no siempre se da de este modo, pues en ocasiones la inminencia de un desastre puede traer definiciones -o más bien imposiciones- y acciones que la comunidad no se propuso ejecutar.

Ejemplo

En el caso de las construcciones en zonas de riesgo, los interventores que trabajan para el gobierno pueden declarar que, obligatoriamente, los habitantes de una zona deben salir de la misma y marcharse a otros lugares para que no haya riesgos de muerte o pérdida de sus casas y enseres. Esto, claramente, traerá una serie de conflictos y disputas acerca de cuál es el problema y cómo enfrentarlo.

Así pues, en la medida de lo posible, lo recomendable es escuchar a los miembros de la comunidad, negociar con ellos y encontrar soluciones conjuntas.

Aunque un proceso se caracterice por un gran respeto al ritmo y las prioridades de quienes se supone que serán los protagonistas del proceso, siempre habrá negociaciones necesarias a este respecto: será preciso lidiar con desacuerdos entre diferentes personas (ya sean de dentro o de fuera de la comunidad) sobre cuándo declarar la inminencia de un problema o cuándo, a partir de tal definición, comenzar acciones para solucionarlo. Asimismo, lo que es importante para el interventor no necesariamente lo es para las personas del lugar. Gran

Ved también

Para ampliar esta información, podéis ver el núcleo de conocimiento "Métodos participativos: la participación para la transformación social" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

parte de estos desacuerdos se relacionan con que las distintas personas involucradas tienen diferentes concepciones de tiempo y visión de futuro, como se discutirá en el módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?"

Dónde se define un problema social

En principio, el proceso para definir un problema social debe ocurrir en la propia comunidad o colectivo afectado. Esto puede facilitar la participación y progresiva involucración de cada vez más personas, particularmente si se hace en horarios convenientes para gran parte de los interesados. Puesto que se trata justamente de potenciar el protagonismo de tales personas, entonces es de gran importancia que los interventores dediquen tiempo para dirigirse hasta el lugar en cuestión (pues normalmente hablamos de una comunidad física y no de una virtual, aunque también podría ser el caso, pero nos estamos refiriendo principalmente al compromiso con colectivos o comunidades pobres o marginadas).

Sin embargo, el intercambio entre comunidad y academia puede y debe ser un espacio fructífero de producción de conocimientos y aprendizaje mutuo. Montero y Giuliani (1999) proponen que, además del trabajo de interventores y afectados en el lugar en cuestión y las visitas de estudiantes al mencionado lugar, invitar a miembros del grupo o comunidad a los espacios académicos (salones de clase en las universidades, centros de investigación) tiene efectos muy positivos: hay un conocimiento mutuo de los espacios sociales a los que los involucrados pertenecen, se sensibiliza a los interventores y estudiantes hacia los problemas vividos y definidos por la comunidad, se legitima el hecho de que personas no académicas tienen mucho que enseñar a los universitarios y se potencia a los protagonistas de la acción y se les abre espacios de prestigio socialmente legitimados debido al saber que generan. Por tanto, se recomienda realizar los dos tipos de acciones, así como, si es el caso, la discusión en lugares públicos u organismos gubernamentales (aunque esto usualmente tiene más relación con el proceso de intervención que con el de definición del problema social).

Resumen

Para las perspectivas participativas, los miembros de una comunidad, en un diálogo respetuoso con los interventores, definen qué es un problema social.

Dicha definición sirve para potenciar un proceso de concienciación y transformación de la realidad injusta, detectando mecanismos de operación de la ideología.

El proceso de definición debe ocurrir en el lugar afectado por el problema, y respetar los ritmos y prioridades de la comunidad.

3. La construcción social de los problemas sociales: metodologías discursivas para entender la construcción de un cierto fenómeno como problema

La perspectiva socioconstruccionista, como vimos en el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales", cuestiona los fundamentos epistemológicos positivistas al asumir la naturaleza sociohistórica y colectivamente construida del conocimiento científico. Aquello que es definido como *problema social* no remite a una esencia ni condición necesaria preexistente en la sociedad sino que es producto de prácticas y discursos colectivos. Frente a las concepciones socialmente aceptadas de qué es un problema social, esta perspectiva apuesta por la desnaturalización de los fenómenos sociales y asume la contingencia radical de los mismos. Por estas razones, el socioconstruccionismo se erige como **dispositivo deconstruccionista**, en la medida en que su quehacer permite mostrar tanto las prácticas y discursos mediante los que cierto fenómeno deviene en problema social como los efectos que esto produce.

En este núcleo abordaremos, sintéticamente, algunas de las propuestas metodológicas más comunes de la perspectiva socioconstruccionista (análisis del discurso y análisis conversacional), revisaremos algunos aportes de la perspectiva socioconstruccionista al ámbito de los problemas sociales y, finalmente, expondremos a modo de ejemplo una investigación centrada en el estudio de los conceptos de pobreza y desarrollo.

3.1. Métodos de análisis deconstructivos: análisis del discurso y análisis conversacional.

La perspectiva socioconstruccionista constituye, como hemos visto, un dispositivo deconstruccionista que muestra cómo mediante las convenciones lingüísticas construimos nuestra realidad social. La producción de **significados** deviene una actividad compartida y depende de la interacción entre las personas. Por lo tanto, en cualquier relato o narración sobre nuestro mundo lo relevante no es si se corresponde o no con la realidad, sino cómo la produce en términos lingüísticos. Los discursos que producimos en nuestras prácticas cotidianas son en sí mismos la realidad o la constitución de la realidad. Por lo tanto, investigar dichos discursos significa investigar cómo es construida la realidad misma.

Ved también

Sobre la perspectiva socioconstruccionista, podéis ver el núcleo de conocimiento "Socioconstruccionismo: los problemas sociales son producto de construcciones colectivas" del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales".

El socioconstruccionismo se preocupa por la manera en la que se consigue que determinadas explicaciones del mundo se conviertan en objetivas.

El socioconstruccionismo dispone, entre otros, de dos métodos privilegiados para analizar los modos en los que nuestras prácticas discursivas construyen la realidad: El **análisis del discurso** y el **análisis conversacional**.

Como veremos más adelante, estos métodos no son los únicos mediante los cuales se pueden deconstruir aspectos de nuestra realidad social. También podemos citar el **análisis de la retórica** (Billig, 1990), que estudia la manera en la que utilizamos recursos lingüísticos para construir versiones justificables de ciertos acontecimientos en el interior de un debate y cómo la expresión de cualquier punto de vista pasa por un proceso de construcción retórica; o bien los **métodos genealógicos** que estudian el desarrollo de prácticas y discursos en contextos sociohistóricos específicos con la intención de explicar la constitución y mantenimiento de "las verdades científicas" y sus efectos de poder.

Análisis del discurso

El análisis del discurso se fundamenta tanto en la teoría de los actos del habla como en la etnometodología, que acentúan la idea de que el lenguaje es acción, produce cosas. La investigación se basa en buscar los actos que las personas hacemos con el lenguaje y los efectos de poder y/o dominación ejercidos por los discursos usados. El análisis del discurso es:

"El análisis de un texto con la intención de poner de manifiesto los discursos que operan en dicho texto, o bien los mecanismos retóricos y lingüísticos utilizados en su construcción." Burr (1995).

Existen múltiples tipos de análisis del discurso. A continuación sintetizaremos una de las versiones de mayor difusión en la perspectiva socioconstruccionista.

El análisis del discurso es un método que procede en la interconexión de cuatro conceptos (Potter y Wetherell, 1989):

- **Función.** El análisis del discurso supone una interpretación de los propósitos y consecuencias del lenguaje.
- **Variabilidad.** A pesar de que los discursos están orientados a desempeñar ciertas funciones, esto no significa que no proporcionen perspectivas cambiantes y gran variabilidad lingüística. Precisamente, dicha variabilidad es lo que nos muestra que el discurso se está usando constructivamente. La variabilidad será un índice tanto de la función como de las distintas maneras en las que se puede fabricar una explicación.
- **Construcción.** Este concepto apunta a tres ideas; que el discurso se fabrica con recursos lingüísticos preexistentes con características propias, que entre los recursos disponibles se utilizarán unos y otros no y que el discurso está orientado a la acción, tiene consecuencias prácticas.

- Repertorio interpretativo. Son elementos esenciales que utilizamos para construir explicaciones/comprendimientos del mundo. Se trata de metáforas, construcciones gramaticales, figuras retóricas, tropos, etc. que utilizamos para construir el mundo.

Análisis conversacional

El análisis conversacional parte de la asunción de que:

El pensamiento está implicado con el lenguaje, y esta reflexividad está constantemente capturada y distorsionada por el lenguaje." Parker (1990, pág. 195).

Por lo tanto, se considera que la conversación es el procedimiento habitual mediante el que las personas damos sentido a nuestra vida. Es en la conversación como y donde se produce nuestro mundo. Es en el ámbito nuestras prácticas lingüísticas en el que se fraguan las relaciones sociales.

Este método estudia el lenguaje en el contexto de la interacción y busca en las conversaciones naturales patrones recurrentes. Para proceder al análisis de las conversaciones extraídas, se atiende a tres requisitos principales (Harré y Lamb, 1986):

- El análisis de cómo las personas en conversación producen e interpretan sus respectivas actividades.
- Las fuentes de datos preferidas son las que suceden naturalmente y no aquéllas provocadas por la intervención de un observador.
- Nada en la conversación se da por sentado, todo es antropológicamente extraño. Se intenta explicar cómo se produce el mundo en la conversación.

3.2. Desnaturalización, problematización y "problema social"

Las corrientes socioconstruccionistas han dado lugar a estudios que enfatizan los efectos que pueden tener, en las prácticas sociales, los **discursos de verdad** producidos desde el saber científico. Se trata de **problematizar/desnaturalizar**, de poner en duda, la atribución del estatus de categorías naturales a ciertas entidades por el mero hecho de que forman parte de nuestro lenguaje común. Con ello, se logra poner de manifiesto el papel que desempeñan las construcciones culturales y las **convenciones lingüísticas** en la generación de una serie de evidencias que, como los "problemas sociales", se imponen a nosotros con la fuerza de las cosas mismas. El objetivo es disipar el pretendido carácter natural de ciertos "problemas sociales", y resituarlos en una dimensión histórica y sociocultural determinada.

Ejemplo

Un ejemplo del estudio del surgimiento de un problema social en un contexto específico es el que ofrece Usó (1997). Este autor hace un estudio histórico de cómo se conformó el "problema" de las drogas en España, y se ha convertido, actualmente, en una de las principales preocupaciones de los españoles. En esta descripción, el autor destaca cómo diferentes legislaciones (surgidas bajo los distintos regímenes políticos del Estado) dieron pie a prácticas distintas de consumo y cómo diferentes instituciones tales como la industria farmacéutica o los organismos represivos del Estado, en diferentes momentos, han adquirido el control sobre la distribución de ciertas sustancias consideradas como dañinas para las personas. Finalmente, analiza cómo el hecho de construir este tema como "problema" ha tenido influencia en la actual estabilidad democrática, ya que "ha ofrecido un tópico institucionalmente firme sobre el cual converger voluntades políticas, favoreciendo la aceptación de la burocracia y el aparato estatal" (Usó, 1997, pág. 58).

El estudio mostrado en el ejemplo anterior procede mediante el análisis genealógico del concepto *drogas*. El autor pone de manifiesto como las "drogas" llegan a instituirse en problema social mediante los discursos, prácticas e instituciones en distintos momentos sociohistóricos. Asimismo, muestra cómo dichas comprensiones tienen efectos en las prácticas sociales en cada contexto sociohistórico.

Las construcciones que se conforman socialmente y que construyen ciertas prácticas sociales como problemas tienen efectos de verdad para nuevas construcciones y prácticas sociales (Ibáñez, 1991).

Precisamente, por la capacidad que estas construcciones sociales denominadas *problemas sociales* tienen para generar efectos de verdad, como hemos visto en el ejemplo de las drogas, su **deconstrucción** se constituye en un aspecto imprescindible en el plano de lo político. Es decir, si ciertos conocimientos científicos tienen la capacidad de aparecer ante nosotros con la fuerza de lo incontrovertible, de lo verdadero, y se inyectan en el tejido social transformando la realidad, entonces el productor de dichos conocimientos adquiere una responsabilidad política evidente.

Mostrar la ineludible vinculación entre los conocimientos producidos y lo político es una de las tareas fundamentales de las investigaciones socioconstruccionistas.

3.3. Poder y gobernabilidad

La perspectiva socioconstruccionista ha heredado la concepción de poder del filósofo francés Michael Foucault. El concepto de poder y, sobre todo, la manera en la que lo entendió Foucault es un aspecto fundamental de los postulados de esta perspectiva y tiene una gran repercusión en el ámbito de los problemas sociales.

La concepción de poder que propuso Foucault puede sintetizarse siguiendo el cuestionamiento de ciertas "evidencias" y formas en las que ha sido tradicionalmente comprendido:

- Crítica al poder como sustancia. El poder no es algo que tienen ciertas personas, grupos o instituciones y no otras. El poder sólo existe en las relaciones, se da en el ejercicio mismo de las relaciones. Es una relación de fuerzas bidireccional. No parte de un lugar para darse en otro.
- Crítica al poder descendente. El poder no parte de grandes instancias o estructuras hasta llegar a los individuos. Al contrario, se fragua en cada uno de los ámbitos de lo social. Mientras que tradicionalmente se consideró que la escuela o la familia eran instancias que reproducían el poder generado "desde arriba", según Foucault estas instancias generan por sí mismas efectos de poder.
- Crítica al poder como instancia negativa. La crítica al poder como instancia negativa ha tenido importantes repercusiones en las investigaciones socioconstruccionistas acerca de los problemas sociales. El poder no se caracteriza por la capacidad de prohibir o coartar. No traza límites a nuestra autonomía, ni procede creando mecanismos de sanción o represión. Según este autor, el poder es positivo porque tiene la capacidad de producir. El poder no nos constriñe sino que nuestro deseo está producido por las relaciones de poder. El poder nos constituye como sujetos. Poder y saber mantienen una relación intrínseca. Es imposible ejercer poder sin producir saberes ni conocimiento, y tampoco es posible construir conocimiento sin que genere efectos de poder. Esta relación ha sido denominada binomio saber/poder.

En realidad, Foucault no niega las evidencias clásicas acerca de qué es poder cuestionadas en las críticas anteriores, pero su tesis consiste en afirmar que el poder es algo más que represión y que ésta es sólo una parte del mismo. Si sólo atendemos al poder en los términos en los que ha sido entendido tradicionalmente, se estará invisibilizando una parte importante del mismo.

El autor distingue entre el **poder legislativo**, centrado en la coacción y sanción, y el **poder normativo** (lo normativo nos dice cómo son las cosas). El poder es un discurso basado en el conocimiento, en la realidad misma. Crea la forma de lo normal e induce a que todo converja hacia la norma socialmente establecida. Así como el poder legislativo se impone mediante el establecimiento de leyes, y para ser eficaz requiere de la sanción como medida cuando éstas se incumplen, el poder basado en el discurso de la norma no tendrá efecto si no se legitima dicha norma.

Un discurso en términos de norma exige que aceptemos la verdad de este discurso. El único discurso legitimado para decir verdad es el discurso científico. Por este motivo, conocimiento y poder están indisolublemente conectados.

Foucault (1975) investigó ampliamente cómo instituciones como las prisiones pueden combinar una serie de discursos y prácticas, imbuidas en entramados de relaciones de poder, que resultan convenientes para cierto orden social. La prisión implica pérdida de libertad de aquella persona que ha ofendido a la sociedad, se erige como forma de cuantificar la pena (el castigo) según el malestar que haya causado el delincuente y como aparato que permite la "transformación" del individuo, su corrección y educación mediante la eterna vigilancia panóptica. Según este autor, estas características sostienen la legitimidad y vigencia de tales instituciones, ya que resultan coherentes con los procedimientos que, fuera del aparato judicial, se han definido como útiles para repartir, educar, clasificar y codificar el comportamiento continuo de los individuos en torno a las relaciones de saber-poder; se trata de "formar en torno a ellos (los individuos) todo un aparato de observación, de registro y de notaciones, construir sobre ellos un saber que se acumula y se centraliza" (Foucault, 1975, pág. 233).

Rose (1996), siguiendo parte de la herencia teórica de Foucault, explica cómo las disciplinas "psi" (esto es, psicología, psiquiatría, psicoterapia, etc.) han sido decisivas en la comprensión contemporánea sobre el ser humano por las narrativas y el vocabulario que desarrollan. De este modo, la psicología es vista por este autor como una actividad que no es enteramente académica, sino que está sostenida mediante la relación que se establece entre su lugar en la academia y su función como un lugar de **experticia**. Con experticia se refiere a la capacidad de la psicología (y otras disciplinas de las ciencias sociales) de proveer a la sociedad de un grupo de personas entrenadas (y con credenciales), definidas como poseedoras de una competencia para la administración de personas y relaciones interpersonales y la capacidad de manejo racional y sistemático de recursos en la vida social.

Además, afirma que la historia de estas disciplinas ha estado vinculada al tema de la **gobernabilidad**. Es decir, que mediante las mismas se producen conocimientos, técnicas, explicaciones y expertos que han podido participar en las preocupaciones, discusiones y estrategias de políticos y otros agentes directamente relacionados con los aparatos políticos del estado: servicios públicos y civiles y organizaciones del bienestar social. Los mecanismos de gobernabilidad implican multitud de programas, propuestas y políticas que han intentado moldear la conducta de los individuos; no sólo mediante control, discipli-

Ved también

En el núcleo de conocimiento "La lucha por los significados" dedicado al socioconstruccionismo, del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?", revisaremos estos conceptos en una investigación sobre el concepto *delincuencia*.

Lectura recomendada

Foucault, M. (1975). *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. Madrid: Siglo XXI (6.^a edición, 1988).

Rose, N. (1996). *Inventing our selves: Psychology, power and personhood*. Nueva York: Cambridge University Press. (1998).

na y normalización, sino también por medio de aquellas propuestas que los hacen más inteligentes, sabios, contentos, virtuosos, saludables, productivos, dóciles, emprendedores, *empowered*, etc.

Estos estudios ayudan a ejemplificar cómo ciertas prácticas disciplinarias (en diferentes contextos y sostenidas por redes de prácticas y discursos) se combinan con las tecnologías de conocimiento. A partir de esta combinación se define qué es, en momentos y contextos específicos, lo normal y lo anormal, lo saludable y enfermo, lo correcto e incorrecto; en resumen, lo susceptible a cambio y lo que debe mantenerse tal como está.

Ejemplo

Fenómenos como la delincuencia o la vejez, definidos como problemas sociales y que son estudiados como consecuencia de la desestructuración de los lazos familiares en el ámbito de ciertas perspectivas teóricas (López Cabanas y Chacón, 1997), pueden ser entendidos como **construcciones** que son consecuencia de procesos sociales, sostenidas por prácticas y discursos imbuidos en contextos sociales particulares.

Si utilizamos estas herramientas teóricas para analizar el estudio de los problemas sociales, podemos llegar a la conclusión de que el conocimiento que se produce en este ámbito sirve para delimitar, describir, observar, medir y, en definitiva, construir los problemas sociales.

En las perspectivas teóricas estudiadas en los núcleos de conocimiento que hemos visto, los científicos o intelectuales proporcionan explicaciones **objetivas** de los problemas sociales, tanto en su vertiente de equilibrio social como de conflicto social. Las dos tendencias asumen la existencia de un estado de cosas que existe independientemente de las maneras en las que podemos acceder a la realidad o construirla.

Una de las consecuencias de las retóricas de verdad propias de la actividad científica es la construcción de identidades y de colectivos definidos como **desviados** (Ibáñez, 1991; Michael, 1996). Se conforman situaciones y colectivos (como inmigrantes, mujeres, ancianos, drogodependientes, etc.) como **problemáticos** en el marco de unas relaciones sociales afectadas por el binomio conocimiento y gobernabilidad. Es decir, estas definiciones tienen efectos de poder y control social y en este sentido suponen prácticas de dominación y mantenimiento del orden hegemónico.

Frente a dichas definiciones de lo que es un problema social, sustentadas en una concepción representacionista del conocimiento, el socioconstruccionismo propone la **deconstrucción**. Se trata de **desnaturalizar**, poner en duda lo que es socialmente considerado como evidente, y mostrar los procesos **sociohistóricos** mediante los que se estableció la comprensión de fenómenos y

procesos sociales como "problemas sociales". Mediante la deconstrucción, esta perspectiva muestra los efectos de control social y gobernabilidad que encierra la definición de ciertos problemas sociales.

Ejemplo

Llamas (1998) muestra cómo se constituyen y operan los discursos relacionados con la "homosexualidad" (puesta entre comillas como crítica a la propia categoría que tilda ciertas prácticas sexuales bajo un paraguas común y las tipifica como "fuera de la norma") y cómo constituyen sus objetos y sujetos. Para él, son las prácticas y discursos sociales los que definen y delimitan qué sexualidades (en términos de prácticas, deseos y afectos) son las adecuadas y las impertinentes. Su trabajo pretende contribuir a la articulación de cotidianidades y la construcción plural de discursos de las subjetividades gays y lésbicas como principio que posibilita el ejercicio de la libertad individual y colectiva (Llamas, 1998, pág. 40).

Siguiendo con lo dicho, y teniendo en cuenta el ejemplo anterior, mostrar los procesos de construcción social de los "problemas sociales", apelando a su condición contingente, tiene efectos en el ámbito político y permite abrir espacios de resistencia al orden establecido.

Actividad

Teniendo en cuenta los presupuestos fundamentales de la perspectiva socioconstruccionista, ¿cómo podría desnaturalizarse la inmigración como problema social? ¿Qué efectos podrían desprenderse de dicha desnaturalización?

Los efectos de control social y gobernabilidad propios de los procesos de construcción de los "problemas sociales" se expresan no tan sólo en la definición de los mismos y de los colectivos problemáticos, sino también en formas de intervención social. Que cierto fenómeno sea definido en unos términos y no en otros tendrá efectos en las medidas y acciones que deberán llevarse a cabo. Estas acciones se expresan en las prácticas, discursos y relaciones sociales, y constituyen nuestra realidad social.

Como veremos con más detalle en el módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?", la intervención es un mecanismo de gobernabilidad, ya que en el entramado de instituciones, expertos, teorías, metodologías y técnicas se construyen y gestionan los límites de lo que es definido como problema social y, por tanto, cuáles son los ámbitos susceptibles de ser intervenidos (Correa, Figueroa y López, 1994).

3.4. Un ejemplo de deconstrucción: El concepto de pobreza y desarrollo

Las formas en las que desde las disciplinas científicas se producen comprensiones acerca de ciertos fenómenos y se designan en términos de problema social tienen fuertes implicaciones en la constitución de nuestra realidad social. Las investigaciones socioconstruccionistas, como hemos visto, ponen de manifiesto la vinculación entre dichas formas de dar cuenta del mundo y los efectos que de ellas se desprenden. Seguidamente sintetizaremos un trabajo

orientado al estudio del concepto de pobreza y desarrollo que muestra cómo los dos conceptos han afectado a las intervenciones preocupadas por el cambio social en contextos culturales específicos (Flórez, 2001).

El objetivo de la investigación consiste en determinar de qué manera las producciones teóricas de la psicología sobre la pobreza han contribuido a sostener el desarrollo como único modelo de cambio. Con esto se pretende problematizar estas producciones teóricas. La investigación se orienta a la revisión de la literatura especializada en los conceptos de pobreza y desarrollo e identifica las funciones y supuestos de la ciencia que sostienen la denominada *psicología para el desarrollo*.

La psicología para el desarrollo es definida críticamente por la autora como:

"Un campo de saber que, a pesar de no constituir una subdisciplina coherente, cuenta con sólidas líneas teóricas y prácticas y que en cualquiera de sus vertientes evalúa, clasifica, diagnostica e interviene sobre la pobreza, teniendo como trasfondo la noción de desarrollo. Estas operaciones ponen en circulación conceptos de desarrollo, los cuales constituyen categorías identitarias y son ejes a partir de los cuales se tejen nuestras subjetividades en términos de tercermundistas/primermundistas y los sentidos asociados a éstas (atrasado-moderno, primitivo-civilizado, corrupto-impecable, impuro-puro, etc.)." Flórez (2001, pág. 88).

A continuación se problematizan dichas funciones y supuestos de la psicología en torno a la pobreza. Y finalmente, se identifica qué metáforas han circulado entre las ciencias sociales en torno al desarrollo, y se ponen de manifiesto sus efectos.

Siguiendo los presupuestos socioconstruccionistas acerca de la condición constitutiva del lenguaje, se problematiza y cuestiona el modelo del desarrollo como manera natural de solucionar la pobreza. Según esta autora, pueden rastrearse tres metáforas o tropos lingüísticos comunes en los textos científicos especializados y comprensiones acerca del concepto de desarrollo. A continuación mostramos un esquema extraído del trabajo de investigación (Flórez, 2001, pág. 151):

Metáforas			
Proceso designado	Primera red	Segunda red	Tercera red
Problema	Lastre	Muralla	Ensoñamiento
Desarrollo como meta (solución)	Horizonte	Encrucijada	Emancipación
Desarrollo como proceso (solución)	Escala	Adolescencia	Despertar
Intervención/políticas	Inyección	Rehabilitar	Catalizador

El cuadro muestra tres redes metafóricas que vinculan teorías económicas y psicológicas para dar cuenta del desarrollo. El nexo entre los dos campos disciplinarios se ha forjado gracias a la circulación de estas redes metafóricas como modelo de cambio privilegiado.

La primera red metafórica entiende el desarrollo como si fuera un ascenso por una **escalera** que recorre distintos estadios o escalones. Se trata de un ascenso guiado por el **horizonte** como meta que hay que alcanzar. Sin embargo, esta meta es difícil de alcanzar porque las tradiciones actúan como **lastre**. Para deshacerse de este peso y potenciar la velocidad del ascenso, es imprescindible **inyectar** fuertes dosis de modernización. Esta red metafórica construye un mundo unívoco, ordenado secuencialmente por etapas evolutivas. Construir una explicación en dichos términos facilita la emergencia del concepto *países en vías de desarrollo*, que se sitúan en un estadio anterior respecto a los *países desarrollados*.

La segunda red metafórica muestra un proceso de desarrollo que exige profundos cambios en el modo de hacer las cosas. Es ineludible, por tanto, abandonar la manera **adolescente** de afrontar el mundo y desarrollar habilidades adultas. Sólo mediante una **rehabilitación** se podrán sortear estas **barreras** tradicionales que impiden ver el camino correcto ante las **encrucijadas** que se enfrentan a lo largo de la vida. Esta red evoca la posibilidad de elección ante dos tendencias y la necesidad de emprender acciones para poder recorrer el camino "auténtico".

La tercera red metafórica sugiere que "los pobres" están sumidos en un estado de **ensoñamiento**, del cual podrán **despertar** para **emanciparse** gracias a un **catalizador** que los impulsa, por lo menos al inicio de la travesía. Esta red construye una visión del fenómeno que considera imprescindible la intervención de los profesionales y expertos en estos fenómenos por su capacidad para desvelar aquello que está oculto a las personas.

Estas redes metafóricas se expresan en múltiples comprensiones teóricas, tanto psicológicas como sociológicas, sobre pobreza y desarrollo. Las tres redes metafóricas están evocadas desde las concepciones de la modernidad acerca de los individuos como entes autónomos, libres y autodeterminados, cuyo progreso se basa en la razón y el conocimiento objetivo del mundo mediante el cual prever, controlar y planificar el futuro.

La autora afirma que estas metáforas, siguiendo a Ricoeur, son "metáforas muertas". Cuando una metáfora deviene "metáfora muerta" significa que, debido a la repetición lingüística de la misma ha sido incorporada al léxico común. Esto no quiere decir que desaparezca de nuestro lenguaje cotidiano, al contrario: permanece allí en términos de aquello que puede ser pensado; sedimenta en las explicaciones socialmente compartidas, se olvida su carácter inicial metafórico y se entiende literalmente. Estas metáforas forman parte de la realidad social misma, devienen en acto. Por lo tanto, producen significados, hacen cosas, y al mismo tiempo imposibilitan otros. Tienen la capacidad de construir el carácter objetivo de los conceptos *pobreza* y *desarrollo*, y generan efectos particulares de gobernabilidad.

Sostiene que la noción de desarrollo y las metáforas por las que está atravesada conforman un aparato (o dispositivo) que vincula formas de conocimiento acerca del Tercer Mundo con el despliegue de las formas de poder e intervención. En palabras de Escobar:

"El desarrollo debe considerarse invención y estrategia producida por el 'primer mundo' respecto al 'subdesarrollo' del 'tercer mundo', no sólo como instrumento de control económico sobre la realidad física y social de gran parte de Asia, África y América Latina. El desarrollo ha constituido el principal mecanismo mediante el cual estas partes del mundo han sido producidas o se han producido ellas mismas y, en consecuencia, margina o excluye otras maneras de ver y hacer." Escobar (1991, pág. 137).

Resumen

Los métodos de análisis socioconstruccionistas como el análisis del discurso o el análisis conversacional asumen que la realidad social es una construcción lingüística y analizan las maneras en las que es producida en nuestras prácticas discursivas.

La concepción normativa del poder considera que el poder es productivo, no se basa en la coerción o sanción. Y que los saberes, al otorgar legitimidad al discurso basado en la norma, son poder.

Las disciplinas "psi" son dispositivos de poder y gobernabilidad en tanto que producen saberes que suponen prácticas de dominación y mantenimiento del orden hegemónico.

4. Conocimientos situados: las condiciones dignas de transformación

La perspectiva situada de la intervención social cuestiona, a partir de un análisis crítico, las bases sobre las cuales se fundan las perspectivas mayoritarias de intervención social. En este núcleo de conocimiento trabajaremos las maneras en la que, desde dicha perspectiva, se trata la pregunta de cómo sabemos que hay un problema social.

Antes de entrar en materia sobre cómo es tratado este tema por parte de la perspectiva situada, necesitaremos hacer varias puntualizaciones:

En primer lugar, que la pregunta de cómo sabemos que hay un problema social (que guía este módulo) es una pregunta que, en sí misma, es cuestionada por una perspectiva situada de la intervención.

Analicemos por qué: por un lado, porque la pregunta de "¿cómo sabemos que hay un problema social?" remite a la idea de que en la sociedad **existen** los problemas sociales y, por el otro, porque remite también a la posibilidad de que, mediante herramientas de investigación o de diálogo con personas de la comunidad, se pueden **conocer**, definir, clasificar y desvelar dichos problemas sociales

Reflexión

El sentido común nos dice que es evidente que existen problemas sociales. Los vemos cada día cuando caminamos por la calle y nos encontramos, por ejemplo, a personas pidiendo dinero, o cuando estamos en contacto con personas que reciben ayudas de parte del estado para la educación de sus hijos, por estar desempleadas, etc.

También es socialmente compartida la idea de que estos problemas sociales necesitan de la actuación de instituciones de la sociedad, de manera que sus efectos en la vida de las personas puedan ser paliados con el fin de mejorar los niveles de calidad de vida de estas personas.

Desde una perspectiva situada, se puede entender que los problemas sociales son contruidos a partir de las maneras en las que diferentes instituciones de la sociedad y las personas en su vida cotidiana van definiendo/construyendo ciertos fenómenos como problemas sociales. Por lo tanto, el hecho mismo de que se entiendan como tales en el sentido común es un efecto de dichas prácticas de definición. Los problemas sociales no son definidos de la misma manera en diferentes periodos históricos, ni en distintos enclaves culturales, ni en diferentes contextos sociales.

Éstos, desde perspectivas como el socioconstruccionismo o la perspectiva situada que estamos trabajando, no remiten a algo que "esencialmente" es problemático, sino a construcciones colectivas sociohistóricamente situadas. Podríamos reflexionar sobre las maneras en las que dichos fenómenos son erigidos como problemas en sociedades determinadas (de hecho, existen investigaciones que se dedican a esta tarea).

Por ejemplo, la frase: "El problema no es la pobreza extrema, sino la riqueza extrema" incide justamente en estos significados que compartimos socialmente. Para el sentido común, la pobreza extrema es entendida como un problema social. Sin embargo, se puede pensar, si seguimos las posturas de algunos agentes sociales -tales como partidos de izquierda, sindicatos o movimientos sociales- que la pobreza es generada por las formas de explotación propias de un sistema económico capitalista de producción. En este caso,

la riqueza es el problema social que genera ciertas formas de exclusión y sufrimiento; por tanto, sería ésta la que se podría erigir como problema social.

Ahora bien, decir que el problema social es la riqueza extrema y que deberíamos pensar en formas de intervención social que puedan paliar este problema es una idea que cambia el sentido común que tenemos sobre lo que es y no es un problema social y, por supuesto, sobre cómo actuar frente a los mismos. Esto muestra cómo los problemas sociales y las formas de intervención asociados a éstos no son una definición inocente sobre los fenómenos, sino que responden a las propias lógicas de las sociedades donde se definen.

La perspectiva situada asume gran parte de los principios de la perspectiva socioconstruccionista al cuestionar, como hemos dicho en el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales", las nociones de conocimiento científico o experto en el ámbito de la intervención social, y afirmar que la construcción de algún fenómeno como problema social es producto de definiciones colectivas en ámbitos sociales concretos. En este sentido, rechaza la idea de que un problema social está en la realidad, fuera de las maneras en las que diferentes agentes sociales -instituciones, conocimientos, opinión pública, personas afectadas, etc.- lo van definiendo.

Por esta misma razón, los métodos de definición que utilizan las perspectivas de intervención social, vistos en los núcleos anteriores de este mismo módulo, no son reconocidos por esta perspectiva como procedimientos de acercamiento a la realidad "objetiva"; sino como maneras de definición/construcción que involucran a diferentes agentes en entramados de relaciones de poder, intereses, alianzas, desacuerdos, etc.

Se cuestiona el carácter privilegiado del conocimiento científico como forma de acceso a la "realidad", y se asume que éste es producto de ciertas redes de relaciones en contextos sociales e históricos determinados. El conocimiento científico es entendido como una práctica social de definición y construcción de significados, tal y como pueden ser otras prácticas sociales donde estamos involucrados cotidianamente.

El conocimiento que avala procesos y programas de intervención, según esta perspectiva, goza de una **legitimidad** que viene dada por los ámbitos institucionales desde donde emerge, y por esta razón se trata de formas de definición que son difícilmente cuestionables y que tienen efectos de verdad sobre quienes son influidos por el mismo. En el caso que nos ocupa, tanto equipos interventores como personas intervenidas quedan atrapados en las lógicas propias de los entramados de saber-poder de la intervención social.

Al cuestionar el conocimiento científico, la perspectiva situada se erige como una perspectiva crítica y, además, propone otras formas de entender las maneras en las que se define lo que, desde las perspectivas dominantes de intervención social, puede ser llamado un *problema social*.

Ved también

Sobre la perspectiva situada, podéis ver el núcleo de conocimiento "Perspectiva situada: análisis crítico de la intervención social" del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales".

Ved también

Podéis ver también el núcleo de conocimiento "La construcción social de los problemas sociales: metodologías discursivas para entender la construcción de cierto fenómeno como problema" de este mismo módulo.

En segundo lugar, la perspectiva situada, al hacer una crítica a las formas mayoritarias de la intervención social, cuestiona las maneras de dominación que se pueden desprender de éstas. Las relaciones asimétricas de poder que se pueden generar entre instituciones, equipos de intervención y personas definidas como problemáticas o necesitadas de intervención social tienen efectos de **control social** y **governabilidad** sobre estas últimas. En este sentido, la perspectiva situada asume una forma de práctica social -la crítica- que se define como política en cuanto que cuestiona otras prácticas sociales que giran en torno a ejes de dominación en sociedades históricamente situadas.

Este carácter **político** de la perspectiva situada también alude a la necesidad de reflexión y acción sobre maneras de pensar alternativas a los valores hegemónicos de la sociedad actual y, en este sentido, propone formas de actuación en esta dirección.

El concepto de hegemonía es heredado de la perspectiva marxista de la sociedad. Alude a los valores que se definen como mayoritarios o dominantes en un contexto determinado. Dado que éstos no son naturales, sino socialmente contruidos, pueden cambiar mediante diferentes prácticas y discursos en contextos sociales particulares.

La necesidad del consumo, la heterosexualidad, el patriarcado, la monogamia, etc. son ejemplos de valores hegemónicos de la sociedad actual en cuanto que funcionan como normas que deben seguir las personas en su vida. Esto hace que las personas que optan por maneras distintas a éstas de relacionarse muchas veces son cuestionadas o discriminadas a partir de los valores propios de las formas hegemónicas de relación.

Es importante cuestionar y actuar sobre fenómenos, formas de relación e instituciones que se considere, en momentos y contextos específicos, que reproducen relaciones de dominación identificables. La manera de cuestionar dichas prácticas es mediante procesos articulatorios en los que se involucran diferentes agentes y en los que se negocian y definen situaciones como dignas de transformación.

En este núcleo de conocimiento veremos las maneras en las que la perspectiva situada entiende las formas de producción de conocimiento y cómo, a partir de allí, se pueden proponer definiciones de qué es entendido como digno de transformación. Finalmente, veremos qué implicaciones puede tener esta perspectiva para pensar sobre las maneras actuales de intervención social.

4.1. Conocimientos situados

La perspectiva situada toma el concepto de conocimientos situados de Donna Haraway para hacer un cuestionamiento del uso del conocimiento científico como saber privilegiado utilizado para la intervención social. Los conocimientos situados remiten a un complejo sistema de pensamiento que nos permitirá reflexionar sobre los sistemas de intervención, como veremos a continuación.

Lectura recomendada

D. Haraway (1995). "Conocimientos situados: La cuestión científica en el feminismo y el privilegio de la perspectiva parcial". En: *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinvención de la naturaleza* (págs. 311-346). Madrid: Ediciones Cátedra.

El concepto de conocimientos situados surge frente a la pregunta de cómo y desde dónde actuar políticamente si todas las aseveraciones que hacemos del mundo son productos contingentes sociohistóricamente situados. Es decir, cómo podemos investigar o intervenir si no hay realidad "externa" que pueda ser alcanzada o a la cual podamos referirnos fuera de las tecnologías de representación que la producen.

La autora que trabajamos en este apartado viene tanto de las tradiciones de estudios de la ciencia como de las del feminismo. En este sentido, hace una propuesta que, al cuestionar la autoridad del conocimiento científico, necesita dar respuesta a la urgencia de acción que propone el feminismo como corriente académica y política a la vez. La necesidad de construir espacios de contestación política es evidente para colectivos que se reconocen oprimidos en la sociedad, lo cual permite la reflexión sobre la acción política y el lugar desde el cual ésta se realiza.

Para dar cuenta de esta preocupación, Haraway crea esta herramienta que abre posibilidades para la reflexión y acción política. En sus propias palabras:

"Creo que mi problema, 'nuestro' problema, es cómo lograr *simultáneamente* una versión de la contingencia histórica radical para todas las afirmaciones del conocimiento y los sujetos concededores, una práctica crítica capaz de reconocer nuestras propias 'tecnologías semióticas' para lograr significados y un compromiso con sentido que consiga versiones fidedignas de un mundo 'real', que pueda ser parcialmente compartido y que sea favorable a los proyectos globales de libertad finita, de abundancia material adecuada, de modesto significado en el sufrimiento y de felicidad limitada." Haraway (1995, pág. 321).

Partiendo de este proyecto epistemológico y político, Haraway crítica tanto la objetividad científica, por erigirse como conocimiento válido y legitimado sobre la "realidad", como las posturas relativistas que, al proponer que no existe ninguna verdad absoluta, asumen que todas las posiciones y construcciones son potencialmente válidas, de manera que se produce conocimiento desde un "no lugar".

A diferencia de estas últimas, ella remite a la idea de una **objetividad encarnada**. Esto es, un conocimiento generado desde posiciones que están determinadas por los "lugares" que ocupamos en diferentes espacios sociales. Dichas posiciones no remiten a algo natural que nos constituye como sujetos, algo que necesariamente está vinculado con nuestro cuerpo, personalidad, etc., sino más bien a las posiciones, entendidas como producto, en las cuales habitamos.

Reflexión

Donna Haraway escribe sobre la posibilidad de construir mundos que giren menos en torno a ejes de dominación y, sin embargo, se refiere a términos como *libertad finita*, *abundancia material adecuada*, *modesto significado del sufrimiento* o *felicidad limitada*.

Con esto quiere expresar que es posible situarse en una posición desde la cual poder criticar posiciones representacionistas del conocimiento y, al mismo tiempo, realizar afirmaciones sobre el mundo desde la localización y la parcialidad que propone. Esta localización desde la cual es posible hablar es, para ella, una construcción compleja y heredada.

La propuesta de los conocimientos situados, al igual que no asume la posibilidad de un conocimiento de la "realidad" como representación -como si ésta estuviera allá fuera y hubiese la posibilidad de conocerla-, tampoco asume la posibilidad de un cambio social en el que la libertad llegue a ser infinita o la felicidad, ilimitada. Justamente, debido a que los conocimientos son entendidos como situados, producto de las relaciones que nos conforman como sujeto, no es tan fácil criticar y cambiar las ideas, relaciones y formas de hacer que están solidificadas en los contextos sociales en los que habitamos.

Ella propone una posición de testigo modesto que, aunque busque formas de lucha contra relaciones de dominación sedimentadas en el contexto social que nos envuelve, no puede proveer de ninguna garantía de éxito de estas luchas, ya que no propone una visión que pueda estar más allá de las constricciones o verdades parciales en las que nos movemos.

Estos lugares que ocupamos en redes de relaciones y contextos producen también ciertas **miradas** sobre el mundo. El género, la raza, el origen nacional, por ejemplo, son ejes en los que se construyen "lugares", posiciones de sujeto diferentes desde las cuales se ven distintas realidades. La objetividad propuesta por Haraway apuesta por tomar en cuenta dichas encarnaciones en las formas de conocer.

"El relativismo es una manera de no estar en ningún sitio mientras se pretende igualmente estar en todas partes. La 'igualdad' del posicionamiento es una negación de responsabilidad y de búsqueda crítica. El relativismo es el perfecto espejo gemelo de la totalización en las ideologías de la objetividad. Ambos niegan las apuestas en la localización, en el encarnamiento y en la perspectiva parcial, ambos impiden ver bien... La moraleja es sencilla: solamente la perspectiva parcial promete una visión objetiva." Haraway (1995, pág. 329).

La propuesta de conocimientos situados asume que éstos son necesariamente parciales, ya que no podemos, desde nuestras propias localizaciones, mirar todo a la vez. Implica que en vez de entender que los significados fluyen en lo social y que se presentan en forma de discursos disponibles para quienes comparten significados socialmente contruidos -tal y como lo entiende el socioconstruccionismo-, habitamos lugares desde los cuales ciertas miradas son posibles y otras, no.

La parcialidad de la mirada, como hemos visto por la cita anterior, es entendida a partir de la idea de un conocimiento encarnado; esto es, enraizado en las redes semioticomateriales que nos constituyen. En estas redes participan actores humanos, no humanos, tecnológicos, híbridos, instituciones, etc., en los que los significados y las materialidades se entremezclan en combinaciones particulares de agentes y relaciones.

Los conocimientos situados son encarnaciones (y visiones) en las que la posición desde la cual se "mira" define las posibilidades de lectura y acción. Es decir, permiten posicionamientos en los que sólo algunas verdades son posibles.

La localización limitada que propone la autora permite pensar en las formas de dar cuenta de las propias maneras de mirar y, por tanto, de la responsabilidad de hablar desde algún lugar -y no desde un no lugar como las posturas realistas y relativistas. También implica un posicionamiento para el diálogo con "lo otro", con aquello que es diferente.

Esto nos remite a otra idea también fundamental en esta autora, que es la de la necesidad de **conexión** con otras posiciones y otras miradas. Gracias a que el conocimiento es entendido como propio de posiciones particulares, se puede -y es necesario- establecer conexiones parciales con otros agentes.

"La alternativa al relativismo son los conocimientos parciales, localizables y críticos, que admiten la posibilidad de conexiones llamadas *solidaridad* en la política y *conversaciones compartidas* en la epistemología." Haraway (1995, pág. 329).

Conexiones porque hay lenguajes y experiencias compartidos, y parciales porque todas las posiciones difieren entre sí y no se conectan a partir de su identidad sino de la tensión entre semejanza y diferencia entre las mismas. Lo único prohibido, dice Haraway, es el truco divino, es decir, tener la palabra de Dios o el conocimiento homologador y universal.

Cuando Haraway (1995) habla del "truco divino", se está refiriendo a la idea de que el conocimiento científico se erige como un conocimiento homologador e incuestionable. Hace, por tanto, la metáfora con "la palabra de Dios", aquella que se legitima como ley y que tiene efectos de verdad sobre las personas. En este sentido, su propuesta incide sobre dicho conocimiento, e intenta quitarle su trascendencia y denuncia sus efectos de dominación.

La idea de las conexiones parciales es importante porque a partir de las mismas se puede articular las relaciones entre distintas posiciones, con lo cual se construyen/modifican conocimientos que, a su vez, también serán entendidos como localizados en redes materiales y semióticas.

Ahora bien, a partir del concepto de conocimientos situados es imposible pensar en maneras de conocer que representen la realidad fuera de las tecnologías de representación en las cuales nos movemos. En este sistema de pensamiento no hay cabida para una idea de conocimiento privilegiado para poder definir/construir un problema social, ya que cada posición de sujeto asume una perspectiva parcial. Por lo tanto, no hay actores sociales que puedan comprender "mejor" la realidad que otros; sólo hay cabida para la diferencia, que es lo que posibilita la conexión.

Actividad

A partir de las aportaciones de los conceptos trabajados hasta ahora, ¿en qué sentido puede cuestionar la propuesta de los conocimientos situados las perspectivas trabajadas en los núcleos de conocimiento anteriores?

4.2. Definición de aquello digno de transformación

Ahora bien, como hemos dicho, la perspectiva situada toma los aportes de los conceptos trabajados para reflexionar sobre la intervención social. En específico, utiliza la noción de conocimientos situados para cuestionar el propio concepto de problema social y, además, la idea de que hay maneras de conocer qué es o dónde hay un problema social.

En el plano **epistemológico**, la perspectiva situada se aleja de las visiones representacionistas del conocimiento, y niega la posibilidad de una mirada objetiva sobre los problemas sociales, de manera que cuestiona el propio concepto de problemas sociales.

Propone que las prácticas y significados en los que nos movemos están en constantes procesos de definición y redefinición y, por tanto, que es posible tanto cuestionar aquello que es visto como dominante en un contexto dado -proceso de deconstrucción o descentramiento de significados y prácticas- como realizar fijaciones parciales; esto es, establecer verdades temporales, con el objetivo de emprender procesos de reflexión y acción social.

El hecho de que se entiendan las fijaciones como parciales y temporales alude a la idea de que ningún significado (o práctica) está relacionado necesariamente y esencialmente con otro y, por tanto, que estos significados sólo se pueden definir como verdades temporales, ya que no aluden a algo real que está definido de manera fija y para siempre.

Desde estas perspectivas, es posible cuestionar nociones como, por ejemplo, el instinto maternal -cosa prácticamente incuestionada en nuestra sociedad-, ya que esta noción aludiría a una relación necesaria entre una madre y su hijo, y asumiría que toda madre deberá poseer/sentir dicho instinto. El instinto maternal sería entendido como una manera en la que se ha fijado la relación entre madre e hijo que está fuertemente solidificada en los contextos en los que nos movemos y es producto de fijaciones semióticomateriales específicas de dichos contextos.

Aunque asume, con el socioconstruccionismo, que las maneras en las que se pueden definir dichos significados y prácticas son producto de construcciones colectivas, no asume totalmente una perspectiva construccionista, pues al conceptualizar cómo se construyen los significados incorpora la importancia de la mirada producida desde lugares específicos, entendidos éstos también como productos heredados y complejos.

Como hemos dicho antes, la noción de conocimientos situados propone que desde diferentes lugares no se ve lo mismo e insiste en la encarnación de la mirada; cosa que, a su vez, permite y hace necesarias las conexiones parciales con otros agentes humanos y no humanos.

En el plano **político**, la perspectiva situada hereda de la noción de conocimientos situados la idea de la necesidad de acción (o mejor dicho, la imposibilidad de pensar en la no acción). La acción propuesta desde esta perspectiva es entendida como las diferentes formas de política en las que es posible, por un

lado, cuestionar sentidos y prácticas y, por otro, realizar afirmaciones situadas para definir y actuar sobre situaciones que se considera, en ciertos contextos, que reproducen relaciones de dominación.

Surge, ahora, la pregunta de cómo podemos establecer criterios para definir, en espacios de acción colectiva o de intervención social, ciertos fenómenos como dignos de transformación a partir de estas premisas.

Bajo esta perspectiva, la decisión de aquellas **condiciones dignas de transformación** se da mediante procesos colectivos en los que se definen y redefinen sentidos y prácticas en conexiones parciales entre diferentes agentes. Éstas son fijaciones temporales y siempre inestables de significados, ya que no remiten a una verdad última, fuera de dichos procesos de definición colectiva a los que se pueda acudir para decidir la verdad de una u otra construcción.

En la articulación de las diferentes posiciones (conocimientos situados) se define aquello que, en cierto contexto, puede aludir a condiciones dignas de transformación.

La validez de este tipo de definición/conocimiento viene dada porque es producida por la articulación de miradas que provienen desde diferentes posicionamientos -localización de la mirada, objetividad encarnada- y, además, por la responsabilidad que se desprende de dicha localización, esto es, la posibilidad de dar cuenta de la postura que se toma frente a los fenómenos que nos rodean.

Las conexiones parciales a las que nos referimos desde una perspectiva situada de la intervención social construyen espacios sociales y políticos relativamente unificados, que adquieren su significado en contextos y relaciones específicas. Estos espacios están contruidos por juegos de poder, asimetrías, negociaciones, intereses, alianzas, afinidades, compromisos, etc. en ciertos contextos históricos y culturales que posibilitan, y a la vez limitan, los discursos y prácticas de definición.

En el caso de la intervención social, una perspectiva situada propone que la definición de "las condiciones dignas de transformación" sea hecha a partir de las conexiones parciales entre diferentes posiciones de sujeto. Esto incluye a quienes están definidos como interventores o personas afectadas, a grupos, asociaciones y organizaciones preocupadas por la temática que hay que tratar, instituciones, etc.

En el espacio social en el que estas articulaciones son posibles, se negocian las visiones de lo que puede ser entendido, desde diferentes posturas (conocimientos situados), como problemático.

Esquema



Desde una perspectiva situada, diferentes posiciones de sujeto -entendidas como productos material y semióticamente situados- se articulan a partir de los diferentes conocimientos situados para negociar aquello que, en un contexto dado, se puede definir como digno de ser transformado.

Implicaciones para procesos de intervención social

De la perspectiva situada que hemos trabajado hasta ahora, se pueden desprender diferentes implicaciones al pensar las maneras de intervención social mayoritarias.

- Se sostiene que la realidad y su conocimiento son contingentes a cada posición de sujeto. Por lo tanto, no hay una realidad última que debe ser representada o posición privilegiada desde la cual definir actores, problemas y acciones.
- Se erosiona, de esta manera, la posibilidad de pensar un punto de vista privilegiado desde el cual es posible señalar cuáles son los problemas sociales que ciertos agentes padecen -tal y como lo proponen las perspectivas funcionalistas- o denunciar el carácter ideológico de una u otra perspectiva -tal y como asumen las perspectivas participativas.
- Partiendo de estas premisas, se hace necesario (en el sentido de que no está dado de antemano) responsabilizarse por las maneras de ver la realidad social. Las posiciones involucradas deben hacerse cargo de las versiones de la realidad que ponen en juego en tanto que son conceptualizadas como parciales.
- Ofrece la posibilidad de expresar "visiones" parciales y encarnadas sobre los fenómenos que hay que tratar en contextos concretos de intervención desde lugares materiales y semióticos contingentes y específicos.
- Desde su posición en la red de articulaciones, el profesional se involucra en la articulación (producto de la conexión de múltiples posiciones de

sujeto y sus conocimientos situados). En este sentido, la tarea de quien tiene la posición de "agente externo", en lugar de proveer la solución a problemas estudiados o promover la concienciación desde una posición de conocimiento privilegiada, es incorporarse como agente en las redes de articulaciones que emergen en contextos específicos.

- Al asumir que cada agente, incluyendo el equipo profesional, tiene un conocimiento parcial, se enfatiza la búsqueda de puntos de acuerdo y de compromiso más que la revelación o la concienciación.
- Lo que es definido como problemático involucra el proceso de articulación y de dar significado a "las condiciones dignas de transformación".
- Es posible la construcción de espacios sociales y políticos que respondan a las demandas de las diferentes posiciones de sujeto que participan en la articulación.

El principal aporte de la perspectiva situada que hemos trabajado, al cuestionar las maneras de conocer propias de las formas de intervención social, es que da herramientas de reflexión en torno a qué hacemos como interventores sociales, cuando emprendemos un proceso de intervención.

En este sentido, la reflexión crítica de las maneras en las que definimos los problemas sociales y actuamos sobre los mismos permite avanzar hacia formas de abordaje menos basadas en relaciones de dominación propias de la relación interventor-intervenido y plantear procesos de acción social en los que se pueda realizar acciones de transformación social, aceptar la propia limitación de la mirada y optar por conexiones parciales responsables con diferentes agentes involucrados en contextos sociales específicos.

Por esta razón, se ha dicho que esta perspectiva no presenta un modelo de intervención cerrado que dé guías sobre cómo actuar en situaciones de intervención social, sino que intenta cuestionar las maneras en las que esta práctica social se realiza habitualmente.

Resumen

La perspectiva situada cuestiona las prácticas de definición de problemas sociales que hacen las formas mayoritarias de intervención social.

La noción de conocimientos situados alude a visiones encarnadas en las que la posición desde la cual se mira define las posibilidades de lectura. La localización del conocimiento permite las conexiones parciales.

En procesos de articulación de diversidad de posiciones de sujeto y conocimientos situados se define qué es aquello que es digno de transformación en contextos concretos de intervención social.

Se alude a la necesidad de articulación del equipo interventor para buscar puntos de acuerdo con otras posiciones de sujeto, erosionando la idea de un punto de vista privilegiado desde el que actuar.

5. Constitución de actores y redefinición de significados

En este núcleo de conocimiento vamos a analizar, en primer lugar, cómo se definen y redefinen determinados "problemas sociales" mediante de la acción colectiva y, en segundo lugar, cómo mediante ésta se construyen como "problemas" ciertas situaciones y fenómenos que hasta el momento no eran considerados como tales.

En el núcleo de conocimiento del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales" dedicado a la acción colectiva, hemos destacado que conceptos y procesos como *descontento*, *posibilidad*, *deseabilidad del cambio* y *agentes colectivos* nos permiten comprender la acción colectiva como un conjunto de procesos complejos en el que múltiples factores como el contexto en el que surge o los recursos de los que dispone un grupo de interés en cierto momento tienen influencia en las maneras en las que se definen ciertos agentes de cambio social y las condiciones que se consideran como dignas de transformación. La acción colectiva no es la respuesta automática o espontánea frente a situaciones de descontento, sino que se trata de relaciones sociales en las cuales:

"Los individuos interactúan, se influyen mutuamente y renegocian constantemente entre las diferentes perspectivas para definirse como actor colectivo y para delimitar el ámbito de su acción." Melucci (1994).

Este **proceso** de construcción de la acción colectiva, las maneras en las que se constituyen los agentes de transformación social, se convierte en uno de los fenómenos clave que se tendrán que considerar.

Las posiciones de sujeto que se construyen por la acción colectiva darán el sentido de dicha acción, ya que desde allí se perciben las situaciones de una determinada manera, se evalúan o no como dignas de ser transformadas, se decide cómo orientar la acción y se sopesan oportunidades y obstáculos de la misma.

Estas posiciones no se deben entender como cerradas y acabadas, sino conformadas por "múltiples pertenencias". Son posiciones que se conforman en la propia acción colectiva mediante las diferentes articulaciones posibles -y deseables- en contextos sociales dados. De este modo, éstas son entendidas como abiertas a negociación y producidas en dichas interacciones, y son definidas y redefinidas precaria y contingentemente en distintos momentos (Mouffe, 1998).

Ved también

Podéis ver en concreto el núcleo de conocimiento "Acción colectiva y 'problemas sociales'" del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales".

Teniendo presentes estos procesos generales que posibilitan la generación de movimientos y acciones colectivas, a continuación vamos a centrarnos en dos casos diferentes de grupos de interés que se han erigido como agentes de acción colectiva para denunciar determinadas situaciones.

En primer lugar trabajaremos los movimientos de resistencia global, que han elevado a la categoría de "problema social" lo que parecía considerarse tan sólo como la evolución natural y lógica de un sistema social aceptado y, por tanto, lejos de ser problemático: la globalización neoliberal o mundialización de la economía capitalista.

El segundo caso que analizaremos es el del colectivo de usuarios de drogas, que entre otras cosas propone una redefinición radical de lo que debe ser considerado como "problemático" en relación con el consumo de determinadas "drogas".

La elección de estos casos responde a la intención de ilustrar dos agentes colectivos que sean radicalmente diferentes, tanto en su composición y características como en sus formas de actuación.

En los dos casos tomaremos en cuenta tanto el punto de vista de los propios agentes de la acción colectiva -mediante sus textos y sus protagonistas, desde su propia situación e idiosincrasia- como algunos textos de autores que analizan dichas iniciativas de acción.

Veamos, pues, estos casos de nuevos actores sociales que emergen mediante la producción de una constelación de significados e identidades compartidas (Melucci, 1989), y que son capaces de resignificar determinados "problemas sociales" y actuar para su transformación.

5.1. Movimientos de resistencia global

En este apartado vamos a ver un ejemplo de acción colectiva que ha sido etiquetado como movimiento "antiglobalización", y que los propios protagonistas prefieren denominar con términos como *movimientos de resistencia global* o *movimiento contra la globalización empresarial*, ya que definen mejor su naturaleza y cometidos. A lo largo de esta descripción analizaremos cómo llega a erigirse como actor colectivo, las características de su configuración y su lógica de acción.

El contexto de surgimiento

Para perfilar el escenario en el que surgen los recientes movimientos de resistencia global, es necesario tener en cuenta, por una parte, la dimensión simbólica, "la ofensiva cultural neoliberal", que tiende a legitimar a escala planetaria el capitalismo mundializado con la construcción y difusión de interpretaciones, significados, modelos y estilos de vida acordes con su propia lógica.

Pensad en iconos y modelos que sirven de sustrato ideológico (y visual) a la ideología del mercado, como por ejemplo el intento de universalización de la figura del joven exitoso, consumista, hedonista e individualista:

"La figura del *yuppie* fue entronizada como el prototipo universal de 'hombre nuevo' que el capitalismo postulaba para ser emulado *urbi et orbi*. [...] El *yuppie*, modelo de joven exitoso forjado al calor de las transacciones financieras de Wall Street, condensaba las 'bondades' de un estilo de vida basado en la consecución de valores liberales: el consumo y la competencia. El *yuppie* se transformó en el nuevo portaestandarte de un *american way of life* reactualizado." Seoane; Taddei (2002, pág. 146).

Aparte de esta dimensión simbólica, es necesario atender, a su vez, a los contextos socioestructurales en los que se localiza el surgimiento de dichas iniciativas de acción colectiva:

"El terrible impacto social de las transformaciones estructurales vehiculizadas por las políticas neoliberales, sin embargo, comienza a sacudir la 'paz social'." Seoane y Taddei (2002, pág. 149).

Y es en este contexto, desde los intersticios de la estructura social, de donde surge el movimiento de resistencia global, desafiando las interpretaciones dominantes y rebatiendo las "optimistas" visiones del pensamiento neoliberal.

Configuración y características de los movimientos de resistencia global

Centrándonos en las características del propio movimiento, los movimientos de resistencia global se pueden caracterizar como una suma de redes autónomas e interconectadas que unen a diferentes grupos de afinidad alrededor de una causa común.

Organizaciones de diferentes ámbitos (colectivos de mujeres, ONG de desarrollo, *okupas*, partidos de izquierdas, sindicatos, reformistas, anarquistas, estudiantes, indígenas, campesinos, ecologistas, defensores de los derechos humanos, etc.) se han **articulado** para converger en un movimiento común: la lucha anticapitalista global.

Dicha articulación se ha constituido mediante relaciones contingentes y no predeterminadas entre las diferentes posiciones de sujeto que se han vinculado entre sí para conformarse como antagónicas a otros grupos y significados presentes en la sociedad.

Los términos con los que el propio movimiento se viene definiendo ayudan a visualizar las concepciones que sobre su constitución y naturaleza aquí queremos resaltar: conceptos como el de "movimiento de movimientos", o imágenes como las de "cuerpo que se las arregla para sobrevivir y crecer sin la

necesidad de una cabeza", o "nube de mosquitos", o "telaraña/web/Internet" (suma de muchas redes autónomas, descentralizadas, pero interconectadas, Klein, 2002) son metáforas que nos ayudan a apreciar mejor las características del movimiento de resistencia global tal y como lo estamos definiendo.

Al analizar el movimiento de resistencia global, vemos que no hay un único "sujeto histórico" que lidera la transformación social, sino más bien un "bloque histórico"; esto es, múltiples y fragmentadas "posiciones de sujeto" desde las que se actúa coordinadamente. Diferentes agentes sociales se articulan en intervenciones específicas, cada uno desde su posición (sin que por ello se tengan que ver asimilados en una estructura que los trasciende). Es como una "guerra de mosquitos", sin dirección central ni estructura de mando, con múltiples cabezas, imposible de decapitar (Klein, 2002).

Protestas como las de Seattle, Washington y Barcelona quizá parecieron caóticas porque no son la expresión de un solo movimiento, sino la convergencia de muchos pequeños, descentralizados, cada uno con sus respectivas orientaciones, identidades, relaciones, probabilidades de poder, etc. Sin embargo, estaban articulados entre sí, frente a la globalización del capital y sus efectos.

"Todos estos movimientos pequeños y especializados forman claramente parte de una causa común: todos perciben que los diversos problemas a los que se enfrentan son consecuencia de la liberalización global, un proceso que concentra el poder y la riqueza cada vez en menos manos. [...] Entre la mayoría de estos micromovimientos está surgiendo el consenso de que es imprescindible crear poder democrático de base [...] para contrarrestar el poder de las empresas multinacionales." Klein (2002, pág. 170).

Se constituye un agente de cambio social que se caracteriza por su heterogeneidad interna: compartiendo, por un lado, una causa común -la crítica al modelo actual de globalización capitalista- y, por otro, manteniendo las diferentes especificidades de las luchas que se articulan alrededor de dicha causa común.

Sus objetivos

De este modo, el movimiento de resistencia global surge para desafiar las interpretaciones dominantes sobre la realidad promovidas desde múltiples instituciones desde las que se legitima el capitalismo mundializado. No en vano, este sistema se presenta como si fuera un estadio de la evolución "natural" en nuestras sociedades, y se elimina de este modo la posibilidad misma de su transformación, debido a la idea de "destino ineludible". Desde las instituciones y valores dominantes se sostiene la idea de que el cambio puede ser deseable, pero no posible, porque el desarrollo natural de las cosas ha desembocado en el nuevo orden mundial, con independencia de que nos guste o no.

Reflexión

La globalización hace referencia a los procesos económicos, sociales, políticos, culturales, etc. que caracterizan al mundo de hoy, procesos debidos en gran parte a innovaciones

de gran alcance en el campo de las tecnologías de la inteligencia y al tratamiento digital/electrónico de la información, cuyo impacto social hace intuir ya un nuevo tipo de sociedad (Ibáñez, 2001).

El movimiento de resistencia global no considera que la globalización sea "el problema". Al contrario, este movimiento no es sino un nuevo tipo de acción colectiva que precisamente se hace posible gracias a la globalización, que nace de las nuevas posibilidades de organización y de acción que ésta permite. (Para un análisis más pormenorizado del nuevo contexto de "oportunidades políticas" que se abre con la globalización, se puede consultar Beck, 1998, págs. 45-65).

Lectura recomendada

U. Beck (1998). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. Barcelona: Paidós

Por lo tanto, lo que cuestiona el movimiento de resistencia global no es la "globalización" por sí misma. No pretende detener el proceso de globalización. Lo que se cuestiona, y sobre lo que se pretende intervenir, son los efectos de dominación y explotación de las políticas neoliberales y de la globalización del capital: la concentración radical de poder en manos de las corporaciones multinacionales y de las "instituciones del poder mundial" (Organización Mundial del Comercio, Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional, entre otras), la precarización del trabajo, la privatización y mercantilización de servicios públicos, el debilitamiento de los derechos sociales, las nuevas maneras de exclusión, la destrucción de culturas y del medio ambiente en el nombre del crecimiento y la ganancia, la promoción de conflictos armados en el mismo nombre y un largo etcétera de procesos basados en un modelo de crecimiento económico que no toma en cuenta las formas de sufrimiento y destrucción que produce.

Frente a estos efectos de la globalización del capital, el movimiento de resistencia global aspira a ofrecer otra globalización distinta a la actual.

"Una globalización basada en valores que promulgan los derechos y libertades fundamentales de las personas y de los pueblos frente a la creciente mercantilización de todo lo existente." Pastor (2002, pág. 70).

Se reivindica poder criticar al sistema, mostrar las formas de injusticias que dicho sistema neoliberal oculta, radicalizar la democracia y promover la ciudadanía activa y participativa. Una tarea, principalmente, de resignificación del estado de cosas presentes.

"A l@s inmigrantes, a l@s trabajador@s precarias, a las amas de casa, a las prostitutas, a l@s jóvenes en paro, a l@s indi@s en Chiapas, a l@s campesinas en Brasil... se les arranca el rostro, se les roba su propia existencia... por eso nos hemos dotado de un instrumento para proclamar esta invisibilidad y tratar de romperla: los monos blancos afirman y señalan que 'mediante la desobediencia civil organizada (queremos) enseñar todos esos rostros que trataron de borrar'". Movimiento de Resistencia Global & Invisibles (2001, citado en Feixa, Saura, Costa, eds., 2002, pág. 155).

Se protesta y se busca cuestionar las formas de vida que se imponen mediante los valores dominantes y proponer formas de vida alternativas que puedan combatir las relaciones de explotación y exclusión producidas mediante dichos valores.

Frente a los discursos e instituciones hegemónicas que pretenden legitimar el capitalismo mundializado, y que lo presentan como algo "natural", bondadoso e ineludible, aparece como alternativa una globalización "contrahegemónica" que define como "problema social" lo que hasta el momento era "natural", y que lejos de pensar que no hay posibilidades reales de cambio, proclama que "otro mundo es posible".

Ved también

En el núcleo de conocimiento "Acción colectiva para la transformación" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?", veremos diferentes acciones que se hacen desde el movimiento de resistencia global que surgen con el objetivo de transformar significados y prácticas en el marco de lo que es entendido por los protagonistas de este movimiento como digno de transformación.

5.2. Los movimientos de usuarios de drogas y los grupos afines

A continuación consideraremos un tipo diferente de grupo de interés que se ha erigido como sujeto de acción colectiva para denunciar determinadas situaciones y actuar para su transformación.

Se trata de los movimientos de usuarios de drogas, en concreto de usuarios de drogas ilegales como la heroína o cocaína, principalmente consumidas por vía parenteral (intramuscular o intravenosa). Este fenómeno, el del consumo de drogas, ha sido construido como "problemático" desde el orden social establecido (en un sentido que ahora se especificará), y se ha constituido un imaginario social con efectos estigmatizantes hacia aquellas personas que las consumen.

Reflexión

Pensad un momento en cuáles son las imágenes, opiniones y valores mayoritarios de la sociedad en relación con el consumo de sustancias que son definidas como ilegales y en qué sentido estigmatizan a las personas que practican dicho consumo.

Comparad estas imágenes con las que mayoritariamente se tienen de personas que consumen otro tipo de sustancias que son consideradas socialmente como legítimas -y además su consumo está establecido como dentro de la legalidad - como por ejemplo el alcohol o el tabaco.

Los valores asociados a los dos tipos de consumo son bastante diferentes. En el primer caso, el consumo es visto como algo patológico y en el segundo, como algo que, aun siendo considerado como nocivo para la salud, es entendido como normal.

Las intervenciones relacionadas con los dos colectivos son totalmente diferentes, ya que son influenciadas por los significados asociados a los dos tipos de consumo.

Antes de discutir las particularidades de los movimientos de usuarios de drogas y de su constitución como actores que redefinen el "problema social del consumo de drogas" -y por tanto también el sentido que ha de tomar la intervención-, se hace imprescindible esbozar a grandes rasgos el escenario o contexto histórico general en el que surgen y las definiciones hegemónicas sobre el "problema del consumo de drogas" al que se oponen.

Contexto

De esta manera, *grosso modo*, se puede decir que el consumidor de drogas (generalmente ilegales) ha sido objeto de múltiples definiciones y su imagen cambia en función del desarrollo de la tendencia clasificatoria del momento: su imagen responde, principalmente, a la de un enfermo (incluso un enfermo mental) y a la de un delincuente.

Esto se entiende si analizamos los distintos modelos mediante los que se ha desarrollado la construcción social del "problema droga" desde el discurso hegemónico o desde la intervención social. Por una parte:

"Estamos ante el *modelo penal*, basado en un paradigma de tipo juridicorepresivo en el que todo lo relacionado con lo que se ha definido previamente, a través de las leyes y sus reglamentos, como "la droga", se trata bajo el prisma de un delito, lo que produce entre otras cosas [...] la criminalización y estigmatización de sus usuarios, la creación de un mercado negro cada vez más potente [...] y, en fin, un poderoso sistema de control social [...] basado en la figura del "drogadicto" como chivo expiatorio." Romaní (1999, pág. 62).

Por otra parte, y como el mismo autor muestra, este modelo convive y se complementa con el *modelo médico*, desde el cual el "drogadicto" ya no se considera tanto un delincuente como un enfermo. Además, esta perspectiva médica se dio en el marco represivo producto del modelo penal, lo que puede significar para el usuario de drogas una doble trayectoria institucional y un doble etiquetamiento (policial y médico), con todos los problemas que esto puede comportar (Romaní, 1999, pág. 64).

La articulación, alternancia y complementariedad que se dan entre estos dos modelos permite explicar el desarrollo que ha seguido el "problema de la droga" en el Estado español y las diferentes imágenes construidas alrededor de quienes consumen drogas en el mismo contexto.

De este modo, en el Estado español, primeramente -a finales de la década de los sesenta - se entiende que el consumidor es un enemigo político (Márquez, 1994), un agente contestatario y agitador que utiliza las drogas como rechazo a la ideología mayoritaria (el régimen franquista). La respuesta ante tal acto será puramente represiva (la cárcel), y se perseguirán a los "drogadictos" por delincuentes.

Posteriormente, después de diferentes cambios socioeconómicos, urbanísticos y culturales, las drogas (en concreto la heroína) pasarán a ser un punto de identificación de las zonas marginales. Se identificará al drogadicto como "el

joven marginal de barrio periférico" (Márquez, 1994). Ya no sólo restará en la cárcel, sino que podrá acceder al hospital penitenciario o psiquiátrico como sistema de control.

A finales de los ochenta, y ya con una identificación total del "problema de la droga" con la heroína, la imagen del *yonqui* se inserta en el imaginario social. El *yonqui* es entendido como portador de la "enfermedad" y al mismo tiempo delinque para cubrir sus gastos, sea cual sea la clase social de donde provenga (Márquez, 1994). En este periodo, la respuesta al sistema médico y judicial pasa por una visión más asistencialista, y por tratar al "yonqui" más como a una víctima que como a una persona (en este momento, por ejemplo, aparecen las comunidades terapéuticas o granjas como alternativa a las soluciones de entonces).

El fenómeno del consumo de drogas ha sido definido y redefinido mediante instituciones legales, médicas y de intervención social. Dichas definiciones han producido efectos en las imágenes sociales dominantes acerca de las personas consumidoras.

Surgimiento y características del movimiento

El contexto general esbozado es el marco en el que se inscribe el surgimiento de los movimientos de usuarios de drogas.

"Todas las personas que somos o hemos sido usuarias de drogas pedimos a la sociedad y a todos sus estamentos el DERECHO a ser tratados como PERSONAS y no como delinquentes o 'apestados' a los que se tiene que separar del resto de la comunidad.

Las actitudes crecientes de discriminación y exclusión social de muchos ciudadanos no hace más que empobrecernos como sociedad que pretende ser solidaria y justa, y además nos hace más difícil a los consumidores de drogas el hacer frente a los problemas derivados de su consumo.

Afrontemos el problema de las drogas como lo que es: un PROBLEMA SANITARIO Y SOCIAL, con soluciones sanitarias y sociales.

Ante la realidad de que la droga ha existido, existe y existirá siempre, debemos intentar cambiar las políticas represoras y criminalizadoras que hasta el día de hoy sólo han conseguido aumentar tanto la oferta como la demanda de drogas (más drogas de diseño en población cada vez más joven, más cocaína, heroína más pura, así como la presencia de otras que se creían en desuso: LSD y otras), y cabe observar, también, que ha aumentado, de forma desproporcionada, los riesgos asociados al consumo de drogas (VIH/sida, hepatitis, tuberculosis, sobredosis, enfermedades de transmisión sexual y graves trastornos mentales), que hacen que el problema, en lugar de remitir, vaya en aumento.

[...] Ante estos hechos que generan todas estas consecuencias, nos hemos de replantear de nuevo, entre todos, el problema y las soluciones y proponer la adopción de políticas más realistas y efectivas." Manifiesto de la I Jornada de Reivindicación de los Derechos Humanos de las Personas con Problemas de Drogas del 18 de Octubre de 1998. España.

La organización de grupos de usuarios de drogas es un fenómeno reciente que tiene su inicio en algunos países de Europa en la década de los ochenta, y que empieza a consolidarse en la década de los noventa, aunque en algunos países aún se encuentra en pleno proceso de construcción.

Si bien es cierto que anteriormente se habían creado organizaciones centradas en el consumo de derivados del cannabis y en los derechos de los consumidores de esta sustancia, la existencia de organizaciones de usuarios de drogas ilegales distintas del cannabis, como la heroína o la cocaína -principalmente consumidas por vía parenteral (intramuscular o intravenosa)- prácticamente eran inexistentes.

Esta última situación, es decir el uso de sustancias por vía parenteral, es un hecho clave para entender la emergencia del movimiento de usuarios. La emergencia y crecimiento de las organizaciones de usuarios de drogas en varios de los países llamados *desarrollados* ocurrió en gran medida como respuesta a la epidemia del VIH y a la necesidad minimizar esta posible complicación asociada al uso de drogas. Decimos "en gran medida" pues, como hemos visto anteriormente, la configuración del escenario en el cual y frente al cual emerge el movimiento de usuarios es de mayor complejidad.

Sin embargo, la epidemia del VIH es un componente clave, pues aunque se creía y esperaba que el VIH/sida daría lugar a un resurgimiento de los valores conservadores en nuestras sociedades -con incluso mayor énfasis en la castidad, la heterosexualidad y la no utilización de drogas-, de modo sorprendente el VIH/sida fue un catalizador de cambio social de largo alcance que, entre otros aspectos, significó la reivindicación de la diferencia y la lucha por la tolerancia hacia las llamadas *minorías sexuales* y hacia el uso de drogas.

Antes de profundizar en las complejas implicaciones teorico-prácticas asociadas a su acción, tanto en el campo de la salud pública en general como en el campo de las drogodependencias en particular, cabe preguntarse lo siguiente: ¿existe una comunidad de usuarios? ¿Es pertinente pensarlos desde estas coordenadas?

Más allá de pretender dar respuestas definitivas a estos interrogantes, resulta indispensable tener presente que la prohibición de las drogas ha repercutido en la creación de una categoría, constituida por la comunidad de personas que las consumen, en la medida en que tanto la legislación y sanción como la intervención social desarrollada han contribuido significativamente en dichos procesos de definición y categorización.

En este contexto estructural se podría afirmar que los usuarios comparten un conjunto de intereses que han sido obstaculizados por la sociedad, como por ejemplo un acceso legal y normalizado a las drogas, precios más bajos de las sustancias e incluso mejor acceso a los sistemas de tratamientos o la necesidad

de su transformación. De esta manera, desarrollarían intereses comunes relacionados con el cambio de las estructuras sociales que refuerzan a los usuarios y los impulsa a convertirse en tales.

Sin bien es cierto que las agrupaciones de usuarios se definen como una asociación de personas voluntarias que, pertenecientes a la misma categoría social, se reúnen con el objetivo de darse ayuda mutua y de cooperar para realizar tareas específicas (tales como superar un *handicap* o resolver un problema social al cual el grupo está confrontado en su conjunto), parten de una realidad en la que las instituciones y mecanismos sociales existentes no dan, o no pueden dar, una respuesta satisfactoria a las necesidades de la clasificación social a la cual el grupo pertenece. Surge entonces la necesidad de autoorganizarse.

Desde esta autoorganización se intenta promover un conjunto de significados que permita que los miembros de la asociación adquieran una nueva identidad, al mismo tiempo que éstos se constituyen en tribuna de información sobre problemas que atañen al grupo o producen mecanismos correctores de falsos estereotipos de cara a la opinión pública.

En consecuencia, emerge el siguiente posicionamiento: los drogodependientes tienen los recursos y las capacidades necesarios para encontrar respuestas adecuadas, por y para ellos, a los problemas a los que se enfrentan.

De este modo, vemos que desde una posición de sujeto definida a partir de la articulación de distintos factores, como son el marco legal, la patologización de la conducta de consumo, la clasificación de las personas como usuarias de drogas y el rechazo de las definiciones e intervenciones que se realizan con este colectivo, se crea un agente social que busca resignificar las prácticas de consumo y las maneras en las que éstas son entendidas por las instituciones involucradas.

En este sentido, los movimientos de usuarios de drogas han creado un espacio para legitimarse como interlocutores en el entramado de instituciones, grupos y personas en los cuales se conforman las definiciones de cómo son entendidas estas personas y qué acciones tomar en relación con sus prácticas de consumo.

Resumen

Los movimientos de resistencia global no son la expresión de un solo movimiento, sino que combinan una lucha común frente a la globalización capitalista y, al mismo tiempo, mantienen la especificidad de multiplicidad de luchas.

Ante un contexto social caracterizado por políticas represoras y criminalizadoras, surgen los movimientos de usuarios de drogas para redefinir tanto el fenómeno del consumo como las soluciones posibles frente al mismo.

Ved también

En el próximo núcleo de conocimiento dedicado a la acción colectiva estudiaremos qué acciones se hacen desde estos colectivos hacia la transformación de estas definiciones y prácticas.

¿Qué podemos hacer frente a un problema social?

Marcel Balasch Domínguez
Marisela Montenegro Martínez

Índice

Introducción	5
1. Intervenciones dirigidas: asunciones, técnicas e instituciones para la intervención social	9
1.1. Intervención en problemas sociales y psicología social aplicada	9
1.2. Programas de intervención social	10
1.3. Servicios sociales e intervención en problemas sociales	13
1.4. Principios y ámbitos de actuación de los servicios sociales	15
1.5. Un ejemplo de ejecución de un programa de intervención en un centro penitenciario	18
2. Métodos participativos: la participación para la transformación social	21
2.1. Para qué se interviene frente a un problema social	21
2.2. Cómo se interviene frente a un problema social	23
2.3. Quién interviene ante un problema social	29
2.4. Eligiendo el momento de intervenir frente a un problema social	31
2.5. Ámbitos de intervención frente a un problema social	32
3. La lucha por los significados	34
3.1. La lucha por los significados y la deconstrucción	35
3.2. Práctica, teoría y realidad de los problemas sociales	36
3.3. Socioconstuccionismo y transformación social	37
3.4. La construcción social de la delincuencia: efectos de la comprensión dominante y posibles alternativas	39
4. Posiciones de sujeto y articulaciones: una propuesta para la reflexión y la acción	45
4.1. Agentes de transformación social: de la idea de sujeto privilegiado de acción a la noción de posiciones de sujeto	45
4.2. Posiciones de sujeto y transformación social	49
4.3. El concepto de articulación: un ejemplo	53
5. Acción colectiva para la transformación	59
5.1. Los movimientos de resistencia global	60
5.2. Los movimientos de usuarios de drogas y los grupos afines	67

Introducción

¿Qué hacemos frente a un problema social? Tal y como visteis en los módulos anteriores, este módulo tiene por objetivo discutir las maneras en las que esta pregunta es respondida por las cinco perspectivas que se han utilizado para la comprensión de los llamados *problemas sociales*: las funcionalistas, las participativas, el socioconstruccionismo, la situada y la de acción colectiva. Puesto que son perspectivas muy diferentes, era de esperar que las propuestas de acción para enfrentar un supuesto problema social -o para deconstruirlo, redefinirlo o inclusive crearlo, según la perspectiva que nos ocupe- también fuesen muy distintas entre sí. Si pensasteis que así sería, efectivamente tenéis razón.

Actividad

A partir de lo que habéis estudiado previamente, ¿cómo imagináis las propuestas de acción de cada una de las perspectivas frente a lo que se define como problema social? A continuación encontraréis dos columnas: la de la izquierda contiene las cinco perspectivas, y la de la derecha cinco formas de acción. Enlazad cada perspectiva con la propuesta que juzgáis más apropiada para la misma:

Perspectivas	Formas de acción
Funcionalismo	Desconstruir
Participativas	Articular
Socioconstruccionismo	Actuar
Situada	Transformar
Acción colectiva	Paliar

La lectura de este módulo servirá, justamente, para estudiar qué propuesta realiza cada perspectiva, en qué consiste y cómo se caracteriza, además de proporcionar ejemplos relevantes para entender cada caso a partir de las acciones emprendidas. A su vez, la presente introducción os dará un adelanto de las respuestas.

Antes de describir cada núcleo de conocimiento, conviene comparar brevemente todas las perspectivas respecto a un punto central: la concepción de sociedad en la cual se basan. Resulta interesante que apenas una de las cinco perspectivas -el funcionalismo- parte de una concepción armónica de la sociedad, pues supone que el sistema social es perfectible pero que no amerita transformaciones estructurales. Las otras cuatro perspectivas tratan de manera crítica el tema del poder, y enfocan de una u otra manera las relaciones de dominación que se producen en el seno de la sociedad. Este factor es central, ya que dependiendo de cómo se entienda la sociedad se realizarán diferentes tipos de proposiciones acerca de los cambios o transformaciones necesarios para superar lo que pueda ser definido como problemas sociales.

Veamos entonces las diferentes propuestas, comenzando, tal como se hizo en los núcleos anteriores, por la funcionalista.

El conocimiento funcionalista relativo a qué debemos hacer frente a un problema social se resume en el núcleo de conocimiento "Intervenciones dirigidas: asunciones, técnicas e instituciones para la intervención social". Aquí se muestra la forma tradicional de intervención psicosocial, que se encuadra en el campo de la **psicología social aplicada**. Tal psicología propone, como su nombre indica, la aplicación de conocimientos teóricos para resolver problemas sociales y así aumentar la calidad de vida de las personas. Los profesionales que se encargan de ello son entrenados para observar, medir y tratar los problemas sociales mediante la planificación estratégica de objetivos y acciones que hay que ejecutar.

Tal y como se ha discutido durante el transcurso de la asignatura, las intervenciones dirigidas siguen una orientación funcionalista en la que aquellos que detentan el conocimiento experto son quienes definen los problemas sociales y actúan frente a los mismos en instituciones y programas para tal fin. Por lo tanto, lo que se hace en este núcleo de conocimiento es describir los diferentes ámbitos de actuación de los programas de intervención y las particularidades de funcionamiento de los servicios sociales, instituciones éstas que se inspiran en la lógica funcionalista y pueden definirse como exponentes centrales del estado de bienestar social.

En el núcleo de conocimiento "Métodos participativos: la participación para la transformación social" se discute cómo la **praxis**, o unión y mutua determinación entre teoría y práctica, es un concepto central para definir dialógicamente qué es un problema social y cómo enfrentarlo. La intervención participativa, entonces, se ve directamente influenciada por la investigación sobre lo que necesitan los miembros de la comunidad, y viceversa.

Los procesos de investigación-intervención, usualmente denominados como **investigación-acción participativa (IAP)**, se abocan a esta lógica de participación transformadora mediante distintas fases -no lineales- que guían el trabajo comunitario: son la **familiarización**, la **detección de necesidades**, la **sensibilización**, la **priorización**, las **realizaciones** y la **devolución sistemática de la información**. En todo este proceso se busca **fortalecer** a las personas de la comunidad (concepto de **empowerment**) para que puedan adquirir grados crecientes de **autonomía** y logros cada vez mayores en la transformación de su realidad.

El núcleo de conocimiento socioconstruccionista, que es el tercero de este módulo, responde al nombre de "La lucha por los significados". En el mismo se propone la **deconstrucción** de significados socialmente tomados como obvios como una manera de intervención en sí misma, ya que puede tener efectos políticos contundentes por mostrar cómo el lenguaje crea realidades y por posibilitar la **construcción social** de explicaciones alternativas a las hegemóni-

cas. Para lograr la transformación social, entonces, se requieren nuevos significados y maneras de nombrar el mundo que impliquen prácticas distintas a las que suponemos obvias o autoevidentes.

La posibilidad de realizar esta deconstrucción es ilustrada con un interesante estudio sobre la construcción social de la delincuencia, que nos obliga a repensar conceptos y prácticas al invertir la lógica usual y preguntarle a las personas **"no delincuentes"** por qué no lo son. Esta pregunta deja sin respuesta a los entrevistados de este estudio, pues subvierte su lógica, y es sumamente ilustrativa acerca de cómo se fijan conceptos que legitiman el orden social y culpabilizan ciertas categorías sociales.

El cuarto núcleo del módulo -"Posiciones de sujeto y articulaciones: una propuesta para la reflexión y la acción"- trabaja precisamente estos dos conceptos centrales: las **posiciones de sujeto** cuestionan las identidades fijas y homogéneas postuladas por las intervenciones tradicionales; proponen, en su lugar, lugares desde los que pueden observarse posibles conexiones parciales en las que se van definiendo y redefiniendo las posiciones y acciones ante lo que se define como digno de transformación. Ahora bien, la **articulación**, que se refiere a una asociación entre diferentes elementos para definir significados sobre lo que se quiere transformar -y que simultáneamente transforma a los distintos entes que conforman la red en cuestión-, muestra una forma alternativa de entender la intervención, que es ilustrada mediante un ejemplo de trabajo realizado por mujeres de una favela brasileña.

Finalmente, la perspectiva de **acción colectiva** se trabaja en el último núcleo de conocimiento, "Acción colectiva para la transformación". Para mostrar justamente las propuestas que colectivos específicos realizan en su práctica diaria, este núcleo se centraliza en los dos ejemplos de movimientos trabajados en el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" para mostrar cómo sabemos que hay un problema social, esto es, los **movimientos de resistencia global** y los **colectivos de usuarios de drogas**.

Los usuarios y las usuarias tienen como principio central que su voz sea escuchada en los programas de intervención. Por lo tanto, definen el consumo de drogas como un problema sanitario y social, en vez de ser una patología asociada a veces a la delincuencia. Los colectivos formulan y emprenden acciones como talleres de formación, programas de intercambio de jeringas en prisiones y espacios de consumo higiénico. Trabajan con la noción de reducción de daños en el consumo y, en algunos casos, reivindican el derecho de los usuarios y las usuarias a la libre gestión de sus cuerpos y sus vidas. A su vez, los **movimientos de resistencia global** realizan acciones e iniciativas que cuestionan el orden social imperante, como por ejemplo el *"showbus"* o la *"tasa Tobin"*; en este núcleo se analiza en qué sentido las mismas son contestatarias ante el orden global, y se comentan también algunas críticas formuladas desde los propios movimientos a las iniciativas ejemplificadas.

Para que tengáis las respuestas a la actividad propuesta al inicio de esta introducción, os presentamos un cuadro comparativo de cómo las diferentes perspectivas responden a la pregunta de qué hacemos frente a un problema social:

Recurso interactivo
sólo accesible en la web.

WEB

Resumen

La perspectiva funcionalista, la única de las estudiadas que concibe la sociedad de forma armónica, propone paliar los desequilibrios sociales mediante intervención profesional y servicios sociales.

Otras dos perspectivas -participativas y acción colectiva- proponen acciones locales de transformación, bien sea desde la acción conjunta de agentes internos y externos o desde el protagonismo de los afectados.

Las perspectivas socioconstruccionista y situada apuestan por la construcción de alternativas a los significados hegemónicos, la primera mediante la deconstrucción y la segunda proponiendo la articulación entre diferentes posiciones de sujeto.

1. Intervenciones dirigidas: asunciones, técnicas e instituciones para la intervención social

En los módulos precedentes hemos revisado tanto los fundamentos teóricos de la perspectiva funcionalista como los constructos teóricos y técnicas más comunes que, desde esta perspectiva, permiten identificar los problemas sociales.

Ved también

Sobre los fundamentos teóricos de la perspectiva funcionalista, podéis ver el núcleo de conocimiento "El enfoque funcionalista: los problemas sociales son producto de disfunciones" del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales".

Sobre los constructos teóricos y técnicas más comunes de la perspectiva funcionalista, podéis ver el núcleo de conocimiento "Epistemologías positivistas: metodologías y técnicas para el estudio de los problemas sociales" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?".

En este núcleo de conocimiento estudiaremos de qué maneras se actúa o interviene frente a los problemas sociales. En primer lugar, abordaremos cuáles son los principios básicos de una psicología social aplicada desde la perspectiva de las intervenciones dirigidas. En segundo lugar, trataremos los programas de intervención y sus ámbitos de aplicación. En tercer lugar, revisaremos la organización y objetivos generales de los servicios sociales y se pondrá de manifiesto el hecho de que, en tanto que instituciones encargadas de paliar y afrontar los problemas sociales, heredan los principios de la perspectiva funcionalista. Y finalmente, mostraremos algunas experiencias de intervención acordes con el marco teórico funcionalista.

1.1. Intervención en problemas sociales y psicología social aplicada

En el ámbito de la psicología social se ha desarrollado una rama especializada en la identificación de los problemas sociales y ejecución de medidas paliativas frente a los mismos, denominada *psicología social aplicada*. Como hemos ido revisando en los módulos anteriores, este espacio no se presenta unívoco, sino que, por el contrario, está atravesado por múltiples aristas y cuestionamientos. Sin embargo, la herencia de la perspectiva funcionalista está marcadamente instalada en buena parte de los trabajos realizados desde la psicología social aplicada y se expresa en las que denominamos intervenciones dirigidas. Hemos extraído, a partir de la literatura revisada, algunos principios que sirven de base para la idea de una psicología social aplicada:

- 1) El conocimiento básico sirve para entender cuáles son los procesos de las relaciones entre las personas y del mundo social. Este conocimiento puede y debe ser útil para resolver los problemas sociales.

- 2) Una psicología social aplicada asume que es posible, mediante este conocimiento, transformar diferentes ámbitos de la vida de las personas o incidir sobre los mismos.
- 3) Los cambios que se proponen desde la aplicación del conocimiento sobre la realidad son dirigidos a aumentar la calidad de vida de las personas que están involucradas en la acción. Para dar viabilidad a la idea de psicología aplicada, es necesario asumir que es posible imprimir una dirección en el cambio buscado mediante la planificación estratégica de las acciones que hay que llevar a cabo y de los objetivos que hay que conseguir. Estos alineamientos se derivan de la "aplicación" de la teoría sobre las situaciones concretas.
- 4) Los profesionales encargados de "aplicar" estos conocimientos están entrenados en técnicas concretas de observación, medición y tratamiento de los problemas sociales. Por lo tanto, la relación de aplicación se condensa desde la relación entre el agente de cambio y hacia el cliente (receptor de las acciones agenciadas desde los diferentes contextos de aplicación)..

La psicología social aplicada resulta una tecnología social capaz de planificar soluciones a los problemas sociales específicos a partir del bagaje de conocimiento producido por las diferentes ramas de las ciencias sociales y humanas (Varela, 1971). La tecnificación de este conocimiento se produce en los ámbitos de la teoría social (modelos de funcionamiento de la sociedad), de la técnica y metodología (métodos concretos que sirven para trabajar con las personas, investigar situaciones concretas, medir, actuar sobre la realidad, evaluar los cambios producidos) y de las problemáticas que hay que tratar (los diferentes temas sobre los cuales se trabaja). A partir de estos últimos surgen las diferentes ramas de la psicología aplicada, como son la psicología de las organizaciones, de la salud, educacional, clínica, comunitaria, industrial, ambiental, política, militar, entre otros. Todos éstos son ámbitos donde la actividad profesional puede incidir para lograr cambios concretos.

La intervención social puede ser estudiada como una especialidad de la psicología aplicada, ya que despliega una serie de conocimientos, técnicas y metodologías aplicadas a problemáticas específicas de la vida social.

1.2. Programas de intervención social

Para llevar a cabo la ejecución y concreción de las medidas necesarias para paliar aquello que ha sido definido como problema social, se diseñan los **programas de intervención**. En los programas de intervención se sistematizan y

concretan las acciones que se van a emprender frente a problemas sociales en contextos específicos. Siguiendo a Sánchez Vidal (1993), se sugiere una serie de elementos o etapas que orientan el desarrollo de los programas:

- 1) Introducción teoricoconceptual:
 - a) Explicitación del marco conceptual utilizado para entender el tema objeto de la acción.
 - b) Justificación del programa que se va a emprender; su necesidad, pertinencia y conveniencia.
 - c) Descripción del marco contextual en el que se desarrollará.
- 2) Evaluación o prospección inicial.
- 3) Diseño, programación y planificación de la intervención: objetivos planteados, acciones previstas para alcanzarlos y medios que se precisan.
- 4) Ejecución o implementación: fases, maneras de acceso y contacto con la población diana, obtención de recursos previstos.
- 5) Evaluación de los resultados y efectos del programa: eficacia, eficiencia e impacto.
- 6) Conclusiones

Los programas de intervención pueden clasificarse según los ámbitos de actuación en:

- **La comunidad.** Se pretende el incremento de la calidad de vida y bienestar del conjunto de la población. En la intervención con la comunidad se debe destacar la prevención, focalizada en grupos de riesgo o grupos relevantes con respecto al problema del que se trate. Igualmente, se implementan programas de participación social o sensibilización ante grupos o problemas concretos, sean del ámbito que fueren.
- **Intervención familiar.** Cuando existe la posibilidad de trabajar con el grupo familiar, el objetivo puede ser el trabajo para el desarrollo de habilidades de cuidado y educación de los hijos, la integración de la familia en redes de apoyo social, la mejora de las relaciones personales del grupo familiar o la conexión con otros recursos sociales.
- **Tercera edad.** El fomento de la independencia y autonomía del individuo, de su participación en la vida social, la solución independiente de sus problemas y la permanencia de las personas mayores en su domicilio y entorno habitual son recomendaciones que han sido enfatizadas por distintas organizaciones y asambleas internacionales referidas a la gerontolo-

gía social. Se parte de la intervención con las personas mayores desde esta perspectiva del envejecimiento como una etapa evolutiva especialmente importante en la cual la calidad de vida se ve especialmente amenazada. El objetivo es ayudar en este proceso adaptativo tanto con intervenciones sobre el propio sujeto como con su entorno familiar o de convivencia.

- **Deficiencias, discapacidades y minusvalías.** Se desarrollan programas de estimulación temprana desde un enfoque más preventivo con los niños y programas de rehabilitación, cuyo auge en la actualidad va abriendo paso hacia la llamada *psicología de la rehabilitación* como una disciplina orientada a la superación de los citados problemas mediante programas concretos de intervención tanto individual como grupal. También se emprenden acciones y programas en las residencias y centros para discapacitados, en los que además de evaluar se interviene con los individuos o con el grupo. Los centros ocupacionales y la inserción sociolaboral configuran otro importante contexto de actividad profesional en este sector, en el cual se busca la adaptación óptima entre las capacidades y habilidades de cada persona, teniendo en cuenta el grado de discapacidad, y las tareas y puestos de trabajo.
- **Mujeres.** En este ámbito de actuación se desarrollan diferentes programas específicos para cada problema social. En primer lugar, los centros de información y asesoramiento a la mujer están destinados a ofrecer a las mujeres información sobre sus derechos legales y los recursos disponibles para hacer efectiva la igualdad de oportunidades, así como a prestar asesoramiento especializado ante problemáticas específicas que afectan a la mujer (malos tratos, agresiones sexuales, aborto, etc.). Estos centros abarcan la valoración y diagnóstico psicológico de las mujeres que lo precisen, así como la aplicación de la correspondiente terapia de apoyo y posterior seguimiento. Igualmente se ejecutan campañas de concienciación y sensibilización de la comunidad, destinadas a prevenir la aparición de dichas problemáticas. Los programas de apoyo a la inserción laboral de mujeres desempleadas están dirigidos a colectivos de mujeres con dificultades especiales para insertarse en el mercado de trabajo. Éstos abarcan el diseño y elaboración de contenidos formativos, la prestación de servicios de orientación profesional y el apoyo a la inserción mediante la utilización de técnicas de búsqueda de empleo y el diseño de itinerarios ocupacionales personalizados. Las casas de acogida para mujeres con problemas de malos tratos configuran un tipo de dispositivo en el que se debe intervenir sobre las secuelas y el impacto psicológico que este tipo de situaciones ocasiona. Entre otras actividades posibles se podría destacar la intervención sobre los problemas de autoestima que sufren estas mujeres y la aparición de técnicas individuales y grupales para abordarlos.
- **Juventud.** Este ámbito de actuación está centrado principalmente en un trabajo de apoyo que potencia iniciativas orientadas a ayudar al joven en la ocupación de su tiempo libre de manera constructiva, y para ello pro-

mueve asociaciones y colectivos y trabaja desde las estrategias de animación cultural. Se deben destacar también los programas específicos de técnicas de búsqueda de empleo y orientación profesional que faciliten el acceso al mundo laboral. Las actividades preventivas se están centrando para este sector en los temas de delincuencia, adicciones, fracaso académico, sexualidad, etc. En todas éstas se apuesta por el diseño de dispositivos de información cercanos y de fácil acceso, junto a campañas de divulgación.

- **Minorías sociales, étnicas e inmigrantes.** Se dirige hacia la adquisición, por parte de estos colectivos, de las habilidades personales precisas que garanticen una mayor integración en su entorno y que desarrollen sus propios recursos personales, para lo cual son importantes tanto las técnicas de trabajo grupal como individual. Otro nivel de actuación muy significativo es el de trabajo familiar; se procura que la familia cumpla un rol socializador y se incide sobre las pautas educativas y desarrollo de estilos de comunicación más eficaces, relaciones de ayuda y expresión de la afectividad. Además, se diseñan y ejecutan programas que favorezcan cambios de actitud en la sociedad con respecto a la estigmatización y prejuicio que dificultan la integración e inserción de estas minorías sociales, mediante un incremento de la sensibilización y la tolerancia social.
- **Trabajo-paro.** Se persigue el desarrollo de personas mediante la mejora de su participación en la actividad social productiva. Incluye programas de prevención del "estrés laboral", itinerarios de inserción sociolaboral de desempleados de larga duración, mejora de habilidades relacionales, formación respecto a nuevas tecnologías y demandas productivas en colectivos marginales o socialmente desfavorecidos, aprendizaje de hábitos y pautas sociales vinculados a los itinerarios de reinserción social, etc.

1.3. Servicios sociales e intervención en problemas sociales

Los postulados y conceptos que emergen de la perspectiva funcionalista son heredados en múltiples aspectos e intervenciones vinculadas a los problemas sociales. Recordemos que uno de los constructos teóricos más comunes es el de calidad de vida. La importancia de la evaluación de este constructo reside, como hemos visto, en producir registros sobre cómo viven las personas y tomar acciones (intervenir) para la mejora de dicha calidad de vida. Es decir, lograr que las personas se encuentren satisfechas en cada uno de los ámbitos que se han definido como importantes y los niveles de recursos que hay que tener en estos ámbitos.

El concepto *calidad de vida* está significativamente incrustado en el de bienestar social. Los dos aluden a la manera de medir y analizar cómo están las personas en su entorno. Estar bien se refiere a estar por encima de un punto evaluable. Es, por tanto, una medida relativa a los valores culturales de sociedades determinadas.

Para combatir el relativismo que implican los conceptos arriba mencionados, uno de los parámetros que se han utilizado para medir estos constructos es la Declaración de los Derechos Humanos, ya que representa un documento creado con el consenso de representantes de diferentes orígenes culturales y en el que se condensan los valores y necesidades básicos de los seres humanos. Sin embargo, hay fuertes críticas en cuanto a la generalización que se puede hacer de este documento a todas las expresiones culturales del mundo (Amnistía Internacional, 1998).

Ahora bien, la principal diferencia entre estos dos conceptos, el de **calidad de vida** y el de **bienestar social**, es que este último, además de estudiar y valorar las formas de vida de las personas, toma en cuenta las formas de distribución equitativa de los recursos en una sociedad o grupo determinado.

"El concepto de bienestar social incorpora las ideas de equidad y justicia distributiva." Casas (1996, pág. 97).

Por tanto, muchas de las investigaciones sobre bienestar social buscan comparar las situaciones objetivas de los diferentes grupos sociales y la detección de desigualdades sociales. Por esto, los antónimos del bienestar social son la marginación, desadaptación y exclusión social como muestra de la injusticia presente en la distribución de los recursos globales de una sociedad. Este concepto, sobre todo en Europa, nace emparentado con el de **estado de bienestar**, que consiste en el orden social que busca garantizar a los ciudadanos la satisfacción de las necesidades individuales compartidas. El estado de bienestar intenta promover la justicia distributiva para paliar las deficiencias de los sistemas económicos, sociales y culturales de los países, a partir de políticas sociales.

Las **políticas sociales** tienen el objetivo de mejorar situaciones que afectan a colectivos de personas y sobre las que existe un relativo consenso que implica ciertas responsabilidades colectivas.

"El estado recibe un mandato activo en materia de política social: garantizar a los ciudadanos unos niveles mínimos de bienestar y prosperidad." Casas (1996, pág. 25).

Se diseñan políticas e intervenciones que deben cumplir con el requisito de atender las necesidades de las personas y trabajar para la solución de los diferentes problemas sociales en localidades determinadas. En ciertos casos, este requisito se convierte en demandas sociales concretas para las instituciones de intervención social con el objetivo de atacar problemáticas detectadas.

Los servicios sociales son un producto de las políticas sociales que se ponen en marcha dentro del estado de bienestar para aumentar la calidad de vida para las personas a partir de demandas individuales, grupales o institucionales.

Reflexión

La estructura, objetivos y disposición de los servicios sociales heredan los principios de la perspectiva funcional al distribuir sus áreas de interés en diferentes problemas sociales, la mayoría de las veces asociados a colectivos específicos de personas. A continuación se sintetizarán los principios y la estructuración de los mismos. El próximo apartado muestra la vinculación entre los objetivos de dichas instituciones y los postulados funcionalistas acerca de cómo se entienden la sociedad, los problemas sociales y las medidas paliativas para afrontarlos.

1.4. Principios y ámbitos de actuación de los servicios sociales

Siguiendo con lo dicho anteriormente, buena parte de los principios en los que se sustentan los servicios sociales, en tanto que responsables de la intervención sobre los problemas sociales, heredan los fundamentos funcionalistas.

A pesar de que es posible mostrar una vinculación significativa entre los principios, disposiciones y organización de los servicios sociales y los postulados del funcionalismo, no se trata, sin embargo de isomorfizar dicha teoría con estas instituciones. No todas las acciones emprendidas desde los servicios sociales se adecuan al modelo funcionalista, ni los servicios sociales son el único ámbito de aplicación de este modelo. El objetivo de este apartado consiste en mostrar una serie de aspectos que comparten este modelo teórico y los servicios sociales.

A partir de materiales de Rubiol, (1985) Domènech (1989), Corral, Díaz y Sarasa (1988) y Casado (1994), hemos extraído cuáles son los principios que rigen las actuaciones en servicios sociales. Resumidamente son:

- **Principio de responsabilidad pública.** Hay una responsabilidad irrenunciable de las diferentes instancias de la administración para velar, realizar, coordinar e impulsar una política social que satisfaga las necesidades de la población. Los poderes públicos deben promover la prestación de servicios y otorgar los medios económicos, técnicos y humanos necesarios.
- **Principio de simplificación, racionalización y eficacia.** La actuación de los servicios sociales se debe hacer con la mayor simplificación, racionalización y eficacia posible en la utilización de los medios y los recursos disponibles.
- **Principio de igualdad.** Los servicios sociales contribuyen a que todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades para superar las dificultades que se les presenten, teniendo en cuenta las necesidades de los beneficiarios.

- **Principio de solidaridad.** Desde los servicios sociales se busca evitar situaciones de marginalidad y exclusión social por cualquier razón, sea ésta económica, social o cultural.
- **Participación ciudadana.** La actuación de los servicios sociales debe estar en consonancia con los miembros de la comunidad en la que se desarrolla la intervención. Por tanto, debe promover la participación democrática de los ciudadanos en la programación y control de la gestión de los servicios sociales.
- **Reconocimiento y promoción de la iniciativa social.** La participación de la iniciativa social debe ser promovida e insertada en los planes de actuación social que se hagan desde los servicios sociales.
- **Principio de integración o normalización.** Se procura mantener a los usuarios en su propio ambiente familiar y social, y promover la integración y la creación de redes sociales.
- **Principio de descentralización.** Los servicios sociales deben estar en los contextos cercanos a los ciudadanos. En el caso del Estado español, como hemos dicho, las competencias sobre los servicios sociales están en los municipios y ayuntamientos.
- **Principios de planificación y coordinación.** Es necesaria la sistematización en la intervención desde los servicios sociales, por medio de la planificación de las acciones que hay que realizar y la coordinación con las distintas instituciones de bienestar social y con los grupos organizados presentes en las diferentes localidades.
- **Principio de prevención.** Los servicios sociales se deben orientar sistemáticamente hacia la superación de las causas de los problemas sociales, y dar prioridad a aquellas actividades y servicios que tiendan a potenciar el desarrollo de la vida social y la actuación sobre condiciones sociales que tengan consecuencias de exclusión o marginación de los diferentes colectivos.
- **Principio de acción social globalizada.** Los servicios sociales deben trabajar de manera integrada en los ámbitos de sus respectivas competencias. Se deben movilizar, para este efecto, los recursos adecuados.

Con estos principios se especifica cuáles son las bases que rigen la actuación de los servicios sociales. Por un lado, éstos actúan en localidades, intentando actuar sobre los problemas sociales dentro de los propios contextos donde los mismos aparecen, y por otro buscan atender a las personas con necesidades especiales mediante los denominados *servicios sectoriales* o *secundarios*.

Por tanto, su acción intenta evitar la exclusión social a partir de los principios de integración y solidaridad, y procura coordinarse con otros actores sociales presentes en la comunidad.

Los servicios sociales, como hemos visto, cumplen múltiples funciones. Por lo tanto, se orientan hacia distintos niveles de actuación. Aquellos niveles de actuación orientados específicamente a paliar los problemas sociales se denominan *servicios sociales específicos* o *servicios sociales sectoriales*.

Servicios sociales específicos o servicios sociales sectoriales

Son aquellos servicios sociales que se encargan de problemáticas concretas de colectivos, como por ejemplo familia e infancia, juventud, ancianidad, discapacidad, alcoholismo y drogadicción, delincuencia y problemas relacionados, minorías étnicas, extranjeros, pobreza y marginación inespecífica (Casado, 1994). Actúan mediante profesionales especializados y, al estar dirigidos a sectores de población específica, requieren para su diagnóstico e intervención unos conocimientos específicos. También incluyen actuaciones de prevención para cada uno de los ámbitos de actuación, como por ejemplo educación para evitar la disminución psíquica y campañas para evitar la aparición del abuso y la dependencia de las drogas (*Plans Generals de Serveis Socials*, 1987).

La característica fundamental de los niveles de actuación de los servicios sectoriales es que atacan problemáticas de colectivos específicos marginados o en riesgo de marginación por diferentes razones, bien sea edad, género, lugar de origen, dependencia a drogas, disminución física o psíquica, entre otros. El objetivo es que estas personas sean integradas a las redes sociales de la comunidad, de manera que el estado cumpla con la labor de promover el bienestar de todos. Estos servicios se dividen en servicios de segundo nivel y de tercer nivel. Según el decreto legislativo de 1994 (*Diari oficial de la Generalitat de Catalunya*, 1995), los servicios sectoriales en Cataluña tienen las siguientes competencias:

- **Los servicios de segundo nivel.** Son los servicios de atención especializada de carácter individual o comunitario, diurno o residencial, que implican funciones de diagnóstico, tratamiento, soporte o rehabilitación. Incluyen las áreas siguientes:
 - Atención a la familia, a la infancia y a la adolescencia (equipos de atención a la infancia y a la adolescencia).
 - Atención a personas con disminución (integración laboral, atención precoz, centros ocupacionales, viviendas con servicios comunes para personas con disminución y servicios de transporte adaptados).
 - Atención a las personas mayores (servicios de centros de día, centros residenciales y viviendas tuteladas).

- Atención a toxicómanos (servicios de centro de día para toxicómanos).
- **Los servicios de tercer nivel.** Son los servicios de atención especializada de mayor envergadura que implican funciones de valoración, diagnóstico, tratamiento, soporte o rehabilitación. Incluyen las áreas de:
 - Atención a la familia, a la infancia y a la adolescencia (centros de acogida, centros residenciales de acción educativa, servicios de integración familiar y servicios residenciales de corta duración para mujeres maltratadas).
 - Atención a personas con disminución (servicios de valoración y orientación, centros de día).
 - Atención a toxicómanos (servicios residenciales de atención a toxicómanos).

Los servicios sociales son un tipo de intervención social y psicosocial cuyo objeto principal es lograr los mayores niveles de calidad de vida posible para los diferentes tipos de usuarios.

Para esto, se destinan recursos del estado con el objetivo de asistir ciertas situaciones problemáticas que se presentan en forma de demanda social. Esto se hace involucrando diferentes actores en el proceso, y los más importantes son el estado e instancias administrativas, los profesionales y los usuarios. Esta relación múltiple es vista como positiva para la satisfacción de las necesidades de estos últimos, mediante la preparación técnica de los profesionales y la intervención en el diseño de políticas sociales y la asignación de recursos por parte del estado.

1.5. Un ejemplo de ejecución de un programa de intervención en un centro penitenciario

Con el objetivo de mostrar un ejemplo de una experiencia de intervención llevada a cabo desde la perspectiva dirigida, a continuación sintetizaremos los aspectos centrales del programa de intervención psicosocial en un centro penitenciario de Barcelona (Hernández, pág. 1993).

Se trata de un programa de intervención psicosocial llevado a cabo en la cárcel modelo de Barcelona. El objetivo general del programa se enmarca en el contexto de la Ley Orgánica General Penitenciaria, que explicita que una de las finalidades de los centros penitenciarios consiste en la reeducación, rehabilitación y reinserción social de los reclusos. Los objetivos específicos del programa son los siguientes: desarrollo e incremento de actividades en el centro, incre-

mento de la participación en el programa escolar del centro, creación y mantenimiento de los hábitos de autocuidado e higiene, disminución del consumo de drogas y disminución de la conflictividad individual y/o colectiva.

Dichos objetivos se orientan a proporcionar los recursos necesarios para aumentar la calidad de vida de los reclusos y para favorecer el objetivo rehabilitador de los centros. Esta intervención con un colectivo marginal va más allá del espacio penitenciario y se entiende como preparación para continuar el proceso rehabilitador fuera del centro.

Posteriormente, se establecen una serie de criterios para la selección de los reclusos que van a ser objetivo del programa, así como de los criterios de exclusión del mismo.

Finalmente, se establecen las actividades que deben realizar los reclusos inscritos en el programa:

- Se impartirán cursos de educación general básica y de idiomas a todos aquellos que lo soliciten.
 - Actividades deportivas y recreativas. Con el objetivo de que los internos realicen algún tipo de actividad física, para el establecimiento de conductas sociales y para promover la participación.
 - Actividades culturales. Pintura, dibujo, modelado y cerámica. Concursos de composición de poesía, novela y cómic. Ciclos de conferencias. Vídeo fórum.
 - Actividades extraordinarias. Festivales musicales, conferencias coloquio, etc.

Posteriormente, el programa dedica un apartado a la evaluación del mismo y concluye que se observa una tendencia positiva en la conducta general y disminución de ciertas conductas agresivas. Asimismo, se observa una mejora del clima ambiental que facilita un sistema de conductas más cercano a modelos pro sociales.

Actividad

Identificad qué aspectos (presupuestos, actividades propuestas, conclusiones) del programa de intervención social expuesto anteriormente asumen los principios del funcionalismo y justificadlo. A continuación, pensad qué elementos de dicho programa podrían cuestionarse, tanto desde la perspectiva conflictivista como desde la perspectiva socio-construccionista.

Resumen

Las perspectivas dirigidas de intervención social asumen los principios de la perspectiva funcionalista en el desarrollo de programas de intervención en problemas sociales.

La herencia de los postulados del funcionalismo puede rastrearse en la organización y sistematización de los servicios sociales.

Las intervenciones dirigidas pueden clasificarse según ámbitos de aplicación (juventud, mujeres, tercera edad o desempleo). Se emprenden medidas paliativas dirigidas a colectivos de personas en contextos sociales específicos.

2. Métodos participativos: la participación para la transformación social

Los métodos participativos corresponden a las llamadas *perspectivas participativas* -tales como la psicología comunitaria o la educación popular, por ejemplo-, y son coherentes con una visión conflictivista de la sociedad, pues consideran que la misma se estructura a partir de relaciones de dominación y explotación. Para revertir tales relaciones, los métodos participativos defienden -como su nombre indica- la participación de las personas afectadas en todo momento de la investigación e intervención. Por este motivo, vale destacar que la separación entre la forma de definir un problema social y las maneras de intervenir en el mismo se hace exclusivamente para fines didácticos.

Tal postura (la de unión entre investigación e intervención, con el protagonismo de los afectados) se encuentra afectada por el concepto de **praxis**, o sea, de unión entre teoría y práctica, en la cual la práctica es cíclicamente determinada (Fals Borda, 1981). Semejante concepto supone construir la teoría a partir de la práctica reflexionada críticamente; al mismo tiempo, la práctica va transformándose a la luz de los conceptos teóricos. Pensar cómo intervenir frente a un problema social implica que éste ya ha sido definido como tal a partir de la relación entre agentes internos y externos. A su vez, definir el problema se hace necesario y posible cuando se quiere intervenir en él. Teorizar respecto a cómo se dan estos dos procesos sólo puede hacerse a partir de la revisión crítica de acciones prácticas entrelazadas con principios teóricos y epistemológicos.

¿Qué podemos hacer frente a un problema social? Una vez que los integrantes de la comunidad o colectivo lo definen, a partir del diálogo con los agentes externos, comienza un proceso de toma de decisiones respecto a qué problemas sociales atacar, en qué orden, en qué momento, y con qué recursos y personas; es decir, respecto a concretar un plan de acciones colectivas. Tal proceso será esquematizado aquí respondiendo para qué se interviene frente a un problema social, por qué hacerlo, cómo se interviene, quién lo hace, cuándo y dónde.

2.1. Para qué se interviene frente a un problema social

Ya que la separación entre investigar qué es un problema social e intervenir en el mismo se hace sólo didácticamente, la respuesta a esta pregunta será breve y concisa, pues se relaciona estrechamente con la discusión del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" desarrollada en el núcleo de conocimiento "Ideología y concienciación: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad".

Ved también

Sobre la manera de definir un problema social podéis ver el núcleo de conocimiento "Ideología y concienciación: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?".

Ved también

En concreto, podéis ver el apartado "Por qué se define un problema social" del núcleo de conocimiento "Ideología y concienciación: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad".

La intervención participativa ante un problema social ocurre mediante acciones locales con el objetivo último de transformar en mayor o menor medida la estructura social, partiendo de la realidad que las personas afectadas viven.

La transformación social es, evidentemente, una meta muy ambiciosa que, de ser posible, sólo ocurrirá a muy largo plazo. ¿Cómo, entonces, intervenir frente a un problema social específico ayudaría a que tal transformación ocurra? La solución de necesidades locales podría ser vista, a corto plazo, como un factor que contribuye a paliar las desigualdades en lugar de transformar la estructura social. Sin embargo, la piedra angular de las perspectivas participativas es la idea de que el éxito en pequeñas acciones fortalece a las personas para emprender actividades cada vez mayores y más contestatarias del orden social.

La acción, entonces, es fundamental para la transformación. Sin embargo, ¿por qué debe ser protagonizada por las personas afectadas conjuntamente con los investigadores externos, en lugar de ser planificada y ejecutada por los expertos? De acuerdo con las perspectivas participativas, así las soluciones a los problemas serán mucho más éticas, además de políticamente fuertes y eficaces: se adecuarán mucho mejor a las particularidades vividas en cada contexto, se mantendrán por más tiempo porque las personas valorarán y cuidarán el producto de su propio esfuerzo, traerán un mayor aprendizaje para todos los implicados e implicadas y permitirán multiplicar el número de personas que luchen por la reversión de las condiciones de opresión, mediante el hecho de compartir herramientas y conocimientos en casos específicos.

De acuerdo con la psicología comunitaria (Sawaia, 1999), la acción transformadora es necesariamente afectada por procesos de movilización de la conciencia o **concienciación** y por la **afectividad** que *anticipa* (selecciona, impulsa), *acompaña* y *se deriva* de la acción y la concienciación (León y Montenegro, 1998).

El motivo de la intervención

Partiendo de la postura conflictivista ya discutida en el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales", que propone el conflicto como un eje constitutivo de la sociedad porque responde a su desigualdad estructural, la razón de la intervención participativa sería la siguiente:

Una sociedad de dominación y explotación se caracteriza por disputas de poder, por recursos que pocos controlan y a muchos interesan. Quienes ejercen el poder no pretenden perder esta condición. Son los oprimidos, por lo tanto, los que necesitan presionar contra la estructura social opresora. Si no reclaman, nadie lo hará.

Ved también

En concreto, podéis ver el núcleo de conocimiento "La perspectiva conflictivista: la estructura social genera los problemas sociales" del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales".

Dentro de esta lucha, los investigadores internos y externos se colocan en una posición de compromiso mutuo, entendido como proceso mediante el cual se abandona la postura de espectador y se actúa al servicio de una causa con la cual se está afectivamente implicado (Fals Borda, 1981).

2.2. Cómo se interviene frente a un problema social

La diversidad de agrupaciones humanas, relaciones sociales y características de cada lugar torna imposible la preparación de una especie de recetario que explique, paso a paso, cómo enfrentar un problema social. No sólo es imposible, sino inútil: plantearse la necesidad de recetarios responde a la lógica de ver el mundo social como si fuese un caos que es necesario ordenar de maneras claras, precisas y repetibles, en cierto sentido homogeneizadoras del mundo. Una visión como ésta sería más coherente con las perspectivas funcionalistas. Las participativas, en cambio, no quieren ordenar la estructura, sino transformarla; no quieren repetir un modelo y aplicarlo *a priori* en todos los lugares, pues ello equivaldría a tener una concepción de categorías como *pobres, inmigrantes, mujeres, homosexuales, no blancos o blancas, delincuentes, usuarios de sustancias ilegales*, entre otras, como categorías homogéneas y problemáticas, que sería preciso "normalizar" de acuerdo con lo que los expertos consideran apropiado. Por el contrario, lo que se proponen las perspectivas participativas es trabajar por la dignidad partiendo de la diversidad.

Esto no significa que no haya sistematización alguna respecto a cómo se interviene en un problema social desde tales perspectivas. La reflexión teórica sobre diferentes experiencias prácticas ha producido un conocimiento fecundo sobre qué hacer frente a un problema social. Esta reflexión fue resumida por Montero (1991) en distintas fases de trabajo, que no siguen un orden lineal, que pueden sobreponerse las unas a las otras o no aparecer todas, que variarán de un caso para otro, pero que pueden constituir una guía de acción política y ética para trabajar con colectivos o comunidades. Estas fases se denominan **familiarización, detección de necesidades, sensibilización, priorización, realizaciones y devolución sistemática de la información**; exclusivamente con fines didácticos, serán definidas y caracterizadas en este orden.

Familiarización

Con el nombre *familiarización* se designa un proceso de importancia sin igual, pues de su buen desarrollo depende el éxito de las acciones comunitarias.

La familiarización es el proceso de conocimiento, reconocimiento y valoración mutua por parte de los agentes internos y externos. Se da mediante procedimientos tales como visitas, asistencia a eventos, investigación documental, acceso a material audiovisual o contacto con informantes clave, entre otros. En esta fase se configura un equipo de personas que trabajarán en la solución de un problema social determinado.

Pensar que lo importante es únicamente que los agentes externos conozcan a las personas afectadas sería una forma colonizadora de trabajar. Todas las personas involucradas en el trabajo se conocen entre sí y necesariamente van estableciendo relaciones de confianza mutua, sin las cuales el trabajo es imposible. Semejante propuesta puede parecer obvia, pero no lo es, fundamentalmente porque es usual que quienes intervienen y no viven en la comunidad pertenezcan a mundos muy diferentes -y desiguales- de los que sí habitan allí. Pueden ser diferencias de clase social, religión, idioma, cultura, costumbres urbanas o rurales, en fin, formas de ver el mundo que en distintos momentos pueden entrar en conflicto y deberán ser negociadas. Las diferencias y desigualdades pueden parecer, en ocasiones, barreras insalvables, pero el respeto y conocimiento mutuo ayudan en buena medida a superar estas barreras, siempre y cuando estemos dispuestos a escuchar a los demás y aprender de ellos. Hay maneras dominantes de ver el mundo que atraviesan a los seres humanos, que se naturalizan como buenas por definición -o las únicas formas posibles de ver las cosas- y que, sin que se perciba, se quieren imponer a los demás. Es necesario luchar contra ello. Como defiende Peter Spink (1999):

"Lo más importante que los profesionales podemos hacer, si queremos ayudar a transformar el mundo, no es darle voz a los que no tienen voz, sino darle oídos a los que no escuchan." Spink (1999, pág. 2).

Aprender a escuchar al otro implica tiempo para conocerse, explicitación de los propios valores y costumbres, respeto por los ajenos y espontaneidad en las relaciones (Fals Borda, 1959). Como será discutido en las páginas siguientes, es fundamental aprender y respetar el ritmo de trabajo, descanso y diversión de los investigadores internos y también de los externos.

Puede decirse que esta fase no termina nunca. Siempre estamos familiarizándonos. En algún sentido, es como estar de visita en una región o país distinto al nuestro: procuramos conocer las costumbres, aprender al menos palabras básicas del idioma y no desentonar con las prácticas del lugar. Esto implica comer y beber lo que ofrezcan en los lugares que se visitan, observar las reglas cotidianas y seguirlas, hacerse cada vez más "invisible" -en el sentido de que las personas puedan ser espontáneas y dejen de sentirse en la necesidad de "ser correctas", es decir, que no necesiten dar a las otras un tratamiento formal o que puedan explicitar conflictos frente a las demás, por ejemplo, sin recelo porque "el agente externo está presente".

Detección de necesidades

Otra fase de gran importancia y que, según el caso, puede darse antes o durante la familiarización es la **detección de necesidades**:

En la detección de necesidades, personas de la comunidad, conjuntamente con los agentes externos, buscan información acerca de qué problemas tienen los habitantes y cuáles serían las posibles acciones para su solución. Esto se realiza mediante entrevistas, encuestas, grupos de discusión, películas, vídeos o cualquier otra manera decidida en el grupo de trabajo.

Dependiendo del caso, si en la comunidad ya había un equipo conformado para trabajar explícitamente un problema social previamente definido por los implicados, se puede dirigir la detección de necesidades hacia este problema en particular.

Ejemplo

En un barrio de extrema pobreza en Caracas, Venezuela, se conformó un grupo de habitantes e investigadoras externas que decidieron trabajar con niños y jóvenes. Con el fin de que éstos se acercaran a la biblioteca del lugar, realizaron una jornada cultural y deportiva a la cual fue mucha gente. Varios niños y niñas participantes observaban fascinados las ilustraciones de los libros, pero no sabían leer: en el lugar no había escuelas suficientes para todos. Ante tal situación, se decidió hacer una detección intencional de necesidades mediante una encuesta que proporcionase un diagnóstico de la situación escolar en el barrio. Se encontró que, en el sector más pobre, el 48% de los niños y niñas no estudiaban. Con estos resultados se planificaron y realizaron acciones para poner en práctica un programa educativo para niños sin escuela, en el cual habitantes del lugar impartiesen educación no formal y comida -ya que sin esta última, y considerando el hambre de los alumnos, el aprendizaje sería imposible. El programa efectivamente se concretó y ya tiene nueve años de exitosa existencia, a pesar de todas las dificultades que ha atravesado.

Montero (1991) introduce el término *necesidades sentidas* para referirse a aquellas situaciones que han sido definidas como carencias y cuya solución es importante. Esto fue lo que hizo el grupo organizado del ejemplo anterior: definió como una necesidad sentida el hecho de que tantos de sus niños y niñas no estudiaran ni tuvieran acceso a prácticamente ningún lugar formativo o recreativo. Tal y como ocurría en el barrio en cuestión, antes de que esta definición se diera, una necesidad puede ser percibida sin ser sentida como necesidad. De acuerdo con las perspectivas participativas, esto ocurriría debido a los procesos de naturalización de las situaciones cotidianas, ya descritos en el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?", al discutir para qué se define un problema social. Las personas pueden acostumbrarse a convivir con la falta de recursos, con la ausencia/mala calidad de servicios públicos como la educación, salud y seguridad, o las fallas/carencia de servicios básicos (agua, luz, alcantarillado, transporte etc.), por ejemplo, si se ven en la necesidad de hacerlo. Cuando se vive en condiciones extremadamente adversas, como la vida en las favelas o en un lugar en guerra, la gente naturaliza su situación para poder sobrevivir.

Ved también

En concreto, podéis ver el núcleo de conocimiento "Ideología y concienciación: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?".

Las necesidades sentidas por el grupo organizado no necesariamente coinciden con las de otros habitantes del lugar. Sin embargo, las acciones del grupo en torno a determinados objetivos pueden **sensibilizar** a más personas al respecto de situaciones específicas que pueden ser sentidas como necesidades, como veremos a continuación.

Sensibilización

Otra fase definida por Montero (1991) es la **sensibilización**. En la misma, los integrantes del equipo de trabajo buscan sensibilizar a otros miembros de la comunidad para la participación en el proceso comunitario emprendido; es decir, buscan abrir espacios en los que sea posible reconocer determinadas situaciones como injustamente penosas en lugar de ser naturalmente penosas y, además, como posibles de transformación mediante acciones concretas. Esto se hace durante todo el proceso de intervención.

Por *sensibilización* se define el proceso de reflexión-acción-afectividad (León y Montenegro, 1998) que se da al problematizar situaciones que antes eran vistas como naturales.

Podría decirse que la sensibilización es una manera de traducir el concepto de concienciación en afecto y acción colectiva. Mediante distintas situaciones, los miembros del equipo y otras personas que no pertenecen al mismo cuestionan la naturalidad de ciertos eventos, relaciones u objetos. Esto puede suponer una movilización afectiva dirigida a cambiarlos y compromisos con la realización futura de acciones dirigidas a este fin. Una de las acciones es, justamente, sensibilizar a más personas acerca de una situación; también es posible sensibilizarse más con una situación dada para comprometerse más profundamente con la misma, o incluso sensibilizarse hacia más temas relacionados con el bienestar colectivo y el cuestionamiento del orden social.

En el ejemplo del programa para niños sin escuela, el momento en el que las personas del grupo organizado entendieron que los niños se interesaban por los libros pero no tenían acceso a los mismos -por la falta de escuelas, principalmente- fue un factor **sensibilizador** que llevó al estudio de la situación y a la declaración de la misma como problema social o, mejor dicho, como necesidad sentida. En el proceso hubo también eventos y acciones que tenían el objetivo explícito de sensibilizar a más personas hacia esta situación (fiestas para recaudar fondos, ferias artesanales, visitas a distintas familias y cursos de capacitación para el trabajo con niños, entre otros). Con tales eventos y actividades se esperaba que las personas contribuyesen con el programa educativo, bien fuera ofreciendo trabajar como docentes, con recursos materiales o financieros o, incluso, adquiriendo confianza para llevar a sus hijos e hijas a estudiar allí.

Montero (1991) ejemplifica un momento de sensibilización con un ejemplo muy gráfico:

Ejemplo

A partir de un proceso de detección de necesidades en un barrio de extrema pobreza en Caracas, Venezuela, se hizo una encuesta sobre los principales problemas del barrio y posteriormente sus resultados se tabularon y analizaron en grupos de discusión. Cuando esto ocurrió, surgió, entre otras necesidades, la de buscar una solución para las aguas negras que corrían por el barrio debido a la ausencia o precariedad del sistema de cloacas. Una chica del grupo organizado, al leer que tal problema había sido mencionado en las encuestas, relató que frente a su casa corría un pequeño torrente de aguas negras, por lo cual ella siempre daba un salto para entrar al hogar. Saltaba incluso en época de sequía, cuando el torrente desaparecía porque se secaba. Dijo que nunca había pensado en ello, y a partir de este momento de sensibilización pasó a ver el tema de las aguas negras como necesidad sentida.

Priorización

La **priorización**, otra de las fases del trabajo, se refiere a reuniones del grupo o colectivo, después de sistematizar y analizar los datos correspondientes a la detección de necesidades, para decidir conjuntamente cuáles de los problemas encontrados es posible y preferible atacar siguiendo criterios de importancia y viabilidad.

En la priorización, de acuerdo con la relevancia que las personas de la comunidad le otorguen a cada problema (criterio de importancia) y a la factibilidad de su solución (criterio de viabilidad), se define a cuál necesidad dirigir esfuerzos primero.

Ejemplo

Después de la detección de necesidades en la que la chica del ejemplo anterior se sensibilizó hacia el riachuelo de aguas negras que saltaba diariamente, el grupo de vecinos se reunió para priorizar los problemas encontrados. Los principales eran, en orden de importancia, el tráfico de drogas en la región, la delincuencia, la falta constante de agua y el mal funcionamiento de la escuela. Evaluando cada necesidad de acuerdo con su viabilidad de solución, sin embargo, se decidió comenzar las acciones en la escuela: las otras tres opciones implicaban o bien riesgo de vida para quien interviniese en las mismas o bien problemas estructurales de la ciudad, que demandarían un proceso tan largo y probablemente inútil con los organismos públicos que frustrarían la participación en vez de potenciarla. La recuperación de la escuela pública del barrio, en cambio, fue un proceso que, aunque largo y difícil, estuvo lleno de pequeños logros que energizaron a las personas para continuar actuando por esta causa.

Realizaciones

Cuando se prioriza lo que se quiere hacer se procede a diseñar y ejecutar las acciones que cumplan con estos objetivos, o sea, se pasa a la fase de **realizaciones**.

Las realizaciones son acciones que buscan dar respuesta a las necesidades sentidas, considerando con qué recursos internos y externos se cuenta y cuáles serán las mejores maneras, momentos y personas para movilizar estos recursos. El logro de pequeñas acciones concretas sirve como estímulo para emprender mayores actividades o más difíciles.

Para ayudar al éxito de las realizaciones y al fortalecimiento que permita continuar luchando, Fals Borda (1959) proponía el principio de los **estímulos**, refiriéndose a la importancia de otorgar reconocimiento social y pequeñas recompensas materiales con cada logro alcanzado. Los estímulos pueden ser de distinta índole. Por ejemplo, si otros colectivos se incorporan a las realizaciones, este hecho, en sí, podría ser entendido como un estímulo a la acción; simultáneamente, sería importante que el reconocimiento social o las pequeñas recompensas -definidas según el momento y el contexto- se hicieran extensivas a dichos colectivos también.

Al hablar de **realizaciones** es fundamental considerar lo que León, Montenegro, Ramdjan y Villarte (1997) llaman la ***fragilidad de la realidad vivida***, que dificulta y a veces imposibilita el logro de las metas propuestas debido a la ausencia de recursos económicos para realizar las acciones, las dificultades de transporte o la inminencia de la violencia (que en los casos más graves puede acarrear como consecuencia la hospitalización o muerte de un participante o de alguien cercano), entre otros. Por ejemplo, en el caso del programa educativo para niños sin escuela, hubo una ocasión en que alguien del equipo no cumplió el compromiso que había adquirido para un día específico porque su hija fue mordida por una rata y tuvo que hacerse cargo de la emergencia. En diferentes momentos también ocurrió que no fue posible realizar llamadas telefónicas importantes o acudir a citas con instituciones debido a la falta de dinero para usar el teléfono público o tomar el transporte para salir del barrio.

Devolución sistemática de la información

La **devolución sistemática de la información** hace referencia a la sistematización de lo vivido por parte de los dos tipos de investigadores presentes en el proceso (internos y externos), de modo que los dos grupos intercambien sus conocimientos. Las perspectivas participativas afirman que los agentes internos tienen un conocimiento académico y los externos detentan conocimiento popular, y que los dos tipos de conocimiento deben ser compartidos para favorecer el aprendizaje mutuo entre los dos tipos de participantes del grupo organizado.

La devolución sistemática de la información debe ser de los agentes externos hacia los internos y viceversa.

Puesto que la idea de devolución sistemática de la información surgió desde la perspectiva del agente externo, inicialmente había sido pensada para afianzar el principio de compromiso académico con la comunidad por parte de los investigadores de fuera de la misma, mediante la sistematización del conocimiento producido en términos que fuesen comprendidos -y aceptados o refutados- por sus miembros. Sin embargo, recientemente, Goncalves (1997) criticó la unilateralidad de las propuestas psicosociales comunitarias y propuso el concepto de **entrega sistemática del conocimiento popular** para referirse a la necesidad de que los agentes internos sistematizasen también el producto de su conocimiento y lo compartiesen con los interventores externos.

Por último, aunque no menos importante, cabe destacar lo siguiente:

Toda investigación-intervención comunitaria se plantea como objetivo final la autonomía del grupo organizado respecto a los agentes externos.

Tal autonomía, entonces, podría verse como una última etapa del proceso vivido, y se caracterizaría por la separación del agente externo del proceso comunitario, continuando el proceso a partir del grupo comunitario solamente.

Montero (1984, 1991), que toma la idea del principio de **autonomía** propuesto por Fals Borda (1959), denomina a este proceso **autogestión**, y aparentemente a partir de aquí el uso de este vocablo se extiende a distintos autores de la psicología comunitaria en países latinoamericanos de habla española como Puerto Rico, México o Colombia. Sin embargo, otras perspectivas participativas, programas sociales y propuestas de intervención realizadas desde las ciencias sociales y humanas usan la palabra con el mismo sentido de objetivo último de la acción comunitaria. No obstante, profundizan poco o nada en las implicaciones del concepto, lo cual trae complicaciones debido a su carácter polisémico, es decir, con múltiples sentidos que pueden ser contradictorios entre sí. En cualquier caso, independientemente de los conflictos e imprecisiones que pueden surgir a partir del uso de este nombre, lo que se pretende es que el colectivo en cuestión pueda seguir su proceso de toma y ejecución de decisiones comunitarias autónomamente del agente externo y de otros actores gubernamentales o no gubernamentales de carácter paternalista (León Cedeño, 1999).

2.3. Quién interviene ante un problema social

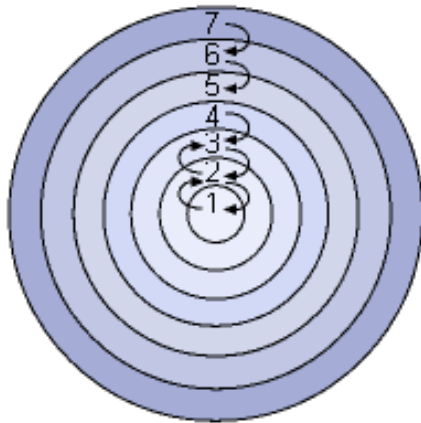
Tal y como se dijo en el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?", el protagonismo debe estar en los habitantes de la comunidad o miembros del colectivo, pues ellos son los agentes de cambio social. De aquí se derivan dos preguntas: en primer lugar, ¿qué habitantes serán los protagonistas? En segundo, ¿dónde queda el agente externo, si el interno es el protagonista pero deben trabajar conjuntamente?

Para responder la primera pregunta, es útil citar el modelo de Montero (1996) sobre niveles de participación. Para la autora, la participación comunitaria no ocurre de manera monolítica, "todo o nada". Se da en múltiples matices y varía en el tiempo. Por este motivo, ella propone la existencia de niveles de participación y compromiso, representados con un diagrama de círculos concéntricos en el que, de dentro hacia fuera, se presentan estos diferentes grados se-

Ved también

En concreto, podéis ver el apartado "Quién define qué es un problema social" del núcleo de conocimiento "Ideología y concienciación: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?".

gún su intensidad: el primer círculo, o círculo central, representaría la máxima participación y compromiso; el último círculo, el más externo, simbolizaría el mínimo compromiso y participación:



1. Núcleo de máxima participación y compromiso.
2. Participación frecuente, alto compromiso.
3. Participación puntual, medio compromiso: acciones específicas.
4. Participación puntual, bajo compromiso: acciones específicas y esporádicas (Goncalves, 1995).
5. Participación esporádica e incipiente, bajo compromiso (donaciones, aportaciones materiales).
6. Participación tangencial, meramente aprobatoria. Compromiso indefinido.
7. Curiosidad no obstaculizadora. No compromiso.

→ Dirección del movimiento entre niveles

Niveles y dinámica de participación y compromiso en el trabajo comunitario. Fuente: Montero (1996)

El diagrama indica cómo se parte de un grupo relativamente pequeño de líderes, que trabajan más, se exponen más y motivan al resto para que participe y se comprometa. Luego hay diferentes grados de involucración, hasta llegar a los simpatizantes y observadores curiosos, no obstaculizadores ni negativos.

"Todos los niveles son necesarios. La gama completa de posibilidades de participación y compromiso está presente en casi todo trabajo comunitario y lo fundamental es tratar de que los tres círculos centrales sean los más nutridos, así como lograr fluidez entre todos los círculos. Esto significa que si bien es necesario que en el primer círculo haya un grupo de personas sólido y bien constituido, no debe pretenderse ni es deseable que sean siempre las mismas, pues el liderazgo comunitario exige tales niveles de participación y compromiso que puede ser muy fatigante y exigente, por lo cual pocas personas desean asumirlo, amén de desgastar a quienes permanecen en él mucho tiempo y generar otros efectos negativos." Montero (1996, pág. 15).

La segunda pregunta -cuál es el papel del agente externo, si el interno debe ser protagonista pero a la vez deben trabajar conjuntamente- puede responderse argumentando que el agente externo debe ser un catalizador social. Tal término fue acuñado por Fals Borda (1959) para referirse al investigador como un mero acelerador de los procesos sociales de concienciación, desideologización y acción transformadora. El catalizador social pondría su conocimiento académico al servicio de la causa colectiva, y tendría como objetivo profesional

hacerse prescindible en aquel contexto y dejar al colectivo trabajando autónomamente. Este proceso se designa como *desprofesionalización* (Talento y Ribes Iñesta, 1979).

A pesar de este posicionamiento y de la propuesta de que la relación entre agentes internos y externos debe ser horizontal, de manera que se rompe con la dependencia intelectual que tradicionalmente se generaba (Gabarrón y Hernández, 1994), los procesos prácticos de intervención desde las perspectivas participativas muestran una compleja relación de simetrías y asimetrías, en la que se pueden dar relaciones explícitas o encubiertas de poder: se supone que los agentes externos potencian la autonomía, pero pueden generar dependencia; y se supone que las personas de la comunidad quieren esta independencia, pero en la práctica puede haber serios conflictos por no saber cómo trabajar sin un jefe que tome las decisiones y ordene qué hacer.

Esta complejidad de la simetría/asimetría tiene que ver con una paradoja de la intervención proveniente de las perspectivas participativas: las propuestas de estas disciplinas de conocimiento fueron pensadas desde la perspectiva del agente externo, pero postulan el protagonismo del interno. Aunque esta situación ha ido cambiando con el paso de los años, diferentes textos de la psicología comunitaria y otras ciencias sociales comprometidas, particularmente en su inicio, discuten el compromiso ético y político del profesional, sobre lo que debe o no hacer, sobre su postura, es decir, le hacen protagonista de las propuestas, pero al mismo tiempo afirman que el protagonista es el agente interno, a quien no se le consultó sobre esto. De esta manera, es posible que distintos agentes internos no estén de acuerdo con estas reglas del juego y en consecuencia no las sigan, lo que podría ser interpretado por los agentes externos como una frustrante falta de conciencia, de compromiso o de participación.

2.4. Eligiendo el momento de intervenir frente a un problema social

En un proceso de investigación-intervención participativa, es de suponer que coexistirán diferentes concepciones de tiempo por parte de las distintas personas implicadas. Por tanto, aunque éste sea un tema poco mencionado en la literatura participativa, es inminente estudiar en profundidad las concepciones presentes en cada caso. Las personas que tienen que actuar para sobrevivir día a día en condiciones de gran precariedad viven centradas en el presente y prácticamente no tienen visión de futuro, no por falta de capacidad, sino por la imposibilidad (o inutilidad) de intentar prever o asegurar el futuro cuando ni siquiera saben cómo se alimentarán a sí mismos y a su familia el día de hoy. Esto implica que, por ejemplo, la gente puede no haberse propuesto objetivos de vida para realizar en un semestre o un año o, mejor, que el objetivo de vida es justamente sobrevivir.

Ejemplo

La deserción escolar de niños, niñas y adolescentes, y el hecho de que algunos padres y madres le den poca importancia, puede tener estrecha relación con el hecho de vivir centrados en el presente. La lógica sería más o menos la siguiente: "si mi hijo no quiere estudiar, será más útil que se ponga a trabajar". Esto implica un choque de lógicas entre personas de la comunidad y agentes externos que debe ser tratado con cuidado, ya que, aunque la vida cotidiana en la escuela puede generar un gran rechazo en los alumnos (debido a la enseñanza de mala calidad, la violencia dentro y fuera del aula y la repetición de contenidos sin aparente utilidad ni relación con el día a día), concluir los estudios abre más oportunidades de trabajo, por mínimas que sean (considerando la crítica situación de desempleo estructural).

Más allá del valor utilitario de la escuela, las prácticas escolares enseñan a pensar a largo plazo, y a articular el futuro lejano con el corto y mediano plazo: un niño aprende que pasará un año estudiando en determinado nivel, que para pasar de grado tiene que ir a la escuela constantemente y realizar actividades diarias, semanales y mensuales, y que

pasará un número específico de años hasta concluir la educación básica y otra cantidad de años para terminar la secundaria, por ejemplo.

El choque entre distintas concepciones de tiempo -que puede ocurrir principalmente, pero no únicamente, entre investigadores internos y externos- supone implicaciones institucionales: por ejemplo, hacer un presupuesto de funcionamiento por un año puede ser imposible o extremadamente difícil si las personas involucradas piensan su economía doméstica día a día o semana a semana. Es necesario, entonces, negociar, respetando las concepciones de tiempo locales y, siempre que haya interés por parte de los implicados, desarrollar paulatinamente agendas semanales, quincenales etc. Por lo tanto, se debe considerar que la disposición emocional de las personas para pensar en el futuro -y planificarlo cuando se considera pertinente- crece cuando sienten que tienen redes de apoyo (Herrero, 2002) y que logran realizar acciones transformadoras del entorno y potenciadoras de cambios en sus vidas (Musitu, 2002), por mínimas que tales acciones sean.

El trabajo con un colectivo o comunidad implica la necesidad de evaluar cuál es el momento más apropiado para tomar decisiones y ejecutar diferentes acciones. Esto debe hacerse considerando las diferentes concepciones de tiempo involucradas y el papel movilizador que tiene la afectividad para realizar ciertas actividades en determinados momentos (León y Montenegro, 1998).

Dependiendo del estado de ánimo de los participantes y de los eventos locales o mundiales que estén ocurriendo en cada momento, el hecho de decidir algo o actuar en consecuencia puede ser visto como posible o imposible. Es importante, entonces, potenciar la disposición para trabajar pensando que será posible, en un futuro no muy lejano, obtener los frutos del esfuerzo colectivo.

2.5. Ámbitos de intervención frente a un problema social

En principio, se interviene en la propia comunidad o sede del colectivo, donde se supone que se está viviendo una situación que ya ha sido considerada como problemática, o como necesidad sentida. Las personas afectadas, junto a los agentes externos, se organizarían para hacerle frente, y ejecutarían principalmente acciones en el ámbito local. Sin embargo:

El trabajo exclusivamente en el lugar donde se supone que hay un problema social, o necesidad sentida, puede no ser suficiente para atacarla. Diferentes estrategias pueden ser convenientes para dar visibilidad al problema, hacerlo aparecer como hecho político y presionar para su solución. Éstas son, por ejemplo, las visitas y reclamaciones en los organismos públicos y la sensibilización de otros espacios sociales como la academia, la opinión pública -mediante los medios de comunicación- y otros colectivos o asociaciones.

Resumen

La intervención participativa debe ser emprendida por agentes internos y externos al colectivo o comunidad.

Actuar frente a un problema social presupone procesos de familiarización, detección de necesidades, sensibilización, priorización, realizaciones y devolución sistemática de la información.

La meta es que el grupo funcione con autonomía del agente externo, que se retira de la intervención.

3. La lucha por los significados

Hasta aquí hemos revisado tanto cómo el funcionalismo propone paliar los problemas sociales como la propuesta de las perspectivas participativas en el sentido de fomentar la transformación social mediante el diálogo y la participación.

Ved también

En los módulos anteriores hemos dedicado los núcleos de conocimiento "Socioconstruccionismo: los problemas sociales son producto de construcciones colectivas" y "La construcción social de los problemas sociales: metodologías discursivas para entender la construcción de cierto fenómeno como problema" a revisar tanto los fundamentos de la perspectiva socioconstruccionista como los trabajos centrados en el ámbito de los "problemas sociales".

Hemos revisado algunas investigaciones centradas en la deconstrucción y genealogía de ciertos "problemas sociales", que ponen de manifiesto la condición contingente y no necesaria de la identificación de ciertos fenómenos como problemas sociales.

El papel que el socioconstruccionismo otorga al lenguaje como sistema que nos permite explicarnos o dar cuenta de nosotros y del mundo ha ubicado el lenguaje y la producción de significados en el campo de batalla en el que se dirimen los conflictos y los cambios y transformaciones sociales.

En el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" hemos visto que la deconstrucción permite poner de manifiesto los mecanismos por los que el lenguaje y los significados constituyen el mundo que nos es dado. Por lo tanto, para esta perspectiva, la lucha por producir ciertas comprensiones y no otras acerca del ámbito de los problemas sociales es en sí misma una forma de acción y transformación social.

Por lo tanto, ya podemos vislumbrar que la respuesta del socioconstruccionismo a la pregunta "¿qué hacemos frente a un problema social?" no va a consistir en el desarrollo de técnicas y procedimientos de intervención social. Al contrario, el cuestionamiento tanto de los procesos mediante los que se designa qué es un problema social como de las prácticas y acciones paliativas consecuentes alberga en sí mismo un destacado potencial transformador, ya que abre nuevas formas de inteligibilidad del mundo.

La deconstrucción de los significados socialmente compartidos acerca de qué es un "problema social" es una forma de intervención en sí misma. No por su grado de adecuación o correspondencia con una realidad externa, sino por los efectos políticos que puede tener, tanto al mostrar que el lenguaje en sí mismo crea realidades como al posibilitar la construcción de alternativas a las explicaciones socialmente dominantes.

3.1. La lucha por los significados y la deconstrucción

Puesto que la perspectiva socioconstruccionista le otorga un papel primordial al lenguaje en la construcción de nuestra realidad social, el ámbito de la **producción** y **fijación** de sentidos del mundo deviene central. El conocimiento científico, entendido como una práctica social legitimada en la producción de sentidos del mundo, es visto como un centro de producción de explicaciones que tienen efectos de verdad. Es decir, que posibilita que las cosas aparezcan como dadas o autoevidentes.

El concepto de deconstrucción es enormemente útil para explicar esta relación entre los significados y la producción de verdades. El filósofo francés Derrida (1989) acuñó este concepto, y posteriormente ha tenido una fuerte influencia en la perspectiva socioconstruccionista.

Según este autor, cualquier significado es producido mediante omisión de otros significados posibles. Cuando fijamos un significado, no estamos haciendo otra cosa que omitir o diferir aquello que el concepto usado está negando. Definir, por ejemplo, qué es la sociedad supone a la vez negar todo aquello que no es según la hemos definido. Si, por ejemplo, entendemos que la sociedad es un sistema ordenado racionalmente desde las instituciones estatales, a su vez estamos negando que sea un sistema autoorganizativo, gestionado asambleariamente y con ausencia de relaciones jerárquicas. Según este autor, aquello que es negado o diferido cuando se fija un sentido, queda olvidado. El objetivo del autor es mostrar las múltiples **ausencias** que se hallan en los significados que están socialmente establecidos. Deconstruir los significados consiste en mostrar hasta qué punto aquello que se nos aparece como evidente ha sido construido mediante la negación u omisión de ciertos elementos que han quedado ocultos respecto a los que ocupan una posición de privilegio.

Al final de este núcleo de conocimiento se ejemplificará la noción de deconstrucción mediante el concepto *delincuencia*. Como veremos, el significado de *delincuencia* oculta o niega otros significados posibles acerca de la relación entre la *delincuencia* y la *no* *delincuencia*.

El socioconstruccionismo, de acuerdo con esta concepción acerca de la capacidad performativa del lenguaje, se ha erigido en un dispositivo deconstruccionista y ha desarrollado investigaciones encaminadas a desestabilizar los significados socialmente dominantes, mostrando los discursos y prácticas sociales que han permitido estabilizar o sedimentar unos sentidos y no otros. Algu-

nos ejemplos de los ámbitos en los que se han orientado estos trabajos son la construcción social del sexo, de la heterosexualidad y la homosexualidad, del síndrome premenstrual, de la adolescencia o de la depresión.

3.2. Práctica, teoría y realidad de los problemas sociales

El campo de conocimiento de los problemas sociales, como hemos visto en los módulos anteriores, vincula específicamente tres conceptos propios de las ciencias sociales: práctica, teoría y realidad. Según las perspectivas tradicionales de investigación en problemas sociales, la relación entre estos conceptos se establece secuencialmente. Se parte de ciertos constructos y teorías para conocer la realidad. Las teorías que han logrado demostrar su veracidad o grado de adecuación con la realidad externa son aceptadas y, posteriormente, utilizadas para instrumentalizar las acciones o prácticas necesarias para incidir en la realidad.

Según Ibáñez (1988) la relación entre estos tres conceptos en el campo de conocimiento de los problemas sociales debe ser problematizada. Según este autor, la relación entre estos conceptos se sostiene gracias a la asunción de tres comprensiones comúnmente aceptadas y vinculadas a la epistemología positivista: una concepción **representacionista del conocimiento** (a la que ya nos hemos referido anteriormente), una concepción **aplicacionista del saber científico** (que se refiere a la idea de que el conocimiento producido tiene una aplicación en la realidad) y una concepción **externalista de la práctica** (que considera que es necesario mantener una distancia entre el científico y la realidad sobre la que opera para asegurar la exactitud del diagnóstico y la eficacia de la intervención, es decir, asegurar un conocimiento objetivo).

Por el contrario, el autor propone tres alternativas en la comprensión de la relación entre teoría, realidad y práctica:

- **Considerar la función generativa de las teorías.** Es decir, la condición de las teorías científicas de ejercer una modificación directa en las maneras en las que comprendemos el mundo y, a su vez, la capacidad para producir, intrínsecamente, efectos de orden sociopolítico. Las comprensiones y explicaciones que produce el saber científico están determinadas por las convenciones lingüísticas del contexto sociohistórico en el que se formulan. El saber científico es un "hacedor lingüístico" que modifica la realidad social.
- **La autonomía de la práctica.** Es decir, la consideración de que las prácticas de intervención social no son una aplicación de la teoría. El saber práctico se desarrolla en el propio hacerse y las reglas que se elaboran en las prácticas no las preexisten.
- **El carácter endógeno de la práctica.** La intervención no puede ni debe situarse en una posición de exterioridad respecto a la realidad en la que

opera. No debe, ya que esto supondría la formulación de un "diagnóstico" y una "terapia" desde los intereses de una entidad exterior a la población estudiada (como las instituciones del estado). Y no puede, ya que las prácticas de intervención afectan o tocan al agente interventor, lo modifican y alteran sus comprensiones.

Tanto las producciones de saber práctico como teórico construyen la realidad y proporcionan una inteligibilidad o comprensión del mundo, es decir, son generativas, orientan a la sociedad en determinadas direcciones y permiten ciertas prácticas y discursos sociales y no otros.

En una línea similar, Howe (1994) sugiere que el socioconstruccionismo puede incidir en la práctica de intervención en los problemas sociales en cuatro aspectos: pluralismo, participación, poder y actuación.

- 1) El **pluralismo** implica la aceptación de la multiplicidad y variedad de las posibles maneras de comprender el mundo y reconoce que no es posible alcanzar resoluciones nítidas o claras cuando hay intereses en conflicto. Por lo tanto, el pluralismo niega a los colectivos de expertos el monopolio de la verdad y el derecho a determinar qué es relevante y qué no.
- 2) La **participación** apela a la necesidad de asumir que en el ámbito de los problemas sociales es imprescindible disponer de todas las personas que están involucradas en éstos a la hora de decidir qué acciones se llevarán a cabo.
- 3) El **poder** es un aspecto crucial del socioconstruccionismo. Se considera relevante atender a las formas en las que se ejerce y por parte de quién. En las prácticas de intervención este aspecto remite no sólo a la autoridad formal, sino especialmente a las formas en las que se vinculan poder y saber.
- 4) La **actuación o *performance*** es un aspecto que también está relacionado con la noción de poder, pero remite a las formas en las que es ejercido o actuado mediante los significados provenientes de las instituciones, incluyendo tanto el saber experto de los profesionales en intervención como el saber teórico de los académicos.

3.3. Socioconstruccionismo y transformación social

Teniendo en cuenta los principios fundamentales del socioconstruccionismo que hemos ido desarrollando hasta aquí, desde esta perspectiva se considera que los trabajos e investigaciones implican intrínsecamente efectos de transformación social. De hecho, esta suposición ha ido atravesando lo expuesto

hasta aquí respecto al socioconstruccionismo. A continuación, recapitularemos los motivos que llevan al socioconstruccionismo a sostener y mostrar su vinculación con la transformación y el cambio social. Obviamente, el concepto *cambio social* es entendido en términos radicalmente distintos a como ha sido entendido tradicionalmente tanto desde posturas funcionalistas como desde la perspectiva conflictivista.

El socioconstruccionismo se erige, por tanto, como dispositivo deconstruccionista. La orientación desestabilizadora de esta perspectiva pone de manifiesto que nuestras concepciones de lo real, del bien o de problema social, son sociohistóricamente contingentes. Es decir, nuestras prácticas sociales, lo considerado normal, natural, obvio y necesario está abierto a modificaciones.

Para lograr la transformación social se requieren nuevos vocabularios y significados que supongan prácticas sociales que en su realización abran un curso alternativo.

En este sentido, siguiendo a Gergen, el socioconstruccionismo y el cambio social se vinculan en tanto que:

"La posibilidad del cambio social puede derivarse de nuevas maneras de inteligibilidad. El desarrollo de nuevos lenguajes de comprensión acrecienta la gama de acciones posibles." Gergen (1994, pág. 85).

Según este autor, las comprensiones teóricas tienen poder generativo, en el sentido de que son una acción social en sí misma y posibilitan ciertas relaciones sociales por encima de otras. Por esta razón, experimentar desde las ciencias humanas con otras formas de escritura que desafíen los modos tradicionales transforma nuestra realidad y relaciones sociales. Las investigaciones orientadas a la transformación proporcionan y vivifican la posibilidad de nuevos modos de acción. En el ámbito de la práctica profesional en intervención social, la relación entre las maneras en las que se producen comprensiones y el impacto de dichas comprensiones en las prácticas relacionales, el potencial transformador es aún mayor que el del conocimiento académico. Gergen considera que éste es un ámbito privilegiado para la transformación cultural y señala algunas experiencias en el campo pedagógico, en la terapia sexual y matrimonial, en procedimientos de mediación y reivindicación, análisis de la televisión y la prensa y en procedimientos legales (Gergen, 1994).

Finalmente, concluye que las ciencias humanas, al adoptar el modo socioconstruccionista, pueden contribuir valiosamente a la transformación social. A pesar de esto, reconoce las limitaciones que alberga esta perspectiva y señala que las aperturas a la innovación y la transformación social de dicha perspectiva son las siguientes:

- **Deconstrucción.** La capacidad para cuestionar las evidencias o suposiciones socialmente compartidas acerca de la verdad, la racionalidad o el bien alberga un importante potencial transformador.
- **Democratización.** El incremento de la gama de voces involucradas en diálogos acerca de lo que tradicionalmente pertenecía al ámbito de las producciones de la ciencia implic efectos de democratización del conocimiento y de transformación social.
- **Reconstrucción.** La capacidad para proponer formas alternativas de comprender el mundo en la que nuevas realidades y prácticas son modeladas para la transformación social.

3.4. La construcción social de la delincuencia: efectos de la comprensión dominante y posibles alternativas

En este apartado presentaremos una investigación sobre delincuencia realizada desde la perspectiva socioconstruccionista. Dicha investigación nos permitirá incidir en cómo se desarrolla la **deconstrucción** del concepto, mostrar cómo se aplica en un caso concreto la afirmación de Derrida respecto a que en todo proceso de fijación de sentido se **ocultan o niegan** otros significados posibles, así como mostrar el potencial transformador que supone proponer **modos alternativos de significar** la delincuencia. Asimismo, servirá como base para repasar algunos aspectos del socioconstruccionismo ya trabajados anteriormente.

La investigación "La criminalidad definida por el grupo dominante" (García-Bores, Pujol, Cagigós, 1995) se desarrolla en cinco apartados: introducción, la perspectiva clásica y la crítica en la comprensión de la criminalidad, descripción del estudio empírico, resultados y conclusiones y epílogo.

Introducción

Según estos autores, las sociedades modernas utilizan maneras sofisticadas de mantenimiento del orden social mediante el establecimiento de mecanismos de control social legitimados por conocimientos científicos que se expresan en determinadas prácticas sociales. El conocimiento científico y las disciplinas especializadas en ámbitos específicos sientan las bases para ciertas prácticas sociales.

La criminología es una disciplina que está especializada en el estudio del crimen y la conducta criminal. Esta disciplina tiene como objetivo producir conocimientos que permitan diseñar políticas o acciones encaminadas a contener o eliminar el crimen.

Lectura recomendada

P. García-Bores y otros (1995). *Los "no-delincuentes". Estudio sobre los modos en que los ciudadanos entienden la criminalidad*. Barcelona: Fundació la Caixa / Itaca.

Actividad

Teniendo en cuenta las ideas esbozadas en la introducción de la investigación sobre criminalidad y revisando los fundamentos tanto teóricos como epistemológicos de la perspectiva socioconstruccionista, identificad tres elementos o conceptos en los que la delincuencia está siendo entendida desde esta perspectiva y justificadlo.

La perspectiva clásica y la crítica en la comprensión de la criminalidad

Las teorías clásicas analizan el fenómeno de la criminalidad tomando como foco al individuo, y se resumen en las siguientes orientaciones:

- Perspectivas biológicas y biosociales. Consideran que la delincuencia es el producto de factores biológicos que predisponen a los individuos a cometer actos criminales.
- Teorías psicológicas. Consideran la criminalidad como expresión de perturbaciones internas que necesitan ser corregidas mediante intervenciones en los procesos psicológicos de las personas. Se consideran aspectos como la inteligencia, interacciones inconscientes no resueltas, rasgos de personalidad, etc.
- Perspectivas de la desorganización social y anomia. Se consideran factores sociales como causantes de la conducta delictiva. Como facilitadores de la conducta delictiva se identifican la ruptura de controles institucionales y de la comunidad, el desarrollo de una cultura criminal, factores espaciales y demográficos o la anomia.

García-Bores, Pujol y Cagigós sostienen que estas perspectivas construyen la noción de delincuente como un ser distinto, un "otro" que está caracterizado por una deficiencia en una combinación de las dimensiones biológicas, psicológicas o sociales. Esta focalización en el individuo es la manera en la que tradicionalmente se comprende la criminalidad. Esta comprensión permite definir la prisión como la forma visible e inmediata de tratar el problema.

Para la perspectiva crítica, asumida por los autores de esta investigación, en cambio, el problema no es el individuo que comete los crímenes, sino el acto criminal en sí mismo. Por lo tanto, se requieren acciones centradas en el acto y no en el individuo.

Desde esta perspectiva, además, la pregunta no debe orientarse a los rasgos, características o marcas que hacen distinto al criminal, ya que la principal razón por la que finalmente logran establecerse estas marcas es, precisamente, porque se intenta buscarlas activamente. Los autores se preguntan críticamente qué sucedería si se invierte la pregunta y se buscan aquellas marcas o rasgos que impiden al no criminal cometer un crimen.

Contenido complementario

El recurso, utilizado por los autores, de invertir la manera en la que nos formulamos las preguntas permite poner de manifiesto la idea de que al significar el mundo se ocultan o niegan otros significados posibles.

Los contextos sociohistóricos de un orden social concreto producen ciertas comprensiones y no otras, hacen posibles ciertas preguntas y no otras, como hemos visto, y derivan a ciertas prácticas sociales. El lenguaje es el medio por el que se constituyen dichas relaciones y prácticas sociales y permite su mantenimiento. Para establecer los límites de dicho orden social es necesario establecer elementos que lo traspasen. El colectivo de los delincuentes constituye uno de los elementos que, por estar al margen de dichos límites, permite al mismo tiempo definir este orden social.

Reflexión

Observad que dicha investigación cuestiona aquello que nos es dado como evidente, en este caso el concepto de criminal y delincuente. Para esto, muestra el carácter contingente y socialmente construido de este concepto y enfatiza los procesos lingüísticos mediante los que se construye la comprensión de cierto orden social. Finalmente, muestra los efectos de dicha comprensión al proponer lecturas alternativas e invertir la pregunta de las orientaciones tradicionales en el campo de la delincuencia y preguntarse lo siguiente: "¿qué es normal en los no delincuentes?".

Descripción del estudio empírico

La investigación realiza un estudio empírico para conocer las maneras en las que se discursiviza la criminalidad en nuestras formas cotidianas de producir un sentido acerca de la misma. Para esto, explora cuatro áreas: el sujeto inocente, la arbitrariedad del orden social, la doble moral y las concepciones actuales de criminalidad. A partir de este análisis se persiguen tres objetivos:

- 1) En lugar de reificar al delincuente y mostrar sus marcas o rasgos característicos, la investigación busca conocer cómo la categoría inocente es explicada. Se subrayan reglas morales y éticas que son respetadas y desobedecidas, las justificaciones que utiliza para colocarse dentro del orden social y excluir al delincuente del mismo, las maneras en las que se justifica la definición de lo inaceptable y la forma en la que la persona delincuente es construida.
- 2) Dado que cada sociedad delimita y especifica aquello que debe ser considerado un crimen y aquello que no y, por lo tanto, establece las reglas de sumisión a un orden social determinado, los investigadores se preguntan qué posibilita que el inocente no cometa actos criminales. Se exploran las maneras por las que el sujeto inocente justifica su relación de sumisión al orden social y cómo entiende al delincuente, el acto criminal y el castigo.
- 3) Finalmente, se explora la conexión entre las comprensiones científicas de la criminalidad y aquellas que son expresadas en las entrevistas realizadas a personas no profesionales en el ámbito de la criminalidad.

Para llevar a cabo los objetivos empíricos del estudio, se realizan entrevistas y se analiza el material recogido mediante el análisis del discurso.

Resultado y conclusiones

La relación del sujeto inocente con el orden social

Las personas entrevistadas manifiestan explícitamente la dificultad para explicar las acciones y moralidades que la gente realiza en su vida cotidiana. Mientras que la criminalidad es explicada con una gran variedad y cantidad de argumentos sólidamente defendidos, el orden social es explicado con dificultad y la única forma de definirlo es mediante la figura totémica del delincuente que determina lo que no se debe ser. Las personas explican su pertenencia al orden social afirmando que no son delincuentes, es decir, negando aquello que conocen bien.

El fragmento anterior apela a dos de los principios que hemos visto en el módulo anterior con respecto al análisis del discurso: variabilidad y función. La manera en la que es significada la criminalidad presenta gran variabilidad de argumentaciones y es formulada desde posicionamientos cambiantes. La variabilidad discursiva en torno a la criminalidad es un índice de la función que desempeñan estos discursos en la producción misma de la entidad que describen.

La idea de libertad es clave en la comprensión de qué es un orden social, y la metáfora "del pacto social" explica por qué vivimos en comunidad. El 'respeto' por los demás expresa la manera en la que se manifiesta este pacto. La concepción del bien se deriva de la metáfora del pacto social, ya que lo bueno es lo normal. La normalidad, sin embargo, no ofrece un modelo de cómo es el orden social, y la única manera de definirlo es hacerlo en negativo, mediante lo que no es. Se busca mirar al otro para repetir que es un peligro social, en lugar de responder a la cuestión de "¿cuál es el sentido de la sociedad en la que vivimos?"

La criminalidad desde el sujeto inocente

Las formas en las que es comprendida la criminalidad reproducen la idea de que el problema se localiza en algún lugar de la persona, ya sea por causas biológicas, psicológicas o sociales. Por este motivo se debe exiliar, excluir o eliminar al delincuente, tratarlo mediante medidas reeducadoras o modificar su entorno social, respectivamente, en función de la causa a la que se apela.

Los autores consideran que todas ellas producen la figura del delincuente por igual, y que los importantes efectos de realidad que tienen nuestras construcciones sociales hacen difícil pensar una sociedad en la que la figura del delincuente no exista. Todos los esfuerzos dirigidos a la prevención, reeducación o exclusión son vanos, ya que somos nosotros los que la construimos como real.

Las razones para no ser delincuente

Las personas entrevistadas explican su condición de inocente en tanto que han podido evitar "pasar de la línea" que las separa de la delincuencia. Las razones pueden resumirse en los siguientes puntos:

- El progreso social reduce la necesidad de cometer crímenes. La racionalidad sustituye el papel que la fuerza física había jugado en otras sociedades.
- La educación como forma de transmisión de los valores y normas sociales permite justificar la no delincuencia. El sentimiento de culpa también justifica el comportamiento no delincuente.
- El castigo no es la razón por la que no se cometen crímenes. Los no delinquentes que están del "lado correcto de la ley" consideran el castigo algo ajeno a ellos.
- La falta de necesidad es otra manera de explicar el hecho de no cometer actos delictivos. La delincuencia se restringe a ciertos contextos con déficits sociales y económicos.
- El pacto social y el respeto mutuo. El respeto no le dice a la gente lo que debe hacer, sino aquello que no debe hacer si no quiere tener problemas.

De las concepciones sociales a las políticas penales y criminales

Los autores y las autoras de la investigación concluyen que las contradicciones y doble moral expresadas en los materiales empíricos recogidos pueden rastrearse también en los discursos oficiales sobre la criminalidad. Las políticas criminales y penales consideran la criminalidad como actos terribles que deben eliminarse, mientras que otras situaciones como las grandes desigualdades sociales quedan justificadas y son consideradas inevitables.

Por el contrario, esta investigación propone redefinir la criminalidad. Esta redefinición emerge desde dos perspectivas:

- 1) La criminalidad es un síntoma sociocultural de un orden social que acepta la desigualdad social. El foco debe desplazarse desde la persona a las condiciones socioestructurales que producen la delincuencia. Se propone abandonar las políticas penales que se orientan a etiquetar a personas como criminales e incidir en aspectos como la pobreza, la salud y la necesidad y acudir a las políticas penales sólo cuando las políticas orientadas a dichos aspectos fallen.
- 2) Otra perspectiva sería la de considerar la criminalidad como una condición necesaria del proceso que permite significar el orden social. La mejora de las condiciones socioestructurales no soluciona el problema de la criminalidad, ya que ésta constituye la manera en la que los no criminales delimitan los bordes de lo que la sociedad es, y la figura del delincuente

permite a los no criminales entenderse a sí mismos como normales. Los "buenos ciudadanos" se definen a sí mismos gracias a la presencia identificable de los "malos delincuentes", y eliminar esta categoría borraría los límites entre el no criminal y el criminal.

El estudio finaliza con un epílogo que lleva por título "Inocentología". Ésta sería la denominación que se le daría al saber orientado a conocer las causas, motivos, disposiciones biológicas, psicológicas o sociales de los inocentes en una sociedad imaginaria en la que todas las personas fueran culpables hasta que no se probara su inocencia. La inocencia, y no la culpa, debería ser probada, y para ello sería indispensable desarrollar mecanismos de escrutinio de la inocencia, "manuales sobre inocencia", establecer "tipologías de inocente", etc.

Esta metáfora invierte la relación entre la criminalidad y la inocencia, para evidenciar los efectos que producen nuestras comprensiones y prácticas sociales. Como hemos visto en el análisis del material empírico, mientras que la criminalidad ha estado sometida a escrutinios de distinto orden y existen múltiples explicaciones sobre su desviación y/o anormalidad, su opuesto, el orden social o la normalidad, no puede explicarse fácilmente. El discurso de lo que cae fuera del orden social aparece mucho más estructurado que el del orden social mismo.

Actividad

Teniendo en cuenta los aspectos revisados en la investigación sobre la construcción social de la delincuencia, ¿qué significados creéis que han diferido, negado u ocultado las comprensiones y discursos acerca de los motivos, características o rasgos que explican la conducta homosexual?

Resumen

La deconstrucción se orienta a la "lucha por los significados", mostrar el carácter contingente y construido de aquellos significados socialmente aceptados y cuestionar el proceso por el que otros significados posibles han sido negados u omitidos y están ausentes en nuestras comprensiones del mundo.

La transformación social requiere formas de inteligibilidad alternativas a las dominantes que abran la posibilidad a nuevas prácticas sociales.

La pregunta "¿qué es normal en los no delincuentes?" pone de manifiesto cómo ha sido construida la categoría social "inocente", ocultada de procesos de escrutinio público (no requiere la producción de saberes especializados), y crea la distancia suficiente para poder reflexionar sobre las maneras dominantes de construcción de la criminalidad.

4. Posiciones de sujeto y articulaciones: una propuesta para la reflexión y la acción

En este módulo hemos revisado las diferentes maneras en las que las perspectivas estudiadas afrontan la pregunta de "¿qué hacemos frente a un problema social?". En este núcleo de conocimiento veremos los conceptos que se utilizan en la perspectiva situada para afrontar dicha pregunta.

Ved también

En los núcleos de conocimiento que hemos trabajado, dentro de la perspectiva situada de la intervención social, hemos visto, por un lado, en "Perspectiva situada: análisis crítico de la intervención social", lo que son las líneas principales de reflexión crítica que se proponen para mirar las formas mayoritarias de intervención social y, por otro lado, en "Conocimientos situados: las condiciones dignas de transformación", las maneras en las cuales se conceptualizan las maneras de conocer y, por lo tanto, las posiciones desde las cuales se pueden desarrollar acciones de transformación social.

Estudiaremos, en primer lugar, las maneras en las que desde la perspectiva situada se trabaja la temática de los agentes de transformación social -tema central para pensar cómo incidir sobre condiciones definidas como dignas de transformación-, para después tratar, mediante un ejemplo, el concepto de articulación como manera alternativa de comprensión de los lugares desde los cuales se pueden definir y llevar a cabo acciones localmente situadas. Finalmente, esbozaremos algunas de las implicaciones que se pueden desprender del uso de dicho concepto en el ámbito de la intervención social.

4.1. Agentes de transformación social: de la idea de sujeto privilegiado de acción a la noción de posiciones de sujeto

En el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales" vimos en qué sentido las perspectivas mayoritarias de intervención social definen agentes de transformación social. Genéricamente, en la perspectiva funcionalista se propone al equipo interventor como ente privilegiado para definir cuáles son los problemas sociales existentes y las maneras en las que se puede incidir sobre los mismos para lograr mayores niveles de calidad de vida de las personas. Por su parte, en las perspectivas participativas las personas de la comunidad toman el protagonismo, en un diálogo con interventores que acompañan su proceso, en la definición de los problemas más urgentes que hay que atacar y las maneras de hacerlo.

También vimos las características que dichas perspectivas tienen en común al pensar la intervención social. En primer lugar, definen al menos **dos agentes** involucrados en los procesos de intervención social: interventores e intervenidos. En segundo lugar, asumen que los **efectos** de las acciones de transformación que se emprenden en procesos de intervención social afectan sólo a las personas definidas como intervenidas. En tercer lugar, que los dos colecti-

Ved también

En concreto, podéis ver el núcleo de conocimiento "Perspectiva situada: análisis crítico de la intervención social" del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales".

vos definidos en el entramado de intervención social son vistos como **homogéneos** entre sí y diferentes al otro agente; esto es, las personas intervenidas -o miembros de la comunidad- son vistas como homogéneas entre sí y con intereses, necesidades y maneras de actuar diferentes a quienes intervienen. Y en cuarto lugar, que los agentes sociales que actúan son entendidos como poseedores de la **capacidad de acción** y de transformación sobre los problemas sociales.

Ahora bien, a partir de aportes de corrientes "posmarxistas" y algunas posturas "feministas", la perspectiva situada construye maneras alternativas de definir los agentes del cambio social a partir de la noción de **posiciones de sujeto**. Con la noción de posiciones de sujeto, se hace una crítica a la idea de un sujeto unitario -y privilegiado- para emprender acciones de transformación social. Veámoslo más detenidamente por medio de un ejemplo tomado de las perspectivas marxistas: la clase obrera.

La clase obrera como motor del cambio social

El marxismo plantea a grandes rasgos que el proletariado -es decir, aquel colectivo de personas que son llamadas a vender su fuerza de trabajo dentro del sistema capitalista- debe liderar los cambios necesarios para la mejora de sus condiciones de vida. Las propias reivindicaciones que desde allí se buscan serían el comienzo de esta escalada de cambios hacia la transformación de las relaciones de explotación propias del sistema capitalista. La clase trabajadora, organizada en grupos y redes de acción política, es el sujeto político que debe adelantar estos cambios políticos.

En el interior de la postura que genéricamente es denominada *marxista*, existen divergencias en cuanto a cómo el proceso de transformación social puede ser emprendido a partir del proletariado. Algunos autores afirman que es necesario que dicho grupo, más que reivindicar cuestiones concretas referidas a problemas que le afecten en sus lugares de trabajo o como colectivo en general -cosa que traería como consecuencia pequeñas reformas en el interior del propio sistema capitalista, que de todas maneras reproducirían las relaciones de dominación existentes-, comprenda su papel histórico de sujeto de la transformación social para generar cambios a gran escala y transformar el sistema en su totalidad. En este último caso, se da la discusión de si la clase obrera se hará consciente de este papel en su trabajo organizativo común o si es necesario que dicho grupo social esté acompañado por intelectuales comprometidos con el cambio social para comprender el papel histórico que se le asigna.

La postura posmarxista de Laclau y Mouffe (1985) hace una crítica a la idea de que el agente social para la transformación propuesta por el marxismo esté definido de antemano, como es el caso de la clase obrera.

Ved también

Podéis ver el núcleo de conocimiento "La perspectiva conflictivista: la estructura social genera los problemas sociales" del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales".

La postura marxista es vista por Laclau y Mouffe como esencialista en el sentido de que asume una relación "necesaria" entre la transformación social y un agente social que es definido en términos de su posición en el entramado económico y social.

Esto es, la teoría marxista define una estructura social en la que hay quienes poseen los medios de producción y quienes venden su fuerza de trabajo. Por el mero hecho de pertenecer a esta última categoría social, los trabajadores -vistos como un **agente social**- son quienes deben emprender la **transformación social**. Esto establece lo que Laclau y Mouffe (1985) llaman una *relación necesaria* : porque se asume un vínculo **esencial** que se debe establecer entre la posición en la estructura social, la creación de un sujeto unitario con intereses en común y las acciones de transformación social.

El núcleo de toda transformación en el entramado teórico marxista seguiría siendo un único agente social necesariamente determinado por su posición dentro de las relaciones de producción.

Laclau y Mouffe (1985) proponen, en cambio, poner en cuestión la noción de clase social como unidad de los diferentes agentes para la transformación, ya que, desde su punto de vista, es imposible pensar ninguna relación necesaria entre un sujeto unificado de la acción y el cambio social.

En primer lugar, porque estos autores entienden que es imposible pensar en un sujeto homogéneo constituido completamente fuera de las maneras de significación que de él se hacen en el seno de lo social; en segundo lugar, porque ya que el ámbito de lo político es caracterizado por el campo en el que se establecen, cuestionan y redefinen los significados y las relaciones entre éstos, no es posible pensar en una única posición desde la cual se puedan emprender acciones hacia la transformación social.

El concepto de posiciones de sujeto

En lugar de la noción de clase social, Laclau y Mouffe proponen la idea de *posiciones de sujeto*. Con este concepto (también trabajado por autoras del ámbito del feminismo, tales como Haraway o Fuss) asumen que no hay sujetos -tal y como la clase obrera- constituidos de una vez y para siempre, sino que hay constantes procesos de definición y redefinición de posiciones que son precarias y contingentes -como opuesto a necesarias-, y que son entendidas como lugares desde los cuales se crean identificaciones y se actúa.

El hecho de que estas posiciones sean contingentes y precarias significa que se construyen en procesos complejos en los que significados y prácticas contribuyen a crearlas. En este sentido, las posiciones de sujeto son entendidas como producto de estas dinámicas sociales.

También desde posturas feministas se ha discutido acerca de la necesidad de la formación del sujeto "mujer" como agente de acción política frente a las exclusiones y dominación a las que se es objeto *por ser* mujer.

Algunas posturas feministas asumen una esencialidad en el concepto *mujer*. Según estas posturas, las mujeres tienen características en común debidas a la diferencia sexual y también a las distintas formas de explotación que padecen en una sociedad patriarcal.

Se postula la necesidad de la constitución del sujeto femenino como agente de transformación social.

Estos fundamentos han sido cuestionados por parte de otras posturas -también dentro del ámbito del feminismo- en las que, sobre todo, se han objetado las ideas sobre la conformación de los agentes de cambio social basados en la identidad, entendida ésta como algo que une necesariamente, bajo unas mismas características, a todas las personas que son categorizadas como "mujer".

Una de las críticas más potentes a las posturas de construcción del agente de cambio social basado en la categoría "mujer" ha sido la que denuncia la universalización y totalización que se hace de esta categoría al contraponerla a la de "hombre" (que también es universalizada). La consecuencia de esta categorización es que se homogeneizan las diferentes formas del sujeto "mujer", y se obvian las particularidades de cada una de estas posiciones, como por ejemplo "mujer negra", "mujer del Tercer Mundo", etc. (Butler, 1992; Ahmed, 1996)

En un análisis acerca de las implicaciones que tiene el hecho de entender al sujeto como "posiciones de sujeto", Fuss (1989) dice que en lugar de "quién soy" o "quién habla" (preguntas propias de las concepciones del sujeto como unidad), la pregunta que corresponde a la conceptualización de posiciones-sujeto sería "desde dónde estoy hablando". Este lugar, sin embargo, no puede ser fijado totalmente; siempre está abierto a nuevas definiciones. Lo importante del énfasis en el lugar es que actúa en contra de solidificar conceptos como *sujeto* o *yo*.

Las definiciones y redefiniciones de posiciones de sujeto se dan, como hemos dicho antes, a partir de procesos concretos de alianzas entre diferentes posiciones. La tensión semejanza-diferencia entre posiciones permite conexiones parciales, que son entendidas como precariamente fijadas en contextos determinados y no remiten a relaciones de equivalencias que asumen identidades fijas o esenciales, como pueden ser las nociones de "clase social" o la de "mujer".

La posibilidad de dichas conexiones es conceptualizada justamente a partir de entender que ninguna de las posiciones está totalmente cerrada o definida a partir de su relación necesaria con la estructura social o con características particulares que la definen como tal (identidad). Cada una de éstas también es transformada por razones de su conexión con otras posiciones en procesos concretos de articulación.

Las posiciones de sujeto son lugares desde los cuales son posibles conexiones parciales y contingentes en las que se van definiendo tanto las líneas de acción como las propias posiciones.

Las posiciones de sujeto se constituyen, por tanto, mediante dos movimientos: por un lado, uno de descentramiento del sujeto que previene de la fijación de un conjunto de posiciones alrededor un punto preconstituido (en el caso de la postura mencionada anteriormente sería la clase social). Y por otro lado, el movimiento opuesto, la institución de puntos nodales que permiten

articulaciones en torno a fijaciones precarias y dinámicas de significados y, al mismo tiempo, de las propias posiciones desde las cuales se puede acceder a una pluralidad de prácticas políticas (Mouffe, 1992).

Los puntos nodales en los cuales se fijan significados remiten a la idea de que en una red de significados y posiciones de sujeto es posible pensar en conexiones tales entre dichas posiciones que pueden solidificarse en un momento dado para emprender acciones de transformación social.

Es importante destacar que, cuando estas autoras se refieren a las conexiones parciales que permiten la fijación de puntos nodales desde los cuales actuar, las definen en entramados de fuerzas de poder, discursos, prácticas institucionalizadas, relaciones sociales y políticas que conforman los límites de las posibilidades de articulación y de las acciones políticas de los agentes sociales.

Ejemplo

Un ejemplo de la fijación de un punto nodal a partir del cual actuar puede ser el de las movilizaciones que se realizan en relación con objetivos concretos -por ejemplo, la lucha pacifista-, en las que diferentes grupos, personas, partidos, instituciones, etc. se reúnen para planificar acciones públicas de protesta. Estas movilizaciones no asumen una identidad que une a todas las instancias que participan bajo una categoría común, sino que se dan a partir de conexiones entre posiciones de sujeto diferentes. Dichas conexiones se caracterizan por ser contingentes a los objetivos específicos de las luchas, y muchas veces desaparecen una vez se debilitan -o se hacen innecesarias- las movilizaciones.

A partir del concepto de posiciones de sujeto y del establecimiento de puntos nodales desde los cuales se fijan significados, se conforman "agentes sociales" que actúan políticamente en situaciones concretas dadas. En el ejemplo anterior, podríamos decir que el movimiento pacifista se erige, en un momento y contexto dado, como un agente social que define significados y acciones en torno a una propuesta antibelicista. Este agente se erige como interlocutor de otros agentes sociales tales como el gobierno nacional, organismos internacionales o medios de comunicación en entramados de relaciones de poder, alianzas, desacuerdos, etc.

Actividad

Pensad en un ejemplo de acción social en el cual se pueda ilustrar la conformación de un agente social -contingente y precario- que se moviliza hacia la transformación de situaciones que, según el lugar que ocupa, son vistas como injustas o dignas de transformación. Argumentad en qué sentido, en este ejemplo, hay coaliciones de diferentes posiciones de sujeto y qué tipo de acciones y significados promueven a partir del objetivo que los articula.

4.2. Posiciones de sujeto y transformación social

Ahora bien, en este apartado veremos cómo en la perspectiva situada de la intervención cobra relevancia la noción de posición de sujeto como concepto que, por un lado, critica la idea de sujeto unitario y coherente y, por otro, trabaja con las posiciones que se construyen mediante las coaliciones y conexiones parciales enmarcadas en contextos sociales específicos.

A continuación, retomaremos las características comunes que sostienen las perspectivas de intervención estudiadas en los anteriores núcleos de conocimiento y las compararemos con las posibilidades que ofrecen las perspectivas esbozadas arriba para pensar la intervención social.

En **primer lugar**, las perspectivas de intervención -tal y como son entendidas por las perspectivas funcionalistas y participativas- definen por lo menos **dos agentes sociales**, "interventores" e "intervenidos", y estos últimos son los que están afectados por los problemas sociales. En una "perspectiva situada", informada por los desarrollos trabajados, las articulaciones de posiciones de sujeto se refieren a múltiples posiciones de sujeto (no sólo dos) que se involucran en un momento dado en coaliciones contextualmente específicas. De esta manera, esta postura permite dar cuenta de conexiones diferentes entre individuos, organizaciones, grupos, instituciones, etc. que en cierto contexto se articulan para actuar sobre algún fenómeno definido en la propia articulación como digno de transformación.

A partir de aquí es posible pensar en pluralidad de posiciones y conexiones en lugar de dos únicas posiciones fijas e inmutables. Esto lleva a pensar que desde procesos concretos de intervención social es importante contactar con otras posiciones de sujeto que se preocupen, de diferentes maneras, por los temas relacionados con los trabajados en las coaliciones que se puedan emprender desde dichos procesos.

Permite conexiones diferentes de las que hasta ahora se han estudiado en la intervención, ya que propone un continuo movimiento de articulaciones desde posiciones de sujeto que se asemejan y diferencian a la vez.

Esta perspectiva constituye una oportunidad para que trabajos de intervención presten atención a las características de los diferentes agentes involucrados en procesos específicos; se propone, además, la posibilidad de articulación con movimientos que tengan un interés semejante.

Actividad

Elegid alguno de los ejemplos de intervención citados en los núcleos de conocimiento de las perspectivas funcionalistas o participativas, y comentad qué otras posiciones de sujeto podrían ser contactadas para crear redes de acción frente a fenómenos que puedan ser definidos, en el contexto de la intervención elegida, como dignos de transformación. Argumentad en qué sentido la secuencia de acciones que este plan de intervención propone se vería modificado a partir de las conexiones parciales que se puedan establecer.

El **segundo punto** nombrado se deriva del primero. Si los problemas sociales afectan sólo al grupo de personas o colectivos definidos como "intervenidos", entonces las transformaciones y **efectos** que se logren con relación a este pro-

Ved también

Las perspectivas de intervención se identifican en el núcleo de conocimiento "Perspectiva situada: análisis crítico de la intervención social" del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales".

blema afectarán, principalmente, a la vida de aquellas personas. A partir de las perspectivas trabajadas sobre sujetos y articulaciones, esta postura es insostenible.

Si entendemos que las posiciones de sujeto que se articulan son modificadas en las propias conexiones que definen estas posiciones, entonces cada una de las posiciones que se involucra en la acción es construida parcialmente en las redes de poder, autoridad y política en las cuales se dan las articulaciones. Pensar que alguna posición (la de quienes intervienen) no es modificada por la intervención es imposible, porque su propia constitución se da en las conexiones parciales que se establecen.

Si la definición de lo problemático o digno de transformación se da en el seno de conexiones parciales, lo que se pretende transformar no afectaría sólo a las personas con las cuales se interviene, sino que, en diferentes medidas y de maneras diferenciadas, involucraría a todas las posiciones de sujeto implicadas en las coaliciones que se dan en los contextos específicos.

Las coaliciones y conexiones que se dan en procesos particulares de intervención remiten a un asunto profundamente político, ya que la pregunta sobre cuáles son las maneras en las que las diferentes posiciones de sujeto son constituidas en estas articulaciones y cuáles son las inclusiones/exclusiones y los límites/posibilidades en situaciones concretas son asuntos que se negocian en las propias conexiones que se dan.

En este sentido, la posición de autoridad de quien interviene -autoridad que muchas veces también es atribuida por las personas que son definidas como intervenidas- debe ser cuidadosamente reflexionada para no reproducir formas de dominación propias de las relaciones de saber-poder asociadas al conocimiento científico o experto.

Como hemos dicho antes, las conexiones parciales se dan en entramados de poder, alianzas, desacuerdos, etc., por lo que una perspectiva situada remite a la necesidad de revisión crítica permanente en cuanto a nuestra involucración, desde la posición de equipos interventores, en los procesos de transformación que haya.

En **tercer lugar**, hemos dicho que los grupos que participan en los procesos de intervención son definidos como **homogéneos** entre sí y diferentes respecto al otro grupo involucrado. La implicación de las teorías sobre "agentes de cambio social" basadas en la articulación de diferentes posiciones de sujeto ayudaría a cuestionar la división entre interventores-intervenidos, como dos grupos homogéneos con una identidad común.

Las críticas reseñadas con relación a las identidades fijas inmutables y vinculadas a relaciones necesarias de correspondencia (como lo es, por ejemplo, la categoría "mujer" con relación a la diferencia sexual) han mostrado que estas fijaciones universalizan ciertas categorías de sujeto, y definen a las personas en comparación a lo que es ser de esta categoría (ser mujer, negro u homosexual, por ejemplo).

Proponer la idea de conexiones parciales de posiciones de sujeto implica tomar en cuenta la variabilidad en el interior de los grupos definidos por la intervención social, lo cual permite, a su vez, pensar en las conexiones parciales que pueda haber entre dichas posiciones.

Entender la pluralidad y multiplicidad de las posiciones involucradas -en lugar de ver a dos agentes homogéneos- abre un abanico de relaciones posibles entre personas, grupos, organizaciones, etc. que acceden -o puedan acceder- a las coaliciones en espacios concretos.

En procesos de intervención social sería relevante reflexionar sobre las limitaciones, posibilidades e intereses de las diferentes posiciones de sujeto involucradas, así como en las posibilidades de conexiones -entendidas éstas como contingentes y precarias- que proveen distintas formas de relación entre dichas posiciones.

Finalmente, los "agentes del cambio social" son definidos, en las perspectivas de intervención estudiadas, como capaces de tomar **acciones** para la solución de problemas sociales.

En este sentido, una "perspectiva situada" coincidiría con otras perspectivas sobre la intervención social. Las nociones trabajadas en este apartado aluden a la importancia de la acción de transformación y responden a la pregunta de cómo podemos acceder a acciones de transformación social sin la necesidad de un sujeto social identitario ni una idea de agencia que implique un sujeto constituido de antemano que ejerce la acción.

Según estas posturas, es necesario estudiar los procesos de conformación de identidades y las posibilidades y constricciones para la acción de diferentes formas de coalición. La necesidad de acción (más bien la imposibilidad de no acción) alude a la importancia de que actores sociales se organicen en torno a preocupaciones compartidas para llevar a cabo acciones en común. Esta posición permite crear espacios de acción política y social que respondan a las necesidades de las posiciones de sujeto involucradas en la intervención.

Una perspectiva situada, aunque cuestione las categorías de sujeto, identidad y agencia, debe dar cuenta de las posibilidades de acción política para la transformación en procesos de intervención/articulación.

En resumen, podríamos decir que las principales consecuencias de esta manera de entender la intervención social son:

- Lo que es digno de transformación no sólo afecta a un grupo definido como carente o deficitario, sino que es de interés de y transforma todas las posiciones de sujeto involucradas en momentos determinados.
- Una propuesta como ésta permite reflexionar sobre las diferentes constituciones de los grupos que se involucran en acciones de transformación social, y critica la visión de que los miembros de la comunidad o colectivos específicos son homogéneos entre sí.
- Se propone que hay multiplicidad de voces y posibilidades de relación que tienen que ver con inclusiones/exclusiones, negociaciones, alianzas y también alejamientos, dependiendo de los diferentes contenidos que se traten en procesos de intervención/articulación.
- Quienes se conforman como agentes de acción social en las diferentes articulaciones toman acciones y fijan significados temporalmente en las conexiones a las que acceden.

4.3. El concepto de articulación: un ejemplo

Como un resumen de la perspectiva situada trabajada hasta ahora, acudiremos al concepto de articulación que refiere al tipo de conexión, contingente y no predeterminada, que se establece entre varias posiciones. En las articulaciones, como hemos dicho, se fijan los significados que definen, por un lado, las posiciones de sujeto de quienes participan y, por otro, los significados que definen aquello digno de transformación en procesos concretos de acción social.

La articulación es una asociación significativa entre diferentes cosas, significativa tanto en el sentido de que es importante para quienes se involucran como porque dota de significados a los elementos de la relación.

El espacio articulador es, por tanto, un espacio **político** en el sentido de que en la articulación se fraguan los límites de sujetos, opiniones, valores y guías de acción; se definen inclusiones y exclusiones y se establecen conexiones (voluntarias e involuntarias) imbuidas en redes de poder, autoridad, definiciones previas y otras conexiones.

Dentro de este marco de pensamiento, el carácter abierto e incompleto de toda identidad social permite su articulación a diferentes conexiones que construyen agentes sociales temporales y contextualmente situados y, a la vez, esta-

blece la posibilidad de construcción (y deconstrucción) de las fronteras que las delimitan y las producen. Es decir, se fijan ciertos significados y se cuestionan otros.

Desde el punto de vista del concepto de **articulación**, las intervenciones que llevamos a cabo nos producen como sujetos de la acción, como precarias posiciones de sujeto en cada momento. Se dan conexiones con otros entes en las que se definen los términos de la relación gracias a un contexto que limita las posibilidades de acción, relación y definiciones.

Los límites se conforman de manera provisional y nunca definitiva mediante prácticas articulatorias, dice Haraway (1992). Las prácticas de conexión pueden ser estudiadas a partir de la noción de redes que, vistas desde el horizonte de un sujeto, tienen fin, pero que, vistas desde arriba -desde una posición abstracta-, son infinitas (Spink, 1999).

Como hemos dicho, estas redes, desde una perspectiva situada, están conformadas por diferentes posiciones de sujeto, material y semióticamente situadas e imbuidas en relaciones de poder, de autoridad, de afinidad, de intereses, etc. Por lo tanto, las posiciones no son homogéneas, igualmente influidas por los devenires de la vida social e influyentes en los mismos, sino que en estas conexiones se manejan alianzas, negociaciones, contradicciones y conflictos.

El principal aporte de una perspectiva situada de la intervención social sería la apertura de posibilidades para crear horizontes de transformación a partir de las diferentes conexiones parciales, no inocentes y cargadas de poder en las que se articulen posiciones de sujeto cambiantes y dinámicas, producto de diferentes conexiones.

Esta crítica coloca la posición de quien interviene en un lugar en el que se articula desde una posición diferenciada (que permite la conexión), pero no privilegiada. También permite crear tecnologías de pensamiento crítico en el seno de estas articulaciones.

Por otro lado, estratégicamente estas articulaciones pueden producir figuraciones en las que la movilidad de significados, materialidades, decisiones y negociaciones sea posible, ya que daría herramientas para cuestionar relaciones necesarias (tales como la de interventor/intervenido) y crear negociaciones contingentes.

Sin embargo, el peligro es caer en la romantización que produce la posibilidad de apertura de esta propuesta. Aunque abre un abanico de posibilidades para que conexiones novedosas se articulen a partir de los cuestionamientos a formas tradicionales de relación, la articulación puede fallar (Haraway, 1992).

Esto es importante porque una propuesta de perspectiva situada no propone la solución a los problemas de la intervención, sino que provee de una mirada crítica sobre este tipo de acción y, además, provee de herramientas de análisis para situaciones concretas de intervención social y de posibilidades de relaciones no tomadas en cuenta en las perspectivas mayoritarias de intervención social.

Mujeres brasileñas entre la violencia y la acción colectiva

Mediante un ejemplo concreto de intervención en el que se reflexionó sobre las maneras de intervenir/actuar, veremos cómo se cuestionaron algunos de los principios propios de las perspectivas mayoritarias de intervención social.

Ejemplo

Este ejemplo surge de un trabajo llamado "Mujeres brasileñas entre la violencia y la acción colectiva: Una experiencia psicosocial comunitaria a la luz de la perspectiva situada" (León Cedeño, 2002). Éste es un relato realizado por una profesora de una universidad brasileña sobre un trabajo comunitario realizado en un sector periférico de una ciudad al sur de Brasil. El lugar posee siete barrios pobres, de los cuales cuatro responden a un grado extremo de pobreza. Los habitantes de tales barrios, particularmente de dos, aparecen cotidianamente en los medios de comunicación debido a noticias de asesinato, tráfico de drogas y violencia entre bandas rivales. Otros tipos de violencia también han sido registrados en el lugar: uno de los barrios es el segundo de la ciudad en denuncias de violencia contra niños y niñas y contra mujeres.

En abril del año 2001, un grupo de alumnos y docentes de una universidad brasileña comenzaron un proyecto de investigación sobre formas organizativas comunitarias. Se mapearon las organizaciones comunitarias del sector y las relaciones entre las mismas. Fueron registradas siete asociaciones de vecinos, dos escuelas comunitarias, un preescolar comunitario, un huerto comunitario, dos asociaciones culturales, una asociación de mujeres, una asociación ecológica, un consejo de salud, tres núcleos de la Pastoral de los Niños y tres centros de alfabetización de adultos. Se realizaron visitas y entrevistas a estas organizaciones y se participó en varios eventos colectivos. Tres de estas organizaciones se interesaron en continuar el trabajo con el equipo de la universidad. Entre estas tres se destaca, en el relato, el trabajo emprendido a partir de la relación con el preescolar comunitario.

La coordinadora del preescolar solicitó un trabajo con las madres de sus alumnos, y alegó que todos ellos estaban sufriendo maltratos en sus casas. Aunque entendía que las familias pasaban por situaciones económicas y afectivas extremadamente difíciles, y que nada se lograría riñendo a las madres, al mismo tiempo sentía la necesidad de que hubiese un trabajo con ellas, debido a las dificultades para tener un trabajo escolar exitoso con niños violentados cotidianamente.

La autora del relato decidió, entonces, emprender dicho trabajo. En éste se incorporaron algunas madres del preescolar, que después de ser consultadas accedieron a un trabajo conjunto. Cuando descubrieron que podían ser escuchadas en el grupo, los relatos comenzaron a emerger, cuenta la narradora. Poco a poco comenzaron a surgir necesidades colectivas. Con el paso del tiempo comenzaron a unirse otras mujeres y en el trabajo colectivo se desarrollaron básicamente cuatro tipos de acciones que se mostraron eficaces para crear alternativas a la violencia: trabajo personal de apoyo a los problemas de las otras mujeres, obtención de ingresos, esparcimiento y actividades comunitarias. Éstas se construyeron en redes provisionales, dependiendo de lo que tuviera sentido en diferentes momentos para las involucradas.

Con relación al trabajo **personal**, lo que se hizo fue básicamente conversar sobre los problemas vividos y sobre modos de relación que mitigaran las formas de violencia ejercidas en las diferentes familias. Con respecto a la obtención de **recursos**, se elaboraron productos para vender por medio básicamente de la actividad de costura, y se comenzó a constituir una red informal de venta. Las actividades de **esparcimiento** surgieron a partir de celebraciones y actividades lúdicas que se hacían organizadas por el propio grupo y, finalmente, en cuanto a las acciones **comunitarias**, se organizaron formas de ayuda comunitaria y se incidió en organizaciones de la comunidad, en especial en el preescolar.

Durante el tiempo que se dieron estas acciones, fueron creciendo los episodios de violencia callejera en el barrio. Este fenómeno cambió totalmente las relaciones en el mismo, y ocurrieron situaciones como la amenaza de muerte a la coordinadora del preescolar, que tuvo que huir del barrio, y la toma por parte de las mafias asociadas al narcotráfico de muchos de los espacios conquistados por los diferentes grupos comunitarios que allí trabajaban. La consecuencia fue que más de trescientas familias salieron del barrio. El trabajo comunitario relatado también fue muy influenciado por este contexto. Para empezar, el grupo de la universidad -incluyendo a la persona que narra el relato- no pudo entrar al barrio por cinco semanas.

A pesar de todo esto, una de las personas que habían participado en el grupo anteriormente tomó el protagonismo del mismo, y decidió continuar con la acción. Quien narra el texto cuenta que ella y esta persona emprendieron un trabajo de redefinición de objetivos y acciones para alcanzar a partir de la nueva configuración de las relaciones en el barrio. Se consiguieron cuatro máquinas de coser y de esta manera se fue formando un trabajo en torno a esta actividad, en la que se iban incorporando y desincorporando diferentes mujeres. La narradora de la experiencia nos cuenta que a partir de este momento su papel comenzó a tener cada vez menos importancia, hasta el momento de su partida a principios del año 2003.

Al final del relato se muestra cómo esta acción conjunta influyó, aunque de maneras muy diferentes, en cada una de las personas que allí se involucraron, y cambió sus vidas y puso en cuestión sus formas de relación; en el caso del que vino de "fuera" del barrio, la propia distinción entre fuera y dentro del barrio, y concluye lo siguiente: "no es relevante de dónde soy, como no es relevante de dónde viene ninguna de las otras, y sí lo que estamos haciendo para construir la acción conjunta".

A partir de este ejemplo vamos a reflexionar sobre qué implicó, para quien narra el relato del trabajo en el barrio, utilizar las herramientas de la perspectiva situada de la intervención social para reflexionar y actuar en este contexto en concreto.

En primer lugar, el hecho de acercarse a las redes de relaciones ya existentes en los barrios donde se iba a trabajar implicó conectarse con diferentes posiciones ya conformadas en la convivencia en la comunidad. Las conexiones establecidas cambiaron la percepción de las realidades de estas personas, al mismo tiempo que permitieron que las personas de la comunidad pudiesen conocer la posición que ocupaba el equipo de la universidad.

Sin embargo, como vemos en la totalidad del relato, la posición de sujeto que se sostenía al principio varió mucho a través del proceso de articulación vivido, en el sentido de que en las diferentes etapas ella se veía a sí misma de manera distinta en los procesos de articulación y, además, era vista de manera distinta desde diferentes posiciones.

Con relación a su incorporación como psicóloga en el proceso, la narradora relata en el texto cómo para ella fue problemático la etiqueta de conocimiento experto que se le había colocado al ser psicóloga. Para lidiar con este tipo de asunciones, tomó una actitud de escucha hacia las personas con las que trabajaba, de manera que se establecieron conexiones fuertes entre las personas que allí estaban. En sus propias palabras, se conformó "un grupo de mujeres que trabajaban juntas" para buscar formas de reflexión y de acción sobre las situaciones vividas. Podemos ver cómo en estas conexiones la diferencia y si-

militud entre las personas que allí participaron hizo que a cada una de ellas el proceso emprendido las afectara de manera distinta, y sacaron experiencias, conocimientos y sensaciones que difirieron entre sí.

Con respecto al trabajo en sí mismo, vemos cómo en principio se definió alrededor de la idea de combatir la violencia intrafamiliar que había sido detectada por parte de la coordinadora del preescolar, transformándose considerablemente a través de todo el proceso para pasar a trabajar conjuntamente con el trabajo personal de reflexión y acción sobre formas alternativas de relación, los intereses en relación con formas de búsqueda de recursos económicos por parte de las mujeres de la comunidad que participaban, realizar actividades de esparcimiento y tomar espacios en la comunidad. Finalmente, el proceso se recondujo hacia ver/construir otras articulaciones y desarrollar actividades para constituir un grupo de costura en el que se involucraran nuevas personas.

De este modo, vemos cómo se dieron definiciones de maneras de ver y acciones que fueron variando de acuerdo con el contexto donde se daba dicho proyecto y con relación a este contexto, a partir de fijaciones temporales que fueron variando en el tiempo.

Para finalizar, haremos un resumen de las implicaciones de la perspectiva situada al pensar la intervención social y nuestra posición como posibles agentes de intervención:

- Mientras intervenimos estamos siendo intervenidos en articulaciones que definen nuestras posiciones de sujeto. Como un "testigo modesto" que insiste en su carácter situado, en el que dicho lugar es siempre una construcción, así como una herencia (Haraway, 1997). La tarea consiste en articularse y reconocer la propia posición, las de otros entes y los alcances de éstas. Y además, en reconocer las posibilidades y límites que se establecen como contexto de articulación.
- Es posible ofrecer "visiones" encarnadas y situadas sobre el mundo y definir condiciones "dignas de transformación" a partir de ciertas articulaciones. A la vez, como no hay "truco divino" o definición privilegiada a la cual acudir, se hace necesario hacerse cargo de las interpretaciones sobre el mundo social que se ponen en juego en articulaciones particulares.
- La posibilidad de crítica a ciertas posiciones surge de la tensión semejanza-diferencia entre las figuraciones que puedan surgir en las articulaciones y no de una "verdad", con respecto a cuáles son los problemas sociales reales o mediante procesos de concienciación y desideologización.
- Cuando nos articulamos, desde esta posición peligrosa de "interventores sociales" desde la cual hablamos, hay que considerar: 1) las limitaciones, posibilidades e intereses relevantes de las diferentes posiciones-sujeto; 2) las formas de conocimiento y puntos de vista involucrados, las similitudes

y diferencias; 3) las posibilidades de articulación con otras posiciones de sujeto; 4) bajo qué condiciones nos involucramos y desinvolucramos en las articulaciones; 5) los roles que desde nuestra posición podamos acceder (proveedores de servicio, organizadores, recolectores de datos, observadores participantes, portavoz, etc.); 6) estudiar qué se gana en los procesos de articulación. Como hemos dicho, la definición de aquello "digno de transformar" y los procesos de articulación intervienen en la vida de las diferentes posiciones de sujeto y no solamente en las personas "intervenidas"; por lo tanto, en qué sentido estamos siendo fortalecidos (*empowered*) en procesos de articulación y en qué sentido estamos siendo intervenidos/as en estos procesos.

- Es posible jugar con los límites de los contextos de intervención que hemos estudiado a partir del cuestionamiento de aquel lugar en el que no podemos no querer estar. Ese lugar que, como diría Haraway (1992), es imposible no desear pero a la vez nunca podemos tener ni representar.

Resumen

La perspectiva situada propone el concepto de posiciones de sujeto para cuestionar las identidades fijas y homogéneas propias de las perspectivas mayoritarias de intervención social.

La articulación designa conexiones en las que se definen significados sobre aquello que es digno de transformación.

La perspectiva situada supone una mirada crítica desde la cual se abren posibilidades de acción alternativas a las intervenciones tradicionales.

5. Acción colectiva para la transformación

En este núcleo de conocimiento se abordan diferentes tipos de acción colectiva. Éstos se diferencian sustancialmente de la noción de intervención social que se ha trabajado en los módulos precedentes.

Como se ha visto, la noción de intervención social remite generalmente al conocimiento experto producido desde las disciplinas científicas para definir problemas sociales y las diferentes formas de afrontarlos. El hecho de que ciertos fenómenos se erijan como problemas sociales, y no otros, muestra que en las propias prácticas de definición se involucran a agentes, instituciones, tecnologías, conocimientos, proyectos, etc. que crean relaciones de fuerza para construir dichas definiciones en contextos sociales dados.

Asimismo, las acciones de transformación que se realizan desde los sistemas de intervención social definen las propias lógicas de solución para paliar o actuar sobre los problemas sociales. Éstas están mayoritariamente diseñadas desde instituciones y equipos de intervención -o, en el caso de las perspectivas participativas, a partir del diálogo entre miembros de la comunidad y equipos de intervención- y afectan a las personas que son definidas como "colectivos problemáticos" o miembros de la comunidad. De esta manera, las instituciones de intervención están legitimadas para incidir en la vida de dichas personas y colectivos a partir de la idea de que las acciones de solución planteadas paliarán las necesidades de éstas o mejorarán su calidad de vida.

A diferencia de las propuestas de intervención social, las acciones colectivas como las que se van a ejemplificar en este núcleo de conocimiento para el caso de los movimientos de resistencia global y los movimientos de usuarios de drogas se basan en que la definición de lo que es digno de transformación y las maneras de actuar para cambiarlo se realizan desde los propios grupos de interés.

Estos grupos se erigen como sujetos de acción colectiva para denunciar algún fenómeno y actuar sobre el mismo, desde sus propias lógicas y experiencias directas. De este modo, la intervención que se hace desde la acción colectiva en los contextos donde ésta se da afecta principalmente a las personas o grupos que la realizan.

Los grupos de interés proponen acciones de cambio desde lo que éstos definen como digno de transformación y, con esto, buscan transformar significados y prácticas que consideran injustas y que les afectan directa o indirectamente.

Pasemos, pues, a considerar las diferentes acciones colectivas que desde los movimientos de resistencia global, en primer término, y desde los movimientos de usuarios de drogas después, buscan la transformación de la realidad social.

5.1. Los movimientos de resistencia global

La especificidad de los movimientos de resistencia global, esto es, el hecho de que sean movimientos no unitarios o "un movimiento de movimientos", dificulta en cierta medida la posibilidad de generalizar al hablar de cuáles son sus estrategias y formas de actuación ante los "problemas sociales", ya que hay tantas acciones como diferentes colectivos con sus respectivas tradiciones y posiciones.

No obstante, de la misma manera que se han articulado para converger en una crítica común -la lucha anticapitalista global-, también en sus múltiples acciones se pueden detectar lógicas de actuación que les son comunes y que ahora pasamos a analizar.

Mientras que algunas de las formas de acción política tradicionales han enfatizado la necesidad de armar a un sujeto para la acción política, la necesidad de construir, fijar o establecer un lugar unívoco para antagonizarse frente a una alteridad, prevaleciendo modelos organizativos jerárquicos y discursos claros y bien estructurados, en las acciones y movilizaciones contra el capital global se puede apreciar una lógica de acción diferente, alternativa.

Los movimientos de resistencia global generan prácticas organizativas horizontales, practican la "democracia directa", la autogestión y la transparencia; de este modo, buscan articulaciones con grupos afines y confluencias cada vez más amplias, y crecen en forma de red en vez de concentrarse en un solo punto.

Estas operaciones las facilita enormemente la utilización que hacen de las nuevas tecnologías de la comunicación, como Internet, que está forjando el movimiento a su imagen y semejanza (Klein, 2002).

Ved también

Para hablar sobre los movimientos de resistencia global se ha utilizado, como hemos visto en el núcleo de conocimiento "Constitución de actores y redefinición de significados" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?", la metáfora de Internet

a partir de definir estos movimientos como un conjunto de muchas redes autónomas, descentralizadas pero interconectadas.

Así pues, sus protestas y acciones se organizan siguiendo los principios de coordinación descentralizada. En lugar de localizar las protestas en un sitio fijo, se abren frentes diferentes. Y en vez de crear grandes burocracias, se ponen en pie estructuras temporales (Klein, 2002).

Cuestionando los modelos y mecanismos tradicionales de acción política, basados en "líderes" y "representantes", en burocracias y jerarquías, los movimientos de resistencia global se caracterizan en buena parte por ensayar renovadas formas de lucha y estrategias de actuación, estimulando formas de acción imaginativas basadas, generalmente, en la desobediencia civil y en la acción directa (sin intermediarios), capaces de desconcertar al "enemigo" y de conquistar la simpatía de la población.

A continuación se ejemplifican diferentes tipos de acciones llevadas a cabo por los movimientos de resistencia global. Las acciones existentes son muchas y variadas, por lo que por razones de espacio nos limitaremos a unos pocos ejemplos. Éstos muestran estrategias diferentes: unas acciones más centradas en promover cambios a nivel de significados, más expresivas y situadas más en el terreno cultural y simbólico; y otras acciones, al final del apartado, que pretenden incidir de manera más concreta en cuestiones más estructurales, de orden político y práctico.

Acompañaremos algunos de estos ejemplos de acciones con reflexiones que trabajan, por un lado, qué buscan transformar estas iniciativas mediante la acción colectiva y, por otro, las maneras en las que desde los propios movimientos se cuestiona la utilidad real de éstas para la transformación que persiguen. Unas reflexiones y cuestionamientos que se producen en el mismo seno de los movimientos de resistencia global contra el capitalismo, y que sirven al mismo tiempo para recordar una vez más la diversidad de perspectivas que los componen.

Showbus

Veamos cómo definen los propios creadores de la iniciativa ("las agencias") esta acción y en qué sentido proponen transformar significados y prácticas:

El Showbus es un vehículo que acompaña y da cobertura a diferentes acciones y que cuenta con todo un despliegue de tecnología y medios audiovisuales (proyectores de vídeo, pantallas de retroproyección, cámaras, conexión a Internet, etc.), que entre otras cosas permite grabar imágenes en los alrededores del ShowBus y transmitir las a éste en tiempo real y sin cableado. De aquí se

pueden retransmitir en Internet y también en las pantallas externas del autobús, como una pantalla ambulante durante manifestaciones y demás acciones políticas.

Como los propios creadores explican, el Showbus fue concebido como una unidad de intervención espacial capaz de unificar los registros propiamente espaciales y presenciales, con los que aporta la captura y reemisión (editada o no) en tiempo real de imágenes, su transmisión a la Red, etc.

En este sentido, el Showbus supone un intento de acortar al máximo la distancia entre acción y representación, y para esto verter las imágenes con la mayor inmediatez en el ciclo mismo de la acción, de manera que la alimenten y la expandan.

Las imágenes se revelan aquí en toda su potencialidad de acción en sí mismas. Como los protagonistas del *show* explican, con este artefacto se busca que la gente implicada en la acción directa se dé cuenta de la importancia de las imágenes que, de hecho, están produciendo, al mismo tiempo que se pretende que la gente que trabaja sobre las representaciones - tales como los medios de comunicación masiva - lo haga de manera tal que éstas no resulten alienadas de sus agentes, sino que se den de un modo completamente insertado en el hacer mismo.

Producido en el contexto de la campaña contra el Banco Mundial "Barcelona 2001", el Showbus está vinculado al proyecto Prêt-à-Revolter, cuyos trajes contemplan la posibilidad de albergar las cámaras del Showbus. Por ello, tanto en su concepción originaria como en sus desarrollos y aplicaciones, los dos proyectos van fundamentalmente vinculados a dinámicas y talleres de "desobediencia civil", de construcción de dinámicas de acción directa y de replanteamiento de la producción de imágenes y representaciones de los movimientos sociales.

Lectura recomendada

Para conocer con más detalle las acciones políticas propuestas por los que idearon y pusieron en práctica el Showbus, se recomienda consultar la página web del colectivo Las Agencias. Allí, se muestran diferentes acciones de este colectivo y las maneras en las que se entiende que pueden influir en transformaciones concretas de las formas de representación de movimientos sociales.

Prêt-à-Revolter

Promovido también por el colectivo Las Agencias, Prêt-à-Revolter es una línea de diseño de trajes y equipos especialmente pensados para la protesta y la acción directa.

Según nos explican, el objetivo del Prêt-à-Revolter es doble:

Por un lado, pretende materializar las tácticas y técnicas de acción directa y desobediencia civil, y lo hace en forma de chaquetas y pantalones; y por otro lado, pretende cumplir con las necesidades de "representación directa", de autoconstrucción de la imagen de los activistas: tanto de su imagen inmediata -por medio de las opciones de tejidos, colores, complementos, etc.- como de su imagen mediatizada (mediante los medios de comunicación).

Este tipo de acciones pretende, según sus propios protagonistas, conseguir los siguientes efectos:

- Cuestionar las propias protestas antiglobalización, preguntarse si protestas como las de Seattle, Praga, Génova, etc. no serán una moda más, y materializar, de este modo, las dudas sobre la presunta asimilación de todo lo que se masifica.
- Llevar la protesta hacia la vida cotidiana -hacia actos tan habituales como vestirse- al trabajar con materiales como chaquetas o pantalones diseñados también para ser usados cada día. De esta manera, aspira a integrar la protesta en la cotidianeidad.

El colectivo que promueve estas acciones sostiene que a partir de prácticas artísticas formal y materialmente fuertes, coherentes y autónomas es posible incidir en los significados sociales y políticos mayoritarios.

De este modo, plantean un trabajo conjunto entre artistas y movimientos sociales para lograr, por un lado, expresar significados contrahegemónicos y, por otro, cuestionar las formas dominantes de representación que se hacen de las diferentes iniciativas críticas de acción colectiva.

Sin embargo, las acciones expresivas que incluyen elementos artísticos son cuestionadas desde otros sectores de los movimientos de resistencia global, ya que surge la pregunta sobre los efectos reales de transformación social que las acciones como el Showbus o Prêt à Revolter puedan tener. El hecho de dar a la lucha una estética divertida, atractiva y llamativa es un rasgo distintivo de muchas de las acciones de este colectivo. Lo que se cuestiona es que este diseño, arte y *performance* aplicado a las protestas, se quede en una mera ilusión artística de estar luchando, que la representación se convierta en medio y fin, sin conseguir efectos reales y cambios materiales más allá del espectáculo y el impacto que crea en los espectadores.

"La acción directa se contraponen totalmente a la lógica del espectáculo. El espectáculo muestra a los actores y paraliza a los espectadores, que como mucho aplauden [...]. La acción directa [...] es por el contrario la que empuja a su reproducción por doquier." Grupo Comunista Internacionalista (julio del 2001, núm. 47, pág. 41).

La red de Centros de Medios Independientes (IMC), más conocidos como Indymedia, surgió como tal durante las protestas contra la Cumbre del Banco Mundial en Seattle (noviembre del 2000). Indymedia es una plataforma de contrainformación a través de Internet, abierta a todas las personas, colectivos, asociaciones, etc. que quieran denunciar e informar críticamente sobre acontecimientos y realidades locales, estatales e internacionales. Indymedia pretende competir en inmediatez y campo global de difusión con los medios de comunicación de masas.

A su vez, gracias a la estructura abierta, sencilla y horizontal de la misma, la publicación de noticias no depende exclusivamente de una elite periodística que, como en los medios de comunicación tradicionales, suele depender de los intereses de corporaciones multinacionales, sino que cualquiera puede convertirse en emisor de información y dar su punto de vista.

Con esta iniciativa se quiere explorar Internet como medio para difundir luchas locales en un ámbito global, potenciar la simultaneidad de acciones en todo el mundo, crear redes estables de comunicación entre los diferentes medios alternativos y llegar a un público más amplio, que hasta ahora ha tenido poco contacto con la contrainformación.

Indymedia supone una crítica a los medios de comunicación de masas tradicionales, y al mismo tiempo supone una transformación del estado de cosas que se critican, al construirse como una alternativa real de comunicación, mediante Internet, de acuerdo con los propios valores que defienden los movimientos.

La tasa Tobin

Ésta es una propuesta popularizada por la red internacional ATTAC (Asociación por una Tasación sobre las Transacciones Financieras Especulativas para la Ayuda a los Ciudadanos) que nace en Francia en 1998 y en la que confluyen y se articulan personas representativas de distintas organizaciones y colectivos.

A diferencia de otras redes o colectivos de resistencia global, pone el acento en la exigencia de reformas y demandas concretas de repercusión inmediata y clara en el ámbito estructural, como es el caso del impuesto Tobin. Un pequeño impuesto que se aplicaría a las transacciones financieras especulativas, y que, además:

"Debería jugar un doble papel: por un lado, frenar la movilidad de los capitales y reducir la inestabilidad monetaria internacional; por otro, crear un mecanismo de financiación que podría servir para sanear la situación financiera internacional. Se pretende, por tanto, no sólo denunciar el capital especulativo, sino también contribuir a invertir la relación Norte-Sur." Pastor (2002, pág. 71).

Ved también

En el módulo "Las problemáticas sociales en la sociedad de la información y del conocimiento: nuevos retos para los agentes sociales" se volverá a discutir la relación de los entornos virtuales con las luchas y movimientos.

Lectura recomendada

Para comprender el funcionamiento de este medio de información, se recomienda entrar en la página web del Independent media center.

La reivindicación propuesta mediante la tasa Tobin pretende, por un lado, poner de manifiesto las formas de especulación del sistema financiero - y de esta manera cuestionar el sistema capitalista mundializado actual- y, por el otro, hacer presión para la creación de políticas en el ámbito internacional que puedan frenar dichas formas de especulación.

Sin embargo, las objeciones a este impuesto no sólo provienen de las corporaciones multinacionales o de instituciones hegemónicas como la OMC, entre otras. Dentro de los propios colectivos de resistencia global surgen discrepancias no sólo sobre la viabilidad técnica de estas acciones, sino especialmente sobre la utilidad real que pueden tener para la lucha anticapitalista.

Los movimientos de resistencia global no están exentos de contradicciones, y hay quien ve en estas acciones graves incoherencias. Esto se debe a que, cuando se denuncia que el mundo se ha convertido realmente en una mercancía y se reconoce que la lógica de acumulación propia del capital pasa por encima de cualquier idea de "necesidad" o de proyecto humano, no parecen coherentes grupos y propuestas como las de ATTAC, que hablan de "repartir los frutos del crecimiento".

También han surgido voces que ven como una ilusión el hecho de creer que se puede obligar al capitalismo a compartir sus beneficios para el gran contento de todos los ciudadanos (Alain, 2001).

Vemos, pues, que dentro de los movimientos de resistencia global hay quienes, desde plataformas como ATTAC, pretenden reformar y "orientar convenientemente" el capital en un sentido contrario al actual y quienes, por el contrario, entienden que el capital sólo obedece a sus propias necesidades y que lo que hay que hacer es abolirlo.

La anulación de la deuda externa de los países empobrecidos

Plataformas como el CADTM (Comité por la Anulación de la Deuda del Tercer Mundo) o la RCADE (Red Ciudadana por la Abolición de la Deuda Externa) enfocan sus actividades contra una de las consecuencias más críticas de la globalización, el aumento de la deuda externa del Tercer Mundo.

"El pago de la deuda pública del Tercer Mundo supone [...] unas 3 veces lo que haría falta para satisfacer las necesidades básicas de las poblaciones de esos países, según la ONU [...]. Por eso, para "romper la espiral infernal de la deuda", se propone, junto a la anulación de la misma, un conjunto de medidas como dedicar recursos suplementarios para financiar el desarrollo, el pago por el Norte de la deuda histórica social y ecológica al Sur [...], el establecimiento de controles sobre los movimientos de capitales, o la elevación de la Ayuda Pública al Desarrollo, al menos, al 0,7% del PIB." Pastor (2002, págs. 73-74).

Estas plataformas de acción colectiva buscan hacer una crítica a las formas en las que se han desarrollado las relaciones norte-sur, y denuncian las diferentes maneras de explotación del sur por parte de las potencias del norte.

De este modo, uno de los cuestionamientos principales tiene que ver con el uso estratégico que se ha hecho de la deuda externa de los denominados *países del Tercer Mundo* para implementar políticas cada vez más neoliberales en dichos países. Así, a partir de las acciones de estas redes, se visibiliza cómo desde las organizaciones que controlan el pago de la deuda externa -FMI y Banco Mundial- se obliga a los diferentes estados a aplicar los planes de ajuste estructural. Estos planes implican políticas como la disminución de los gastos públicos y privatizaciones de servicios, entre otras que, obviamente, producen efectos de marginación, precarización y exclusión de los sectores más desfavorecidos de dichos países.

Por otra parte, las objeciones que se hacen a la propuesta de anulación de la deuda externa tienen mucho que ver con las que hemos visto que se le hacían a la tasa Tobin. Desde otros sectores también comprometidos con la lucha anticapitalista global, se discrepa de la utilidad de estas propuestas de intervención, entre otras cosas porque pretenden utilizar al estado como intermediario, y obvian que los estados, en un contexto de capitalismo mundializado, han perdido gran parte de su poder de decisión sobre aspectos económicos (Alain, 2001).

Desde otros sectores del movimiento de resistencia global se cuestiona la posibilidad de transformación real que tienen estas propuestas (voluntaristas y loables), incluso si llegaran hipotéticamente a realizarse.

"El no pago de la deuda no alteraría en absoluto la tasa de explotación [...] Sólo beneficiaría a la burguesía nacional. Son los gobiernos de derecha o de izquierda, una vez más, quienes pretenden que nuestra miseria se debe a que 'nuestro Estado' y 'nuestra burguesía' están endeudados; son ellos y toda la concepción socialdemócrata quienes siempre tratan de convencernos de que la deuda no es de los burgueses, sino 'del pueblo de tal o cual país.'" Grupo Comunista Internacionalista (julio del 2001, núm. 47, pág. 31).

Además, desde esta perspectiva se entiende que el capital necesita el dinero para continuar su lógica de acumulación y que, si dejan de recibirlo por medio de la deuda externa, el capital buscará otras formas de explotación y de combatir su tasa de beneficios declinante. Por lo tanto, con acciones como las propuestas no ven la transformación real de lo que se considera el problema.

A pesar de que hemos presentado unos pocos ejemplos, ya se puede ver que son muchos los análisis, pronósticos y propuestas que surgen de los movimientos de resistencia global. Y como hemos visto, también son muchas las oposiciones, contradicciones, divergencias e incoherencias que existen entre los diferentes grupos.

Aunque convergen ante una causa común como es la lucha anticapitalista global, algunas de las acciones no son asumidas por todos y surgen discrepancias sobre la capacidad de transformación real que pueden contener, más allá de desconcertar al "enemigo" y de conquistar la simpatía de la población.

Pero como dice Klein:

"Quizás el verdadero desafío no sea tanto encontrar una "visión" [una filosofía revolucionaria común] como resistirse a adoptar una de la noche a la mañana [...]. Antes de bendecir cualquier programa de diez puntos que se le presente [para darles una coherencia], este joven movimiento tiene derecho a ver si puede salir algo nuevo y propio de este enjambre caótico de centros y enlaces que lo constituyen." Klein (2002, pág. 179).

5.2. Los movimientos de usuarios de drogas y los grupos afines

Como se decía en el manifiesto de los colectivos de usuarios de drogas que reproducíamos en el núcleo de conocimiento "Constitución de actores y redefinición de significados" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?", estos movimientos actúan para replantear y redefinir de nuevo el problema y las soluciones en el ámbito del consumo de drogas.

Con el argumento de que las drogas han existido, existen y existirán siempre, estos movimientos intentan cambiar las políticas represoras y criminalizadoras que, como se argumenta, hacen que el problema, en lugar de disminuir, vaya en aumento. Por este motivo:

Proponen la adopción de políticas más realistas y efectivas para afrontar las diferentes formas de consumo de drogas, y luchan por esto. Para estos colectivos el consumo de drogas debe ser entendido como un problema sanitario y social, que tiene que abordarse con soluciones sanitarias y sociales.

A partir de entender que las instituciones y mecanismos sociales existentes no dan respuestas adecuadas a las necesidades de los colectivos de usuarios, surge la necesidad de autoorganizarse para promover la transformación de la situación desde sus propios intereses y realidad. Por este motivo, surgen como actor colectivo:

"Porque a la intervención de los profesionales le falta el enfoque completo que aporta la visión 'desde dentro' de estos problemas." Montalvo (2001, pág. 79).

Desde la acción colectiva se inicia, de este modo, una serie de transformaciones y reivindicaciones que la intervención social tradicional no canalizaba. Cabe destacar el papel fundamental que la acción colectiva de estos movimientos de usuarios ha tenido en la transformación del campo de la salud pública y en el campo de las drogodependencias en particular. Acciones ideadas y pro-

Ved también

Podéis ver el manifiesto de los colectivos de usuarios de drogas en el núcleo de conocimiento "Constitución de actores y redefinición de significados" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?".

movidas por los propios colectivos de usuarios han llegado realmente a conseguir transformar la definición del problema y de los tratamientos que se les ofrecían desde la intervención social.

Junkiebond

Un caso paradigmático es el del colectivo de activistas usuarios de drogas Junkiebond de Rotterdam, fundado en 1980. Sus fundadores eran usuarios en activo que no defendían la abstinencia (como el modelo médico imperante) sino, al contrario, reivindicaban el derecho de los usuarios a la libre gestión de sus cuerpos y de sus vidas (sin que ello contradiga en nada el hecho de que están preocupados por su salud).

Nacido fuera del entorno médico y algunas veces incluso en oposición al mismo, este colectivo, formado por usuarios en condiciones sociales lamentables ("sin techo", obligados a prostituirse, etc.) llegó a difundirse, y se creó una federación de Junkiebonds en toda Holanda. Este colectivo finalmente desapareció, lo que realmente constituye un éxito, ya que su desaparición fue debida a que el propio sistema sanitario holandés integró los planteamientos socio-sanitarios del colectivo relativos a cómo se debía entender realmente el problema y las soluciones.

Éste es un caso claro de cómo la acción colectiva, en contraposición a la intervención social, es capaz de actuar para la transformación de situaciones percibidas como problemáticas por los miembros del colectivo, mediante la construcción de una identidad compartida.

Reducción de males

La aparición de los modelos de reducción de daños a finales de los ochenta (en Europa) propone diferentes cambios en las maneras en las que es entendido el consumo de drogas, y se presenta como alternativa a un modelo de intervención social que hasta el momento no había dado respuesta al objetivo que se había planteado, que era "acabar con las drogas".

La aparición y progresiva implantación de este nuevo modelo de abordar el "problema del consumo de drogas" es consecuencia de acciones e iniciativas que empezaron a tomar los propios usuarios desde la acción colectiva. Acciones como la creación de puntos para el intercambio de jeringuillas o la elaboración de materiales informativos sobre el sida para los usuarios -acciones que empezaron a llevar a cabo colectivos de usuarios como la Junkiebond- perfilaron una nueva manera de abordar el problema, alternativa que no apunta ya hacia la abstinencia o la persecución, sino que va en la línea de reducir los daños y riesgos (sociales y sanitarios) asociados al consumo de drogas.

Esta nueva conceptualización en las prioridades de acción preventiva impulsada por los movimientos de usuarios de drogas se refleja en el memorando de principios de trabajo que la Coalición para la Reducción del Daño establece como principios filosóficos básicos de este enfoque:

- 1) Se acepta, para bien y para mal, que el consumo de drogas legales e ilegales forma parte de nuestro mundo, y elige trabajar para minimizar sus efectos dañinos en lugar de simplemente ignorarlo o condenarlo.
- 2) Se asegura que los consumidores de drogas tengan una voz real en la creación de programas y políticas diseñadas para atenderlos, y se busca fortalecer la capacidad de las personas que consumen drogas para reducir el daño asociado a dicho consumo.
- 3) Se comprende el consumo de drogas como un fenómeno complejo y multidimensional que abarca un continuo de conductas, desde el abuso grave a la total abstinencia, y se entiende que algunas maneras de consumir drogas son claramente más seguras que otras y que, por tanto, no todos los consumos constituyen un "problema".
- 4) Se establece la calidad de vida y el bienestar del individuo y la comunidad, y no necesariamente el cese de todo consumo de drogas, como el criterio de las intervenciones políticas exitosas.
- 5) Se promueve la provisión de servicios y recursos no etiquetadores y no coercitivos para las personas que consumen drogas y para las comunidades en las que viven, dirigidos a atenderles en la reducción de daños relacionados con su consumo.
- 6) Se reconoce que la pobreza, el racismo, el aislamiento social, los traumas del pasado, la discriminación sexual y otras desigualdades psicosociales afectan a la vulnerabilidad y la capacidad de la gente para manejar eficazmente el daño relacionado con las drogas (por lo que se destaca una vez más que se tendría que intervenir sobre el contexto y no sólo sobre la sustancia o la persona).
- 7) No se trata de subestimar o ignorar el daño y los peligros reales y trágicos asociados al uso de drogas legales e ilegales.

Estos principios básicos para la acción sobre el "problema del consumo de drogas" suponen un replanteamiento radical de la situación. Sin embargo, si bien se han conseguido algunos objetivos de transformación, y las políticas basadas en la reducción de daños van siendo asumidas por la propia administración, los colectivos de usuarios continúan haciendo su labor de presión sobre muchos otros aspectos todavía no asumidos.

En el caso concreto del Estado español, la participación del colectivo de usuarios de drogas en aquello que les atañe es más escasa de lo que desearían.

No hay que olvidar que los usuarios de drogas ilegales por vía parenteral, en muchos casos, viven en "zonas oscuras" de nuestra sociedad, a las que el resto de los ciudadanos no quiere mirar, y en unas condiciones materiales en las que la lucha por satisfacer las necesidades más básicas (comer, higiene, refugio, entre otras) ocupan buena parte de su tiempo. Por este motivo, sus demandas, reivindicaciones y acciones son más difíciles de hacerse oír y es más complicado que lleguen transformar significados y prácticas específicas, pues desde los márgenes el poder de influencia es menor.

Por otro lado, igualmente es cierto que a estos usuarios también se les suman, en algunos casos, grupos afines (médicos, abogados, educadores, etc.) en posiciones con mayores probabilidades de influencia. De otra manera, sería mucho más difícil que iniciativas como las que inspiran el modelo de reducción de daños llegaran a implantarse en la práctica cotidiana de los "expertos".

Por este motivo, porque la participación del colectivo de usuarios de drogas en aquello que les atañe es más escasa de lo que desearían, es por lo que continúan llevando a cabo acciones en varios frentes, siempre tendentes a la transformación de su realidad. Se trata de unas acciones que llevan a la práctica la filosofía de la reducción de daños que ellos promueven.

Por ejemplo, estos colectivos participan en los espacios de venta y consumo, en los que ofrecen lo siguiente:

- **Talleres de formación** para personas que se inyecten drogas. Puesto que la intervención social tradicional no suele llegar a estos espacios (porque se suele esperar a que los usuarios acudan a los centros especializados y desde allí intervenir), la acción de estos colectivos se traslada a los lugares donde están las personas que consumen, y transmiten mensajes sanitarios que se van a reproducir luego entre compañeros que están en la misma situación. Entre los talleres que realizan están los de consumo de menos riesgo. Al margen de ofrecer y participar en programas de intercambio de jeringuillas (una usada a cambio de una nueva), se ofrecen talleres con técnicas y habilidades de máxima prioridad junto con mensajes sanitarios para minimizar los posibles riesgos y daños de la inyección. También realizan talleres de atención a sobredosis, ya que muchas de las muertes por sobredosis se pueden evitar si se sabe cómo.
- **Formación y participación.** Después de ser formados, los usuarios pasan a ser formadores, y aportan información a profesionales y usuarios como expertos en el ámbito de las drogas. Es interesante ver cómo, mediante estas acciones, el colectivo de usuarios de drogas promueve anular la relación de poder habitual entre profesionales y usuarios, y fortalece de este modo las capacidades de estos últimos.
- **Programas de intercambio de jeringas en prisiones.** Las personas que tienen un uso continuo de drogas, cuando entran en prisión (muchas veces por el mismo hecho de consumirlas) siguen teniendo la necesidad de inyectarse, y se ven obligadas a compartir a precio de oro las jeringas infectadas que circulan por la prisión. Todavía están muriendo personas con

enfermedades asociadas al consumo de drogas inyectadas dentro de las prisiones catalanas (Montalvo, 2001, pág. 76).

- **Espacios de consumo higiénico.** Como alternativa a los espacios de venta y consumo a los que se ven obligados a ir los inyectores de drogas, auténticos estercoleros y focos de infección, desde los colectivos de usuarios de drogas se exigen espacios de consumo permitido, para que éste se realice en unas condiciones impecables de higiene.

Éstas son sólo algunas de las acciones que se llevan a cabo desde los movimientos de usuarios de drogas (véase Montalvo, 2001, págs. 73-79). Lo interesante es ver las diferencias que hay entre la definición que los expertos y técnicos hacen del "problema del consumo de drogas" y las soluciones que consideran más adecuadas y, por otro lado, la definición que de esto mismo (problema y solución) hace el propio grupo de interés. Es decir, las diferencias entre intervención social y acción social.

Resumen

A diferencia de las formas mayoritarias de intervención social, en la acción colectiva los grupos de interés definen lo que es digno de transformación y las acciones por las cuales se busca dicha transformación.

Los movimientos de resistencia global buscan visibilizar y transformar las injusticias y problemas creados por el capitalismo. Sin embargo, no hay siempre acuerdo en las acciones políticas adecuadas para hacerlo.

El mismo hecho de definir el consumo de drogas como un "problema" convierte en desviado a quien consume y justifica la necesidad de la intervención. Lo que se reclama desde los usuarios de drogas es transformar las formas de definición y acción en relación con dicho fenómeno.

Sistemas de evaluación de la acción

Marcel Balasch Domínguez
Marisela Montenegro Martínez

Índice

Introducción	5
1. Evaluación de programas sociales: métodos tradicionales	17
1.1. Antecedentes: modelos objetivistas	18
1.2. En qué consiste evaluar programas sociales	22
1.3. Relación de la evaluación objetivista de programas sociales con los principios funcionalistas	26
2. Evaluaciones participativas	27
2.1. Evaluación participativa de un programa ya ejecutado	28
2.2. Evaluación de que los implicados participan en todas las etapas de la acción	38
3. Implicaciones éticas y políticas de la evaluación	41
3.1. Posibles implicaciones de asumir la idea de evaluación	42
3.2. Una mirada crítica a la noción de evaluación	51

Introducción

Después de estudiar cómo las perspectivas funcionalista, participativa, socio-construccionista, situada y de acción colectiva definen lo que es un problema social y actúan en consecuencia, discutiremos cómo se colocan con relación al tema de la evaluación de sus definiciones e intervenciones. Parecería, con esta manera de organizar el trabajo, que la evaluación es una etapa separada de las anteriores y que se realiza exclusivamente *a posteriori*. Conviene resaltar, ya desde el inicio de este módulo, que esto no es cierto: la información fue organizada de este modo para lograr una mayor claridad didáctica, pero la evaluación es un proceso complejo, entrelazado con los demás y que responde necesariamente a una concepción de sociedad, de conocimiento y de ser humano.

Sin embargo, esto no significa que evaluar sea algo complicado o incomprensible. Por el contrario, podemos partir del argumento de que siempre evaluamos de una u otra manera lo que hacemos, con lo cual puede decirse que todos y todas tenemos nuestras propias formas y momentos de evaluar nuestra vida cotidiana. La evaluación puede entenderse como una necesidad de acción que implica efectuar la valoración de una situación dada, a partir de lo cual se definen cursos de acción para el futuro. En términos concretos, esto significaría que constantemente nos encontramos frente a situaciones en las cuales necesitamos reflexionar o calcular de alguna manera cuál es la circunstancia en la que estamos, qué implicaciones puede tener y, en consecuencia, cómo podemos actuar para obtener los efectos que queremos.

Ilustrémoslo con tres ejemplos:

Ejemplo

Supongamos que nos invitan a cenar en la casa de unas amigas. De acuerdo con las circunstancias, necesitaremos prever de alguna manera -o preguntar explícitamente- a qué hora llegar y hasta cuándo quedarnos en la cena, qué ropa usar, si debemos o no llevar algo y qué sería este algo, entre otros. En la medida en que la cena ocurre, revisamos si nuestras expectativas fueron correctas y cómo debemos actuar, bien sea si elegimos opciones pertinentes con la situación o si nos equivocamos (si nos vestimos de manera demasiado informal o formal para la ocasión, si hicimos esperar a las chicas porque llegamos tarde, si no llevamos lo que se esperaba de nosotros, etc.). Aún más, evaluaremos cómo se encuentra el clima de la reunión para saber si es apropiado hacer determinados comentarios, preguntas o chistes.

Pensemos ahora en el desarrollo de una clase presencial en una universidad. El docente debe haber preparado la clase de acuerdo con las expectativas referentes a quiénes son sus estudiantes y cuáles son sus características, qué curso dicta y qué tipo de actividades deben y pueden hacerse en este espacio, por ejemplo. Lo que ocurra en la práctica estará influido por los juicios que el docente se hace acerca de si sus estudiantes están entendiendo lo que se discute, si están participando, si se nota un interés o desinterés en la clase, etc. A partir de juicios como éstos, docente y alumnos irán cambiando o no sus acciones y posturas. Lo más curioso es que, a pesar de que estos cálculos de acciones en función del futuro ocurren de manera constante, comúnmente se considera que la evaluación del curso es únicamente el examen o trabajo que los estudiantes son obligados a presentar.

A continuación, reflexionemos sobre las guerras que países imperialistas emprenden contra naciones del llamado *Tercer Mundo*. La decisión de llevar a cabo una guerra, cómo hacerlo, en qué momento lanzarla y cómo posicionarse frente a la población mundial a través de los medios de comunicación responde, sin duda, a evaluaciones sobre los costos y beneficios de la guerra (como por ejemplo el dinero que cada gobierno invertirá en armamentos, ayuda humanitaria y reconstrucción del país atacado, y que traerá beneficios económicos para las élites de los países atacantes). No es casual que estas guerras se ejecuten, ni es casual el momento en el que ocurren, ni los agentes involucrados, ni el papel de los medios de comunicación. Lamentablemente, incluso el cálculo de cómo lanzar misiles, destruir centros importantes o matar personas responde a evaluaciones realizadas día a día y conectadas con decisiones estructurales.

Ahora bien, si partimos de que la evaluación puede ser vista como algo tan cotidiano y tan amplio, debemos hacer un juicio sobre cuáles son las características comunes a todos los casos para poder definir qué es evaluar. Vemos, de este modo, lo siguiente:

Quando ocurre una evaluación, aunque ésta pueda corresponder a tipos, niveles, áreas o características muy distintas, se da una situación en la cual se relacionan cuatro factores: la definición de la situación, las propuestas de acción a partir de esta definición, la acción que hay que ejecutar y la evaluación misma.

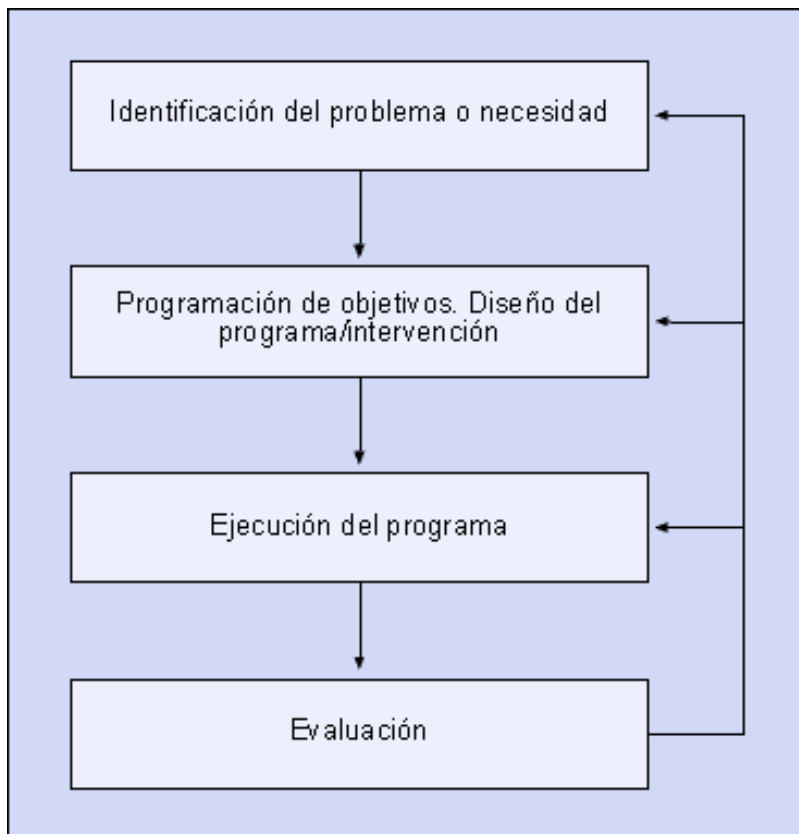
Estos cuatro factores se retroalimentan entre sí, y generan diseños complejos que permiten redefinir la situación considerada y emprender nuevas acciones a partir de esta redefinición, de manera que se procede a evaluar de nuevo, y así sucesivamente. *Complejo*, repetimos, no es sinónimo de *complicado*: tal vez la evaluación sea algo tan espontáneo como juzgar si nos gusta o no el ambiente de un bar para decidir si nos quedamos en el mismo o no.

Sin embargo, el caso que nos ocupa no es la evaluación en general, sino aquella que se relaciona con problemas sociales. Ésta ha sido caracterizada históricamente como un área de conocimiento especializada, importante y generadora de saberes que supuestamente ayudarán a crear y mejorar alternativas a problemas sociales. Semejante concepción no parece tener nada que ver con esta perspectiva general y cotidiana de lo que es evaluar: parecería entonces que su complejidad y profundidad es mucho mayor que las maneras como actuamos día a día. Sin embargo, Alvira (1996) señala que los intentos de sistematización de lo que era la evaluación de programas y proyectos fueron, durante muchos años, propuestas lineales que en buena medida simplificaban su objeto de estudio. Fue necesario el paso del tiempo y una gran serie de errores y aciertos para ir complejizando los modelos evaluativos. Así pues, hubo un cambio gradual en las propuestas sobre qué significa evaluar y cuál es su relación con estudiar la situación, programar y actuar o, en este caso, intervenir.

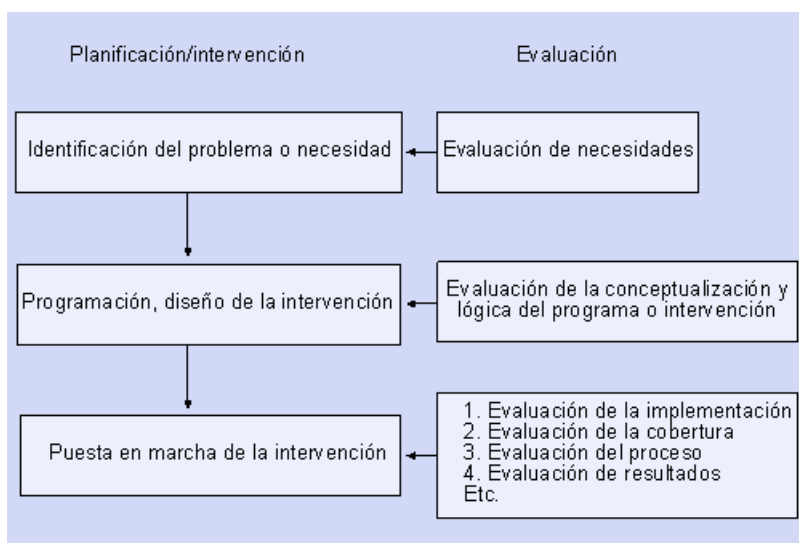
Inicialmente se consideraba la evaluación como una actividad que debía ponerse en práctica una vez se identificasen necesidades y situaciones; luego se planificarían acciones y, en consecuencia, comenzaría a funcionar el programa de intervención en cuestión, a partir de lo cual se evaluaría. Se suponía que

las etapas ocurrían en este orden, una tras otra, y la evaluación sería el momento final que permitiría que el ciclo comenzase de nuevo. Esta concepción fue transformándose. Actualmente, de acuerdo con el mismo Alvira (1996), se acepta de forma generalizada que evaluación y planificación caminan paralelamente.

El paso de un modelo lineal a uno más complejo podría esquematizarse así:



Esquema A.



Esquema B.

a evaluación, entonces, se encuentra entrelazada con la planificación, la intervención y la definición y redefinición de necesidades.

Vemos, de esta manera, que hoy día es posible ubicar la evaluación en un lugar que permite estudiar de manera más profunda los problemas sociales y actuar en consecuencia, dependiendo de la perspectiva seguida. Sin embargo, la relación de la evaluación con estos otros tres factores (planificación, intervención y definición de necesidades) no caracteriza lo que es la evaluación de programas en sí.

¿Qué la caracteriza, entonces? Buscando responder esta pregunta de forma sistemática, Colás y Rebollo (1993) presentan una interesante lista de conclusiones:

- 1) La evaluación de programas no debe entenderse de modo alguno como uniformidad con un modelo de evaluación, metodología para aplicar, procedimientos de análisis o toma de decisiones.
- 2) El concepto de evaluación marcará la elección de posibles modelos teóricos y enfoques metodológicos.
- 3) El proceso evaluativo, aunque obedece a un esquema identificable con un proceso científico, admite diversidad de enfoques metodológicos, técnicas de recogida, análisis de datos y distintas tomas de decisiones.
- 4) El concepto de evaluación también será clave en la determinación de aspectos importantes para considerar en la evaluación, tales como temáticas, tipos de decisión, modos de prácticas de evaluación, rol del evaluador, audiencia, funciones, etc.
- 5) Un proceso evaluativo no se puede concebir como una actividad básicamente técnica y neutral, de mera aplicación de procedimientos científicos, sino como un proceso sucesivo de toma de decisiones coherentes que se inician con la delimitación del modelo teórico del que se parte, la elección del tipo de evaluación que hay que seguir, papel del evaluador, finalidades, etc., hasta terminar en la recogida de datos más puntual y la elaboración del informe evaluativo.
- 6) El contexto y la posición del evaluador serán aspectos muy importantes en la selección del modelo teórico que hay que seguir.
- 7) Toda evaluación de programas cubre unas determinadas *funciones* en el programa, las cuales han de ser delimitadas y definidas previamente al proceso evaluativo. No son fijas ni están predeterminadas. El evaluador debe tomar opciones y decisiones en este punto.

Aunque algunas características comunes afecten a todos los procesos denominados como *evaluativos* -se da un proceso de toma de decisiones, se cumplen determinadas funciones con este proceso, se recogen y analizan datos mediante distintos métodos para juzgar una situación, acción o programa específico-, puede decirse que es imposible utilizar un concepto único de evaluación. El mismo variará dependiendo de sus implicaciones epistemológicas (que definen qué sería conocer), metodológicas (que discuten cómo se produce el conocimiento), éticas (que contemplan la relación entre quien conoce y quien es conocido) y políticas (concepciones sobre qué implicaciones tiene esto en

la vida pública ciudadana). La postura de los agentes implicados en la evaluación y los objetivos de la misma será, entonces, fundamental para definir qué es evaluar.

Un análisis superficial de algunas definiciones muestra que varias de éstas se abocan a los procesos de recolección de datos, y se centran en dimensiones técnicas. Otras, no obstante, destacan la dimensión política y ética que supone la práctica evaluativa.

Las dos conceptualizaciones siguientes, tomadas de Colás y Rebollo (1993), pueden ejemplificar este argumento:

- 1) "Por evaluación de programas se entiende el proceso contextualizado de aplicar procedimientos científicos para recoger, analizar e interpretar información válida y fiable que conduzca a la evaluación de dichos procesos y se oriente a la toma de decisiones." Juan Mateo (1991, citado por Colás y Rebollo, 1993, pág. 18).
- 2) "El objeto de la evaluación es emitir un juicio sobre la bondad de un programa para ayudar a una toma de decisión y servir a una función política." Talmage (1982, citado por Colás y Rebollo, 1993, pág. 19).

De esta manera, poner el acento en la cuestión técnica o en la finalidad colectiva tiene diferentes implicaciones éticas y políticas. Por ejemplo, sería fundamental preguntarse quién ejerce la toma de decisiones: en una concepción más técnica, usualmente las decisiones últimas competen a las autoridades con capacidad decisoria, y son ejecutadas por los expertos, que tienen la capacidad de tomar decisiones de pequeño y medio alcance. En concepciones más críticas, en cambio, las decisiones deben ser potestad de las personas implicadas en la temática o contexto evaluado. Otros abordajes van más lejos y cuestionan el concepto mismo de evaluación. Estas diferencias entre perspectivas no son inocentes: tienen efectos contundentes sobre el mundo y las formas colectivas de vida.

A pesar de estas discrepancias y contradicciones, fundamentales al discutir evaluación, conviene resaltar que todo proceso evaluativo comparte supuestos fundamentales sobre el mundo y el conocimiento.

En principio, toda evaluación presupone que es posible y deseable tomar decisiones para introducir cambios en un programa o situación. Supone, igualmente, que los cambios son observables y medibles.

La primera suposición -es posible y deseable tomar decisiones para introducir cambios en un programa o situación- significa que la evaluación posibilita servir de base para el mejoramiento continuo de cada programa, y desarrollar nuevos servicios y acciones o adaptar los ya existentes. Asimismo, en una dimensión externa o política puede decirse que los cambios posibles implican no sólo el desarrollo del programa o acción en cuestión, sino también la comprensión sobre sus efectos globales y, por lo tanto, su continuación o expan-

Ved también

Sobre las implicaciones éticas y políticas de la cuestión técnica o de la finalidad colectiva, podéis ver el núcleo de conocimiento "Implicaciones éticas y políticas de la evaluación".

sión con las modificaciones y adaptaciones pertinentes a cada caso. Esto facilitaría la configuración de políticas en el ámbito local o nacional, ayudaría a determinar la dirección futura de los programas y fomentaría la divulgación e intercambio de experiencias útiles e innovadoras en el ámbito de la transformación o el cambio local.

Por su parte, el segundo principio -que el cambio es observable y medible- remite a que, en lo interno, se puede comprobar si el programa responde satisfactoriamente a las necesidades que debe atender; del mismo modo, se puede proporcionar información rigurosa sobre su ejecución para plantear posibles alteraciones, recibir una retroalimentación constante sobre su efectividad, elegir y usar las técnicas que resulten más efectivas, estudiar las posibilidades y limitaciones de las acciones y programas evaluados y comprenderlos más profundamente y con una visión crítica (Sanz Oro, 1990, citado por Colás y Rebollo, 1993). Estas observaciones y mediciones a lo interno del programa o acción se ejecutarían mediante diferentes métodos que pueden implicar lo cualitativo, lo cuantitativo o los dos abordajes.

A su vez, en el ámbito externo al programa, las observaciones y mediciones pueden permitir que personas externas al desarrollo del programa o acción se familiaricen con el mismo y, de ser el caso, lo apliquen en otros lugares o lo modifiquen de acuerdo con particularidades locales.

Los programas eficaces para transformar situaciones en el ámbito local pueden reproducirse, readaptarse o multiplicarse gracias a la promoción y al intercambio de los mismos. A su vez, promocionar iniciativas de este tipo y favorecer su intercambio es más útil una vez se hace una evaluación de tales programas para entender en qué medida responden a la necesidad que se plantearon.

Por ejemplo, en el programa brasileño "20 experiencias de gestión pública y ciudadanía", realizado por la Fundación Getúlio Vargas con el financiamiento de la Fundación Ford, se realiza un concurso anual que busca estimular y promover experiencias que den respuesta a necesidades locales e involucren a agrupaciones de los habitantes del lugar, el gobierno local y otro tipo de organizaciones como por ejemplo ONG (organizaciones no gubernamentales) y/o empresas. El concurso consiste en que cada experiencia debe enviar a la Fundación Getúlio Vargas (FGV) un texto de diez páginas que contenga un resumen de la experiencia y sus resultados, y que incluya también efectos producidos y, dependiendo del caso, un análisis coste/beneficio. Las veinte experiencias ganadoras, una por cada estado de Brasil prácticamente, reciben un premio en dinero y la publicación del texto en un libro, además de la promoción vía Internet y eventos locales, nacionales e internacionales de la FGV.

Gracias a publicaciones como ésta, experiencias exitosas se han reproducido o readaptado en otras regiones y estados de Brasil, muchas de las mismas con resultados excelentes y con muy pocos gastos económicos. Por ejemplo, el proyecto Madre Canguro, del Estado de Pernambuco, combate la falta de equipos médicos e incubadoras en los hospitales del lugar: las propias madres llevan una especie de mochila esterilizada en su vientre y colocan allí a sus bebés prematuros o que tuvieron alguna dificultad al nacer. El tiempo de recuperación de los bebés ha disminuido significativamente gracias a la creación de un ambiente afectivo, seguro e higiénico para los recién nacidos, con costes tecnológicos mínimos. Debido a la facilidad de condiciones para repetir la experiencia, ésta se ha multiplicado en diferentes estados brasileños, particularmente en regiones sin hospitales o con grandes carencias económicas en los mismos.



En este momento, es necesario hacer una salvedad importante para continuar discutiendo el tema de la evaluación: los dos supuestos anteriormente descritos implican la idea de que hay una realidad externa a la cual es posible acceder y que mediante el conocimiento objetivo de la misma será posible emprender acciones eficaces para prescribirla, describirla y, en algunas propuestas, transformarla. Es decir:

Los dos supuestos -posibilidad de implementar cambios y de observarlos/medirlos- suponen una concepción representacionista de conocimiento, de acuerdo con la cual existe un mundo externo que debe y puede ser conocido con independencia de quién lo conoce.

Una asunción como ésta no es compartida por todas las perspectivas discutidas en esta asignatura. La idea de una realidad externa es asumida por los abordajes funcionalistas y por los participativos. En contraposición a esto, el socioconstruccionismo y la perspectiva situada consideran que el mundo no es independiente de quien lo observa y que, por lo tanto, es imposible que exista una evaluación neutra, objetiva ni verdadera, así como es imposible que exista un problema social *en sí*, independientemente de quienes lo definen. Estas dos últimas perspectivas no trabajan con base en criterios de verdad. Por lo tanto, una discusión acerca de qué es construido como un problema social, qué acciones se negocian a partir de esta construcción y cómo juzgar los efec-

Ved también

Podéis ampliar esta información en el núcleo de conocimiento "Implicaciones éticas y políticas de la evaluación".

tos de estas acciones tendría que partir necesariamente de un posicionamiento político y ético, y no de un planteamiento epistemológico, como será discutido más adelante.

Si la evaluación de programas fue construida socialmente y es reconstruida colectivamente en diferentes prácticas, conviene esbozar un recuento histórico de cómo ésta se ha ido constituyendo como disciplina relevante, portadora de conocimientos específicos.

La evaluación de programas: breve recuento histórico

De acuerdo con Colás y Rebollo (1993), la evaluación comenzó a ser realizada como actividad intencional y estructurada durante la década de 1920. Entre este periodo y el año de 1940, la misma se limitaba a la evaluación del rendimiento escolar de los estudiantes en materias curriculares, con lo cual se buscaba información objetiva sobre las aptitudes de los individuos.

Es aproximadamente en 1940 cuando surge la evaluación de programas como tal, con modelos propuestos por autores como Tyler, Cronbach o Suchman, por ejemplo; desde esta década hasta 1970, las prácticas evaluativas se caracterizaban por el predominio del modelo de investigación empírica positivista, el cual:

"[...] utiliza procedimientos estandarizados para la recogida y análisis de datos (cuestionarios, tests, análisis estadísticos, etc.) orientados a la toma de decisiones." (Colás y Rebollo, 1993, pág. 35).

La perspectiva positivista, coherente con los principios funcionalistas y criticada en el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales" por la corriente socioconstruccionista, continúa manteniendo su vigencia en la actualidad, a pesar del surgimiento de otros modelos y de los cuestionamientos contundentes que se le han hecho. La evaluación de este tipo busca fundamentalmente hacer prescripciones sobre una realidad a partir de la recolección objetiva de datos, para propiciar el progreso creciente de esta realidad. La estructura social no se cuestiona y no hay interés en su transformación.

A partir de 1970, coincidiendo con la aparición y fortalecimiento de la investigación cualitativa en las ciencias sociales y humanas, la evaluación de programas sociales y educativos comienza a incorporar modelos centrados en los participantes del programa. Partiendo de procedimientos de investigación provenientes de la investigación etnográfica/cualitativa, estos modos de evaluación pretenden proporcionar a los participantes la mayor y más completa información sobre cómo los programas están siendo implementados y cómo están funcionando, de manera que ellos mismos puedan llegar a sus propias conclusiones sobre el proceso en el que participan. De esta manera, se pretende realizar una descripción cuidadosa del programa, que lleve a una comprensión más profunda del mismo por parte de los implicados.

Ved también

Los modelos de Tyler, Cronbach o Suchman se describirán en el núcleo de conocimiento "Evaluación de programas sociales: métodos tradicionales".

Ved también

En concreto, podéis ver el núcleo de conocimiento "Socioconstruccionismo: los problemas sociales son producto de construcciones colectivas".

Desde 1980, siguiendo a Colás y Rebollo (1993), se puede hablar de la aparición del modelo crítico de evaluación. Tal modelo sería el único que partiría del objetivo de transformar la realidad que evalúa, motivo por el cual parece tener una gran afinidad con las perspectivas participativas, particularmente con métodos desarrollados en América Latina como la investigación-acción participativa.

Ved también

Podéis ver el núcleo de conocimiento "Métodos participativos: la participación para la transformación social" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

Lectura recomendada

Para una revisión detallada de la evaluación de programas en lo que respecta a sus definiciones, modelos, contenidos, métodos, análisis y redacción de informes de evaluación, principalmente en el ámbito educativo, podéis consultar la bibliografía siguiente:

- Alvira, F. (1996). *Metodología de la evaluación de programas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Colás, M. P. y Rebollo, M. A. (1993). *Evaluación de programas: una guía práctica*. Sevilla: Kronos.

Como podéis ver, diferentes concepciones y modelos de evaluación le otorgan diferentes grados de importancia a las distintas partes interesadas en la evaluación, que son las instituciones (financiadores, autoridades, organizaciones asociadas a los evaluadores), los técnicos evaluadores y los beneficiarios, usuarios, clientes o participantes, denominados de estas distintas maneras según la concepción de evaluación que se esté utilizando.

Según Alvira (1996), la forma y el grado en el que las partes interesadas participen en una evaluación no sólo son diferentes, sino problemáticos, y no existe un consenso al respecto. No obstante, puede decirse que si estas partes interesadas (sean las que sean) son incluidas en el proceso evaluativo, lo enriquecerán, porque al tener interés legítimo en el programa podrán contribuir con la elección adecuada de las preguntas que la evaluación debe responder, o con los métodos para recoger la información, entre otros. La evaluación variará sustancialmente dependiendo del peso que se le dé a cada uno de estos agentes, pues se responde a modelos que son epistemológica, política y éticamente distintos.

Hoy en día, entonces, puede decirse que la evaluación es un campo complejo y polisémico -con una multiplicidad de significados que pueden ser contradictorios entre sí. Se han desarrollado innumerables propuestas y modelos evaluativos que compiten para que sus propios criterios se tornen hegemónicos. Las implicaciones del modelo que seguimos para evaluar las maneras en las que definimos y enfrentamos los denominados *problemas sociales* no son implicaciones neutras ni inocentes: responden a maneras de ver el mundo que están atravesadas por relaciones de dominación. Por lo tanto:

Cualquier posición que asumamos al hacer una evaluación tendrá efectos éticos y políticos sobre las acciones colectivas emprendidas. Es imperativo, entonces, reflexionar críticamente sobre las consecuencias de optar por una u otra manera de evaluar.

Contenidos de evaluación

Es imposible decir que existe consenso entre los autores que tratan el tema de la evaluación respecto a qué contenidos es importante evaluar. Puede decirse que prácticamente existen tantas clasificaciones de contenidos posibles como autores de textos, con lo cual resulta imposible hacer una clasificación unívoca.

Colás y Rebollo (1993) se acogen a la clasificación de Stufflebeam, que apareció a finales de los años sesenta, y propone que hay cuatro contenidos principales que es necesario evaluar:

- 1) contexto y necesidades;
- 2) diseño y planificación del programa;
- 3) el proceso, y
- 4) el producto.

Para algunos autores, los contenidos principales de evaluación son el contexto y necesidades, el diseño y planificación del programa, el proceso y el producto. Otros autores añaden la medición de la eficiencia mediante el análisis de coste-beneficio y el análisis de coste-efectividad.

La **evaluación del contexto y de necesidades** se propone servir como guía para elegir problemas y prioridades. Se realiza el análisis del contexto social e institucional en el que se integran los programas o las acciones y se estudian las características de la situación específica, quiénes son los participantes, qué necesidades fundamentales debe cubrir el programa, qué recursos se necesitan y con cuáles se cuenta, qué condicionamientos existen en la realización del programa, cuál es la disponibilidad de tiempo y de recursos humanos o qué expectativas tienen los participantes o beneficiarios, entre otros.

La **evaluación del diseño y planificación del programa** tiene por objeto identificar y valorar las estrategias seguidas por un programa y la planificación de sus procedimientos. Se estudia si los objetivos del programa están bien definidos, si la secuencia de actividades es suficientemente clara como para po-

nerla en práctica inmediatamente, si la planificación responde al contexto en el que el programa se implementará o si el tiempo propuesto es coherente con las actividades que se pretende realizar, entre otros aspectos.

La **evaluación del proceso** busca juzgar las actividades realizadas durante el proceso y descubrir o pronosticar los defectos de planificación, y pretende corregirlos en la implementación del programa o la realización de las acciones. Para ello, se puede preguntar, entre otras cuestiones, cómo consideran los implicados e implicadas que está siendo la ejecución del programa, si las actividades se están realizando de modo acorde con el plan previsto, cuáles son las dificultades y logros más importantes, cómo funcionan los grupos, qué nivel de participación tienen las personas implicadas, cuáles son los materiales necesarios y si fueron contemplados en la planificación, etc.

La **evaluación del producto** tiene como propósito valorar, interpretar y juzgar los logros de un programa. Se observan los efectos deseados y no deseados, así como los resultados positivos y negativos, para definir si un programa o acción merece prolongarse, repetirse y/o ampliarse a otros ámbitos.

Por otro lado, Cohen y Franco (1988), al discutir la evaluación de proyectos sociales en Latinoamérica, defienden la importancia de **medir la eficiencia** de los mismos, esto es, la relación entre los costes que implica su ejecución y los productos obtenidos. Esto se hace mediante dos procedimientos: el **análisis de coste-beneficio** y el **análisis de coste-efectividad**.

Los objetivos del **análisis de coste-beneficio** se ciñen a evaluar si determinados proyectos son o no rentables, mediante la comparación de los flujos de beneficios y de costes que implica su implementación. Por lo tanto, se debe definir una situación base o, lo que es lo mismo, una situación sin proyecto, para comparar lo que sucede con el proyecto frente a lo que hubiese sucedido sin el mismo. Esta comparación debe expresarse necesariamente en unidades monetarias, y traducir los beneficios perseguidos y obtenidos a su equivalente en dinero. Se puede realizar desde la óptica privada, que considera una unidad económica concreta (individuo, firma o empresa, etc.), o desde la óptica social, que considera una región geográfica (pueblo o ciudad, estado o provincia, región) o la sociedad en su conjunto (usualmente un país).

Por su parte, el **análisis de coste-efectividad** se diferencia del anterior en que esta técnica analítica compara los costes de un proyecto con los beneficios que resultan del mismo, pero los dos no están expresados en la misma unidad de medida: mientras que los costes son usualmente expresados en unidades monetarias, los beneficios/efectos pueden ser "vidas salvadas", "peso ganado por los niños y niñas menores de seis años" o cualquier otro objetivo relevante. Este tipo de análisis puede entenderse como una adaptación de la teoría económica más apropiada para evaluar proyectos sociales, debido a la complejidad de los mismos (Cohen y Franco, 1988).

Una vez presentado este panorama general de lo que significa la evaluación, el núcleo de conocimiento siguiente discutirá cómo la misma se realiza desde los métodos tradicionales para evaluar programas sociales -relacionados con la visión funcionalista-, y el núcleo de conocimiento "Evaluaciones participativas" de este módulo presenta la evaluación desde las perspectivas participativas. Por último, se presentará un núcleo de conocimiento sobre las implicaciones éticas y políticas de la evaluación; en estas reflexiones, la evaluación se piensa ética y políticamente en dos planos:

- Qué se observa cuando se asume la práctica de evaluar como algo necesario (tal y como hacen las perspectivas funcionalistas y participativas).
- Qué se observa cuando se critica la noción misma de evaluación -que sería la postura de la perspectiva situada y del socioconstruccionismo.

Resumen

La evaluación puede definirse como un proceso de toma de decisiones en el que se recogen y analizan datos mediante distintos métodos para juzgar una situación, acción o programa.

Evaluar presupone que es posible y deseable implementar cambios y que éstos pueden observarse y medirse. De esta manera, parte de una perspectiva representacionista.

Desde 1920 hasta hoy surgieron y coexisten modelos evaluativos que divergen en sus posturas epistemológicas, metodológicas, políticas y éticas.

1. Evaluación de programas sociales: métodos tradicionales

Una vez se ha discutido de manera introductoria en qué consiste la evaluación, presentaremos la evaluación de programas sociales tal cual se hace tradicionalmente, así como la utilidad que justifica este procedimiento.

Imaginad que formáis parte de la directiva del Ministerio de Desarrollo Social de un país latinoamericano. Vuestra preocupación es la de lograr mejoras sustantivas en la población usando pocos recursos. Debéis aprobar y supervisar la realización de cientos de proyectos sociales en el ámbito nacional. Tenéis que atender miles de dificultades al mismo tiempo. ¿Cómo podéis realizar una buena gestión?

Será necesario tener objetivos generales contemplados en el Plan de la nación. Éstos darán el veredicto de qué proyectos deben aprobarse o no, pues los aprobados deberán necesariamente responder a estos objetivos. Sin embargo, los mismos son muy generales y no permiten, por sí solos, concretar acciones. Se hace preciso, por lo tanto, desagregarlos en subconjuntos de programas por cada área que hay que atender. Cada uno de los mismos tendrá diferentes proyectos, con objetivos generales que serán detallados en grupos de objetivos específicos; a su vez, los mismos deberán ser traducidos en metas y éstas en indicadores. De esta manera, podréis tener medidas objetivas y confiables para determinar el grado en el que se han alcanzado las finalidades de un proyecto. Esto, exactamente, es evaluar proyectos sociales. De esta manera, sin evaluar no es posible gobernar de manera eficaz.

Veámoslo mediante un ejemplo:

Ejemplo

Imaginemos que en el Plan de la nación está escrito el objetivo de garantizar la salud física y mental de la población. Para poder concretarlo, se diseña un conjunto de programas destinados a áreas como la prevención de las enfermedades en cada comunidad, la manutención de los hospitales, la lucha contra la desnutrición, el combate a las epidemias, la atención a las embarazadas, la acción contra el sida y las enfermedades de transmisión sexual, entre otros. Los programas relativos a los servicios de aguas blancas y negras, alcantarillado, recolección de basura, vivienda y afines estarán necesariamente asociados a los anteriores.

Cada uno de estos programas se subdividirá en proyectos. Si tomamos, por ejemplo, la lucha contra la desnutrición, tendremos el trabajo dirigido a los niños y niñas, adolescentes y jóvenes, adultos, mujeres embarazadas y ancianos. Cada segmento de la población tendrá proyectos concretos: si especificamos la atención a niños y niñas podemos enumerar comedores escolares, organizaciones de cuidado diario y atención alimentaria, programas preventivos en la comunidad, programas de estimulación de la lactancia materna, etc.

A su vez, cada proyecto tiene distintos aspectos que atender: el objetivo general de los comedores escolares puede ser proporcionar alimentación a niños de determinada edad, pero será necesario trazar objetivos específicos que muestren cuántas comidas (desayuno, almuerzo, merienda y/o cena) serán ofrecidas por persona, cuántos días de la semana

Ved también

Podéis ver la introducción a la evaluación en el núcleo de conocimiento "Introducción: qué es la evaluación".

y en cuántas y cuáles escuelas. Al mismo tiempo, las metas indicarán qué cantidad de calorías diarias deberá tener cada plato, qué tipo de alimentos se consumirán, cuántos niños comerán y por cuánto tiempo estarán incluidos en el programa. Los indicadores, por su parte, permitirán medir concretamente si esto se está realizando: número de platos producidos diariamente, cantidad de alimentos de cada grupo nutricional (en gramos), y así podríamos seguir por páginas y páginas: habría que considerar también quiénes atienden a esta población, quiénes diseñan el menú que debe ser consumido, dónde se obtienen los alimentos, etc. Cada uno de estos rubros abre un universo de acciones y posibilidades.

Para cualquier institución, entonces -y esto queda claro en el caso del gobierno- evaluar periódicamente sus proyectos y programas es fundamental, o al menos debería serlo, pues será esto lo que determinará el rumbo de las acciones, si los proyectos continúan o se eliminan, si se les introducen modificaciones y cuáles serían, y si se les recorta el presupuesto o se les asignan más recursos, entre muchos otros.

Éste será el tema del presente núcleo de conocimiento: cuál es la manera más común de juzgar programas sociales para garantizar la mayor medida posible de efectividad -es decir, de resultados acordes a los objetivos. Por lo tanto, se resumirán a continuación los antecedentes de la evaluación actual; luego se discutirán las distintas maneras e implicaciones de evaluar según las características de cada proyecto y, finalmente, se relacionará este tipo de procedimiento con los principios funcionalistas para entender los problemas sociales y actuar frente a los mismos.

1.1. Antecedentes: modelos objetivistas

Siguiendo la revisión de autores llevada a cabo por Colás y Rebollo (1993):

Los llamados *modelos objetivistas* parten de una perspectiva técnica, basada en criterios de productividad y eficiencia del programa que estén estimando. La evaluación sería el proceso por el cual un técnico, habitualmente externo a un programa concreto, determina el mérito del mismo, con el fin de suministrar información relevante para la toma de decisiones por parte de autoridades políticas y/o científicas.

Para tales modelos es necesario obtener información científicamente objetiva, que puede y debe ser alcanzada siguiendo técnicas objetivas de recolección de datos e, igualmente, procediendo al uso de estadísticos para poner en práctica un riguroso análisis. De este modo se garantiza que los resultados puedan ser verificados y reproducidos por otros profesionales.

Presentar una revisión exhaustiva de modelos de evaluación a través de la historia excedería los objetivos de este curso. Se trata, aquí, de poner a vuestra disposición herramientas que os ayuden a saber qué significa evaluar un programa social, y entender cómo se generaron tales herramientas. Por este motivo es importante tener una visión general de la historia de los distintos modelos,

y por eso mismo presentaremos brevemente apenas algunos de los mismos. Cada uno se basa en diferentes criterios de valor, que vienen determinados por los propios objetivos de la evaluación (Alvira, 1996).

Aunque todos comparten el principio de que los juicios de valor sobre un programa deben ser formulados por un técnico ajeno al mismo, así como también coinciden en la idea de que evaluar es la base que permite a las autoridades hacer prescripciones sobre la realidad, hay grandes diferencias entre los modelos objetivistas, y se observa un gran avance desde el modelo pionero de Tyler hasta nuestros días.

El modelo de Tyler: evaluación basada en objetivos

A principios de la década de los cuarenta, en pleno auge del positivismo y la metodología cuantitativa de investigación, el modelo de Tyler surgió en el campo de la educación, se popularizó enormemente entre los años cuarenta y sesenta y se amplió a otras áreas de actuación.

Según Tyler, los pasos para emitir un juicio sobre un programa con la finalidad de, posteriormente, tomar decisiones sobre el mismo son, de acuerdo con Alvira (1996):

- Especificar los objetivos y metas del programa.
- Jerarquizar estos objetivos de más a menos concreción, en términos objetivos y medibles.
- Seleccionar o elaborar los instrumentos que permitirán medir si los objetivos se logran o no.
- Recopilar la información necesaria para determinar su cumplimiento o no.
- Analizar comparativamente lo que fue logrado con los objetivos establecidos previamente, esto es, con lo que se quería lograr.

Por ejemplo, un objetivo general como puede ser el de erradicar la mendicidad infantil se traduciría a objetivos específicos. Si los mismos son objetivos operativos, es decir, si cuantifican la acción, van dirigidos a un sujeto determinado y son determinados en el tiempo, pueden ser evaluados según este modelo. Al respecto, Alvira (1996) propone un caso específico: si el objetivo es reducir en 50% el número de niños y niñas que están mendigando, y el plazo para hacerlo es de dos años, se puede estimar la eficacia de lo realizado del siguiente modo:

- 1) Determinar los métodos de detección de los niños mendicantes, y definir claramente qué es mendigar.
- 2) Recogida de datos sobre el número de niños en dicha situación a lo largo de dos años.
- 3) Cálculo de la reducción -de haberla- en el número de niños detectados mendigando al término del periodo.
- 4) Comparación del volumen de reducción logrado con el objetivo inicialmente propuesto de reducir a la mitad (Alvira, 1996, pág. 12).

Los problemas de este enfoque serían fundamentalmente tres:

- 1) Se evalúa si el programa cumple o no sus objetivos, pero no se considera cómo se consiguen los mismos, o por qué no se han logrado.
- 2) Muchas veces resulta imposible especificar y medir los objetivos de la manera como el modelo lo exige.
- 3) Puesto que la evaluación se emprende al final del proceso, no se pueden efectuar cambios a lo largo del mismo (Alvira, 1996; Colás y Rebollo, 1993).

Aunque el modelo de Tyler fue una referencia importante para el desarrollo de la evaluación de programas sociales, tiene deficiencias relativas a que los objetivos del programa, en sí, no se cuestionan, además de que es difícil especificarlos y medirlos. Por otro lado, ya que se evalúa sólo al final, no se detecta si es necesario realizar cambios en el proceso evaluativo.

El modelo de planificación evaluativa de Cronbach

Desde los años cuarenta hasta nuestros días han surgido diferentes modelos que mejoran el modelo de Tyler o se contraponen al mismo. Entre los mismos se encuentra el modelo de Cronbach, que aparece a finales de los años cuarenta. Cronbach propone que la función política de la evaluación es uno de sus puntos claves: la información se recoge debido a motivos políticos en la mayoría de los casos, y servirá justamente para la toma de decisiones política, por lo cual quien evalúa debe ser extremadamente prudente al dar su opinión sobre el diseño de la evaluación.

Este modelo defiende la importancia del trabajo en equipo, y afirma que ningún individuo debe encargarse de planificar una evaluación de manera solitaria: compartir responsabilidades, multiplicar los puntos de vista y propiciar el debate son ventajas del trabajo colectivo que deben ser aprovechadas al hacer apreciaciones sobre programas sociales. También defiende que la evaluación puede y debe aportar un gran aprendizaje a las instancias políticas en lo tocante a sus proyectos y a las formas de implementarlos, por lo que es funda-

mental una buena comunicación entre las personas implicadas, una mentalidad abierta y, sobre todo, conciencia política de lo que se está haciendo (Colás y Rebollo, 1993).

Cronbach representa un avance en comparación con Tyler, porque evalúa, además del producto, el proceso de implementación del programa. También se puede destacar que abre pequeñas posibilidades de usar métodos cualitativos además de los cuantitativos, y que sitúa al evaluador externo dentro de un equipo y en medio de un proceso de toma de decisiones explícitamente reconocido como político.

El modelo sin referencia a objetivos de Scriven

El modelo de Scriven surge para contraargumentar fuertemente el de Tyler. Propone que quien evalúa desconozca deliberadamente los objetivos del programa, pues así no se ceñirá estrictamente a los mismos, lo cual facilitará que observe otras dimensiones que probablemente el programa no contempla y que serían importantes para su mejor funcionamiento. Por ejemplo, es posible que los resultados no previstos sean más importantes que los objetivos planificados desde un principio.

Scriven toma en cuenta a los receptores de los programas (en su caso, educativos) más que a las autoridades políticas. Sin embargo, aunque otorga gran importancia al análisis de las necesidades del cliente, las mismas son definidas por el evaluador externo de manera objetiva (Colás y Rebollo, 1993).

Así como Tyler dejó su huella en otros modelos, los antecedentes que acabamos de esbozar afectan a la discusión sobre cómo evaluar programas sociales. La preocupación con los objetivos es central en este tipo de programas, ya que son lo que permite medir si se logró lo que se pretendía en un principio. Esta preocupación ocurre inclusive en los casos en los que se evalúa sin conocer previamente los objetivos, como propone Scriven: estudiar el programa sin tener información anterior sobre el mismo permitirá ver justamente si tales objetivos están bien formulados y son coherentes con las acciones emprendidas.

Las diferentes maneras de evaluar programas sociales tienen en común que los objetivos son el factor central de la evaluación, independientemente de si el evaluador trabaja con un conocimiento previo de los mismos o no, o de si se evalúa el proceso además del producto. Si se tienen objetivos bien formulados es mucho más fácil planificar y ejecutar acciones eficaces para lograrlos.

1.2. En qué consiste evaluar programas sociales

Como se acaba de discutir, los antecedentes objetivistas de los modelos para juzgar problemas sociales sembraron la idea de la evaluación como un proceso objetivo y cuantificable, llevado a cabo por un evaluador externo y con objetivos bien formulados. Partiendo de esta idea, podéis volver a imaginar que pertenecéis al gobierno y necesitáis evaluar problemas sociales para que vuestra gestión sea buena.

Lectura recomendada

Cohen y Franco (1988) elaboraron una guía explicativa detallada sobre la evaluación de programas sociales, particularmente en el ámbito latinoamericano. Ésta recibió ampliamente apoyo del que entonces era presidente del Banco Interamericano de Desarrollo; es decir, uno de los mayores financiadores internacionales de proyectos sociales. Para más información, podéis ver:

E. Cohen y R. Franco (1988). *Evaluación de proyectos sociales*. Buenos Aires: Grupo Editor Latinoamericano.

Siguiendo a Cohen y Franco (1988), evaluar es determinar el grado en que se han alcanzado las finalidades de un proyecto. Para lograrlo, justamente como en el ejemplo de lo que haríais como gobernantes, se construyen los objetivos generales, se subdividen en objetivos específicos, se concretan metas y a partir de las mismas se elaboran indicadores.

La propuesta de elaborar constructos cada vez más específicos permite plantear qué se quiere de la manera más clara posible y, a partir de aquí, proponer acciones concretas y adecuadas. Esto responde a la lógica de la efectividad, que significa la relación entre lo alcanzado y lo programado. En términos matemáticos, podría expresarse de esta manera:

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Objetivos}}$$

Así como la efectividad es expresada mediante una ecuación, distintas formulaciones del ámbito evaluativo utilizan el lenguaje de la matemática. La razón de este uso es que los conceptos de la evaluación provienen principalmente de la economía.

El auge del positivismo y los avances en el área económica influyeron en el lenguaje de la evaluación en la búsqueda de criterios que fuesen lo más objetivos y menos polémicos posible, para lograr el desarrollo de la sociedad y la mejora de sus defectos. De esta manera por ejemplo, es de gran importancia la noción de eficiencia, o sea, la cantidad mínima de recursos financieros -unidades monetarias- para generar un producto. Igual de relevante es el concepto de eficacia, cuyas dos acepciones tienen clara influencia económica: una es la

conjugación de metas realizadas y tiempo empleado, y la otra, el logro de objetivos sociales esperados. La influencia de la economía en el lenguaje utilizado es evidente cuando se habla de *análisis coste/beneficio*, o de *tasa de descuento* (que calcula la ganancia que producirán, a largo plazo, los beneficios del proyecto, y que por lo tanto constituyen un descuento en los gastos efectuados).

Aunque la lógica general de la evaluación responde a estos criterios, no puede decirse que exista una forma unívoca de evaluar. Por el contrario:

"El diseño, contenido, metodología y tipos de análisis que hay que realizar van a depender de quiénes sean, en definitiva, los destinatarios de la evaluación." Cohen y Franco (1988, pág. 121).

Esto significa que, en el ejemplo del programa contra la desnutrición infantil citado al inicio, se presentarán diferentes tipos de proyectos dependiendo de quién vaya a leerlos: si la directiva superior (es decir, vosotros en este caso), la administración o los técnicos. A cada ente se le presentarán enfoques y maneras de trabajar que se consideren más relevantes: probablemente, los directores necesitarán más información concreta y menos términos técnicos, y sobre todo querrán un análisis general de coste/efectividad para saber si vale la pena aprobar el financiamiento del proyecto, o para decidir si un programa se mantiene, se reformula o se elimina. Por su parte, los técnicos solicitarán más conocimiento especializado, y la administración necesitará más datos relacionados con unidades monetarias.

Del mismo modo, se usarán estrategias diferentes dependiendo del proyecto en cuestión, principalmente de si es grande o pequeño. En los pequeños es más usual usar un abordaje cualitativo y centrarse en métodos como la etnografía, las entrevistas en profundidad y las historias de vida (Cohen y Franco, 1988).

La etnografía es un método interpretativo proveniente de la antropología que propone la comprensión profunda de la cotidianeidad de un colectivo o grupo social mediante la convivencia de sus miembros con el investigador durante un largo periodo de tiempo. Debe hacerse un registro detallado de la información en un diario de campo.

Por *historia de vida* se entiende el estudio intensivo de la biografía de un individuo o de varios miembros de una agrupación o familia, mediante la recogida sistemática de relatos personales que muestran la realidad social vivida por los entrevistados y sus sentimientos sobre la misma. El objetivo fundamental es expresar el sentido de la vida de las personas (Díaz, 1998).

Las entrevistas en profundidad, por su parte, se refieren a una técnica cualitativa para escuchar detalladamente -probablemente durante horas- a las personas que poseen las experiencias y conocimientos que el investigador quiere estudiar, y que a menudo no son consultadas por aquellos que toman las decisiones y planifican. Para esto, se puede contar con la ayuda de un guión general que se modifica según el curso de la entrevista.

Estos métodos son bastante menos usados que los cuantitativos en la perspectiva que ahora nos ocupa, pues se oponen a pensar las ciencias sociales como si fuesen ciencias naturales. Contrariamente, la evaluación tradicional busca mediciones objetivas siguiendo el modelo de las "ciencias duras" para el mejor control social.

Sin embargo, en los proyectos grandes, que son los que ahora nos ocupan como integrantes imaginarios del gobierno, se busca hacer una evaluación analítica y objetiva, en la cual se cuantifican y juzgan las diferentes etapas del

proyecto. Si se hace una evaluación de procesos, se efectuará durante la ejecución del proyecto. Si se evalúan los impactos, usualmente se hará cuando el mismo finalice. Ésta es la forma tradicional de evaluar, procedente de tradiciones como el modelo de Tyler.

La evaluación de proyectos grandes suele hacerse mediante el método experimental, cuasiexperimental o no experimental. Puede hacerse al inicio del proyecto, durante el mismo y/o al finalizar, dependiendo de lo que se esté estimando.

La manera más objetiva y completa de hacer esta apreciación es el **método experimental**, que establece la comparación entre un grupo experimental y un grupo control que fueron elegidos aleatoriamente, evaluando a los dos grupos antes y después de la implementación del programa. Este método supone el uso de estadísticos para seleccionar una muestra representativa correspondiente a cada grupo, con el fin de poder generalizar los resultados obtenidos. Los estadísticos también se usan para calcular la diferencia existente o no entre los dos grupos y, por tanto, la efectividad del programa.

Aunque este método es considerado el más vigoroso para identificar los cambios producidos por una intervención, no siempre se puede seguir, inclusive por motivos éticos y políticos: las personas suelen sentir aversión a ser sujetos experimentales, es difícil determinar cuál será el grupo control, si esto supone que sus miembros no se beneficiarán del programa evaluado (recordad el caso del programa contra la desnutrición infantil) y, a pesar de las ventajas de tener un grupo control, es políticamente complicado negarle a ciudadanos el derecho de participar.

De esta manera, resulta más usual la aplicación de cálculos siguiendo **métodos cuasiexperimentales**. En los mismos, los grupos experimental y de control no se seleccionan aleatoriamente. Los dos grupos pueden medirse periódicamente en series temporales (antes, durante y después de la realización del proyecto), o bien pueden usarse grupos de control no equivalentes o de comparación: se forma el grupo suponiendo que sus integrantes tienen características similares a las de las personas a las cuales se aplica el proyecto (usualmente los integrantes de estos grupos de control son personas que no se enteraron de la existencia del proyecto en cuestión, o que vivían en otros lugares y por lo tanto no se podían beneficiar del mismo) y se llevan a cabo mediciones antes y después de introducido dicho proyecto.

Ahora bien, en diferentes casos la población objetivo no puede ser comparada con grupos de control. Cuando esto se da, se aplican diferentes procedimientos para intentar medir los resultados del proyecto y descartar los efectos exteriores al mismo: puede emplearse el test antes-después sin grupo control, o el modelo de comparación "sólo después" entre el grupo experimental y el

grupo control, sin medir la situación antes de comenzar el proyecto -y que se aplica cuando es imposible seleccionar un grupo control que cumpla con los requisitos del grupo experimental porque, por ejemplo, el proyecto ya está en marcha cuando se decide evaluar. Por último, el más débil de todos los diseños es el modelo "sólo después", en el cual el evaluador mide al grupo experimental después de estar expuesto al programa y, posteriormente, tiene que buscar información para reconstruir la situación de los sujetos antes de empezar el mismo. Dada la inexistencia de datos anteriores al proyecto, en este último caso es imposible determinar con precisión los efectos que se busca estudiar.

Entre los instrumentos de recolección de información están la encuesta y la prueba previa. La prueba previa, o pretest, mide de diferentes maneras el estado de las personas del grupo experimental y/o control antes del proyecto. En el caso del programa de comedores escolares, por ejemplo, se puede hacer una relación entre peso y talla de los niños y niñas, o bien un registro de las calorías diarias que ingieren. Si el programa que hay que juzgar es educativo, se puede hacer un test de conocimientos a los implicados, etc.

Por *encuesta* se conoce el conjunto de instrumentos para recoger información que registran las condiciones de vida o las opiniones de una muestra representativa de la población acerca de un tema o aspecto específico, relacionado en este caso con un programa social. Los instrumentos deben ir acompañados de las instrucciones para su uso. Comúnmente se utiliza el **cuestionario**, que es un instrumento de recolección de información cuyo formato se compone de preguntas y respuestas. Las dos deben poner atención en la construcción lingüística, para que sea adecuada a la población consultada. Las formas de las respuestas pueden oscilar entre las cerradas (dicotómicas, multirrespuesta, etc.) o respuestas semiabiertas en las cuales las elecciones prefijadas deben ser justificadas, hasta respuestas abiertas en las que el encuestado puede explayarse por escrito.

Las respuestas cerradas se utilizan comúnmente para respuestas de fácil codificación, principalmente dirigidas a captar el grado de información o conocimiento que los sujetos tienen de un tema. El segundo grupo de respuestas, semiabiertas, permite por una parte codificar previamente las elecciones, pero mantiene un cierto margen para que los sujetos den cuenta de sus motivaciones, asunto que varía de individuo en individuo. Finalmente, las respuestas abiertas se utilizan especialmente para recoger aspectos más cualitativos no medibles o cuantificables, como percepciones, sentimientos, satisfacción, etc.

1.3. Relación de la evaluación objetivista de programas sociales con los principios funcionalistas

Retomando lo estudiado sobre las perspectivas funcionalistas, puede verse que evaluar programas sociales de esta manera es coherente con los principios anteriormente vistos. La evaluación sirve para conocer todos los recursos y funciones de todas las partes de un sistema para controlar y predecir su curso, y establecer mecanismos para paliar los desequilibrios e intervenir sobre los mismos. Al evaluar los programas sociales se mide justamente si los mismos logran o no el objetivo de mejorar la adaptación de personas y colectivos a la totalidad del sistema, para poder hacer los ajustes pertinentes a partir de los desequilibrios detectados al emitir juicios sobre los programas y, de esta manera, restablecer la armonía del sistema. Esto responde a la lógica funcionalista.

En otro orden de ideas, las perspectivas funcionalistas proponen que los movimientos de desajuste y reajuste correspondientes al cambio social pueden paliarse a partir de planificaciones realizadas por quienes tienen el conocimiento adecuado de la sociedad, mediante el establecimiento de criterios objetivos (observación-medición científica) para ubicar un problema social. Como acabáis de ver, esto es lo que hace la evaluación.

Por último, la estimación tradicional de los programas sociales parte del supuesto funcionalista de que problemas sociales como exclusión y pobreza no permiten cubrir necesidades básicas ni superiores de la población, por lo cual es importante medir las necesidades sociales y la calidad de vida para intervenir en caso de carencias.

Resumen

La evaluación objetiva y cuantificable de proyectos sociales es fundamental para tomar decisiones políticas sobre su rumbo.

Los proyectos grandes pueden evaluarse mediante el método experimental, cuasiexperimental o no experimental. Los objetivos generales se deben traducir en objetivos específicos, metas e indicadores.

Esta evaluación es coherente con el abordaje funcionalista: se busca conocer todas las partes de un sistema para predecir y controlar su curso, paliar sus desequilibrios e intervenir en los mismos.

Ved también

Sobre las perspectivas funcionalistas, podéis ver el núcleo "El enfoque funcionalista: los problemas sociales son producto de disfunciones" del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales".

2. Evaluaciones participativas

Ejemplo

En 1975 se realizó un estudio que analizaba 36 proyectos de desarrollo rural integrado efectuados en África y 35 puestos en práctica en Latinoamérica. Se pretendía identificar los elementos clave para que tuvieran éxito o fracaso. Se encontró que factores habitualmente considerados importantes para el éxito de este tipo de proyectos, como el analfabetismo o la alfabetización de los implicados, su experiencia previa o no con proyectos así, las condiciones del lugar para la agricultura o el aumento en el ingreso que el programa aisladamente producía, entre otros, eran irrelevantes para el éxito en la gran mayoría de los casos. Lo que apareció como decisivamente importante fue que las personas a quienes iban dirigidos los proyectos participasen en el diseño y producción del proyecto, así como en su implementación, de modo que ni los organizadores del proyecto ni los habitantes tuviesen toda la capacidad de decisión en sus manos (tomado de Cohen y Franco, 1998).

En distintas ocasiones, los profesionales o instituciones que quieren dar respuesta a un problema, o evaluar lo que proponen, dedican tiempo, esfuerzo y dinero a esto de manera aislada y desde la postura del experto, en vez de preguntarle a los directamente implicados qué necesitan y cómo pueden proceder, y llegar de esta manera a soluciones conjuntas. No obstante, el ejemplo hace pensar que la diferencia puede estar justamente en participar de manera conjunta. He aquí la raíz de la evaluación participativa y de las anteriormente discutidas maneras de definir participativamente qué es un problema social y cómo enfrentarlo.

Tal y como lo menciona el ejemplo anterior, la evaluación de tipo participativo se basa en el principio de incorporar en todas las fases de trabajo a las personas del colectivo, comunidad o programa que debe ser juzgado. En la práctica, esto implica que el equipo evaluador debe facilitar procesos de reflexión con las organizaciones directamente implicadas, y promover su participación activa y su incorporación en redes sociales. Por otro lado, implica asegurar que las actividades y propuestas sean significativas para quienes conforman la agrupación en cuestión. Es decir, debe llevarse a cabo un trabajo conjunto en el que se involucran los intereses y necesidades de los investigadores internos y externos, de manera que se conforme un espacio de ayuda mutua.

No obstante, independientemente del deseo de evaluadores internos y externos por emprender este tipo de propuesta, esto no siempre es posible; mejor dicho, hay por lo menos dos lógicas distintas sobre cuándo se debe evaluar, y aquella que se siga influenciará en gran medida en la forma en la que se dé el proceso de valoración de una situación o programa. Evaluar de manera participativa puede significar:

- 1) Recabar información para emitir juicios sobre un proyecto o programa previamente diseñado e implementado por instituciones y/o expertos, y consultar para ello a los "beneficiarios".

Ved también

Podéis ver los núcleos de conocimiento "Ideología y concienciación: el diálogo como forma de conocimiento de la realidad" y "Métodos participativos: la participación para la transformación social".

- 2) Que la gente afectada por una situación participe en las decisiones correspondientes a todas las etapas de su solución y evalúe cada etapa en la medida en la que ocurre.

Se puede realizar una evaluación participativa de un proyecto o programa ya en acción, o bien un proceso en el que los agentes internos y externos tomen decisiones para resolver necesidades sentidas, las ejecuten y evalúen los logros.

Para mostrar con mayor claridad las implicaciones de cada concepción, consideraremos cada una de éstas por separado.

2.1. Evaluación participativa de un programa ya ejecutado

Este tipo de estimación es denominada por Colás y Rebollo (1993) como **enfoque crítico** para evaluar programas de intervención. El enfoque crítico viene a ser un proceso de recolección de información que potencia la reflexión crítica sobre las situaciones vividas y conduce a la toma de decisiones pertinentes a cada momento. El modelo se centra en el análisis crítico de las circunstancias personales, sociales, políticas y económicas que rodean la acción juzgada. Se pretende avanzar hacia la **transformación** institucional y comunitaria a partir de los cambios de las personas y grupos destinatarios del programa, y se supone que los cambios locales darán apoyo a transformaciones más globales.

El contenido básico que será sometido a apreciación es tanto el proceso de toma de decisiones como las acciones que surgen para ejecutar tales decisiones. De esta manera, los contenidos son abiertos y flexibles en vez de estáticos y prefijados. Debido a esta característica, el ritmo del proceso valorativo será lento: dependerá de las circunstancias que vivan los participantes -y de lo que en el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?" denominábamos la **fragilidad de la realidad** que estas personas viven. En la medida en que los implicados y las implicadas lleguen a consensos o a negociaciones en lo que respecta a cómo actuar, el proceso podrá desarrollarse, respetando el ritmo de las circunstancias.

En lo tocante al rol del profesional que tiene a su cargo evaluar, Colás y Rebollo defienden lo siguiente:

El evaluador deberá ayudar a que se manifiesten las auténticas necesidades y comprometerse en apoyarlas y recogerlas en dimensiones importantes del programa. Su posicionamiento en el grupo es el de *implicación y compromiso*. Esto permite el desarrollo de la evaluación y la planificación de acciones futuras relacionadas con la misma. El evaluador es fundamental en la dinamización de la propia intervención (Colás y Rebollo, 1993, pág. 47).

Las implicaciones de esta evaluación se refieren a que:

Ved también

Podéis ver también el núcleo de conocimiento "Métodos participativos: la participación para la transformación social" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

- El programa evaluado fue previamente diseñado por entes que no son "beneficiarios" del mismo.
- Este programa ya se encuentra en ejecución y es supervisado por expertos.
- El profesional comprometido con el cambio es quien propone a los beneficiarios una evaluación participativa.
- Mediante el diálogo se abre un espacio de reflexión crítica acorde con las necesidades y disponibilidad de los afectados.
- A partir de este proceso, se puede luchar para que el programa se adecue mejor a lo que los participantes quieren.
- Se reconoce implícitamente que hay o puede haber un vacío entre quienes conciben/dirigen el programa y quienes se ven afectados/as por el mismo.
- Tal vacío se relaciona directamente con la falta de posibilidades de que los supuestos beneficiarios definan qué les afecta y qué quieren y pueden hacer al respecto para cuando se planifica e implementa el programa;
- A partir de la evaluación se puede concluir que las personas que *a priori* se supone que se benefician del programa lo cuestionen seriamente, dado que si las hubiesen escuchado definirían los problemas y acciones que hay que emprender de manera totalmente distinta a lo que hicieron los expertos.
- Por ende, el objetivo último de la evaluación es la posibilidad de que el programa tenga más sentido, gracias a que los afectados reflexionen críticamente y actúen para pasar de beneficiarios a participantes. Ésta sería la contribución específica de la evaluación con la deseada transformación social.

A pesar de los posibles logros de la evaluación participativa de programas preestablecidos, es necesario reconocer los serios límites que tiene el hecho de intentar introducir una lógica horizontal de funcionamiento dentro de una concepción implícitamente vertical, jerárquica.

Actividad

Analizad las siguientes situaciones de acuerdo con lo que hemos dicho hasta ahora.

Situación 1. A finales de la década de los noventa, el gobierno brasileño implementó un programa nacional contra el hambre. Éste consistía en distribuir cierta cantidad de alimentos a la gente que estuviese bajo el umbral de pobreza (de acuerdo con los cálculos de los técnicos del gobierno). La cantidad y el tipo de alimentos eran los mismos en todas las regiones del país, al igual que la manera de distribución. En la región nordeste, una de las más pobres de Brasil, una evaluación detectó que los alimentos que el gobierno otorgaba eran exactamente los que la población ya producía (arroz y frijol) y, en cambio, no tenían acceso a otros productos como leche, aceite ni carne. Para que la comida no se perdiera, en algunos caseríos los pobladores comenzaron a criar animales y alimentarlos con lo que sería el exceso de arroz y frijoles; así tuvieron acceso a alimentos escasos y

caros como la carne y la leche, y pudieron beneficiarse del programa al darle un uso constructivo a las fallas que hubieran podido inviabilizarlo.

Situación 2. Una ONG que funciona en la misma región nordeste de Brasil, a partir del trabajo de años con los habitantes de una localidad extremadamente miserable, implementaron el programa Beca-Cabra. El mismo es una variante del programa gubernamental Beca-Escuela, que le paga una cantidad a las familias pobres para que manden a sus hijos a la escuela y, de este modo, luchar contra el trabajo infantil. En el caso de la Beca-Cabra, en vez de darles dinero a las familias, se entregaban cuatro cabras y un chivo por familia. La evaluación del programa señaló que la cría de estos animales, cuyo coste de mantenimiento y cuidado era prácticamente cero, permitía que la familia tuviese leche, queso, carne (eventualmente) e ingresos provenientes de la venta de los cabritos. Con esto ganaban mucho más que la remuneración miserable que tenían como cortadores de sisal y que obligaba a hombres, mujeres y niños a trabajar duramente para poder sobrevivir. La cantidad de estudiantes aumentó sustancialmente, la satisfacción de los participantes con el programa es muy alta y, gracias a las sugerencias de esta gente, en las escuelas se discute el cuidado y la comercialización de las cabras y sus derivados.

- ¿Qué diferencias y semejanzas existen entre los dos programas?
- ¿Cuál consideráis más eficaz, y por qué?
- ¿Cómo se pueden corregir las fallas detectadas en cada programa, de haberlas?

Fases de la evaluación participativa de programas ya existentes

Las formulaciones de Colás y Rebollo (1993) plantean que el modelo crítico de evaluación ha sido poco desarrollado, tanto teórica como metodológicamente. Con esta afirmación se refieren específicamente al estudio valorativo de programas educativos norteamericanos y europeos, sin hacer referencia al contexto latinoamericano, africano o asiático. Sin embargo, el estudio de las perspectivas participativas en diferentes lugares del llamado Tercer Mundo puede contribuir con el enriquecimiento de estos modelos. El presente texto se centrará en la producción latinoamericana, lo cual no excluye la relevancia de conocimientos provenientes de otros continentes.

Las evaluaciones participativas latinoamericanas usualmente tienen raíces teóricas y metodológicas en el enfoque de la investigación-acción y proponen un enfoque análogo, de modo que pasan por todas las etapas de trabajo que fueron discutidas en el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?", al estudiar las propuestas participativas de intervención frente a un problema social. Estas etapas-guía de la acción serían la familiarización, detección de necesidades, sensibilización, priorización, realizaciones y devolución sistemática de la información.

Ved también

Podéis ver también el núcleo de conocimiento "Métodos participativos: la participación para la transformación social" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

Lectura recomendada

El concepto de investigación-acción, que inicialmente fue propuesto por Kurt Lewin en 1946, generó desarrollos posteriores como lo que en los países latinoamericanos de habla hispana se denomina la *investigación-acción participativa* y en Brasil, la *investigación participante* e *investigación-acción*. Para profundizar en las fases de acción propuestas y las diferencias y semejanzas entre estos abordajes, podéis ver:

- Fals Borda, O. (1986). *Conocimiento y poder popular*. Bogotá: Punta de Lanza / Siglo XXI.
- Montenegro, M. (2002). La investigación acción participativa. En L. Cantera, J. Herro, M. Montenegro, G. Musitu, M. Montero, y I. Serrano-García. *Psicología comunitaria i benestar social* I. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

- Montero, M. (1994). Investigación-Acción Participante. La unión entre conocimiento popular y conocimiento científico. *Revista de Psicología de la Universidad Ricardo Palma*. Lima, Perú, 6 (1), 31-45.
- Rodrigues Brandão, C. (1990). *Pesquisa participante*. Sao Paulo: Brasiliense.
- Thiollent, M. (1992). *Metodología da Pesquisa – Ação*. Sao Paulo: Autores Associados.

Si observamos más detalladamente estas etapas de acción, podemos decir que la evaluación participativa, independientemente del grado de participación de los afectados, puede organizarse si se procede a lo siguiente: la constitución del equipo evaluador; la identificación de las necesidades básicas, problemas y centros de interés; la elaboración del diseño de la evaluación; la recopilación de la información para el diagnóstico; el análisis y la interpretación de datos; la devolución sistemática de la información; la planificación de las acciones y la autogestión del grupo organizado.

Las distintas evaluaciones participativas siguen las mismas etapas. Lo que sí será diferente dependiendo del nivel de participación de los afectados en la toma de decisiones será quién realiza cada etapa y cuándo se efectúan estas fases: si después de que los agentes externos diseñen e implementen el programa, o bien si se dan simultáneamente al proceso conjunto de definición e intervención frente a la necesidad sentida por parte de agentes internos y externos.

Veamos cómo se da el proceso en el caso de los programas diseñados y ejecutados previamente a la evaluación. A continuación leeréis la síntesis de un ejemplo chileno, que será analizado en las próximas páginas.

Ejemplo

En el año 2002, una entidad gubernamental vinculada al Ministerio de Justicia chileno solicitó a un equipo de psicólogos sociales que evaluase un programa para combatir la violencia -principalmente la relativa al narcotráfico- en dos barrios definidos como sumamente afectados por este problema. La propuesta formulada por el equipo (Piper, 2002) se inspiraba en la investigación-acción participativa, aunque no fuese propiamente tal (porque la ejecutarían agentes externos al proceso), y para su formulación se conversó con líderes comunitarios. Esta propuesta incluía la evaluación de los planes de acción en los dos barrios y la evaluación del programa en sí.

Juzgar el programa requería la evaluación previa de los planes; a su vez, evaluar los planes requería la sistematización de todas las acciones implementadas asociadas a los mismos. A cada uno de estos planos de la evaluación (acciones concretas, planes y programa) se le aplicaron categorías analíticas correspondientes a:

- Una evaluación de procesos (o sea, procedimientos para la implementación de las acciones concretas, gestión, dinámicas, actores, elementos que facilitaban y obstaculizaban las acciones, integralidad y complementarie-

dad de las acciones y de los planes y articulación entre los actores que ejecutaban las acciones y los planes).

- Evaluación de resultados (disponibilidad de opciones culturales, deportivas y recreativas y de capacitación dadas por la oferta de actividades que se pone a disposición; correspondencia de los resultados referentes a las acciones desplegadas, a los planes y al programa con sus respectivos objetivos; productos de las acciones, planes y programa).
- Evaluación de efectos (disminución de la percepción de temor y disminución de la violencia a partir de la ejecución de los planes y el programa).
- Evaluación del impacto de la disminución de la violencia y de la percepción de temor e inseguridad mediante un análisis reflexivo contextualizado de la información cualitativa y cuantitativa.

Se propuso una primera fase descriptiva de la evaluación de los planes, dedicada a la sistematización de las acciones con sus procesos y resultados; y otra analítica, abocada a evaluar el conjunto de los procesos, los resultados y los efectos de los planes. Todo esto se llevó a cabo mediante diferentes procedimientos de recolección de datos de manera individual y grupal, cualitativa y cuantitativa, con miembros de la comunidad, representantes del poder público y de la policía y técnicos de los planes y programa. La propuesta aún no ha sido implementada: se supone que esto ocurrirá en el 2003.

Como podéis suponer, las fases de la acción suponen, explícita o implícitamente, las fases citadas anteriormente: la constitución del equipo evaluador; la identificación de las necesidades básicas, problemas y centros de interés; la elaboración del diseño de la evaluación; la recopilación de la información para el diagnóstico; el análisis y la interpretación de datos; la devolución sistemática de la información; la planificación de las acciones y la autogestión del grupo organizado.

Sin embargo, la propuesta sólo define como fases de la acción la **familiarización** (conocimiento mutuo y detección de líderes, grupos y minorías activas), la **devolución sistemática de la información** (difusión de los datos y su análisis a las comunidades evaluadas), la **planificación de acciones futuras** (para que la comunidad decida qué acciones y qué cambios desea implementar) y **autogestión** (satisfacción *autónoma* de necesidades sentidas por parte de los miembros de grupos comunitarios mediante la identificación, potenciación y obtención de recursos).

Esto se debe a que, implícitamente, éstas son las fases en las que las personas afectadas podrían tener algún grado de participación en la toma de decisiones. El resto de las acciones sería protagonizado por los agentes externos, contratados para ello por el poder público. No obstante, es necesario enfatizar que un vector fundamental propuesto por este trabajo es el hecho de emitir juicios

sobre los procesos referidos a la incorporación de la comunidad en las acciones y el tipo de participación generada por los planes y el programa, lo cual podría introducir modificaciones futuras en el mismo y abriría, si fuese necesario, espacios de participación ciudadana e involucración en la toma de decisiones.

Métodos y técnicas empleados

Diferentemente de la propuesta tradicional de evaluación de problemas sociales

Las evaluaciones participativas proponen métodos de trabajo centrados en el diálogo con los afectados y afectadas. Persiguiendo este objetivo, se combinan diferentes enfoques y técnicas de acuerdo con su pertinencia en cada caso.

Ved también

Sobre la propuesta tradicional de evaluación de problemas sociales podéis ver el núcleo de conocimiento "Evaluación de programas sociales: métodos tradicionales".

Por ejemplo, el enfoque cuantitativo puede permitir la construcción de índices, por medio de la recogida y el análisis de determinados indicadores, que pueden o no ser creados especialmente para un estudio en particular cuando este tipo de aproximación sea relevante. Por su parte, el enfoque cualitativo, bastante usado en este tipo de evaluación, puede acercarnos a los significados que personas y grupos construyen en torno a prácticas relacionadas con las situaciones y necesidades que viven (como sería en este caso la violencia), así como los significados otorgados a los equipos ejecutores de planes y proyectos de prevención y las acciones que éstos han ejecutado.

Acceder a la dimensión de significado es fundamental en la evaluación de intervenciones psicosociales, en la medida en que personas, grupos y comunidades no son receptáculos pasivos de técnicas utilizadas para la transformación de conductas. Las personas interpretan de diferentes maneras las acciones de otros. Las políticas e iniciativas de prevención de violencia y disminución de temor impactan de manera diferencial según cómo sean significadas, y dicho proceso se ve influido por el contexto social, las pertenencias institucionales y grupales, la historia vital (personal y familiar), el grado de involucración en los conflictos comunitarios o los afectos involucrados, entre otros.

La eficacia de las intervenciones psicosociales participativas no sólo dependerá de la calidad técnica de su implementación, sino que también se encontrará en los significados compartidos y subjetivos que son capaces de transformar. Esto implica que la evaluación de los efectos de los procesos de intervención y de las actitudes y percepciones de los usuarios en relación con éstas sólo puede ser llevada a cabo considerando lo que éstos dicen sobre el proceso, cómo lo dicen y los afectos que se vehiculan en tales relatos.

Técnicas de recolección de datos

Mediante el ejemplo anterior es posible ilustrar diferentes técnicas que se pueden utilizar para evaluar de manera participativa, independientemente del grado de participación de los afectados en cada etapa. Por esto mismo, las mismas técnicas de recogida y análisis de datos que aparecerán a continuación pueden usarse en las evaluaciones en las cuales las personas implicadas participan en todas las fases del proceso.

El proyecto de evaluación del programa contra la violencia en dos barrios chilenos (Piper, 2002) propone dialogar con diferentes agentes a partir de técnicas apropiadas a cada situación. Las técnicas que hay que utilizar para evaluar procesos, resultados y efectos de los planes serían, en este ejemplo, **entrevistas semiestructuradas, grupos de discusión, grupos de discusión en situación natural y cuestionario** -que ya fue discutido en la evaluación tradicional de programas sociales.

Con fines didácticos -procurando que tengáis una idea práctica de cómo se puede evaluar participativamente un programa preestablecido-, definiremos los diferentes agentes, veremos qué técnicas de investigación/evaluación fueron propuestas para cada uno y posteriormente definiremos cada técnica. De esta manera:

- La conversación con dirigentes sociales (políticos, religiosos y comunitarios) se propone a partir de la realización de diez entrevistas semiestructuradas a dirigentes, y cubre los tres tipos de dirigentes mencionados.
- El contacto con usuarios directos del programa (habitantes de las poblaciones que participan en las actividades desarrolladas y hacen uso de los servicios entregados) ocurriría mediante doce grupos de discusión en natural: tres de niños, tres de jóvenes, tres de adultos de treinta a cincuenta años y tres de personas mayores.
- Los usuarios potenciales (que viven en el barrio donde se aplicó el programa piloto, pero que no participan de las actividades ni servicios del mismo, bien sea porque se sienten no alcanzados por el programa o porque rehúsan activamente participar en el mismo) serían abordados mediante un cuestionario aplicado a un número mínimo equivalente a un 20% del universo en cada población. Es fundamental poner atención a la construcción lingüística para que sea adecuada a la población consultada (diferentes edades, clases sociales, grupos de referencia, religión, tendencia política, etc.).
- El acercamiento a los ejecutores -organismos policiales, unidades de funcionamiento del programa, entidades externas que ofrecen actividades o servicios- supone un grupo de discusión mixto de ejecutores (con representantes de todos los actores involucrados) para evaluar la articulación

Ved también

Sobre la evaluación tradicional de problemas sociales podéis ver el núcleo de conocimiento "Evaluación de programas sociales: métodos tradicionales".

de los mismos en el territorio, y doce entrevistas a ejecutores (cuatro por cada tipo de actor).

- En cuanto a la estructura administrativa, se postula la realización de cinco entrevistas a administradores directos (municipalidad, intendencia y gobernación correspondiente a los barrios) y cinco a administradores potenciales (pertenecientes a municipios cercanos a la población en la que se aplica el programa).

De acuerdo con Piper (2002), esta pluralidad de técnicas responde a lo siguiente:

El acercamiento de un agente externo despierta las ansiedades de las personas cuando éstas lo perciben como alguien que podría influir en sus condiciones de vida o penalizar actividades en las que ellos o ellas mismas o sus familiares y/o amigos están involucrados. Esto contribuye a que las personas oculten sus conflictos y percepciones y que no aparezcan los problemas relacionales ante los ojos de los evaluadores, lo cual nos obliga a diseñar formas de acercamiento no amenazante a los miembros de la comunidad.

En lo que a esto respecta, ella propone:

"Con el fin de disminuir de manera importante las distorsiones en la entrega de información y garantizar una evaluación más precisa, proponemos una variación en los diseños tradicionales de evaluación de programas sociales. Proponemos que, en las diferentes fases de acercamiento a los grupos, el contacto que personas y grupos tengan con el equipo de evaluación se dé en situaciones conocidas para los participantes, favoreciendo un acercamiento humano que posibilite la construcción de una relación de confianza entre evaluador y evaluado. Dicha relación facilita la entrega de información por parte de los grupos evaluados, en una situación que por definición es generadora de ansiedad, en una temática donde los factores afectivos y subjetivos están involucrados de manera importante." Piper (2002, pág. 17).

A continuación se describen las técnicas mencionadas en la propuesta evaluativa ya citada, que intentan justamente promover la confianza en la relación entre agentes internos y externos. Tales técnicas son los **grupos de discusión**, los **grupos de discusión en situación natural** y la **entrevista semiestructurada**.

El **grupo de discusión**, o **grupo focal**, consiste en una reunión artificial entre un grupo de personas y el investigador, en la cual se organiza una conversación a partir de la provocación del investigador. Es un artificio tecnológico que se constituye sólo para discutir y que únicamente la discusión le da forma de grupo, y que genera discursos que en su origen son conversacionales, que tienden al acuerdo y que se vuelven recursivamente a los lugares comunes, allí donde la realidad se precipita como una obviedad para el grupo (Piper, 2002).

En lo fundamental, en el grupo de discusión se desarrolla una dinámica en la que el entrevistador habla con un grupo que conversa. La característica central es la conversación, el habla y la escucha de un grupo, para y por sí mismo, y en un segundo nivel la conversación articulada entre el grupo y el investigador.

Los **grupos de discusión en situación natural** se postulan como técnicas de recogida de datos cualitativos que promuevan la confianza, la construcción de una relación de intimidad donde el investigador pueda acceder a los aspectos afectivos y subjetivos del proceso. Son grupos de discusión realizados con grupos naturales (clubes deportivos, juntas de vecinos, equipos de trabajo, etc.), en los lugares en los que cotidianamente se reúnen y en contacto con un mismo equipo evaluador.

Una ventaja que añade este procedimiento al proceso de evaluación es que el establecimiento de relaciones cercanas (de confianza e intimidad) entre el investigador y los sujetos promueve la reflexión de los miembros del grupo sobre sus acciones y experiencias. Esto transforma la evaluación en un espacio de cambio, de manera que la investigación es al mismo tiempo un espacio de intervención; por lo tanto, se puede facilitar la participación y fortalecimiento de redes sociales, y promover su autonomía.

La **entrevista semiestructurada**, o **entrevista abierta semidirectiva**, consiste en un diálogo cara a cara, directo y espontáneo entre un entrevistado y un investigador que orienta el discurso lógico y afectivo de la entrevista de manera más o menos directiva. En la interacción entrevistado/entrevistador, este último provoca continuamente el habla del entrevistado, quien, específicamente, habla para ser escuchado, ya que el habla vehiculiza su discurso, estructurado en forma de narración, y es justamente la producción de esta narración el objetivo de esta técnica.

Métodos de análisis y procesamiento de la información

Para analizar la información recabada en conjunto con los participantes, pueden utilizarse diferentes dispositivos de análisis de acuerdo con cada caso. Ahora bien, las discusiones analíticas que se susciten usualmente estarán inscritas en el marco de un contexto social, político e histórico más amplio, que facilite la reflexión crítica.

Para ilustrar métodos participativos de trabajo analítico, se resumirán dos de éstos: la **memoria barrial** y los **mapas de redes sociales**. Los dos pueden ser usados por evaluaciones que contemplen diferentes niveles de participación de los involucrados.

¿Qué es la **memoria barrial**? Es el trabajo de sistematización de la historia de un barrio, o de un evento o fenómeno dentro del mismo. Con esto se busca lo que en la investigación-acción participativa se denomina **recuperación crítica de la historia**: al analizar sus relatos compartidos e ir más allá de la anécdota.

ta, se pretende que las personas de la comunidad rescaten su historia y la reinterpreten de acuerdo con sus propios valores e intereses, y que se descubran en el tiempo como sujetos de su historia y no como entes pasivos sometidos a las circunstancias (Giuliani, 1997). El trabajo con la memoria colectiva puede permitir una evaluación profunda y, a la vez, ser una estrategia de intervención que refuerza la identidad local y genera lazos significativos de asociación.

Por *memoria colectiva* se designa la memoria de los miembros de una comunidad, que reconstruyen su pasado a partir de sus intereses y marcos de referencia presentes. Toda comunidad, en tanto que tiene una identidad, también construye una memoria colectiva que es sostenida en el tiempo y en el espacio. A su vez, la memoria tiene efectos sobre la identidad y las prácticas locales consideradas como propias.

En el ejemplo que nos ocupa, se podría proponer una reconstrucción colectiva de la historia de la violencia en cada uno de los barrios evaluados y el papel frente a la misma por parte de los planes y programas evaluados. Los insumos para la producción de la memoria barrial serían los grupos de discusión (en situación natural o artificial) y las entrevistas con los diferentes actores de la comunidad, material éste que sería reelaborado posteriormente mediante asambleas o reuniones con la población.

Otra manera de analizar información es el estudio de las **redes sociales**, que enfatizan la articulación de los movimientos populares y de los actores involucrados. La construcción y reconstrucción de las redes es una de las bases sobre las cuales se actúa para la transformación. Tal como, desde España, propone Villasante (1993), tales redes pueden expresarse mediante los **mapas sociales**. Éstos son las herramientas gráficas donde se ubican las asociaciones, características del hábitat y condicionantes socioeconómicos. Se hacen mapas que expresan lo más claramente posible las relaciones de atracción, desacuerdo, conflicto, jerarquía, dependencia, etc. de los diferentes grupos entre sí. Se dibuja una red de actores y relaciones entre los mismos para luego trabajar con uno o varios de los grupos que están en la comunidad o relacionados con la temática que hay que tratar.

En el caso de evaluación del programa chileno contra la violencia, por ejemplo, se podría elaborar una red que indicase las relaciones entre los distintos entes involucrados en la realización de las acciones concretas, los planes y el programa, para observar los puntos de conflicto entre los mismos, los sentidos contradictorios atribuidos al programa y sus actores o la forma en la que fueron vistos los grandes acontecimientos del barrio relativos a la violencia y su combate.

Lectura recomendada

T. Villasante (1993). "Aportaciones básicas de la IAP a la epistemología y metodología". *Documentación social: Investigación-Acción Participativa* (núm. 92, julio-septiembre, págs. 23-41).

Para analizar información en las evaluaciones participativas se usan métodos que estimulen la recuperación crítica de la historia comunitaria, la reflexión sobre las redes de relaciones sociales y el fortalecimiento de los participantes para la acción transformadora. Por ejemplo, tenemos la memoria barrial y los mapas de redes sociales.

2.2. Evaluación de que los implicados participan en todas las etapas de la acción

Ya hemos comentado previamente las características e importancia de este tipo de proceso. El mismo está tan imbuido en la acción que incluso resulta artificial separar la evaluación de la investigación y de las actividades realizadas. Las personas, ante una necesidad sentida o una serie de las mismas, se organizan en redes para ir actuando conjuntamente de acuerdo con sus posibilidades y disponibilidad, y para ejercer presión sobre los organismos públicos o privados cuando esto sea necesario. Se hace una valoración (no necesariamente una evaluación formal) de cada fase de trabajo para redefinir el rumbo que hay que seguir.

Los habitantes del lugar o miembros del colectivo en cuestión se encuentran activamente implicados en las fases anteriormente citadas de constitución del equipo evaluador; la identificación de las necesidades básicas, problemas y centros de interés; la elaboración del diseño de la evaluación; la recopilación de la información para el diagnóstico; el análisis y la interpretación de datos; la devolución sistemática de la información; la planificación de las acciones y la autogestión del grupo organizado.

La concreción de este tipo de acción/evaluación se da usualmente mediante asambleas o reuniones en las que el rumbo de las actividades se mantiene, se altera o se cambia dependiendo de la apreciación colectiva de los procesos vividos, los productos alcanzados, las formas de planificación y el contexto circundante. Para ello, pueden usarse las técnicas anteriormente citadas, cuando sean pertinentes (grupos de discusión, entrevistas, cuestionarios, vídeos, memoria barrial, mapas de redes sociales), o crearse formas de trabajo apropiadas al grupo en cada momento y contexto. En determinados contextos latinoamericanos, los trabajos con música, literatura popular, producción conjunta de relatos y otras manifestaciones autóctonas de expresiones colectivas han tenido éxito en la consecución y evaluación de metas, además de un profundo impacto en la identidad de los participantes, ya sean internos o externos, aunque usualmente se escriba sobre lo que les ocurre sólo a los internos.

La idea central de este tipo de participación es que las personas del lugar tienen la capacidad para actuar, decidir y evaluar su vida personal y colectiva. No es necesario que llegue un agente externo para que esto ocurra: él o ella debe y puede contribuir con los objetivos comunes usando las herramientas que le da su profesión, sin ser ni más ni menos que nadie.

Siguiendo a Goncalves (1997), para esta postura es fundamental la **desprofesionalización** de los investigadores externos (Talento y Ribes-Iñesta, 1979), que sería el proceso en el que éstos comparten sus conocimientos con las personas de los colectivos o comunidades, al tiempo que los habitantes deben ejercer la **entrega sistemática del conocimiento popular**, y compartir también su saber con los agentes externos. Se trataría de una entrega por ser voluntaria y comprometida. Sistemática, porque ocurre de manera constante y organizada a lo largo de la investigación/acción/evaluación, y de acuerdo con sus particularidades. Y del conocimiento popular, por reconocer explícitamente el saber que los habitantes de un lugar han construido en su vida cotidiana, y contemplar informaciones, vivencias y análisis sobre su realidad. Anteriormente no se le había dado una denominación formal a este tipo de saber, probablemente, según la autora, debido a la discriminación e ilegitimación que la ciencia ejerce contra el mismo.

Del encuentro entre profesionales desprofesionalizados e investigadores internos que entreguen sistemáticamente su conocimiento, surge un saber nuevo y más potente, que implica la **praxis** -unión entre teoría y práctica en la que una se construye a partir de la revisión crítica de la otra. Este conocimiento es formalmente evaluado y analizado en lo que se denomina la **devolución sistemática de la información**, ya descrita en el módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

Ved también

Más concretamente, podéis consultar el núcleo de conocimiento "Métodos participativos: la participación para la transformación social".

Ejemplo

Un proceso como éste se puede ejemplificar con una historia de lucha por la vivienda y autoconstrucción comunitaria, con sede en Venezuela, que ya tiene dieciocho años de existencia. Comenzó en un barrio de extrema pobreza en Caracas, en el que una lluvia fortísima destruyó 39 casas en 1980. Las familias damnificadas decidieron unirse, ocuparon la escuela próxima al sector y emprendieron un duro proceso para poder quedarse allí y sobrevivir en condiciones muy precarias. Comenzó entonces su organización para luchar por la construcción de vivienda digna para todos y todas. Para esto, demandaron ayuda a la Universidad Central de Venezuela, concretamente a la Escuela Popular de Arquitectura (para que diese asesoría sobre diseño arquitectónico participativo y autoconstrucción), y al Departamento de Psicología Social -que apoyaría en técnicas de relación grupal, manejo de conflictos y otras necesidades que fueran surgiendo, como lo fue el combate al machismo de varios protagonistas de la acción.

Comenzó entonces un verdadero combate para presionar al Gobierno en la búsqueda de una solución. El colectivo vivió sabotajes, promesas no cumplidas y complicaciones burocráticas, pero entre presiones, negociaciones y una enorme resistencia a la frustración lograron la propiedad colectiva de un terreno y la participación ardua, simultánea a su trabajo y sus actividades de todos los días, para construir un conjunto de pequeños edificios en el que cada apartamento había sido diseñado por sus dueños. Para lograrlo fueron necesarios años de organización, además de solucionar problemas y vencer el agotamiento. Y la lucha no terminó al obtener las casas: día a día, los participantes viven el proceso que ellos llaman "transformar la autoconstrucción en autogestión" (tomado de Sánchez, 2000).

Resumen

Las evaluaciones participativas suponen escuchar a las personas afectadas por una necesidad, y abrir espacios de reflexión crítica para emitir juicios y actuar conjuntamente en su solución.

Se puede hacer una evaluación participativa de proyectos diseñados y ejecutados apenas por agentes externos, o una en la que los afectados tomen decisiones en todas las etapas. Lo segundo promueve una mayor transformación.

Las etapas, métodos y técnicas de los dos tipos de evaluación participativa pueden ser semejantes: lo que variará es quién protagoniza cada etapa y cómo se decide si los métodos son adecuados o no a cada caso evaluado.

3. Implicaciones éticas y políticas de la evaluación

Hemos llegado al final del módulo "Sistemas de evaluación de la acción". En él se pretende reflexionar sobre las consecuencias que suponen los distintos modos de evaluación para los seres humanos que se implican en este proceso.

Esa discusión no será realizada desde un lugar neutro o inocente. Al contrario, se centrará en la dimensión ética y política para mirar la evaluación. La posibilidad de colocar el foco en estas dos dimensiones proviene de aportes realizados por perspectivas como, por ejemplo, las **feministas** y las **participativas**. Montero (2000), psicóloga comunitaria latinoamericana, ilustra la importancia que deben tener la ética y la política cuando argumenta que es fundamental incorporarlas a las discusiones académicas sobre el conocimiento en calidad de vectores centrales.

Para esta autora, la **ética** se referiría a la concepción del otro y su lugar en la producción de conocimiento; la **política**, por su parte, sería lo relativo al espacio público y la vida organizada colectivamente, incluyendo los derechos y responsabilidades, así como la dinámica de las relaciones de poder.

Para recuperar la centralidad de las dimensiones ética y política en la evaluación, es necesario preguntarse a quién y a qué servirá el conocimiento que se produce al evaluar, y quiénes producen este conocimiento.

Montero (2000) defiende la necesidad de incluir la ética y la política en los ámbitos ya clásicos de lo que es conocer, que son la **ontología** (estudio de qué es la naturaleza de lo cognoscible, de la realidad), **epistemología** (cuál es la naturaleza de la relación entre quien conoce y lo que se conoce o lo que es cognoscible) y **metodología** (cómo debe hacerlo el que conoce para producir conocimiento). Este reconocimiento de la ética y la política como dimensiones fundamentales de conocer será un paso fundamental para que podamos construir un conocimiento diferente a aquel que apenas se aboca a ordenar, regular y controlar el mundo: para crear mundos distintos necesitamos construir conocimientos que nos permitan pasar del colonialismo político o académico a la solidaridad con las personas con las que trabajamos. Es decir, podemos y debemos crear lo que Souza Santos (2000) denomina **conocimiento emancipación**.

En este orden de ideas, las **epistemologías feministas** también abogan por rearticular lo que es epistemológico con lo que es político. Esto permitirá superar vacíos entre la teoría y la práctica, y establecer vínculos entre éstas para poder producir cambios (Pujal, 2000). Como diría la misma Montero, así como Kurt Lewin postulaba que no hay nada más práctico que una buena teoría, podemos decir que nada produce una mejor teoría que una buena praxis, porque ésta es una práctica sobre la cual se reflexiona.

Si reflexionáis a este respecto -a quién y a qué sirve el conocimiento producido, y quién produce este conocimiento-, puede decirse que estáis haciendo política y que os posicionáis éticamente, aunque lo hagáis en la más cotidiana de las acciones. Si seguimos la lógica de las perspectivas situadas que dice que siempre intervenimos y, por lo tanto, siempre evaluamos, veremos que a

Ved también

Podéis ver también el núcleo de conocimiento "Métodos participativos: la participación como problema social" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

todo momento estamos adoptando posturas políticas que ayudan a producir, reproducir o transformar relaciones de dominación, o relaciones que naturalizan e invisibilizan posturas hegemónicas. Siempre hacemos política. Y lo que hacemos siempre tiene efectos éticos.

Ahora bien, para poder argumentar que el mero uso del término *evaluación* no es inocente se hace imperativo pensarla ética y políticamente en dos planos:

- 1) Qué observamos si asumimos la práctica de evaluar como algo necesario.
- 2) Qué vemos si criticamos la noción misma de evaluación. Estos dos planos guiarán la estructura de este núcleo de conocimiento.

3.1. Posibles implicaciones de asumir la idea de evaluación

Emitir juicios sobre un proyecto, programa o acción social tiene diferentes implicaciones sobre las cuales es importante reflexionar. La primera de las mismas se refiere a qué se hace al evaluar y qué supuestos implican las acciones emprendidas para lograrlo.

Puede decirse que, al hacer una valoración, se supone que aquello que se evalúa está dando respuesta a algún problema social o a alguna necesidad sentida; esto es, se parte de que es posible e interesante producir cambios sociales. Se supone, igualmente, que es factible y pertinente medir los cambios que ocurren o no.

Si se parte de estos principios, habrá que suponer también que hay alguien que los lleva a efecto. Alguien presupone que es posible producir cambios y medirlos. Y, ¿quién sería ese alguien? Es necesario dilucidarlo: como pudisteis observar en los núcleos de conocimiento de este módulo, esta pregunta no tiene una respuesta unívoca. En la medida en que se toman decisiones, se vive una tensión entre las valoraciones que se van realizando en el transcurso del proceso y alguna suerte de imposiciones "externas".

Veamos cómo esta tensión se daría en las diferentes propuestas de evaluación.

En la evaluación tradicional de programas sociales, el papel del experto externo a la realidad juzgada casi siempre es determinante en las decisiones de cómo, cuándo y para qué evaluar. Es más, usualmente la definición del problema social y de las formas de intervención para atacarlo fue realizada también por tales expertos.

En este caso podría suponerse que la tensión resultante de la "imposición externa", de haberla, sería un "mal necesario": aunque fuese desagradable, ya que las personas a ser juzgadas podrían sentirse incómodas con la presencia y ac-

Ved también

Podéis ver también el núcleo de conocimiento "Introducción: qué es la evaluación".

Ved también

Podéis ver también el núcleo de conocimiento "Evaluación de programas sociales: métodos tradicionales".

ciones de quien evalúa, los resultados de la evaluación mostrarían datos objetivos que, a la larga, traerían mayores beneficios para aquéllos/as a quienes se dirige el programa social en cuestión.

El hecho de que en los procedimientos de evaluación hubiese una jerarquía -en la que algunos tomarían las decisiones y otros las vivirían en carne propia- no sería visto como problema, sino como necesidad: tal y como ocurre con el organismo humano, para que la sociedad funcione bien es necesario tener órganos que comanden y órganos que obedezcan, cada uno cumpliendo su función en armonía con los demás. La tensión que de ello pudiese resultar sería momentánea, pues se atenuaría gracias al uso de procedimientos objetivos para medir y controlar todas las partes del programa evaluado. De esta manera, se corregirían sus disfunciones y se podría perfeccionar.

Paradójicamente, sin embargo, esta tensión se hace mucho más clara con estos procedimientos tradicionales. La implementación y evaluación de un programa social supone muchos intereses y puntos de vista en juego, pero aparentemente esto se pierde de vista cuando las decisiones vienen dadas de arriba hacia abajo. Si se consideran apenas las decisiones y puntos de vista de los expertos, se obvian muchas otras formas de entender la situación, formas que también están participando de alguna manera en lo que se hace y se evalúa. Esto es de importancia capital para la discusión ética. Veamos un ejemplo:

Ejemplo

Si, tal y como imaginábamos al discutir maneras tradicionales de evaluar programas sociales, el gobierno de un país implementa un programa nacional de comedores escolares para combatir la desnutrición infantil, quien detenta la responsabilidad final de "definir" este "problema social", "definir" qué hacer frente a él y evaluarlo es el mismo gobierno, incluyendo directiva, administradores y técnicos, que tomarán decisiones con diferentes pesos dependiendo de la jerarquía que tengan en el sistema institucional.

Aparentemente, cuando se toman estas decisiones, los niños y niñas que irán a dichos comedores escolares ni siquiera se han enterado de las mismas. Sus padres y madres, probablemente, tampoco. Lo mismo puede valer para los docentes, empleados, obreros y directiva de las escuelas, así como para otros miembros de las comunidades en las que las escuelas se ubiquen y que se vean directamente afectados por el programa. No se conoce la disponibilidad de horarios de tales personas, ni su disposición para actuar, ni su opinión sobre lo que necesitan.

A estas personas se les involucra en un programa que afecta a sus vidas, sin consultarles. Probablemente tengan que dedicarse a diferentes acciones, remuneradas o no, para poner en práctica este programa y asegurar su continuidad, como por ejemplo "participar" en la obtención y/o preparación de alimentos, buscar nutricionistas que diseñen el menú o reorganizar los espacios y horarios de la escuela, entre muchos otros. En principio, todos comerán lo mismo, a la misma hora, independientemente de diferencias culturales o de otro tipo que pueden ser fundamentales en la vida de los afectados (como el ayuno del mes de Ramadán para los musulmanes).

De acuerdo con periodos determinados por el gobierno, personas desconocidas vendrán a evaluar lo que se está haciendo, con criterios desconocidos para la gente involucrada, con resultados que probablemente los culpabilicen y los insten a realizar otras acciones para las cuales tampoco se les consultó y que tal vez, para ellos, no tengan sentido.

Podéis ver que el gobierno en cuestión, al proponer los comedores escolares, está lleno de buenas intenciones; sin embargo, la imposición de la planificación, ejecución y evaluación de acciones puede acabar con las supuestas ven-

tajas del programa, o al menos perjudicarlas seriamente. En estas circunstancias, la evaluación, en lugar de ayudar a construir un programa que tenga sentido para quienes lo viven, puede funcionar como un castigo por no haber actuado de una manera que tal vez ni siquiera sea interesante para la gente involucrada. Todos hemos presentado exámenes escolares alguna vez y sabemos de qué se está hablando.

En ningún momento esto significa que el gobierno debe abstenerse de dar respuesta a las necesidades de la población, o que es irrelevante valorar lo hecho en cuanto a condiciones y necesidades existentes, planificación, proceso de implementación y resultados. Contrariamente, el advenimiento de los programas neoliberales y la privatización de los servicios que atienden derechos constitucionales hacen necesario exigir la responsabilidad del gobierno y de las elites hacia los ciudadanos.

Lo que aquí se está diciendo es que evaluar un programa social implica juzgar acciones en las que convergen muchos entes, que son muy diferentes entre sí. Su encuentro produce conflictos que afectan a todo el proceso: en el caso de los comedores escolares, puede decirse que la toma de decisiones no es armónica entre los distintos entes del gobierno, ni lo es en las escuelas, ni en las familias atendidas, ni en las comunidades a las que éstas pertenecen. Si se presupone esto, se infiere la necesidad de escuchar las distintas voces y proceder a la negociación entre las mismas: el proceso será más respetuoso y, probablemente, tendrá mejores resultados.

Para la evaluación tradicional, quien construye el conocimiento es el evaluador; no obstante, todas las personas involucradas producen conocimientos y los mismos entran en conflicto. Si las diferentes posturas se escuchan y negocian, probablemente las consecuencias para el programa serán muy positivas, aunque esto implique más tiempo de implementación. Si no se consideran estas otras voces, las mismas lucharán para ser escuchadas, aunque sea sabotando el programa.

Así pues, parafraseando a Sartre, se puede decir que estamos condenados a escuchar: implica una concepción respetuosa de ser humano y seguramente redundará en acciones que tengan más sentido. Desde este punto de vista, habría que argumentar que la lógica de la evaluación de cierta manera irrespetea a alguien, pues lo coloca en una posición de evaluable, en una lógica de eficiencia que no necesariamente es la suya; lo mide con parámetros sobre los cuales no se le preguntó nada. Las personas terminan siendo vistas como números, cifras, gastos.

Ejemplo

Un ejemplo de hasta qué punto la gente puede ser vista como cifras se encuentra en un capítulo de Cohen y Franco (1988) titulado "**El valor de la vida humana**".

De acuerdo con estos autores, muchos proyectos sociales inciden directa o indirectamente en la esperanza de vida de determinada población, particularmente cuando se trata de proyectos en el área de salud o contra la desnutrición. Sin embargo, no hay consenso acerca de cómo medir el coste y valor de la vida humana; y lo que es más sorprendente aún, no se han producido presiones para evaluar esta cuestión mediante procedimientos rigurosos.

Para los autores, la vida indudablemente tiene un valor intrínseco, e incluso tratar el tema puede parecer de mal gusto. Sin embargo, ellos escriben lo siguiente:

"A aquellos que puedan pensar que tales preguntas no son éticas y que la vida tiene un valor infinito, se les debe recordar que la sociedad no opera, de hecho, sobre esas bases. No se dedican todos los recursos disponibles para reducir la pérdida de vidas. Cuando se adoptan decisiones limitando los programas de salud, implícitamente se está estableciendo que las vidas que se podrían salvar tienen menos valor que el costo del proyecto. Aun cuando se reconozca que la evaluación asigna un valor a la vida humana, ello no contesta a la pregunta de cuál debería ser ese valor." Cohen; Franco (1988, pág. 226).

Partiendo, pues, de que efectivamente las prácticas de la distribución de recursos para programas sociales cuantifican implícitamente el valor de la vida humana, los autores proceden a describir tres maneras de hacerlo, o sea, tres enfoques que se pliegan a esta lógica e intentan dar solución a la cuestión.

El primer enfoque valora la vida humana en función de "la disposición a pagar por ella" (Cohen y Franco, 1998, pág. 227), o sea, la vida de las personas ricas, en la práctica, vale más que la de las pobres. El segundo vincula el valor de la vida a la producción potencial que su portador puede generar: se incrementa la producción si se reduce la mortalidad prematura, o si se mejoran los índices de salud. Sería importante, por tanto, calcular los recursos que la sociedad como un todo puede perder si el individuo deja de existir. Por su parte, la tercera posición relaciona el coste de la vida con la compensación que se recibe por el riesgo afrontado.

Para contrarrestar de alguna manera la determinación del valor de la vida humana, en la evaluación de proyectos sociales se creó un concepto denominado *tasa de descuento*. Al aplicarla, los costes actuales y los beneficios futuros de un proyecto son convertidos a la misma unidad de medida, para así poder traducir a un valor presente los costes y beneficios que resultarán del proyecto en el futuro. De este modo, se calcula cuánto vale un individuo por su futura productividad, o cuánto vale prevenir que se vuelva delincuente o drogadicto, entre otros cálculos.

Por su parte, las posturas participativas tienen una concepción ética mucho más fundamentada en la escucha, pues parten de que tanto las personas afectadas como los evaluadores externos son sujetos -protagonistas- del conocimiento que construyen conjuntamente. Esta concepción implica una postura de respeto mutuo. Vale la pena no darla por sentado, es decir, no suponer que la propia acción y evaluación es buena

Para emprender esta reflexión, la perspectiva situada puede ser útil. Cabe recordar lo que dicha perspectiva critica sobre el concepto de intervención, algo que hace extensivo a la evaluación. Si siempre intervenimos, siempre evaluamos también, y se puede pensar críticamente la propia acción a partir de cuatro puntos que pueden ser importantes:

- En las perspectivas participativas, así como en las funcionalistas, la transformación que se espera lograr con la intervención social tiene **efectos** directos sólo en la vida de las personas supuestamente afectadas por los problemas sociales, y no en quienes investigan/intervienen/evalúan de manera "externa". Si todas las personas implicadas construyen conocimiento, el mismo debería ser capaz de influenciar la vida de todas.

Ved también

Sobre el concepto de intervención según la perspectiva crítica, podéis ver el núcleo de conocimiento "Perspectiva situada: análisis crítico de la intervención social" del módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales".

- Conviene observar cómo se va definiendo quiénes participan en la acción o proyecto social, y qué peso tiene cada ente en el día a día de las decisiones tomadas. En la intervención y en la evaluación participativa -y tradicional-, se definen dos bloques homogéneos internamente y diferentes entre sí, los "internos" y los "externos", cuando ya hemos visto, en el ejemplo anterior, que cada supuesto "bloque" implica mucha gente: en el gobierno hay técnicos, personal administrativo, gerentes; en las escuelas hay docentes, directiva, obreros y empleados, además de los estudiantes, sus padres y madres, las empresas de alimentos que son contratadas y un sinnúmero de actores y actrices sociales que no son todos protagonistas -especialmente cuando los programas que se evalúan fueron diseñados y puestos en práctica por agentes externos.
- La tensión entre estos diferentes agentes y los conflictos entre ellos no siempre son explicitados por las posturas participativas. Centrar la atención en el diálogo no significa que el mismo sea necesariamente armónico. El conflicto forma parte de la vida social y debe aparecer en la evaluación; negarlo no ayuda en nada, al contrario.
- Particularmente, mas no únicamente, en el caso en que se pretende evaluar participativamente un programa previamente implementado, aparece un factor que influye profundamente sobre los anteriores: quién paga la evaluación. Este punto, de extrema importancia, será profundizado en el próximo apartado.

En las evaluaciones participativas, agentes internos y externos construyen conjuntamente el conocimiento. Sin embargo, esta relación, sus efectos y probables conflictos se debe observar críticamente. Otro tema central que debe ser valorado es quién paga la evaluación y qué condiciones impone.

¿A quién o a qué sirve la evaluación?

La evaluación, a través de su corta historia, ha sido concebida como una tarea que necesita conocimientos especializados por los cuales se paga. Hay profesionales que funcionan como evaluadores de proyectos sociales y así se ganan la vida. Obviamente, a tales personas les interesa que la evaluación tenga este estatus importante, pues es lo que garantiza su supervivencia. Sin embargo, no fueron ellas quienes inventaron esta lógica, ni son ellas quienes pagan para que funcione de esta manera. Tampoco lo inventaron, ni mucho menos lo pagan, quienes se supone son los beneficiarios de los proyectos evaluados. ¿A quién o a qué, entonces, le interesa que la evaluación sea puesta en práctica?

Tal y como discutíamos al estudiar la evaluación de programas sociales tradicionales, la evaluación responde a la lógica de la efectividad, esto es, a la relación entre los objetivos planificados y los resultados que se obtuvieron o no a partir de lo planeado. Es una lógica proveniente de la economía, que transpone a lo social conceptos, fórmulas y maneras de entender el mundo provenientes de esta ciencia. Se buscan criterios tan objetivos y poco polémicos como sea posible, preferiblemente expresados en lenguajes exactos como el de la matemática, para lograr el desarrollo social y crear estrategias que sirvan para paliar los defectos de la sociedad.

Esta manera de pensar responde a la idea de un **orden social** que es deseable buscar y mantener. Tal idea, como ya se discutió en la introducción de la asignatura, surgió con el estado moderno y tenía como objetivo integrar en dicho estado toda una diversidad cultural, lingüística, étnica y religiosa de millares de entidades políticas anteriormente independientes, asumiendo un mismo sistema politicoadministrativo hasta tal punto que no fuese necesaria una presión militar permanente (Ibáñez, 1990). Para lograrlo, la racionalidad científica moderna cumpliría un importante papel: producir conocimiento que orientase a los gobernantes para gestionar la sociedad, organizarla e incidir sobre su rumbo, con el fin de asegurar el **orden social** y contribuir con el **bien común** -bienestar general de los miembros de la sociedad, relacionado con el incremento de la riqueza nacional.

La ciencia contribuye con la producción de saberes precisos sobre nuestras sociedades; saberes que ayudan a que quienes detentan el mando tengan la posibilidad de controlar cada vez más eficazmente -apuntando hacia una dirección cada vez más certera- y, de paso, con cada vez menos dinero. Justamente, la evaluación contribuye a esto de manera central.

Claro está que las posibilidades de controlar mejor pueden tener efectos muy positivos para el bien común -por ejemplo, cuando se controla una epidemia, o se implementan mecanismos contra el hambre de la población, o se generan sistemas más justos de pensión, jubilación y seguro social. No obstante, no se deben dejar de lado las posibles implicaciones perversas de este control social, especialmente cuando lo que se está gestionando de esta manera es algo que se define previamente como los problemas sociales. A continuación discutiremos esta idea.

Como habréis visto hasta ahora, la evaluación de proyectos sociales, tal y como se ha propuesto tradicionalmente, supone que alguien (alguna instancia gubernamental o directiva) se interese en obtener mecanismos cada vez mejo-

Ved también

Sobre la evaluación de problemas sociales tradicionales, podéis ver el núcleo de conocimiento "Evaluación de programas sociales: métodos tradicionales".

Ved también

Podéis ver el módulo "Introducción".

res y más baratos para dar cuenta de un "problema social". Para esto, dispone de recursos con los que paga la producción de saberes teóricos y técnicos que puedan orientar la práctica, con miras a una eficiencia creciente.

Muy probablemente hay un ente que financia la evaluación realizada; el mismo tendrá o querrá tener un gran peso en las decisiones técnicas y administrativas sobre qué se debe hacer y cuál es la mejor manera de hacerlo.

El hecho de que alguien pague la evaluación y, de una u otra manera, diga lo que se tiene que hacer es una obviedad para las concepciones tradicionales y, en principio, no es problemática. Ya lo decían Cohen y Franco (1988) cuando defendían que la manera de llevar a cabo todas y cada una de las fases de una propuesta evaluativa dependería de quién fuese su destinatario: si un ente político, administrativo o técnico -observad que los supuestos beneficiarios ni siquiera están contemplados aquí.

Diferentemente, en las perspectivas participativas esta situación puede crear conflictos y usualmente los crea: si hay una institución financiadora a la que responderle por el trabajo, es necesario darle cuenta a alguien del dinero que dio, lo cual controla las formas de acción que se emprenden y las concepciones de tiempo que se consideran importantes, entre muchos otros factores. Las agencias financiadoras tienen sus propios criterios de qué es legítimo financiar y qué no, en cuánto tiempo deben obtenerse los resultados que las mismas desean y cómo se deben administrar los recursos y rendir cuentas, entre muchos otros. Esto es una suerte de imposición sobre otras maneras de entender la vida, el tiempo y las prioridades en la acción social: la productividad, la proactividad y la lógica de coste/beneficio terminan sobreponiéndose a otros puntos de vista que probablemente tengan más sentido para las personas que son evaluadas con estos parámetros.

Es necesario destacar que los que dictan las pautas de la evaluación son estos entes financiadores, que toman las decisiones políticas según criterios utilitarios a los cuales se someten en alguna medida los proyectos sociales. Esta lógica termina afectando a todo y posicionando a actores y actrices sociales en lugares de sumisión implícita o explícita, necesaria para obtener el financiamiento, aunque haya formas ocultas de resistencia en el devenir de los programas y proyectos sociales.

Este argumento nos lleva a una discusión más general sobre a qué o a quién sirve la evaluación: si la lógica de definir qué es un problema social, cómo se enfrenta y cómo se evalúa se relaciona, en última instancia, con las agencias financiadoras nacionales o internacionales, con entes que gobiernan el mundo como por ejemplo el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) o afines, de esto resulta que los parámetros evaluativos acaban repro-

duciendo, aunque sea sin querer, los patrones del sistema neoliberal: la lógica economicista, el progreso, el desarrollo como único modelo de cambio a la pobreza. Todo aquello que no obedezca los patrones hegemónicos de normalidad puede ser entendido como problema social que tiene que "desarrollarse" para "alcanzar" un nivel de bienestar que no posee -como se plantea, por ejemplo, para los países del llamado Tercer Mundo.

Lectura recomendada

Para una excelente discusión crítica sobre la construcción del desarrollo como única alternativa a la pobreza, podéis ver:

J. Flórez (2001). *Psicología para el desarrollo. Alianzas metafóricas contra la pobreza*. Trabajo para optar al título de máster en Psicología social. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Ved también

Una parte del texto de Flórez (2001) se trabaja en el núcleo de conocimiento sobre la construcción social de los problemas sociales, en el módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?". Concretamente en el núcleo "La construcción social de los problemas sociales: metodologías discursivas para entender la construcción de cierto fenómeno como problema".

Perversiones de las políticas de financiamiento internacional: una ilustración

La lógica de las agencias financiadoras internacionales que, queriendo o no, afecta a la evaluación de proyectos sociales en el mundo indica que, para que la justicia pueda cumplirse, todo debe reducirse a una unidad de medida que haga posibles las comparaciones. Vale destacar que siempre se efectúan tales comparaciones según estándares hegemónicos de lo que es el desarrollo y de cómo todo el resto de los seres humanos debe vivir su vida.

Traducirlo todo a la misma unidad es lo que se hace cuando, por ejemplo, se compara la evaluación de proyectos sociales con la evaluación económica, y se alaba la segunda en detrimento de la primera. Esto fue lo que hizo E. Iglesias, quien era presidente del Banco Interamericano de Desarrollo, entidad internacional que coordina préstamos a países latinoamericanos para que emprendan proyectos de desarrollo económico y social, cuando redactó el prólogo del libro de Cohen y Franco (1988) sobre evaluación de problemas sociales.

Iglesias escribe que los análisis evaluativos de coste/beneficio han avanzado significativamente desde la década de los sesenta hasta nuestros días, contrariamente a la evaluación de programas sociales, que ha avanzado menos y es objeto de grandes controversias. Lo ideal sería, entonces, que la evaluación de los proyectos sociales llegase al grado de madurez que ya alcanzó la evaluación económica. Este razonamiento, sin embargo, no comenta a quién sirve tal evaluación económica, ni quién se beneficia si la evaluación de proyectos sociales sigue este modelo.

Ved también

Podéis ver el núcleo de conocimiento "Evaluación de programas sociales: métodos tradicionales".

La evaluación económica enfatiza la mejor manera de adaptarse a las situaciones establecidas; en este caso, Iglesias defendería implícitamente que los países latinoamericanos tienen la necesidad -o mejor dicho, la obligación- de construir cada vez mejores indicadores económicos y sociales con cada vez menos dinero. Para ello, se debe ser cada vez más eficiente en los proyectos y programas que se emprendan. He aquí la utilidad de la evaluación: la misma permitirá avanzar hacia grados crecientes de eficiencia, de manera que entidades financieras internacionales como el Fondo Monetario Internacional o el propio Banco Interamericano de Desarrollo gasten cada vez menos en Latinoamérica y, simultáneamente, continúen dictando los parámetros de cómo el dinero prestado a este continente debe ser gastado.

El entonces presidente del BID escribe:

"América Latina confronta el desafío de emprender un gran esfuerzo para retomar las tendencias de desarrollo económico y social a largo plazo, recuperando y mejorando las condiciones de vida de su población, bajo restricciones de recursos de ahorro interno y externo aún más severas que en el pasado. Por ello, para los gobiernos y los organismos oficiales de financiamiento del desarrollo, es esencial avanzar en la búsqueda y aplicación de técnicas cada vez más depuradas que contribuyan a mejorar la formulación y evaluación de los proyectos y programas de inversión económica y social." Iglesias (1988).

Se ha constatado, sin embargo -como lo demuestra el fracaso de las políticas económicas en países latinoamericanos que siguieron al pie de la letra este modelo, tal y como lo hizo Argentina- que las propuestas de estos organismos internacionales, lejos de disminuir las desigualdades y generar riqueza, han tenido el efecto contrario:

"Las economías de la región [de América Latina] se han visto sometidas en los últimos años a programas de ajuste estructural impulsados y condicionados por el Fondo Monetario Internacional y apoyados por la banca multilateral, el Banco Mundial y el BID. Estos programas requieren que los países recorten el tamaño del Estado, devalúen la moneda local, privaticen sectores que estaban en manos de control estatal, orienten su producción hacia exportación y eliminen las barreras comerciales a las importaciones. Pero en cualquier caso el coste social de estos programas ha sido y es en extremo elevado. El propio BID reconoce en sus documentos que la distribución del ingreso se ha vuelto más desigual, ha aumentado el desempleo y los niveles de pobreza son superiores a los de 1980. Se ha conseguido un cierto crecimiento a costa de la equidad y del incremento de la pobreza." Vera y Espinoza (1997, pág. 69).

Claro está, se puede rebatir que la puesta en práctica de programas sociales mejorará e inclusive salvará millones de vidas humanas al proporcionar condiciones de vida mejores o menos indignas para las personas más pobres. Esto no niega que la lógica del sistema que está por detrás sea desigual. Asimismo, se podría argumentar que ejemplos como el del valor de la vida humana, citado anteriormente, sí que se refieren a formas pragmáticas con las cuales las elites piensan la gobernabilidad y, por lo tanto, es importante deconstruir estas maneras de hacer y discutir sus efectos. Lo cuestionable, sin embargo, es naturalizar y justificar estas propuestas, y trabajar al servicio de las mismas sin criticarlas.

La noción de evaluación, entonces, está constreñida por quien la paga -y la lógica utilitaria a la cual responde toda la industria del financiamiento de programas sociales- y que no cuestiona sus propios objetivos en términos éticos y políticos, con lo cual se puede ser extremadamente eficiente para servir a una causa reprochable. Por lo tanto, la crítica a la noción de evaluación debe hacerse desde fuera de la misma, o sea, desde perspectivas que no la asuman como principio fundamental de la acción social.

Pasemos, entonces, a las consideraciones finales sobre la crítica misma a la idea de evaluación. Lo que leeréis a continuación puede deducirse de las críticas que las perspectivas construccionista y situada realizan a las nociones de problema social e intervención. Por ello, su presentación será breve y concisa.

3.2. Una mirada crítica a la noción de evaluación

El concepto de evaluación puede ser ampliamente criticado a partir de aquellas perspectivas que, como la situada y la socioconstruccionista, no se rigen por criterios de verdad y sí por posiciones políticas y éticas cuando de producir conocimiento se trata. Puede argumentarse, en primer lugar, que cuando se propone la posibilidad de medir objetivamente las condiciones, la eficiencia o los efectos de un programa social, se obvia -y en algunos casos inclusive se elimina- lo ético y lo político. Cuando se apela a la realidad y no a posiciones políticas para juzgar programas y tomar decisiones que afectan a la vida de muchas personas, de cierta manera se deja la responsabilidad de lado: la misma se coloca en las mediciones, en los "hechos", en la objetividad que se supone que muestra cómo son las cosas independientemente de cualquier mirada humana.

Esto resulta paradójico si se pregunta quién evalúa. En el apartado anterior, al asumir la evaluación como práctica fundamental, criticábamos que quien evalúa es en general el experto, usualmente con criterios de algún modo impuestos por entes financiadores. Pues desde estas perspectivas podríamos decir que el supuesto subyacente a la idea de evaluación es que **nadie evalúa**: quien lo hace es la técnica. Poco importa si una medición es realizada por alguien externo al programa o por una persona "beneficiaria" o afectada por el mismo. Si hay diferencias en las evaluaciones realizadas por alguien "de dentro" o "de fuera" del programa, o por un técnico o un administrador, las mismas no se deberán a la procedencia de la persona, sino a su experiencia en el manejo de la técnica: lo que asegurará la objetividad de la medición es saber usarla correctamente. Es ésta, entonces, la que tiene el poder evaluador. Las decisiones se tomarán porque los datos obtenidos con la aplicación de la técnica en cuestión dijeron una cosa u otra. A partir de aquí, puede decirse lo siguiente

El propio concepto de evaluación está atrapado en el entramado de la lógica representacionista, básicamente por el lado de las perspectivas funcionalistas de evaluación tradicional, pero también de las participativas. Al evaluar se supone que es posible acceder a una realidad objetiva y, con esto, se invisibiliza la responsabilidad por las acciones realizadas y por los efectos de las mismas.

La evaluación tradicional de programas sociales es claramente representacionista: postula la neutralidad, objetividad y fiabilidad de la evaluación hecha por el experto para conocer la realidad externa y proveer a los políticos con insumos para tomar decisiones. En el caso de la evaluación participativa esto no sería tan claro, pues se cree precisamente en el diálogo entre los diferentes entes para construir conocimiento, pero al usar la idea de evaluación se supone que será posible llegar a la verdad sobre el programa social en cuestión y sus efectos desideologizadores, concienciadores y/o transformadores de la realidad social injusta. Esto trae contradicciones epistemológicas y éticas respecto a cómo se relacionan las personas implicadas en la producción de conocimiento, y de quién es su autoría. Si por un lado se cree en la construcción social a partir del diálogo, por otro lado se defiende la necesidad de llegar a una verdad, concienciarse respecto a la misma, desvelar los mecanismos de operación de la ideología y, usando conocimientos específicos, medir hasta qué punto esto fue o no posible. Esta contradicción es colocada agudamente por las perspectivas situadas, como ya se vio en el módulo "Conceptos y teorías sobre problemas sociales", y para profundizarla sería necesario discutir las relaciones de poder que atraviesan el programa evaluado y que, en ocasiones, son obviadas por las perspectivas participativas.

De esta manera, podéis ver que con la noción de evaluación, se quiera o no, se diluye la discusión política sobre a quién o a qué sirve esta evaluación, y qué relaciones de poder se ejercen al evaluar. Es imprescindible recordar, sin embargo, que las formas de evaluabilidad son formas de control social, y que justamente la pregunta de por quién evalúa, y a quién interesa, introduce la cuestión política: implica la necesidad de reflexionar sobre quién se erige como agente más capacitado para evaluar, bien sea para discutir los conflictos en el interior del programa social, o bien para criticar la lógica que afecta a la industria del financiamiento internacional de proyectos sociales.

Esto no significa que la evaluación sea condenable. Sencillamente, conviene estudiar y criticar el pensamiento en términos de causa y efecto, que es lo que da base a la idea de evaluación, ya que este tipo de pensamiento puede generar efectos como lo son alguna simplificación de la vida social, la dilución de responsabilidades y el riesgo de servir a quienes cada vez tienen más poder. Reflexionar sobre las consecuencias de lo realizado es algo de gran importancia, que puede hacerse sin la lógica causa-efecto y sin el peso que la palabra *evaluación* ha adquirido debido a las prácticas denominadas de esta manera.

Ved también

En concreto, podéis ver el núcleo de conocimiento "Perspectiva situada: análisis crítico de la intervención social".

Ved también

Sobre las posturas articuladoras, podéis ver el núcleo de conocimiento "Conocimientos situados: las condiciones dignas de transformación" del módulo "¿Cómo sabemos que hay un problema social?".

Es posible usar las cuestiones valorativas para posicionarse políticamente en vez de usar criterios de verdad. Por ejemplo, las posturas articularias no siguen la lógica causa-efecto, que es lo que hace posible evaluar: se articulan para emprender juntas acciones que den sentido a sus vidas. Lo mismo vale para distintos movimientos sociales y otras maneras de acción colectiva. Si otro mundo es posible, entonces también es posible evaluar de otra manera.

Resumen

Para que la evaluación tenga peso ético y político es necesario preguntar a qué o a quién sirve esta evaluación y a quién pertenece el conocimiento producido.

La evaluación está constreñida por quien la paga (e influencia en la toma de decisiones) y también porque no cuestiona ética y políticamente sus objetivos, con lo cual puede ser eficiente pero servir a causas reprobables.

La evaluación presupone que hay una realidad externa a la cual se puede acceder, que es medible y transformable. Esta lógica representacionista diluye lo ético y lo político, pues no da cuenta de la responsabilidad sobre el conocimiento producido.

Las problemáticas sociales en la sociedad de la información y del conocimiento:

nuevos retos para los agentes sociales

Aleix Causa Bofill
Israel Rodríguez Giralt

Índice

Introducción	5
Objetivos	10
1. Transformaciones sociales y nuevas problemáticas sociales. Retos para la psicología social	13
1.1. Los problemas sociales en la era de la información	13
1.1.1. Introducción	13
1.1.2. ¿La constitución de una sociedad basada en la información y el conocimiento?	14
1.1.3. La sociedad red	16
1.1.4. Los problemas sociales en la era de la información.	19
1.2. La necesidad de una psicología social renovada	20
1.2.1. ¿Qué es lo que puede hacer una psicología social ante estos cambios?	22
2. Lógicas para una sociedad en transformación	26
2.1. La transformación de los conflictos y los problemas sociales ...	26
2.1.1. La sociedad planetaria y los nuevos problemas sociales: la propuesta de Alberto Melucci.	27
3. La aparición de "nuevos" problemas sociales	33
3.1. Introducción	33
3.2. Acceso a Internet: visiones de un problema social incipiente ..	34
3.2.1. La brecha digital: caracterización de la problemática	36
3.2.2. Definiendo el problema	38
3.2.3. Internet no es suficiente: algunas propuestas de solución	41
3.2.4. Lecciones aprendidas... ..	43
3.3. Los globales y los locales: problemas sociales y sociedad global	44
3.3.1. Globalización y transformación de las dimensiones de lo cotidiano	46
3.3.2. Caracterización de las nuevas formas de exclusión social.	48
3.3.3. Por otra globalidad: la acción social en una sociedad globalizante	50
4. El papel de las TIC como agentes sociales	52
4.1. Introducción	52

4.2. Las tecnologías de la información y la comunicación al servicio del desarrollo y apoyo de los profesionales del ámbito de intervención social	53
4.2.1. Las transformaciones de los agentes sociales	56
4.3. Internet: algo más que un mero instrumento para la acción social	70
4.3.1. Elemento colectivizador	72
4.3.2. Instrumento de organización de la información	73
4.3.3. Espacio para el intercambio de experiencias	73
5. La centralidad de las formas de acción colectiva en las sociedades contemporáneas	77
5.1. Los movimientos sociales actuales y la transformación de los problemas sociales	77
5.1.1. Enunciadores del presente	78
5.2. La influencia de las TIC en las formas de acción colectiva contemporáneas	83
5.2.1. Influencia sobre las formas de movilización	84
5.2.2. Influencia sobre la esfera pública y las formas de política	85
5.3. La creación de actores nuevos: el Foro Social de Porto Alegre	86
5.3.1. "Otro mundo es posible"	86
5.3.2. El ensamblaje con las TIC	90
6. Retos y reflexiones para el estudio y acción frente a problemas sociales contemporáneos	92
6.1. Introducción	92
6.2. La transformación de los escenarios para la intervención y la acción social frente a los problemas sociales	93
6.2.1. La virtualización de los servicios sociales	94
6.3. La emergencia de actores y formas de acción social relevantes: los movimientos sociales	98
6.4. La problematización de las formas habituales de acción social	101
6.4.1. La lógica de las articulaciones precarias	101
6.4.2. Las formas de acción social digitales: la gestión de información, conocimiento y el diseño de redes	104
6.5. La búsqueda de formas de comprensión renovadas	107
6.5.1. El reto de la identidad y su articulación en un mundo global	107

Introducción

Este módulo pretende, como los anteriores, proporcionar herramientas conceptuales, teóricas y prácticas con las que comprender los procesos psicosociales que están presentes en la definición de los problemas sociales actuales, especialmente aquellos derivados de las transformaciones producidas por el uso de las plataformas tecnológicas y comunicativas actuales.

Como hemos visto anteriormente, la psicología social es una disciplina que aporta marcos de interpretación y análisis de lo cotidiano, la interacción y la relación que nos remiten a dimensiones sociales y culturales. Como disciplina, trabaja para comprender estos marcos, su anclaje en nuestras prácticas cotidianas, en nuestras interacciones y, a su vez, cómo estas últimas contribuyen a reformular, transformar o mantener dichos marcos de acción e interpretación. En esta asignatura, además, hemos visto que trabaja también para ir más allá de la mera comprensión, y busca ofrecer marcos de intervención y acción que permitan dar respuesta a determinadas demandas sociales. A lo largo de los módulos anteriores, hemos tenido la oportunidad de ver parte de lo mucho que nos ha dicho esta disciplina -junto a muchas otras- de los problemas sociales: cómo comprenderlos, cómo analizarlos y las fórmulas para abordarlos. También hemos visto, gracias a aportaciones críticas recientes, lo mucho que le queda y que puede hacer aún.

Pues bien, a estas consecuciones y retos que circundan a la disciplina, hoy día se le suman nuevos escenarios, actores y circunstancias. Se le suman nuevos retos. En concreto, las transformaciones tecnológicas y sociales de las que somos testimonios están transformando organizativamente, culturalmente y socialmente muchas de nuestras sociedades, muchas de nuestras prácticas y relaciones. La denominada *sociedad de la información*, o *sociedad red*, nombres más o menos consensuados que nos sirven para calificar las consecuencias de dichas transformaciones e innovaciones, arremeten con fuerza en nuestra realidad más cotidiana.

Muchos son los teóricos y las disciplinas que intentan dar cuenta de las formas de convivencia, relación, organización social y gobierno derivadas de los profundos cambios tecnológicos que viven nuestras sociedades. Éstas se organizan cada vez más a través de medios tecnológicos complejos que se centran básicamente en la producción, la comunicación o en el intercambio de conocimiento y en la gestión de la información. Estas tecnologías constituyen un elemento clave para explicar dichos cambios puesto que constituyen la infraestructura, la base material y tecnológica, indispensable para formas de organización y sociabilidad diferentes. Estas infraestructuras nuevas, basadas en la información, están permitiendo la modificación de muchos de procesos

sociales que afectan a su vez a muchas esferas de nuestra vida social. Aspectos como el trabajo, la economía, la construcción de la identidad, las actividades políticas o las formas de conocimiento están transformándose rápidamente.

Internet, pues, la más conocida de estas tecnologías, constituye una nueva base material y sociotécnica para nuestras relaciones, y su implementación y uso está provocando profundas transformaciones sociales. Es fácil hoy ver que nuestras comunicaciones recorren caminos insospechados hace poco más de una década, que nuestros colectivos y hábitos más cotidianos se esculpen y erigen ya sobre realidades tecnológicas, y que se modifican nuestras formas de intercambio más elementales, las cuales adquieren dimensiones y lógicas que son nuevas en la mayoría de los casos.

Frente a esto se nos abren multitud de cuestiones y preguntas, muchas de las cuales por ahora no tienen respuesta. Las ciencias sociales, cada vez más, se ven interpeladas y obligadas a abordar estas cuestiones. ¿Qué hacer? ¿Hacia dónde ir? ¿Qué repercusiones tiene la implementación de estos dispositivos tecnológicos para nuestras interacciones, relaciones sociales, grupos y comunidades? ¿Se transforman sustancialmente nuestras relaciones y prácticas sociales? ¿Qué sociedad emerge o se caracteriza fruto de estos cambios?

Sobre todo, abordaremos estas cuestiones fijándonos en las consecuencias e implicaciones que estas transformaciones sociales pueden tener para la comprensión y análisis de los problemas sociales. La emergencia de nuevos problemas sociales, de nuevos actores importantes en la definición de problemas sociales y conflictos actuales serán temas abordados ampliamente. También abordaremos la emergencia de lógicas nuevas para comprenderlos, y reflexionaremos sobre la emergencia de retos y escenarios nuevos para la práctica profesional, para la intervención social o para la acción social centrados en los problemas sociales.

Así pues, siguiendo con un esquema centrado en preguntas, intentaremos responder a preguntas como las siguientes: "¿qué consecuencias tienen estos cambios para el abordaje, análisis y comprensión de los problemas sociales? ¿Qué consecuencias y oportunidades brinda para su resolución y/o intervención? ¿Qué aportaciones nos brinda la psicología social para comprender estos cambios?

De este modo, siempre centrados en una mirada psicosocial, abordaremos en distintas etapas y ejemplos la naturaleza e implicación de los cambios sociales actuales para la comprensión de los problemas sociales, así como para sus formas de intervención social.

Esperamos, y anhelamos, que estas reflexiones nos permitan renovar parte de nuestro acervo conceptual, metodológico y aplicado para hacer frente a los problemas sociales y para pensar los cambios sociales que tienen lugar en la

denominada *era de la información*. Sin embargo, sobre todo, esperamos resaltar la necesidad e importancia de hacer dichas reflexiones en una sociedad cambiante e incierta, cuyo sentido estamos construyendo entre todos.

Estructura del módulo

Para favorecer la comprensión del módulo, a continuación detallaremos su estructuración temática y pedagógica:

En **un primer bloque**, abordaremos precisamente las condiciones de cambio a las que hacíamos mención, así como sus principales características y efectos psicosociales. Repasaremos algunas de las aproximaciones más aceptadas sobre dicho cambio. Hablaremos de la construcción de una sociedad basada en la información y la comunicación, agrupada y organizada en torno a redes de acción e intercambio, y en la que se transforman algunas condiciones y dimensiones básicas para la sociabilidad.

Abordaremos también lo que la psicología social puede decirnos de estos cambios. Frente a las visiones sinópticas y globalistas, las más mayoritarias, apostaremos por defender la necesidad de otra mirada sobre estos cambios. Es decir, por intentar formular un tipo de preguntas y de miradas que intenten preservar no sólo un espacio para la psicología social, sino sobre todo que permitan abordar la compleja realidad que emerge de nuestra mezcolanza con dichos dispositivos tecnológicos. Sólo así, afirmaremos, nos es posible comprender la naturaleza y efectos de estos cambios en nuestras actividades e interacciones cotidianas. Sólo de esta manera, desde las interacciones, podremos caracterizar los cambios que afectan a nuestras sociedades.

En **un segundo bloque**, mostraremos las consecuencias que dichos cambios tienen para la comprensión, análisis e intervención ante los problemas sociales.

Veremos que las TIC no sólo son instrumentos útiles para la intervención y/o la acción social. Alberto Melucci, por ejemplo, nos ayudará a afirmar que dichas tecnologías tienen profundas consecuencias para la lógica misma de lo social. Es decir, que transforman la superficie misma, las reglas del juego sobre las que nos relacionamos. Esto, nos dirá, tiene profundas consecuencias para comprender el origen, sentido y forma de los conflictos y problemáticas contemporáneas. Analizaremos estas consecuencias con el fin de entender la lógica y el sentido de las luchas, conflictos y problemáticas contemporáneas. Esto, a buen seguro, nos permitirá comprender problemáticas actuales, pero sobre todo, nos permitirá tener una mirada preventiva y atenta hacia dónde se encaminan nuestras sociedades.

Este recorrido nos introducirá de lleno en una de las discusiones más interesantes para el psicólogo interesado en la comprensión, análisis e intervención ante los problemas sociales. ¿Podemos decir que emergen nuevas problemáti-

cas sociales de dichas transformaciones sociotécnicas? ¿Cómo son? ¿Qué es lo que debemos tener en cuenta para entender las problemáticas sociales propias de una era de la información? En este siguiente bloque nos centraremos de lleno en algunas discusiones de sumo interés político y sociológico actualmente.

Presentaremos, en primer lugar, un problema social vinculado estrechamente con la implementación general de estas tecnologías en nuestras sociedades: estamos hablando de la discusión sobre la nueva y creciente brecha digital. Para muchos, la posible brecha entre aquellos que tienen acceso y posibilidades de conexión a la Red y aquellos que no es vista como un problema social acuciante y muy importante para nuestras sociedades. Para comprenderlo, analizaremos cómo y por qué se define y constituye como un problema social, qué lecturas se hace del mismo, qué actores lo definen, qué vías de solución se proponen, y de algún modo qué lecciones nos aporta para comprender las características de **los nuevos problemas sociales**.

En segundo lugar, abordaremos otro ejemplo que nos permitirá tratar los nuevos problemas sociales y sus lógicas de funcionamiento. Concretamente, y partiendo del análisis del sociólogo alemán Zygmund Bauman, abordaremos el fenómeno de la globalización. Este fenómeno da nombre a muchos de los procesos sociales que viven nuestras sociedades. En nuestro caso nos interesará abordar, concretamente, las condiciones de exclusión y marginalidad que emergen en las denominadas sociedades *globales* o *globalizadas*.

Posteriormente, analizaremos más concretamente el papel de las tecnologías que caracterizan y, en gran parte, condicionan este cambio. Las TIC, hoy en día, son usadas y apropiadas por parte de distintos grupos y colectivos como herramientas de gestión e intervención ante problemas sociales. Analizaremos, por ejemplo, cómo los servicios sociales, las redes ciudadanas o las principales formas de acción colectiva se han adueñado y apropiado de dichas tecnologías. Estos actores, interesados bien sea en la intervención o en la acción social frente a determinados problemas sociales, nos mostrarán la utilidad y los diferentes usos que de estas tecnologías podemos hacer para atajar, resolver, problematizar o intervenir ante determinadas problemáticas de interés social. Mostraremos, pues, cómo han sido adoptadas como herramientas útiles, por parte de los principales actores, para hacer frente a determinados problemas sociales y qué consecuencias o lecciones extraemos en relación con las nuevas formas de acción e intervención social.

Finalmente, detendremos nuestra reflexión en el análisis de actores sociales emergentes que son importantes para el análisis y posibilidades de transformación de determinados problemas sociales. En concreto, analizaremos el papel que los movimientos sociales juegan en la sociedad de la información. Estos actores devienen centrales para el análisis de las vías de definición y resolución de los problemas sociales en las sociedades complejas. No sólo por el progresivo debilitamiento y disolución de las estructuras de gobierno estatales, locales, etc. y habituales en la gestión de conflictos y problemas, sino porque el nue-

vo orden (global/local, comunicativo y caracterizado por redes heterogéneas y fluidas) reivindica de actores nuevos que puedan hacer frente a dichas lógicas y dimensiones. Los movimientos sociales son centrales para atajar, definir y problematizar nuestro presente, así como para reivindicar y posibilitar formas de convivencia nuevas, más solidarias, justas y universales. Para ilustrar dicha importancia nos centraremos en el FSM y en el importante papel que juegan en la definición de las formas y lógicas de poder excluyente de nuestros días. También veremos la importancia de las TIC en su propio devenir como grupo de acción colectiva crítica.

Por último, después de lo visto, en el último bloque abordaremos los retos y reflexiones que suscitan estos cambios, muy centrados en las consecuencias que los mismos tienen para los contextos y modos de practicar la intervención y la acción social, así como en los modos de comprensión de los problemas y conflictos propios de las sociedades emergentes.

Esperamos con este breve pero denso recorrido ofrecer una reflexión abierta, plural y analítica de los cambios que emergen de las formas de relación y convivencia derivadas de la transformación sociotécnica que viven nuestras sociedades y de sus consecuencias para el estudio, comprensión e intervención ante problemas sociales.

Objetivos

Objetivo general

El objetivo general que se debe alcanzar con el estudio de este módulo didáctico es el siguiente:

1. Comprender y analizar los principales procesos de cambio social derivados de la denominada *sociedad de la información*, con especial atención a sus efectos y consecuencias psicosociales, y también los retos y repercusiones que estos cambios tienen para la comprensión, el análisis y las formas de intervención-acción social ante los problemas sociales.

Objetivos específicos

Los objetivos específicos que el estudiante debe alcanzar son los siguientes:

1. Caracterizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y las transformaciones que su uso comporta en la denominada *sociedad de la información*.
2. Resaltar la necesidad y la importancia de una mirada psicosocial sobre estos cambios.
3. Caracterizar las principales repercusiones psicosociales que estos cambios introducen en la comprensión de la sociedad, de los problemas sociales y de la acción social.
4. Detallar y analizar, mediante casos concretos, las implicaciones de las transformaciones sociales actuales para comprender y analizar los problemas sociales e intervenir ante los mismos.
5. Analizar la naturaleza de los nuevos problemas sociales vinculados a estas transformaciones tecnológicas y sociales que viven nuestras sociedades.
6. Presentar y analizar el rol que las TIC tienen como agentes sociales digitales y su incipiente participación en la gestión de problemáticas sociales de todo tipo.
7. Analizar la emergencia de nuevos actores y agentes sociales, y destacar especialmente el papel de los nuevos movimientos sociales como actores im-

portantes en la definición, el análisis y la intervención en los problemas sociales actuales.

- 8.** Discutir y reflexionar sobre los principales retos que estos cambios introducen para el ejercicio profesional del psicólogo social interesado en el análisis, la comprensión y la intervención de problemas sociales.
- 9.** Aportar una mirada plural, crítica y analítica sobre los cambios sociales que afrontan nuestras sociedades, que nos permita debatir y reflexionar sobre la responsabilidad social de una reflexión psicosocial sobre los problemas sociales actuales.

1. Transformaciones sociales y nuevas problemáticas sociales. Retos para la psicología social

1.1. Los problemas sociales en la era de la información

1.1.1. Introducción

En una de las últimas películas de las aventuras de James Bond, la decimoctava, *El mañana nunca muere* (os recomendamos que la veáis), el malvado, típico y tópico de la serie de películas del espacio más famoso ya no es un tirano sin escrúpulos resguardado al otro lado del telón de acero, ni un jefe sanguinario terrorista, ni ningún otro astuto dirigente de la internacional del crimen. Se trata de alguien distinto, pero más peligroso. Carver, que es como se llama este "malo", es el propietario de la cadena más poderosa de medios de comunicación. Escudado en satélites, canales de televisión y cabeceras de prensa, este *ciudadano Kane* contemporáneo se considera legitimado para arbitrar el curso de la historia y, si es necesario, "corregirlo" cuando falte un poco de espectáculo, o su potente industria amenace detenerse. La caricatura de este personaje, megalomaniaco, ambicioso hasta límites insospechados, traduce la necesidad de los guionistas de acercar a 007 a las realidades de un calendario marcado por esta nueva tipología de ángeles y demonios, de buenos y malos, que circulan en torno a comunicaciones y relaciones planetarias y que tienen su poder en la información. En un pasaje de la película, Carver se mofa de los agentes secretos "tradicionales" y califica de "patéticos" sus métodos "arcaicos" basados en el golpe de artes marciales y de pistola de oro. Es todo un orden, ya antiguo, lo que se pone en duda: la fuerza física, las armas convencionales, las persecuciones, los trucos, etc. Carver nos dice que el poder está en las ondas. Que la información es poder.

Este nuevo orden, pues, gira en torno a unos cambios a escala mundial, que tienen en las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación su motor y factor de cambio principal. Como en esta película, nosotros también nos planteamos empezar una reflexión sobre la magnitud de estos cambios y la forma en la que se verán transformadas, algo que ya sucede, muchas de nuestras prácticas cotidianas.

1.1.2. ¿La constitución de una sociedad basada en la información y el conocimiento?

Como el magnate Carver vislumbra, nuestras sociedades están sometidas a profundas transformaciones que hacen emerger un nuevo orden social y cultural. Las ciencias sociales también se han preocupado por este cambio, por comprender su naturaleza, su alcance y sus consecuencias.

Distintos autores ya llevan años anunciando e intentando analizar los cambios que acontecen en nuestras sociedades. Muchos son los teóricos que argumentan que estamos experimentando una situación de cambio acelerado sin precedentes históricos. Repasemos algunas de las catalogaciones que dicho cambio ha recibido.

Brzezinski (1970) hablaba ya hace años de la *sociedad tecnocrática*:

"Organización cuya forma está determinada en el plano cultural, psicológico, social y económico por la influencia de la tecnología y de la electrónica, de manera especial en el campo de los ordenadores y de las comunicaciones." Brzezinski (1970, pág. 13).

McLuhan (1990), de la *era de la electrónica* o de la **aldea global**.

Toffler (1981), de la **sociedad postindustrial** o de la *tercera ola*.

Torres (1994), de la *sociedad global*.

"Los medios de comunicación y las redes informatizadas son uno de los principales motores de esta nueva sociedad, las vías indispensables para entrelazar todas las dimensiones de la sociedad, la vida económica, cultural, productiva, de ocio, etc." Torres (1994, pág. 85).

"Con esta revolución del mundo de las telecomunicaciones podemos decir que se inicia una nueva era, la sociedad de la información o la sociedad informacional. Es el anuncio de una nueva época que debe comportar un gran cambio en las costumbres de la población, como consecuencia de las posibilidades que ofrece el acceso a nuevas tecnologías y fuentes de información; especialmente, los sistemas informáticos transformarán los puestos de trabajo y sus formas de organización." Torres (1994, pág. 89).

Castells (1994), como veremos, hablará de la *sociedad informacional* o de la *sociedad red*.

Todos estos autores, con mayor o menor acierto, intentan caracterizar un cambio que entrevén en nuestras sociedades y que está relacionado con un profundo cambio tecnológico y social de alcance planetario.

Nuestro objetivo, sin embargo, no es analizar en profundidad este cambio. En algunas asignaturas y en multitud de obras de referencia que aparecen citadas a lo largo del módulo, podréis encontrar comentarios, reflexiones y diferentes análisis sobre la naturaleza y condición de este cambio.

Apuntaremos sólo, para entrar en materia, que nuestras sociedades están cambiando profundamente. Una de las razones, aunque no la única, de este cambio debemos buscarla en los recursos y dispositivos tecnológicos *con* y *sobre* los que nos relacionamos.

Nuestras sociedades utilizan, como medio y forma de expresión, recursos tecnológicos completamente distintos a los que hasta ahora han caracterizado a otras maneras de convivencia. La información y la comunicación constituyen las materias primas básicas de nuestras relaciones actuales, y el elemento bási-

co con el que explicar nuestras relaciones y formas de intercambio. Mediante Internet y todo un acervo de tecnologías de la información y de la comunicación, se erigen formas de sociabilidad y convivencia que son radicalmente diferentes de formas sociales anteriores.

A lo largo del siglo XX, los medios electrónicos han supuesto profundas transformaciones de importantes magnitudes culturales. El teléfono, la radio, las películas, la televisión, el ordenador y ahora su integración en lo que denominamos *TIC* permiten cultivar nuevas modalidades culturales y nuevas maneras de pensar.

Las denominadas *tecnologías de la información y de la comunicación* (TIC) permiten transmitir y almacenar la información, y conectarla electrónicamente por diferentes espacios y tiempos. Se diferencian de otras tecnologías de transmisión y comunicación sobre todo porque tienen un alcance casi planetario, una gran velocidad, grandes sistemas de almacenamiento de la información y un acceso también masivo.

Gracias a éstas, las simulaciones interactivas, las bases de datos numéricas, las codificaciones de largas combinaciones numéricas, las imágenes en movimiento y los vínculos se hacen imprescindibles en estas nuevas modalidades de comunicación y transmisión de la información.

Nuestras sociedades se conforman sobre este espacio interactivo, explorable, móvil y modificable, que se diversifica en miles de depósitos de datos, y esto hace variar los horizontes sobre los cuales discutimos y reflexionamos en torno a nuestras sociedades.

Pues bien, dichos medios tecnológicos tienen profundas consecuencias sociales, organizativas y culturales. Como nos dice Castells:

"[Internet] es la infraestructura tecnológica y el medio organizativo que permite el desarrollo de una serie de nuevas formas de relación social."

Nuestras sociedades actuales, pues, se erigen y esculpen directamente sobre medios tecnológicos que permiten y dan forma a relaciones, grupos, colectivos y tipos de prácticas que de algún modo son diferentes o contienen peculiaridades distintas, de formas sociales precedentes.

La dinámica antropológica se ha alimentado, a lo largo de la historia, de elementos y fundamentos tecnológicos con el fin de mantenerse, expandirse, variar y modificar sus prácticas (como nos muestra la estrecha relación y vinculación de las sociedades humanas con los elementos tecnológicos¹). Desde pensar algo hasta alcanzarlo, los seres humanos llevamos a cabo acciones con la ayuda de técnicas, herramientas y diferentes medios.

Las instituciones, las lenguas, los sistemas de signos y las técnicas de comunicación, de representación y de grabación informan con detalle sobre cómo una sociedad piensa *en estas tecnologías y a partir de las mismas*.

El desarrollo de la comunicación asistida por ordenador y de las redes digitales planetarias aparece como un paso más en esta dinámica antropológica². Cada día oímos, por todas partes, en la televisión, en los medios de comunicación y en conversaciones cotidianas, que nuestras sociedades se están transformando profundamente. Se trata de un cambio, en algunos aspectos sin precedentes, que adentra sus raíces en unas transformaciones tecnológicas que modifican las posibilidades, el alcance y el formato de nuestras comunicaciones y de las oportunidades de compartir información. No en vano, este cambio está modificando de manera importante nuestro paisaje social y cultural.

⁽¹⁾Sobre los elementos tecnológicos, también podéis ver el módulo "Tradición oral, tradición escrita y era digital" de la asignatura *Psicología de la comunicación, los sistemas de escritura y las TIC*. En concreto, podéis ver el núcleo de conocimiento "Lógicas y alógicas del pensamiento" de la unidad didáctica "Comunicación y pensamiento".

⁽²⁾Podéis ver también el módulo "Tradición oral, tradición escrita y era digital" de la asignatura *Psicología de la comunicación, los sistemas de escritura y las TIC*. En concreto,

podéis ver el núcleo de conocimiento "Comunicación y medio" de la unidad didáctica "Comunicación y entorno".

Internet, probablemente, es la herramienta tecnológica y social más evidente de dicho cambio.

"Internet es el corazón de un nuevo paradigma sociotécnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación. Lo que hace Internet es procesar la virtualidad y transformarla en nuestra realidad, constituyendo la sociedad red, que es la sociedad en que vivimos." Castells (2001).

Formas sociales y organizativas que este autor agrupa como epígrafe de sociedad de la información y del conocimiento o de sociedad red.

1.1.3. La sociedad red

31 de diciembre de 1999. La población está a la espera del nuevo milenio. La expectativa previa a las festividades convive con un vago malestar por la amenaza del Y2K, "el virus del milenio", esa pequeñísima falla en los programas informáticos que puede hacer colapsar los sistemas. Pero no parece haber peligro: en los países más desarrollados, las grandes corporaciones han invertido fortunas para asegurarse el buen funcionamiento de sus computadoras. El primer lugar en llegar el 1 de enero, sobre el planeta, es la República de las Islas Marshall, cerca de la línea internacional de fecha en medio del océano. Las cámaras televisivas que transmiten para el mundo desde su capital, Majuro, registran primero los fuegos artificiales que dan inicio a los festejos, luego un apagón masivo de electricidad y un avión que se estrella contra la oscura pista de aterrizaje. A partir de allí, los medios de comunicación no dejan de transmitir desastres alrededor del mundo. Diferentes ciudades en Siberia, Rusia, China, Japón, Australia, Europa, Brasil, México, y finalmente, Estados Unidos sufren apagones masivos, incendios, falta de agua, de teléfono, de comunicaciones en general. Las redes técnicas colapsan. Los aviones caen como moscas, los transportes subterráneos se paralizan, los trenes chocan. Inevitablemente, los sistemas bancarios se desmoronan y las bolsas financieras enloquecen. Todo ello se acompaña de motines, asesinatos, suicidios y formaciones de hordas de fanáticos religiosos. El virus del milenio ha comenzado a actuar.

Y2K. Efecto 2000 es una novela de ciencia ficción del autor Mark Joseph que intenta relatar un posible apocalipsis que en cuestión de horas, minutos, podríamos vivir a escala global de imposibilitarse o marchitarse la circulación -en este caso, por culpa de un virus informático- de la sangre que riega las venas de la humanidad hoy en día. A pesar de que dicho fenómeno es discutible, nos permite poner sobre la mesa una de las realidades más contundentes y características de nuestro presente. La información y la comunicación alimentan nuestras sociedades y nos conecta constantemente. Nuestras sociedades se caracterizan porque habitan y moran en estos espacios y dispositivos tecnológicos centrados en el intercambio, producción y organización de la información. Sin lugar casi para el aislamiento, cada vez más compartimos, viajamos, nos movemos o nos enamoramos a la velocidad de la luz. Estas redes son las responsables, como dice el poeta César Vallejo, de que nunca antes, tan de cerca, arremetiera lo lejano

Dichos dispositivos fomentan la transformación de multitud de formas de vida y organización. Los sistemas económicos, políticos, sociales y culturales pasan cada vez más por estas redes, por esta mutación general hacia una forma organizativa y social como es la red.

La red, como metáfora y figura de comprensión de lo que nos rodea, aparece cada vez más en nuestro vocabulario y nuestra realidad cotidiana. Como dice Castells, una de las características de nuestra sociedad, vinculada a la naturaleza misma de las redes, es que dichas redes se apropian:

"De cada sistema o conjunto de relaciones, usando las nuevas tecnologías de información. La morfología de la red parece estar bien adaptada a la complejidad de las interacciones, y a los impredecibles paradigmas de desarrollo que emergen del poder creativo de estas interacciones [...]."

Esta figura de comprensión no es nueva. Lo que es nuevo es su ubicuidad y su centralidad para dar cuenta de la realidad actual, así como su materialización y su condición de métrica de un nuevo mundo:

"Esta configuración topológica, la red, puede ahora implementarse materialmente, en todo tipo de procesos y organizaciones, a través de las accesibles tecnologías informáticas." Castells (1997, pág. 61).

Las redes, hoy en día, modifican la geografía, la cotidianeidad, la pragmática de nuestras relaciones. La digitalización y virtualización de nuestros vínculos y saberes es un hecho, un hecho que tiene profundas consecuencias para las formas de organización y articulación de la sociedad.

Mientras discutimos sobre la bondad o la maldad de dichos cambios, asustados o esperanzados por igual, nuestras vidas saltan de una red a otra, se conectan y viajan a la velocidad de la luz, y se incluyen en redes que prolongan nuestra localidad hacia una globalidad planetaria, sin parangón, o que permiten replegar en nuestro foro más íntimo, en nuestra cotidianidad más local, la inmensa y en otros tiempos inabarcable globalidad.

Nuestro devenir, personal y colectivo, cada vez más se da en los nuevos dispositivos tecnológicos informacionales y comunicacionales conectados en red. Éstos son elementos cruciales para comprender las mutaciones y cambios que viven nuestras sociedades y son responsables, en buena parte, de los cambios de tipología, morfología y cartografía de nuestras comunidades, vínculos y hábitos y prácticas sociales. Nuestra vida, también nuestros sueños, infraestructuras, servicios e instituciones mutan hacia estas redes informacionales, y viajan hacia un conjunto creciente de interacciones mediadas tecnológicamente.

La ubicuidad y centralidad de la red, como la centralidad de los dispositivos tecnológicos actuales, y sus consecuencias sociales y organizativas, es lo que ha llevado a Manuel Castells a caracterizar, de un modo genérico, a la sociedad que emerge de dichas transformaciones, con el epígrafe de *sociedad red*.

¿Qué es la sociedad red?

Una sociedad cuya estructura social está construida en torno a redes de información a partir de la tecnología de información microelectrónica estructurada en Internet.

Frente a una organización socioeconómica basada en las relaciones de materia y energía, la sociedad red, nos dice, se sustenta en la información y el conocimiento. La información deviene la moneda de cambio en las relaciones que constituyen la sociedad.

La época industrial se presentó como una revolución por los cambios sociotécnicos que introducía en la morfología social, así como en la época industrial la factoría fue vista como la forma organizativa de nuestras sociedades. Hoy nos encontramos ante una nueva exclamación que pretende explicar la gran cantidad de cambios que vivimos en esta época: "la revolución tecnológica". Esta exclamación destaca el rol que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han adquirido en nuestras sociedades. Hoy encontramos propuestas que nos plantean Internet como el nuevo paradigma sociotécnico que sustenta y constituye la base material de nuestras vidas, trabajos, relaciones sociales y comunicaciones.

Nuestras relaciones se llevan a cabo mediante estas autopistas que arrancan de determinados servidores, terminales, velocidades, ordenadores, silicios, chips, diseños de circuitos, etc. Todos estos elementos generan un tipo de infraestructura, de nivel invisible, compuesto por códigos y su circulación. Se trata de una especie de sótano de números en perpetuo movimiento, e inaccesible para el usuario. Es un tipo de material muy distinto de las materialidades duras y sólidas que constituían las antiguas instituciones, la sede de los edificios, los empedrados de las plazas y calles. Estamos ante lo que podríamos llamar una materialidad fluida invisible y móvil. Este nuevo universo, como estamos viendo, no puede comprenderse sin advertir que la relación que se da entre elementos materiales, el *hardware* (lo que acabamos de citar: soportes informáticos, silicio, velocidades y chips) y ciertos componentes de organización de la información, o *software*, es terriblemente estrecha. Tanto, que un nivel no es nada sin el otro. Sin embargo, además, en este universo se suma lo que un autor como Bauman (1998) denomina *wetware*. Es decir, a los componentes materiales y de organización de la información se agrega el componente humano. En efecto, la relación con los ordenadores compone y permite nuevas relaciones, enlaza, sustituye y fomenta capacidades y funciones intelectuales y, sobre todo, permite establecer las condiciones para la formación de significados, de elementos compartidos y, por lo tanto, de colectivos y comunidades.

"[...] el poder de los flujos tiene prioridad sobre los flujos de poder. La presencia o ausencia en la red y la dinámica de cada una frente al resto son fuentes cruciales de dominio y cambio en nuestra sociedad: una sociedad que, por lo tanto, puede llamarse con propiedad la *sociedad red*, caracterizada por la preeminencia de la morfología social sobre la acción social." M. Castells (1999, vol. I, pág. 505).

Estas redes, pues, transforman y determinan la constitución de sociedad morfológicamente y funcionalmente totalmente distintas.

Las nuevas sociedades se erigen sobre un profundo cambio tecnológico, con la información y el hecho comunicativo como eje esencial, que da lugar a formas y dinámicas sociales, organizativas, económicas y culturales distintas.

Estas transformaciones, que podemos calificar de modo más o menos magnánimo, orientan nuestras miradas hacia un cambio de alcance global y sin precedentes.

De todos modos, más allá de comparar esta nueva dinámica con otras, de hablar sobre su bondad o maldad, nos interesa mostrar los aspectos nuevos y diferentes que estos entornos presentan y que afectan al estudio y comprensión de los problemas sociales.

Los entornos virtuales representan una nueva realidad, una realidad propia, idiosincrática, que no dependería de otras realidades para tener una definición llena y con sentido. Decimos que se trata de una realidad diferenciada y con sentido porque tiene y contiene sus reglas de funcionamiento, sus operaciones de producción y reproducción, permite diferentes interacciones, configurar relaciones sociales y grupos distintos, y da forma a procesos sociales y modos de convivencia también distintos.

1.1.4. Los problemas sociales en la era de la información.

Vivimos momentos de cambios importantes que nos llevan a tener que actualizar algunos de nuestros planteamientos, y que comportan sobre todo un cambio cualitativamente importante de elementos como el contexto o los actores que definen las dinámicas sociales actuales o intervienen en las mismas. Es nuestro deber, pues, comprender algunos de estos cambios, tener herramientas que nos permitan definirlos, analizarlos y, la vez, entender los efectos que en el ámbito social y cultural generan y generarán.

En este sentido, nos centraremos en detallar cómo podemos entender el impacto de las TIC en el campo de estudio de los problemas sociales. Para ello, deberemos preguntarnos cómo las condiciones actuales, profundamente complejas y cambiantes, modifican este escenario, cómo lo alteran, cómo bajo nuestros pies se mueven las condiciones de posibilidad que dan lugar a determinados conflictos y/o problemáticas específicos de esta era informacional, cómo se modifican las condiciones para su abordaje y resolución y, por lo tanto, cómo se transforman algunas de las lógicas bajo las cuales podemos, y debemos, pensar estas realidades.

En definitiva, a lo largo del módulo trataremos de ofrecer algunas reflexiones que, más que respuestas, sean preguntas interesantes para el psicólogo social interesado en el análisis, comprensión y acción social ante las problemáticas sociales contemporáneas.

Resumen

Las nuevas sociedades se erigen sobre un profundo cambio comunicativo, social, tecnológico, organizativo, económico y cultural.

Se han iniciado dinámicas sociales que transforman las reglas de juego para lo social, que son fruto de nuevas condiciones sociales, económicas y tecnológicas y que interaccionan con las mismas.

Las tecnologías de la información y de la comunicación suponen un cambio en la transmisión e integración de informaciones que pueden enviarse. La integración de otras tecnologías y su alcance global es la característica más innovadora que presentan.

Estas innovaciones constituyen el sistema nervioso, la infraestructura sobre la cual pasa, cada vez más, nuestra vida.

Internet, la TIC más popular, no es sólo una tecnología, sino también una forma de organización social.

1.2. La necesidad de una psicología social renovada

La cercanía y facilidad con las que muchas de estas tecnologías y dispositivos están siendo apropiados y mezclados en nuestras prácticas más cotidianas debería hacer pensar al psicólogo en la necesidad de interesarse por dichas transformaciones.

Hasta ahora, desde muchas disciplinas se nos ha explicado este cambio. La economía, la ciencia política, el derecho y la sociología, por citar algunos ejemplos, nos han hablado ya de las características de estos cambios, de sus causas, antecedentes o consecuencias. Sin embargo, ¿qué puede decirnos la psicología social de estos cambios?

Hasta el momento, las dimensiones sociales y culturales de dicho cambio, a pesar de ser resaltadas constantemente, se nos han explicado de un modo homogéneo, global y demasiado centrado en una indefinida novedad. Poco se nos dice de los efectos y consecuencias cotidianas de dichos cambios, y de cómo dichas transformaciones afectan a las formas de relacionarse, de convivir o de formar grupos y proyectos.

La ansiedad por definir de manera global el "impacto" y la "novedad" de dicha sociedad, de dichos cambios, ha hecho que las ciencias sociales se hayan centrado demasiado en calificar y adjetivar las dinámicas actuales de manera global y simplista, intentar recoger en un solo concepto la multitud de cambios y dinámicas derivados de la interacción con dichas tecnologías. A pesar de la utilidad de muchas de estas definiciones, esto ha hecho, como nos dice Manuel Castells, que el debate sobre las características e implicaciones sociales y culturales de este cambio:

"todavía se expresan en dicotomías ideológicas simplistas que dificultan la comprensión de los nuevos discursos de interacción social." (2001, pág. 117).

A esto se le suma el escaso interés que tradicionalmente han presentado las ciencias sociales por aquello tecnológico. Considerado a menudo como un límite ajeno o externo a lo social, su consideración ha quedado siempre restringida a preguntas o consideraciones fatalistas o demasiado instrumentales.

Podéis ampliar estas reflexiones sobre la consideración de la tecnología por parte de las ciencias sociales en *Fatalisme i tecnologia: és autònom el desenvolupament tecnològic?* de Eduard Aibar.

Aquí encontraréis un repaso de las consideraciones y teorías principales que desde las ciencias sociales se han dado para explicar sociológicamente la influencia e interacción de la tecnología en nuestras sociedades.

Anteriormente ya hemos tenido la oportunidad de definir la psicología social. En esta definición hemos caracterizado la psicología social como una disciplina que aporta una mirada social a las interacciones y dimensiones básicas de las relaciones humanas y que habitualmente calificamos de psicológicas. Pues bien, en este módulo pretendemos afirmar la necesidad de renovar algunos de los temas de estudio y algunos de los enfoques propios de la disciplina. Ante los profundos cambios que viven nuestras sociedades, y que se dirimen muy especialmente en el ámbito tecnológico, aunque no únicamente, se hace necesaria esta renovación conceptual y metodológica que nos permita afrontar con dimensiones analíticas, metodológicas y conceptuales los retos y problemáticas propios de las sociedades actuales.

No es nuestra labor aquí desarrollar todas las posibilidades que se abren desde un punto de vista teórico e incluso metodológico. Sin embargo, sí que creemos que es nuestra responsabilidad subrayar la necesidad de que desde la psicología social se busquen marcos de comprensión y análisis acordes con los cambios y dimensiones que viven nuestras sociedades. De otro modo, estaremos encorsetando la realidad con viejos conceptos y con dimensiones o concepciones seguramente no demasiado adecuadas a los límites y cartografías actuales.

Esta necesidad de renovación es más urgente, si cabe, si tenemos en cuenta la importancia (que hemos visto en las perspectivas no representacionistas) que tienen las formas de lenguaje y comprensión para la definición y análisis de lo social. Si compartimos que las formas de conocimiento no son objetivas sino más bien fundamentales para construir mundos y versiones del mismo, y en este sentido las vemos partícipes de formas de orden y poder determinadas, será fácil darnos cuenta de la importancia, más si cabe en una sociedad de la información y del conocimiento, que pueden tener las formas de comprensión y definición. Esto, sin duda, apela directamente a la responsabilidad social del conocimiento y del investigador.

Ante esta responsabilidad no es extraño, pues, que argumentemos que en tanto que científicos sociales debemos aspirar a renovar las maneras de ver, definir y articular lo social en tiempos de profunda transformación. Sin duda, no seremos los únicos en hacer esta labor, pero sí que es necesario que la psicología social aporte su mirada a estas realidades y fenómenos. Esta labor, además, es especialmente importante para aquel que esté preocupado por el estudio y comprensión de los denominados *problemas sociales*. Como hemos visto, la tarea del investigador es importante a la hora de definir y comprender muchos de los problemas sociales. A pesar de que su papel no es imprescindible, ni muchas veces suficiente, las ciencias sociales, y en concreto la psicología social, continúan ejerciendo un importante papel de ayuda, sostén o, incluso, de marco de referencia con el que comprender y articular explicaciones o soluciones frente a determinados problemas sociales.

Así pues, lo que pretendemos en este módulo, dados los cambios tecnológicos y sociológicos que vivimos actualmente, es concienciar sobre la necesidad de que la psicología social incorpore en su agenda de estudio, precisamente, estas transformaciones tecnológicas y sus consecuencias psicosociales. En el momento presente, marcado por importantes cambios tecnológicos que afectan a las interacciones y relaciones más cotidianas, es imprescindible que la psicología social acoja la tecnología como una parte importante de su catálogo de explicación que engloba los elementos relevantes psicosocialmente para explicar la vida social y, sobre todo, para renovar las explicaciones de aquello que constituye el foco principal de la asignatura, es decir, la comprensión de los problemas sociales.

Esto no sólo ayudará a renovar y dar vigencia a los temas de estudio y preocupación de la psicología social, sino que además puede ser clave para comprender un devenir colectivo, heterogéneo y complejo como el que afrontamos como sociedad y al que tan sólo estamos empezando a dar forma.

1.2.1. ¿Qué es lo que puede hacer una psicología social ante estos cambios?

La psicología social puede ser una pieza clave que permita comprender parte del sentido y cauce que están tomando dichas transformaciones. Es más, puede ser una pieza clave que nos permita comprender el sentido y lógica de las relaciones sociales en estos entornos virtuales emergentes y en sociedades trenzadas y articuladas de manera planetaria gracias a la información y a la comunicación.

La psicología social tiene la oportunidad de aportar una dimensión cultural y social a nuestras interacciones cotidianas en estos medios, de analizar sus efectos, los modos cómo determinados colectivos se apropian de dichos medios, las condiciones que generan y las lógicas que imperan en los mismos. Todos estos elementos pueden ser claves para entender el sentido de los conflictos y problemáticas que emergen de dichos cambios y de las dinámicas propias de una sociedad informatizada e interconectada globalmente.

Es decir, el papel de la psicología social en este entramado es el de explicarnos la dimensión más cotidiana y, por lo tanto, más cercana de este cambio. ¿Cómo? A partir de una mirada atenta y directa sobre nuestras interacciones y relaciones, en este caso mediante medios y dispositivos sociotécnicos concretos. Una mirada, pues, que nos permita ver la proximidad y diversidad de formas de apropiación que hacemos y tienen lugar en dichos medios, que nos permita cartografiar las transformaciones en hábitos y dinámicas distintas (nuevas o no tan nuevas), en las morfologías de nuestros grupos y colectivos y en las gramáticas mismas de nuestras relaciones, sin que esto suponga caer en diagnósticos y pronósticos simplistas, sinópticos y globales.

¿Cómo se hace esto? Bien, Castells nos propone una posible salida.

"Sólo los análisis específicos y la observación empírica serán capaces de determinar el resultado de la interacción de las nuevas tecnologías y las formas sociales emergentes."
M. Castells.

Así pues, la psicología social debe poder explicarnos cómo nos movemos y relacionamos *en y mediante* dichos medios a partir de observaciones específicas y centradas en nuestras interacciones cotidianas. Y debe intentar, eso sí, aportar una lectura social y cultural a estas relaciones.

Sólo así podremos acotar y definir el sentido que van tomando nuestras relaciones y sociedades. Y sólo así podremos informar y conseguir formas de conocimiento que puedan explicarnos cómo moramos en estos entornos, materializados alrededor de estas lanzaderas tecnológicas y comunicativas.

Una psicología social preocupada por los efectos sociales y culturales de las denominadas *TIC*, de una sociedad en red o de la información, debe alejarse de los diagnósticos globales y homogéneos. Estas interpretaciones no nos informan demasiado de la cualidad de estos cambios, puesto que se centran en su novedad, entendida de manera radical y homogénea, sin permitirnos entender qué es lo nuevo, y en relación con qué, en nuestras sociedades. Tampoco permite ver los relieves y características particulares, y socialmente muy heterogéneas, de estos cambios.

La psicología social, interesada en la dimensión social más cotidiana, necesita, pues, de preguntas concretas y de análisis concretos para dar una respuesta sobre los efectos de dichas transformaciones en nuestras vidas y relaciones. Más que alimentar las denominadas *cibérboles* (término derivado de la figura retórica llamada *hipérbole* y acuñado para denominar las caracterizaciones propagandísticas que muchas veces toman los conceptos que intentan caracterizar los cambios sociales derivados de una sociedad de la información y la comunicación), debe responder a preguntas del tipo siguiente:

¿Pero de qué cambio hablamos? ¿A quién afecta? ¿Sobre qué se da ese cambio? ¿Qué hacen distintos grupos sociales ante estos cambios? ¿Qué interacciones se dan en el ámbito cotidiano?

La psicología social centrada en la comprensión, análisis y características psicosociales de los denominados *problemas sociales* no puede dejar de lado dicha transformación tecnológica y los profundos cambios que de ésta se derivan.

Woolgar nos da un posible camino y aporte metodológico para llevar a cabo esta tarea:

"Ahora hemos llegado al punto de la evolución del campo en el que necesitamos desagregar el fenómeno, para concentrarnos mucho más en experiencias ascendentes (*bottom-up*), en la información clave para hacer que funcione realmente el maldito mundo moderno. Es necesario que nos planteemos críticamente cómo y hasta qué punto estas experiencias cotidianas se relacionan, en el caso de que lo hagan, por ejemplo, con los patrones cambiantes de la ocupación, el desarrollo de redes sociales más anchas y la sociedad global." Woolgar (2002, pág. 7).

En este módulo intentaremos respetar esta inquietud por aportar conceptos y formas de comprensión renovadas y que permitan entrometerse, en el buen sentido, en aquello que concierne a los efectos sociales y cotidianos de nuestra interacción con los dispositivos sociotécnicos que dan sentido a nuevas maneras de sociabilidad y estructuración social.

Y precisamente siguiendo este prisma abordaremos, de nuevo, una de las preguntas más importantes que puede lanzar la psicología social hoy en día, y que evidentemente, como corresponde a esta asignatura, interroga, por un lado, las formas de comprensión y análisis que tenemos para entender problemas sociales derivados de estas transformaciones y, por otro lado, las formas y escenarios de intervención y/o acción que pueden derivarse de dichas lógicas y realidades.

Dicha preocupación afecta directamente a su objeto de estudio, así como a la posibilidad misma de una práctica aplicada de dicha disciplina o campo de estudio. Por lo tanto, es crucial que la psicología social analice las consecuencias y características psicosociales de la sociedad tejida por dispositivos tecnológicos comunicativos a escala planetaria y contribuya a diseñar o implementar formas de comprensión y formas aplicadas de solución de dichas problemáticas.

Y esto, además de contribuir a esclarecer la naturaleza de muchos de los cambios que vivimos, permitirá renovar la mirada y el propio lenguaje de unas ciencias sociales que corren el peligro de anquilosarse en un pasado tan plácido como muerto.

En suma, la contribución de una psicología social a la sociedad red debe ser doble:

Primero, empieza por hacer frente a la necesidad de reflexionar en las visiones sinópticas de los impactos tecnológicos. Ofrece una serie de explicaciones sobre la experiencia compleja y variada de Internet y otras tecnologías electrónicas que retan las tendencias totalizadoras de las declaraciones sobre los "impactos".

Segundo, cuando recomienda centrarse en las implicaciones en lugar de hacerlo sólo en los impactos, contribuye a fomentar una consideración de las vías en las que las nuevas tecnologías desafían la naturaleza y el alcance de los conceptos sociocientíficos existentes." Woolgar (2002, pág. 22).

La psicología social debe afrontar nuevos retos ante la denominada *SI*, ante las nuevas lógicas relacionales y las condiciones de posibilidad para nuevos colectivos que emergen. También ante los problemas que de esta transformación emergen, y los actores y los marcos de significado que marquen y a los que demos sentido a partir de nuestras interacciones.

Resumen

La psicología social debe poder explicarnos cómo nos movemos y relacionamos en y mediante los dispositivos sociotécnicos que caracterizan nuestras sociedades actuales.

La psicología social puede aportar una lectura social, y a la vez cotidiana, de la dimensión y naturaleza de estos cambios y sus consecuencias para la comprensión de los problemas sociales.

Esta lectura es clave para comprender y renovar nuestro acercamiento conceptual, analítico y metodológico a los problemas sociales que emergen en las sociedades planetarias actuales.

Dicha contribución ayudará a comprender el sentido y dirección de estos cambios, con la responsabilidad social y política que esto supone, y a renovar el propio lenguaje de las ciencias sociales, más acorde con los tiempos y dimensiones actuales.

2. Lógicas para una sociedad en transformación

2.1. La transformación de los conflictos y los problemas sociales

Como hemos visto, hay autores que sustentan que podemos afirmar que las claves para comprender las dinámicas sociales, y con esto los problemas sociales mismos, se transforman en la denominada *sociedad de la información y del conocimiento*.

Es decir, se afirma que el poder que la información y la comunicación tienen en nuestras sociedades, así como la constante interconexión e interdependencia global en la que viven nuestras sociedades, hace que emerjan y en muchos casos se transformen lo que entendemos como problemas sociales.

Sin embargo, para que esta afirmación tenga validez y contenido, debe ir acompañada de herramientas conceptuales que nos permitan descifrar, comprender y analizar las problemáticas sociales derivadas de las nuevas dinámicas sociales. Y esto requiere un profundo ejercicio de reflexión y de renovación. Sin conceptos renovados, corremos el peligro de perder elementos de análisis y, probablemente, de caer en una miopía y una rigidez que nos imposibilite comprender y tomar decisiones acordes a los cambios y retos que plantean las sociedades contemporáneas.

Para llevar a cabo esta renovación conceptual, recurriremos a perspectivas teóricas y a lecturas innovadoras que nos permitan reflexionar, analizar y comprender la influencia que las transformaciones tecnológicas, comunicativas y organizativas que viven nuestras sociedades tienen sobre los problemas sociales actuales. Sólo estas lecturas renovadas nos permitirán entender las lógicas y el sentido de las luchas, conflictos y problemáticas contemporáneas, o por lo menos empezar a reflexionar sobre los mismos.

El sociólogo Alberto Melucci, en este caso, será quien nos ayude a hacer este recorrido. Melucci, nos dirá que, en las sociedades altamente diferenciadas, en las que la información es su máximo recurso, las lógicas de dominación y de poder se transforman profundamente. Se transforman hasta el punto de cambiar las reglas del juego sobre las que se asientan nuestras dinámicas sociales y nuestras prácticas más cotidianas. Este cambio de lógica, este operar diferente, tiene, como no podía ser de otra manera, consecuencias muy profundas para la lectura y comprensión de las desigualdades y problemáticas propias de dichas sociedades. Es decir, los conflictos y las problemáticas se transforman al son que marcan los tiempos, y asumiendo las formas y lenguajes que adoptan las nuevas dinámicas sociales.

Ahora veremos su aportación con más detalle.

2.1.1. La sociedad planetaria y los nuevos problemas sociales: la propuesta de Alberto Melucci.

El psicólogo y sociólogo italiano Alberto Melucci ha sido uno de los autores que más ha contribuido a renovar las perspectivas de análisis y comprensión de las dinámicas sociales y psicológicas que caracterizan lo que él denomina las *sociedades planetarias*. Interesado sobre todo en las formas y sentido de la acción colectiva y de los procesos de cambio social, su aportación teórica nos permite abordar de manera original la pregunta por la influencia de la información y la comunicación en la emergencia de problemáticas sociales y conflictos nuevos.

La centralidad de la información en las sociedades actuales

Para este autor, uno de los elementos conceptuales y empíricos que nos permiten sostener la hipótesis del cambio de época tiene que ver con los recursos que produce la sociedad contemporánea. Hoy en día, nos dice, la información se está convirtiendo en el recurso más importante. La información, pues, es un recurso fundamental para nuestras sociedades, hasta el punto de convertir en recursos instrumentales el resto de los elementos o recursos (por ejemplo, el dinero).

"Más bien, la manipulación de la información (su producción, distribución, decodificación y control) en un contexto de experiencia de 'grado n' deviene ahora el recurso fundamental con respecto al cual todos los demás son instrumentales." Casquette, en Melucci (2001, pág. 16).

Así pues, desde un punto de vista más o menos estructural, la información se convierte en la fuente fundamental de la productividad y del poder. Podemos decir que la información, su circulación y producción, deviene tan importante para nuestras sociedades que podemos considerarla el vínculo social mismo.

"Nuestra existencia [...] es creada por la información y depende de la misma. Para alimentarnos consumimos símbolos, para amarnos y reproducirnos recurrimos al consejo de expertos, para desear y soñar utilizamos el lenguaje proporcionado por los medios de comunicación. Incluso la amenaza de guerra nuclear, la misma subsistencia de nuestro planeta, depende del control de información. Una sociedad que utiliza la información como su recurso principal altera la estructura constitutiva de la experiencia." Melucci (1996b, pág. 1).

Así pues, como es de suponer, la centralidad de la información para la vida social y para la caracterización de las sociedades actuales tiene profundas consecuencias también para la comprensión y análisis de los conflictos y problemas que dicha sociedad produce.

La base de los problemas sociales actuales, para este autor, no debemos encontrarla, al menos no como antes, en problemáticas concernientes a la repartición de la riqueza o al acceso de los bienes materiales, o incluso al acceso y dominio de los medios de producción (ésta era, por ejemplo, la lectura estruc-

tural de la desigualdad que hacía el marxismo). No hay que buscar las claves del conflicto y los problemas sociales en grupos antagónicos, o en grandes actores históricos luchando por intereses contrapuestos. Para este autor, la clave para comprender los conflictos y problemáticas que caracterizan las sociedades contemporáneas reside en los órdenes simbólicos, en las formas del decir y organizar el sentido. Reside en la propia información como materia prima.

Dada la centralidad de la información para las sociedades actuales, no es extraño, nos dice el autor, que nos encontremos con que la mayoría de conflictos y problemas sociales contemporáneos emerjan precisamente en aquellas áreas del sistema que resultan cruciales para la producción de información y de recursos simbólicos.

"La cuestión del sentido, de la significación y de las vías gracias a las que se construye el sentido de la acción individual y colectiva, se convierte, pues, en una cuestión de capital importancia." Melucci (2001, págs. 67-68).

El acceso al significado y a la información se convierte en el campo para nuevas formas de poder y de conflicto.

Lo importante que hay que resaltar de la hipótesis de Melucci es que dicha lucha no es sólo una lucha en términos de contenidos e informaciones, tal y como habitualmente la entendemos. No es una lucha en estos términos. Las luchas más importantes, nos dice, se brindan en los códigos y lenguajes mismos que organizan la información y su sentido, en los valores y significados que dicha información adquiere. Es decir, el poder y el control de las sociedades actuales, hoy en día, reside en las formas del decir mismo.

"El control de la producción, la acumulación y la circulación de un recurso de este tipo depende en gran medida del control de los códigos u organizadores, esto es, de los lenguajes que dan forma, tamaño y significado a este recurso." Melucci (2001, pág. 67).

Este control es, pues, el campo de lucha y de batalla, la verdadera raíz del poder contemporáneo y de estructuración de la vida social. De aquí, precisamente, arranca todo conflicto o problemática surgida de la sociedad informacional. Y arranca por la desigualdad con la que accedemos a dichos dispositivos de producción o definición de la vida social, individual y colectiva.

"Este control no está distribuido de forma igualitaria, como bien sabemos. El acceso al conocimiento, es decir, a este tipo de código, está configurando las nuevas formas de las estructuras de poder, y está asimismo dando paso a nuevos tipos de discriminación y de conflicto." Melucci (2001, pág. 67).

Y esto atañe tanto a grupos sociales como a individuos. Los recursos que tenemos para decidir, elegir y determinar nuestro sentido, puesto que tenemos acceso a cantidades ingentes de información y a posibilidades de comunicación activa sin parangón, desbordan con mucho lo que en otras épocas era posible. Sin embargo, esto mismo es lo regulado por las formas de poder y dominación

actuales. El poder se ejerce, hoy en día, sobre estos decires y formas de definición del mundo, sobre la información y su valor, sobre el conocimiento y las formas de organizar el sentido.

Ejemplo

Resulta evidente, por ejemplo, apreciar lo importante que es actualmente el control de distintos tipos de lenguaje. Este control, reflejado, por ejemplo, en polémicas y controversias acerca de la posibilidad misma de nombrar o de determinar el sentido de algo, se está convirtiendo en un aspecto central en múltiples campos de la vida social.

La lucha por las etiquetas comerciales, por ejemplo, y por las maneras de mentar y definir productos, valores y estilos de vida asociados a éstos, es una de las estrategias donde esta forma de control y de poder se palpa de manera más tangible.

La lucha por la elección, por dar sentido, o por la autonomía en la elección de los significados, valores o visiones del mundo es una de las luchas que caracterizan a las sociedades actuales. De hecho, la mayoría de las problemáticas sociales vinculadas a una sociedad de la información vienen por la distribución desigual de dichos recursos de definición y apropiación de los códigos comunicativos e informacionales que dominan la vida social.

Por ejemplo, para este autor, un análisis renovado de la desigualdad pasa por ver la asimetría con la se reparten a escala planetaria los recursos y el potencial para la definición del sentido y para la apropiación de los significados.

El propio autor nos pone un ejemplo de qué consecuencias pueden extraerse de esta distribución desigual en relación con los recursos básicos sobre los que se estructura el mundo actual:

"Ser asediado por cantidades enormes de información, pero simultáneamente estar privado del acceso a los códigos y lenguajes con los que organizarla de modo significativo y, así, hacerla operativa, supone hoy estar condenado a ocupar una posición social subordinada." Melucci en Casquette (2001, pág. 16).

Melucci nos habla de proceso de individualización para explicar esta apropiación del sentido. Este proceso, característico de la modernidad, alcanza su cenit en la sociedad de la información. Ésta es una sociedad basada en identidades electivas, en proyectos que acentúan el carácter autónomo y voluntario de nuestras formas de convivencia y de pensamiento. En este contexto, nos dice, la pregunta central es: ¿quién puede erigirse hoy en sujeto autónomo de acción?

"La convicción de que la distribución desigual entre individuos y grupos de las oportunidades para constituirse en sujetos autónomos de acción es el dato 'estructural' novedoso, el nuevo desequilibrio 'de clase' de nuestro tiempo." Melucci (1996b, pág. 51).

Este proceso de diferenciación constante contrasta profundamente con las necesidades de integración interna que tienen las sociedades actuales. Sin este esfuerzo de control e integración difícilmente podrían sobrevivir. Dicha integración mínima se consigue mediante regímenes de control que gestionan, precisamente, la información y sus códigos. Se trata de regímenes simbólicos.

Para este autor, pues, los principales conflictos y lógicas que caracterizan las dinámicas sociales y las luchas culturales actuales derivan de la tensión entre la creciente potencialidad de autonomización individual y de la creciente intervención de las formas de poder en los mecanismos mismos de apropiación del significado.

¿Qué conflictos y problemas emergen? ¿Dónde? ¿Cómo identificarlos?

No es fácil, nos dice, en las sociedades complejas, con una densidad de información impresionante, y en las que los centros de poder no sólo son difusos e invisibles sino movibles y "descabezados", hablar de la localización de problemas y conflictos. Este ejercicio es difícil y muy variable, lo cual hace que la identificación de los actores y conflictos centrales de dichas sociedades sea una tarea especialmente complicada. No es que no sea posible, nos dice, pero sí es complejo abordar dichas lógicas de dominación o exclusión.

Parte del reto que tenemos delante es cómo conseguir entender en la complejidad actual, en la que actores y ámbitos implicados en el conflicto varían constantemente, los lenguajes y formas de dominación parecen también mutar con facilidad y no hay centro o estructuras claras que permitan saber quién, dónde o por qué y qué lógica de dominación y exclusión caracteriza a nuestras sociedades.

Los movimientos sociales, por ejemplo, nos han ayudado a ver el sentido de los conflictos y luchas contemporáneas. Su novedad, en palabras del pensador italiano, radica precisamente en su capacidad para hacer visibles y para nombrar los dilemas fundamentales de nuestras sociedades. Las formas de acción colectiva contemporáneas muestran, a pesar de su divergencia y de la multitud de luchas que encontramos, cierta lógica común. Son luchas y protestas centradas en la formación y defensa de identidades, en la reacción ante determinadas formas de conformidad u homogeneización, que destacan por encima de todo el derecho a la cotidianidad y la defensa de valores culturales y simbólicos propios.

Ejemplo

Ahora no nos encontramos con movimientos unitarios e históricos como por ejemplo el movimiento obrero. Ahora nos encontramos con multitud de movimientos que reivindican condiciones de identidad (nacionalismos, movimientos de diferencia de género, movimientos en defensa de la libre condición sexual, etc.), movimientos que agrupan personas en torno a valores y visiones del mundo diferentes (pacifismo, ecologismo, etc.) o incluso movimientos que reivindican la libre vivencia de una cotidianidad diferente (comunidades de autogestión, grupos por un consumo alternativo, etc.).

Todas estas luchas, según Melucci, escenifican o expresan una respuesta a las lógicas de dominación características de la sociedad de la información. Por lo tanto, hacen visibles sus dilemas y conflictos más característicos.

Las formas de acción colectiva muestran que la lucha por la identidad, el significado y lo cotidiano es central en la sociedad de la información. Muestran, pues, que el acceso y distribución de los recursos de diferenciación y definición de los sentidos y significados, de los conocimientos y formas de definir el mundo, son cruciales para comprender los conflictos y problemáticas contemporáneas. Así pues, las nuevas formas de exclusión y marginalidad y las condiciones para nuevos problemas sociales, según Melucci, hay que buscarlas en el nuevo orden de desigualdades basado en la distribución desigual de los recursos más típicos de una sociedad de la información.

Las nuevas formas de exclusión, en sus palabras:

"Se encuentran presentes [...] en función de la disparidad en el acceso a los medios con los que se puede definir el sentido de la acción, se puede construir la identidad individual y colectiva o se pueden salvaguardar las raíces de la cultura de origen. Aquellos que son excluidos, por tanto, están ciertamente casi siempre desposeídos de los recursos materiales, pero aún más de su capacidad para ser personas, es decir, sujetos autónomos de su propia acción." Melucci (2001, pág. 54).

Así pues, la lucha por la identidad, por la capacidad para elegir y determinar uno mismo sus propios sentidos y significados (individual o colectivamente), debido a las formas de control sobre las formas del decir y sobre lo simbólico que se ejerce en nuestras sociedades, es uno de los planos privilegiados a los que tenemos que mirar para comprender las formas de poder, y por lo tanto de exclusión y de marginalidad, características de nuestras sociedades.

De este modo, vemos que tanto el plano individual, mediante los procesos de identificación e individualización propios de las sociedades complejas actuales, como el plano social, mediante la necesidad de su articulación a un plano colectivo, constituyen elementos de comprensión básicos de las sociedades actuales. De hecho, nos dice, lo verdaderamente interesante es su articulación e interacción constante.

Esto es, sin duda, muy importante para una psicología social de las sociedades actuales, puesto que reivindica su presencia más que nunca. Esta disciplina, interesada precisamente en la articulación de los dos planos, puede decirnos mucho sobre la naturaleza y consecuencias, tanto sociales como individuales, de los dilemas y lógicas sociales actuales.

La ciencias sociales ante los nuevos problemas sociales

De todos modos, los movimientos sociales no son los únicos actores importantes en la definición y denominación de los nuevos problemas sociales. En su propuesta, el investigador o el científico social juega también un papel importante, sin que esto signifique imprescindible.

No es la suya una propuesta de distanciamiento de los problemas que asolan el mundo, ni tampoco un intento de aspirar a una neutralidad ingenua, por inalcanzable además de irresponsable. Al contrario, Melucci aboga por una teoría social al servicio de la resolución de problemas concretos (globalización, ciudadanía, identidad personal, acción colectiva, etc.). La tarea del investigador social, cree, es más un deber que una aplicación técnica de cualquier conocimiento. Es más una responsabilidad que una habilidad. Un deber: el de intentar aportar marcos de comprensión y análisis que puedan ser útiles y, sobre todo, que puedan ayudar, junto con otras convicciones, actores y conocimientos a revertir determinadas dinámicas de exclusión y marginalidad social.

Este deber ha de ir acompañado de una convicción: el científico social debe poner su conocimiento al servicio de los actores más necesitados con la intención de posibilitarles una relación más igualitaria a la hora de poder intervenir como actores de pleno derecho en los contratos de raigambre liberal sobre los que se funda nuestro orden social y político.

El investigador no debe ser un ideólogo, un monopolizador o un evangelizador, sino más bien alguien que, sin ningún poder de verdad, ofrece instrumentos a otras personas para aprender a aprender y consecuentemente, y colectivamente, poder actuar. Esta convicción, sin duda, aporta un campo de trabajo y una actitud muy interesante para el científico social interesado en los nuevos (y viejos) problemas sociales. Además, aleja cualquier suspicacia de que estamos ante un autor que privilegia el conocimiento científico y el papel del investigador al de cualquier otro conocimiento o actor ante determinados problemas sociales.

El compromiso del investigador como ciudadano o activista es legítimo, no tanto el de los especialistas.

Resumen

Para analizar la influencia de los cambios tecnológicos y sociológicos actuales sobre la comprensión de los problemas sociales contemporáneos es interesante recurrir lecturas y propuestas, muchas de éstas hipótesis, que intentan descifrar y hacer visibles las dinámicas de exclusión y las problemáticas específicas derivadas de la profunda transformación que viven nuestras sociedades.

La lucha por los códigos culturales y por la apropiación del significado es central para entender las lógicas de dominación, inclusión o exclusión de las sociedades informacionales.

Las sociedades actuales producen, pues, un tipo de conflictos y problemáticas muy vinculadas a la lógica y características particulares de su principal materia prima: la información y la comunicación.

La lucha por la identidad y la capacidad para definir uno mismo, individual o colectivamente, el sentido y el significado de lo que nos rodea, es clave para entender las dinámicas de conflicto actuales.

Esto tiene fuertes repercusiones para la psicología social, puesto que la convierte en una ciencia indispensable para pensar el presente, ya que la principal batalla de poder en la sociedad actual se brinda en la encrucijada entre identidad (cotidianidad) y dominación (procesos de uniformización) u orden colectivo.

Melucci destaca especialmente la labor de los movimientos sociales en las sociedades actuales como generadores de códigos culturales alternativos a los dominantes. Con su labor, además, contribuyen a destapar, analizar, o describir los conflictos contemporáneos, sus lógicas y proyectar formas de convivencia o de vida alternativas que consigan redimir algunas de las desigualdades que azotan nuestro presente.

El compromiso del investigador como ciudadano o activista es legítimo, no tanto el de los especialistas.

3. La aparición de "nuevos" problemas sociales

3.1. Introducción

En esta unidad didáctica nos introducimos de lleno en una de las discusiones más interesantes para el psicólogo interesado en la comprensión, análisis e intervención ante los problemas sociales. ¿Podemos decir que emergen nuevas problemáticas sociales? Para responder a esta cuestión, presentaremos, en primer lugar, un problema social vinculado estrechamente con la implementación general de estas tecnologías en nuestras sociedades: estamos hablando de la discusión sobre la nueva y creciente brecha digital.

Para muchos, la posible brecha entre aquellos que tienen acceso y posibilidades de conexión a la Red y aquellos que no es vista como un problema social acuciante y muy importante para nuestras sociedades. Para comprender el motivo de esto analizaremos por qué se define y constituye un problema social, qué lecturas se hacen del mismo, qué actores lo definen, qué vías de solución se proponen y, de algún modo, qué lecciones nos aporta para comprender las características de **los nuevos problemas sociales**.

En segundo lugar, abordaremos otro ejemplo que nos permitirá tratar los nuevos problemas sociales y sus lógicas de funcionamiento. Concretamente, y partiendo del análisis de Zygmund Bauman sobre la globalización que viven nuestras sociedades, abordaremos las condiciones de exclusión que emergen de los cambios sociales y tecnológicos contemporáneos. La posibilidad o no de movimiento, muy vinculada a la disponibilidad y acreditación tecnológica, es clave para comprender nuestra participación, o no, en la creciente globalidad. Unos, los que pueden moverse, son globales. Los otros, los que no, son condenados a la localidad. De esta lógica, emergen formas de exclusión evidentes que constituyen la realización y la posibilidad de problemas sociales de corte nuevo, y relevantes desde el punto de vista psicosocial. En un mundo polarizado entre vagabundos y turistas, esas son las metáforas que usa el autor, es importante analizar las formas de exclusión emergentes y las lógicas que las explican y de dónde derivan éstas.

Esperemos que el interrogante que se cierne sobre el título de esta unidad didáctica, entrecomillando el adjetivo *nuevo*, se destape o justifique una vez presentados y analizados los ejemplos que discutiremos a continuación.

3.2. Acceso a Internet: visiones de un problema social incipiente

La creciente conectividad e informatización de nuestras sociedades se convierte en la piedra de toque de muchas discusiones políticas, filosóficas e incluso éticas. Internet, como hemos visto, es el corazón mismo de sociedades emergentes y basadas en el intercambio, gestión y producción de información y en la comunicación.

No es extraño, pues, que el propio medio se convierta en un espacio de discusión privilegiado para las principales agencias gubernamentales, para los gobiernos locales, autonómicos, o de corte nacional e internacional, así como para otros actores importantes de nuestras sociedades como pueden ser los movimientos sociales, las ONG o plataformas y redes de acción cívica.

Dichos actores, conscientes de la importancia que dichos dispositivos tecnológicos tienen para comprender y dar cabida a las formas de relación, convivencia, economía, intercambio, gobierno, etc. que emergen, se han centrado en los últimos años en analizar y promover políticas que prioricen y fomenten la implantación de estas tecnologías en nuestras sociedades.

El reto planteado no es otro que articular la sociedad alrededor de dichas tecnologías, dadas las potencialidades que éstas abren. Éste es, al menos, el reto para la mayoría de los gobiernos, administraciones y mercados interesados en la proliferación e implementación de dichas tecnologías en las actividades y relaciones cotidianas de las personas. Esto comporta preparar y articular la sociedad para ello. Sin embargo, también implica desarrollar y proyectar la tecnología de acuerdo a las demandas y necesidades sociales existentes. Y este último es el reto que plantean muchas asociaciones y grupos de acción colectiva interesados en que dichas tecnologías no supongan nuevas formas de exclusión social.

Cierto es, pues, que dicho debate en torno a las potencialidades y el acceso a dichas tecnologías está centrando la agenda de las principales instituciones, centros de poder y agentes de gobierno de nuestras sociedades.

El acceso a la información y a la comunicación, es decir a los medios mismos bajo los cuales se estructuran condiciones importantes de relación y sociabilidad, se convierte en un reto importante para las sociedades contemporáneas y sus principales agentes. La inclusión o exclusión de muchas formas de relación pasa ya por esta hibridación tecnológica.

La agenda política de nuestras sociedades recoge, pues, el acceso y uso de dichas tecnologías como una de sus prioridades, y lo convierte casi en un imperativo.

Reflexión

Para darnos cuenta de hasta qué punto podemos hablar del imperativo tecnológico que se imprime a nuestras sociedades, reflexionemos un minuto sobre cómo dichas tecnologías se presentan ante nuestros ojos.

Con un breve análisis de algunos de los últimos anuncios comerciales dedicados a socializar y "vender" estas tecnologías, nos daremos cuenta de por qué hablamos del cambio social y tecnológico casi como un imperativo para nuestras sociedades.

En estos anuncios:

- La tecnología nueva aparece siempre en forma de mejora de la anterior.
- La tecnología, su posesión, es una fuente de distinción social. Desarrolla, perfecciona, mejora y engrandece a quien la usa o la disfruta.
- La tecnología es alegría, es emoción, estilos de vida alternativos, innovadores y seductores.
- La tecnología es facilidad, destreza, habilidad y solución de problemas.

Sin duda, la conectividad necesaria forma parte de este imperativo tecnológico que define a nuestras sociedades. La cuestión, de hecho, pronto no será si se está conectado o no, sino si es posible o nos dejan estar desconectados.

En estos tiempos en los que la presencia masiva de tecnología no va acompañada de fuertes reflexiones en relación a ésta, necesitamos rescatar conceptos y herramientas conceptuales que nos permitan comprender la tecnología de un modo más complejo y acorde a sus efectos y dimensiones sociales.

La tecnología no es algo técnico, sino que da cuenta de un proceso eminentemente social. Por lo tanto, la reflexión sobre la tecnología, los discursos e imaginarios que la acompañan y sus efectos sociales y culturales son aspectos que debemos considerar.

En esta agenda, aparecen razones, intereses y visiones distintas de lo que puede suponer, y de hecho supone, esta transformación tecnológica que estamos analizando. De cada visión aparecen políticas de acceso e implementación distintas, razones e intereses distintos para defender la importancia de dichas tecnologías y de su acceso. Pocos son los que se plantean rehusar dichas tecnologías.

Dicha importancia se refleja en el hecho de que crece con fuerza la visión de que la imposibilidad de acceso a dichas tecnologías constituye un problema social importante para nuestras sociedades. La accesibilidad y conexión a esta Red de redes, a esta sociedad interconectada tecnológica y comunicativamente, constituye una de las preocupaciones mayores de nuestras sociedades. La posibilidad de quedar fuera es vista, pues, como un acuciante problema de tintes y características sociales muy importantes.

Un problema que, por supuesto, tiene tintes nuevos y que promete, si no se afronta con éxito (nos dicen), incluso redefinir las fronteras del mapa social existente.

La discusión sobre la implementación de dichas tecnologías en nuestras sociedades es central para comprender muchos debates y políticas contemporáneas. La centralidad de esta reflexión sobre el propio medio demuestra su importancia contemporánea, y demuestra su interés como clave para comprender las formas de exclusión y/o marginación de las que derivan problemáticas sociales de interés para el psicólogo social.

Internet es visto como un nuevo bien o servicio social, cuyo acceso empieza a denotar integración, calidad de vida y prosperidad. Por este motivo, el acceso y disfrute de estas tecnologías, y por lo tanto de los cambios y potencialidades que nos ofrecen, es visto de forma generalizada como uno de los problemas sociales más importantes a los que debemos hacer frente. Tan importante es que hasta le hemos dado un nombre: hablamos de la denominada *brecha digital* (BD).

La BD es una de las problemáticas incipientes y urgentes que afrontan las sociedades plurales, globalizadas y altamente tecnológicas que estamos construyendo, y que afecta tanto a su composición interna como al equilibrio de un mundo global para el que sólo parecen crecer las diferencias.

3.2.1. La brecha digital: caracterización de la problemática

También llamada *brecha digital* o *analfabetismo cibernético*, esta problemática define las consecuencias de una exclusión, de buena parte de la población mundial, de las posibilidades y beneficios que las nuevas transformaciones tecnológicas y sociales comportan. Y sobre todo, define la exclusión de partes importantes de la población del acceso a los recursos y medios por los cuales definimos, practicamos e intercambiamos realidad y relaciones en las sociedades contemporáneas. Es, pues, una problemática vinculada a la inequidad en el acceso a las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías e Internet.

La brecha digital, pues, define la exclusión de grupos y gentes del tablero en el que se juegan muchas de las relaciones (económicas, culturales, sociales y políticas) de hoy en día. Dicha condición comporta uno de los problemas sociales urgentes y acuciantes al que debe hacer frente el "desarrollismo" desenfrenado que imbuje los discursos e imaginarios de nuestras sociedades.

Ejemplo

Hay que tener en cuenta que la mayoría, la inmensa mayoría de la población mundial, podríamos decir sin ruborizarnos, no cuenta ni con los recursos ni la capacitación necesaria para su uso.

Sin embargo, no hay acuerdo sobre qué problema hablamos, qué lo caracteriza, qué consecuencias tiene, qué causas y, sobretudo, qué soluciones pueden proponerse para atajarlo.

Por un lado, se nos dice que es un problema técnico, frente al cual debemos reaccionar facilitando y promocionando políticas de acceso a los nuevos recursos. Para otros, dicha problemática refleja, una vez más, problemáticas profundas e históricas vinculadas al acceso a los medios de producción y a luchas de poder entre grupos antagónicos que caracterizan a las sociedades capitalistas. Para éstos cabe tener en cuenta dicho trasfondo social para proponer medidas, con el objetivo de evitar aún más la exclusión de los sectores más vulnerables.

Como hemos visto en las perspectivas no representacionistas, un problema social debe ser entendido como algo producido y mantenido socialmente. Es decir, como una producción social sustentada en formas de hablar, de ver, de relacionarse, de definir o atribuir determinados significados a determinados hechos o situaciones. De esta manera, los problemas sociales son leídos en términos de aquello que es producido desde los discursos y prácticas sociales que tenemos en nuestro contexto sociohistórico. La brecha digital, pues, no escapa a esta lectura y a esta condición consensuada o discutida.

Conscientes de su vigencia e interés contemporáneo, creemos que puede ser de gran ayuda entretenerse en algo más que en caracterizar brevemente la problemática del acceso o no a los recursos tecnológicos. Creemos que para el estudioso de los problemas sociales (en este caso, de los nuevos problemas sociales) puede ser más interesante analizar, discutir y reflexionar sobre las distintas formas de definir y abordar este problema. De ello, como veremos, dependen también las soluciones y los actores relevantes que propondremos para atajar o reducir el problema. Entender las distintas posturas permitirá, sin duda alguna, profundizar en algunas de las problemáticas que circundan nuestro presente.

Así pues, ahora queremos abordar y *deconstruir* algunos de los aspectos que lo definen como problema social. ¿Por qué es un problema social? ¿Para quién? ¿Qué elementos son identificados como fuente del problema? Algunas de estas preguntas nos ayudarán a ver de qué hablamos cuando nos referimos a la brecha digital como problema social, qué grupos están implicados en su definición, qué elementos lo definen, qué versiones hay de las causas o condiciones que lo provocan, quiénes lo identifican como tal o qué soluciones se proponen para atajarlo.

La denominada *brecha digital* no es un problema social objetivo, aceptado y definido de un modo homogéneo. Al contrario, es definido de manera distinta por diferentes grupos. Por lo tanto, para entenderlo debemos abordar las distintas discusiones que lo definen y conforman como problema social.

3.2.2. Definiendo el problema

Hemos visto anteriormente que un problema social no tiene sentido sin los grupos, marcos de interpretación y herramientas de análisis que lo definen. Así pues, la cuestión del acceso a Internet y su problematización debe ser analizada siguiendo los grupos y marcos de interés que la definen e intentan atajar.

Cuando nos centramos en analizar las posiciones que definen el problema que conocemos como BD, nos encontramos con que hay distintas versiones del mismo. Esto hace que no exista un problema social claro y distinto. Al contrario, existen problemáticas distintas asociadas a la conectividad tecnológica. De hecho, la dimensión problemática (lo que es un problema) cambia en función de quién lo define, así como también su dimensión social (para quién o para cuántos).

Ahora mostraremos qué grupos, visiones o situaciones definen, mantienen o alimentan cada postura.

Reflexión

De los múltiples debates que se están produciendo, emergen de manera embrionaria marcos de comprensión y análisis interesantes para el psicólogo social interesado en la producción y reproducción de las problemáticas de exclusión social, así como en su análisis y modos de intervención. Esto es lo interesante: ¿qué tipo de exclusión y solución deriva de cada definición?

El polo de la discusión se centra especialmente en lo que significan, comportan y suponen estas tecnologías para nuestras realidades, relaciones, formas de convivencia y políticas más cotidianas. La valoración y definición del acceso como problema social depende directamente de las valoraciones, significados y efectos sociales que se conceden a dichas tecnologías. Es decir, dependen directamente de la visión y proyecto que tenemos de las mismas.

Para centrar un poco al estudiante diremos que, básicamente, la definición de la problemática social está vinculada a las distintas visiones e interpretaciones que distintos grupos tienen sobre los siguientes ejes:

- Los principios que orientan a las TIC (el *para qué*).
- Los instrumentos mediante los cuales se ejecutan (el *cómo*), incluyendo aspectos de regulación, financiamiento, prestación de servicios, etc.
- Los servicios o acciones principales que se llevan o deberían llevarse a cabo de acuerdo con los principios propuestos (el *qué*).

Es evidente que existen múltiples posiciones sobre estas cuestiones, y que estas visiones se reparten a lo largo de un continuo que agrupa grupos de interés, actores e instituciones de diferente índole. Sin embargo, a efectos prácticos,

ilustraremos las visiones sobre los nuevos problemas sociales vinculados a las TIC, y resumiremos dos grandes posiciones en torno a la cuestión: la denominada *visión dominante* frente a la *visión alternativa*.

Visión dominante	Visión alternativa
El problema es la brecha digital. El problema es la accesibilidad.	El problema es un problema social anterior, y la BD es su expresión.
Se trabaja sobre todo ante preguntas como las siguientes: ¿cómo superar este problema? ¿Técnicamente? ¿Culturalmente?	La dirección de la respuesta se centra en atajar y visibilizar las problemáticas sociales vinculadas a la BD y que ésta acrecienta.
Trabajar para crear infraestructuras y conductas receptivas. Atajar problemas técnicos.	La principal tarea, pues, se centra en el análisis de sus propias condiciones de posibilidad como problema social. Esto implica algo más que soluciones técnicas: implica una profunda reflexión social y la creación de conocimiento como valor de solución.
Políticamente, los gobiernos se dedican básicamente a hacer un papel de asegurar este desafío. Esto, creen, promoverá de manera directa y espontánea toda suerte de beneficios y posibilidades para nuestras sociedades.	El verdadero desafío es conseguir que las personas, los grupos y las sociedades se adapten de Internet, lo usen como una herramienta para una sociedad más justa y equilibrada. Hay que conocer y enseñar, pues, estas potencialidades.
El acceso y conexión a Internet se convierte en un valor social y de progreso por sí mismo.	El acceso a Internet, pues, no es un principio en sí mismo. Lo importante es que los distintos grupos sociales puedan usar este medio y apropiarse del mismo de manera equitativa, universal y solidaria.

Si analizamos, aunque sea someramente, las dos posiciones veremos que están enfrentadas en lo que consideran que es el problema social denominado *brecha digital*. A pesar de estar de acuerdo en que existe cierto problema con la accesibilidad a las tecnologías actuales, tienen un fuerte desencuentro en lo que consideran que es la base del problema, los actores relevantes para solventarlo, las dinámicas sociales que esto genera o, incluso, en la lectura política del mismo.

Junto a la visión dominante solemos encontrar organismos y administraciones públicos, servicios sociales y agentes habituales de políticas públicas, así como las principales instituciones gubernamentales, nacionales e internacionales. En la visión alternativa, en cambio, encontramos a muchos grupos de acción social, agentes de transformación social como movimientos sociales, estudiosos, ONG o intelectuales y académicos preocupados por los efectos de exclusión y marginalidad social que comportan, y acrecientan, las nuevas dinámicas sociales.

En nuestro caso, no esconderemos que estamos mucho más de acuerdo con la visión alternativa de dicho problema. De hecho, la visión dominante constituye la base misma del problema, puesto que define la BD a partir de una visión muy simple, técnica y olvidando los aspectos más sociales y políticos de dichas tecnologías. Como nos dicen los de la visión alternativa, el verdadero problema (no en un sentido epistemológico, sino político) creemos que está

profundamente vinculado a la implementación de las TIC en nuestras sociedades, pero no como algo simplemente técnico. La BD no remite, *strictu sensu*, a cuestiones de acceso. La BD es, y puede ser, un problema social muy importante, sobre todo porque remite a la posibilidad de una vinculación social y cultural con realidades, culturas, grupos y recursos sociales muy importantes.

Lo que hace la diferencia no es, pues, la conectividad, sino la forma en la que la realidad concreta se articula con la realidad virtual y le saca provecho, es decir, el cómo y el porqué (en términos de uso) de los nuevos dispositivos sociotécnicos.

Cuando el problema es definido de esta manera, es fácil ver que esta problemática está muy vinculada a otras que no son tan nuevas, lo cual hace que ésta lo sea poco. Es de este modo porque se da sobre otras condiciones de producción, pero es vieja porque resume que la sociedad está dividida entre personas con acceso y poder sobre los medios de producción, casi vitales, para lo social. Aquello que otrora era la riqueza material, ahora puede trasladarse a la riqueza tecnológica e informativa.

Así pues, es fácil ver que muchas de las problemáticas se interconectan, se reproducen mutuamente e, incluso, se acrecientan.

Visto de esta manera, es completamente diferente cómo atajar o solventar este problema. Para la visión alternativa no es suficiente con dotar de terminales o promover la conectividad a toda la sociedad. Hay que actuar directamente sobre las condiciones de posibilidad que permiten la emergencia de factores de exclusión y marginalidad. Esta tarea es central para frenar determinadas dinámicas y para favorecer otras que permitan una apropiación horizontal, equitativa y solidaria de los medios tecnológicos actuales.

Bibliografía

Para ampliar algunas de estas informaciones, podéis consultar algunas obras que tratan de la temática de la denominada *brecha digital*.

Compaine, B. M. (2001). *The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth*. Cambridge y Londres: MIT Press.

Hamman, R. (1999). *The Online/Offline Dichotomy: Debunking Some Myths about AOL Users and the Effects of Their Being Online Upon Offline Friendships and Offline Community* [tesis doctoral en línea].

Persaud, A. (2001). La brecha del conocimiento. *Foreign Affairs (en español)*, 2 (1).

3.2.3. Internet no es suficiente: algunas propuestas de solución

Mientras que para unos hablamos de un nuevo problema social asociado al acceso a estos recursos digitales y tecnológicos, para otros éste no es el verdadero problema. Según esta visión, el acceso a Internet no es condición suficiente, ni necesaria, para lograr usos adecuados, apropiación social y capacidad transformadora de Internet.

"Internet para todos", conectividad para todos, como propugnan instituciones y gobiernos no es sino la máscara utilizada para camuflar y distraernos de otras problemáticas. La panacea no se alcanza con este dispositivo, con el acceso a precios razonables. Si se solventa la denominada brecha digital, vista sólo como posibilidades de acceso, no se resolverán problemáticas muy instaladas en nuestras sociedades.

Al contrario, nos dicen que la brecha digital es producto de dichas disparidades y de conflictos antecedentes en nuestras sociedades. Y no sólo esto, nos dicen también que la BD refuerza dichas brechas y conflictos de los cuales es expresión. El acceso a Internet, tal y como actualmente es definido, sólo reproduce las desigualdades sociales existentes. Sin combatir las causas de las diferencias y conflictos sociales, difícilmente conseguiremos que estas tecnologías solventen las problemáticas existentes.

De este modo, la conectividad no es una finalidad, sino el medio para solventar algunos de estos problemas. Si aceptamos esto, se transforman las jerarquías y la orientación de muchas de las políticas que podemos proponer.

Ejemplo

Puede darse el caso de que una sociedad tenga a la mayoría de las personas conectadas a la Red y, sin embargo, no se identifiquen beneficios tangibles de dicha conectividad porque, por ejemplo, no existan en la Red contenidos, grupos o acciones que reflejen o promuevan valores, contenidos o acciones de interés para estas gentes. El acceso debe relacionarse directamente con la disponibilidad de información de interés para la vida de las personas. De esta manera, en el otro extremo de esta interpretación podríamos encontrar sociedades que se benefician de la Red sin que tengan altos porcentajes de conexión entre sus ciudadanos. Tal es el caso de comunidades en África, Asia o América Latina, donde organizaciones sociales concretas, y con acceso a estos recursos, "suben" y "bajan" constantemente información estratégica para sus agendas de trabajo y sus acciones dirigidas al bienestar o a la mejora de los miembros de dichas comunidades.

El denominado *acceso universal*, a secas, no hace más que asociar estas nuevas tecnologías con nuevas cuotas de mercado y nuevos consumidores. Frente a estos objetivos debemos promover la creación de verdaderos mecanismos de participación social y ciudadana mediante los cuales se debatan y definan políticas de acceso, de alfabetización, de regulación, de financiamiento y de prestación. Del mismo modo, esto permitirá socializar y hacer públicas determinadas instancias y medios para la evaluación de las políticas.

Veamos a continuación algunas propuestas de solución concretas apuntadas por distintos agentes que trabajan, activamente, para la disolución de los factores de exclusión vinculados al uso y acceso de las TIC:

- Reforzar la presencia de organismos de gobierno y representantes del interés público ante la creciente explotación privada y comercial de Internet.
- Reforzar políticas públicas de definición de estrategias de uso y apropiación social de Internet. Enseñar a aprender. Es decir, enseñar la potencialidad y los modos de relacionarnos con las TIC. Capacitación de usos y en producción de contenidos en lenguaje local.
- Introducir índices de valoración social de los efectos y resultados de determinadas prácticas (valores distintos a los de explotación comercial).
- Reforzar programas enraizados en el uso y apropiación de comunidades y grupos, a partir de políticas sociales que involucren a la sociedad en su definición y ejecución.

La implementación de algunas de estas políticas permitiría hacer frente a la creciente tendencia política y administrativa que intenta solventar los retos provocados por la emergencia de Internet mediante políticas "desde arriba", centradas en el papel de empresas y/o gobiernos (cada vez de poder más marginal) que mediante escuelas y telecentros promueven acciones de transformación social y de informatización de nuestras sociedades.

A nuestro juicio, la solución de estos problemas pasa, sobre todo, e irrenunciablemente, por contar con la sociedad como motor de estos cambios.

Hasta ahora, nos dicen, el acceso y manejo de Internet se deja en manos sólo de los usos propuestos y consignados desde el mercado. Es decir, desde los intereses de explotación comercial y económica de unas pocas empresas. Además, hoy en día se delegan las esperanzas y los costes de dicha socialización al mercado y a las estrategias de consumo. El estado y los gobiernos quedan en un segundo plano, o bien como creadores de condiciones propicias para dicha expansión del consumo o bien para gestionar y hacer política, únicamente, para aquellos que por razones económicas, sociales o culturales quedan ajenos a este mercado. Sin embargo, ¿puede -y debe- el sector privado satisfacer los intereses, las preferencias y necesidades de todos los grupos y personas que integran las sociedades actuales? Esta tendencia liberal hace que las decisiones respondan a planes estratégicos, con fines lucrativos y centrados en el consumo. Desde arriba, pues, se destinan las políticas y los usos de estas tecnologías.

Por lo tanto, para atajar dichos problemas, se debe promover que los ciudadanos sean tanto consumidores como productores de Internet. Por este motivo es necesaria la definición de estrategias de uso y apropiación de Internet, de manera que ésta responda (constantemente) a los intereses, preferencias y necesidades de los distintos grupos sociales, lo cual actualmente no ocurre.

Frente al simple interés por favorecer el acceso, hay que fomentar y diseñar políticas a favor de una capacitación integral (no restringida al manejo técnico de equipos y programas) y, sobre todo, de una capacitación en la creación y gestión de contenidos, en el propio diálogo cultural con la tecnología y sus posibilidades para la expresión y acción social.

No es nada deseable, alertan muchos grupos sociales que trabajan en estos temas, la tendencia hegemónica liberal que marca el sentido, uso, desarrollo e implementación social de las denominadas TIC. De continuar siendo hegemónica, no hará más que acrecentar divisiones sociales y brechas que un día llegarán a ser insoslayables.

La solución, según estos grupos, se encuentra en la propia sociedad. Se encuentra en los mecanismos de participación ciudadana, en los propios usos y apropiaciones que hacen los grupos y la gente. Fomentar esta potencialidad de usos, devolver la agencia a los ciudadanos y devolver el protagonismo a la sociedad civil es como y donde debemos centrar la atención de nuestras políticas.

Ejemplo

Por ejemplo, desde la iniciativa Telelac, coordinada por la organización no gubernamental ecuatoriana Chasquinet, se propone "crear foro para el diálogo abierto de manera que los grupos y organizaciones de la sociedad civil tengan la oportunidad de influir en las políticas sobre telecomunicaciones públicas" (Fundación Acceso, "10 años de estrategias para el cambio").

3.2.4. Lecciones aprendidas...

"Internet para todos", repiten los gobiernos, administradores y filántropos de nuestros días al compás del discurso promocional que acompaña estas tecnologías de las bondades intrínsecas que parecen llevar: acceso a un mundo global, libertad, fraternidad infinita, multiculturalidad, movimiento, flexibilidad. A través de este prisma parece casi inmediato el anhelado acceso universal al conocimiento, a la vigencia de sociedades basadas en la transparencia, el consenso, la tolerancia y la protección de las libertades ciudadanas. Sólo poblando el mundo de ordenadores ponemos ya las bases para este futuro mejor. De todos modos, la realidad no es tan simple. Como tampoco la superación de las problemáticas que caracterizan a nuestras sociedades.

Sin duda, esto constituye una falacia que domina muchas de las políticas de nuestros días. El ordenador conectado a la Red de redes constituye la actualización de "la caña de pescar" de nuestros días.

Otros, en cambio, recelan enormemente de esta euforia y anticipan incluso estragos casi apocalípticos para unas sociedades que quedarán licuadas y vaciadas de sentido de hacer caso a tales promesas. A favor de estas argumenta-

ciones cabe decir que, hasta el momento, la transformación tecnológica ha comportado una profundización de muchas de las relaciones de dominación, exclusión y de las disparidades existentes.

Internet no viene a resolver nada, como tampoco podemos considerar que, sin más, es el mal de nuestros tiempos. Internet supone una plataforma que permite articular proyectos inéditos y atractivos, que de algún modo pueden socavar algunas de las distancias y obstáculos que encontrábamos no hace mucho. Sin embargo, también encontramos la apropiación comercial de este medio, la dificultad al acceso de los conocimientos (enseñar a aprender) por una gran parte de la población, etc.

Resumen

El acceso a la información y a la comunicación, es decir, a los medios mismos bajo los cuales se estructuran condiciones importantes de relación y sociabilidad, se convierte en un reto importante para las sociedades contemporáneas y sus principales agentes.

La importancia de la tecnología en nuestras sociedades se pone de manifiesto cuando vemos que su disponibilidad y su apropiación social se convierten en un criterio de inclusión o exclusión social importante en las sociedades contemporáneas.

La brecha digital pone de manifiesto una de las luchas sociales y cotidianas más importantes de nuestros días, y estrechamente vinculada a los cambios sociotécnicos de los que somos testigos. Refleja que buena parte de los análisis y modos de comprensión de los problemas sociales actuales debe tener en cuenta la centralidad de la lucha por el acceso, la definición social y la conexión a los recursos de información, conocimiento y apropiación de medios de significación más importantes de nuestros días.

De todos modos, la conectividad por sí misma, así como el acceso universal, no solventan ni mejoran muchas problemáticas sociales vinculadas a factores de exclusión social. Los principales proyectos políticos y administrativos deben contemplar la apropiación social de Internet, más allá de la mercadotecnia, como una prioridad social acuciante si no se quieren reforzar y acrecentar brechas ya existentes.

3.3. Los globales y los locales: problemas sociales y sociedad global

Como hemos visto en diferentes módulos, el denominado *proceso de globalización* que viven nuestras sociedades constituye uno de los retos y, a su vez, una de las preocupaciones más importantes a los que nos enfrentamos.

Dicho proceso, sin embargo, es tan nombrado como desconocido y poco analizado. Algunos científicos sociales, en los últimos años, han intentado aportar elementos de análisis y comprensión que permitan entender las lógicas que dominan dicho proceso, las condiciones de posibilidad en las que emerge, las condiciones de materialización que se derivan del mismo o bien sus efectos sociales y culturales más significativos. También algunos movimientos sociales de corte global, heterogéneo e innovador nos han permitido comprender profundamente las consecuencias sociales, culturales y políticas de dicho cambio. Lo que pretendemos en este núcleo de conocimiento es analizar algunas

dinámicas vinculadas a este proceso que permiten entender la emergencia de condiciones de posibilidad para nuevas problemáticas que podemos considerar de interés social.

Sólo diremos que la denominada *globalización* es proceso central para comprender los cambios que acechan a nuestras sociedades, nuestras nuevas maneras de relacionarnos, convivir o generar contratos. Sin duda, y en relación con los temas de interés de esta asignatura, es interesante abordar el denominado *proceso de globalización* por sus profundas consecuencias sociales, culturales y políticas, así como por la importante vinculación que dicho proceso tiene con la aparición de lo que podemos denominar *nuevos problemas sociales*.

Para abordar este tema y sus posibles repercusiones para la comprensión de las nuevas problemáticas sociales, tiremos del hilo conceptual que nos ofrece Bauman en su inteligente y sagaz análisis de la denominada *globalización*.

Lectura recomendada

Hoy en día hay mucha bibliografía dedicada al denominado *proceso de globalización* que hace referencia, sobre todo, al proceso de globalización de los mercados económicos y de los órdenes monetarios y de intercambio. Estos procesos, iniciados hace ya años, han permitido dar sentido a un mundo conectado y en el que se borran ciertas fronteras y límites antes activos. Y este proceso, acompañado, sustentado y de algún modo incentivado por una profunda transformación tecnológica, tiene profundas consecuencias para la organización, desarrollo y gobierno de las sociedades contemporáneas, hasta el punto de que muchos creen que nos encontramos ante un nuevo orden social, político y cultural, cuyo futuro nos aparece sólo como boceto. Dichos procesos tienen, pues, profundas consecuencias sociales. Por este motivo, son del máximo interés para los científicos sociales, que en los últimos años se han centrado en analizar dicho cambio, a partir de sus causas y consecuencias. Algunos de estos analistas nos han ido alertando de los peligros y consecuencias de este proceso de transformación. Las transformaciones en las formas de identidad, los peligros y retos para la diversidad cultural, las transformaciones de las formas de trabajo, las desigualdades sociales crecientes o las nuevas formas de gobierno actuales han constituido ámbitos de estudio y de reflexión para dichos académicos. A partir de estos estudios hemos aprendido a ver las lógicas, causas, intereses, consecuencias y críticas que podemos hacer a dicho proceso de globalización. Sin embargo, no sólo desde el mundo académico se ha estudiado la globalización. Otros actores, mucho más ruidosos y críticos, nos han permitido ver y delimitar la cara oculta de esta globalización. Gracias a las protestas globales, heterogéneas pero compartidas por una sociedad civil crecientemente articulada, hemos podido reflexionar y mostrar los órdenes simbólicos que sustentan la supuesta globalización. Hemos podido ver los mecanismos por los que funciona, por los que se publicita y manipula. Su carácter hegemónico, intocable, ha sido en parte derrotado cuando se ha mostrado su carácter irresponsable, injusto, insolidario, etc. Esto ha permitido que lemas como "Otro mundo es posible" sean coreados y repetidos en calles, universidades, centros de trabajo o, simplemente, en diferentes tertulias.

Ahora nos encontramos en plena lucha por la comprensión y el ajuste de dicho proceso que, a pesar de parecer inevitable, debe ser orientado de una manera justa y solidaria.

Para más información:

Amin, S. (1999). *El capitalismo en la era de la globalización*. Barcelona: Paidós.

Bauman, Z. (1998). *Globalització. Les conseqüències humanes*. Barcelona: EdiUOC. Proa, 2001.

Bauman, Z. (2003). *Comunidad. En busca de la seguridad en un mundo hostil*. Madrid: Siglo XXI.

Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.

Beck, U. (1998). *¿Qué es la globalización?* Barcelona: Paidós.

Castel, R., Giddens, A., Ianni, O., y Touraine, A. (2001). *Desigualdad y globalización. Cinco conferencias*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales (UBA) / Manantial.

Castells, M. (1997-1998). *La era de la información* (3 volúmenes). Madrid: Alianza

Giddens, A. (Ed.) (2001). *En el límite. La vida en el capitalismo global*. Barcelona: Tusquets.

Held, D. (Ed.) (2001). *A globalizing world?* Londres: Routledge.

VV.AA. (2001). *ATTAC. Contra la dictadura de los mercados*. Barcelona: Icaria.

Este autor nos alerta del peligro en el que caemos al dar por sentado dicho proceso sin someterlo a un riguroso juicio y análisis. Debemos comprender, siguiendo sus recomendaciones, las lógicas sociales, de relaciones de poder, que marcan su dirección y velocidad, así como enjuiciar este proceso a partir de los efectos psicosociales que produce o provoca. A partir de este análisis practicado por el sociólogo alemán, podremos extraer una lectura que nos permita entender las formas de exclusión vinculadas a la globalización. De esta manera, nos será posible analizar algunas dinámicas sociales que nos permitan comprender la emergencia de nuevos problemas sociales.

3.3.1. Globalización y transformación de las dimensiones de lo cotidiano

Velocidad, progreso tecnológico, comunicación sin barreras, globalidad y potencia son algunos de los calificativos que describen y califican habitualmente el presente, epítetos que permiten comprender los cambios producidos por estos procesos sociales a los que hacíamos referencia hace un momento. Estos adjetivos, además, tienen la virtud (dudosa virtud, sin duda) de mostrar estos cambios a la luz de sus progresos, consecuciones y transformaciones más espectaculares, hasta el punto de que nuestro presente, en comparación con otras épocas, parece no tener problemas, y disfrutar de una verdadera conquista sin precedentes de la humanidad.

No obstante, algunos científicos sociales nos ponen sobre otra pista. Bauman (1998), por ejemplo, nos muestra la globalización como un proceso marcado por una transformación de las relaciones de poder, de los equilibrios sociales y de las lógicas de nuestras relaciones e interacciones más cotidianas. Las formas de poder y de estructuración social, nos dice, están mutando. El movimiento y la globalidad se erigen como formas de estructuración nuevas. Formas que no son nada inocentes, sino que provocan y conducen a un reequilibrio de los dominios y formas de poder de nuestras sociedades. De ahí su carácter dual. Por una parte son inclusivas y, por otra parte, aseguran y generan maneras de exclusión nuevas e importantes.

Para Bauman (1998), el término *globalización* está profundamente malentendido. No describe un proceso de homogeneización del planeta entero, sino que para este autor acontece un proceso que separa y polariza el planeta en dos

grandes corrientes: por una parte, genera unos flujos de poder "extraterritorial" emergentes y, por otra parte, genera unas lentas y pesadas localidades, sujetas además de manera creciente a estos mismos flujos de poder deslocalizados.

Por lo tanto, la primera premisa que nos instala es la de ver la globalización como un proceso social que une tanto como desune. Preguntémonos, pues, ¿qué es lo que separa dicho proceso?

La globalización separa a aquellas minorías para las cuales el espacio y el tiempo ya no es una limitación de aquellos que, por el contrario, quedan condenados a dichas dimensiones. Para estos últimos, la localidad no es una elección, es un obstáculo o encarcelamiento. Es un imperativo. De este hecho se derivan formas de exclusión evidentes:

Ejemplo

Pensad, por ejemplo, la paradoja de la llamada *globalización*, que permite por una parte la libre circulación de productos, bienes y dinero, la globalización de mercados y consumidores y, por el contrario, restringe fuertemente la circulación de personas en situación precaria o de exclusión.

El caso de los "sin papeles" es un buen ejemplo de ello. Este ejemplo permite ver hasta qué punto, cuando todo tiene una circulación más o menos fluida, la falta de visados y permisos puede restringir o bien a la eterna localidad (la restricción de movimiento), o bien a la marginalidad (ilegalización o denegación de derechos básicos). Estas situaciones ilustran que los derechos propios de la globalidad, y el bienestar que esto promete, no están repartidos ni distribuidos de manera equitativa.

Para Bauman, la posibilidad de movimiento se convierte en una clave fundamental para comprender las transformaciones sociales actuales. Aparentemente, en una sociedad altamente tecnologizada y sin barreras espaciales todos estamos en movimiento, aunque no nos movamos. Sin embargo, algunos somos globales y otros, locales. Algunos tienen una capacidad de movimiento global, mientras que otros restringen su campo de acción a una estricta localidad.

Además, nos dice, a esto hay que añadirle otro elemento: los regímenes globales marcan el juego de la vida. Son las formas globales las que aportan los valores y formas de vida que deben ser o que son atractivas de seguir. De hecho, esto nos permite <http://www.internostrum.com/diccionario.php?mot2=> distinguir entre esta globalización y otras que se han dado a lo largo de la historia.

El seísmo entre lo global y lo local no es nuevo. Lo que ha cambiado son las relaciones de poder entre los dos polos y, por lo tanto, el propio carácter de cada polo. Si antes lo local era una resistencia, ahora es una condena. Si antes lo global era abstracto y lento, ahora es rápido y deseado. Éstos son los cambios. Si antes unos pocos, globales, miraban a unos muchos, locales, y mediante esta relación se conseguía disciplinar y normalizar una determinada condición o relación social (el modelo sería el del panópti-

co de <http://www.internostrum.com/diccionario.php?mot2=Foucault>), ahora son unos pocos, globales, los que son mirados e imitados por unos muchos locales.

Bauman, jugando con la palabra que Foucault había utilizado para caracterizar las sociedades modernas y disciplinarias, nos dice que esta forma de poder se representa en el sinóptico. Éste, como su nombre indica, se refiere a esta mirada genérica, global, rápida. Como ejemplo de *synopticon*, que es como lo llama, nos pone la televisión. Mediante una relación de seducción (ya no es la disciplina utilizada por la prisión o el psiquiátrico y caracterizada por Foucault), entramos rápidamente en un conjunto de normas y valores. Por medio de esta relación, unos muchos miran, contemplan, imitan o valoran a unos pocos. Es precisamente este paso de lo local a lo global, y viceversa, así como el mecanismo por el cual lo global sujeta lo local, lo que es importante para Bauman en términos de relaciones de poder y en términos del análisis social que podemos hacer de la globalización. Éstos, nos dice, son los mecanismos que caracterizan nuestro presente y los que debemos estudiar y comprender para entender las formas de inclusión y de exclusión contemporáneas.

De esta manera, las formas de exclusión giran en torno a estas dimensiones nuevas que caracterizan nuestras relaciones sociales y nuestra cotidianeidad.

3.3.2. Caracterización de las nuevas formas de exclusión social.

Para ilustrarlo, nos hablará de la localidad, lo irremediablemente local (es decir, lo no global) como nueva manera de exclusión social.

La extraterritorialidad (su condición global, móvil, desapegada) de ciertas elites, nos dice, condena a algunos a lo local. Una localidad que, por este motivo, queda redefinida y pierde todo valor. Sólo lo global es digno de mención y admiración (aunque sea meramente publicitaria). La capacidad de movimiento, pues, que es aquello que marca el acceso a la globalidad, estratifica socialmente y es una de las condiciones de posibilidad de las nuevas formas de exclusión social más claras y patentes de hoy en día.

¿Qué implicaciones tiene esto para comprender nuevos problemas sociales? Enumeraremos algunos de los elementos que pueden ayudarnos a reconocer estos procesos de exclusión vinculados a los nuevos órdenes sociales y que son importantes de retener como elementos de nuestros análisis:

- 1) La globalización es un proceso dual, que incluye tanto como excluye.
- 2) El movimiento es una categoría de relevancia social, clave para comprender formas de inclusión y exclusión contemporáneas.
- 3) La movilidad de unos produce un alejamiento de la responsabilidad con el otro, el inamovible (el sujetado a su localidad) que vacía su cotidianeidad de sentido, de valor.
- 4) Hay una íntima relación entre velocidad y cohesión social. Lo público y notorio es aquello global, movable y veloz. La velocidad y condición pú-

blica y global de unos es clave para entender la cohesión social y normalización de muchos.

- 5) La localidad se convierte en una dimensión que caracteriza exclusión social. En la globalización que nos define Bauman, las localidades pierden carácter de generación de significado, pierden su capacidad negociadora y se vuelven dependientes de acciones que no controlan. Están sujetas a las globalidades.

Bauman, hábilmente, deja de lado muchos discursos complacientes con los procesos actuales y nos muestra las estratificaciones sociales emergentes y sus consecuencias para la formación y mantenimiento de determinados problemas sociales. Nos muestra cómo se polarizan las sociedades actuales y qué lógicas encierran dichas distinciones.

Para ilustrarlo, el pensador alemán nos pone algunos ejemplos.

Ejemplo

Las bases de datos son unos de los objetos con más importancia social de los últimos tiempos. Las sociedades actuales, nuestros cuerpos, relaciones y deseos cada vez están más atrapados en procesos de codificación y almacenamiento en bases de datos de todo tipos. Estas bases de datos, lejos de ser instrumentos meramente técnicos, cuentan historias, permiten circulaciones, almacenan decisiones, deseos, etc. Es decir, tienen un papel activo en la producción y mantenimiento de ciertos órdenes y prácticas sociales. Las bases de datos se convierten, además, en puntos de paso cruciales para la libre circulación. Ningún intruso podrá entrar en espacios globalizados, en espacios compartidos, sin las credenciales apropiadas. De hecho, hoy en día es fácil ver este fenómeno. Cuanta más información posee la base de datos de nosotros, más libremente podemos movernos por los espacios y relaciones que permite o autoriza dicha base de datos.

Algo tan sencillo y cotidiano como son las bases de datos se convierte en elementos claves del análisis sobre las nuevas maneras de exclusión social. En palabras de Bauman:

- Las bases de datos se convierten, pues, en un potente instrumento cohesionador, regulador y habilitador.
- Las formas de inclusión social están muy vinculadas al poder de estas bases de datos. Sin embargo, también lo están las formas de exclusión. No ser acreditado supone quedar reducido a una localidad, ver reducido o imposibilitado el potencial para moverse por espacios o servicios compartidos.
- La base de datos selecciona, separa y excluye. Mantiene activa una globalidad, elimina, borra lo local.
- Se convierte en un vehículo de movilidad que, además, no busca mantener a la gente en su sitio, sino que busca administrar y gestionar lo global.

- Además, encuentra todo su poder en la fuerza de seducción que usa como mecanismo de atracción.

De esta manera, podemos ver que dispositivos tecnológicos como las bases de datos, son elementos claves para entender y apreciar formas de estructuración sociales contemporáneas. Nuestra mirada, pues, debe dirigirse también a dichos elementos y procesos para comprender la emergencia y creación de determinadas problemáticas sociales.

3.3.3. Por otra globalidad: la acción social en una sociedad globalizante

Para solventar algunos de los problemas vinculados a estas formas de exclusión, Bauman parte de formas de acción social que tengan en cuenta esta necesidad de vincular, en los órdenes actuales, las localidades y las globalidades. Formas de acción que articulen y busquen maneras de convivencia entre localidades desconectadas y globalidades conectadas.

En este sentido destaca la labor que realizan los movimientos sociales actuales, que en la mayoría de los casos dedican su actividad, por un lado, a conectar localidades dispersas (movimientos identitarios campesinos globales) y, por otra, parte se dedican a denunciar, analizar y desconectar globalidades reinantes, hegemónicas y amenazantes (por ejemplo, los denominados *movimientos antiglobalización*).

Por este motivo, nos dice que uno de los retos más importantes que tenemos en la era mundializada que vivimos es el de articular una sociedad civil global, justa y solidaria. La construcción de una sociedad civil global puede ser una forma de acción política y social que responda precisamente a estas nuevas problemáticas y condiciones. Además, puede y debe hacerse con las mismas herramientas que generan las nuevas maneras de dominación y de exclusión.

De esta manera, actualmente, en palabras de Bauman, se construyen significados, sentidos y afectos y se desarrollan identidades o estructuras de relación capaces de resistir los envites de formas excluyentes de poder y de control social.

Resumen

El cisma entre lo local y lo global marca las relaciones de poder de nuestros días.

La posibilidad o no de movimiento, muy vinculada a la disponibilidad y acreditación tecnológica, es clave para comprender la participación en la creciente globalidad. Unos, los que pueden moverse, son globales. Los otros, los que no, son condenados a la localidad.

De esta lógica, emergen formas de exclusión evidentes que constituyen la realización y la posibilidad de problemas sociales de corte nuevo, y relevantes desde el punto de vista psicosocial.

En un mundo polarizado entre globales y locales, la sociedad civil global puede ser una solución para buscar formas de convivencia más justas y solidarias.

4. El papel de las TIC como agentes sociales

4.1. Introducción

En esta unidad didáctica mostraremos las consecuencias que dichos cambios tienen para la comprensión, análisis y intervención ante los problemas sociales. Es decir, mostraremos a partir de casos y análisis concretos qué consecuencias tienen dichos cambios para la comprensión, análisis y, sobre todo, para la implementación de estrategias de gestión y de resolución de determinadas problemáticas.

Para muchos autores, la impronta tecnológica en nuestras sociedades no modifica sustancialmente las lógicas y dinámicas que la definen. Las tecnologías, para muchos, no son más que instrumentos al servicio de voluntades y colectivos que hacen usos instrumentales concretos sin que esto implique un cambio sustancial en los valores, propósitos o formas de organización más básicas de dichas sociedades. Sin embargo, para muchos otros, como veremos, los dispositivos sociotécnicos de los que hablamos dan forma y, con esto, influyen profundamente en la dinámica, lógica y organización de las sociedades actuales. Influyen y tienen consecuencias profundas para las formas de intervención y acción social.

Para ver dichos cambios, en esta unidad didáctica analizaremos como se ve afectado el *cómo* de la intervención y de la acción social a raíz de la interacción con estos dispositivos tecnológicos. El análisis de algunos ejemplos concretos nos permitirá ver que las TIC tienen fuertes repercusiones en las formas de intervenir y gestionar los problemas sociales.

Las TIC, argumentaremos, constituyen plataformas de acción e intervención social muy importantes en las sociedades actuales. Estas tecnologías, por ejemplo, están introduciendo muchas transformaciones en los servicios sociales y en las principales formas de intervención social. Son plataformas importantes, también, para crear iniciativas de autogestión, como por ejemplo las denominadas *plataformas* y *redes ciudadanas*. Además, también contribuyen a generar, revitalizar y movilizar iniciativas de acción social y colectiva que son cruciales para hacer frente a determinadas problemáticas sociales.

Así pues, afirmaremos que las TIC y las plataformas tecnológicas actuales constituyen instrumentos organizativos y logísticos muy válidos para renovar y actualizar la intervención social a los retos y problemáticas actuales. Pero no sólo esto: constituyen también actores sociales cruciales que permiten innovar y transformar, muchas veces profundamente, los modos de acción e intervención social. Es decir, la interacción con estas tecnologías modifica muchos de

los aspectos que han caracterizado la intervención social, y permite incluso la creación de un campo de acción destacadamente distinto del que teníamos hasta ahora.

Conocer estos cambios y analizar sus principales consecuencias para la gestión de los problemas sociales será, pues, otro de nuestros objetivos.

Veremos, pues, en qué campos han sido importantes las TIC para la gestión y diseño de programas de intervención o acción social.

4.2. Las tecnologías de la información y la comunicación al servicio del desarrollo y apoyo de los profesionales del ámbito de intervención social

La profunda transformación que viven nuestras sociedades se plasma en multitud de indicadores. Éstos ejerce de testimonios del paso de una organización social fundamentada en la sociedad industrial a una sociedad basada en formas de organización distintas, en las que la información, la comunicación y el conocimiento constituyen los elementos centrales.

Uno de los indicadores que pueden tener más relevancia a la hora de calibrar la centralidad de dichas tecnologías para construir otras sociedades lo encontramos al analizar su influencia sobre las dinámicas de inclusión y exclusión social.

A menudo, el discurso relacionado con estas tecnologías de la información y de la comunicación contempla ya esta dimensión de cambio y justicia social. Algunos nos dicen que estas tecnologías ofrecen la posibilidad de construir una sociedad más justa y equitativa, de manera que favorecen el fortalecimiento y la mejora en la eficacia de nuestra organización y cohesión social. El intercambio libre, rápido y global de información y comunicación, para muchos autores, constituye un signo irrefutable del progreso y mejora de nuestras sociedades.

A este discurso se le contraponen otros, igualmente generalista, que argumenta precisamente lo contrario. Anclados en la visión de que todo pasado siempre fue mejor, muchos autores nos dicen que dichas tecnologías atomizan, individualizan, desconectan y vienen a ocupar el sitio mismo para el vínculo y la relación social. Esta intromisión, nos dicen, traerá profundas consecuencias en nuestras formas de relacionarnos y, sin duda, afectará profundamente a las formas de cohesión social. Estas tecnologías, nos dicen, ejercen efectos de exclusión y división social que no hay que desestimar.

Se habla, por ejemplo, de que las nuevas formas de gobierno, de intercambio comercial y de informatización social fomentan la construcción de nuevas barreras para la convivencia, favorecen el fortalecimiento indiscriminado de ciertas hegemonías que además de adquirir formas globales incontroladas

condenan a la localización irremisible de pueblos, comunidades, pensamientos o maneras de vida. También se habla de la brecha digital que emerge entre los que tienen acceso y recursos para el uso de estas tecnologías (que como hemos visto, son también formas de vida y de relación) y los que no. Se habla de las profundas consecuencias que nuestra ciega y miope fanatización tecnológica comporta y cómo nuestro desmesurado optimismo invisibiliza el acrecentamiento de algunas divisiones y condiciones de exclusión que son clara fuente de problemáticas y desequilibrios importantes de los que emergen situaciones depauperadas, excluyentes y propicias para la emergencia de conflictos y problemas sociales múltiples.

Los dos discursos son muy presentes en las discusiones más cotidianas sobre el efecto de estas tecnologías para nuestras sociedades. Los dos apuntan a direcciones completamente diferentes, y de algún modo intentan responder a las preguntas con las que iniciamos esta unidad. Sin embargo, la forma que toma su respuesta invalida en parte el interés de dichas elucubraciones. Las dos posturas intentan responder de manera generalista al efecto de dichas tecnologías sobre nuestra sociedad. Además, debido a su inquietud por mostrar la bondad o maldad de estos cambios, caemos en juicios que devienen propagandísticos, y nos alejamos de juicios ponderados y ajustados a situaciones y realidades concretas.

Como ya hemos dicho repetidas veces, toda tecnología es en parte ambivalente, capaz de lo mejor y de lo peor. Las TIC no son una excepción. Su uso tiene efectos y consecuencias sociales más y menos deseables desde un punto de vista concerniente al análisis de las condiciones de posibilidad y a la emergencia de determinados problemas sociales, pero también puede tener efectos y consecuencias indeseables desde un punto de vista de justicia social.

La respuesta que damos a la pregunta formulada, pues, no debe partir de estas generalidades ni de la bondad o maldad inherente a dichas tecnologías. El uso y apropiación que hagamos de estas tecnologías marcará finalmente la bondad o maldad de las mismas, y sus usos y consecuencias para fortalecer o debilitar las estructuras y dinámicas sociales.

Por lo tanto, el análisis de las condiciones y posibilidades que estas tecnologías ofrecen debe ir acompañado del análisis de las apropiaciones y usos que de las mismas hacen determinados grupos, colectivos o prácticas sociales. Sin duda, este análisis complejo nos permitirá tomar el pulso, de un modo mucho más riguroso y abierto, de las transformaciones que vivimos y, sobre todo, del papel que éstas tienen en lo que respecta a la transformación de los problemas sociales que nos apremian, así como de su abordaje y comprensión.

Sin embargo, este análisis no debe tomar en cuenta las TIC sólo como parte de la explicación sobre las condiciones que hacen que nuestras sociedades se transformen, ni sólo como parte de la reflexión que nos permite entender qué tipo de problemas emergen, qué los caracteriza o qué los fomenta o mantie-

ne. Las TIC, en tanto que dispositivo sociotécnico, deben ser también parte de la reflexión que el científico social, interesado en el abordaje de problemas sociales, debe hacer sobre las posibilidades de acción, solución e intervención social que se abren ante estos cambios tecnológicos. Es decir, buena parte de la respuesta la encontraremos al analizar su papel como elementos importantes para la intervención y la acción social. ¿Hasta qué punto dichas tecnologías contribuyen y son apropiadas como formas de integración social? ¿Hasta qué punto estas tecnologías pueden ser de utilidad para ajustar y gestionar conflictos y maneras de exclusión que ponen en tela de juicio nuestros modos de convivir?

En este núcleo de conocimiento exploraremos precisamente estas posibilidades que se abren y que fomentan el uso de las TIC como instrumentos y plataformas de acción e intervención social importantes. Es decir, exploraremos su importante papel como agentes sociales y su contribución a las dinámicas de inclusión social, así como de gestión de los retos y problemáticas emergentes en una sociedad en profunda transformación.

Para esto, pretendemos mostrar y analizar los usos y apropiaciones que desde la acción social se están llevando a cabo en relación con las TIC. En definitiva, pretendemos mostrar ejemplos distintos que permitan ver cómo son apropiadas por distintos colectivos y actores con el objetivo de analizar el papel y la potencialidad que pueden tener como plataformas y como actores relevantes para la acción e intervención social.

Con estos ejemplos, pretendemos mostrar el importante papel aglutinador, organizador, político, social y mediador que pueden tener estas tecnologías sin, por ello, menospreciar u omitir los riesgos, problemas o constricciones que también pueden derivarse de éstas.

Como hemos dicho, sólo así, mediante estas dinámicas de apropiación, nos haremos una idea de lo que estas tecnologías pueden comportar para la gestión y resolución de problemas sociales actuales.

Como nos dice Castells:

"Más que ver la emergencia de una nueva sociedad, totalmente *on-line*, lo que vemos es la apropiación de Internet por redes sociales, por formas de organización del trabajo, por tareas, al mismo tiempo que muchos lazos débiles, que serían demasiado complicados de mantener *off-line*, se pueden establecer *on-line*. Por ejemplo, uno de los elementos más interesantes en esto es el desarrollo de organizaciones de interayuda entre las personas mayores: el Seniornet en Estados Unidos es una de las redes más populares de información, de ayuda, de solidaridad, de reforzamiento de una vivencia compartida, etc. O las redes de información religiosa y de compartir valores religiosos. O las redes de movilización social."

4.2.1. Las transformaciones de los agentes sociales

Como hemos indicado, pretendemos analizar cómo estas tecnologías están siendo apropiadas por distintos grupos, servicios y dinámicas con el objetivo de intervenir o actuar socialmente ante determinadas problemáticas.

Para empezar a analizar la potencialidad que pueden tener estos dispositivos, basta con una mirada rápida a nuestro alrededor. Hoy ya empieza a ser habitual ver emerger gran cantidad de iniciativas que empiezan a interactuar o a sustentarse en estos dispositivos. El campo de la acción social y de la intervención social se sustenta y se alimenta cada vez más de estas tecnologías.

En este sentido, pueden visitarse algunas experiencias que se llevan a cabo en el territorio catalán.

El Campus for Peace, por ejemplo, es una iniciativa de solidaridad y cooperación que parte y se sustenta en estos entornos virtuales y por medio de los mismos.

Si exploráis esta página, encontraréis muchas otras iniciativas, contactos o documentos sobre la apropiación que diferentes grupos hacen del potencial social de estas tecnologías.

Esto, sin embargo, no indica inmediatamente que se transformen profundamente las maneras de intervención y acción social de las que disponemos. Como hemos visto a lo largo de la asignatura, muchas son las soluciones o formas de intervención que se han propuesto desde las ciencias sociales: desde las clásicas lógicas asistenciales hasta las más innovadoras formas de acción participativa que tiene en cuenta la coparticipación y las maneras más reflexivas de acción social. Pues bien, producto de la interacción con las TIC, algunas de estas formas parecen transformarse, mientras que otras parecen simplemente renovarse.

A continuación analizaremos estas distintas apropiaciones y usos que se están haciendo de las TIC como herramientas y útiles para la intervención y la acción social. Como veremos, algunas de estas apropiaciones hacen que muchas de las formas habituales de intervención social se transformen, muten o modifiquen algunas de sus características, supuestos o formas organizativas.

Como veremos más adelante, dichas mutaciones serán objeto de reflexión mas detenida, ya que esto nos conduce a otro escenario de trabajo y de acción para el psicólogo social de los problemas sociales.

La transformación de las formas de acción e intervención dirigidas: la virtualización de las redes asistenciales y de los servicios sociales

Hemos visto en los módulos dedicados al funcionalismo que la lógica asistencial es algo muy arraigado en nuestras sociedades y en las maneras más habituales de hacer frente a los problemas sociales. También hemos visto que estas formas de acción son ampliamente adoptadas por nuestros gobiernos, ayuntamientos e instituciones, y constituyen un campo de trabajo muy importante, posiblemente mayoritario, para el psicólogo social interesado en los problemas sociales. Como hemos visto, constituyen un campo propio de estudio que hemos denominado *psicología social aplicada*.

En este apartado pasaremos a abordar las transformaciones que ha vivido este campo y el modo de abordaje de los problemas sociales fruto de su interacción con las denominadas TIC. En especial, presentaremos algunos cambios acaecidos en el amplio y heterogéneo campo de los servicios y políticas sociales y asistenciales. De este modo, mostraremos cómo las instituciones y organismos encargados del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos adoptan estas tecnologías y abren nuevos campos de acción y de profesionalización para el psicólogo social.

Hoy en día es fácil ver que las TIC están transformando la organización y la logística de las administraciones clásicas. Los ayuntamientos, las escuelas o las universidades han incorporado las TIC en sus formas de hacer. También dichas tecnologías están teniendo un fuerte impacto en el área de atención institucional y asistencial a las personas con riesgo de exclusión social, y en toda el área que pertenece al ámbito de actuación de los servicios sociales.

Este campo de intervención social, pues, está transformándose de un modo importante a raíz de su interacción con las TIC. Este influjo, por ejemplo, está:

- Incentivando una fuerte conceptualización en relación con el diseño, la implementación y la gestión de proyectos digitales, servicios y entornos virtuales que sirvan de apoyo tanto para la investigación como para la intervención con colectivos con riesgo de exclusión social, comunidades locales, ámbitos de actuación concretos, etc.
- Fortaleciendo estudios sobre nuevas necesidades sociales y el impacto de las nuevas tecnologías (TIC) en la sociedad de la información.
- Incentivando el asesoramiento en la estrategia de uso de las TIC en servicios y colectivos del tercer sector.
- Fortaleciendo la evaluación y rediseños de estructuras digitales, o lo que habitualmente se denomina *optimización de las TIC*. Esto quiere decir, sobre todo, fortalecer su uso como plataformas de gestión de servicios y contenidos para el ámbito social.

Ved también

Sobre el funcionalismo, podéis ver el núcleo de conocimiento "Intervenciones dirigidas: asunciones, técnicas e instituciones para la intervención social" del módulo "¿Qué hacemos frente a un problema social?".

- Proporcionando servicios relacionados con la información y documentación en el ámbito social y sobre el tercer sector.

Existen por ejemplo, iniciativas encaminadas a fortalecer, gracias a estos dispositivos, redes de protección social. Éstas, principalmente, pretenden instaurar sistemas digitales dirigidos a fortalecer:

- El alcance, acceso, la eficiencia y la calidad de los servicios sociales provistos por los gobiernos.
- La participación de las poblaciones marginadas y de menores ingresos en los procesos democráticos.

A continuación detallamos algunos ejemplos de proyectos encaminados a este fin:

- Desarrollo e implementación de aplicaciones integradas de Internet, multimedia, *hardware* y *software* para propósitos de dotación de servicios de educación a distancia y telemedicina en áreas rurales y geográficamente marginadas.
- Desarrollo de aplicaciones integradas de Internet, bases de datos, sistemas de información territorial y geográfica y sensores remotos para propósitos de manejo del medioambiente y prevención de desastres naturales.
- Diseño e implementación de sistemas integrados de información y redes para la dotación de servicios médicos e informativos a distancia.
- Proyectos piloto y estudios de factibilidad en el uso de distintas aplicaciones integradas, telecomunicaciones, Internet y bases de datos para la oferta de servicios públicos de salud y educación por parte de hospitales, centros de salud e instituciones educativas.
- Diseño e implementación de redes de información con base en Internet que contengan estadísticas sociales que contribuyan a la toma de decisiones por parte de organizaciones de la región involucradas en desarrollo social y reducción de la pobreza.
- Desarrollo de aplicaciones integradas de informática y telecomunicaciones que aceleren el proceso de descentralización de la toma de decisiones y ejecución de acciones por parte de los sectores sociales en el ámbito local.
- Realización de estudios regionales de integración y desarrollo social sobre aplicaciones concretas de tecnologías de la información y comunicación para la provisión de servicios sociales básicos en zonas marginadas.
- Realización de estudios de diagnóstico sobre la situación actual y necesidades nacionales y regionales en el marco de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito social, desarrollo de soluciones y propuestas de ejecución que hagan frente a dichas necesidades, y desarrollo de actividades de seguimiento del impacto social de estas tecnologías.
- Diseño de soluciones tecnológicas que permitan y faciliten el acceso a los mercados por parte de artesanos, agricultores y trabajadores rurales de bajos ingresos y limitado potencial de crecimiento.
- Ejecución de programas piloto de comunicación aptos para la dotación de servicios sociales y gubernamentales a distancia a zonas tradicionalmente marginadas y económicamente deprimidas.
- Diseño y ejecución de actividades piloto sobre modalidades institucionales, operativas y administrativas prácticas para facilitar el acceso de poblaciones marginales a servicios informativos, educativos y preventivos, mediante el uso efectivo de tecnologías de la información y comunicación por parte de gobiernos y organizaciones civiles locales.
- Desarrollo de estudios sobre infraestructuras de telecomunicaciones y servicios de información aptos para las condiciones geográficas y sociales de la región.
- Realización de estudios regionales dirigidos a la búsqueda de alternativas y soluciones de fácil replicabilidad para mejorar la situación de conectividad en la región.

- Desarrollo de soluciones de bajo coste que faciliten el acceso y provisión de servicios de Internet por parte de organismos públicos y civiles del sector social como centros de salud, escuelas, agencias de salubridad y otras.
- Desarrollo de programas de computación (*software*) con base en Internet, portales y redes virtuales que faciliten la provisión de información y servicios sociales a poblaciones tradicionalmente marginadas y geográficamente distantes.

Podéis encontrar más información en las páginas web del Banco Interamericano de Desarrollo y de la Fundació Pere Tarres.

Las TIC están propiciando una transformación y optimización importante de los denominados *servicios sociales*. No se trata de caracterizar con mucho detalle estas transformaciones, puesto que, primero, hablamos de un cambio que se está gestando y, segundo, no tenemos espacio suficiente para tratar estas temáticas con la profusión que se merecen. Por este motivo, si os interesa abundar en esta discusión, os emplazamos a consultar una serie de recursos que os ponemos a disposición y que tienen como objeto de interés específico los cambios que las TIC tienen en el ámbito de los servicios sociales.

Podéis visitar iniciativas y portales dedicados a esta temática de nuevas tecnologías en servicios sociales en las siguientes direcciones.

CUSS Computer use in Social Services

Este portal contiene mucha información de interés. Dispone de una sección con *freeware*, *shareware* y demos dedicada al trabajo social.

HUSITA-I

Página web dedicada a las aplicaciones de las tecnologías de la información en los servicios sociales.

SWAN: Social Work Access Network

Portal que es útil para completar la información de los párrafos anteriores.

Aquí lo que analizaremos irá más en la dirección de reflexionar sobre el sentido y dirección de estos cambios. Las TIC nos muestran que transforman los servicios sociales, pero ¿cómo?

Si lo observamos atentamente, podemos decir que esta transformación, de momento, se da más en términos de organización y logística que en términos de contenidos o formas de intervención. Las TIC son principalmente incorporadas como plataformas muy prácticas para mejorar el aprovechamiento de recursos, la logística y la organización de información tanto en el ámbito particular como el ámbito colectivo de dichos servicios sociales. Esto hace que, principalmente, se utilicen para virtualizar, es decir, transferir a una dimensión tecnológica y virtual muchos de los servicios que se ofrecían anteriormente; y esto, a su vez mejora su encaje en contextos alejados o geográficamente dispersos, y además permite una mejor coordinación, interacción y retroalimentación entre los distintos servicios, informaciones, profesionales y recursos que componen los servicios sociales.

De hecho, los servicios sociales han aparecido siempre como una estructura asistencial organizada de un modo reticular, es decir, a partir de distintos actores, nodos o servicios. Pues bien, las TIC refuerzan, agilizan y fortalecen dicha estructura de organización en red, y permiten que ésta se lleve a su máxima expresión.

Para aquel que esté interesado en analizar o comprender los detalles y operaciones que dan forma a esta virtualización de los servicios sociales, os ofrecemos una breve explicación que os puede ser de ayuda:

Los servicios sociales mediante Internet se basan en una operación de digitalización y conmutación de información muy importante. Por medio de bases de datos compartidas, de recursos digitales y multimedia y de toda una meticulosa informatización y digitalización de los recursos, expedientes y conocimientos, se va dando forma a estas redes que permiten virtualizar los servicios sociales e inaugurar nuevas formas de control, gestión e intervención en problemas sociales. Gracias a los portales, a las webs, a listas de distribución y a cuentas de correo, distintas instituciones, colectivos o administraciones quedan conectadas y organizan estos recursos como nunca antes lo habían hecho.

Esta digitalización constante ha contribuido a modificar algunos de los usos, competencias, poderes, ámbitos de actuación e incluso formas de acción de dichas instituciones:

- Las bases de datos substituyen los ficheros, y la organización y el registro de la información pasan a estar mediados por las TIC. De este modo, lo más importante para caracterizar a los "nuevos interventores" son sus propias características como red (es decir, aquello que conectan, asocian o combinan es clave para definir las características y voluntades de las nuevas maneras de intervención).
- Las intranets y las formas de comunicación sincrónica constituyen un elemento de organización interna muy importante. Sus diferentes departamentos quedan conectados por intranets, y el acceso a información y su búsqueda van más allá de las paredes físicas. La virtualidad, la interactividad, la conectividad y la velocidad pasan a ser características definitorias de estos espacios y de las formas de organización y relación que en éstos se dan.
- Se generan plataformas de relación e intervención virtuales, multimodales, interactivas y basadas en la comunicación, que aportan un acerbo innovador y potencialmente muy interesante para estos servicios. Las TIC proporcionan un espacio de intervención y articulación de medidas, resolutivas o preventivas, totalmente diferente. Mediante el espacio virtual se pueden gestionar problemas individuales y colectivos al mismo tiempo. Pueden relacionarse o conectarse realidades, conocimientos y servicios alejados temporal o espacialmente, sin mayor problema.

Estos espacios virtuales, sin duda, permiten la creación de nuevas relaciones y conexiones entre las redes asistenciales y renuevan de algún modo el papel y la naturaleza misma de algunos de los actores "clásicos" de la intervención social.

De este modo, las TIC aportan nuevas soluciones y formatos para la intervención social, aunque no hay que olvidar que las administraciones y los servicios sociales hacen casi siempre un uso integrado y dual de Internet, que combinan con sus servicios presenciales. Esto hace que las TIC también sirvan para reforzar y consolidar iniciativas y recursos que llevan años funcionando, y mejorar de esta manera su visibilidad, eficacia y acción continuada.

Esto, sin duda, tiene importantes consecuencias para las lógicas y políticas asistenciales. La Red, por ejemplo, permite que los agentes sociales clásicos se adecuen con más facilidad tanto a las peculiaridades individuales como a las necesidades colectivas, de manera que se soluciona y ajusta un equilibrio problemático propio de la lógica asistencial, y que ha determinado durante años las críticas sobre la ineficiencia que presentaban dichos servicios.

Les permite, también, estar en múltiples lugares y actuar en contextos que o bien anteriormente quedaban desconectados, o bien, a pesar de formar parte de las redes asistenciales, no eran suficientemente coordinados y articulados

en una unidad con sentido. Todo esto, además, es posible, sin que exija tener que desarrollar o mover grandes recursos, infraestructuras y/o personal. La red permite, pues, adquirir un grado de penetración, coordinación y movimiento muy elevados, de manera que se favorece su grado de implantación y eficiencia.

Estos espacios permiten, por ejemplo, simultáneamente, la conexión entre diferentes profesionales y la conexión entre estos colectivos de profesionales con los usuarios y ciudadanos. Esto mejora sin duda su encaje interno, su coordinación interna, pero también su visualización y acción como colectivo que piensa y actúa colectivamente, así como su ubicación externa y encaje dentro de la ciudadanía en general y con los colectivos particulares. Todos estos elementos son de especial importancia para el desarrollo y eficaz funcionamiento de los servicios sociales.

Ejemplo

Hoy en día ya contamos con redes asistenciales virtuales, organizadas en red. Son redes que aglutinan y relacionan informaciones, servicios y distintos profesionales. Son redes que interconectan servicios, conocimientos, tiempos y espacios distintos, recursos, administraciones, instituciones, etc., y que permiten atender virtualmente sin que esto signifique dejar de atender presencialmente a personas, comunidades o situaciones problemáticas específicas.

Estos cambios hacen que los clásicos servicios sociales se redefinan en un doble sentido.

- 1) Por un lado, se trata de comunidades virtuales que pretenden ofrecer un canal de comunicación que favorezca la creación de espacios de participación y debate entre todos aquellos profesionales que tienen responsabilidades en la atención y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- 2) Por otro lado, conecta el potencial asistencial de estas comunidades con las necesidades que los ciudadanos van teniendo en su día a día. De esta manera se establece un circuito, más interactivo y basado en el intercambio de información y constante, en tiempo real o asíncrono, entre la comunidad de profesionales y los ciudadanos, que optimiza los recursos y la organización de dichos servicios y, sobre todo, personaliza la atención a los individuos o comunidades.

Las TIC, pues, son claves para que los servicios sociales se renueven y adecuen a los tiempos actuales. No sólo porque mejoran su eficiencia y organización para hacer frente a los problemas a los que anteriormente ya se enfrentaba, sino muy especialmente porque les permite encontrar e inventar soluciones nuevas para los retos y problemas actuales, para las dinámicas y características propias de unas sociedades cambiantes como las nuestras.

Un claro ejemplo de estas redes asistenciales lo encontramos en el reciente portal social inaugurado por la Generalidad de Cataluña. La iniciativa se denomina Portal Social.

En sus propias palabras, esta iniciativa se define como:

"PortalSocial.Net es una iniciativa liderada por el Departamento de Bienestar y Familia que tiene la finalidad de crear un espacio virtual de interacción entre los profesionales del campo social utilizando las nuevas tecnologías de la información.

Se trata, pues, de una comunidad virtual que quiere ofrecer un canal de comunicación que favorezca la creación de espacios de participación y debate entre todos aquellos profesionales que tienen responsabilidades en la atención y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos."

Ejemplo

Gracias a su apropiación de las TIC, los servicios sociales han incorporado, por ejemplo, nuevas maneras de organización que son claves para hacer frente a fenómenos que son propios de las sociedades actuales. Gracias a las TIC han puesto a disposición información que permite un cierto grado de estabilidad entre contextos locales, regionales y a menudo desconectados, y un contexto global cada vez más abstracto y desterritorializado (deslocalizado si se quiere), que es fuente de poder y de inclusión social.

Estos cambios, además, nos permiten afirmar otra cosa importante, sobre todo por las consecuencias que tiene para alguien interesado en los servicios sociales como campo de estudio o trabajo. Las TIC transforman la propia definición de intervención social y de servicio social. En los modelos virtualizados, ya no es un interventor el que actúa ante determinados problemas sociales, sino que, más bien, es una red la que piensa y actúa colectivamente. Lo que denominamos *servicio social* es más que nunca una red colectiva, interactiva, desterritorializada y heterogénea y esto, como veremos en el último núcleo dedicado a este módulo, tiene profundas repercusiones para la definición misma de intervención social y de servicio social.

El aspecto más importante de las novedades de servicios sociales y de redes comunitarias de intervención social es su inmenso potencial para incrementar la participación y la interactividad con los ciudadanos, así como su capacidad para formar redes de atención e intervención heterogéneas y eficaces, que mezclan y dan cobijo a multitud de conocimientos, recursos y profesionales. Del mismo modo, destaca su capacidad de acción y respuesta, en muchos casos continuada y personalizada, ante necesidades cotidianas y diferenciadas.

De todos modos, no hay que olvidar que este proceso de informatización que viven las instituciones asistenciales, de momento, tiene un carácter progresivo. Es decir, sólo está empezando. Sin embargo, de momento las distintas administraciones valoran muy positivamente estos cambios. Para muchas personas, las TIC ofrecen una prolongación eficiente y constante de la lógica asistencial que caracteriza estos servicios. Para muchos, esto implica claramente una mejora y una optimización de los servicios sociales de los que disponen los ciudadanos.

Ejemplo

Facilita, por ejemplo, la creación de cuentas de correo electrónico, o sea, la comunicación y acceso a determinadas informaciones, la consulta de conocimientos relevantes, que de algún modo permiten más información y formación del ciudadano. Es decir, más capacitación y un trabajo preventivo más eficiente. Permite eludir problemáticas coyunturales como los horarios y los desplazamientos. Permite formar a redes de profesionales y disponer de las mismas, con el consiguiente reforzamiento de las comunidades de apoyo o de intervención. Permite la creación de iniciativas de información o de redes temáticas que profundicen y mejoren un determinado campo de intervención. En definitiva, muchos ven en esta digitalización de los servicios sociales una mejora que favorece claramente, en combinación con los servicios asistenciales corrientes, la salud pública y la atención social de las administraciones hacia sus ciudadanos.

Otra salvedad que es importante destacar es que tampoco hay que olvidar que la intervención social, como hemos visto, tiene un carácter dual que, sumado al carácter también ambivalente de la tecnología y sus usos sociales, nos hace ser precavidos a la hora de valorar estos cambios que afectan a las maneras clásicas de intervención social.

Analicemos, por ejemplo, algunos fenómenos relacionados con estas transformaciones para, de esta manera, entender la razón de nuestras salvedades. Las bases de dato, por ejemplo, son cruciales para dar expresión a estos nuevos servicios sociales. Mediante los ordenadores, las administraciones registran digitalmente a sus ciudadanos y usuarios y permiten un funcionamiento integral, coordinado, interconectado y adaptado a las exigencias y circunstancias de cada ciudadano.

Ejemplo

La proliferación de tarjetas magnéticas y de chips que digitalizan y registran los movimientos, problemas, historiales y condiciones sociales de los ciudadanos es algo ya muy presente en nuestras sociedades. Para las administraciones, estos volúmenes de información, debidamente almacenada y clasificada en dichas bases de datos, permiten velar, asistir e intervenir de manera eficaz y flexible, desde cualquier punto de la red asistencial, a los ciudadanos.

Esta digitalización y registro en las bases de datos permite conectar el movimiento de los ciudadanos mediante los diferentes espacios por los que se extienden las administraciones. Los recorridos, las necesidades, las predilecciones o los historiales quedan almacenados. Las administraciones adquieren una capacidad de control que va más allá de sus límites físicos.

Es evidente que este uso (o un abuso del mismo) puede tener importantes efectos de control social. Además, la eficacia de dichas medidas puede comportar un refuerzo de un modelo, el asistencial e interventor, que está ya en clara recesión. La virtualización de algunos servicios sociales, además, comporta que su presencia se haga mucho más evidente puesto que desde multitud de puntos distintos es posible acceder a los mismos. Del mismo modo, desde distintos puntos y momentos, estos servicios pueden controlar realidades que antes quedaban alejadas e intervenir ante las mismas.

Es decir, que no siempre encontraremos que estas innovaciones tecnológicas reportan un valor añadido a la acción contra los problemas sociales.

De esta manera, podemos decir que los servicios sociales se transforman. Las TIC virtualizan servicios y permiten formas de organización e intervención social distintas que mejoran la eficacia, la flexibilidad y la interconexión entre servicios, comunidades, ciudadanos y conocimientos. Este aumento de los servicios asistenciales, sin embargo, refuerza la lógica asistencial como forma de intervención ante problemas sociales, y fortalece indirectamente algunos problemas derivados de este enfoque.

Actividad

Un elemento que no quisiéramos olvidar hace referencia, precisamente, a los problemas vinculados con este fortalecimiento de la lógica asistencial. Nuestras sociedades viven cambios rápidos. La flexibilidad, la movilidad, la comunicación y la organización en red son elementos que caracterizan a nuestras relaciones y hacia los cuales se intenta orientar también la asistencia social. Hoy en día, además, disfrutar de estos recursos en red, flexibles y virtuales que nos permiten movilidad nos hace pensar en una mejora en nuestras sociedades, nos hace pensar incluso que su implantación supone indicadores de calidad de vida y de bienestar. Sin embargo, dicha organización esconde también una fuerte exclusión social ante colectivos, realidades y personas que, por distintas razones, escapan a dichas informatizaciones o no pueden alcanzarlas. Por ejemplo, la posesión de tarjetas y de chips es clave para tener acceso a estos servicios y, por lo tanto, para tener acceso a algunos de los servicios, programas o informaciones que se ponen al alcance del ciudadano.

Sin embargo, estos chips y tarjetas no son de fácil obtención para personas o colectivos que en muchos casos son, o deberían ser, fuente de atención para dichos servicios. Por ejemplo, este sistema es ajeno a personas que vienen a trabajar procedentes de otros países y que residen en condiciones de exclusión social debido a dificultades varias para la obtención de permisos de residencia o de trabajo. Ésta es una situación cada vez más común, y muchas problemáticas no pueden ser recogidas por estas lógicas de exclusión vinculadas a estas formas informatizadas de organización, lo cual genera, además, condiciones de perpetuación de estos problemas. Y por otro lado, crea condiciones para problemas o situaciones problemáticas añadidas.

La obtención de *passwords*, o claves de acceso, tarjetas y conexiones es un reto que al que deben hacer frente los servicios sociales y los profesionales de las intervenciones dirigidas si no quieren que algunas de las nuevas soluciones ante los problemas sociales sean condiciones de posibilidad para nuevas problemáticas sociales.

¿Cómo creéis que afectan las bases de datos y los servicios sociales digitales a aspectos tan cruciales y elementales de la vida social de los ciudadanos como son la privacidad, el uso debido de la información y la confidencialidad?

Para resumir, diremos que son muchos los beneficios e incentivos, sobre todo logísticos, organizativos y de eficacia, que las TIC tienen para las intervenciones dirigidas propias de los servicios sociales. Sin embargo, son muchos, también, los retos que emergen ante la virtualización de dichos servicios. Por ejemplo, las administraciones y servicios competentes deben hacer frente a la nada insignificante cantidad de ciudadanos que, pese a tener acceso, posibilidades e infraestructura necesaria para vincularse con éxito a estos servicios, no tienen las capacidades y destrezas de uso necesarias para hacerlo.

Las redes ciudadanas: formas sociotécnicas de organización de la sociedad civil

En un primer ejemplo hemos tenido la oportunidad de analizar la imbricación de las TIC en las formas de intervención social a partir de la informatización de las administraciones y la generación de servicios. Sin embargo, esto no es todo lo que podemos decir sobre el uso que estamos dando a estas tecnologías como herramientas y útiles de intervención y acción social.

Las redes ciudadanas, por ejemplo, son servicios para los ciudadanos creados por los propios ciudadanos que se nutren fuertemente de estas tecnologías y que juegan un importante papel en la definición y búsqueda de soluciones ante determinados problemas sociales.

Gracias en parte a Internet, últimamente han proliferado multitud de redes ciudadanas, que constituyen una viva expresión de que el tejido social y asociativo, muy importante en la valoración, definición y búsqueda de apoyos y soluciones para determinados movimientos sociales, está siendo transformado también por los cambios sociotécnicos que afectan a nuestras sociedades. Estas redes han surgido a lo largo de los últimos años como espacios públicos creados sobre las redes de ordenadores de las comunidades locales.

La construcción de estos espacios viene diseñada por y para el disfrute e interés de los propios ciudadanos. Estas redes pueden tener múltiples intereses y expresiones. A menudo empiezan como expresión de grupos de estudiantes, como proyectos de gentes de un mismo barrio, como prolongación de determinados centros cívicos o como redes embrionarias de colectivos sociales y formas de acción colectiva o, incluso, como redes de apoyo y coordinación de miembros de la administración local. Su expresión, pues, es múltiple y variada. De todos modos, para intentar aportar una caracterización más inteligible de estas redes diremos que, en general, se trata de proyectos que se encargan de lo siguiente:

- Poner a disposición del mayor número de ciudadanos las posibilidades que nos ofrece la sociedad de la información. Ejercen, pues, una tarea de socialización y profilaxis social importante, refuerzan vínculos y estrechan lazos.
- Evitar que las infraestructuras telemáticas sean una nueva forma de exclusión. En este sentido, se convierten en agentes de socialización, articulación y apropiación de los dispositivos técnicos claves de nuestras sociedades.
- Constituyen espacios de intercambio de información entre individuos, colectivos y entidades locales. Es decir, potencian el desarrollo local en todos los ámbitos y la vertebración de proyectos, intereses y medidas.

- Desarrollan plataformas e iniciativas de autogestión, o de colaboración, mediante soportes telemáticos que buscan luchar contra la exclusión social y los problemas sociales.
- Ayudan a construir y generar nuevos espacios de entretenimiento y comunicación colectivos.
- Ayudan a articular nuevos actores sociales que ejerzan una función activa, negociadora o mediadora ante determinadas problemáticas sociales.

Las redes ciudadanas se erigen como una forma nueva de actores sociales y cívicos importantes tanto para el abordaje y comprensión de determinadas problemáticas como para articular formas de acción social e intervención social. Por ejemplo, estas redes contribuyen a reforzar los vínculos entre determinadas comunidades, a articular iniciativas presenciales con recursos virtuales y a socializar información que de otro modo sería inaccesible o de difícil obtención. Del mismo modo, favorecen una participación activa y directa en aspectos y problemáticas que afectan a las comunidades. De hecho, permiten una comunicación interactiva, a bajo coste y horizontal, y actúan de este modo como ágoras, como medios de comunicación o espacios de diálogo renovados e importantes para el trabajo de una comunidad, para el abordaje de determinados problemas sociales o incluso como actores relevantes para cualquier profesional interesado en proyectos de acción o intervención social.

Las redes ciudadanas abren un nuevo espacio para el diálogo y la articulación social, sobre todo de barrios y comunidades, que es importante tener en cuenta para el abordaje de los problemas sociales.

Las redes ciudadanas, pues, constituyen un actor digital más, y muy importante, en el complejo entramado de actores y elementos importantes para la comprensión, análisis e intervención en problemas sociales y con un papel decisivo en la sociedad de la información.

Su papel y su propia formación no pueden pensarse sin la importante contribución que en su génesis y funcionamiento tienen las denominadas TIC. Del mismo modo, no hay que olvidar tampoco la relevancia y centralidad que estas formas de sociabilidad tienen también para caracterizar un uso social y justo de estas tecnologías, así como para ayudar a definir y a conformar una sociedad de la información y de la comunicación con tintes de responsabilidad social. Su condición de red comunitaria, es decir, de articulación de colectivos, ciudadanos y diferentes actores, con visiones y sensibilidades sociales y que actúan para evitar determinadas problemáticas o condiciones de exclusión,

hace que contribuyan activamente a generar recursos sociales y comunitarios muy interesantes para hacer frente a los retos y problemática que van apareciendo en las sociedades informacionales.

De esta manera nos lo recuerda Serra:

"Entender una red ciudadana o una ciudad digital como una intercomunidad consiste en definir una coalición de organizaciones locales que acuerdan una visión conjunta de la sociedad de la información que desean, así como una cierta estrategia para conseguirla."
A. Serra.

Ejemplo

Para aquel que esté interesado en profundizar en las redes ciudadanas y otras maneras de articulación social propias de las nuevas condiciones sociotécnicas, ofrecemos algunos ejemplos:

Una iniciativa interesante la encontramos en RavalNet.

No abundaremos ahora en caracterizar dicha red. Sólo apuntamos la necesidad de estudiar con detalle sus funciones, su articulación como red y los actores y sensibilidades sociales que la conforman.

Mediante este espacio, se actúa en determinados conflictos y problemáticas que afectan tanto al contexto local más inmediato de acción de la red como a contextos más globales que pueden estar vinculados a dichas problemáticas, ya sea en sus causas o en sus consecuencias. También oferta mediadores sociales y actores que puedan gestionar e implementar iniciativas que reviertan estas condiciones problemáticas.

La red local del barrio del Raval de Barcelona ofrece, por ejemplo, servicios de formación e inserción laboral, así como servicios de formación en tecnologías de la información y la comunicación para los jóvenes. Este colectivo es especialmente sensible a los cambios laborales y tecnológicos que afectan a nuestras sociedades, y su riesgo de exclusión es elevado si quedan desenganchados de los circuitos y formatos que la sociedad exige actualmente. La red, por ejemplo, es crucial para que estos jóvenes puedan desarrollar tareas profesionales mediante el uso de las TIC, para que aprendan a usar y desarrollar estas tecnologías. Sin embargo, esto no es todo: la red se encarga también de gestionar el enlace de estos jóvenes con el mundo laboral más inmediato. Por ejemplo, la red pone a disposición de los pequeños comercios y entidades del barrio la posibilidad de crear sus páginas web o materiales multimedia a un bajo coste, de manera que se fortalece el encaje de la pequeña y mediana empresa en las nuevas tecnologías, y a la vez se ponen en contacto necesidades sociales y ofertas sociales. De esta forma, se les da la posibilidad a las entidades locales de aprovechar las oportunidades que ofrecen las TIC, al mismo tiempo que se está formando y generando la oportunidad de desarrollo en el mundo laboral de los jóvenes del barrio. Gracias a esto, por ejemplo, se realiza una bolsa de trabajo centrada en esta apropiación mutua (trabajador, empresario) en las nuevas tecnologías.

Aquí, pues, vemos este rol activo de la red ciudadana en construir y posibilitar medidas sociales encaminadas a prevenir y solventar determinadas problemáticas locales del barrio que, a su vez, están vinculadas a un desarrollo económico más global o penden del mismo.

Estas formas de organización, además, permiten construir actores heterogéneos y de dimensiones que desbordan algunos de los parámetros a los que estábamos acostumbrados. Muchas redes ciudadanas locales, por ejemplo, estrechan sus lazos y afinidades con otras redes, y forman organizaciones más o menos estables, de tamaño, orden e influencia global que les permite tomar rápidamente un cuerpo y una presencia muy importantes.

No es extraño ver que diferentes distritos, barrios, ciudades y regiones quedan conectados con el uso de Internet. De este modo, gracias a estas coaliciones y a intercambios globales constantes de experiencias locales es posible potenciar determinadas dinámicas y transformar un determinado entorno social.

Ejemplo

Un ejemplo de esto lo tenemos en multitud de encuentros que se han realizado entre redes ciudadanas de diferentes ciudades y países para generar un sentido colectivo y global de la denominada *sociedad de la información*. El intercambio de buenas prácticas que han potenciado estas comunidades-red es transmitido y discutido en estos encuentros, y contribuye a la toma de posiciones y a la articulación de soluciones o proyectos comunes ante determinadas problemáticas.

En ECN98 encontraréis las diferentes iniciativas que se hicieron en un encuentro de redes ciudadanas en un ámbito europeo de este tipo.

Como hemos dicho, es fácil encontrar, iniciativas de este tipo que consiguen influir en un ámbito global. Por ejemplo, el Global 2000.

Un ejemplo detallado e interesante del potencial de dichas redes para la articulación y resolución de determinados problemas sociales lo encontramos en el proyecto Epitelio.

El proyecto Epitelio

Este proyecto surge desde la Unión Europea, ubicado dentro del IV Programa de Marco con la intención de luchar contra la exclusión social. No abordaremos sus detalles, pero sí algunas de las lecciones que dicho proyecto nos ha dejado.

Con este programa se pretendía crear una sociedad de la información abierta a todos los ciudadanos, sin exclusiones, más allá del mero desarrollo de una simple infraestructura de información. Por este motivo se pensó en articular una red global, formada a su vez por multitud de redes locales, cada una de las mismas autónoma y muy arraigada a su contexto social y cultural. Esto permitiría, sin duda, vertebrar y articular un proyecto en favor de una sociedad global justa, sin que además implicara un olvido o descuido de las particularidades y diferencias de cada contexto cultural.

Este proyecto, como es evidente, abarcaba varios países y municipios de toda Europa. En Barcelona se comenzó a articular en 1996, en el bcnet.

Durante los primeros años, se potenciaron las iniciativas de redes ciudadanas en cinco de los distritos de Barcelona como en ciudades del área metropolitana. El diseño se realizó en colaboración con la Universidad Politécnica de Cataluña y con los propios colectivos de ciudadanos. Lo importante, en este caso, era decidir qué formato de red se constituía, puesto que de ello derivaban efectos y consecuencias distintas.

En un primer momento se pensó que la Red debía ser una iniciativa basada en un diseño participativo, en cuya creación intervinieran los usuarios. Sin embargo, más adelante se pasó a un diseño social colaborativo, en el que, además de los usuarios, se incorporaba la participación directa de los miembros de la comunidad en la creación del diseño.

Siguiendo el ejemplo de la Rete Civica de Milano (ciudad en red), el proyecto finalmente adoptó, pues, un enfoque en el que los ciudadanos eran considerados como tales en la Red.

Este salto, por ejemplo, fue muy importante para consolidar y articular una red plural, participativa y con peso dentro de la comunidad y, a su vez, con un fuerte potencial global.

A continuación resumiremos rápidamente algunos de los principales atributos y de las principales características con los que podemos definir las redes sociales. Éstas permiten definir las formas organizativas y estructurales que diferencian las redes ciudadanas como actores sociales de nuestro presente:

Redes sociales	
Atributos	Características
Flexibilidad	Construidas como redes de diferentes actores. Construcción/deconstrucción permanentes (reorganización constante).
Horizontalidad	Descentralizadas, sin jerarquía fija ni estable.
Interconexión	Flujos multidireccionales de información.
Articulación	Posibilitan acciones colectivas.
Multiplificación	Potencian a fuerzas aisladas y dispersas.
Intercambio	Se fundamentan en valores compartidos.

Gracias a estos dispositivos sociotécnicos, aspectos como las iniciativas locales de los ciudadanos pueden encontrar espacios de articulación, sin que determinadas fronteras o limitaciones les impidan gestar y dar cabida a iniciativas interesantes para gestionar determinadas problemáticas o para evitarlas.

Las redes sociales, pues, son interesantes porque permiten la movilización de recursos y actores sociales importantes. Mediante éstas, los ciudadanos encuentran un espacio para dar sentido a la vida cotidiana en sus localidades y articular, desde ahí, alternativas globales que permitan hacer frente a determinadas dinámicas de exclusión.

Como veremos más adelante, esta capacidad de intercambio, de flexibilidad, de interconexión, de articulación y de intercambio es central para construir actores sociales capaces de hacer frente a los retos contemporáneos, propios sin duda de las sociedades globales e informacionales. Su forma y funcionamiento no es pensable sin las TIC, puesto que constituyen su entramado, su corazón sociotécnico. Las TIC son indispensables como plataforma y lógica de funcionamiento. Por este motivo, hemos querido destacar estos actores sociales incipientes, y cada vez más importantes, que son las redes sociales.

Las redes ciudadanas son sólo la punta de un iceberg que nos permite hablar de las formas actuales que están tomando determinados actores sociales, muy importantes para el desarrollo local, pero también para una articulación global y justa de las sociedades actuales. Una punta que nos permite hablar y caracterizar las nuevas formas organizacionales vinculadas a la innovación tecnológica, lo que en el mundo anglosajón se denomina *orgware*. Redes ciudadanas, redes de municipios, reorganización de gobiernos locales, articulaciones entre poderes públicos, empresas privadas y organismos comunitarios, creación de redes de ofertas de bienes y servicios, la renovación de las culturas organizacionales, ONG virtuales, etc. son algunas de las concreciones que dicha innovación va tomando en el campo de la acción e intervención social y que es importante que el psicólogo social interesado en este ámbito de trabajo empiece a conocer y comprender.

Resumen

En este núcleo de conocimiento hemos analizado el papel que las TIC tienen en la organización de iniciativas de acción e intervención social.

La incursión de estas tecnologías, de estos dispositivos sociotécnicos, como herramientas e instrumentos de gestión, análisis y organización de las formas de resolución e intervención ante problemas sociales transforma profundamente el campo de abordaje e intervención social ante los problemas sociales.

El aspecto más importante de las novedades de los servicios sociales y de redes comunitarias de intervención social es su inmenso potencial para incrementar la participación y la interactividad con los ciudadanos, así como su capacidad para formar redes de atención e intervención heterogéneas y eficaces, que mezclan y dan cobijo a multitud de conocimientos, recursos y profesionales. Del mismo modo, destaca su capacidad de acción y respuesta, en muchos casos continuada y personalizada, ante necesidades cotidianas y diferenciadas.

De esta manera, podemos decir que los servicios sociales se transforman. Las TIC virtualizan servicios, y permiten formas de organización e intervención social distintas que mejoran la eficacia, la flexibilidad y la interconexión entre servicios, comunidades, ciudadanos y conocimientos. Este aumento de los servicios asistenciales, sin embargo, refuerza la lógica asistencial como forma de intervención ante problemas sociales, y fortalece indirectamente algunos problemas derivados de dicho enfoque.

Las redes ciudadanas abren un nuevo espacio para el diálogo y la articulación social, sobre todo de barrios y comunidades, que es importante tener en cuenta para el abordaje de los problemas sociales.

4.3. Internet: algo más que un mero instrumento para la acción social

Como hemos visto, Internet es también una expresión cultural de nuestros tiempos. La base cultural de Internet constituye el germen de cultivo del que nace una plataforma sociotécnica diseñada para implementar formas de contacto, intercambio y organización social que socavan algunas de las constricciones que presentaban otras formas de organización. De aquí, la centralidad de la Red. Como nos decía Castells, constituye una nueva base material para lo social.

La Red, pese a no determinar, sí que podemos decir que condiciona buena parte de nuestras realidades. La intervención y acción social no son campos ajenos a estas transformaciones, a estas nuevas bases de sociabilidad.

La Red transforma, como hemos visto, la organización y la logística de los principales actores implicados en la atención social, tanto de administraciones más clásicas como de colectivos y movimientos más actuales. Permite que con pocos recursos se organicen elementos, se compartan informaciones y se enraícen localmente contextos abstractos y desterritorializados. Elementos, todos éstos, muy importantes para iniciar y sustentar iniciativas viables de intervención y acción social que puedan hacer frente a los problemas sociales actuales.

Esto hace que, por ahora, esta transformación tenga implicaciones que van más allá de una innovación en términos de atención social. La Red misma deviene un actor práctico muy importante, una plataforma casi imprescindible.

ble, para la organización y creación de colectivos que gestionan problemas sociales, y en general deviene un elemento que transforma profundamente la forma de articular soluciones ante estos problemas.

Los actores sociales derivados de dicha innovación tecnológica constituyen hoy en día plataformas de acción, de reflexión, de articulación y de intervención de proyectos de acción social importantes y muy presentes en nuestras sociedades. Cada vez más, la Red constituye la forma privilegiada de organizar la intervención y la acción social. No sólo aparecen maneras nuevas de gestionar los problemas sociales, sino que incluso las formas clásicas de intervención quedan redefinidas y apropiadas por estos medios.

La Red es un elemento central para la intervención social actual:

- Permite ofrecer y crear soluciones clásicas para la acción social, y para problemas también de siempre, pero con medios nuevos:

Ejemplo

Por ejemplo, Internet constituye un espacio en el que emergen muchas comunidades de autoayuda o comunidades de personas que comparten una misma condición social o de exclusión. La creación de comunidades cuyos miembros comparten experiencias es un paso básico en muchas de las formas de intervención que se han hecho durante años ante determinados problemas sociales. Estas comunidades ayudan a la toma de conciencia y la facilitan, y son fundamentales para orquestar un convencimiento que lleve a dichas personas a revertir determinadas situaciones. Internet no transforma esto. Al contrario, permite que estas formas de acción se desarrollen y se mantengan como piezas importantes de la acción social. Lo que ofrece Internet es un medio de comunicación ágil, fácil y muy interactivo que permite la construcción de estos lazos y comunidades de manera constante, global y continua.

- Del mismo modo, permiten ofrecer soluciones clásicas para problemas nuevos.

Ejemplo

Las mismas comunidades virtuales que florecen para problemáticas propias de la denominada *sociedad de la información y del conocimiento*, como puede ser el caso de los movimientos sociales nacidos para fortalecer determinadas dinámicas sociales que se ponen en peligro en una sociedad cada vez más abstracta, deslocalizada y globalizada. Crear y dar sentido a un movimiento social es una forma de acción social constante a lo largo del siglo XX, pero sus propósitos y maneras de organización, en los que Internet es clave, constituyen una novedad que denota la transformación de los conflictos y problemáticas a los que hacen frente.

- Permiten ofrecer problemáticas no tan nuevas y hacerles frente.

Ejemplo

Por ejemplo, permite gestionar de un modo diferente problemáticas vinculadas a la drogadicción, y crear para esto circuitos de conexión, información y comunidades entre familiares, o portales para que diferentes profesionales se comuniquen y compartan informes, archivos o recursos, o para que se articulen experiencias o proyectos comunes que comparten similitudes.

- Permiten ofrecer soluciones nuevas ante problemas también nuevos.

Ejemplo

Hemos visto también que constituyen plataformas de acción, adaptadas e inmejorables, para hacer frente a las problemáticas de orden global, inciertas y complejas, a las que hacen frente nuestras sociedades. La formación de comunidades o modos de acción colectiva de orden global es, por ejemplo, algo que no hubiera sido posible sin estas tecnologías comunicativas. Estas formas de acción son muy importantes para combatir, definir y poner de manifiesto las lógicas de exclusión cambiantes e imperantes en nuestras sociedades actuales.

Sin duda, la Red es y será central para entender la intervención y acción social de las sociedades contemporáneas.

Gracias a ésta, intervenir significa ya otra cosa. Por ejemplo, hay que tener en cuenta que, en las sociedades actuales, comunicar y organizar información será un elemento central y un recurso inestimable para intervenir socialmente. Del mismo modo, es crucial hoy en día hacer frente a los problemas sociales de un modo colectivo, y mediante organizaciones en red que puedan dar cuenta de las interacciones entre elementos locales y regímenes de dominación globales. Además, dada la velocidad con la que se producen los cambios y los acontecimientos, es crucial dotarse de elementos flexibles e interactivos con los que poder hacer frente a las condiciones y retos que nos plantean los flujos de poder actuales. Internet, en todos estos casos, es crucial y permite formas de organización que pueden hacer frente a estas condiciones y problemáticas. Por este motivo, decimos que deviene un agente social crucial con el que deberemos contar, sin duda, en la gestión y solución de problemas sociales.

4.3.1. Elemento colectivizador

Internet, por ejemplo, tiene un importante efecto colectivizador. Personas con problemáticas o sensibilidades parecidas, que comparten valores o visiones del mundo parecidos, pueden asociarse y formar colectivos fácilmente gracias a las posibilidades que permiten estos entornos comunicacionales.

Gracias a Internet, es fácil sintonizar sensibilidades, energías y grupos distintos, geográfica o temporalmente, pero con objetivos y problemáticas parecidas. Es posible organizar a gente que comparte valores y elementos concretos sin que la distancia geográfica signifique un problema para ellos. Hoy es posible organizar acontecimientos, movimientos y plataformas a escala global sin demasiado esfuerzo logístico ni material.

Ejemplo

Hoy es posible arrancar y organizar acontecimientos, movimientos o plataformas en un ámbito global sin que esto suponga un gran esfuerzo. Un claro ejemplo de ello es la campaña llevada a cabo por Amnistía Internacional (AI) para evitar la sentencia de un tribunal de Nigeria sobre Amina Lawal, condenada a morir lapidada. Amnistía ha reunido 3.500.000 firmas en contra de la sentencia y de la ejecución. Estas firmas han sido enviadas a la embajada de Nigeria. Mediante la campaña de AI se ha generado una red de personas afines a ejercer presión sobre este tribunal. Más allá de los socios de Amnistía, se han conectado personas que han formado una comunidad basada en unos intereses individuales y, en afinidades y valores personales. En definitiva, se ha tejido una red de afinidades compartidas que ha generado un colectivo de presión global en Nigeria.

En la página web de Amnistía Internacional podréis encontrar las diferentes campañas que van realizando.

4.3.2. Instrumento de organización de la información

En nuestras sociedades, la cantidad de información, más que una ventaja, empieza a ser un problema. En Internet hay centenares de documentos, miles de recursos y experiencias para compartir. Lo importante ya no es tener acceso a dicha información sino ordenarla, saberla gestionar, catalogar, entender, acercar y organizar. En una palabra, hacerla accesible, conectarla. Además, en un mundo cada vez más global y abstracto, se hace urgente gestionar y acercar esta globalidad a cada ciudadano, a cada cotidianeidad.

Pues bien, la Red constituye un instrumento de organización de la información muy importante y, como hemos visto, la información y gestión del conocimiento, en una sociedad en la que la información es su principal recurso, es crucial para el campo de trabajo interesado en el abordaje y gestión de los problemas sociales.

Por ello, la Red deviene un actor imprescindible para actualizar y organizar estos recursos, para dar sentido a la vida diaria y cotidiana, y a la vez para articular conocimientos y visiones del mundo compartidas.

4.3.3. Espacio para el intercambio de experiencias

Vivimos en un mundo cada vez más complejo, por la interdependencia de los acontecimientos y por la creciente producción de conocimiento. Esto ha hecho imposible que todos sepamos de todas las cosas. Internet permite, gracias a la comunicación, compartir y conectar ideas. Conectar ideas, compartir información y conocimientos, experiencias, es una de las formas más antiguas y exitosas de generar dinámicas de acción social y formas de intervención que eviten que determinadas problemáticas sigan instaladas en nuestras sociedades.

Internet, en este sentido, es un lugar privilegiado también para el intercambio de experiencias y, por lo tanto, para generar iniciativas interesantes para revertir o aportar ideas a la solución de determinados problemas sociales.

Centenares de personas de la misma profesión construyen comunidades generando y alimentando una inteligencia compartida y colectiva. Más allá de las fronteras, estas comunidades generan cuerpos de conocimiento a medida que van tomando decisiones y aportando soluciones. Redes de individuos que piensan en conjunto y a tiempo real. Esta organización que permite crear y compartir conocimiento constantemente y de un modo colectivo es vital para la comprensión y búsqueda de soluciones a muchos problemas sociales.

Por ejemplo, últimamente ya hay centros que gestionan y ponen a disposición, libre, de los ciudadanos y comunidades interesadas todo un banco de ideas sobre temas de asistencia social, sobre experiencias y proyectos que se han llevado a cabo. Esto ha permitido ir seleccionando y organizar un conjunto de buenas prácticas.

Esta inteligencia en red no deja de crecer y diversificarse al ir incorporando nuevos individuos o colectivos. Internet, en este sentido, es muy importante, ya que asegura y fomenta su organización global, flexible, interactiva y en red, y hace que se mantenga como una inteligencia colectiva y comunicativa. Estas características son muy importantes para construir y alimentar alternativas de acción social capaces de hacer frente a los retos y problemas contemporáneos.

Internet fomenta una producción de conocimiento y un aprendizaje colaborativo, en red y sin limitaciones, que es muy importante para la intervención y acción social contemporánea.

Como veremos en la última unidad didáctica de este módulo, esta centralidad de la red como agente social para las sociedades actuales tiene también profundas consecuencias para las formas de intervención social más clásicas. No sólo por la eficiencia que demuestran las formas virtualizadas de asistencia social, sino sobre todo porque en la red se gestan formas de intervención y acción social que problematizan el sentido mismo y la vigencia de las formas de intervención más clásicas.

La comunicación horizontal, a bajo coste, multimodal, interactiva e hipertextual que ofrece y posibilita este entorno tecnológico y comunicativo, constituyen ahora, y constituirán en un futuro inmediato, herramientas centrales para articular procesos, programas, trabajos, proyectos y análisis de intervención y acción social. Mediante estos dispositivos, entre otros, podemos:

- Facilitar procesos de reflexión con actores y organizaciones directamente implicados.
- Promover una participación activa de la ciudadanía y de distintos actores importantes.
- Incorporar, facilitar y promover la creación de redes de apoyo social.
- Facilitar la logística y coordinación del trabajo conjunto necesario para articular intereses, inquietudes, definiciones y grupos y colectivos distintos implicados, total o parcialmente, en la definición, resolución o intervención ante una determinada problemática.

- Almacenar, ordenar y producir información y conocimiento relevante para comprender determinadas problemáticas y para iniciar estrategias de intervención y acción social.
- Implementar instrumentos de evaluación participativos, virtuales y continuos en el tiempo, que constituyan un excelente apoyo para llevar a cabo la acción social. La evaluación de tipo participativo, por ejemplo, que busca incorporar a todos los colectivos, comunidades o programas implicados en una determinada situación en todas las fases de trabajo, tiene en este medio sociotécnico un espacio excelente para expresar y articularse según sus principios participativos.

De hecho, lo visto nos lleva a afirmar que Internet deviene algo más que un mero instrumento al servicio de la intervención social. Las maneras y lógicas habituales de la intervención y de la acción social se transforman cuando interactúan con el marco de posibilidades organizativas que ofrecen estos medios digitales. Por ejemplo, Internet abre la posibilidad de conexión y de acción social tanto en un ámbito local como en un ámbito global.

Por ejemplo, como espacio de relación, permite la conexión de diferentes localidades dispersas geográficamente. De este modo, las distancias dejan de ser un límite para la acción social. Además, también conecta distintas temporalidades. Los ritmos, las dinámicas o las rutinas diarias de diferentes localidades se sintonizan en una red multitemporal, con lo cual, el tiempo, la necesidad de sincronía, deja también de ser un problema. La posibilidad de comunicación constante, asíncrona y global permite, además, que distintas localidades dispersas sincronicen sus esfuerzos y recursos para generar actores más globales que puedan incidir y actuar en contextos propios de los tiempos que corren sin que, por este motivo, descuiden o dejen de lado sus localidades y contextos particulares.

Es decir, estas tecnologías, en tanto que tecnologías de socialización, permiten comunicarse y relacionarse en dimensiones y formatos, y esto tiene consecuencias para las maneras de organizar y crear determinados actores o colectivos relevantes para el análisis de la intervención y de la acción social.

De ello se deriva un corolario interesante para nosotros: es posible hoy en día construir un puente histórico entre el componente contracultural que dio origen a Internet, el modelo de red y ciertas preguntas que surgen hoy sobre la importancia y las posibilidades de incorporar las nuevas tecnologías al proceso de fortalecimiento de la sociedad civil, a la defensa de los derechos del ciudadano, a la solución de determinadas problemáticas sociales y a la construcción de espacios democráticos y equitativos de circulación de la información.

Resumen

Las TIC pueden ser un buen elemento para la acción social, tanto para su comprensión y análisis, pues favorecen iniciativas de comunicación, puesta en contacto y socialización.

Los dispositivos sociotécnicos actuales constituyen un factor tecnológico eminentemente socializador. Permite la creación de colectivos, compartir experiencias e ideas, organizar y gestionar información, funciones muy importantes para organizar formas de intervención social adaptadas a los retos contemporáneos.

La Red es y será un elemento central para entender la intervención y acción social de las sociedades contemporáneas.

Las TIC aparecen como plataformas de comunicación privilegiadas en nuestras sociedades que favorecen determinadas formas de acción social, plurales, heterogéneas y en red. Se trata de formas de acción muy propicias para hacer frente no sólo a las nuevas lógicas del poder hegemónico y excluyente, sino a los retos que se le plantean -y se le han planteado durante años- a la propia acción social.

5. La centralidad de las formas de acción colectiva en las sociedades contemporáneas

Finalmente, para cerrar este análisis, nos centraremos en uno de los actores que, a juicio de la mayoría de los teóricos de las sociedades actuales, juegan un papel más crucial en la definición y visibilización de los problemas sociales asociados a estas sociedades: hablamos de los movimientos sociales.

Los movimientos sociales son actores importantes para el análisis y posibilidades de transformación de determinados problemas sociales, así como actores importantes en el diseño y búsqueda de formas de acción social que consigan hacer frente a estos problemas, y que buscan y reclaman sobre todo formas de vida y convivencia alternativas a las dominantes.

Los movimientos sociales son centrales para atajar, definir y problematizar nuestro presente, así como para reivindicar y posibilitar maneras de convivencia nuevas, más solidarias, justas y universales. Sin embargo, además, los movimientos sociales, gracias también a su imbricación con dichas tecnologías, nos ofrecen nuevas formas de acción social que hay que tener en cuenta.

Para ilustrar esta importancia, nos centraremos en el FSM y en el importante papel que juegan en la definición de las formas y lógicas de poder excluyente de nuestros días. También veremos la importancia de las TIC en su propio devenir como grupo de acción colectiva crítica.

5.1. Los movimientos sociales actuales y la transformación de los problemas sociales

Para muchos autores, los movimientos sociales hoy en día son actores cruciales y que hay que tener en cuenta de un modo privilegiado para comprender las luchas, conflictos y problemáticas actuales. ¿Por qué?

- Primero, porque nos permiten visibilizar las lógicas de poder y dominación de hoy.
- Segundo, porque permiten actuar y generar dinámicas de acción social encaminadas a transformar dichos conflictos o problemas sociales en formas de convivencia más solidarias o justas.

De este modo, como también destaca Castells (1997), los movimientos sociales son actores centrales en una sociedad de la información, precisamente porque en su acción colectiva socavan formas de dominación, las hacen explícitas y posibilitan formas de vida alternativas.

Su estudio constituye, pues, un elemento central para las sociedades contemporáneas, ya que ningún otro campo, ofrece las posibilidades de analizar y comprender las lógicas y los conflictos contemporáneos.

"El estudio de los movimientos sociales es una magnífica atalaya desde la que divisar y abordar en toda su complejidad las alteraciones en curso de nuestras sociedades." Casquette, en Melucci (2001, pág. 19).

Veamos, pues, más detalladamente su importancia y centralidad para las sociedades contemporáneas.

5.1.1. Enunciadores del presente

Los movimientos sociales son actores cruciales para el análisis de los problemas sociales contemporáneos.

Hemos visto que un problema social es, en parte, el fruto de un esfuerzo colectivo, por parte de un grupo concreto, mediante diferentes acciones, para visibilizar, colectivizar y elevar a la categoría de compartidas unas determinadas condiciones que en principio sólo son contempladas como individuales. Pues bien, en nuestras sociedades contemporáneas este esquema toma sentido, especialmente, por medio de la acción de los movimientos sociales actuales.

Pues bien, con su acción, los movimientos sociales contribuyen a realizar este esfuerzo colectivo por visibilizar situaciones de exclusión, a poner de manifiesto las lógicas dominantes, sus efectos perversos, sus intereses, las exclusiones que provocan y los problemas que éstas acarrearán. Sin duda, son cruciales para orientar, entender y poner de manifiesto los retos y problemáticas que debemos afrontar.

Una mirada atenta a nuestro alrededor nos revelará esta centralidad de los movimientos sociales actuales. Hoy en día, multitud de fuerzas y actores distintos, agrupados en torno a movimientos sociales, ONG, plataformas de acción cívica o diferentes redes ciudadanas dedican parte de su actividad colectiva, política y ciudadana a definir, analizar y criticar aquello que caracteriza a nuestras sociedades, y muestran luchas sociales, formas de poder y de dominación, así como modos de exclusión y marginalidad que se desprenden de los procesos y transformaciones contemporáneas que viven nuestras sociedades.

Estos actores constituyen actores centrales de la sociedad de la información porque coinciden en la necesidad de encontrar soluciones para los crecientes desequilibrios de todo tipo que viven nuestras sociedades y que, lejos de anular las problemáticas sociales que arrastrábamos de otros tiempos, las multiplican y, en muchos casos, inauguran nuevas fuentes de conflicto y problematización.

Estas fuerzas vivas son las que ayudan a identificar muchos de los problemas sociales vinculados a nuestras sociedades y, además, ayudan a combatir activamente las principales fuentes de problemas sociales de nuestro tiempo.

Estos actores, con el verbo como principal arma, nos recuerdan e imbuyen en visiones de la realidad que fomentan la problematización, la crítica y la creación de conocimiento en torno a las relaciones sociales dominantes, su carácter y sus efectos de exclusión. Identifican, por ejemplo, los actores y procesos responsables de estas dinámicas. También identifican las formas de lenguaje vinculadas a las nuevas formas de dominación. En definitiva, identifican y discuten la mayoría de los elementos que son responsables de los desequilibrios y problemáticas derivados de las condiciones actuales y, con esto, identifican los factores que son susceptibles de transformación.

Con esto inician parte del proceso inestimable que nos lleva a una toma de conciencia sobre los contextos, relaciones y actores que construyen, mantienen o fomentan determinadas relaciones de desigualdad o exclusión y que caracterizan, precisamente, la base sobre la que se desarrollan buena parte de los problemas sociales actuales.

Estas nuevas subjetividades emergentes, complejas pero patentes, son las encargadas de iniciar procesos de negociación y diálogo social sin precedentes, y de algún modo son prometedoras, puesto que ponen los cimientos para articular propuestas, colectivas, democráticas y participativas, para hacer frente a estas dinámicas de transformación social.

Estos actores ponen de manifiesto, además, que el eje de los conflictos y problemas contemporáneos está virando rápidamente e indica una transformación profunda en aquello mismo que caracteriza la fuente de los problemas.

Como hemos visto anteriormente, el poder de la información y sus consecuencias son los ejes principales sobre los que se constituyen las luchas sociales contemporáneas. Por ello, sus principales contribuciones se han centrado en concedernos la posibilidad de nombrar los problemas de manera diferente y en su capacidad de hacer efectiva la posibilidad de redefinir los marcos relacionales y de comprensión de la vida social, y hacerlo además en términos que resultan incompatibles con las formas de poder y dominación de las sociedades actuales, de manera que mediante su acción se visibilizan los códigos, los lenguajes y las gramáticas del poder contemporáneo.

Gracias a su acción (es decir, a partir de su definición alternativa del mundo, de la identidad o de la cotidianidad), los movimientos sociales debilitan los modos de control, vacían el propio poder y hacen visible la cualidad relacio-

nal y, por lo tanto, precaria de este poder. De esta manera, permiten tanto la definición y visibilización de los nuevos problemas sociales como el diseño de acciones sociales encaminadas a atajar o lidiar con estos problemas sociales.

Por ejemplo, hoy en día son actores centrales ante las luchas por las desigualdades surgidas de los procesos de transformación social y económica que denominamos *globalización*.

A su juicio, la globalización de la información y los mercados está disolviendo muchas de las fronteras que antes caracterizaban las distinciones sociales que permitían interpretar las relaciones de poder y de sujeto y, por lo tanto, identificar los antagonismos, las diferencias y los problemas sociales que se derivaban de estas relaciones. Esta globalización actúa flexibilizando y desterritorializando muchas de estas distinciones. Esto no sólo vacía de sentido algunas de las propuestas y maneras de abordar estos problemas que el pasado nos ha legado, sino que además nos interpela a encontrar otras maneras de definir y abordar dichas repercusiones.

Estos actores se dedican a destapar dichos efectos y lógica de exclusión que se derivan de los procesos actuales.

Estos grupos nos han permitido ver que los problemas locales tienen raíces globales. Desde las condiciones actuales de trabajo, hasta nuestro equilibrio ecológico más local, dependen de factores, relaciones e interacciones de orden global. Del mismo modo, nos muestran que los problemas globales tienen anclaje y respuesta desde lo local. Este proceso, que a menudo nos parece impersonal y alejado, nos dicen, opera y se ancla fuertemente en actividades cotidianas. Por lo tanto, cualquier acción, por pequeña e insignificante que nos parezca, puede convertirse tanto en una respuesta afirmativa como en una respuesta negativa a los jaques que nos plantea esta globalización.

Nos permiten ver que la globalización implica las relaciones de dominación y exclusión, pero también una globalización de los recursos disponibles para su lucha y combate. De todos modos, contrariamente a la globalización abstracta, monetaria y neoliberal que acrecienta las distancias sociales que el capitalismo ha producido en otros tiempos, esta globalización tiene un fuerte poder social, democrático, participativo y profundamente concreto, apegado a lo local, múltiple y cotidiano.

La transformación social, dicen, pasa por estas nuevas lógicas y cartografías complejas que invaden las esferas de consumo, de información, locales y cotidianas. Con esto, y mediante un esfuerzo para enderezar proyectos colectivos, los movimientos sociales permiten la unificación de procesos convergentes. Esto es una novedad, ya que permiten y fomentan una lectura global, integrada, y por este motivo sin perder apego y referencia en lo local. Al contrario, desde lo local, desde las múltiples relaciones diferenciales, se insinúan proce-

sos convergentes, isomórficos, que de algún modo nos adentran en lógicas y tendencias más globales a las que por fuerza tenemos que hacer frente si queremos entender y transformar prácticas y lógicas globales, pero también locales.

Esta globalidad que une problemas de trabajo, ecológicos, de acceso a la tecnología, de pobreza mundial, etc. es la nueva herramienta epistemológica con la que se atavían los actores actuales que buscan una transformación social importante.

Mediante su acción, los movimientos sociales de nuevo cuño intentan aportar localidades dispersas a las globalidades excluyentes que construyen los nuevos regímenes de poder y de información. Con esto, permiten conectar y poner en contacto realidades y procesos que, aunque parecen diferentes, son vistos como procesos convergentes o emparentados y que denotan una misma lógica global que pese a no ser inmediatamente visible se trasluce en partir de múltiples procesos y localidades.

La redefinición de significados, la creación de redes y conocimientos, la multiplicación de la comunicación y los contactos entre zonas, grupos y sensibilidades próximos aunque lejanos geográficamente son elementos de lucha cruciales para estos actores y para el psicólogo interesado en las formas de acción colectiva que se gestan en las sociedades contemporáneas.

Gracias a su esfuerzo, permiten la creación de marcos de comprensión alternativos a los dominantes, así como la coalición y el agenciamiento de grupos diferentes y muy heterogéneos. De esta manera, plantean obstáculos al aparentemente poco problemático fenómeno de la globalización neoliberal, destapan sus lógicas y procesos excluyentes y denuncian aquello que, pese a ser evidente, queda oculto de su discurso triunfalista y desarrollista. Exigen, además, ese "otro mundo es posible" que redima a grandes grupos y poblaciones de problemáticas directamente implicadas de los nuevos órdenes sociales y culturales derivados de estas transformaciones.

De esta política derivan consignas reivindicativas como la siguiente: "piensa globalmente, actúa localmente". A este lema se le ha añadido recientemente el de "piensa localmente, actúa globalmente". Los dos muestran la ligazón, el eje por el que tanto las fuerzas de poder como las formas de resistencia actuales pasan hoy en día y la importancia de dichos grupos y actores sociales en la creación de consignas y marcos de comprensión/acción adecuados a los retos y problemáticas actuales.

Así pues, el papel de los movimientos sociales actualmente es importante porque:

- Frente a los *desórdenes* globales y las formas de poder competentes, cada vez más invisibles para el ciudadano, reivindican nuevas maneras de articular la política y la convivencia.
- Frente al progresivo debilitamiento y disolución de las estructuras de gobierno estatales, locales, etc. y habituales en la gestión de conflictos y problemas, el nuevo orden (global/local, comunicativo, y caracterizado por redes heterogéneas y fluidas) reivindica a actores nuevos que puedan hacer frente a dichas lógicas y dimensiones.
- Frente a los cambios actuales, reivindican la necesidad de integrar órdenes locales y globales. Su finalidad radica en articular y participar de otra globalidad.

Gracias a estas medidas consiguen articular una sociedad civil, robusta y global que actúe crítica y activamente por otra realización de los procesos que orientan a nuestras sociedades, y que busque maneras de convivencia e intercambio más justas y solidarias. La articulación de dicha sociedad civil, local y a su vez global, constituye una de las principales estrategias contemporáneas de acción y reivindicación social, y es uno de los centros de interés más candentes para todo estudioso de los fenómenos de acción e inclusión social relevantes de hoy en día.

Los movimientos sociales son actores claves para hacer frente a los retos políticos, democráticos y sociales de hoy.

Como venimos diciendo, no sólo ayudan a definir de un modo alternativo las sociedades actuales, sus valores e imaginarios a favor de mundos más justos o menos excluyentes. Son también actores cruciales para articular, dar cabida y organizar o liderar alternativas encaminadas a restituir o solventar algunas de estas problemáticas o intervenir en las mismas.

Y estas formas alternativas de dar solución a algunos de los problemas actuales no pueden descuidar el importante papel que tienen para su constitución, organización y puesta en marcha las denominadas *TIC*.

De hecho, las tecnologías de la información y de la comunicación emergentes han transformado la práctica, organización y discurso de los movimientos sociales contemporáneos. No sólo instrumentalmente, ni organizacionalmente, sino proporcionando nuevos modos de relación y de comunicación que permiten la gestión de conocimientos, la creación de comunidades y el intercambio de significados en otro régimen de relaciones.

Esto es, precisamente, lo que veremos a continuación.

5.2. La influencia de las TIC en las formas de acción colectiva contemporáneas

Las TIC, en relación con la política y la participación social, actúan como potentes facilitadoras del mantenimiento y extensión de contactos e interacciones entre redes complejas y heterogéneas, que permiten revitalizar y dar sentido a alternativas políticas, no institucionales. De ello, evidentemente, beben los movimientos sociales. Para éstos, las TIC son elementos cruciales, cuyo devenir va ya muy relacionado a dichas innovaciones tecnológicas. Con las mismas, estos grupos pueden practicar políticas y formas de movilización y acción social que desbordan los límites y formatos habituales, y adaptar de esta manera sus luchas a los formatos lógicos propios del presente. Por ejemplo, con éstas también es posible construir alternativas cívicas, sociales y políticas, de orden global y local, que permiten construir nuevos enclaves socioculturales, nuevos laboratorios de cultura para entender y dar forma a otro presente y a otro futuro.

Además, los movimientos sociales, con su acción y apropiación de los recursos tecnológicos actuales, también ayudan a (re)definir los usos de estas nuevas tecnologías. Con su acción, muestran que es una herramienta muy importante para la acción social y colectiva. La Red, en sus manos, deviene un espacio público en el que se dan protestas y en el que se interviene políticamente y socialmente.

Por todo esto, no hay que olvidar la importante interrelación entre tecnología y acción colectiva que se da en nuestras sociedades. El análisis del devenir de esta interrelación es uno de los elementos claves que se presentan para el profesional interesado en el análisis de las problemáticas sociales contemporáneas, así como en las formas de acción social propias de nuestro tiempo.

Lectura recomendada

El artículo siguiente trata más específicamente la interrelación entre las TIC y la acción colectiva propia de las sociedades actuales.

I. Rodríguez (2002). *El efecto de las TIC en la organización de la acción colectiva: la virtualización de los movimientos sociales*.

Este texto está disponible en línea en la dirección siguiente:

<http://www.wsfindia.org/index.php>

Para resumir brevemente, enumeraremos algunas de las interacciones entre tecnología y activismo político hoy en día, y que son interesantes de tener en cuenta para comprender los actores y formas de acción social emergentes.

Resumen

Los movimientos sociales son actores muy relevantes en la definición, detección y lucha por las desigualdades sociales, así como para articular nuevas formas de convivencia y para formular alternativas para nuestras sociedades.

5.2.1. Influencia sobre las formas de movilización

Las TIC tienen una fuerte influencia en la constitución, organización y coordinación de estos actores colectivos tan importantes. Es decir, tienen una fuerte influencia en la constitución y organización interna de estos actores.

Veamos algunas de estas influencias:

- 1) Internet modifica la manera de movilizar (portales, espacios interactivos, sistemas de información). Aparecen nuevos espacios de protesta y de manifestación.
- 2) Internet permite modos de coordinación y de solidaridad diferentes, que sobre todo hacen referencia a una transformación de los recursos para difundir, aglutinar soportes y movilizar.
- 3) Internet es importante tanto para los movimientos que trabajan a partir de recursos profesionales (WWF/Adena y Greenpeace, por ejemplo) y que necesitan de buena coordinación entre instituciones públicas, organismos privados, redes transnacionales y activistas locales. Sin embargo, también lo es para los que trabajan a partir de recursos de participación (grupos de voluntarios, afectados o activistas locales). En los dos casos, Internet es clave para dar a conocer una realidad puntual, unos discursos, unas prácticas, un apoyo determinados y unas denuncias, sin tener además que invertir muchos esfuerzos en esta movilización. Esto nos permite aglutinar un importante número de apoyos y de simpatizantes sin implicarlos directamente en la realización de la protesta.
- 4) Permite articular alternativas de un modo rápido, descentralizado y continuo en el tiempo, sin grandes costes de organización. Permite, además, una rápida identificación sin gran derroche de recursos para movilizar.
- 5) Permite tener un impacto mediático importante, y sortear las barreras, los intereses y algunos silencios impuestos por los medios de comunicación habituales.
- 6) Permite aglutinar la protesta de un modo más flexible y heterogéneo, más adaptado a la lógica de lo global que domina nuestros días.
- 7) Internet permite la convivencia y la coordinación de grandes grupos con organizaciones locales, de activistas comprometidos con grupos que se articulan a partir de una causa o de un agravio concreto contra sus intereses.
- 8) Permite mantener vínculos, comunicaciones e intercambios entre particulares, entre organizaciones ampliamente identificadas y activas, y permi-

te crear, sostener y mantener redes virtuales que permiten construir y dar sentido a una alternativa social y cultural.

Sin duda, Internet constituye, a la luz de lo que nos enseñan los movimientos sociales, plataformas de inestimable interés para buscar maneras de acción e intervención social que puedan hacer frente a los problemas sociales actuales.

5.2.2. Influencia sobre la esfera pública y las formas de política

Las TIC también tienen una fuerte incidencia en las relaciones y formas de organización y articulación externa de estos grupos. Es decir, influyen también en cómo encajan y se articulan con la sociedad civil, con otros actores sociales y en el contexto político, social y cultural que los rodea.

- Reintroducen colectivos, sensibilidades, mundos y valores olvidados, desconectados y minoritarios gracias a su esfuerzo por construir nuevos regímenes de representación y de solidaridad política y cultural alternativos.
- Por ejemplo, reforman, transforman e informan de nuevos regímenes de verdad, que centran su atención en las prácticas cotidianas y sus consecuencias. Por ejemplo, la relación entre hábitos de consumo cotidianos y ciertos modos de dominio económico por parte de grandes poderes transnacionales. Además, ponen en relación estas prácticas con órdenes y discursos globales (por ejemplo, con el discurso de la sostenibilidad ecológica planetaria, o con la idea de la desigualdad en la repartición de la pobreza), de modo que lo cotidiano y lo global se conectan y alcanzan, en tanto que relación de poder, una dimensión política. De esta manera, enredan y conectan lo local y lo global y dan una dimensión política a esta relación. Consiguen que consignas como las siguientes: "Actúa localmente, piensa globalmente", "Actúa globalmente, piensa localmente" tomen sentido en el quehacer político actual.
- Consiguen articular alianzas con regímenes de gobierno y de representación política y cultural de orden global y hacer frente, de este modo, a las formas de dominación actuales.
- Les permite formar redes globales, más allá de estructuras estatales o institucionales. Se trata de redes que están conectadas constantemente, lo que les permite mostrarse y representarse a sí mismos como actores autónomos instalados en campos sociales y globales.
- Permite la creación de actores heterogéneos e importantes que se forman mezclando organizaciones, asociaciones y grupos de distinto signo y de distinta naturaleza para ensayar y experimentar nuevas formas de gobierno y de política, de vivencia y expresión cultural, de justicia y de comunicación.

- Ayudan a transformar las organizaciones locales tradicionales y darles una dimensión acorde a los retos contemporáneos.
- Ayudan a que los movimientos sociales se establezcan como nodos de la sociedad civil en las instituciones y centros de decisión más importantes.

El éxito de todo esto lleva a los movimientos sociales actuales (agenciados la mayoría de éstos en dispositivos tecnológicos informacionales y comunicacionales) a ser considerados como sistemas alternativos con capacidad de influencia en la opinión pública y, por lo tanto, ser reconocidos también como actores de valor transnacional. Esto se refleja en que uno de sus mayores esfuerzos va encaminado a construir una sociedad civil global y en la importancia y rol central que están tomando ante las luchas y problemática sociales contemporáneas.

Resumen

Las TIC, en relación con la política y a la participación social, actúan como potentes facilitadoras del mantenimiento y extensión de contactos e interacciones entre redes complejas y heterogéneas, que permiten revitalizar y dar sentido a alternativas políticas, no institucionales.

5.3. La creación de actores nuevos: el Foro Social de Porto Alegre

Como acabamos de ver, las TIC han sido utilizadas como un instrumento en la intervención y gestión de los conflictos. Sin embargo, las TIC también han propiciado nuevas formas de organización que han permitido la aparición de nuevos actores. El proceso más espectacular de estas características lo encontramos en Brasil, en el Foro Social Mundial que se realizó por primera vez en Porto Alegre (2001).

5.3.1. "Otro mundo es posible"

"Otro mundo es posible" constituye uno de los lemas que en los últimos años resuena con más fuerza entre multitud de sectores, grupos, organizaciones y ciudadanos de todo el mundo. Este eco no sólo se deja escuchar, sino que anticipa inquietudes y transformaciones importantes ante un descontento creciente por los procesos, lejos de las promesas utópicas de antaño, que caracterizan a nuestras sociedades actuales.

El proceso de globalización económica (caracterizado por la creciente conexión de los mercados económicos, por la constitución de tratados mundiales sobre el libre comercio, por distintas fusiones empresariales, por acuerdos multilaterales de inversiones a escala planetaria, etc.) lleva varios años siendo problematizado por las redes de movimientos sociales, colectivos civiles, ONG, sindicatos, etc. Según éstos, el mundo guiado por los intereses del mer-

cado económico está llevando a la humanidad a las mayores desigualdades y desequilibrios, sociales y ecológicos, con la consecuencia de una mayor concentración de la riqueza y el exponencial crecimiento de la pobreza.

El Foro Social Mundial nace en el año 2001 como un encuentro, precisamente, para aunar los esfuerzos de aquellas voces en contra la globalización económica y como contrapunto a los encuentros del Foro Económico Mundial (el foro en el que las principales potencias económicas deciden precisamente como desarrollar y potenciar dicha globalización económica). Este último, para las fuerzas sociales, es visto como representante de la globalización económica y, por lo tanto, como una de las fuerzas responsables del actual sentido de la globalización.

¿Qué es el FSM?

- El FSM aparece como una iniciativa de reflexión, análisis y acción social encaminada a discutir las direcciones que están tomando nuestras sociedades, guiadas únicamente por la denominada *ley del mercado* y por una asertiva globalización económica.
- El FSM aparece como plataforma que intenta visibilizar y analizar aquello que caracteriza las dinámicas económicas actuales, sus riesgos y consecuencias sociales.
- El objetivo del FSM no es otro que discutir los modelos de globalización actuales, los cuales acrecientan, más que resuelven, las desigualdades y desequilibrios sociales, además de aspectos como la pobreza o los problemas ecológicos en el ámbito planetario.
- A partir del 2002, el FSM, decide generar un cambio en sus dinámicas políticas y dejar de ser únicamente una voz contra la globalización económica para pasar a ser también una voz propositiva que proponga alternativas a dicha globalización. Una voz que genera alternativas y propuestas concretas de cómo debe realizarse la globalización sin que esto suponga una pérdida de derechos sociales y un desastre ecológico para el planeta.
- De esta manera, el Foro Social de Porto Alegre deja de ser un punto de encuentro esporádico y local para empezar a ser la expresión de una red de acción colectiva, tejida y articulada a nivel planetario, en la que discutir y trabajar continuamente las problemáticas vinculadas a los procesos políticos, culturales, económicos y sociales de las sociedades actuales. Un foro activo y participativo, global, pero muy vinculado a las localidades, que intenta buscar soluciones y proponer modelos alternativos más solidarios, justos y equitativos socialmente.

En su edición del 2003, por ejemplo, el Foro Social Mundial reunió a 100.000 participantes de 156 países y más de 4.000 periodistas. De esta manera, el FSM ha pasado a ser el proceso de debate y creación de alternativas referente en todo el mundo. En tres años, Davos, sede del Foro Económico Mundial, ha visto cómo perdía protagonismo mediático y cómo el conocimiento producido desde las redes del FSM deslegitimaba sus argumentos y propuestas, y se constituía como un importante contrapeso crítico al proceso de globalización económica que viven nuestras sociedades.

Lectura recomendada

Para los que estén interesados en profundizar en el Foro Social Mundial, en sus acciones y reivindicaciones, en sus formatos de acción social y en su peso mundial, aportamos una breve bibliografía complementaria:

Díaz Salazar, R. (2002). *Justicia Global. Las alternativas de los movimientos de Porto Alegre*. Barcelona: Icaria.

Etxezarreta, M. (2001). *Globalización capitalista: luchas y resistencias*. Barcelona: Virus.

Faiz, H. (2001). *Crece la desigualdad. Otro mundo es posible*. Barcelona: LOM.

Houtart, F. (2001). *El otro Davos. Globalización de resistencias y de luchas*. Madrid: Popular.

Manion, G. (2002). *Porto Alegre*. Paris: Découverte.

Monereo, M. (2001). *Porto Alegre. Otro mundo es posible*. Barcelona: El Viejo Topo.

VV.AA. (2001). *ATTAC. Contra la dictadura de los mercados*. Barcelona: Icaria.

VV.AA. (2002). *Porto Alegre (Foro Social Mundial 2002)*. Barcelona: Icaria.

VV.AA. (2002). *Porto Alegre. Globalizar la esperanza*. Sca: Tarahumana.

VV.AA. (2003). *Un mundo para todos*. Barcelona: Icaria.

También en la página web oficial del Foro Social Mundial encontraréis muchos datos sobre su definición y funcionamiento.

Durante estos tres años, el Foro Social Mundial se ha erguido como la principal voz que problematiza la actual globalización económica y sus efectos sociales y ecológicos. Por ejemplo, critica una globalización encaminada por los intereses económicos, que pasa por encima de las personas y del medio ambiente. Muestra que la globalización se orienta según los intereses de grupos y corporaciones empresariales que van más allá de el poder de los estados. Nos alerta de la imposibilidad, en la actualidad, de poder regular a estos grupos empresariales, mediante la sociedad civil o sus representantes políticos, y nos hace visibles el conflicto a escala planetaria que plantean estas cuestiones. Conflictos, además, que nos dice que hay que afrontar, discutir y solventar. Es decir, con su acción, este actor hace evidentes las lógicas de poder dominantes, sus efectos y consecuencias no deseados, y ayuda a establecer un imaginario crítico y alternativo a los valores y códigos dominantes.

Además, han permitido conectar y relacionar luchas autónomas o no siempre conectadas, lo que ha posibilitado generar un marco global de interpretación y de acción que pueda hacer frente a procesos sociales y conflictos sociales, los cuales, aunque diferentes, son convergentes en determinadas lógicas y ca-

racterísticas. Por ejemplo, las crisis ecológicas, la globalización neoliberal, la confiscación constante de bienes comunes, culturales y económicos por parte de grandes corporaciones y las desigualdades crecientes constituyen algunos ejemplos de reivindicaciones que no sólo son contempladas autónomamente, sino que son vistas como luchas particulares que toman cuerpo como crítica articulada y coordinada.

Esto hace que estos grupos constituyan una alternativa muy importante, heterogénea y plural, capaz de hacer frente a los males asociados a las dinámicas de cambio y transformación que viven nuestras sociedades.

El FSM, además, ofrece alternativas de acción a dichos procesos, y busca establecer modos de convivencia, consumo o política más justos y solidarios. Esto hace que sea especialmente relevante para el análisis de las formas de intervención y acción social. Por ejemplo, los integrantes de dicho foro proponen la necesidad de establecer cambios en los actuales sistemas democráticos, que permitan la inclusión de una sociedad civil participativa en la gestión y decisión política (mediante la democracia participativa) y de esta manera evitar determinados conflictos de representación que aparecen en las sociedades actuales, o que permiten generar actores sociales que de algún modo conjuren la falta de poder institucional que viven las sociedades globalizadas. Estos grupos, por ejemplo, pretenden cambiar las normativas comerciales, que identifican como una de las expresiones más contundentes de las formas de poder contemporáneas. Mediante nuevos valores y regulaciones económicas (por medio de tasas que regulen las especulaciones económicas y mediante la eliminación de los paraísos fiscales), pretenden proteger y distribuir la riqueza que actualmente es apoderada y distribuida de manera desigual. También pretenden transformar el actual sistema energético, dominado por las megacorporaciones petroleras, apostando por otros recursos y energías ecológicas, menos contaminantes y socialmente más repartidos.

El Foro Social Mundial se ha convertido en un nodo global, y muy importante, que vincula miles de redes en todo el mundo, que produce gran cantidad de información y conocimiento y ofrece un sentido alternativo a la actual globalización. Su papel es crucial hoy en día para definir y comprender los problemas sociales vinculados a las sociedades globales.

El FSM constituye una forma de acción social innovadora, y digna de estudio, en el sentido de sus dimensiones, proclamas y formas de intervención. A medio camino entre redes de creación de conocimiento, entre movimientos sociales y plataformas ciudadanas, muestra la necesidad de inventiva para la acción social que es necesaria en un mundo global.

5.3.2. El ensamblaje con las TIC

Una vez más, Internet ha sido una herramienta clave para la constitución de este actor global tan importante para entender los problemas y dinámicas sociales actuales. Por ello, es importante también destacar este papel de las tecnologías actuales en la configuración y organización de actores sociales importantes.

Dadas las condiciones de globalización y, por lo tanto, ante la pérdida de referencia e importancia de muchas instituciones y espacios de representación política (superada con creces la organización política centrada en estados nación), Internet ha sido una pieza clave para constituir un contrapoder eficaz a dichos cambios. Sin Internet, un actor como el FSM no hubiera sido posible. Internet ha permitido vincular diferentes expresiones de malestar, muchas de éstas locales, en unidades y organizaciones coordinadas, y ha generado una red global que actúa en todo el mundo y que se encarga de analizar, discutir y proponer formas de articulación distintas entre localidades y globalidades.

Por ejemplo:

- Internet ha sido un medio esencial para el encuentro y la comunicación entre localidades y sensibilidades distintas. Este proceso ha sido clave para la formación y consolidación de un actor global como el FSM.
- Internet ha posibilitado el hecho de compartir informaciones y conocimientos. Dicho proceso es básico para asegurar la integración y coordinación interna de un actor como el FSM, pero también para que éste pueda construir marcos de conocimiento, de valores y de acción alternativos a los dominantes. Los del FSM han usado Internet, por ejemplo, como al-tavoz que permite globalizar las propuestas locales.
- Internet ha jugado un importante papel de difusión. La difusión es central para la consolidación, proyección externa y para el encaje de un actor como el FSM dentro de las sociedades actuales. Del mismo modo, la difusión juega un papel importante para alimentar la discusión y la creación de conocimiento alternativo a la globalización neoliberal.
- Internet ha sido importante para organizar, interna y externamente, a este tipo de actores.
- Internet ha sido clave también como espacio de acción política, en el que librar batallas, luchas y reivindicaciones de orden global. Sin este espacio, difícilmente un actor como el FSM hubiera encontrado un espacio continuo y global en el que dar rienda suelta a sus reivindicaciones.

Resumen

Las TIC son claves, como entramado sociotécnico, para la materialización, coordinación y mantenimiento de actores sociales globales que puedan hacer frente a las lógicas de poder contemporáneas como por ejemplo el FSM.

El FSM constituye una forma de acción social innovadora, y digna de estudio, en el sentido de sus dimensiones, proclamas y maneras de intervención. A medio camino entre redes de creación de conocimiento, entre movimientos sociales y plataformas ciudadanas, muestra la necesidad e inventiva para la acción social que hace falta en un mundo global.

6. Retos y reflexiones para el estudio y acción frente a problemas sociales contemporáneos

6.1. Introducción

Hasta ahora hemos tenido la oportunidad de analizar las condiciones de cambio que viven nuestras sociedades, de analizar aquello que caracteriza este cambio y de mostrar sus principales efectos y consecuencias para el análisis, comprensión e intervención/acción ante los problemas sociales.

Sin duda, dichos cambios requieren de un análisis más profundo y de una mirada más atenta por parte de los científicos sociales interesados en comprender el origen, las lógicas, las consecuencias y los modos de acción de las sociedades contemporáneas. En parte, lo que hemos hecho hasta ahora es cimentar algunas vías de explicación que el tiempo se encargará de confirmar, alterar o desmantelar. De todos modos, se apuntan ya algunas consecuencias importantes para el ejercicio del psicólogo social interesado en una práctica comprometida y activa a favor de la solución y gestión ante determinadas problemáticas sociales.

En este tercer bloque intentaremos reflexionar ante algunas de estas consecuencias. Consecuencias que afectan bien a las lógicas, bien a los escenarios, a los actores o a las formas de intervención de las que dispone o que debe afrontar el psicólogo social interesado en los problemas sociales actuales.

Como hemos dicho, esta unidad didáctica se estructurará a partir de breves reflexiones que se centrarán y se detendrán en algunos de los principales cambios y retos a los que debemos hacer frente en el estudio, análisis, intervención y evaluación de problemas sociales hoy en día.

Las reflexiones se organizarán en cuatro ejes básicos:

- 1) La transformación de los escenarios en los que el psicólogo social puede desarrollar su labor.
- 2) Un cambio en las herramientas y dispositivos que tiene a su alcance para llevar a cabo su trabajo.
- 3) Un cambio en los modos de actuar.
- 4) Un cambio en las maneras de definir, analizar y comprender los problemas sociales.

De este modo, a partir de estos ejes, nombraremos los principales retos que afrontamos en el contexto global y comunicativo actual. Éstos se resumen en:

- 1) El paso de modos de intervención/acción presenciales a modos de acción/intervención virtuales. Este cambio, como veremos, tiene profundas consecuencias sobre las manera en la que actuamos y damos respuesta a los problemas sociales.
- 2) La digitalización de los principales recursos para la intervención social hace que muchos de los servicios característicos de nuestras sociedades modernas muten hacia formatos y formas de organización profundamente distintas. Por ejemplo, argumentaremos que vivimos el paso de sociedades basadas en instituciones a sociedades gobernadas mediante *extituciones*.
- 3) La aparición de nuevos actores sociales. Éstos, además, de inventar nuevos modos de definición, gestión y resolución de conflictos y problemáticas, ponen en tela de juicio explícitamente algunas de las formas tradicionales de intervención social. Este cambio tiene consecuencias sobre los modos de actuar, ya que comporta la necesidad de búsqueda de nuevas maneras de acción e intervención acordes a las dimensiones y características de las nuevas condiciones sociales.
- 4) La mutación de las lógicas y condiciones de posibilidad de los conflictos y problemas sociales contemporáneos. Como consecuencia del cambio de elementos que definen y dan forma a las sociedades actuales, las principales lógicas y condiciones que explican la emergencia de determinadas problemáticas también se ven modificadas. Esto tiene consecuencias para el quehacer del psicólogo, puesto que le obliga a aprender a mirar en otros elementos, lógicas y actores importantes. Por ejemplo, destacaremos el importante papel de la identidad en las sociedades actuales.

Esperamos con este breve, pero denso recorrido, ofrecer una reflexión abierta, plural y analítica de aquellos cambios, fenómenos y realidades sociales que emergen de las formas de relación y convivencia derivadas de la transformación sociotécnica que viven nuestras sociedades y de sus consecuencias para el estudio, comprensión e intervención ante problemas sociales.

6.2. La transformación de los escenarios para la intervención y la acción social frente a los problemas sociales

De todo lo visto hasta ahora, se desprende que la Red empieza a actuar como un agente de acción social importante. Deviene un punto de paso obligado para la mayoría de iniciativas encaminadas a evaluar o intervenir en problemáticas sociales concretas y empieza a caracterizar fuertemente el contexto de acción principal del profesional interesado en la comprensión y/o intervención ante los problemas sociales.

Por este motivo, creemos necesario analizar algunas de estas transformaciones, como por ejemplo el paso de recursos y servicios sociales presenciales a recursos y servicios sociales virtuales, o dar lugar a formas combinadas de los dos.

6.2.1. La virtualización de los servicios sociales

A lo largo de este módulo hemos tenido la oportunidad de ver ejemplos e iniciativas que intentan hacer uso de las tecnologías de la comunicación y de la información para intervenir y proponer acciones encaminadas a poner en contacto sectores, especialistas, profesionales o actores implicados en la definición, solución o evaluación de determinados problemas sociales. La Red aparece no sólo como un elemento innovador y creativo para la emergencia de nuevas formas de acción e intervención social, también constituye un elemento crucial para transformar maneras de intervención más clásicas o habituales.

En este sentido, queremos apuntar en la necesidad de abrir una reflexión sobre los cambios producidos en las lógicas asistenciales e institucionales habituales. Hemos visto que las formas de asistencia e intervención social desde la experticia constituían no sólo un elemento central de la actividad del psicólogo social aplicado sino, además, un elemento casi fundacional del propio abordaje, definición y diseño de programas de intervención de los problemas sociales.

Los servicios sociales, por ejemplo, constituyen un ejemplo paradigmático de cómo una sociedad se organiza y diseña programas, instituciones y forma profesionales para atajar problemas que nacen en su seno. Sabemos que buena parte del ejercicio del psicólogo social se ha dado, y se da, en estos contextos. Contextos marcados por una rígida organización, especialización y compartimentación de la actividad y de los modos de intervención.

Pues bien, la virtualización de muchos de los habituales dispositivos de atención, gestión y organización de la intervención social está permitiendo que muchas de estas características y maneras de acción se transformen profundamente. La imbricación con dispositivos tecnológicos flexibles, comunicativos, rápidos y económicos (en términos de la logística necesaria y de los espacios que permite recorrer y conectar) transforma profundamente las maneras de organizar la intervención social, así como la estructura misma de los servicios sociales. Sin duda este cambio tiene profundas repercusiones para el psicólogo social, puesto que el campo mencionado constituye uno de los escenarios principales en el que éste va a desarrollar su actividad profesional.

Ejemplo

Por ejemplo, hoy en día, la teleasistencia, la atención personalizada, la libertad de movimiento y la integración de procesos son algunos de los elementos más característicos de las direcciones que están tomando las políticas de apoyo e intervención sociales, públicas y privadas. Del mismo modo, el uso de chips, tarjetas y redes telemáticas constituye el material básico sobre el que se da esta asistencia. El profesional, más que en interventor individual, se convierte en una parte más del engranaje que da sentido a la Red. Es la Red misma la que interviene. El antiguo interventor restringe sus funciones a tareas de gestión, conexión, monitorización, comunicación y puesta en contacto. Esto sustituye sin duda las paredes, las salas de espera, los horarios, las libretas, las fichas, los sistemas de atención homogéneos, etc., que caracterizaban las formas de intervención social más clásicas.

Como el mundo, la intervención social pasa a través de estos espacios virtuales y tecnológicos. Gracias a éstos, conquista la lejanía, la reúne y conecta con la cercanía, se mueve en los intersticios que van de la una a la otra. Se adueña y mora en estas redes que nos prolongan a una cercanía más virtual que actual, pero que caracterizan nuestro vivir en común. Esto hace que las posibilidades de intervención, así como los mecanismos de intervención, potencialmente no tengan límites claros.

De hecho, podemos afirmar ya que la Red constituye en muchos casos el vínculo social mismo desde el que dar respuesta a problemáticas y situaciones nuevas marcadas por la necesidad de conectar y dar cabida a sensibilidades e identidades crecientes y distintas. Por este motivo, en breve, lo que pasa en, a través, con y por la Red será un elemento importante que deberán tener en cuenta los profesionales interesados en aportar soluciones, muchas de éstas inventivas y creativas, a los problemas sociales, comunitarios, grupales e institucionales que marcan nuestras sociedades contemporáneas.

"Al igual que los espacios del mundo, percibidos o vividos, los espacios sociales se deslizan hacia lo virtual para que podamos levantarle mapas, flotantes." M. Serres (1994, pág. 184).

La intervención social, mediante instrumentos y dispositivos como pueden ser los servicios sociales, ya no es una superficie susceptible de ser geometrizada fácilmente. Lo que antes eran intervenciones dirigidas, paredes, procedimientos claramente pautados, conocimientos y profesionales claramente definidos, se convierten ahora en conexiones precarias, arquitecturas informáticas, accesos y rutas telemáticas, asociaciones, acumulaciones y posiciones en la Red.

Esto hace que los actores que intervienen se multipliquen, que se aporten nuevos devenires y que se den condiciones de posibilidad para aportar soluciones y tendencias nuevas a la resolución o mediación en determinadas realidades. Del mismo modo, la agencia, el "poder" para intervenir, se diluye en estas redes. De hecho, la Red constituye el eje fundamental sobre el que se diseña y se permiten determinadas acciones.

Pasamos de la geometría clara y establecida de las lógicas asistenciales que han caracterizado la intervención social del siglo que hemos dejado atrás a las topologías actuales, que nos hacen pasar de lógicas institucionales a lógicas extitucionales.

De este modo, es importante señalar que actualmente caminamos hacia formas de acción más horizontales, flexibles, colectivas, interactivas e interconectadas.

Muchos autores apuntan que esto implica una desinstitucionalización de muchos servicios y prestaciones asistenciales y sociales. La institucionalización caracteriza un modo de acometer y solventar las problemáticas, tanto individuales como sociales (la prisión, por ejemplo, es una medida institucionalizadora para reconducir la criminalidad o determinadas acciones tipificadas como "peligrosas socialmente"). Esta lógica institucional ha marcado buena parte los modos de intervenir y redimir socialmente determinadas cuestiones.

Lectura recomendada

Aquéllos interesados en comprender y analizar esta dinámica institucional pueden leer la extensa e interesante obra del filósofo francés Michel Foucault. En muchos pasajes de la misma encontrarán argumentos suficientes para reconocer dicha lógica y tendencia. Foucault nos explica que la tendencia institucional es clave para comprender nuestros hábitos, visiones del mundo y sociedades. De hecho, afirma que su centralidad ha marcado profundamente la historia de Occidente, hasta el punto de caracterizar el devenir de la época histórica conocida como modernidad.

De todos modos, más que encontrarnos ante una desinstitucionalización, producto del ensamblaje de los servicios asistenciales con las denominadas TIC, nos encontramos ante una forma diferente de gestionar lo problemático, lo asistencial e incluso las formas de organizarnos. Las tecnologías, en este sentido, transforman las instituciones en algo diferente. El filósofo Michel Serres (1994) nos habla de que pasamos de las lógicas institucionales a las lógicas extitucionales.

¿Qué queremos decir con *extitución*?

El prefijo latino *ex* indica aquello que sale, está fuera o se dirige hacia otro lugar o condición y, por lo tanto, algo que cambia o ha cambiado. La institución es aquello que encierra, ordena, gestiona, disciplina, normaliza o ajusta. No es algo que se adapte o cambie, más bien es algo que adapta, ordena y hace cambiar. La extitución, en cambio, serviría para explicar maneras de gestionar determinados problemas, situaciones o colectivos, de un modo cambiante, adecuándose a condiciones y circunstancias diferentes. Las extituciones operarían gracias a nuevos entramados tecnológicos que les permitirían controlar, informar, asistir y gestionar determinadas realidades sin reclusión, y de esta manera ordenar algo o intervenir sobre algo sin que esto comporte ajustarse a

un tiempo o espacio determinado. Es decir, sería posible moverse en entornos y condiciones distintas, sin una territorialidad concreta, y moverse fácilmente por entornos, lenguajes, necesidades y colectivos distintos.

Lo que argumentamos es que los servicios sociales y otras maneras de intervención social tienden cada vez más a sustentarse en estas formas institucionales. Se trata de formas organizativas en red, flexibles, adaptadas a terrenos, circunstancias y condiciones temporales y espaciales distintas. Esto, sin duda, marca un cambio importante en la forma y organización de los modos de intervención, y de alguna manera en los contextos y escenarios en los que un psicólogo social puede desempeñar sus funciones profesionales.

Este cambio en las formas a partir de las cuales gestionamos o intervenimos ante determinadas problemáticas se verá más claramente por medio de un ejemplo:

Ejemplo

Algunas de estas tendencias se observan en ejemplos como el del PSI. El PSI (*Pla de serveis individualitzats*) es un proyecto piloto implantado por parte de los servicios de salud pública del gobierno autonómico de Cataluña, mediante el cual se pretende gestionar a las personas con trastornos mentales severos (TMS) por medio de formas de organización e intervención centradas en la comunidad más que en el asilo hospitalario. El objetivo de este proyecto, en sus propias palabras, es el de "adaptar los servicios sociales y de salud a las necesidades concretas de cada paciente, y acercarse al máximo a sus patrones naturales, para así estrechar la continuidad de la atención". Gracias a elementos tecnológicos como el teléfono móvil o las bases de datos, los profesionales tienen un riguroso y constante control individualizado, que permite saber y conocer el estado de la persona con TMS, así como su ajuste a los diferentes procesos terapéuticos y de integración social que sigue. De este modo, se concede a las personas con TMS libertad de movimientos, horarios y rutinas. Esta flexibilidad permite un mejor ajuste en la comunidad de apoyo y que no se produzca un desajuste de los grupos de pertenencia y referencia habituales de dichas personas. Del mismo modo aumenta la eficacia de las medidas terapéuticas, puesto que permite tratamientos y ajustes personalizados. Al mismo tiempo permite mejorar la eficacia de los servicios sociales, puesto que con la creación de una auténtica red de atención se fortalece su presencia en el entorno comunitario y social y se evita que alguien pueda quedar excluido o fuera de sus prestaciones. Estos factores, además, mejoran el pronóstico de la propia enfermedad, ya que fortalecen la implicación y responsabilidad de las personas asistidas y modifican los roles habituales e interventivos de los profesionales por roles de gestión, consulta y asistencia.

Lectura recomendada

Podéis ampliar esta reflexión leyendo el texto siguiente, que aborda estas transformaciones en el campo de la salud mental:

Doménech, M., Tirado, F. J., Traveset, S., y Vitores, A. (1999). La desinstitucionalización y la crisis de las instituciones. *Educación Social*, 12, 20-32.

Una discusión semejante la podéis encontrar en el texto siguiente, que aborda las nuevas formas de organización y mantenimiento del orden social emergentes, fruto, sobre todo, de la mediación tecnológica que viven nuestras sociedades.

Vitores, A. (2002). From hospital to community: case management and the virtualisation of institutions. *Athenea Digital*, 1. (Podéis consultar el documento en <http://www.blues.uab.es/athenea/num1/MVitores.pdf>)

A modo de caracterización rápida, os presentamos un cuadro que puede servir para aclarar y especificar algunas de las diferencias entre los modelos de intervención social comentados:

Modelo institucional	Modelo extitucional
Las formas de intervención se asientan sobre sedes, edificios y medidas arquitectónicas diferenciadas que permiten la gestión, ordenación e intervención ante determinadas problemáticas.	Las formas de intervención se articulan sobre redes telemáticas desterritorializadas e interconectadas.
La principal tarea de intervención se centra en el interventor, que se dedica a producir y aportar soluciones concretas según sus conocimientos expertos.	Las extituciones diluyen la figura de los interventores. La que interviene es la propia Red.
El interventor intenta producir reglas, normas o condiciones que permitan gestionar las desigualdades.	Las redes no intervienen en el sentido de una acción directa, concreta y unidireccional. Más bien, modulan, monitorizan, registran y conectan. Se trata más bien de una tarea de gestión.
Las instituciones trazan fronteras claras entre quién interviene y lo intervenido, entre estar dentro o fuera de una lógica asistencial.	Las extituciones borran estas fronteras. La continuidad y la flexibilidad para estar "dentro" o "fuera" marcan su manera de operar.
La institucionalización se basa en la fragmentación por conocimientos o problemas (familia, trabajo, salud, etc.).	Las extituciones no sólo no diferencian claramente campos o problemáticas, sino que intentan articular procesos convergentes.

Resumen

Los escenarios y contextos para la intervención y la acción social se transforman, fruto de interacción con nuevos dispositivos tecnológicos. Este cambio tiene profundas consecuencias sobre la manera en la que actuamos y damos respuesta a los problemas sociales.

La digitalización de los principales recursos para la intervención social hace que muchos de los servicios característicos de nuestras sociedades modernas muten hacia formatos y maneras de organización profundamente distintas. Pasamos de servicios asistenciales basados en instituciones a servicios sociales gobernados como extituciones.

6.3. La emergencia de actores y formas de acción social relevantes: los movimientos sociales

Otro elemento clave para comprender los cambios actuales y sus repercusiones para el estudio e intervención ante problemas sociales debemos buscarlo entre los actores emergentes. Estos actores son centrales para el análisis y las posibilidades de transformación de determinados problemas sociales actuales.

La apropiación y uso de estas plataformas tecnológicas permite la emergencia de nuevos actores que se confrontan al reto de descifrar la diversidad y el pluralismo en un mundo de tendencias homogéneas y abstractas, globales y a menudo desarraigadas. Se trata de actores que se erigen como portavoces o profetas de las problemáticas sociales actuales y que ensayan y desarrollan caminos y maneras de actuar diferentes.

En este sentido, siempre se destaca el papel de las nuevas formas de acción colectiva. Los movimientos sociales actuales, por ejemplo, tienen un importante papel como esfuerzos colectivos concretos encaminados a definir problemáticas actuales, así como vías de transformación y cambio social que reviertan las nuevas desigualdades y agravios.

Ante los retos que plantean las nuevas sociedades, es difícil saber cómo y sobre qué actuar. Los movimientos sociales juegan un importante papel a la hora de reducir esta incertidumbre que nos plantean estas transformaciones. Con su acción, nos ayudan a definir y articular modos de vida que permitan redefinir las condiciones sobre las que se asientan nuestras sociedades.

Su papel es clave para comprender los problemas sociales contemporáneos. Y además, nos ofrecen ejemplos prácticos de formas de organización y acción social importantes para hacer frente a estas problemáticas.

Además, su mezcla e imbricación con las tecnologías de la información y de la comunicación nos aporta otra enseñanza nada baladí para el psicólogo social interesado en los problemas sociales. Analizando detalladamente su acción y sus formas de organización, nos damos cuenta de que **Internet**, en sus manos, se torna una estructura organizativa perfecta, y un instrumento de comunicación excelente, para la acción social.

Es decir, Internet permite una flexibilidad y una temporalización sin igual para una acción social adaptada a los retos y lógicas de poder actuales. Permite, pues, la creación de plataformas de movilización y acción social que puedan hacer frente a formas de dominación y exclusión como las que caracterizan a las sociedades actuales.

La participación en la Red de estos grupos y organizaciones sociales no se limita a conexiones físicas, ni al simple acceso a la masa de información disponible. Los intercambios promovidos y materializados en la red que forman estos movimientos de acción crítica ciudadana se concentran en:

- 1) Buscar modos de organizarse mejor para recibir y seleccionar información y apropiarla como conocimiento útil para hacer frente a determinadas problemáticas.
- 2) Definir estrategias de intervención en este medio.
- 3) Buscar el valor agregado que pueden aportar al acervo global de conocimiento en tanto que actores con una riqueza de conocimientos y experiencia.
- 4) Dar poder a comunidades, ofrecer apoyo y solidaridad y luchar activamente por la supresión de condiciones que condenen a determinadas capas o sectores de población al ostracismo o a la dominación.

Los movimientos sociales destapan, pues, que Internet es clave como instrumento para reclutar y comunicar recursos y apoyos de un modo rápido y a un coste muy bajo, y favorecer la constitución de laboratorios culturales alternativos a los códigos y dinámicas dominantes.

Buena parte de la novedad de su acción radica en las confluencias que sus formas de organización están propiciando entre colectivos y redes sociales diferentes, con trayectorias disímiles, con prácticas organizativas distintas, al igual que sus orientaciones y plataformas. Con su acción permiten la construcción de formas de acción, y de plataformas de reivindicación totalmente nuevas, globales e integradas a los retos contemporáneos.

Gracias al uso de las TIC, pueden construir:

- 1) Modos de organización, solidaridad y coordinación diferentes que, sobre todo, hacen referencia a una transformación de los recursos para comunicarse, difundir, aglutinar soportes y movilizar.
- 2) Pueden crear formas de movilización y *empowerment* nuevas, dado que aprovechan espacios comunicativos interactivos (como listas de correo, portales y webs diferentes) para crear espacios de articulación, discusión y reflexión de alcance global.
- 3) Pueden, fácilmente y a bajo coste, dar cabida a grupos, comunidades, inquietudes y sensibilidades muy distintas y que de algún modo podrían haber quedado, o han quedado, desconectadas.
- 4) Nos ayudan, además, a definir los nuevos problemas y dilemas que viven nuestras sociedades. Por ejemplo, ofrecen soluciones prácticas a conflictos contemporáneos nuevos.

Ejemplo

Un caso claro lo encontramos en su constante problematización de los órdenes globales actuales. Las relaciones de poder hoy en día funcionan en redes globales, pero la experiencia cotidiana y la gente se mueve en entornos y redes locales. La clave para comprender formas de dominación actuales no se encuentra en otra parte que no sea en la coordinación y conexión entre los dos aspectos. Es decir, cómo desde lo local se controla lo global, y al revés. Pues bien, ante esto, Internet permite la articulación de maneras de acción colectivas que trenzan de formas diferentes lo local y lo global, y hacen frente a los principales modos de articulación de las dos dimensiones.

No es extraño, pues, que muchos autores vean algo profético en estos movimientos. Para Manuel Castells, por ejemplo, los movimientos sociales pueden ser decisivos como salida a las situaciones que plantea la sociedad de la información: ante la presión, aparentemente irresistible, de determinados grupos que controlan la globalización económica, política y cultural, los movimientos sociales se atreven a situarse fuera de esta lógica establecida y a proponer sistemas de valores alternativos y formas de vida que superen las injusticias derivadas de los nuevos órdenes globales e informacionales.

De este modo, la lucha que estos movimientos encarnan hoy en día es vista, por muchos, como la lucha más importante y decisiva para comprender los problemas y conflictos que caracterizan las sociedades actuales y, por lo tanto, sus consecuencias serán vistas como algo decisivo para el futuro de nuestros colectivos.

Por este motivo, estos movimientos nos enseñan y orientan hacia maneras de apropiación social de las mentadas tecnologías que pueden ser muy interesantes e innovadoras para atajar y diseñar formas de acción social adaptadas a los retos y problemas contemporáneos. Del mismo modo, nos ofrecen marcos de comprensión claves para comprender las formas de exclusión y marginalidad que generan las sociedades planetarias.

Resumiendo, diremos que los movimientos sociales se convierten en actores y en plataformas indispensables para hacer frente a los retos contemporáneos y para organizar y actuar de modo que podamos superar, resistir o transformar algunas condiciones sociales, algunos valores o formas de dominación problemáticas.

Su forma de organización es flexible y trabajan con realidades, acontecimientos y problemáticas interconectadas. Ésta parece una buena forma de atajar y mediar en conflictos y problemáticas complejas como las actuales. De esta manera, de momento, vemos que es posible crear espacios que posibiliten el cambio y la transformación de códigos y valores culturales dominantes actuales y que generan determinadas maneras de exclusión y/o marginalidad.

Las TIC, en relación con la acción social y la participación social, actúan como potentes facilitadoras del mantenimiento y extensión de contactos e interacciones entre redes complejas y heterogéneas, que permiten alternativas políticas no institucionales y darles sentido.

Resumen

Aparecen nuevos actores sociales. Éstos, además, de inventar maneras nuevas de definición, gestión y resolución de conflictos y problemáticas, ponen en tela de juicio explícitamente algunas de las formas tradicionales de intervención social.

6.4. La problematización de las formas habituales de acción social

6.4.1. La lógica de las articulaciones precarias

La intervención dirigida y experta ha marcado buena parte del devenir de los modos de abordaje de la psicología social aplicada. La distancia entre el interventor y el intervenido (o los intervenidos) constituía también una de las características más definitorias de los principales modos de atajar y gestionar determinados conflictos y problemas sociales. La aproximación de las ciencias sociales a los problemas sociales -lo hemos visto- ha distinguido, a menudo, claramente, a los actores de los contextos, los problemas de las soluciones, etc.

Ahora, sin embargo, la transformación de las dimensiones y magnitudes para comprender las causas y condiciones de los conflictos actuales y, por lo tanto, el cambio de mirada necesario para el análisis tiene fuertes efectos también para las formas bajo las cuales podemos intervenir o hacer frente a estas nuevas situaciones y condiciones de exclusión.

Las formas de acción social hoy en día aparecen como redes heterogéneas, compuestas de diferentes actores, individuos, instituciones, corporaciones y distintas organizaciones, en constante movimiento, que siguen lógicas de organización flexible, y caracterizadas por recoger y aglutinar una creciente heterogeneidad de actores, inquietudes y prácticas. Esto, sin duda, transforma el contexto y los modos de acción social y, del mismo modo, transforma los análisis que desde las ciencias sociales debemos hacer sobre la acción e intervención social.

Hoy en día las intervenciones, las problemáticas y las acciones sociales se dan en contextos complejos, movibles, de condiciones cambiantes e interconectadas. Los dos, formas de intervención/acción social y contextos, aparecen como efectos cambiantes de definición, movilización, negociación y articulación constante. No podemos remitirnos a los mismos como meras condiciones o actores estables y precedentes. Tenemos, pues, formas de **acción en movimiento en contextos en proceso**. Y es muy importante no perder esta perspectiva para adecuar la acción a los contextos y para saber interpretar dichos contextos y sus condiciones cambiantes.

Debemos, pues, pensar la definición misma de problemas sociales, así como la de su acción y la intervención social, de un modo más fluido, complejo e interrelacionado.

Es importante, pues, tener en cuenta la heterogeneidad y complejidad que caracteriza las condiciones actuales para determinadas problemáticas sociales, así como para las posibilidades y condiciones de su transformación.

Dada esta heterogeneidad, parte del interés del científico social debe ser el de analizar cómo se crean determinadas condiciones, qué elementos lo producen, qué realidades están interconectadas, qué papel juegan determinadas relaciones y efectos encadenados, etc. Es decir, cómo se producen determinados contextos problemáticos. De esto depende que podamos articular procesos de acción social que permitan construir alianzas y agencias capaces de transformar una determinada condición social o situación.

Si hasta no hace mucho se definían las intervenciones como acciones por y con objetivos y estrategias claras, decididas de antemano por expertos y centralizadas por unidades diferenciadas, ahora vemos que aumentan las iniciativas que tienen un carácter más heterogéneo, participativo e integrado, repletas de coherencias cambiantes y de articulaciones precarias.

Por esto, hoy en día, dadas las condiciones de interconexión, flexibilidad organizativa y rapidez comunicativa que caracterizan a nuestras sociedades es importante tener en mente más que nunca la idea de proceso, es decir, de algo que se da y se transforma en el tiempo, para comprender las formas de acción social como los contextos *en, con o hacia* los que estas formas de acción se dirigen.

Las formas de acción social tienden hacia formas de organización que privilegian "una estructura segmentada, reticular, y multifacética" que permite construir alternativas adaptadas y viables en contextos cambiantes y altamente flexibles como los que caracterizan a las sociedades tecnológicas y globales de nuestros días.

Por este motivo, la lógica de lo fragmentado, de lo parcial y lo conectado que hemos explorado al ver la perspectiva situada parece poder explicar y recorrer mejor las realidades que se generan en estos entornos. La noción de articulación, que nos habla de maneras de entender y generar formas concretas de transformación social partiendo de alianzas precarias y contingentes entre distintos intereses, actores o posiciones de sujeto, se vuelve central para entender cómo generar dinámicas de transformación social en sociedades complejas, globales e interconectadas.

La acción social, hoy en día, parece definirse mejor como el *intento de conseguir una buena articulación*, meta de toda acción colectiva y social que aspire a generar efectos de transformación.

Sólo el grado de articulación que ofrecen, su capacidad para coordinar y gestionar la heterogeneidad y la complejidad y para negociar intereses y conflictos parece una buena medida de **evaluación**. De este modo, la propia noción de transformación social debe repensarse a la luz de estas transformaciones y de las lógicas cambiantes de las que hablamos.

La agencia, por ejemplo, es un concepto clave para comprender las condiciones y posibilidades para la acción y la transformación social. La agencia es algo que queda muy diluido en sociedades organizadas en Red, que pululan y conectan espacios, colectivos y tiempos muy distintos. Por este motivo, contemplar la agencia hoy pasa por contemplar la articulación de distintos elementos, actores y contextos. Comporta entenderla como una negociación entre distintos elementos, necesidades e intereses. La agencia es el resultado de negociaciones y acciones, de procesos. Las articulaciones, pues, son procesos activos encaminados a producir y dotar de agencia a determinadas situaciones o colectivos. Es importante, pues, comprender la acción social como una acción de articulación y de agenciamiento. No debemos comprender esta acción como algo que pertenezca sólo a determinados agentes privilegiados, o que tenga unas razones de ser ya estipuladas de antemano, sino como algo que hay que negociar, instaurar o construir colectivamente.

La posibilidad de transformación social, hoy en día, aparece como efecto de articulaciones contingentes que se crean en la interacción entre contextos sociopolíticos complejos y cambiantes, y las posibilidades que abren las formas de movilización, acción o intervención social mediadas tecnológicamente, que permiten adquirir diferentes valencias y vectores a actores, contextos, discursos y conocimientos propicios e indispensables para generar articulaciones eficaces.

La idea de articulación implica tomar en cuenta que los procesos de intervención, o de acción social, no están marcados ni determinados por elementos homogéneos, ni por grupos antagonistas cuya coherencia interna les hace radicalmente distintos de otros grupos. Al contrario, la intervención pasa más por la suma de esfuerzos, por el amalgama de posiciones distintas, por la creación de redes complejas y por comprender la pluralidad.

El medio tecnológico es ideal para estos propósitos, puesto que alberga, ya en su propio diseño, formas de relación horizontales, interactivas y descentralizadas. Todas éstas favorecen esta *virtualidad* de las formas de acción. De este modo, la virtualidad pasa a denominar no sólo el epíteto de algo que se hace mediante medios tecnológicos (y habitualmente denominados *virtuales*, sin más), sino sobre todo por la forma en la que se dan dichos contactos y articulaciones.

Los escolásticos denominaban *virtual* a aquello que era potencial, que albergaba en su definición diferentes condiciones y posibilidades de instanciación. Las TIC redescubren esta condición virtual de nuestras relaciones, y multiplican los encuentros y las formas de relación. Aportan devenires que permiten contactos, comunicaciones, relaciones y articulaciones entre colectivos que no comparten ni tiempos ni espacios semejantes.

Lectura recomendada

Para una revisión profunda y filosófica del concepto de virtualidad, podéis ver, por ejemplo, la obra del filósofo francés Pierre Levy:

P. Levy (1995). *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós.

Si sólo queréis leer una reseña breve, podéis consultar el texto siguiente:

I. Rodríguez (2001). *¿Qué es lo virtual?* de Pierre Lévy. *Athena Digital* (núm. 0).

(Podéis consultar el artículo en <http://www.blues.uab.es/athenea/num0/virtual.htm>.)

6.4.2. Las formas de acción social digitales: la gestión de información, conocimiento y el diseño de redes

Las TIC, de este modo, bien pueden verse como una mediación decisiva para originar, transformar u organizar colectivos híbridos y diferentes, orientados en torno a las posibilidades y condiciones que éstas ofrecen. Su papel catalizador interpela a las ciencias sociales a considerar su impronta en las maneras

de acción e intervención social y en las de movilización y articulación social, sobre todo en contextos cada vez más globales y desterritorializados como los actuales.

Como hemos visto, las sociedades actuales se articulan en torno a la información y a la comunicación. Éstas constituyen elementos básicos y estructurales de dichas sociedades. La información misma se convierte en una pieza con un fuerte poder vinculante, con un papel de inclusión social decisivo. No en vano, conecta elementos, temporalidades, geografías, entidades y colectivos dispares y autónomos, y los convierte en un verdadero cuerpo, en un verdadero colectivo, con sentido.

Precisando un poco más, se trata de una sociedad en la cual las condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de información han sido sustancialmente alteradas por una revolución tecnológica centrada sobre el procesamiento de información, la generación del conocimiento y las tecnologías de la información.

Con esto, se constituye un paradigma de un nuevo tipo en el que todos los procesos de la sociedad, de la política, de la guerra y de la economía pasan a verse afectados por la capacidad de procesar y distribuir energía de manera ubicua en el conjunto de la actividad humana.

En este sentido, por tanto, al hablar de *sociedad del conocimiento* -en otros casos, sociedad de la información-, nos estamos refiriendo a la constitución de este nuevo paradigma tecnológico y social basado en la información y en el conocimiento.

Por este motivo, la organización en red de la información y el conocimiento debe ser, y es ya, una pieza de intervención y acción social fundamental hasta el punto de que, en algunos casos, la Red puede y es, ella misma, el mayor agente social con el que podemos contar.

Los servicios sociales y las administraciones refuerzan sus formas de intervención, y bajo criterios logísticos y de eficacia organizativa promueven la virtualización de los distintos dispositivos e instituciones sociales encargados de la gestión, prevención y tratamiento de determinadas problemáticas sociales.

Del mismo modo, las plataformas sociales y ciudadanas y las propias formas de acción social se apropian de estos medios para buscar formas de acción colectiva, de resistencia, de participación social y de acción política.

Podemos decir que todas las áreas y ámbitos de acción ante los problemas sociales quedan transformados por la acción y mediación de dichas tecnologías y por el uso de la información.

Por esto, contar con la información y el conocimiento, su organización y gestión, no es sólo contar con una herramienta, sino, como nos dice Castells, con un "paradigma sociotécnico distinto". Es decir, con una manera de organizar y pensar las formas sociales de otro modo.

De este modo, podemos decir sin temor a ruborizarnos que la propia información y comunicación devendrá, si no deviene ya, el principal operador con el que pensar la intervención social y la acción social en nuestros días.

¿Qué consecuencias puede tener esto? Apuntemos sólo una. En una sociedad en la que el conocimiento y la información son accesibles y pueden ser producidos fácil y masivamente, y en la cual su gestión y circulación es importante, pero más importante es su acceso y organización, y en la que hay volúmenes ingentes e incontrolables de información, debemos repensar qué es conocer y, sobre todo, qué es ser experto en la sociedad del conocimiento.

Conocer ya no puede ser saberlo todo, como tampoco el experto es aquel que sabe. Saber y compartir son formas básicas de las sociedades actuales. Tener acceso y aprender constituyen ya necesidades sociales de primer orden. De este modo, aprender a aprender y a gestionar información y conocimiento se convertirán en habilidades también muy básicas e importantes.

Por este motivo, ya no es suficiente con saber para hacer. Del experto pasamos al gestor de información. Hoy en día es más importante dominar habilidades de organización de la información, de clasificación, de conexión y de control de la misma para llevar a cabo determinadas actividades.

De estos cambios también debe aprender la acción social y la intervención social. Michel Serres, lúcidamente, apunta que en nuestras colectividades (refiriéndose a las realidades en red a las que estamos dando lugar):

"[...] ya sólo necesitarán como arquitecto al diseñador de circuitos, de pequeñas y grandes redes de comunicación, por las cuales estas asociaciones se hacen y se deshacen." Serres (1994, pág. 184).

Por esto, capacitar tecnológicamente, conectar información, habilitar, relacionar información, gestionar y hacer circular conocimiento se convertirán en medidas de acción social que el psicólogo social deberá tener en cuenta. En definitiva, diseñar circuitos, redes y arquitecturas informáticas puede ser también una forma de acción social de primer orden en las sociedades de la información.

Como ya anticipa Serres, la tarea de nuestro tiempo será otra.

"De esta manera, el príncipe, pastor de animales, deberá llegar a ser piloto o cibernético."
Serres (1994, pág. 187).

Resumen

Los cambios actuales tienen consecuencias importantes sobre los modos de actuar, sobre todo en la búsqueda de nuevas maneras de acción e intervención acordes a las dimensiones y características de las nuevas condiciones sociales.

6.5. La búsqueda de formas de comprensión renovadas

6.5.1. El reto de la identidad y su articulación en un mundo global

La globalización indiscriminada de productos e identidades, los flujos temporales despersonalizados y abstractos, la rapidez con la que se produce el cambio y la dislocación, con lo que esto supone para modos de vida, identidades o realidades particulares y locales, anticipan ya algunos de los problemas típicos que emergen de estas sociedades.

Multitud de episodios y acontecimientos avisan ya de la necesidad de buscar medidas de políticas, sociales, de gobierno y solidaridad, capaces de dar cuenta del gran vacío que crece entre aquellos que disponen y acceden a unos recursos cada vez más globalizados y aquellos que, por el contrario, sólo pueden participar de esta globalización como espectadores, excluidos y condenados a una localidad incómoda y progresivamente vaciada de sentido por los globalizadores.

Los movimientos sociales juegan, como hemos visto, un papel crucial para articular estas identidades y proyectar modos de sociabilidad y de vivir en común que consigan hacer frente a estos ejes de poder actuales y plantear alternativas viables a los mismos. Su acción, además, nos permite visualizar y acotar los conflictos y dilemas de las sociedades actuales. De los mismos, y sus diagnósticos, hemos aprendido que los problemas sociales, debido a la mutación de las condiciones y recursos propios sobre los que construimos nuestras sociedades, se están transformando.

Actualmente, pues, el estudio de los problemas sociales pasa por adecuar nuestros análisis a las dimensiones y lógicas de dominación que son propias de las sociedades emergentes.

En este sentido, debemos estar atentos a estas problemáticas nuevas e intentar entenderlas a partir de un bagaje conceptual que permita comprender, si no todos, sí la mayoría de sus matices.

Por ejemplo, Castells y Melucci, nos han ayudado a comprender que una lucha fundamental de nuestros días se deriva directamente de la tensión entre lo local y lo global. Esta tensión se produce, precisamente, gracias a las posibilidades de conexión y articulación global que tenemos en las sociedades actuales. La globalidad, sin embargo, tal y como es practicada y valorada hoy

en día, vacía de sentido toda localidad, del mismo modo que aquel que no tiene más remedio que ser local puede considerarse hoy en día un condenado y un marginado.

"En un mundo globalizado como el nuestro, la gente se aferra a su identidad como fuente de sentido en sus vidas. Esto dicen los datos y esto revelan los conflictos sociales y políticos, pacíficos o violentos que configuran el mapa dramático de una humanidad convulsionada y que se remiten casi siempre a la defensa de identidades agredidas. Cuanto más abstracto se hace el poder de los flujos globales de capital, tecnología e información, más concretamente se afirma la experiencia compartida en el territorio, en la historia, en la lengua, en la religión y, también, en la etnia." M. Castells, *El país* (18 de febrero del 2003).

Esto constituye, nos dicen, una fuente de problemas sociales crecientes y un centro de interés muy importante para aquel que esté interesado en la comprensión de los problemas sociales actuales.

La lucha por la identidad, por ejemplo, por su valor y su poder de afirmación, constituye una de las luchas más importantes y una fuente de problemas sociales muy grande de nuestro tiempo.

"En un mundo de flujos globales de riqueza, poder e imágenes, la búsqueda de la identidad -colectiva o individual, adscrita o construida- deviene la fuente de significado principal para lo social." Castells.

Estas condiciones, pues, demandan de formas de comprensión y análisis capaces de hacer frente a dimensiones distintas. Hay una demanda, por lo tanto, de cierta renovación. Del mismo modo, se produce una demanda de maneras de articulación social y de intervención que sean también nuevas y adaptadas a estos retos, lógicas y escenarios.

Por ejemplo, la manera de cuestionar estos procesos y prácticas, como hemos visto, pasa por construir complejos procesos articuladores, centrados sobre todo en la producción de redes de comunicación, participación e intercambio y en la producción de conocimiento crítico y de sensibilidades capaces de hacer converger diferentes agentes, inquietudes, proyectos políticos y sociales e, incluso, distintas luchas.

Por este motivo, articular lo local y lo global, y dar cabida a lo propio y cotidiano en un mundo global y abstracto, parece una de las grandes reivindicaciones y un eje de acción y transformación social muy importante que hay que tener en cuenta. Por ejemplo, en un mundo de identidades, la cuestión que se plantea es la de las condiciones de su comunicación y de su proyección en un futuro compartido. La construcción de un mundo interdependiente y multicultural es un mundo de identidades comunicables y, por lo tanto, un mundo que sienta condiciones de diálogo y articulación de diferencias no excluyentes.

Aprovechar las posibilidades que ofrece la sociedad de la información es un vehículo para integrar colectivos. En este sentido, son y serán especialmente relevantes los actores sociales y los profesionales dedicados al estudio de los problemas sociales, con su rol de mediación, facilitación y capacitación social.

La sociedad de la información es para todos, y no puede permitirse un desarrollo que no promueva la cohesión social y territorial. La sociedad de la información no puede ser un elemento más de separación, sino una oportunidad clara de integración.

Lectura recomendada

Para más información sobre este tema, podéis consultar los documentos elaborados por la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información. En el último, *Aprovechar la oportunidad de la Sociedad de la Información en España*, se proponen líneas estratégicas para la implantación y apropiación de las TIC por parte de distintos actores y sectores sociales básicos, y también para una apropiación y construcción social en general de la sociedad de la información en España.

Sin duda, pues, el reto más importante y más genérico que le espera a la era de la información tiene que ver con una apropiación social, justa y equilibrada de sus virtudes y de sus defectos.

Resumen

Como consecuencia del cambio que vivimos, muchos elementos que definen y explican la emergencia de determinadas problemáticas también se ven modificados. Esto tiene consecuencias para el quehacer del psicólogo, puesto que le obliga a aprender a mirar en otros elementos, lógicas y actores importantes.

