

De usuarios a ciudadanos.

Participación y coproducción en las políticas y servicios sociales

Miguel Arenas Martínez

Universidad de Oviedo

Resumen

La creciente contemplación codecisora y coproductora en las políticas sociales y sanitarias en los subsistemas del Estado social, contrasta con los limitados avances efectuados en tal sentido en los servicios sociales de inclusión donde acceden las personas más vulnerables, con desventajas culturales y sociales. En un contexto de profunda crisis económica y social cuya consecuencia ha sido la saturación, causada también por el crecimiento extensivo precedente y por la oferta de nuevas y capitales prestaciones, como la dependencia, se observa un estancamiento del bienestar que mitiga la exclusión pero no consigue la vuelta a la participación social plena. En estos servicios donde las relaciones objetuales nucleares deberían ser las relacionales e interactivas, la propuesta es ampliar la habitual, e insuficiente, figura del usuario/a hasta la de ciudadanía. Más allá de una discusión nominal, pretendemos contribuir a demostrar que, una vez discernida la acción experta (especializada en el entendimiento) de la acción social (realizativa), el camino pasa por la exploración sociológica comprensiva de lo que dicen, hacen y pueden hacer las personas como materia prima para la coproducción consecuente de las medidas de política social dirigidas a ellas mismas. Como las prestaciones sociales pueden ser actividades de carácter participado, además de recursos que las personas reciben, se propone un giro comprensivo hasta la acción social que proporcione pistas e indicios para que, al menos en parte, las actuaciones se construyan conjuntamente viendo y valorando sus iniciativas ya presentes y potenciando otras a construir en el proceso.

Palabras clave

Coproducción, contributivo, asistencial, usuario, ciudadano

Dificultades de participación para las personas excluidas en los servicios sociales de inclusión

Desde hace años es notoria la preocupación por fomentar que las personas sean partícipes de las medidas y prestaciones de las que son destinatarias en los diferentes sistemas y servicios del Estado social. Se entiende que contemplar su concurso y decisión en los asuntos en los que están concernidas, no sólo responde a objetivos de corrección política o de legitimidad institucional sino también a la necesidad estratégica de orientar, adaptar e innovar a las políticas sociales y programas institucionales de diversa índole. Dichas lí-

neas de profundización del bienestar pueden incidir en transferencias monetarias como las pensiones, en servicios como la educación o, en otro sentido, pueden ser contributivos, como es el caso del empleo y la percepción por desempleo, o universales a modo de la sanidad o la promoción de la autonomía y atención a las personas con dependencia (Del Pino; Ramos, 2009). Cuanto que se dirigen a la mayoría de la población, con presencia significativa de las clases medias, las propuestas de codecisión y de participación con ser a menudo limitadas y sin llegar a plasmarse de forma efectiva a los diversos niveles (Ruano, 2010), no presentan obstáculos que nazcan de las características de las personas o de propiedades que se les atribuyan. Al contrario, al estar sustentadas en una amplia base social la oferta y la demanda de concurso se encuentran legitimadas de antemano con independencia de los resultados conseguidos.

Sin embargo, cuando pasamos a uno de los sistemas más característicos del Estado de bienestar, el de servicios sociales e inclusión, la identificación y denominación de las personas como usuarias no es nada casual sino que responde a una realidad social de amonación, y no solo simbólica, que también resulta sancionada en las instituciones. Esto contrasta con el derecho positivo que debería suponer la ciudadanía en nuestras sociedades, es decir, como conjunto de prácticas y usos que otorga la cualidad de componentes activos a las personas, y cuya condición necesaria es el pleno acceso a los recursos (Herrera; Soriano, 2005: 57. Moreno, 2010: 93. Alguacil, 2010: 34). Bien es cierto que en dichos servicios la querencia y retórica participativa están presentes, más al encontrarse una parte importante de la población que accede a ellos en procesos objetivos y subjetivos de desventaja, a menudo reproducidos durante generaciones, se dificulta el contemplar a las personas como sujetos sociales con iniciativas y propuestas sobre los derechos atinentes a las dimensiones que articulan la cohesión y pertenencia social. Se trata de servicios que estando dispuestos con una organización institucional multinivel, no obstante su valor añadido lo constituye el carácter local y la interacción directa con las personas desarrollada en ellos. En concreto, con las más desfavorecidas y vulnerables de la sociedad que son en buena parte las que no pueden contribuir al bien colectivo de las políticas de transferencias monetarias o a la financiación de las políticas de bienestar universales. Así, la atención individual dispensada que les caracteriza aunque no obtiene los resultados inclusivos esperados, se muestra importante e imprescindible para evitar males mayores. La cuestión es que dicha permanencia en un espacio social congelado con el tiempo implica un proceso creciente de desprestigio, etiquetaje y, en algunos casos, degradación que las “muestra” como carentes de las posibilidades de decidir y participar, imposibilitados de ser protagonistas de su inserción en la trayectoria social y vital. Es decir, el reconocimiento de su propia desventaja, sancionada socialmente por el “carácter asistencial” de los servicios, se convierte, por desplazamiento metonímico, en una incapacidad absoluta de las personas y grupos sociales señalados. Prejuicio que es también sancionado y confirmado con las prácticas expertas habituales que no son capaces de verlos más allá de dichas carencias objetivadas y catalogadas. Como ya advertía Simmel (2005) hace más de un siglo, parece que la asistencia es la única rama en la que los interesados siguen sin poder participar y ser sujetos sociales con su propia finalidad.

Servicios contributivos o asistenciales: lo que dicen y hacen sobre las personas

Como vamos a ir viendo, la impostada categoría de usuarios, junto a sus implicaciones fácticas dificulta y oculta no solo el trayecto necesario, sino también la reintegración al complejo de derechos y responsabilidades de la ciudadanía. Al mismo tiempo, queda en evidencia la contradictoria debilidad democrática de nuestra sociedad y sistema económico con aquellos a los que la desigualdad social antes ha despojado, material y moralmente, y ahora les culpabiliza cuestionando las medidas de refuerzo social necesarias para encontrar cauces de vuelta al espacio de la inclusión y la pertenencia. Este llover sobre mojado que caracteriza los procesos excluyentes en la relación con los servicios no termina ahí, pues sigue produciendo paradojas. Cuando el impacto de la crisis ha provocado el acceso de “nuevos colectivos” a estos servicios de proximidad muchas de ellas con responsabilidades familiares en las que es evidente su posible concurso en los procesos de acompañamiento social, se entremezclan confusamente una pluralidad de manifestaciones encontrándose desprevenidos y sin posibilidad de reacción: son necesarios e imprescindibles pero, al mismo tiempo, sus prestaciones económicas y sociales no son las más adecuadas en esa tesitura, provocándose hacia estos nuevos destinatarios la transformación desde un perfil social activo a otro asistencial, que se combina con la saturación, el agotamiento, la iteración y las rutinas profesionales. En un contexto de crisis económica, tal combinación muy a menudo provoca que cualquier proceso participativo o codecisor aparezca como gratuito pues en un mundo de “necesidades básicas” llevadas, según la pirámide maslowiana, a alimentación, vestido y, todo lo más, a ingresos económicos, lo importante debe dejar paso a lo urgente, debiendo esperar momentos más apropiados. En suma, la actual saturación por la llegada de nuevos perfiles sociales se une a la existente desde hace varios años por la gestión de prestaciones capitales, como la dependencia o las rentas mínimas, que confluyen con las dudas razonables sobre el estancamiento de los enfoques, métodos y actuaciones de carácter objetivista que, más allá de los esfuerzos individuales de los profesionales, desde su carácter de discrecionalidad en las prestaciones aún presente (Aguilar, 2009), consiguen mitigar la exclusión pero no parecen facilitar apoyos para la vuelta a la inserción, a la participación social plena.

Se configura, entonces, un nuevo espacio de reclasificación o reubicación social en el que se mantienen las personas y familias afectadas excluidas, generalmente sin movimientos descendentes pero tampoco ascendentes. Es una relación paradójica del lugar de los destinatarios pero también de los servicios y promotores de las acciones. De los receptores de estas políticas, porque dependiendo de sus protecciones, se mantienen sujetos a un territorio de orden sistémico institucional que restringe sus relaciones sociales y les cataloga de asistidos (Dutoit; Saint-Pe, 2006: 251). De la parte de los servicios y actores de la acción, porque al no tener éxito en la restauración inclusiva, reciben la deslegitimación institucional y social que deviene de su carácter receptivo en la ida –de la integración a la exclusión– pero que no consigue proponer a los ciudadanos afectados caminos de vuelta hacia la inclusión.

Es la diferenciación de la asistencia, delimitada para unos pocos, de la pertenencia y seguridad para todos característico del régimen común de vocación universalista (Castel y

Haroche, 2003). Desde esta perspectiva, cuando se comprueba la ineficacia integradora de las intervenciones especializadas, la única alternativa es volver de nuevo a la relación de servicio a usuario. Y cuando, se vuelve a constatar que tal relación sigue sin funcionar, es frecuente ubicar ya a estos destinatarios en el terreno de la inacción institucional, trasasándoles la responsabilidad del fracaso.

El debate que desde hace años se encuentra presente en los servicios sociales de inclusión entre el derecho subjetivo y la sujeción a la disponibilidad de recursos económicos, como una manifestación específica del debate más general de la relación entre la economía y el desarrollo de las políticas de bienestar, que interroga al mismo sentido, papel y orientación del Estado social en nuestras sociedades, proyecta un panorama de confusas vinculaciones que terminan afectando a la credibilidad de los llamados usuarios, a la potencialidad de su proyección vital, existente o a explorar, y en definitiva a su ciudadanía perdida temporalmente a causa de su vulnerabilidad o exclusión, alejándolos de las formas de vida habituales. La atenuación de tales desventajas una vez que se han producido, a la que contribuyen estos servicios, no esconde las dificultades de llevar a buen puerto la inserción. Es decir, que las personas se sientan de nuevo parte de la sociedad, sobre todo una vez que se ha llegado al territorio asistencial que caracteriza a aquellos y se ha reproducido la lógica moral y emocional de ser y creerse incapacitadas para tomar otra vez las riendas de la propia vida. Tal proceso supone un deterioro prolongado que poco a poco puede llegar a interiorizarse hasta extremos tales que si bien las personas pueden tener iniciativas provechosas y acciones dignas de ser tenidas en cuenta, y, sin embargo, llegar a creerse lo contrario, influidas y llevadas por las consecuencias objetivas y, como vemos, subjetivas que conforman su exclusión y su vulnerabilidad profunda (Paugam, 2007). Al mismo tiempo, la consecuente interiorización de la no pertenencia, también termina manifestándose en los servicios que tienen interacción directa con ellos, profundizándose en una amalgama técnica que, con herramientas y medios limitados (metodológicos y conceptuales), rutiniza la intervención, se fía sin más a los itinerarios formalizados de los recursos ya existentes (propios o ajenos de los servicios sociales de inclusión), y reproduce las demandas y las mismas prácticas profesionales que acaban reconociendo y sancionando la incapacidad e irreversibilidad para tomar cualquier protagonismo en la vuelta a la inserción. En ese sentido, es preciso recordar que la llegada a estos recursos, por más que se quieran caracterizar como normalizados, se da una vez agotadas otras vías contributivas de pertenencia social habituales y no hay otra opción que echar mano de ellos. Es decir, por la incapacidad social e institucional de inserción hacia los más desfavorecidos que soportan mayor desigualdad social, con sucesivos cortes y desenlaces respecto a la vida anterior, abocados a ser los damnificados de las crisis económicas y sociales. Por otro lado, los colectivos que históricamente han sido más habituales en estos servicios, que no han podido volver al centro social flexible, son tanto la prueba del relativo fracaso de las herramientas propias de la atención individualizada, como de que las personas excluidas y vulnerables “se acomodan” a una situación de dependencia institucional y, en consecuencia, mucho menos pueden decidir aportar algo sobre su hipotético, complejo y largo proceso de reinserción. Por tanto, mayor dilatación temporal en estos procesos de dependencia es vista como proporcional a las potenciales dificultades de reinserción (Arenas, 2012).

La comprensión: más allá de lo nominal

Desde luego, no queremos simplificar las causas de la potencial insuficiencia de la intervención en forma de atención pues responde a diversos y variados problemas que aquí tocaremos de perfil, aunque en otros lugares las hayamos abordado más específicamente (Arenas, 2010 y 2011). Sin embargo, hechas estas consideraciones, lo que pretendemos es ceñirnos a una parte de la relación entablada entre el sistema de los servicios sociales y los ciudadanos. Mediante la observación en segundo nivel de materiales discursivos obtenidos con grupos de discusión y entrevistas en profundidad para otras investigaciones con fines comprensivos, e indagando sobre la relación entre acción experta y razón práctica a través de las situaciones sociales controladas en forma de técnica de investigación (Casalmiglia y Tusón, 2007), hemos advertido que si bien, en general, la relación personal que deviene de la atención es gratificante para las personas atendidas, superando el estricto marco institucional y confirmando el carácter necesario de estas comunicaciones (Ion, 2006), no ocurre así con la establecida entre acción experta y acción social en sí, entre el rol profesional y las personas atendidas, que al ser tamizada en una atención a usuarios ignora algunas dimensiones personales y sociales que de otra forma posibilitarían mayor potencia comprensiva y participativa a la hora de concebir actuaciones y medidas. Sin pretender abrir una discusión nominal, lo que nos mueve es advertir cómo la terminología y la figura del usuario en los servicios sociales de base, es causa y consecuencia del debilitado enfoque de intervención actual, de su papel institucional restringido que no desarrolla la capacidad interactiva, dramática y agencial que podrían tener los ciudadanos que acceden a ellos (Habermas, 1987).

La denominación de usuario podría ser más apropiada en otros contextos sistémicos en los que son mediatizadas interacciones de carácter más instrumental, como, por ejemplo, en los servicios de transportes, aguas o, incluso, urbanismo, pero no es la más aconsejable allí donde dicho valor de uso se entremezcla con la complejidad social que encarnan los ciudadanos, al necesitar o demandar algún tipo de apoyo o recurso. La estimamos inapropiada en el sistema sanitario, o en el educativo, o, en general, allí donde estén concernidas las dimensiones sociales que son y representan las personas y desde las que se debería actuar; más allá del cambio de actitudes o la modificación de conductas (Subirats, 2007). Pero lo es mucho más en los servicios sociales de base cuyo sentido objetual y bien distintivo deberían ser las comunicaciones y relaciones sociales provechosas, el tratamiento de su carencia; y cuyas herramientas de trabajo, conceptuales y metodológicas, también deberían facilitar, explícitamente, interacciones y relaciones intersubjetivas desarrolladas en procesos comunicativos que generen otras comunicaciones provechosas, acompañadas de prestaciones subsidiarias como las económicas (Fantova, 2008). La cuestión es que más allá del voluntarismo o de los principios de intervención sugeridos desde la cúspide organizativa, decisoria o técnica (a menudo sin encauzamiento), ni la denominación, ni su contenido real permiten una materialidad por la que se trate a las personas como ciudadanas, comprendiéndolas y, en consecuencia, generando y desarrollando concepciones y prácticas participativas y de responsabilidad en la intervención (Chauvière, 2004). El acceso de las personas a estos servicios sugiere que la relación entablada se ciñe a una utilización a modo de una acción física simple que tiene como fin solo un servicio material concreto (por

ejemplo, de comidas). Pero, se quiera o no, quien accede y ha sido dirigido a la atención es más que un usuario que usará o se servirá de cierta cosa, o servicio, es una persona, un actor y un agente social, que dependiendo de sus circunstancias y su presente habrá que observar e intervenir en ciertos sentidos que podrían, incluso, excluir por inapropiada la intervención individual. Y si así fuera, tendría que ir orientada a un lugar colectivo, a un lugar de reconocimiento social para ego y alter

La diferencia está en que la relación de servicio a usuario puede ser superable y aprovechable en el espacio de la integración, desbordando tal modelo, y, sin embargo, insuficiente en las personas y grupos desprovistos de las posibilidades necesarias para una participación social satisfactoria. El usuario no preexiste ni sobrevive a la situación de uso, existe en la situación concreta vinculada con la ventanilla o mesa a la que se dirige, con la prestación que recibe, con el profesional que le atiende, o el servicio público que utiliza. El modelo de uso actual no tiene una función identitaria sino meramente transaccional (Chauvière, 2004). Más que al usuario, que evoca una vinculación presentista, episódica y hasta fría y ajena al ciudadano, habría que remitirse a unas relaciones sociales de uso, en el sentido del derecho de utilización de un bien, o un servicio, que es socialmente construido y es posible de descifrar y aclarar. Si esto es así, la relación de servicio a usuario, es limitada para la generalidad de los ciudadanos y claramente insuficiente para los provisoriamente excluidos que acceden a los servicios sociales, requiriendo servicios con más flexibilidad, profundidad y constancia en el tiempo. Es decir, se trataría de construir unas relaciones sociales de uso que maten a las actuales.

En una acción destinada a un sujeto social individual, que ha sido institucional y normativamente así organizada y legitimada, como atención a “usuarios”, la atención individual se ve de inmediato rebasada, pues el ámbito de lo personal y subjetivo se expande hacia el rol social, que interpreta y desempeña una posición social ocupada. Lo personal implica a las estructuras psicológicas pero nunca a seres privados o aislados de los otros y del mundo, mientras que lo subjetivo sólo se puede entender representando la corriente de conciencia de los otros junto a la nuestra, pues se interpretan y construyen los actos intencionales de alter al mismo tiempo que los nuestros, vivenciando las dos series de experiencias como una sola: el mundo común e intersubjetivo (Schütz, 1993). En cuanto al rol social, como desempeño concreto de un actor social a partir de una posición, es preciso distinguirlo de las personas incumbidas y, en consecuencia, relacionarlo con los agentes y las posiciones ocupadas que, asimismo, están ordenadas y estructuradas jerárquicamente respecto a otras (Archer, 1995; Pizarro, 1998). Persona, interacción y estructuración social constituyen la constelación de la acción social, y todas ellas conforman un haz relacional, cuando se requieren o demandan acciones a estos servicios. Y aunque estén preparados para la atención individual, o aún familiar, las vinculaciones de las personas que allí acceden superan su voluntad o su subjetividad. Por otro lado, junto a los ejes verticales clásicos –como el económico, el relacional, la vivienda, etc. – hay otros ejes horizontales –género o dominación masculina, edad, vivencias generacionales, inmigración...– que deben seguir siendo incorporados, comprensiva y prácticamente, a la intervención social porque están en el proceso de lo personal, de los roles y posiciones sociales.

En consecuencia, más allá de una discusión terminológica se trata de lo que muestra y esconde dicho término y concepto “usuario”, homogeneizando y restringiendo a las personas que, en este caso, menos posibilidades y expectativas sociales tienen. Una forma de interacción que al limitarse al trato con las cosas, fuerza una relación trivial, simbólicamente cosificada mediante la aplicación realizada por el agente experto y el servicio concreto disfrutado por el usuario, mujer u hombre (Moliner, 1984). Una relación de servicio a usuario insuficiente cuanto que se requieren protecciones y apoyos activos continuados adaptados.

Hacia la ciudadanía: del usuario a la acción social

Pero, ¿Cómo deshacer este nudo que, junto a otros, limita parcialmente la relación con las personas con más desventajas, a la misma la intervención social y a la ciudadanía buscada?

La solución, en el caso de poder decirlo así, no es nada original pues concita las dimensiones de la acción social que acabamos de ver: entenderlas supone incorporar crecientemente ésta comprensión a los diversos niveles organizativos y técnicos. Debemos aprender lo que hacen las personas y valorarlo para poder comprender, concebir, proyectar y desarrollar intervenciones también como acciones sociales que, bien es cierto, al tener una diferencia de condiciones respecto a la urgencia y tiempo de la práctica social no pueden asimilarse (Bourdieu, 2000). Con una vocación comprensiva así explícitamente dispuesta, sería suficiente en principio para rebasar el limitado campo del usuario, abriendo la puerta a la decisión y la participación de las personas implicadas y, con ello, a verlas ya como capaces de recuperar y gobernar, dentro de sus posibilidades y expectativas, las dimensiones activas que caracterizan a la inclusión social: relacionales, educativas, laborales, económicas, etc.). Es decir, ante todo es preciso una aproximación epistemológica que anule los prejuicios intelectuales y sociales a los que aboca el agotamiento relacional entre mundo experto y ciudadano en este contexto, siendo capaz de imaginar, arraigar y proyectar que las personas pueden decidir y ser responsables de su inclusión. Un planteamiento de la acción que apoye la provisión de poder y capacidad, mediante las consiguientes metodologías que hagan a las personas protagonistas de sus vidas y de su intervención.

Empero, ello pasa por construir un modelo relacional de base que no sea tanto de servicio a usuario y sí, más bien, de servicio a ciudadano. Un vínculo con contexto e historia que vaya más allá de una forzada sincronización sistémica que termina cosificando a las personas. Los proyectos y acciones, dirigidos a grupos vulnerables y excluidos, deben estar adaptados a esas circunstancias, pues de otra forma ya sería suficiente con la relación de servicio a usuario actual y con el enfoque limitado de intervención que supone. La condición es que cada plan, proyecto y, aún, actividad, nunca debe perder el referente específico conector con la integración y troncalidad del sistema institucional, pero sobre todo con la del mundo social de los ciudadanos que sea el caso. Consiste en un esfuerzo de previsión de los efectos no buscados en los proyectos, pero también en su desarrollo: en el plano de las decisiones y del desempeño de la acción observando cómo hace la intervención a los ciudadanos y qué es lo que estos hacen con ella, para llegar a una relación representativa de

una actuación emancipadora y transformadora pero también a un servicio mejor prestado.

El hilo conductor que proponemos es la delineación de una acción experta que contribuya a cambiar el signo habitual de las relaciones de los llamados usuarios de los servicios sociales con la estructura de bienestar, sabiendo que sólo los destinatarios pueden interiorizar y activar las decisiones acordadas y dando pasos para romper la dependencia institucional y social (Herrera; Castón, 2003). Desde una perspectiva estructural, el conocer la vulnerabilidad y la exclusión no se contradice con la movilidad y pluralidad de las personas y, por lo tanto, ello debe suponer la ruptura de la visión estática inmanente de su situación. Descartar la actitud contemplativa de pura aprehensión teórica –racionalista–, como si fueran objetos observados, y valorar la importancia que tienen sus acciones como sujetos (Habermas, 1997). Una concepción demostrativa de que las formas estables de interacción y relación con los ciudadanos en la exclusión, son cruciales cuando se sostienen en reconceptualizaciones que calibren la importancia de sus acciones, de su iniciativa y de su protagonismo (Prieto, 2007). Se trata de un cambio cultural que reconozca que la realidad social, sea cual fuere, también, en parte, es producto de las acciones de las personas que acceden a los servicios sociales, así como de las mayores o menores posibilidades de intercambio de sus capitales en el mercado (económicos, relacionales, educativos, formativos, profesionales). Recordar que el paso desde el análisis de la exclusión hasta el proyecto inclusivo y su desarrollo, sólo puede ser completado con su participación. Es decir, nos interesan las perspectivas estructurales de las ciencias sociales sobre la vulnerabilidad y la exclusión social que aporten, en segunda instancia, posibilidades de comprensividad y entendimiento de las situaciones y acciones de los sujetos sociales. Pero inmediatamente dicha potencia comprensiva ha de ser trasladada y elaborada hacia la metodología de la intervención social, haciendo patente su continuidad. Con ello volvemos de nuevo a la necesidad de codecidión y participación de los ciudadanos implicados mediante el resalte y constitución de sus acciones a la hora de promover la inclusión social y la igualdad de oportunidades. Intentar comprenderlas y a través de las interacciones desarrolladas en el proceso construir y ver cómo “se van construyendo” los significados de la misma intervención social (Mead, 1999; Gómez et al, 2006).

Algunas conclusiones provisionales

La exclusión y la vulnerabilidad son el resultado de dinámicas desarrolladas en el tiempo. Desde esa premisa, hay que acometerlas como relaciones sociales, pues son conceptos relativos, implicando que una persona no es como las otras en la sociedad en la que vive (Vleminck y Berghman, 2001). Y tal separación supone ser situado en un no-lugar, pero cumpliendo un rol de interdependencia respecto al conjunto de la sociedad. Un espacio definido desde la negación que constituye una parte de la organización del todo, caracterizada por la asistencia individual dispensada que sólo abarca necesidades particulares, y que se distingue de otros instrumentos colectivos de rango universalista.

A modo de una “ley de rendimientos decrecientes de la intervención”, ésta se ha ido alejando progresivamente de la acción, mostrándose como mera reproducción y tecnología en las formas de interacción y relación con los sujetos sociales destinatarios. El interés por

acercarla de nuevo al espacio de la acción social supone reconstituirla de una forma unitaria, continuada y dependiente entre las partes de su decurso.

Si la intervención social es una acción social, su observación implica de inmediato una aproximación de las ciencias sociales que tenga a la acción social y a sus procesos de racionalización en el punto de mira. Es decir, abordar la naturaleza y comprensión de la acción social (Weber, 1994), del impacto de los cambios sociales en las sociedades modernas, de su influencia en las acciones y situaciones de las personas, así como de los resultados que tienen estos procesos y acciones en su integración e inclusión social. Es una aproximación enjuiciable objetivamente, en la medida que los sujetos sociales son capaces de lenguaje y acción, y sus comportamientos pueden ser justificados de una forma razonable a través, al menos, de sus discursos y narraciones. La sociedad, como mostró Durkheim (1967, 2006), se sustenta en relaciones de solidaridad, y los vínculos sociales no pueden ser aminorados ni sujetos a una especialización que pierda de vista el espectro completo de los fenómenos de la acción social. En consecuencia, el acercamiento a la intervención como acción especializada en el entendimiento, conlleva el traslado de esta potencia explicativa y comprensiva al terreno de la materialización de la intervención social.

Más allá de la lógica de las prácticas expertas existentes se observa que la primera barrera contra la exclusión, y para la inclusión, es ver a las personas totalmente desprovistas de algunas de las capacidades que pueden dar paso a la readquisición de otras. Al realizar construcciones analíticas para la acción que conectan la situación de factores objetivos –educación, empleo, ingresos, vivienda– con los más subjetivos, –interacción y participación social, comprensividad de la acción, iniciativa y elaboración cultural– hemos llegado a avistar que el reconocimiento de la vulnerabilidad y la exclusión no debe contradecirse con la movilidad y pluralidad social. Al hacerlo así, se descubre un resquicio para su iniciativa y participación, siempre que esas acciones desarrollen metodologías que sean realmente participativas, reforzando establemente las palabras con los hechos y viceversa.

Al entender que el objetivo de la intervención desde los servicios sociales tiene que ser la autonomía personal y la integración relacional de las personas, la interacción humana y las relaciones sociales se constituyen como la finalidad específica de referencia, donde la subjetividad no sea aprehendida como una entidad psicológica pura sino como la búsqueda de un relato colectivo y de un lugar de reconocimiento social. Es decir, una vez superadas las barreras conceptuales existentes, es obligado apoyarse en metodologías que garanticen el diálogo, la versatilidad y el análisis, incorporando conocimientos científicos en fusión con los aprendizajes que tal actuación cognitiva puede posibilitar.

Hemos visto que, en efecto, en este caso hay una correspondencia entre significativo y significado. El significativo usuario mantiene coherencia con la realidad social que concita y materializa. Usuario remite a la utilización de una cosa o, a lo más, con un servicio muy concreto unido a una vinculación temporal breve. En ese sentido, la denominación es coherente con una intervención limitada desarrollada por los profesionales que, más allá de la relación personal establecida, que casi siempre se valora positivamente, no tiene el alcance inclusivo que cabría desear. Podría ocurrir que el significado superara al significativo,

en forma de una relación de intervención que desplegara toda la potencia necesaria a partir de la participación y decisión de los “usurarios”, pero se advierte que no es así. Si la democracia y la ciudadanía social deben ser coronadas y materializadas por el ejercicio de derechos sociales concretos (ingresos, vivienda, participación social, ...) este trabajo ha tratado de manifestar que las personas que acceden a los servicios sociales de inclusión encuentran tanto dificultades de vuelta a la ciudadanía de carácter estructural objetivo, como también subjetivo: la imposibilidad de verlos como sujetos sociales activos es la primera barrera para traducir la comprensión a metodologías en las que sus acciones tengan un valor estratégico y, en consecuencia, abran la vía participativa en su desarrollo, con un aprendizaje institucional experto y ciudadano. Nunca como aquí la referencia ineludible de Marshall (1998) necesita ser ampliada para que la ciudadanía no quede disminuida a un derecho abstracto y sí como un poder efectivo por el que las personas puedan hacer las cosas que son capaces, si así lo desean (Herrera y Castón, 2003). De ahí nuestro interés en que la intervención se vincule a un proceso interactivo en el que se aprenda y construya en su curso, y a la acción social como un camino sin atajos hacia la ciudadanía social y los derechos sociales. Viendo lo que las personas no pueden hacer (y deberían poder hacer) y pueden hacer (y debería ser valorado como punto de partida para un acción experta más consistente).

Bibliografía

AGUILAR, M. (2009), “Servicios sociales: las tribulaciones de un sector emergente” en MORENO L. (Ed.), *Reformas de las políticas de bienestar en España*, Madrid, Siglo XXI.

ARCHER, M. S. (1995), *Realist social theory: the morphogenetic approach*. Cambridge, Cambridge University Press.

ARENAS, M. (2010), *Un acercamiento sociológico a la acción social proyectada. Crítica y propuesta de las formas de acción e intervención en el Estado social*, Biblioteca digital UCM. Madrid, Universidad Complutense de Madrid. En la Red: <http://eprints.ucm.es/11516/>.

____ (2011), “Crítica y razón de los servicios sociales de base. Atención y proactividad en el Estado social”, *Zerbitzuan* 49: 39-53.

____ (2012), “Bases de análisis e intervención con la minoría gitana”, en *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(1): 103-112.

BOURDIEU, P. (2000), *Les structures sociales de l'économie*, Paris, Seuil.

CASALMIGLIA, H.; TUSÓN, A. (2007), *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona, Ariel.