

## Concepto de representaciones sociales y exclusión

JOSÉ RAMON BUENO ABAD

CATEDRÁTICO DE E. U. ÁREA PSICOLOGÍA SOCIAL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
UNIVERSIDAD DE VALENCIA

Trataremos en este trabajo de acercarnos al concepto de exclusión social desde la mirada particular de una parte de la Psicología Social, y particularmente de aquella que se acerca al análisis de la intervención social, tomando como objeto de estudio los procesos psicosociales, una perspectiva que deseamos presentar como complementaria y compatible en el conjunto de las disciplinas de las Ciencias Sociales.

**Palabras clave:** exclusión, inadaptación social, representaciones sociales.

# Concepto de representaciones sociales y exclusión



José Ramón Bueno Abad

«Je crois tout simplement que les histoires sont collectives, tandis que le destin est individuel»  
Serge Moscovici (1997)

## 1. Introducción

Mucho se ha publicado sobre el concepto de exclusión, pero tanta profusión de cita y presencia es, bajo nuestro punto de vista, también un síntoma; esto es, el reflejo de lo mucho que esconde el término.

Entendemos que la vulgarización del término «exclusión» participa y contribuye a mostrar su opacidad, es como una maleta en la que cada uno va metiendo lo que quiere, el término permite reagrupar diferentes enigmas, formando a su alrededor una categoría llena de paradojas. Trataremos en las próximas líneas de situarnos ante la misma.

- *La presencia del concepto de exclusión:* Utilizado para referirse a aquellas personas que se encuentran fuera de las oportunidades vitales que son definidas por la ciudadanía social. Se presenta en un sentido negativo: lo que queda fuera, lo que carece de recursos.

Definir la exclusión como los que están fuera, nos fuerza a definir el otro término de la dialéctica esto es, los que están dentro. Esta relación entre fuera y dentro es la expresión de una relación social y en definitiva una perspectiva de construcción social de la realidad.

- *La polaridad de la exclusión*: Imagen de dualidad social, unos sectores integrados y otros «excluidos». Vinculado a la posición social y a las relaciones de poder establecidas entre distintos grupos sociales. Vinculado a los procesos de dualización y segregación social y a la presencia de sectores sociales que quedan fuera de la condición de ciudadanía. Cada sociedad define los límites y las fronteras, cada sociedad construye cultural e históricamente sus zonas de intercambio y de prohibiciones, establece las zonas de transición y los mecanismos para afrontar las situaciones de exclusión. No hay indígenas sin extranjeros, como no hay sociedad sin exclusión.
- *Un concepto construido desde la perspectiva sociohistórica*: Como tal término se inicia en la tradición de la política social de Francia a mediados de los años setenta (el informe de René Lenoir de 1974). Vinculado a un fenómeno de toma de conciencia colectiva de la amenaza de exclusión para grupos y franjas amplias de la sociedad actual.

Pero tal y como Robert Castel (1995) lo ha descrito de manera precisa: en el concepto de exclusión hoy consideramos toda una serie de situaciones con status diferenciados, pero que tienen en común el hecho de estar al margen de la imagen ideal que la sociedad da de ella misma, pero esta relación de ideales de sociedad ha sido históricamente construida de forma diferente.

Con esta afirmación lo que queremos manifestar es que en función de los momentos históricos la percepción de la exclusión no ha sido uniforme, ha habido los buenos y los perversos pobres, ha habido el bueno y el malo, diríamos nosotros que han habido los pobres integrados: víctimas de su condición pero ligados al respeto y al mantenimiento de los valores sociales, y el pobre que es rechazado, que se convierte en vagabundo que se excluye de la comunidad humana.

Como la mirada histórica nos permite contemplar, a partir del siglo XIV las situaciones de exclusión y discriminación se establecerán por el análisis entre la incapacidad para poder desarrollar un trabajo y por las situaciones en que se muestra el rechazo del trabajo. Esto es, la pobreza no recurrirá al conjunto de las situaciones de exclusión o de mar-

ginalidad: los criminales, las prostitutas, los bastardos, etc. se sitúan en las afueras de la sociedad y estas fronteras así constituidas se benefician de una gran visibilidad. Posteriormente con el desarrollo de la sociedad industrial y con la consideración del trabajo como principal fuente de socialización, se evidenciarán la enorme importancia otorgada al empleo como fuente de integración social y personal y a su faltra como mecanismo generador de situaciones de exclusión.

- *En la confrontación entre la individualidad, racionalidad y sociedad:* El concepto de exclusión se muestra en las contradicciones de esta relación triangular. En la relación del individuo con los mecanismos reguladores del mercado, se produce una falta de articulación del sistema social a través del Estado, produciendo una ruptura entre el Estado y la Sociedad de Derecho.

La ambivalencia de hoy se muestra en el intento de combinar a la vez: unos mecanismos para tratar de eliminar unas situaciones consideradas como vergonzosas para una sociedad moderna y de establecer al mismo tiempo unas fronteras más permeables y débiles entre las distintas situaciones sociales.

La exclusión social nos muestra una práctica construida que tiende a hacer posible un tratamiento especializado, separado del resto de la sociedad, apelando a las respuestas de unos objetivos para una categorización de públicos, creando una especialización de instituciones encargadas de su atención (en la tendencia liberal conservadora actual son evidentes la falta de iniciativas para promover propuestas de intervención social para estos grupos o colectivos y la derivación hacia diferentes ordenes religiosas en la atención de las personas sin techo o transeúntes, o la derivación hacia Cáritas como principal recurso de atención). Hemos de empezar a entender que estas propuestas nos muestran un camino diferente al de los años 80 y 90, es el nuevo trayecto del siglo XXI, caminos que dirigen como un muelle que se estira o encoge, es el retorno que nos muestra el camino de vuelta de los servicios sociales hacia el asistencialismo.

## **2. Los procesos de atribución y la percepción de la causalidad**

Nos interesa plantear el análisis de la exclusión social desde la perspectiva de como es reconocida e identificada y, particularmente, de como es percibida por parte de los profesionales vinculados con la intervención social. Nuestro interés no será descriptivo en cuanto al reconocimiento de cuantas personas excluidas, de sus características, por contra, nos interesan más los mecanismos que construimos como profesionales vinculados con la intervención social para reconocer y relacionarnos con este fenómeno de la exclusión.

Así, desde la Psicología Social y con el dominio de los enfoques mayoritariamente cognitivos han prevalecido acercamientos que han privilegiado el análisis de los procesos y los ámbitos de análisis de la percepción como función psicológica básica. Por mi parte, he tratado de reconocer los mecanismos cognitivos vinculados con el fenómeno de la exclusión y lo que particularmente me ha interesado más ha sido: como los profesionales del trabajo social se relacionan con la intervención ante las situaciones de exclusión social.

Hace ya algunos años tuve la oportunidad de leer un trabajo que hizo despertar mi interés por estos temas. Se trataba del libro de Le Poulitier (1986) en el que se describía la experiencia realizada en Francia y que por su interés describiré de forma breve: una secuencia en video de cinco minutos que se presenta a dos grupos diferentes de futuros asistentes sociales, la secuencia grabada muestra a dos mujeres que están hablando alrededor de una mesa, no se oye lo que habla y sólo se puede observar la escena, sus gestos, sus expresiones faciales, corporales, etc. El investigador presenta a los estudiantes la escena como un ejercicio que tiene por objetivo describir la personalidad a través de la comunicación no verbal.

La única diferencia que se establece en el desarrollo experimental entre los dos grupos de estudiantes de trabajo social, que van a observar el mismo video, consiste en manipular una información relativa a las dos personas: al primer grupo les indican a los estudiantes que las dos mujeres son dos amigas. Al segundo grupo se les dice a los estudiantes que la escena ha sido grabada en un Centro de Servicios Sociales y es una entrevista de una asistente social recibiendo a una usuaria de los Servicios

Sociales. Los dos grupos de estudiantes deberán describir a las dos personas con la ayuda de un listado estandarizado de 40 rasgos de personalidad que se les facilita en una hoja.

Los resultados de esta experiencia indican que los perfiles concernientes a la persona presentada bien como una amiga, o bien como un caso social, movilizan y crean imágenes completamente diferentes. En el caso de la persona que identificaremos con la letra A y conocida como Asistente Social ha sido percibida como seria, atenta, abierta, la otra mujer que reconoceremos con la letra B y que es presentada como la usuaria ha sido percibida como nerviosa, culpabilizada, impulsiva. En el grupo que ha sido reconocida como dos amigas que charlan la mujer A ha sido clasificada como: impulsiva, egocéntrica, expansiva. La mujer B ha sido definida como acogedora, reservada, calmada.

Con estos datos lo que se plantea, por parte de los estudiantes, es que generan una teoría implícita de la personalidad de la usuaria y por tanto del caso social. Esto es, una persona que no está feliz, que no es autónoma que tiene problemas de responsabilizarse de su situación, que tiene dificultades y tiene necesidad de ayuda. Por contra, los futuros trabajadores sociales describen positivamente la figura de la profesional atribuyendo a la misma una serie de cualidades vinculadas con la escucha, la deducción, el análisis de la situación, etc.

Este tipo de trabajo experimental nos abre la perspectiva de definir y entender las relaciones de atribución como el proceso por el cual la persona podrá aprehender la realidad y podrá predecirla y controlarla. La atribución corresponde a la producción de algunos conocimientos, los individuos buscan dar un sentido a sus circunstancias, a los comportamientos y a las interacciones. Las atribuciones van a permitir a toda persona organizar su medio y entorno, infiriendo de las informaciones, de las creencias o de los rasgos de personalidad, percibiendo la causalidad de los hechos sociales a partir de los procesos atribucionales.

Para una línea de investigación de la Psicología Social Cognitiva representada por autores como Le Poulter (1986) las teorías de la atribución y del «locus of control» desarrollados en esta línea de trabajo tratan de analizar las causas de porque se producen las situaciones de exclusión social. Desde esta orientación está comúnmente admitido que los procesos de explicaciones quedan influenciados por una norma que tiende a privi-

legiar las explicaciones ligadas a las personas, esta es la norma de internalidad o internalización. La internalidad o internalización es la tendencia a explicar los acontecimientos sociales en referencia a la persona, a sus rasgos propios, a sus intenciones, sus capacidades, sus esfuerzos, es el objeto de una valorización dentro de nuestra sociedad y los procesos de atribución y del locus de control son dos influencias para una misma norma, la norma de internalidad. Esta norma tiende a privilegiar las explicaciones causales internas por relación a las explicaciones causales externas.

Por nuestra parte, entendemos que este enfoque cognitivo es insuficiente y debe completarse con la perspectiva que aportan las Representaciones Sociales como mecanismo de análisis y construcción de la realidad social.

### **3. La construcción de representaciones sociales**

La teoría de las Representaciones Sociales se ocupa de un tipo específico de conocimiento, es una forma de conocimiento, elaborado socialmente, compartido por el grupo, que tiene una orientación hacia la práctica, y por consiguiente, orientado a la construcción de una realidad social. Las Representaciones Sociales se caracterizan por su ubicación estratégica en la intersección, constituyen una manera particular de enfocar la construcción social de la realidad. Este enfoque presenta la gran ventaja de situarse en un punto que conjuga, por igual, las dimensiones cognitivas y las dimensiones sociales. Jodelet (1986), por su parte, las define como modalidades de pensamiento práctico orientados hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal. En tanto que tales, presentan características específicas a nivel de organización de los contenidos, las operaciones mentales y la lógica.

Las Representaciones Sociales son maneras de interpretar la realidad cotidiana, a través de la actividad mental llevada a cabo por los individuos y los grupos, con la finalidad de tomar posición con respecto a situaciones, hechos, objetos y comunicaciones que les conciernen. Asimismo, son formas de conocimiento socialmente elaborado y compartido, es a la vez el pro-

ceso de una actividad y la apropiación de la realidad, teniendo una visión práctica y concurrente a la construcción de una realidad común en un conjunto social.

De acuerdo con los planteamientos que presentamos en Bueno Abad (1997), la representación social es un concepto que surge del construccionismo, ya que se origina en los procesos de comunicación social. La tesis construccionista se basa en el principio de que la localización primera de la cognición se encuentra dentro del cuadrante público-colectivo, en particular dentro de la conversación y los procesos de comunicación. El concepto de colectividad se crea al pensar la realidad social como una conversación mediatizada por los actos del lenguaje que nos conduce inexorablemente a una perspectiva realmente colectiva.

El análisis de las Representaciones Sociales lo situamos en la participación de los individuos en grupos y colectividades. Esto es, un grupo reflexivo es aquel que es definido por sus miembros, en el que los miembros conocen su afiliación y tienen criterios disponibles para decidir que otras personas también pueden formar parte del grupo. Sus miembros disponen de una representación clara y consciente de las personas que pertenecen al grupo. Estos grupos reflexivos elaboran colectivamente, en su práctica diaria, las reglas, justificaciones y razones de las creencias y conductas que son pertinentes para el grupo. Un resultado de estos procesos comunicativos y discursivos son las representaciones sociales, que caracteriza el estilo de pensamiento de los miembros del grupo. El pensamiento colectivo y la reflexividad de estos grupos se complementan mutuamente y son los prerequisites fundamentales para lo que se denomina identidad social.

Por otra parte, podemos entender que el proceso de elaboración del conocimiento de sentido común raramente aparece si no es por necesidades prácticas. Una modificación en las condiciones de vida en el interior de una sociedad puede ser el detonante para elaboraciones, reelaboraciones o cambios en las concepciones de los objetos sociales. Un fenómeno desconocido, y por lo tanto no familiar, si es importante en la comunidad genera un proceso de comunicación colectiva, que permite a los sujetos ir integrando esa novedad, hacer ese objeto social más tangible y manejable.



La evidencia se las da el hecho de alcanzar un consenso social, es decir, las Representaciones que son compartidas en el grupo. De esta manera las Representaciones tienen una verdad fiduciaria (legitimada), que ha sido generada por la confianza que los individuos depositan en la información y los juicios compartidos en el grupo. Pero el consenso no es el que se alcanza a través de la suma de las creencias compartidas de los sujetos, no es un consenso numérico, sino un consenso funcional. Este tipo de consenso permite al grupo mantenerse como una unidad reflexiva, con una identidad social.

Por nuestra parte nos ha interesado este paradigma de investigación para tratar de acercarnos a los trabajadores sociales como grupo ante las situaciones definidas como marginación, inadaptación, exclusión social y para tratar de reconocer los aspectos compartidos ante los mismos.

#### **4. Acercamiento a un estudio sobre las representaciones sociales de los trabajadores sociales ante las situaciones de exclusión social**

A partir de los núcleos de interés anteriormente descritos y siguiendo los ámbitos teóricos de esta orientación de las Representaciones Sociales, a lo largo de los años 1997 y 1998 hemos realizado una investigación que trata de comprender y analizar estos aspectos desde la práctica social de la intervención de los trabajadores sociales.

##### *4.1 Presentación de la investigación desarrollada*

En la investigación desarrollada hemos optado por analizar los mecanismos de intervención de los trabajadores sociales desde el ámbito de los Servicios Sociales Generales, desde la actividad desarrollada por los trabajadores sociales en el ámbito municipal, entendiéndolo que este terreno de intervención, abierto a las demandas y necesidades sociales de los usuarios es el escenario que nos permite analizar de forma más directa los mecanismos de construcción de las Representaciones Sociales elaboradas a partir de la práctica de intervención en situaciones consideradas socialmente como de exclusión social.

El espejo de la intervención directa, las particulares formulaciones y conexiones de los profesionales con las prácticas sociales, la influencia y la proyección de compartir las prácticas de trabajo son los mecanismos directos de participación en la configuración del grupo social, identidad individual y participación dentro del grupo son los mecanismos complementarios de una función integradora y de una adaptación social.

Es necesario partir de la idea de que las Representaciones, en tanto que conjunto de condiciones engendradas dentro del trabajo, están estrechamente ligadas a las prácticas sociales y a los procesos de transmisión y conocimientos, esto es: nos interesa describir la configuración de los mecanismos representacionales a través de los procesos de naturalización y de apropiación producidos por la práctica de intervención directa.

#### *4.2 Instrumentos de investigación utilizados*

Hemos priorizando el acercamiento cualitativo de investigación, en función de los objetivos que teníamos planteado hemos priorizando una práctica de investigación que trata de recoger de la observación directa de la situación natural y de la expresión e información obtenida a partir de los propios trabajadores sociales como actores directos de la información que vamos a utilizar.

Al mismo tiempo hemos tratado de cumplir con las normas y requisitos propios de los trabajos de investigación cualitativa cumpliendo con una perspectiva de triangulación tal y como hemos definido en Bueno Abad (2000)

- Un proceso de observación participante, con una descripción mediante notas de campo de tres escenarios diferentes de intervención del trabajador social. Así durante un periodo de seis meses se han realizado observaciones participantes de un escenario urbano, otro metropolitano y otro rural. Mediante el cual hemos tratado de observar la interacción social de los trabajadores sociales con los usuarios y con el uso de los diferentes instrumentos y recursos.
- Un segundo instrumento utilizado han sido las entrevistas en profundidad. En concreto hemos realizado nueve entrevistas en profundidad, distribuyendo las mismas entre trabajadores sociales de los tres ámbitos: trabajadores socia-

les con un ámbito de intervención de tipo urbano, metropolitano y rural. Las entrevistas desarrolladas han tenido la consideración instrumental de abiertas y semiestructuradas, partiendo de un guión semiestructurado de las áreas de interés para la investigación. Se ha valorado en todos los casos el carácter de actor, de sujeto cargado de experiencia que puede transmitir a través de su discurso.

- El tercer ámbito de investigación desarrollado han sido los grupos de discusión. Se han formalizado y realizado tres grupos de discusión, entendiendo que esta técnica trabaja con la palabra y dentro de su estructuración y organización se articulan conjuntamente el orden social y la subjetividad (Canales y Peinado 1994). Desde la perspectiva organizativa los tres grupos de discusión han sido seleccionados siguiendo los criterios siguientes: un grupo ha estado representado por representantes institucionales de los Trabajadores Sociales (Colegio Profesional, Escuela, etc.), un segundo grupo de discusión ha sido seleccionado siguiendo el criterio de ser trabajadores sociales que ocupan un cargo de responsables en una institución de intervención directa en los servicios sociales municipales (Coordinadora de un área de servicios sociales municipales, responsable de los servicios sociales de los ayuntamientos en el gobierno autonómico, etc.) y en tercer lugar un grupo de trabajadores sociales que trabajan cotidianamente en la intervención directa en el ámbito municipal, respetando los criterios de presencia de la territorialidad (urbana, metropolitana y rural).

Desde el punto de vista del análisis de los datos cualitativos hemos seguido las orientaciones contempladas en Bueno Abad (1990a), a partir de los mismos lo que se pretende es desarrollar una transformación interpretativa de los materiales discursivos reconocidos como construcción del primer orden de significado (opiniones directas de los actores de la intervención) a las categorías de sentido que son propuestas después del análisis e interpretación del investigador y que reconocemos como construcciones de segundo orden del significado (categorizaciones que surgen del primer orden pero clasificadas y categorizadas por el proceso de interpretación del investigador). Entendemos que este es un proceso que nos permite describir los compo-

nentes del discurso, examinar sistemáticamente un conjunto de elementos informativos para delimitar en partes y describir las relaciones entre los mismos, y las relaciones con la globalidad del discurso.

#### *4.3 Resultados obtenidos*

En el análisis de contenido hemos obtenido el análisis de 8 categorías globales sobre las cuales hemos construido nuestro análisis de los elementos representaciones de los trabajadores sociales:

1. La evolución de los Servicios Sociales.
2. Los orígenes de los Problemas Sociales.
3. Los elementos que informan sobre las características de los usuarios que son atendidos por los Trabajadores Sociales.
4. Las tareas de ayuda.
5. Los resultados esperados.
6. Un paso más allá de la atención: el conflicto ideológico.
7. La autopercepción de los trabajadores sociales.
8. El futuro para la intervención ante situaciones de exclusión.

Desde el punto de vista de los intereses del trabajo que presentamos en el que tratamos de profundizar en la especificidad de los elementos vinculados con la exclusión social, y también por cuestiones de espacio y tiempo, vamos a presentar exclusivamente un resumen de las orientaciones de la categorías dos, ya que en las mismas se analizan y describen los elementos referenciales de como los Trabajadores Sociales caracterizan las situaciones de la problemática social y por tanto de los elementos definidos como exclusión social.

#### *4.4 Las Representaciones de los Orígenes y Causas de los problemas Sociales*

En el desarrollo de la investigación desarrollada se observan algunas diferencias en función de los contextos y entornos diferentes. Nos encontramos con la aparición de la contextualización del territorio como la plasmación de dos momentos diferentes de la evolución de la problemática social: los problemas

sociales vinculados con las zonas urbana como un reflejo de la crisis económica y de circunstancias relacionadas directamente con la precariedad por lo económico, de otra parte los elementos de causalidad territorializados en el ámbito rural están vinculados con una economía de subsistencia y un alto nivel de envejecimiento de la población. Podemos comprender que estos dos reflejos diferentes de la sociedad muestran la importancia que los mecanismos económicos tienen para la imagen y representación desarrollada por los Trabajadores Sociales sobre las situaciones de exclusión.

#### *A. La precariedad económica como inicio de los problemas sociales*

Para los Trabajadores Sociales que han participado en esta investigación, la base inicial sobre la cual hay que situar la búsqueda de los problemas sociales se encuentra en el dominio económico. Prevalcen los elementos de atribución externa justificada sobre la situación económica de forma directa. Un amplio consenso preside este proceso de atribución: que podemos entender como el desarrollo de los procesos de socialización a través de los elementos de la economía. Esta situación de precariedad económica está relacionada con las formulas de precariedad en el mundo del trabajo, la eventualidad en los contratos, las situaciones de paro de larga duración, la economía sumergida y la contratación ilegal, etc.

Esta importancia ha quedado más destacada cuando los elementos de precariedad económica se acompañan de la descripción de situaciones de enfermedad mental, discapacidad grave o problemas familiares que inciden de forma directa en aumentar la percepción de exclusión por parte de los trabajadores sociales.

#### *B. Las relaciones con la estructura familiar: de la comunidad a la sociedad*

Tradicionalmente en el contexto español la familia ha servido de ayuda, como instrumento de apoyo en las circunstancias de precariedad y de problemática social. Los Trabajadores Sociales entienden que las características del entorno familiar van a ser un indicador fundamental para reconocer la evaluación de las circunstancias relacionadas con las situaciones de inadaptación social o marginalidad. La situación familiar es uno de los indicadores que los Trabajadores Sociales utilizan de forma directa

para tratar de comprender la situación de normalización o exclusión social: hay familias «normales» y familias «desestructuradas», así los procesos de normalización tienen una presencia y un fundamento en la creación de representaciones sobre el desarrollo adecuado de la familia.

Pero es una situación familiar que cambia y se transforma, como una dicotomía entre modernización y tradición, como dos modelos idealizados y alternativos de familia: el de la comunidad donde la familia era el instrumento de socialización básica, o el del proceso modernizador e industrial, donde el progreso, los medios de comunicación, pero también la individualización, la soledad, la falta de mecanismos para compartir se muestran directamente. Una idealización de la estructura familiar justificada por su papel de recepcionaria de los problemas planteados por la precariedad económica, que asume sus cargas sociales, los procesos de deterioro de las diferentes circunstancias que disminuyen su potencialidad normalizadora, generando una situación de conflicto y de crisis del entorno familiar.

Familias monoparentales, circunstancias relacionadas con las separaciones o los divorcios, la presencia de dependencias al alcohol y otras drogas, la presencia de la enfermedad mental o la grave discapacidad, la soledad para los miembros de la unidad familiar por la separación o la emigración, etc. Transformación de las situaciones socio-familiares que llegan a generar una identidad como familia con problemas sociales: «Familia desestructurada» es el nombre que los Trabajadores Sociales tienden a utilizar como costumbre para reconocer este proceso de debilitamiento de las relaciones internas en el seno del medio familiar.

La familia, en tanto que estructura socializadora, nos muestra así su ambivalencia, de una parte como elemento que favorece y describe la normalización social, y de otra parte su contraria, la exposición de las dificultades y los elementos negativos dentro del propio entorno familiar, para terminar por incorporarse a los elementos de diagnóstico de los problemas sociales como «familia desestructurada».

### *C. La penuria cultural y los problemas educativos*

Para los problemas de relación con el medio educativo estos aparecen como un elemento reproductor de los problemas

sociales y como un elemento que aumenta e incrementa las circunstancias que generan las causas de los problemas sociales. El fracaso escolar y la negación del rol socializador de la escuela son circunstancias que se encuentran en relación con la identificación de la «familia desestructurada», dentro de la cual la educación como valor educativo no está valorizado adecuadamente. Para los trabajadores sociales entrevistados la socialización escolar no entra dentro de las aspiraciones más inmediatas de las personas que se encuentran en situación de exclusión. Esto hace que la escuela sea un elemento prescindible para realizar otras ocupaciones o actividades.

Los elementos de Representación vinculados con la educación aparecen como marcados por una perspectiva de negatividad, el fracaso escolar muestra la imposibilidad de socializarse a través del avance educativo y la normalidad social. Esta manera de vincular a los públicos en situación de exclusión nos muestra una afirmación por medio de la cual los trabajadores sociales entienden que en este tipo de circunstancias se promueve una identidad cultural fundada sobre elementos más primarios, en los cuales se muestra una falta de mecanismos para formalizar y estructurar el pensamiento sobre bases más formales, para los trabajadores sociales entrevistados entiende que las personas en situación de exclusión entienden las referencias al ámbito educativo como un elemento que aparece como elemento impuesto, como circunstancias extrañas a la lógica de la promoción.

#### *D. Los problemas sociales vinculados con el aislamiento y la soledad*

Los trabajadores sociales entienden que estas situaciones complementan este nivel de análisis sobre el origen de los problemas de exclusión social y que reclaman la atención de las instituciones sociales, son problemáticas que desbordan el ámbito de la propia estructura familiar y que promueven la necesidad de intervención de los Servicios Sociales a través de Hogares de Acogida, centros refugio, Residencias para las personas sin hogar, etc.

Se parte de una idea de pérdida, las relaciones más próximas, más cercanas han desaparecido, es la ruptura con la evolución natural, la ruptura entre los distintos momentos evolutivos de la persona (la pérdida de la infancia, la juventud, los orígenes

y raíces, etc.) y la ruptura de los entornos, la pérdida del espacio entre el pueblo o el barrio y la ciudad. Características que inciden en las circunstancias de pérdida de la autonomía personal, y del desarrollo de los procesos de cohabitación normalizada.

Los trabajadores sociales entienden que en las circunstancias que explican y describen las situaciones de exclusión social se manifiestan por un proceso de ruptura, los mecanismos que conducen hacia la marginalidad se encuentran en la interdependencia de determinadas circunstancias que se vienen a superponer y que conducen hacia un rito hacia la depresión, el desequilibrio, la ruptura, la agresividad, el aislamiento o el rechazo social.

Desde el punto de vista de la concreción de situaciones de exclusión, los trabajadores sociales entrevistados han reconocido en los problemas como el alcoholismo o la enfermedad mental situaciones que cierran el círculo de posibilidades para que en el seno familiar se produzca un espacio de convivencia, una relación que acaba en el aislamiento social, en la soledad de los bancos del parque, en el vagón de un tren del metro, o en la cama de un centro de acogida. Otro de los colectivos que se identifican como potencialmente en situaciones de exclusión son los de los hombres de entre 40-50 años con problemas de rupturas familiares, con problemas de estabilidad en el empleo y con el agravante de la dependencia alcohólica. También se mencionan los colectivos de personas inmigrantes que llegan de otras culturas y que muestran dificultades en las situaciones de inserción socio-cultural. Una circunstancia que los trabajadores sociales describen como de desbordamiento del ámbito familiar para entender este tipo de problemas y ante la falta de recursos sociales e institucionales para canalizar y acoger este tipo de problemas.

#### *E. Las Problemáticas Sociales que surgen del territorio*

Los Trabajadores Sociales entienden que hay una presencia del territorio como referencia para analizar los problemas sociales. Territorios que invitan a la caracterización de la problemática social como zona de exclusión, un entorno que marca, que crea su propia impronta para entender que se puede producir el contagio de la exclusión por medio del contacto con un mismo entorno.

Barrios y entornos que escriben la leyenda de la imaginación simbólica de la desestructuración, guardando en su interior los elementos cercanos que los marginados, los gitanos, o los apes-



tados pueden compartir. Circunstancias que explican los detalles de lo que es entendido como dependencia económica, desmembramiento familiar, fracaso escolar, elementos de significación que establecen sus barreras para poner en evidencia lo que es normal de lo que es problemático. El hecho que condena a la estigmatización y al etiquetaje simbólico en los barrios pobres, en los barrios de mayores situaciones de desigualdad social manteniendo y reproduciendo en su manera de diagnosticar los problemas sociales.

#### *F. La falta de respuestas y recursos*

En otras ocasiones las circunstancias de la problemática social son analizadas por los Trabajadores Sociales como la consecuencia de una falta de respuestas, del hecho de que las Administraciones no den la debida atención de los problemas sociales. Existe el convencimiento de que las Administraciones utiliza los Servicios de Intervención Social como colchón o como bomberos apafuegos para reducir los efectos externos de las circunstancias de la precariedad económica. Son las metáforas por medio de las cuales se entiende que la intervención se transmite y desarrolla como la mera gestión administrativa de la problemática social, y que las problemáticas de exclusión y de marginalidad aparecen por la insuficiencia de los recursos y la falta de adecuación de los Servicios Sociales a la transformación y al cambio de las circunstancias que son las causas de dicha situación.

### *4.5 Aportaciones finales*

Como resultado final podemos deducir una caracterización simbólica de los procesos de inadaptación y de las situaciones de exclusión social, a a partir de los resultados obtenidos en las distintas categorías analizadas a partir de los procesos de observación participante, las entrevistas y los grupos de discusión.

En este sentido vamos a reconocer tres elementos de caracterización simbólica:

#### *A. Los factores de Reconocimiento de la situación de exclusión:*

- La identidad de falta de valoración.
- El sentido de la negatividad.

- El carácter de la negación.
- La identidad de la falta.
- La inseguridad como espejo.

*B. Una instrumentalización de los procesos de exclusión*

- la cultura de la asistencia en el hecho de la demanda.
- La cronicidad de la dependencia.
- La territorialidad degrada como espacio de cohabitación y reproducción de la marginación.

*C. La transmisión de la imagen de la inadaptación*

- La feminización del acercamiento asistencial. La mujer como correa de transmisión.
- La presencia pública de la necesidad social.
- La práctica de la asistencia y de la tutela profesional.

El análisis de la exclusión social se manifiesta por situaciones que se muestran como contrarias a las utilidades sociales, los mecanismos por los que se hace visible la exclusión social es la generación de procesos de inadaptación social.

Definimos este proceso de la inadaptación social como la incapacidad para cumplir una tarea o asumir un rol previsto, esperado o prescrito por la sociedad. Esta inadaptación puede ser provocada por un cambio de cultura, de medio o por las diferencias entre las aspiraciones o normas que cumple un individuo y las exigencias o normas de la sociedad. Esta en el lenguaje común, y esta referida a diferentes categorías de personas. Estas categorías están etiquetadas en función de su forma de inadaptación: delinquentes juveniles, analfabetos, minusválidos, personas que cobran el salario social. La referencia de los procesos de inadaptación está frecuentemente basada en la observación de los estigmas o de las conductas contrarias a las utilidades sociales.

Las categorías y los atributos personales así como los atributos estructurales constituyen la identidad social real. Las anticipaciones que se derivan de las categorizaciones y de las atribuciones suscitan algunas normas esperadas y algunas exigencias. Aquello que esperamos, así como el carácter atribuido al individuo componen su identidad social virtual. El comportamiento tal como es percibido por la sociedad se establece en función de que sea normativo o contra-normativo. Puede ser que

se plantea conforme a la actitud de la persona y conforme o contrario a la norma social.

Las Utilidades Sociales son desarrolladas como parte de la Representación Social compartida por los trabajadores sociales, este concepto designa un modelo de conducta social que mantiene sus referencias a un conjunto de reglas, las normas sociales, las leyes, los valores. Estas utilidades sociales son necesarias ya que aseguran la legitimidad de las estructuras sociales y los ajustes de las relaciones interpersonales a estas estructuras. Cuando se producen comportamientos y conductas que no son propios de estas utilidades sociales es cuando se pone en evidencia la necesidad de la intervención social. Se han clasificado cuatro factores que influyen en la decisión de entender como necesaria el inicio de la intervención social:

- La gravedad de una conducta social. Es el elemento más destacado en los informes sociales.
- La acumulación de comportamientos contrarios a las utilidades sociales. la decisión de intervenir se apoya sobre la base de una configuración de informaciones negativas concernientes al medio y a las relaciones del sujeto.
- El carácter individual del comportamiento, frente a una visión colectiva y organizada como supone los sistemas de intervención.
- La presión del medio influye en el desarrollo cognitivo que acompaña a la decisión de intervención, los trabajadores sociales integran este factor dentro de los procesos de toma de decisión. El interés que se plantea de una intervención presente en el medio social: los vecinos, los representantes de instituciones públicas, el medio escolar, el medio sanitario, etc.

Lo que esta investigación nos ha permitido entender es que, en ocasiones, podemos utilizar una perspectiva cognitiva basada en los procesos de naturalización de las utilidades sociales. Un abuso de los procesos de psicologización de la problemática social puede llegar a utilizarse como un mecanismo mediante el cual el sistema social puede inmunizarse contra los desviados, deshaciendo su credibilidad, considerando que el comportamiento desviado de las utilidades sociales surge de las propiedades naturales del sujeto, obviando otras razones, otro tipo de

causas: como las situaciones de poder, las diversas situaciones de conflicto, las desigualdades sociales, la falta de recursos, etc.

Las deformaciones sociocognitivas producidas por el entorno profesional de la intervención social no son neutrales, ni inocentes, legitiman las prácticas de intervención y estas pueden justificarse por destacar que los usuarios se reconocen y definen como personas inmaduras, frágiles, limitadas, indiferentes, etc. este tipo de mecanismos sociocognitivos refuerzan los valores ideológicos que priman el cumplimiento de las normas y el desarrollo de la socialización a través del cumplimiento de los comportamientos de las utilidades sociales.

## **5. La reafirmación en la construcción de una política del sujeto**

Para tratar de plantear una respuesta en positivo que influya en las actividades de la intervención ante las situaciones de exclusión proponemos retomar las políticas del Sujeto.

El análisis de la intervención social ante las circunstancias de exclusión social y la actividad del Trabajador Social como responsable de los procesos de ayuda como parte de la intervención, necesitan una breve aclaración conceptual (intervención y ayuda pueden aparecer como términos complementarios, si entendemos que la intervención es un proceso vinculado con la acción voluntaria independiente en todo caso del sujeto, en tanto que la ayuda requiere de la participación o al menos consentimiento del sujeto).

En este sentido queda claro que el Trabajo Social se construye como una disciplina de la intervención en el sentido que intervenir es tomar parte de una acción, en un asunto que se desarrolla con la intención de influir en su desarrollo, pero es una intervención que trata de permitir el desarrollo de las capacidades de las personas, de ayudar a modificar su situación y a resolver los problemas que encuentra. Esta intervención hace sitio, da un lugar a la personas, ya que el trabajo social postula que las personas tienen ellas mismas las capacidades y que la intervención social consiste menos en actuar sobre la persona que sobre las condiciones que permiten a esta persona poner en marcha sus capacidades.

Para articular el desarrollo de estos procesos de intervención podemos ver como se plantea una intervención que aparece linealmente a través del caso, el grupo o la comunidad. Bajo mi punto de vista la articulación entre lo individual y lo colectivo, no puede entenderse desde una lógica lineal, debemos entenderlo desde una perspectiva dialéctica mediante una dinámica interactiva que se inscribe en la lógica de la continuidad de la intervención. Lo individual no es lo previo, lo que debe anteceder a otras formas de intervención, la intervención de casos, no es la antesala de la intervención grupal o colectiva, el proceso es a la inversa: lo primero es lo colectivo, lo comunitario. Es este ámbito de lo colectivo o comunitario el que nos centra y explica la situación, es aquí donde tenemos los elementos de la problemática que nos van a marcar las estrategias de intervención, los mecanismos de socialización, que son siempre grupales y colectivos, los que se convierten en los elementos iniciales sobre los que podemos basar nuestra estrategia de intervención que si es tal debe continuar con una dinámica de personalización y de promulgación de una Intervención Social de ayuda a la persona.

La condición elemental por la que se convierte a la persona en sujeto, no depende solamente de ella misma, ni del Trabajo Social, más bien de la sociedad, de sus valores, de sus estructuras sociales y de las condiciones sociales que ella puede ofrecer. Es un proceso de Triangulación, que requiere de un mecanismo de intervención, ante la presencia y construcción de un sujeto actor y de un Estado que se implica en la construcción del Sujeto.

La intervención de ayuda a la persona puede beneficiarse de la construcción sociológica del concepto de sujeto. No podemos reducir la persona a un aspecto único, es un ser en relación, tiene una vida comunitaria, no podemos entenderlos ni desde el determinismo de la sociedad sobre la persona, ni por la interioridad del hombre con respecto a la sociedad, con el fin de que las tensiones se conviertan en informaciones integradas por la persona, por ella misma, es necesario transformar las sociedades concebidas en sociedades vividas (Moscovici 1994).

Para el sujeto su identidad individual se construye en función de las identidades colectivas adoptadas o rechazadas, el sujeto-actor está obligado a manejar diversas lógicas, no es reductible a sus intereses y a sus roles. Ya que el sujeto es a la vez individuo y comunidad, caracterizado por la capacidad de referirse a

si mismo, pero también al mundo exterior, es multireferencial, al identificarse como particular, que se diferencia, hay un mundo de sujetos singulares respetando lo múltiple.

El sujeto lleva la alteralidad en si mismo que el puede comunicar con otro. El sujeto es un ser en relación y al mismo tiempo tiene necesidad de su propio espacio para existir, esto implica que la cualidad más cercana al sujeto es la comunicación y el altruismo, es lo contrario al egoísmo o al narcisismo. El sujeto se encuentra entre lo universal y lo particular y trabaja poniendo esos dos ordenes en coherencia, el sujeto se construye también dentro de la distancia a las normas, debe afirmarse y luchar contra el sistema imperante, los diferentes poderes, y debe defender contra el liberalismo-individualismo y el comunitarismo.

La autenticidad del sujeto pasa por la solidaridad y el conflicto, por el reconocimiento del otro y por la lucha contra los obstáculos que se oponen a su afirmación de sujeto. Como indica Touraine (1997) teníamos el hábito de situarnos los unos en relación a los otros sobre diferentes escalas sociales, de cualificación, de ingresos, de educación o de autoridad, hemos reemplazado esta visión vertical por una visión horizontal: estamos en el centro o en la periferia, dentro o fuera, en la luz o en la sombra, asistimos así a la experiencia cotidiana de esta disociación creciente entre el mundo de la objetividad y el espacio de la subjetividad.

## Bibliografía

- BEAUVOIS, J. L. (1994): *Traité de la servitude libérale*. Paris. Ed. Dunod.
- BUENO ABAD, J.R.(1991): *Hacia un modelo de Servicios Sociales de Acción Comunitaria*. Madrid. Ed. Popular.
- BUENO ABAD, J. R. (1992 a): *Los Servicios Sociales como sistemas de Protección Social*. Valencia. Nau Llibres.
- BUENO ABAD, J. R. (1996 a): *Estudio longitudinal de la presencia de la mujer en la prensa escrita*. Valencia. Cuadernos de Psicología Comunitaria. Universidad de Valencia.
- BUENO ABAD, J. R. (1996 b): *La presencia de los servicios sociales en la prensa escrita*. Valencia. Cuadernos de Psicología Comunitaria. Universidad de Valencia.

- BUENO ABAD, BELDA IBÁÑEZ, PERELLO TOMÁS (1996 c): *Presentaciones y Representaciones: la experiencia universitaria de los estudiantes de Trabajo Social*. Valencia. Edita: Agrupación Itinerario Didáctico. E.U.T.S. Universidad de Valencia. Distribución Nau Llibres.
- BUENO ABAD, J. R. (1997): *Exclusion et intervention social*. Programa Sócrates-Erasmus. Valencia. Edita Universidad de Valencia.
- BUENO ABAD, J. R. (1998): *Les Representations sociales de l'innadaptation*. Memoire Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales. Paris.
- BUENO ABAD, J. R. (1998): *Retos y desafíos para la Intervención Psicosocial Valencia*. Informació Psicológica, n.º 67. Colegio Oficial de Psicólogos.
- BUENO ABAD, J. R. (1999): *Psicología Social para Trabajadores Sociales*. Valencia, Ed. Gules.
- BUENO ABAD, J. R. (2000): *Apuntes del curso de doctorado. Aplicaciones de los métodos cualitativos de investigación en la intervención psicosocial. Programa de doctorado 268-C*. Universidad de Valencia (en prensa).
- CASTEL, R. (1995): *La metamorphoses de la question social*. Paris. Ed. Fayard.
- CONSEIL SUPÉRIEURE DU TRAVAIL SOCIAL. (1998): *Intervention Social d'aide à la personne*. Paris. Editions ENSP.
- DESRUMAUX-ZAGRODNICKI, P. (1998): *Manuel Pratique en Travail social*. Paris. Gaetan Morin, Editeur.
- DE RIDDER (1997): *Les Nouvelles Frontières de l'intervention sociale*. Paris. Ed. L'Harmattan.
- GARNIER, J. F. (1999): *Assistante sociale: pour la redéfinition d'un métier*. Paris. Ed. L'Harmattan.
- GERGEN, K. (1989): *Texts of identity*. London. Ed. John Shotter.
- GERGEN K. J. (1992): *El yo posmoderno*. Barcelona. Ed. Paidós.
- IBÁÑEZ, T. (1989): *El conocimiento de la realidad social*. Barcelona Ed. Senday.
- IBÁÑEZ, T. (1990): «El hermeneuta y el contable o la represión de la historia». *Libro de ponencias del III Congreso Nacional de Psicología Social*.
- IBÁÑEZ, T. (1990): *Aproximaciones a la Psicología Social*. Barcelona. Barcelona. Ed Senday.

- JODELET, D., VIET et BESNARD. (1970): *La psychologie sociale. Une discipline en mouvement*. Paris. Ecole Pratique des Hautes Etudes.
- LE POULTIER, F. (1986): *Travail Social et Processus cognitifs*. Vanves. Ed. CTNERHI.
- LE POULTIER, F. (1995): *Recherches évaluatives en Travail Social*. Grenoble. PUG.
- MOSCOVICI, S. (1970): «Preface» a la obra citada de JODELET, VIET, et BESNARD: *Psychologie Sociale: une science en mouvement*. Paris. Ed. Mouton .
- MOSCOVICI, S. (1984): *Psychologie Sociale*. Paris. Presses Universitaires de France.
- MOSCOVICI, S (1986): «L'ère des représentations sociales», en DOISE y PALMONARI: *L'étude des Représentations sociales*. Paris. Delachaux et Niestlé.
- MOSCOVICI, S. (1988): *La Machine à faire des Dieux*. Paris. Ed. Fayard.
- MOSCOVICI, S. (1989): «Preface» a JODELET: *Folies et Représentations Sociales*. Paris. Ed. PUF.
- MOSCOVICI, S. (1989): «Des représentations collectives aux représentations sociales», en JODELET, D. (ed): *Les Représentations sociales*. Paris. P.U.F.
- MOSCOVICI, S. (1994): *Psychologie sociale des relations a autrui*. Paris. Ed. Nathan.
- MOSCOVICI, S. (1997): *Chronique des années égarées*. Paris. Ed. Stock. Paris.
- MUSITU, G. BERJANO, E. BUENO ABAD, J. R. y GRACIA, E. (1992): *Intervención Psicosocial: experiencias y programas*. Madrid. Ed. Popular.
- TOURAINÉ, A. (1994): *Qu'est-ce que la démocratie?* Paris. Ed. Fayard.
- TOURAINÉ, A. (1997): *Pourron-nous vivre ensemble?* Paris. Ed. Fayard.