

La acción social ante la crisis global

JOAQUÍN GARCÍA ROCA

Profesor de la Universidad de Valencia. Profesor invitado en universidades latinoamericanas

Recibido: 15 de julio de 2010 · Aceptado: 26 de julio de 2010

RESUMEN

La crisis global exige profundas mutaciones en todos los subsistemas de la sociedad, y requiere de nuevas conceptualizaciones, mapas conceptuales y transiciones técnicas en el ámbito de la intervención social. A partir de las convulsiones del Estado de Bienestar, de las reducciones presupuestarias, del aumento de las demandas en situación de emergencia, de las exigencias de la cultura actual del derecho y de los procesos de mundialización, se recrea el lugar de la acción social: como atención a las privaciones, despliegue de las capacidades y fomento de la acción conjunta. Asimismo, se necesita abrir la acción social a distintos actores: al Estado con sus administraciones, al mercado con sus instituciones, a los profesionales con sus saberes expertos, a la sociedad civil con sus organizaciones sociales. La actual crisis obliga a recrear la gestión del tiempo en la intervención social, en la medida que solicita su presencia en situaciones de grave emergencia y en procesos sociales. La actual crisis cuestiona la organización por sectores, que se construyó sobre la desconexión y la auto-referencialidad, para explorar nuevas formas de implicación y organización en red. Finalmente, se recrea el tipo de relación que no se somete ni a la lógica del beneficio, propia del mercado, ni a la asignación por autoridad, propia del Estado; el paradigma de la comunicación permite explorar nuevas relaciones en el interior de los servicios sociales.

PALABRAS CLAVE: Crisis global, acción social, mundialización, capacidades, servicios sociales, organización-red, acción conjunta, comunicación, intervención social.

CORRESPONDENCIA

Joaquin.Garcia-Roca@uv.es

ABSTRACT

The global crisis is demanding in-depth changes in all society's sub-systems, and requires new conceptions, conceptual maps and technical transitions in the field of social intervention. Since all the convulsions in the Welfare State, budget reductions, the increase in demands in an emergency situation, the demands of today's rights culture and globalisation processes, the place of social action is being recreated: as care for deprivation, deployment of capabilities and promotion of joint action. Social action also needs to be opened up to different agents: to the State with its administrations, to the market with its institutions, to professionals with their expert fields of know-how, to civil society with its social organisations. The present crisis is forcing us to adopt a new approach to the management of time in social intervention, insofar as its presence is required in serious emergency situations and in social processes. The present crisis questions organisation by sectors, built up on disconnection and self-referentiality, in order to explore new forms of involvement and network organisation. Finally, there is a recreation of the type of relationship which submits neither to the logic of profit proper to the market nor to the assignation by authority proper to the State; the paradigm of communication is enabling new relations within social services to be explored.

KEY WORDS: Global crisis, social action, globalisation, capabilities, social services, organisation-network, joint action, communication, social intervention.

La crítica situación actual produce un efecto paradójico ya que destruye al tiempo que reconstruye; esta ironía fue advertida por HÖLDERLIN al decir que "en el lugar del peligro surge la salvación". El poder destructivo de la crisis se muestra a diario en vidas desahuciadas en el límite mismo de las relaciones sociales, gentes perdedoras abocadas a la depresión y países empobrecidos que ven amortizados sus potenciales de desarrollo. El poder de reconstrucción, por su parte, se despliega en la convicción de que este orden mundial es injusto e irracional, en multitud de alternativas sociales y en la fisura del actual modelo de desarrollo que exige transformar los estilos de vida.

La coexistencia y simultaneidad de ambos poderes sitúan nuestra época en transición, inestable y paradójica. Cada sistema social vive la sensación de que cierto orden de cosas puede alterarse profundamente, a pesar de que algunas élites económicas, políticas y sociales se opongan a ello.

La crisis, que empezó siendo financiera, se permuta en crisis económica, laboral, civil, cultural, ética y social, que afecta a los vínculos sociales, a las expectativas de las familias y a los valores culturales. Es un hecho total que afecta a todas las dimensiones de lo real, ha venido para quedarse y nada será igual cuando acampe.

La salida, en consecuencia, no es sólo un problema mercantil sino que envía señales en distintas direcciones, requiriendo nuevos sensores para descifrarlas y profundas transformaciones para convertir el poder destructivo en poder constructivo.

El desplome financiero manda señales al mundo económico, que no puede contenerse ¿a sí mismo?, para que preste atención a otros modos de producir y consumir, de modo que se puedan recomponer en justicia las relaciones financieras mundiales en un contexto de mundialización. Aunque tímido

damente, en la última reunión de Davos, ha empezado a preocupar las temidas revueltas sociales y posibles disturbios causados por la crisis. La opulencia arrogante ha mostrado su debilidad y el acaparamiento de bienes y de ganancias convive con altos niveles de contaminación y de pobreza. Amanecen una serie de brújulas, que suponen una transformación radical del sistema financiero y económico, como el decrecimiento, la regulación, el código ético...

Asimismo, envía señales al mundo político para que preste atención a la gobernanza mundial, a las Instituciones transnacionales y a la ineficacia de los organismos reguladores ante las inversiones especulativas cuyo objetivo ha sido la búsqueda del máximo beneficio. Su horizonte de preocupaciones gira en torno a la cohesión social y a la gobernabilidad mediante medidas que someten el mundo económico al mundo político.

¿Qué señales envía al sector social? En el ámbito social, la crisis global exige serias y profundas mutaciones para afrontarla y desvela el poder destructivo de la crisis sobre las personas, los grupos y los países. La crisis no entra en el sector social como un intruso, que le acecha sino como un cómplice que se retroalimenta. Lo social es parte de la crisis, no adviene como algo extraño que entra en su edificio. Lo económico y lo social no pueden bifurcarse. Es cierto que el sector social no ha provocado la crisis, pero no saldremos de ella sin ellos.

Del mismo modo, que la crisis financiera ha impactado la economía, ha tenido también unos efectos devastadores sobre el sector social y sobre el mundo de la solidaridad. No sólo porque ha evidenciado las debilidades del sector social y sus insuficiencias sino porque le ha sorprendido en plena reestructuración, en correspondencia al crecimiento y a la bonanza de la economía y consecuentemente a la generosidad de los presupuestos públicos. Tiene pues que afrontar la necesaria acomodación a las convulsiones

del Estado de Bienestar en Occidente, que estaba completando sus prestaciones de derecho (la dependencia), las exigencias de calidad (profesionalización, inversiones y plantillas contratadas) y la adecuación a las nuevas formas de gestión (externalización, mecanismo de concertación y colaboración entre el sector social y las administraciones públicas). Pero sobre todo, necesita pensar radicalmente lo que constituye su fisonomía, con las profundas transformaciones, nuevos mapas conceptuales y consecuentemente, transiciones técnicas.

EL LUGAR DE LA ACCIÓN SOCIAL

El *lugar*, como ha subrayado la tradición aristotélica, no sólo alude al espacio, sino a la posición en el espacio, a la relación con el contexto cultural y humano. De ahí que el lugar no es algo inerte ni fijo ni está dado de una vez por todas sino que camina históricamente recreándose continuamente. El lugar precede a la percepción, al sentimiento, al pensamiento, a la acción. No pensamos el lugar sino que el lugar nos piensa. Este elemento común que constituye el subsuelo de una época fue identificado por FOUCAULT como *episteme*, que se despliega en discursos y rasgos lingüísticos predominantes en una época, por los cuales se presta atención a aspectos que en otro momento histórico pasan desapercibidos. ORTEGA Y GASSET habló de *régimen atencional* en su libro *Dios a la vista*, para indicar este poder que posibilita la misma mirada y da valor a unas cosas y a otras las desplaza.

En la medida que la crisis es un hecho total, que afecta a todas las dimensiones de la vida, la acción social requiere activar los tres lugares en los que se ha conformado a lo largo de su historia: lugar de las privaciones, el lugar de las capacidades y el lugar de la acción conjunta. El carácter de la crisis actual desvela y convoca simultáneamente a los tres lugares de lo social.

Las privaciones y vulnerabilidades

Un escenario de lo social alude a aquello que una organización social expulsa y orilla. En la imagen de Z. BAUMAN, de las fábricas parten a diario dos tipos de camiones: unos se dirigen a los grandes almacenes y los otros a los vertederos, los dos lugares emblemáticos de la modernidad. No hay una fábrica sin su basurero, no hay sociedad sin su vertedero. Los residuos se han constituido en un ingrediente del proceso social. Esta consideración de lo social cuenta con una larga historia que le ha familiarizado con desgracia personal o colectiva, la asistencia paliativa y la ayuda compensatoria.

Todos los dispositivos y las providencias, que se generaron en torno a la marginalidad con sus disfunciones y a la ruptura de la cohesión con sus excepcionalidades, se necesitan para afrontar la crisis global, que se despliegan en múltiples formas de asistir a la necesidad y a las carencias humanas, en diversas modalidades de ayuda ante los desgarros y privaciones.

La acción social ha sido tutora de los gemidos y de los clamores y no existe razón para dejar de serlo en el contexto de la crisis global. Con mayor razón cuando la crisis golpea a los dinamismos vitales de las personas que buscan ayuda en las necesidades más primarias y en el momento en el que han dejado de confiar en sus propias posibilidades y muchas veces incluso de desear.

En este escenario de lo social, la crisis ha ampliado sustancialmente las fronteras del desgarramiento al extender la privación a amplias masas, hasta convertirles en sumamente vulnerables.

Las capacidades y potencialidades

Un segundo lugar de lo social alude a las capacidades endógenas, a las potencialidades de cada lugar y de la propia gente, a los dinamismos informales y a la activación del tejido social. Lo social no connota sólo disfunciones, privaciones o carencias sino que es una

categoría, que alude a que las poblaciones tienen soluciones y no solo problemas. Lo social se domicilia en los dinamismos de la vida común y trascurre sin sobresaltos carenciales ni desgarramientos psicológicos; lo social no es la excepción, ni la privación sino la voluntad de vivir en calidad, participativamente. Como advierte M. BLANCHOT, lo social es lo que somos en primer lugar y lo más a menudo, en el trabajo, en el ocio, en la vigilia, en el sueño, en la calle, en lo privado de la existencia. Es el lugar de lo cotidiano, de lo ordinario, de lo trivial, que se sustrae a toda forma especulativa, y precede a toda regularidad (1970: Pág. 385).

Lo social como lo cotidiano escapa a los mapas conceptuales para aprenderlo, pertenece a la insignificancia, aunque es el lugar de toda significación posible. Sin embargo, lo cotidiano es también lo que no vemos nunca por primera vez, sino que sólo podemos volverlo a ver y se despliega en promoción de capacidades y oportunidades.

Gracias a este sentido de lo social, los seres humanos no son simples carencias ni seres carenciados sino seres capaces de acciones posibilitantes. No cabe duda, que toda crisis es de algún modo una privación que expropria las capacidades para afrontar la propia salida, pero no existe nunca la privación ni la carencia en grado cero. Como experimentó desde el interior de la peor crisis del siglo pasado Etty HILLESUM, "He notado que en cualquier situación, incluso en la más duras, al ser humano le crecen nuevos órganos vitales que le permiten salir adelante" (2001).

El reconocimiento de las capacidades impide cualquier complicidad con los discursos y las prácticas desesperanzadas. "Quien en el amanecer no sea capaz de ver un ocaso, es un iluso y un romántico, quien por el contrario sólo ve ocasos en la vida es un pragmático" (BECK, U. 2000).

Dinamismos y creatividad colectiva

En tercer lugar, lo social sorprende a la sociedad en estado naciente, en movimiento más allá de su plasmación institucional.

Social son las energías sociales y los potenciales colectivos. Fue la gran intuición que cultivó Ernst BLOCH, como heredero de la tradición judeo-cristiana y el marxismo humanista, al subrayar que para caminar los pueblos necesitan que bullan en su interior el potencial de la memoria, de lo profético, de lo médico, del cantor y de la disciplina. Si se callan los potenciales, los pueblos se cansan y retroceden. Invocar lo social significa aludir a la forma más profunda de energía comunitaria. La acción social analiza la realidad y la estima desde lo que es capaz de generar.

Lo social significa entonces la construcción de una sociedad participativa de ciudadanos activos, la promoción de un nuevo orden más justo y humano no como algo que viene de fuera traído por ilustrados de toda estirpe, sino desde las entrañas de la población.

La crisis actual activa un nuevo lugar de lo social que se hermana con las posibilidades que tiene una sociedad cuando se juntan un número de personas en orden a conseguir un objetivo. Es el sentido desarrollado por los movimientos sociales, que anuncian los potenciales que tiene una sociedad para generar un futuro mejor.

Exploraciones

La crisis actual invita a articular las tres formas de lo social, con sus dispositivos y providencias. Ninguna de ella sobra, y solo cuando se separan o se ignoran mutuamente se corrompe la acción social. La mala asistencia es aquella que no se abre al despliegue de las capacidades personales; la mala capacitación personal es la que ignora la creatividad colectiva.

La fusión de los tres lugares está generando una amplia geografía de lo social que recupera el acompañamiento personal y la relación de ayuda ya que la crisis ha golpeado gravemente los dinamismos vitales, cuando el sujeto no se sostiene por sí mismo. La acción social nunca podrá ignorar ni dis-

tanciarse de lo que suceda en el basurero. La genial visión de la historia propuesta por Walter BENJAMÍN acerca del reverso de la historia, nos ayudó a hacer esta transición. Acusaba en su comentario sobre *El Ángelus Novus* que estamos más interesados en construir el motor del desarrollo, que en poner frenos de emergencia. Lo social significaba la experiencia del límite y la forzosidad de crear frenos de emergencia.

Exploramos una segunda avenida que nos llevó al reconocimiento de la dignidad de aquellos huéspedes, habitantes del vertedero. Una dignidad que se traduce en la protección de las capacidades por la vida de los derechos humanos. Comprendimos que si atendíamos a la cárcel era para procurar una sociedad sin clase; la enfermedad para superar una sociedad patógena.

Y finalmente podemos explorar al camión que va al supermercado ya que allí se dirime la suerte del basurero. Lo que nos lleva a mirar no sólo a las afueras sino también hacia el centro. La exclusión no está donde están los excluidos sino en el corazón del sistema. El parado nos obliga a mirar hacia la construcción de otra sociedad, hacia el cemento que presuntamente le cohesiona; la salud nos obligaba a mirar hacia los productores de enfermedad; la pobreza hacia la distribución de los bienes y los mecanismos de desigualdad. Exploramos algunas avenidas para la transformación del propio sistema: unas avenidas eran de carácter cultural, ya que el cemento social tenía un componente de convicciones, de creencias, de construcción de valores alternativos. Otras avenidas eran de carácter social, y nos llevó a comprender e impulsar las organizaciones sociales, las asociaciones barriales, la movilización ciudadana. Y otras avenidas conducen a la creación de inteligencia colectiva como un capítulo de la inmunología social, que protege contra todo aquello que dificulta la vida en común o la hace imposible. Crear inmunidad consiste en favorecer la vida, salvarla, protegerla, asegurarla tanto de manera directa,

inmediata y frontal, como de forma indirecta e inducida, promoviendo condiciones que reduce o niega el poder destructivo. La tradición de la inmunología social, en tiempos de crisis, se despliega en dos direcciones complementarias: la que se produce mediante *vitaminas* que fortalecen el organismo y la que se produce a través de la *vacunación* que protege al organismo contra un cuerpo extraño. Mientras la primera es una protección positiva de la vida, que protege de manera directa e inmediata, la segunda inmunidad actúa de manera preventiva a través de inyectarle algo que niega o reduce la potencia expansiva. Alguien es inmune cuando tiene suficientes resistencias que le impiden y dificultan contraer la enfermedad, bien a través de vitaminas bien a través de la vacunación. Niklas LUHMANN ha concluido por ello que "el sistema no se inmuniza contra el *no*, sino con la ayuda del *no*" (1984).

La acción social recupera, de este modo, la figura del cortafuego, que conlleva en su interior una contradicción: se destruye algo del bosque para salvar el bosque. Hay que cortar pinos y matorrales si queremos salvar el monte. Lo negativo tiene efectos productivos. La protección de la vida es inseparable de la negación. Construir la comunidad es construir la inmunidad (ESPOSITO, R. 2002).

EL SUJETO DE LO SOCIAL

La crisis invita a recrear el sujeto de lo social. Después de enfatizar los sujetos únicos y centrales, que estaban llamados a desempeñar un protagonismo en la acción social, asistimos a la pluralización de actores, que están llamados a desplazarlos. Tras muchos intentos por librarse de la vía única y abrir la acción social a distintos actores, no se había logrado vencer la preocupación por encontrar algún sujeto central; para unos era el Estado con sus administraciones, para otros, el mercado con sus instituciones, para otros, los profesionales con sus saberes expertos y para otros la sociedad civil con sus organiza-

ciones sociales. Unos y otros coincidían en la búsqueda de sujetos únicos: o Estado o mercado o técnicos u organizaciones sociales. La mentalidad de suma cero se imponía de tal modo que éramos incapaces de articular una partida con múltiples actores.

La centralidad del Estado

Se creyó que el llamado Estado de Bienestar sería la última etapa en la realización de la centralidad del Estado; a él correspondía asegurar la protección de los ciudadanos y crear las condiciones para ser felices. Como el torero que preside la lidia prescinde de los subalternos para quedarse ante el toro una vez está herido de muerte.

La euforia en el poder de las Administraciones y la confianza en las capacidades del Estado hicieron que todo lo demás se declarara innecesario, residual y contraproducente. Sólo en aquellos supuestos que el Estado se considera incapaz o insuficiente, se invoca la colaboración de los ciudadanos. La Ley Estatal del Voluntariado de 1996 consagra esta visión, al solicitar de los voluntarios que ayuden al Estado a mantener el Estado de bienestar: "El Estado necesita de la responsabilidad de sus ciudadanos y éstos reclaman un papel cada vez más activo en la solución de los problemas que les afecta" (Exposición de motivos) (GARCÍA ROCA, J. 2001; MADRID, A. 2001).

Esta convicción sirvió para consolidar los servicios públicos como derechos de las personas, lo que no fue poco, pero los servicios a las personas sufrieron algunos efectos perversos. Junto a la consabida des-responsabilización de los ciudadanos en la gestión de sus propios riesgos, se vivió un alto grado de dependencia de las Administraciones públicas a través de las subvenciones y consecuentemente de los controles sobre aquellas entidades que prestan servicios financiados con fondos públicos.

La crisis ha cambiado las preguntas. Se sabe que el Estado sólo no está en condiciones de solucionar los problemas, de hecho las orga-

nizaciones cívicas está sometidas a grandes presiones en cuanto a la demanda de ayuda. Tanto por el aumento cuantitativo de las demandas cuanto por el salto cualitativo ya que a las situaciones tradicionales de pobreza, desamparo y marginación, se añaden hoy nuevas situaciones provocadas por la crisis: jóvenes que no pueden pagar su hipoteca y son expulsados de sus casas, inmigrantes que no pueden renovar los permisos de residencia por estar en situación de paro, y las familias en las que todos sus miembros activos están en paro, y que ascienden según la última encuesta de población activa (2009) a 1.200.000 familias. Los comedores sociales, los bancos de alimentos, las caritas parroquiales están colapsados y han visto duplicarse la demanda y aumentar en un 89% las peticiones de alimentos y artículos básicos.

Junto a la presión de la demanda asistimos a una contención del gasto público, que afecta al número de prestaciones y a la calidad de las mismas. No sólo afecta a las subvenciones sino a los servicios públicos, hasta el punto que se ha invertido el proceso actual en la gestión de necesidades: son los servicios públicos quien envían al sector social algunas de las necesidades más perentorias. Las vidas desahuciadas, las personas orilladas por la densidad de la crisis (jóvenes que no pueden atender sus hipotecas, familias que están todos sus miembros en paro, inmigrantes que se encuentran sin cobertura legal) curiosamente son enviados por las Administraciones públicas.

La centralidad del mercado

Cuando todavía no se había consolidado el sistema público llegó el clima neoliberal con la exaltación de lo privado y la cultura empresarial de la gestión. Nació otro sujeto que reclamaba para sí la centralidad: si el mercado funciona todo lo demás se dará por añadidura. Su poder expansivo contaminó todos los ámbitos de la acción social: El poder expansivo del mercado originó el nacimiento de un mercado de lo social, que se mostraba

rentable a largo plazo y con cierta seguridad a futuro, tanto para gestionar necesidades como para invertir en infraestructura. Por primera vez es atractivo para las empresas (residencias de mayores, infancia, discapacidad...) que entran de este modo en contacto con las Administraciones, y es atractivo para las Administraciones que encuentran en las empresas un alto grado de eficiencia aunque sea a costa de la participación social. Este proceso generaría una cultura empresarial, con organizaciones jerárquicas y cuanto más grande, mejor, que le permitiera competir con otros sectores.

En segundo lugar, la categoría de necesidades ocupa el espacio de los derechos. "Desde hace algunos años, el sistema dominante, en todas las ocasiones, está afirmando la ideología de las necesidades y no de los derechos, y está sustituyendo la cultura de los derechos humanos y sociales por la de necesidades vitales" (PETRELLA, R. 2001). Mientras se desarrollaba progresivamente el mercado social, se debilitaban las políticas de promoción de los derechos sociales universales. Pronto se abandonan los lugares de frontera y aquellos espacios de vanguardia donde todavía no estaban conquistados los derechos, para ir a un mercado de necesidades y aspiraciones. Si se atiende a las aspiraciones y expectativas, se acude al deporte, al tiempo libre, a la cultura, a los centros de esplai; si se atiende a los derechos, se acude a los inmigrantes, a los excluidos escolares, a los minusválidos físicos, a los enfermos mentales, a los barrios periféricos... De este modo, orientados por las aspiraciones y expectativas, las políticas sociales hacen el viaje hacia el centro, hacia las clases medias. En los últimos años, las organizaciones solidarias han ocupado aquellos espacios que ciertamente tienen sus compradores y sus clientes.

La fascinación del sujeto único del mercado, presidido por la competitividad, la eficacia y la productividad colonizó a las organizaciones en oficinas de proyectos, de los que se

depende a través de una subvención. Se trata de conseguir subvenciones en un mercado cada vez más saturado de organizaciones, que compiten por lo mismo. El globalismo neoliberal antepone el mérito personal a la colaboración, la competencia a la cooperación y el éxito individual a la tarea compartida.

La centralidad de los técnicos

El necesario proceso de profesionalización, signo de la modernización de la acción social, se hizo equivalente de estatus social, privilegio y distanciamiento de las bases populares. Pero sobre todo se inicia la expropiación de otros saberes de los ciudadanos, y los profesionales se distancian de los movimientos sociales. Los técnicos sustituyen a los ciudadanos. En el imaginario social de los profesionales se hace valer los créditos en el mercado, la obtención de títulos, diplomas, certificados, con los que acceder con más fuerza al mercado de trabajo y con mayor consideración en la división del trabajo.

Las consecuencias fueron previsibles. El hermanamiento del conocimiento con la ética y la política, ha sido debilitado por el sistema experto. Los profesionales sociales se comportan, frecuentemente, como quien sabe frente a quien no sabe. Se sitúan más allá de la colaboración con los ciudadanos y se impone la lógica de la suma cero. Planteados como antagónicos y excluyentes las competencias de los ciudadanos y los saberes de los técnicos, parece inevitable que cada uno crezca a costa del otro, cristalicen en territorios excluyentes y desarrollen lógicas opuestas.

La centralidad de las organizaciones solidarias

La patología del sujeto único no libró siquiera a las organizaciones solidarias que vivieron también un sarpujido de prepotencia en un contexto de restauración anti-moderno. Alguien llegó a creer que con la caridad bastaba, y que las personas de buena voluntad

podían sustituir a los técnicos. La restauración cultural y el neoliberalismo económico se retroalimentaban mutuamente.

La crisis amenaza, asimismo la centralidad del sector solidario y su autonomía al aumentar los controles y las burocracias en la concesión y justificación de los fondos públicos, pero también ha acentuado la dependencia ya que los convierte en meros administradores de recursos ajenos, acelerando la pérdida de libertad y de autonomía que caracteriza a las iniciativas de la sociedad civil.

Exploraciones

La crisis ha cuestionado la terca mentalidad de suma cero, como la define A. HIRSCHMAN (1991). La imagen tiene una poderosa influencia en la situación de los servicios sociales: "a más técnicos menos ciudadanos", "a más Administración, menos organizaciones solidarias". La crisis consiste en saber si hay alguna manera de escapar al dilema de la suma cero en la acción social para desplegar la perspectiva cooperante y de este modo entran en crisis las mono-culturas de la modernidad, como ha llamado Boaventura Santos Sousa. La acción social ha de hacer el tránsito hacia la pluralidad de visiones y hacia un enfoque cooperante.

Frente a la monocultura del saber científico, como único criterio de verdad, la acción social estima diferentes accesos a la realidad, desde la audición hasta la conversación, desde la imagen a la narración, desde el silencio hasta el gesto. Se valoran otros saberes que se consideraban irrelevantes o no existen, como las narraciones, el saber popular, las culturas minoritarias. Amanece de este modo una ecología de los saberes, que reconoce que todo saber es incompleto y necesita completarse con otros conocimientos. Como decía María Zambrano la razón que no acepte la razón del otro es irracional, porque se convierte en absoluta. La acción social de este modo queda domiciliada en la audición, en la escucha.

Frente a la monocultura de las jerarquías, que presenta como natural las diferencias sociales y las jerarquías de género a la hora de ejercer el poder, con la consiguiente dominación, caminamos hacia la ecología de los reconocimientos que acepta la diferencia pero en igualdad de derechos. Ni el saber, ni el poder, ni la dominación están por encima de la dignidad de la persona. De este modo, la acción social ha de incorporar con radicalidad la perspectiva de género y proceder a una radical desposesión del machismo que contamina tanto las prácticas como el propio lenguaje. Como advirtió el colectivo Diotima.

Frente a la monocultura de lo local, que considera irrelevante a las otras escalas regionales y transnacionales, caminamos hacia la ecología de las trans-escalas que articula lo local y lo global, lo propio y lo ajeno, lo cercano y lo distante. Todo lo que no puede ser universalizado es injusto, pero todo lo que no incorpore la diferencia es inhumano.

Frente a la monocultura de la eficiencia capitalista, que consagra el criterio de productividad y máximo beneficio, así como la explotación inmisericorde de la tierra y el dominio en las relaciones humanas, caminamos hacia la ecología de las productividades que recupera los sistemas alternativos de producción, organizaciones populares, cooperativas de trabajadores, empresas autogestionarias, organizaciones solidarias y voluntariados sociales. En todos ellos, la eficacia no se mide por criterios económicos sino por criterios de calidad humana.

La tarea, en consecuencia, consiste en saber cómo se pueden relacionar distintas esferas de la realidad al tiempo que se mantienen como realidades diferenciadas. La crisis requiere nuevas formas de relación entre los actores, con las administraciones, con las empresas, con las universidades y con las iglesias. Pero sobre todo, la movilización de la población afectada por problemáticas sociales. Convoca a las empresas, las universidades, las fundaciones, tejiendo alianzas y colaboraciones.

Y sobre todo, pide recuperar y recrear el sector solidario como espacio de iniciativa, de creatividad popular, de coraje colectivo, de autonomía organizativa. La crisis reclama más iniciativa, más creatividad en la búsqueda de soluciones que simples proveedores y ejecutores de programas administrados. Reclaman nuevas formas de solidaridad, de mutua ayuda y nuevas formas de relacionarse el sector solidario con las administraciones públicas: ya no pueden ser los prestadores de servicios que siempre subyace una relación de poder, sino los colaboradores que crean relaciones de igualdad y de cooperación.

EL TIEMPO DE LO SOCIAL

La crisis ha radicalizado las situaciones de urgente necesidad que afectan a necesidades básicas, como se muestra a diario en los centros de acogida y en los servicios sociales; se han triplicado los demandantes de ayuda, que llaman a los bancos de alimentos, se anuncian hambrunas que empiezan a golpear en ciertos países. Individuos deslocalizados, expulsados al desempleo en los límites del intercambio social, jóvenes que no acceden al primer trabajo e interrumpen su proyecto vital y regresan a la casa de sus padres, personas con hipotecas y sin posibilidad de cumplir con sus compromisos de ciudadanos.

No sólo han aumentado las demandas y las necesidades sino que se han disparado las situaciones de emergencia, cuyo tiempo de resolución es corto y la solución depende de la inmediatez. La emergencia arriesga las conquistas de calidad y profesionalidad de la intervención social. En tiempos de emergencia nos inclinamos por la prestación de servicios y abandonamos los procesos largos.

Sin embargo la frase más llamativa en el interior de estas situaciones es "no quiero ayuda, ni limosna, ni pensión... quiero trabajo". Piden ser reconocidos como protagonistas y valorados como sujetos. En el fondo solicitan

que la asistencia se abra a aquel desarrollo humano que despierta las potencialidades de las personas, la responsabilidad ante su destino, la autoorganización de colectivos sociales, a la implicación de la población.

La actual crisis obliga a recrear la gestión del tiempo en la intervención social, en la medida que solicita su presencia en situaciones de grave urgencia, emergencia social y ayuda humanitaria. Un altísimo porcentaje del tiempo social se dedica a la gestión de la inmediatez.

Tiempo de las emergencias

La crisis nos ha instalado en el tiempo corto de las emergencias. Ha encarado a la acción social hacia las urgencias, hasta colocar a los servicios y a los profesionales en pie de emergencia, aunque no siempre se encuentre la salida de emergencia. Hemos tenido que comprender la importancia de la inmediatez, de la resolución sin dilaciones, en el alivio sin más.

Adquiere actualidad la advertencia de Bertol BRECHT en la parábola de la cabaña ardiente. Cuenta que una vez se incendió una cabaña y sus moradores se sorprendieron hasta el punto que se preguntaban si convenía salir, qué tiempo hacía fuera o si habría agua para apagar el incendio. Mientras tanto el fuego arrasó la cabaña. Y Bertol Brecht apostilla: Fueron víctimas de sus propias preguntas. Nadie puede dedicarse a analizar la composición del agua, mientras el fuego consume a la cabaña.

Igualmente hemos comprendido el reproche que HORKHEIMER hizo a su amigo teólogo Paul TILLICH, que en situaciones de barbarie y sufrimiento es necesario eliminar la *frase subordinada*, el *matiz*, para no *bagatelizarlos*. En ese caso "sólo la exageración es verdadera" (ADORNO, T. W. y HORKHEIMER, M. 1994).

La crisis actual ha encontrado al sector social con el paso cambiado; estaba distanciándose del tiempo corto de la intervención.

Se sentía molesto en que se le identificara con las ambulancias o con los paliativos de urgencia. Se estaba produciendo un distanciamiento reflexivo y afectivo de la asistencia, hasta el punto que en los últimos años hemos presenciado un hecho curioso que les ha desplazado de las situaciones de pronto socorro. Las catástrofes llaman a los psicólogos, a los bomberos, a los médicos y en ellas apenas se han requerido los trabajadores sociales.

El rechazo o malestar ante la asistencia paliativa, que convirtió al sector social en una especie de ambulancia local de rápida intervención, ha estado cargado de razones. Unas razones eran de carácter político, ya que la emergencia goza de prestigio social y tiene réditos electorales. El tiempo largo no es el tiempo electoral. Sucede un fenómeno curioso: mientras la cooperación tiene una gran fatiga, quizá porque los resultados son lentos y poco vistosos en los cortos periodos electorales, la emergencia goza de alta estima social y política.

Incluso la ayuda humanitaria ha servido para justificar lo que CHOMSKY ha llamado imperialismo democrático, sólo acciones humanitarias, con gestos benéficos y espectaculares, permiten hoy intervenir militarmente. El escenario ha quedado visualizado en las últimas guerras, desde aquel momento en el que las bombas y los paquetes se lanzaban juntos desde el cielo en la guerra de Afganistán hasta la traída hace una semana a 20 niños enfermos de Irak a operar a los hospitales españoles. La subordinación de muchas ONGs –no todas– a las fuerzas militares ha sido evidente y difusa. Esta colaboración entre las ONG y el ejército es un capítulo reciente "Se ha demostrado que la contraposición entre ONGs y ejército pertenece a la historia, decía un militar italiano en Kosovo. De este modo, el sector social se convertía en los nuevos misioneros y ambulancias mundiales" (GARCÍA ROCA, J. 2002).

A nadie se le oculta que las emergencias originadas por la guerra, las carestías, las catástrofes naturales han aumentado las organizaciones que trabajan en asuntos puntuales, e intervenciones humanitarias y se distancian cada vez más de las causas y de los procesos sociales. Esta presión política hizo que sufriera un intenso desprestigio entre los profesionales de la acción social, al observar cómo las emergencias y las ayudas humanitarias desplazaban al desarrollo comunitario, a la cooperación al desarrollo, al desarrollo local sostenido.

Además de la carencia de una visión política y crítica, la centralidad de las emergencias tenía un efecto contraproducente: el abandono de un proceso sostenido en razón de la acción puntual, visible y a corto plazo. La ayuda es una operación que frecuentemente ignora los procesos, no confía en las potencialidades de participación ni en la participación de las poblaciones.

El compromiso con la emergencia se despliega en una amplia geografía de ayudas que van desde la gestión de campos de refugiados hasta la distribución de ayudas alimentarias, desde la ayuda al parado a la pensión del anciano, desde la reconstrucción de casas hasta la rehabilitación ortopédica...

Los tiempos de lo social

Las crisis han sido una oportunidad para recrear la experiencia del tiempo. En el contexto de la caída de la Unión soviética, DAREN-DORF propuso el tiempo de los tres relojes para la reconstrucción de la sociedad pos-soviética: seis meses pueden ser suficiente para elaborar una reforma constitucional; seis años pueden no bastar para actuar una reforma económica; mientras que la formación y difusión de valores, comportamientos y estilos de vida pueden necesitar generaciones enteras (1990).

En el mundo de lo social, coexisten el tiempo burocrático con el tiempo de la necesidad humana. La situación actual obliga a un serio examen sobre la gestión del tiempo de lo

social. Se ha creado un rechazo al tiempo burocrático que somete la resolución a interminables medidas que desplazan indefinidamente la resolución del problema. Con menos intensidad pero con la misma convicción, se ha cuestionado el tiempo técnico que deriva la problemática de unos servicios a otros. Asimismo se ha cuestionado el tiempo político que está sometido a la exigencia de las elecciones y somete las intervenciones a los tiempos electorales.

El tiempo de los procesos

Frente a la monocultura del tiempo lineal medido por el reloj, que asigna a la historia un sentido único hacia el progreso, la modernización o la globalización, o que atribuye a la intervención social unos resultados que acontecen como efecto directo de una planificación previa, caminamos hacia la ecología de las temporalidades; el tiempo del reloj sirvió para medir los procesos productivos de las fábricas pero es solo uno de los tiempos, hay también un tiempo cíclico, otro circular, otro simultáneo como es el tiempo del enamoramiento, o el tiempo de la superación de una exclusión, o el tiempo de una inserción en la sociedad: todos ellos son formas del tiempo humano.

Como advertía Albert CAMUS la prisa por llegar violenta a sus caminantes y nada entorpece más la marcha que mirar de cara al sol; hay cosas que se ven mejor en la penumbra. A la acción social no se le pide que traiga la luz ni que desaparezca la oscuridad sino que inicie un proceso que conduzca hacia la realización personal y colectiva.

Cuando se olvidan los procesos se reduce lo complejo a lo simple en lugar de ir de lo complejo a lo complejo y se estiman más a los apagafuegos que a los inductores de procesos, más a los técnicos salvamundos que a los humildes profesionales que construyen formas de resistencia social, fortalecen organizaciones comunitarias, promueven comportamientos críticos y solidaridades informadas y críticas de la sociedad civil.

Exploraciones

La crisis global necesita activar los tres tiempos: el tiempo largo o nivel macroestructural, para revertir el capitalismo salvaje en el ámbito cultural y ético; el tiempo intermedio o nivel meso o relacional para crear nuevas organizaciones internacionales y el tiempo corto o nivel micro que recompongan el tejido social y promuevan otros valores.

De este modo, obliga a replantear la acción asistencial y la relación de ayuda; en ningún caso se le puede dar las espaldas. La asistencia y la ayuda solo son humana y técnicamente cuando no terminan en sí mismas sino que inician un itinerario sostenido que abarca tanto la ayuda económica, la participación social y la implicación personal. La acción puntual puede y debe ser *inductora de procesos*. No hay soluciones puntuales, sino respuestas secuenciales y procesos largos. Hay una desazón que nace de ignorar que el proceso es a veces largo. Aceptar el carácter germinal de la acción concreta es la forma humana de recrear la acción social. Hay que desear otra sociedad, conociendo a la vez los desengaños que nos reserva aquella que la reemplazará (CIORAN, E. M. 1981: pág. 137).

Podemos distanciarnos de todo aquello que impide pensar y ampliar la conciencia. Y hay acciones e intervenciones cuya finalidad no es pensar en el hambre o en el sufrimiento sino precisamente lo contrario: dejar de pensar. El espectáculo y la banalización y el mercadeo del dolor son sus avales. Es posible y necesario atender las emergencias en clave de transformación.

LA ESCALA DE LO SOCIAL

En la construcción moderna de la acción social, la división por sectores parecía necesaria para ocuparse técnicamente de algunos aspectos como propios. Nacieron así el sector educativo frente al sanitario, el habitacional frente al laboral; cada necesidad

humana requería equipamientos específicos para gestionarlos. En el origen de los sistemas modernos, estuvo la autoreferencialidad, que se construyó sobre la desconexión: la escuela moderna, el sistema sanitario, el sistema judicial. Cuantas menos interferencias hubiera entre ellos, mejor. La sociedad le asignaba a los maestros la responsabilidad de educar a sus hijos, a los sanitarios la custodia de la salud, a los jueces la resolución de los conflictos.

Por lo mismo, hablar de organización era aludir a departamentos contrapuestos, a líneas de mando y relaciones verticales. Esta organización sectorial tiene una lógica excluyente ya que se afirma frente a otros a quienes considera innecesarios. Lo que es educativo, no es sanitario, lo que es económico no es social, lo que es regional no es nacional, lo que es nacional no es internacional; lo que es individual no es comunitario; lo que es corporal no es espiritual. La modernización del estado social organizó la gestión de lo social en base a departamentos gubernamentales por sectores que se despliegan en Ministerios, Consejerías, Direcciones Generales y Departamentos verticales, tales como vivienda, sanidad, educación, bienestar social.

La crisis actual ha desbordado lo sectorial, de modo que no hay nada que sea sólo financiero, económico, político, cultural o social, sino que todos los ámbitos están imbricados, se inter-afectan y se retroalimentan. Lo financiero ha contaminado todo el resto de sistemas.

Desestabilización de los sectores

En la actualidad, se han desestabilizado los sectores y sus jerarquías. Y en su lugar asistimos a la imbricación de los sectores. Resulta paradigmático lo sucedido en el ámbito de la educación, que interpela a distintas estancias: a las familias, como espacio esencial de socialización de los valores; a los amigos para experimentar la capacidad de

iniciativa y creatividad; a las comunidades de sentido (religiosas, culturales...) para recibir propuestas sobre la vida buena y feliz. Con las tramas asociativas, desde los sindicatos a los partidos políticos, desde el deporte hasta la música, se irán vivenciando unos valores, contrastando otros y cribándolos todos.

El desbordamiento afecta también al tiempo de la educación y se diluye la distinción entre formación a niños, jóvenes y adultos, ya que todos debemos socializar aspectos nuevos de la realidad, adquirir destrezas nuevas que alcanzan a la propia convivencia social, a la actualización cultural, al diálogo entre generaciones y al propio desarrollo personal. La educación está sometida al principio de educación permanente; no tiene una edad apropiada, sino que desarrollan sus aptitudes, enriquecen sus conocimientos, mejoran sus competencias o les dan una nueva orientación.

El sector social puede afrontar esta mutación mediante dos dinámicas: la dinámica de las esferas y la dinámica de las conexiones. La primera se sustenta sobre la diferenciación de actores, la segunda sobre la implicación de los actores plurales; coordinación y pluralización de actores; la primera establece jerarquías entre las escalas, la segunda se preocupa por la coordinación entre ellas. La primera se sustenta sobre la intervención puntual, la segunda sobre los procesos de trabajo.

Organización red

Estamos pasando de un modo de organización basado en la gestión, que prioriza el control y la eficacia, a un modelo caracterizado por la inmediatez, la comunicación, la subjetividad y conexión, capaces de gestionar la complejidad y la pluralización de actores. La actual revolución del espacio y del tiempo, basada en la conectividad, estima la inmediatez, la flexibilidad, la subjetividad y la participación como muestran las redes sociales, la sociedad-red local y mundial, las

redes comerciales globales y los espacios políticos transnacionales (BAUMAN, Z. 1991).

La organización-red expresa la interdependencia de todos los actores cuando nadie por sí sólo es capaz de gestionar el flujo de intercambios e interacciones humanas. Su categoría fundamental es la interacción, reciprocidad e implicación mutua y permanente, que no permite organizarse de forma aislada ya que todo existe en relación con *lo otro*.

La organización-red inaugura un nuevo tipo de gobernación de los problemas sociales. No parecen adecuados para orientar procesos horizontales e integrados, realidades interdependientes y problemáticas interactivas. Dos alternativas organizativas se están practicando: una de ellas pretende agregar y sumar nuevos dispositivos a los ya existentes; otra, con más razones propone un salto cualitativo para gestionar los nuevos problemas. El primer itinerario se ha sustanciado en el aumento cuantitativo de departamentos, en la agregación de las prestaciones y en el crecimiento de unidades especializadas. Con frecuencia, las políticas pro-acción social son, en la práctica, la suma de medidas sectoriales, no siempre armonizadas y a menudo contradictorias, que producen conflictos intersectoriales y derivan la toma de decisiones de unos a otros.

La segunda vía presta atención a las interacciones de los problemas y a las situaciones esencialmente mutantes; en lugar de un crecimiento por ampliación de lo existente, introduce mecanismos integradores, instituciones flexibles y participación ciudadana. La estabilidad de las instituciones que era un objetivo básico del primer itinerario se sustituye por la elasticidad para responder a necesidades y oportunidades en rápido cambio. Esta segunda vía requiere una revisión completa del sistema pro-bienestar, como ya propuso, en su día, el Club de Roma, "el desafío no es adaptarse de una vez por todas a una nueva situación, sino ingresar en un estado permanente de adaptación para po-

der afrontar la incertidumbre, las nuevas dimensiones de complejidad y las potenciales oportunidades". El diseño ya no puede ser incremental y agregativo sino que se requieren mejores mecanismos para la integración de políticas sectoriales y la comunicación de actores sociales.

La organización-red es un nuevo modelo para articular la diversidad de actores, de necesidades y de iniciativas; y a la vez, es una alternativa al modelo burocrático, acumulativo y centralizado. La estructura de una red no es jerárquica porque ningún nivel es más importante que el otro, las partes están sobre un mismo plano con un mismo poder y con idéntica autonomía. La organización-red alude a una existencia capilar: centenares de alternativas tienen lugar en centenares de sitios, simultáneamente, amplían el control democrático y el *empoderamiento* y buscan convergencias entre los movimientos sociales y las instituciones, entre el Norte y el Sur, entre los inmigrantes económicos y los desplazados políticos, entre las comunidades rurales y los medios de comunicación. De este modo, se configuran conexiones y relaciones entre lugares distantes y culturas diferentes, que abren nuevas formas de relación entre los pueblos y de colaboración entre las personas.

Exploraciones

El sector social ya no puede actuar mediante el formato de escalas que fragmentan la realidad para así delimitar sus ámbitos y generar disciplinas apropiadas y conocimientos especializados. Si todo está inter-afectado, vinculado y nada existe sin relación, la acción social ha de explorar otro tipo de relación y de conexión entre el mundo de las empresas y el mundo de lo social, entre los técnicos asalariados y los voluntarios, entre los profesionales y los beneficiarios, entre el trabajo individual y el comunitario, entre los recursos formales e informales. Hay un tipo de organización que se muestra inadecuada para gestionar la multiplicidad de actores existen-

tes y el papel activo de los beneficiarios en la resolución de sus problemas e incorporación activa a los procesos.

La exploración fundamental en este momento de la acción social es ser tutor de conexiones y de vínculos; allí donde otros saberes y otras prácticas se empeñan en separar las escalas y establecer jerarquías, la acción social se empeña en vincularlos y conectarlos. Lo propio de la acción social es sentir la realidad cruzada de tramas y de marañas, con el grado máximo de densidad, pero cayendo de parte de las oportunidades.

Multitud de experiencias exploran nuevos caminos, que intentan la imbricación entre las esferas, de modo que se inter-afectan mutuamente, unas veces con dinámicas de cooperación y otras de conflicto ya que todo es multiescala y transfronterizo; todo está aglomerado, entramado, en sistemas multiescalares, en conexión. Todo lo que es individual es también supraindividual, todo lo que es regional es también nacional, todo lo que es nacional es supranacional. Todo lo que es corporal es también síquico.

LA ÍNDOLE DE LAS PRESTACIONES

La crisis actual activa la "alta intensidad relacional" que caracteriza la acción social (De LEONARDIS, 1998). Cuando un joven no puede incorporarse al trabajo, o una pareja es incapaz de mantener una hipoteca, o un pensionista ve amenazado su domicilio, ponen a prueba un modo de relacionarse consigo mismo, de identificarse con una sociedad, y de proyectar su futuro. Si se acercan a la esfera de lo social, solicitan no solo una prestación sino una relación. Los servicios sociales nacen primariamente como servicios a las personas que no son reductibles a una prestación ni a un producto reproducible mecánicamente, sino que se generan en el proceso mismo del intercambio entre personas.

Se trata de unas relaciones que no se someten ni a la lógica del beneficio, propia del mercado, ni a la asignación por autoridad, propia del Estado. No son ni privadas ni públicas en el sentido moderno sino un espacio que producen *bienes relacionales* que no pueden ser ni mercantilizados ni administrados ya que dependen esencialmente de las relaciones que se actualizan por parte de los sujetos que intervienen.

La crisis actual requiere tanto replantearse las prestaciones básicas, sus costes y sus oportunidades, como recrear el carácter comunicacional de la acción social. El paso de la lógica del producto a la lógica del servicio, que marcó el nacimiento de los servicios sociales, puede ser refundado en el interior de la crisis global. Es una oportunidad para explorar otros caminos más allá de la colonización económica y burocrática.

La colonización económica de los servicios sociales

En los últimos años, los servicios sociales han perdido, en gran medida, la condición de productores de bienes relacionales para ser valorados primariamente como productores de prestaciones. De este modo, se inicia el sometimiento a la lógica económica, interesada en la eficacia de las prestaciones y en la cultura empresarial.

En la esfera económica, las prestaciones se identifican con los *recursos*, que son las fuerzas productivas actualizadas, en forma de capital y fuerza de trabajo. Si un economista hace un balance de una empresa incluirá entre los recursos tan solo aquellos que pueden ser identificados actualmente, tienen una plasmación concreta, participan en las actividades económicas de la producción, comercialización o financiación (RAZETO MIGLIARO, L. 2001).

La colonización económica de las prácticas sociales ha hecho que se valoren exclusivamente aquellos recursos, que se pueden poner en valor monetario y expresarse en

unidades presupuestarias o de personal. La prepotencia de la perspectiva económica ha colonizado todos los ámbitos de la vida y ha logrado que se considere la escasez como una nota definitoria de los recursos.

Pronto los servicios sociales se reducen a las prestaciones materiales, como es habitual en contextos administrados o en contextos mercantilizados, distanciándose de la producción de bienes relacionales. Como prestación se consume con el uso, como relación se recrea a través de los encuentros humanos. Mientras la prestación es un artefacto que cristaliza, *reifica* y a veces sustituye una relación.

Exploraciones

Frente a esta reducción, la acción social ha de recuperar su estatuto relacional en el interior de la crisis, y convertir las intervenciones sociales en acciones comunicativas, ya que en toda demanda de servicios personales se está enviando un mensaje, se está emitiendo una señal que necesita ser descifrada como código comunicativo. Por lo mismo que los servicios sociales no pueden entenderse primariamente como una prestación, tampoco puede entenderse como una simple respuesta a una carencia, ya que la propia demanda es una forma de la comunicación, una posibilidad que tiene la persona de expresarse, en la que se dice *algo a alguien*.

En el interior de cualquier demanda social, en el joven que busca un empleo, en la persona desahuciada por el impago de una hipoteca, hay sobre todo unos **mensajes** que están en relación íntima con el momento sico-social de la persona, que ordinariamente están vinculadas a la identidad (dice algo de sí mismo), a la relación (dice a alguien o reclama una relación interpersonal) a la pertenencia (dice acerca de su papel en el grupo) a los dinamismos vitales (muestra el grado de confianza en sí mismo y en los otros) a las expectativas (dice algo sobre lo que se espera de él) (de LEO, 1990).

En la crisis actual, los mensajes vienen envueltos por unos **rumores** que difuminan y a veces desvirtúan los propios mensajes; por ejemplo, se dice "cuándo pasará la crisis" en lugar de decir "qué podemos hacer para que pase" o cuando un anciano desesperado atraca un banco: el atraco es un rumor que amplía el mensaje. El mayor error en tiempo de crisis es responder sólo a simples rumores sin preguntarse por los mensajes, y entonces se reducen a ser productores de pensiones y subsidios.

Será necesario explorar otro tipo de recursos, materiales e inmateriales, naturales y humanos que tengan la potencialidad de ser aprovechados en la intervención social. Hay recursos sociales que son meramente potenciales, inmateriales e informales. Es el caso de la propia gente, de sus organizaciones, de sus potencialidades que pueden adquirir valor y ser utilizados productivamente -incluso con elevada productividad-, en la resolución de las necesidades humanas.

No hay recursos buenos o malos, sino apropiados o inapropiados. Todo recurso es pertinente para un determinado proyecto y solo desde él se puede movilizar y utilizar unos recursos sociales; resulta esencial el componente subjetivo para la generación de un recurso. De ahí que no existan recursos *dados*, sino que todos son recursos *generados*. En consecuencia, los recursos son una **combinación** de energía y de voluntad que puede ser utilizada en alguna actividad o proceso social en vistas de satisfacer necesidades humanas. Por una parte se necesita energía que es a la vez fuerza y potencial. Y por otra parte voluntad que es a la vez información y creación. Ciertamente que habrá recursos en los que domine más una parte de la combinación: puede predominar más la energía o más la voluntad pero en ningún caso puede faltar ninguno de los dos elementos.

El desafío hoy se centra en la necesidad de cultivar alternativas que desarrollen el mo-

delo de la acción comunicativa. Los servicios sociales producen relaciones, que son la combinación de un valor de uso y de un significado humano; mientras el valor de uso puede ser reducido a una **prestación**, el significado humano sólo puede resolverse a través del encuentro interpersonal. Cuando un anciano pide un servicio a domicilio, o una persona sometida a un uso indebido de la droga demandan ayuda, no solo piden una prestación sino que están solicitando una **relación interpersonal** ya que están hablando de su debilidad, de su impotencia para ser autónomo, de su protesta contra los que le han dejado en la estacada, o simplemente buscan compañía para aligerar su situación. Junto a los elementos **instrumentales** que pueden satisfacerse a través de una prestación (una pensión o una residencia terapéutica) aparecen los elementos **expresivos** que están vinculados a la identidad, a la biografía personal, a los mundos vitales. En los servicios a las personas, se producen bienes relacionales en los que se intercambian una serie de valores simbólicos y se comparten significados (GARCÍA ROCA, J. 1996b, 2000 y 2001b).

A futuro, estatuto relacional impone algunas cualidades a los servicios sociales. Han de ser capaces de producir significados personales sobre todo sentido de pertenencia, confianza, identidad y reconocimiento, valores que se cultivan en los mundos de vida; en segundo lugar, el usuario deja de ser un simple cliente para ser un co-productor ya que los servicios a las personas sólo pueden ser producidos conjuntamente y asume el papel de actor que, co-determina el proceso mismo. Finalmente frente al valor de la cantidad coloca el valor de la calidad e individualización de la intervención que se sustancia en la construcción de vínculos sociales, fórmulas de partenariatio y modos de asociación cuyo éxito mayor se basa en el ejercicio de la solidaridad y en la dignificación del ser humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADORNO, T. W. y HORKHEIMER, M. (1994): *Dialéctica de la Ilustración. Fragmentos filosóficos*. Trotta, Madrid.
- ARENDT, H. (2002): *La vida del espíritu*, Paidós, Barcelona.
- BAUMAN, Z. (2001): *La postmodernidad y sus descontentos*, Akal, Madrid.
- BECK, U. (2000): *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*, Paidós, Barcelona.
- BELLAH, R. N. (1989): *Hábitos del corazón*, Alianza, Madrid.
- BLANCHOT, Maurice (1970); *El diálogo inconcluso*. Monte Ávila, Caracas.
- BOLTANSKI, L. (2000): *Lo spettacolo del dolore*, Milano.
- CIORAN, E. M. (1981): *Historia y utopía*. Tusquets Ed. Barcelona. pág. 137.
- DARENDORF, R. (1990): *El conflicto social moderno*. Mondadori, Madrid.
- De LEO, G. (1990): *La devianza minorile*, NIS, Roma.
- De LEONARDIS. (1998): *In un diverso welfare. Sogni e incubi*, Feltrinelli, Milan.
- De VILLEPIN, L. (1994): *Impegno humanitario e mercato pubblicitario*, en Internazionale.
- ESPOSITO, R (2002): *Immunitas. Protezione e negazione della vita*, Torino, Idem (2004): *Bíos, Biopolítica e filosofia*, Einaudi.
- FERRAROTTI, F. (1990): *Histoire et histoires de vie*, Meridiens Khusickl, Paris.
- GADAMER, H. G. (1976): *Über die Planung der Zukunft*, Tübingen, Mohr.
- GARCÍA ROCA, J. (1996a): *Público y privado en la acción social*, Ed. Popular, Madrid.
- GARCIA ROCA, J. (1996b): "Preguntas y perfiles del trabajo social", en BERMEJO, F. J. *Ética y trabajo social*, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.
- _ (2001a): *Ética de las profesiones sociales*, en *Diez palabras clave en Ética de las profesiones*. (coord. Cortina. A.) Verbo Divino, Estella.
- _ (2001b): "La navegación y la fisonomía del naufragio. El aspecto moral de las profesiones sociales", en KISNERMAN, N. *Ética: ¿Un discurso o una práctica social?* Editorial Paidós, Barcelona.
- _ (2001c). La Gestión del voluntariado. El modelo valenciano. En *Revista Valenciana d'Estudis Autònoms*. 35, Valencia.
- _ (2002): *El mito de la seguridad*, PPC, Madrid
- _ (2006): Memorias silenciadas en la construcción de los servicios sociales, en *Cuadernos de Trabajo Social No. 19*.
- _ (2007): La revancha del sujeto, en *Documentación social, No.145*, 37-53.
- GARCÍA ROCA, J. y G. MONDAZA CANAL (2002): *Jóvenes, universidad y compromiso social. Una experiencia de inserción comunitaria*, Narcea, Madrid.
- GUATTARI, F. (1996): *Refundar las prácticas sociales*, en Le Monde Diplomatique, 12.
- HILLESUM, E. (2001): *El corazón pensante de los barracones Cartas*, Anthropos, Barcelona.
- HIRSCHMAN, A. (1991): *Retóricas de la intransigencia*, Fondo de Cultura Económica, México.
- KAPUSCINSKI, R. (2009): *Nel turbine della storia. Riflessioni sul XXI secolo*, Feltrinelli, Milano.
- LAFONTAINE, O, y MÜLLER, C (1998): *No hay que tener miedo a la globalización*, Biblioteca Nueva, Madrid.
- LLEDO, E. (2005): *Elogio de la infelicidad*, Cuatro Ediciones, Madrid.
- LUHMANN, N. (1984): *Soziale Systeme*. Frankfurt am Main.

- MADRID, A. (2001): *La institución del Voluntariado*, Trotta, Madrid.
- MAGRIS, C. (2001): *Utopía y desencanto*, Anagrama, Barcelona.
- MARCON, G. (2002): *Le ambigüita degli aiuti umanitari*, Feltrinelli, Milano.
- ORTEGA Y GASSET, J. (1946-1983): Dios a la vista, en *Obras completas II*. Madrid, Alianza Editorial/Revista de Occidente.
- PECH, T. y PADIS, M-O. (2004): *Le multinazionali del cuore. Le organizzazioni non governative tra politica e mercato*, Feltrinelli, Milano.
- PETRELLA, R. (2001): *Manifesto dell'Áqua*, Grupo Abele, Torino.
- PNUD (1994): *Informe sobre desarrollo humano*, CIDEAL, Madrid.
- RAZETO MIGLIARO, L. (2001): *Desarrollo, transformación y perfeccionamiento de la economía en el tiempo*, Universidad Bolivariana de Chile, Santiago.
- RUSHDI, S. (1992): *Imaginary Homelands*, Penguin, London.
- SARTORI, G. (2000): *Pluralismo, multiculturalismo e estranei*, Rizzoli, Milano.
- SOUSA SANTOS, B. (2005): Hacia una globalización alternativa, en *Éxodo*, No. 78/79.
- VIDAL FERNÁNDEZ, F. (2009): *Pan y Rosas. Fundamentos de exclusión social y empoderamiento*, Foessa, Madrid.
- WILLENER, A. (1970): *L'ímage-action de la société ou la politisation culturelle*, Seuil, Paris. [En el mismo sentido puede verse BESAÇON, J. (1968): *Les murs ont la parole*. Paris, Tchou].