



CECILIA SERRANO-MARTÍNEZ | MIGUEL ARENAS MARTÍNEZ | GABRIELA MORIANA MATEO | XAVIER MONTAGUD MAYOR
ALFREDO HIDALGO LAVIÉ | JAVIER SIMONOVICH | MIRTHA BEN-NUN | ELOY CASIQUE ROJAS | YOCELYN CASTRO
PARIS ALEJANDRO CABELLO TIJERINA | LINA GUADALUPE SIERRA GARCÍA | IVÁN NOÉ MARTÍNEZ-SALAZAR
ERIKA ACEVEDO-STEFANONI | LUIS ANGEL MARTÍNEZ-HERNÁNDEZ

¿Usuarios o ciudadanos? Intervención y participación en las políticas y servicios sociales

Users or citizens? Intervention and participation in social politics and services

Miguel Arenas Martínez*

* Universidad de Oviedo. Departamento de Sociología. Oviedo. Ayuntamiento de Avilés (Asturias).
Área de Bienestar (Servicios Sociales). Avilés. marenas@uniovi.es

Abstrac:

There is a contrast between participatory contemplation in some social and health politics, and the limited progresses made in social inclusive services to which the vulnerable groups, with social and cultural disadvantages, have access. The ordinary denomination "users" to these groups is more than anecdotic because it comes as a response to the limits and difficulties on customary methods and techniques. Relying on a qualitative analysis through extensive interviews, a comprehensive sociological twist is proposed with the idea of resituating the relation between this resort and the society, giving rise to what they say, do and can people be a step towards participation. An observation of social action on intervention which provides us clues and indications in order to construct the proceedings together, at least in part, contributing with effective elements for social inclusion beyond spaces of "permanent integration" where there is situated target population of these politics.

Keywords: Coproduction, contributive, assistance, social action, institutional action.

Resumen:

La contemplación participativa en algunas políticas sociales y sanitarias, contrasta con los limitados avances efectuados en los servicios sociales de inclusión donde acceden las personas más vulnerables. La habitual denominación de "usuario" es mucho más que anecdótica respondiendo a los límites y dificultades para la inserción de los métodos y técnicas habituales. Apoyándonos en un análisis cualitativo mediante entrevistas en profundidad, se propone un giro sociológico comprensivo que contribuya a redimensionar la relación de estos servicios con la sociedad, dando pie a que lo que dicen, hacen y pueden hacer las personas sea un paso hacia la participación. Una observación de la acción social en la intervención que proporcione pistas e indicios para que, al menos en parte, las actua-

ciones se construyan conjuntamente aportando elementos para la incorporación social, más allá de los espacios de “inserción permanente” en los que ahora están situadas las personas objeto de dichas políticas.

Palabras clave: Coproducción, contributivo, asistencial, acción social, acción institucional.

Article info:

Received: 23/09/2015 / Received in revised form: 18/01/2016

Accepted: 25/01/2016 / Published online: 30/01/2016

DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.11.2>

1. Introducción: dificultades de participación en los servicios sociales de inclusión

Es observable una ambivalencia en la interacción directa entablada entre la intervención social de proximidad que forma parte del Estado de bienestar y las personas y colectivos más desfavorecidos: se han extendido y diversificado las prestaciones sociales que aminoran la exclusión social, pero sin consolidarse una integración social profunda materializada en derechos de ciudadanía educativos, de formación y empleo, de vivienda o en unas relaciones sociales de pertenencia social óptimas que habrían permitido afrontar con más garantías la actual crisis económica y socio-cultural. Mediante una intervención que no alcanza el rango de acción social, se protege a las personas pero también se les limita a espacios sociales de segundo nivel desvinculados del mundo de la vida habitual, en el sentido de “totalidad de las relaciones interpersonales legítimamente reguladas” en una sociedad (Habermas 1987). Entendemos por intervención social una actuación comprensiva institucional directa que trata de mantener, o acrecentar, las capacidades individuales y sociales de las personas o grupos que han sido restringidas o anuladas por los efectos de la desigualdad económica, social y cultural. Son procesos institucionales que implican al conjunto del Estado de bienestar, si bien aquí nuestro interés es concentrar nuestra atención en aquella intervención con un carácter más inclusivo, desarrollada desde agencias como los servicios sociales de base, que tiene el cometido de abordar las consecuencias de la fractura social y, en parte, el refuerzo para la vuelta a la participación consecuente (Subirats 2007: 49; Rodríguez Cabrero 2011: 242).

En ese sentido, desde hace años es notoria la preocupación por fomentar que las personas sean partícipes de las medidas y prestaciones de las que son destinatarias en los diferentes sistemas y servicios del Estado social. Se entiende que contemplar su concurso y decisión en los asuntos en los que están concernidas, no sólo responde a objetivos de corrección política o de legitimidad institucional sino también a la necesidad estratégica de orientar, adaptar e innovar las políticas sociales y programas públicos de diversa índole que más allá de su eficacia comprobada son atacadas y erosionadas por los adalides de una mercantilización incierta (Esping-Anderesen 1993). Dichas líneas del bienestar pueden incidir en transferencias monetarias

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

Sin embargo, cuando nos detenemos en los servicios sociales de inclusión, como uno de los sistemas más significados del Estado de bienestar, la identificación y denominación de las personas como *usuarias* no es nada casual sino que responde a una realidad de aminoración progresiva igualmente sancionada en las instituciones. A nuestro entender, resulta sorprendente que dicha catalogación siga presente a lo largo de los años, aunque no lo sea tanto cuando comprobamos que las transferencias sociales de inclusión apenas consiguen en España que algo más de un 51% de los hogares deje de ser pobre (Laparra, 2012: 189). Es decir, son absolutamente imprescindibles pero en el mejor de los casos solo llegan a evitar la exclusión y privación material más severas. Esta situación de partida contrasta con el derecho positivo de la ciudadanía en nuestras sociedades, entendida como conjunto de prácticas y usos que otorga la cualidad de componentes activos a las personas, y cuya condición necesaria es el pleno acceso a los recursos (Herrera y Soriano 2005: 57; Moreno 2010: 93; Alguacil 2010: 34). Bien es cierto que en dichos servicios la querencia y retórica participativas tienen una presencia creciente, más al encontrarse una parte importante de la población que accede a ellos atrapada en procesos objetivos y subjetivos de desventaja social, a menudo reproducida durante generaciones, ya de inicio se dificulta el contemplar a las personas como sujetos sociales con iniciativas sobre los derechos que articulan la cohesión y pertenencia social. Se trata de servicios que estando dispuestos con una organización institucional multinivel, su valor añadido lo constituye el carácter de proximidad que poseen, junto a la interacción directa con las personas más desfavorecidas y vulnerables que no pueden contribuir al bien colectivo de las políticas de transferencias monetarias, o a la financiación de las políticas de bienestar universales. Es notorio que el monopolio de la atención individual dispensada que les caracteriza como recursos, aunque no obtiene los resultados inclusivos esperados es imprescindible para evitar males mayores. Empero, la permanencia en un espacio social "de inserción permanente" con el tiempo implica un proceso creciente de desprestigio, etiquetaje y degradación que las "muestra" como carentes de las capacidades de decidir y participar, imposibilitados de ser protagonistas de su inserción en la trayectoria social y vital (Paugam 2007). Es decir, el reconocimiento de su propia desventaja, sancionada socialmente por el "carácter asistencial" de los servicios, se convierte, por desplazamiento meto-

nímico, en una incapacidad absoluta de las personas y grupos sociales señalados. Prejuicio que es confirmado con las prácticas expertas habituales que tienen dificultades para verlos más allá de dichas carencias. Como ya advertía Simmel (2005) hace más de un siglo, parece que la asistencia es la única rama en la que los interesados siguen sin poder participar y ser sujetos sociales con su propia finalidad.

Mediante una mirada a estas actuaciones y a su necesaria adecuación según los sujetos sociales destinatarios, intentamos contribuir a una mayor solidez conceptual y metodológica de la intervención social. Son procesos de “la práctica” cuyo vínculo con la fragilidad social y vital, contrasta con la ausencia, en este ámbito concreto, de una sociología reflexiva específica de la intervención que acompañe a las relevantes aportaciones científicas de política social que han tenido lugar en los últimos veinte años (Sarasa y Moreno 1995; Rodríguez Cabrero 2004; Vidal 2006; Moreno 2009; Laparra y Pérez Eransus 2012). Mientras que la investigación comprensiva del bienestar, la igualdad social y la exclusión social han crecido en calidad y cantidad en España, no acaba de haber una correspondencia en los métodos y acciones consecuentes de la intervención. Así, nuestra pretensión es desarrollar una aportación sociológica específica de dicha intervención social inclusiva en continuación con la investigación de la política social. Contribuir a la mejora de las actuaciones del Estado de bienestar dirigidas, por ejemplo, a la infancia, la juventud, las personas mayores o, transversalmente, hacia las políticas de género, y desde ahí singularizarlas hacia quienes más necesiten un compromiso de apoyo y reintegración social. Desde hace años, y más en estos momentos de crisis económica y social, dichos recursos y acciones son imprescindibles para las personas más desfavorecidas (Laparra y Pérez Eransus 2010 y 2012), pero al no tener la necesaria versatilidad entre lo universal y lo particular y la profundidad inclusiva deseable, son actuaciones fragmentadas, iterativas, desconectadas del medio y el conocimiento. Como manifiestan los datos (OIS 2008 y 2009; Aguilar 2009; Rodríguez Cabrero 2011: 43), se mitiga la exclusión o la vulnerabilidad más aguda, pero sin llegar a consolidarse modelos de intervención social con mayor capacidad integradora que tomen el testigo comprensivo realizativo de los análisis previos.

2. Fundamentación: servicios contributivos o asistenciales. Lo que dicen y hacen sobre las personas

Como vamos a ir viendo, la categoría atribuida de *usuarios* tiene unas implicaciones fácticas que ocultan y dificultan el trayecto de reintegración al complejo de derechos y responsabilidades de la ciudadanía. Y todo ello desde unos servicios que son el reflejo y la prueba de la contradictoria debilidad democrática de nuestra sociedad y sistema económico, con aquellos a los que la desigualdad social antes ha despojado, material y moralmente, y después les culpabiliza cuestionando las medidas de refuerzo social necesarias para encauzar la vuelta al espacio de la inclusión y la pertenencia. Es un llover sobre mojado característico de los procesos excluyentes en la relación con los servicios que lleva a continuas paradojas. Así, cuando el impacto de la crisis ha provoca-

do el acceso de “nuevos colectivos” con personas cuyo nivel cultural, sobre el papel, posibilitaría su participación en la coproducción de medidas de política social, se entremezclan confusamente diversas tendencias sorprendiéndolos desprevenidos y sin posibilidad de reacción: son servicios imprescindibles pero, al mismo tiempo, sus prestaciones económicas y sociales no son las más adecuadas según esas nuevas necesidades, con el riesgo de transformar el perfil activo de estos nuevos destinatarios a otro más asistencial, en un marco de saturación, agotamiento e iteración de las rutinas profesionales (Subirats 2007). Con el determinante de la crisis económica y social, tal combinación aboca a que los procesos participativos aparezcan como un lujo pues en un mundo de “necesidades básicas” llevadas, según la pirámide maslowiana, a alimentación, vestido y, todo lo más, a transferencias económicas, lo urgente debe dejar paso a lo importante, esperando la llegada de tiempos mejores donde dichos capitales sociales puedan desarrollarse en un clima más propicio. Por otro lado, el contradictorio desarrollo de prestaciones importantes, como la dependencia o las rentas mínimas, que desde hace años recaen en estos servicios, apuntan a un riesgo permanente de saturación, confluyendo con las dudas razonables sobre el estancamiento de los enfoques, métodos y actuaciones (desgarrados entre el objetivismo y el individualismo) en un contexto de pervivencia del carácter discrecional de las prestaciones (Aguilar 2009).

Partiendo de este panorama, se configura un espacio de reclasificación o reubicación social de segundo nivel en el que se mantienen las personas y familias afectadas excluidas, en general sin movimientos descendentes pero tampoco ascendentes (Hamzaoui 2005). Se trata de una relación paradójica respecto a los destinatarios pero también de los servicios y promotores de las acciones. Respecto a los destinatarios de estas políticas, porque atrapados en un proceso de desventaja social y dependiendo de las protecciones, se mantienen sujetos a un territorio asistencial permanente que restringe sus relaciones sociales y les cataloga de asistidos (Dutoit y Saint-Pe 2006: 251). De la parte de los servicios y actores institucionales, porque el éxito relativo en la restauración inclusiva, facilita su deslegitimación social al contrastar el flujo de ida –de la integración a la exclusión– con el relativo fracaso en las propuestas de vuelta a la incorporación o inclusión social. Una situación que ahonda la diferenciación entre la asistencia, cada vez más amplificada, y la ansiada pertenencia o seguridad, cada vez menos mayoritaria, que ha caracterizado al régimen común de vocación universalista (Castel y Haroche 2003). En última instancia, cuando se confirma la dificultad de las intervenciones técnicas integradoras y se constata la insuficiencia de las relaciones y medidas desplegadas, la mismos métodos individualizados utilizados provocan que se responsabilice a las personas destinatarias del dicho fracaso y se les sitúe en el terreno del agotamiento institucional.

3. Desafíos, métodos y fuentes

Con estas premisas nuestro objetivo para este trabajo pasa por desentrañar la relación de servicio a usuario en dichos dispositivos de inclusión y proximidad. Uti-

lizando como pretexto el análisis terminológico y conceptual de *usuario* se pretende analizar la articulación de las concepciones y métodos que lo justifican, y que recíprocamente el mismo confirma, produciendo realidad. Demostrar que esta categoría es coherente con su realidad actual al sancionar un principio material de aminoración involuntaria (preconsciente) para los denominados usuarios; pero inapropiado y contradictorio con la incorporación e inclusión social que el principio de ciudadanía, contemplado en las mismas leyes de servicios sociales, trata de desarrollar. Con esta referencia de igualdad en el disfrute de los derechos, nuestro objetivo podrá completarse desde el referente normativo de la acción social y las acciones de los sujetos sociales, contribuyendo a otros contenidos y otra consideración hacia las personas concitadas en estos servicios. Un desarrollo que contemple la relación de reciprocidad entre estructura y sujeto social, entre objetividad y subjetividad, extendiéndola y fundamentándola hacia unas formas de intervención e interacción técnica más inclusivas.

Nuestra incorporación durante varios años en estos servicios de inclusión al nivel local, combinada con una estructura y configuración similar en España, cuya denominación de *usuario* es la prueba, ha facilitado su análisis. La manifestada sorpresa inicial por el uso acrítico del concepto, ha alentado y espoleado a su investigación y análisis institucional en situación (Loureau 1975 y 1980). Aprovechar el bagaje en vivo, participativo y analítico, la experiencia construida con las conversaciones, discusiones y encuentros, manifestando las contradicciones de *usuario* con el que desde la textura institucional se identifica, en singular y plural, a los ciudadanos y ciudadanas. Es decir, al mismo tiempo que se explicita y evidencia su efecto aminorador y limitador *de hecho*, se trata de contrastarlo, de inmediato, con los principios de ciudadanía que se pretenden hacer efectivos *de derecho*.

Por otro lado, pensamos que una parte importante del análisis debe ir al núcleo comprensivo empírico de la acción social, de la textura y desarrollo de la intervención necesaria para dicha razón práctica. Aunque el análisis de las relaciones y consecuencias entre acción social y acción experta tiene un efecto acumulativo de validez de medio alcance, y se ha desarrollado en diversas investigaciones y trabajos precedentes (Arenas 2010), aquí en particular nos apoyamos en un material empírico cualitativo diseñado y producido ex profeso para investigar el impacto de la renta mínima asturiana, el Salario Social Básico, en los perfiles más significativos y definidos de personas perceptoras (Agulló, 2013). Como última malla de seguridad, esta medida da una idea cabal de la exclusión y la vulnerabilidad más severas en la sociedad, comportando perfiles tradicionales en los servicios sociales al socaire de la crisis socioeconómica, pero también de otros colectivos que enuncian tanto su potencial apertura en la satisfacción de necesidades como el creciente impacto de la crisis económica. A partir de entrevistas en profundidad se incidió, entre otras muchas cuestiones, en las relaciones entre ciudadanos y servicios materializadas en la interacción entre intervención técnica experta y

acción social, representada en esas trayectorias de desventaja social¹. De esta forma, nuestra hipótesis metodológica ha sido la siguiente: si el análisis cualitativo dice cosas sobre la acción social y su comprensión, también las dirá para fundamentar una respuesta aproximada de la acción de intervención, comprensiva, informando sobre sus exigencias de adaptación, su diseño y sus características de desarrollo (Arenas 2012a).

4. Desarrollo: recuperar la acción social en la intervención

El debate que desde hace años se encuentra presente en los servicios sociales de inclusión entre el derecho subjetivo y la sujeción a la disponibilidad de recursos económicos, es una manifestación específica del debate más general de la relación entre la economía y el desarrollo de las políticas de bienestar, que interroga al mismo sentido, papel y orientación del Estado social en nuestras sociedades. Dicha controversia proyecta un panorama confuso e incierto que termina afectando a la credibilidad de los llamados usuarios, a la potencialidad de su proyección vital y, en definitiva, a su ciudadanía perdida temporalmente a causa de la vulnerabilidad o exclusión que los aleja de las formas de vida habituales. La atenuación de dichas desventajas, a la que contribuyen decisivamente estos servicios (“Sin ellos es difícil, prácticamente imposible”: Madre sola), no esconde las dificultades para distanciarse del territorio asistencial que, a su pesar, les caracteriza, reproduciendo la lógica moral y emocional de ser y creerse las personas incapacitadas para tomar otra vez las riendas de su propia vida y sentirse de nuevo parte de la sociedad. Es un proceso cuyo efecto supone un deterioro prolongado interiorizado hasta tales extremos que, teniendo iniciativas y acciones dignas de ser tenidas en cuenta, pueden llegar a creerse lo contrario; influidas y llevadas por las consecuencias objetivas y, como vemos, subjetivas que conforman su exclusión y su vulnerabilidad profunda (Paugam 2007). El deterioro de las redes familiares es un factor decisivo que comprende y trasciende la dimensión afectiva constituyendo barreras subjetivas y objetivas (Subirats 2004).

“– He perdido el contacto con la familia, especialmente con los padres” (hombre en paro de larga duración).

La consecuente interiorización de la no pertenencia, también se manifiesta en los servicios que interactúan con ellos, profundizándose en una amalgama técnica que,

¹ Diez entrevistas para cinco trayectorias y perfiles definidos de perceptores de la renta mínima asturiana: mujeres de la minoría gitana, madres solas, mujeres mayores, hombres en paro de larga duración y hombres de la minoría gitana. Además de las variables que enuncian por sí mismos estos perfiles (sexo, minoría, tipo de familia y sector social, entre otras), se consideraron otras como la edad, el lugar de residencia, los estudios, las situaciones de dificultad (discapacidad, enfermedad, reclusión, etc.) así como el tiempo e intensidad de la intervención en los servicios sociales.

con herramientas y medios limitados (metodológicos y conceptuales), rutiniza la intervención, se fía sin más a los itinerarios formalizados de los recursos ya existentes (propios o ajenos de los servicios sociales de inclusión), y reproduce las demandas y las mismas prácticas profesionales que acaban reconociendo o sancionando la incapacidad e irreversibilidad para protagonizar la vuelta a la inserción. Es preciso recordar que la llegada a estos dispositivos, por más que intentan caracterizarse como “normalizados,” tiene lugar una vez agotadas otras vías contributivas de pertenencia social habituales, sin otra posibilidad que echar mano de ellos.

“– Me dio mucha rabia porque yo nunca he venido aquí a pedir nada, es muy rara la vez, no me gusta nada y eso me dio mucho coraje (...). Si pides no es por capricho, es porque...” (mujer minoría gitana)

Es decir, hay una incapacidad social e institucional de inserción hacia los más desfavorecidos que soportan mayor desigualdad social, con sucesivos cortes y desenlaces respecto a la vida anterior, abocados a ser los damnificados de las crisis económicas y sociales. Por otro lado, los colectivos que históricamente han sido más habituales y no han podido volver al centro social flexible, son tanto la prueba del relativo fracaso de las herramientas propias de la atención individualizada, expuestos a la sospecha de que las personas excluidas y vulnerables “se acomodan” a una situación de dependencia institucional y, en consecuencia, no pueden aportar nada en la situación de estancamiento en el que se encuentran. (“– Nos conformamos con nuestra situación.” Mujer minoría gitana). Así, se puede decir que la mayor dilatación temporal de la dependencia es vista como proporcional a las probables dificultades de inclusión social (Arenas 2012b).

Desde luego, no queremos simplificar las causas de la potencial insuficiencia de la intervención en forma de atención pues responde a diversos y variados problemas que aquí tocaremos de perfil, aunque en otros lugares se hayan abordado más específicamente (Arenas 2010; 2011; 2012a). Sin embargo, hechas estas consideraciones, es menester continuar analizando la relación entablada entre el sistema de los servicios sociales y los ciudadanos. Como hemos señalado más atrás, la observación de segundo nivel de los materiales discursivos obtenidos con entrevistas en profundidad (Casalmiglia y Tusón 2007), nos ha permitido advertir que si bien la relación personal que deviene de la atención es, en general, gratificante para las personas atendidas, confirmando la necesidad de estas comunicaciones (Ion 2006) (“– Estoy contenta y los servicios sociales hacen lo que pueden.” Madre sola), no ocurre así con la establecida entre acción experta y acción social en sí, entre el rol profesional y las personas atendidas, que al ser tamizada en una atención a usuarios ignora algunas dimensiones personales y sociales que de otra forma posibilitarían mayor potencia comprensiva y participativa a la hora de concebir actuaciones y medidas: “– ... claro ahora el trabajo está muy mal y yo echo de menos otras oportunidades” (madre sola).

Más allá de una discusión nominal, lo que nos mueve es advertir cómo la terminología y la figura del *usuario* en los servicios sociales de base, es tanto causa como consecuencia del debilitado enfoque general de intervención social actual, de su papel institucional restringido que no desarrolla la capacidad interactiva, dramática y agencial que podrían desplegar los ciudadanos que acceden a ellos (Habermas 1987). La denominación de usuario podría ser más apropiada en otros contextos sistémicos en los que son mediatizadas interacciones de carácter más instrumental, como, por ejemplo, en los servicios de transportes, aguas o, incluso, urbanismo, pero no es la más aconsejable allí donde dicho valor de uso se entremezcla con la complejidad social que encarnan los ciudadanos al necesitar, o demandar, algún tipo de apoyo o recurso (“–Fui allí [a los servicios sociales] para separarme, para que me dieran un trabajo, para poder separarme, sino yo sabía que no iba a tener dinero para poder vivir, no tenía dinero no tenía nada” (madre sola). Estimamos inapropiada dicha denominación en el sistema sanitario, o en el educativo, o, en general, allí donde estén concernidas las dimensiones sociales que son y representan las personas y desde las que se debería actuar, yendo más allá del cambio de actitudes o la modificación de conductas (Subirats 2007). Pero lo es mucho más en los servicios sociales de inclusión cuyo sentido objetivo, y bien distintivo, podría sostenerse explícitamente sobre comunicaciones y relaciones sociales provechosas hacia la autonomía social, y el tratamiento de su carencia. Más aún, sus principales herramientas de trabajo, conceptuales, metodológicas y activas, deberían también facilitar interacciones y relaciones intersubjetivas desarrolladas en procesos comunicativos que generen otras comunicaciones capacitadoras, acompañadas en el curso activo de un conjunto de prestaciones subsidiarias como las económicas (Fantova 2008): “–Al no tener estudios, pues bueno no queda más... Yo no quería el Salario Social Básico, yo quería trabajar. (...) ¿Dónde puedo ir yo? (...) Nadie se preocupa por el trabajo el problema lo tienen los más pobres. (...) Y que no caigas en una depresión porque las cosas están muy jodidas. Uno está perdido. (...) Yo no tengo problema ninguno, solamente el trabajo, si no hay trabajo no hay nada” (hombre en paro de larga duración).

La cuestión es que más allá del voluntarismo o de los principios de intervención sugeridos desde la cúspide organizativa, decisoria o técnica (a menudo sin encauzamiento), ni la denominación, ni su contenido real significado permiten una materialidad por la que se trate a las personas como ciudadanas, comprendiéndolas, y, en consecuencia, generando concepciones y prácticas más participativas, de responsabilidad en la intervención recibida (Chauvière 2004). El acceso a estos servicios sugiere que la relación desarrollada se ciñe a una utilización, a modo de una acción física simple, que tiene como fin solo un servicio material concreto. Sin embargo, se quiera o no, quien accede y ha sido dirigido a la atención es más que un usuario que usará o se servirá de cierta cosa, o servicio. Es una persona, un actor y un agente social, que dependiendo de sus circunstancias y su presente concitará ciertos sentidos de la acción experta que podrían, incluso, excluir por inapropiada la intervención episódica e individual. Y si así fuera, tendría que ir orientada a un lugar colectivo y reconocible.

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

“– Empezando por la casa y después la ciudad, en todo lo que puedas. Mejorar la ciudad en todo lo que se pueda. (...) Independizarme un poco... tener mi casa, mi hogar. (...) Yo he trabajado durante veintitantos años y creo que me merezco eso” (hombre en paro de larga duración).

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

que están en el proceso del conjunto de la acción social (Lasheras y Pérez Eransus 2013).

“Para mí [trabajar] es importante, porque tengo que sacar a mi hija adelante, y para mí es importante. Necesito trabajar porque además, puedo coger alguna casa y eso, pero eso no es trabajo, porque yo necesito..., porque cuando yo acabe en... tengo siete años con contrato. Yo necesito... Tengo 46 años, para tener la jubilación, que dentro de 20 años tenga el mínimo, por lo menos el mínimo, claro ahora el trabajo está muy mal y claro yo echo de menos otras oportunidades” (madre sola).

En consecuencia, más allá de una discusión terminológica se trata evidenciar que lo que muestra y esconde el concepto de *usuario* en los servicios de inclusión, homogeneiza y limita a las personas y grupos sociales que menos posibilidades y capacidad de hacerse oír tienen. Una forma de relación que al limitarse al trato con las cosas, fuerza una interacción trivial, simbólicamente cosificada mediante la aplicación realizada por el agente experto y el servicio concreto disfrutado por el usuario, mujer u hombre (Moliner 1984). Una relación de servicio a usuario insuficiente cuanto que se requieren protecciones y apoyos activos continuados adaptados y comunicativamente alcanzados.

5. La ciudadanía como referente necesario

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

En el caso de poder decirlo así, la solución no es nada original pues concita las dimensiones de la acción social que acabamos de señalar más atrás. Entenderlas supone incorporar crecientemente ésta comprensión de la vida social a los diversos niveles organizativos y técnicos de la intervención. Debemos aprender lo que hacen las personas y valorarlo para poder comprender, concebir, proyectar y desarrollar intervenciones también como acciones sociales que, bien es cierto, al tener una diferencia de condiciones respecto a la urgencia y tiempo de la práctica social no pueden asimilarse (Bourdieu 2000). Con esta vocación explícitamente dispuesta, en principio sería suficiente para rebasar el limitado campo del usuario, abriendo la puerta a la decisión y la participación de las personas implicadas y, con ello, a verlas ya como capaces de recuperar y gobernar, dentro de sus posibilidades y expectativas, las dimensiones activas que caracterizan a la inclusión social: relacionales, educativas, laborales, económicas, etc. : “-Yo aceptaría ahora mismo un trabajo y dejaría el Salario Social, pero a dónde voy yo con 56 años, no por mí, sino por las empresas, es que ya no te quieren, llevo apuntado en el INEM desde el 2002” (hombre minoría gitana).

Es decir, ante todo es menester una honesta revolución cognitiva que anule los prejuicios intelectuales y sociales a los que aboca el agotamiento relacional entre mundo experto y ciudadano en este contexto, siendo capaces, en su lugar, de imaginar, arraigar y proyectar que las personas pueden decidir y ser responsables de su inclusión. Un planteamiento de la acción que materialice la provisión de poder y capacidad mediante las consiguientes metodologías que hagan a las personas protagonistas de sus vidas y de su intervención. Si las personas siguen "siendo vistas" como prisioneras del recurso, las prescripciones políticas tomarán como referencia esta metáfora.

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

"Desde que tengo el el Salario Social Básico puedo resolver todas mis cosas"; "tengo lo que tengo que tener, estoy tranquila, no tengo que dar explicaciones a nadie. (...) Cuento con un sueldo para sacar a mi familia adelante. (...) Sé que puedo aportar algo, que puedo cumplir con mi papel" (madre sola).

Para ello es necesario delimitar el marco, las reglas y fronteras del recurso que nos ocupa, los servicios sociales de inclusión, posibilitando y asegurando formas de gobernarlo y gestionarlo desde la lógica de los bienes comunes evitando convertir a los ciudadanos en usuarios sometidos a la lógica jerarquizada (Ostrom 2000). Si bien la acción social es inasimilable a la acción institucional, se busca conseguir mayor simetría cooperadora entre ambas reforzando las interdependencias que alejen a profesionales y ciudadanía del oportunismo insolidario (Subirats 2012).

Si queremos seguir avanzando, el hilo conductor debe ser la delineación de una acción experta que contribuya a cambiar el signo habitual de las relaciones de los llamados usuarios de los servicios sociales con la estructura de bienestar, sabiendo que sólo los destinatarios pueden interiorizar y activar las decisiones acordadas y dando pasos para romper la dependencia institucional y social (Herrera y Castón 2003). Desde una perspectiva estructural, el conocer la vulnerabilidad y la exclusión

no se contradice, desde una perspectiva de interacción social, con la movilidad y pluralidad de las personas y, por lo tanto, ello debe suponer la ruptura de la visión estática inmanente de su situación. Alejarse de la actitud contemplativa de pura aprehensión teórica –racionalista–, como si fueran objetos observados, y valorar la importancia que tienen sus acciones como sujetos (Habermas 1997). Una concepción demostrativa de que las formas estables de interacción y relación con los ciudadanos en la exclusión, son cruciales cuando se sostienen en reconceptualizaciones que calibren la importancia de sus acciones, de su iniciativa y de su protagonismo (Prieto 2007). Se trata de un cambio cultural que reconozca que la realidad social, sea cual fuere, también, en parte, es producto de las acciones de las personas que acceden a los servicios sociales, así como de las mayores o menores posibilidades de intercambio de sus capitales en el mercado (económicos, relacionales, educativos, formativos, profesionales).

“Porque tampoco he tenido tiempo, con cuidar los guajes y a mi madre ya tenía bastante, tuve que dejar de trabajar para cuidar a mi madre, y lo que comía era con lo que le quedo a mi madre de la pensión de viudedad... era una señora mayor, con Alzheimer, los hijos, o sea... fue mucho, yo no me quejo,... y a mi padre, hasta que murió, pero...”

Recordar que el paso desde el análisis de la exclusión hasta el proyecto inclusivo y su desarrollo sólo puede ser completado con su participación en las dimensiones mencionadas. Es decir, apoyarnos en las perspectivas estructurales de las ciencias sociales sobre la vulnerabilidad y la exclusión social que aporten, en segunda instancia, posibilidades de comprensividad y entendimiento de las situaciones y acciones de los sujetos sociales, individuales y colectivos. Pero inmediatamente dicha potencia comprensiva ha de ser trasladada y elaborada hacia la metodología de la intervención social, haciendo patente su continuidad. Con ello volvemos de nuevo a la necesidad de codecisión y participación de los ciudadanos implicados mediante el resalte y constitución de sus acciones a la hora de promover la inclusión social y la igualdad de oportunidades. Intentar comprenderlas y a través de las interacciones desarrolladas en el proceso, construir y ver cómo “se van construyendo” los significados de la misma intervención social (Mead 1999; Gómez et al. 2006).

6. Conclusiones

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

sada que sólo abarca necesidades particulares, y que se distingue de otros instrumentos colectivos de rango universalista (Simmel 1986).

A modo de una ley de rendimientos decrecientes de la intervención, ésta se ha ido alejando progresivamente de la acción, mostrándose como mera reproducción y tecnología en las formas de interacción y relación con los sujetos sociales destinatarios. El interés por acercarla de nuevo al espacio de la actividad social consciente, con sus expectativas y límites, supone reconstituirla de una forma unitaria, continuada y dependiente entre las partes de su decurso.

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

Más allá de la lógica de las prácticas expertas existentes, se ha observado que la primera barrera contra la *exclusión*, y para la *inclusión*, es ver a las personas totalmente desprovistas de algunas de las capacidades que pueden dar paso a la readquisición de otras. En ese sentido, al mismo tiempo que la sociedad se compromete con la exclusión y la pobreza, proyecta una imagen indiferenciada al margen de las personas y grupos afectados que tiene muy poco que ver con sus necesidades concretas de incorporación. Es una relación mixtificada que dignifica al donante frente al receptor y que es necesario transformar (Fernández 2000). Por el contrario, cuando se realizan construcciones analíticas para la acción que conectan la situación de factores objetivos –educación, empleo, ingresos, vivienda– con los más subjetivos, –interacción y participación social, comprensividad de la acción, iniciativa y elaboración cultural– se consigue avistar que el reconocimiento de la vulnerabilidad y la exclusión no debe contradecirse con la movilidad y pluralidad social. Al hacerlo así, se descubre un resquicio para su iniciativa y concurso siempre que esas acciones desarrollen metodologías que sean realmente participativas, reforzando establemente las palabras con los hechos y viceversa.

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

Hemos visto que, en efecto, hay una correspondencia entre significativo y significado: el significante *usuario* mantiene coherencia con la realidad social que concita y materializa. Usuario remite a la utilización de una cosa o, a lo más, con un servicio muy concreto unido a una vinculación temporal breve. En ese sentido, la denominación es coherente con la actual intervención desarrollada por los profesionales que, más allá de la relación personal establecida, que casi siempre se valora positivamente, no tiene el alcance inclusivo que cabría desear. Podría ocurrir que el significado superara al significante, en forma de una relación de intervención que desplegara toda la potencia necesaria a partir de la participación y decisión de los "usuarios", pero se advierte que no es así (Kirby 2011). Si la democracia y la ciudadanía social deben ser coronadas y materializadas por el ejercicio de derechos sociales concretos (ingresos, vivienda, participación social, ...) este trabajo ha tratado de manifestar que las personas que acceden a los servicios sociales de inclusión encuentran tanto dificultades de vuelta a la ciudadanía de carácter estructural objetivo, como también subjetivo: la imposibilidad de verlos, y verse, como sujetos sociales activos es la primera barrera para traducir la comprensión a metodologías en las que sus acciones tengan un valor estratégico y, en consecuencia, abran la vía participativa en su desarrollo, con un aprendizaje institucional experto y ciudadano. Nunca como aquí la referencia ineludible de Marshall (1998) necesita ser ampliada para que la ciudadanía no quede disminuida a un derecho abstracto y sí como un poder efectivo por el que las personas puedan hacer las cosas que son capaces, si así lo desean (Herrera y Castón 2003). De ahí el interés en que la intervención se vincule tanto al conocimiento como a un proceso interactivo en el que se aprenda y construya en su curso, y a la acción social como un camino sin atajos hacia la ciudadanía social y los derechos sociales. En última instancia, ver lo que las personas no pueden hacer (y deberían poder hacer) y pueden hacer (valorándolo como el punto de partida para un acción experta más consistente).

Referencias bibliográficas

Aguilar, M. 2009. "Servicios sociales: las tribulaciones de un sector emergente". Pp. 171-206 en *Reformas de las políticas de bienestar en España*, editado por L. Moreno. Madrid: Siglo XXI.

- Agulló, E. 2013. *El Salario Social Básico como medida de inclusión social. Estrategias y trayectorias*. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Archer, M. S. 1995. *Realist social theory: the morphogenetic approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Arenas, M. 2010. *Un acercamiento sociológico a la acción social proyectada. Crítica y propuesta de las formas de acción e intervención en el Estado social*. Madrid: Biblioteca Digital Universidad Complutense de Madrid. [<http://eprints.ucm.es/11516/>].
- Arenas, M. 2011. "Crítica y razón de los servicios sociales de base. Atención y proactividad en el Estado social." *Zerbitzuan*, 49, 39-53.
- Arenas, M. (2012a). "Formas de acción e intervención en el Estado Social." En *La investigación científica para el desarrollo y el bienestar social*. Coordinado por R. Medina, M. Alanis y E. Agulló. Mexico, Litteris.
- Arenas, M. (2012b). "Bases de análisis e intervención con la minoría gitana en los servicios sociales." *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(1), 103-112.
- Bourdieu, P. 2000. *Les structures sociales de l'économie*. Paris: Seuil.
- Casalmiglia, H. y Tusón, A. 2007. *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.
- Castel, R. y Haroche C. 2003. *Propiedad privada, propiedad social, propiedad de sí mismo. Conversaciones sobre la construcción del individuo moderno*. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.
- Chauvière, M. 2004. *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*. Paris: Dunod.
- Del pino, E. y Ramos, J. A. 2009. "Las reformas de las políticas de bienestar en España: una visión de conjunto." Pp. 67-100 en *Reformas de las políticas de bienestar en España*. Editado por L. Moreno. Madrid, Siglo XXI.
- Durkheim, E. 1967. *De la división del trabajo social*. Buenos Aires: Schapire.
- Durkheim, E. 2006. *Lecciones de sociología. Física de las costumbres y del derecho*. Granada: Editorial Comares.
- Fantova, F. 2008. *Sistemas públicos de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas*. Deusto: Instituto de Derechos Humanos Padre Arrupe y Universidad de Deusto.
- Fernández, J. M. 2000. "La construcción social de la pobreza en la sociología de Simmel." *Cuadernos de Trabajo Social*, 13: 15-32.
- Gómez, J. et al. 2006. *Metodología comunicativa crítica*. Barcelona: El Roure.
- Habermas, J. 1987. *Teoría de la acción comunicativa I. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus.
- Habermas, J. 1997. *Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos*. Madrid: Cátedra.
- Hamzaoui, M. 2005. *El trabajo social territorializado. Las transformaciones de la acción pública en la intervención social*. Valencia: PUV.
- Herrera, M. y Castón, P. 2003. *Las políticas sociales en las sociedades complejas*. Barcelona: Ariel.
- Ion, J. 2006. *Le travail social au singulier. La fin du travail social*. Paris: Dunod.
- Kirby, V. 2011. *Judith Butler: Pensamiento en acción*. Barcelona: Edicions Bellaterra.

- Laparra, M. y Pérez Eransus, B. (coords.). 2010. *El primer impacto de la crisis en la cohesión social en España*. Caritas: Madrid.
- Laparra, M. y Pérez Eransus, B. (coords.). 2012. *Crisis y fractura social en Europa. Causas y efectos en España*. Barcelona: La Caixa.
- Lasheras, R. y Pérez Eransus, B. 2012. "El impacto social de la crisis: ¿Qué sabemos?." Pg. 19-38 en *Crisis y fractura social en Europa. Causas y efectos en España*, coordinado por M. Laparra y B. Pérez Eransus. Barcelona: La Caixa.
- Loureau, R. 1975. *El análisis institucional*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Loureau, R. 1980. *El Estado y el inconsciente*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Mead, G. H. 1999. *Espíritu, persona y sociedad*. Barcelona: Paidós.
- Marshall, T. H. 1998. "Ciudadanía y clase social." Pg. 15-84 en *Ciudadanía y clase social*. T. H. Marshall y T. Bottomore. Madrid: Alianza Editorial.
- Moliner, M. 1984. *Diccionario de uso del español*. Madrid: Gredos.
- Moreno, Luis (Ed.). 2009. *Reformas de las políticas de bienestar en España*. Madrid: Siglo XXI.
- OIS (Observatorio de la Inclusión Social). 2008. *Informe de la Inclusión Social en España 2008*. Barcelona: Fundació Caixa Catalunya.
- OIS (Observatorio de la Inclusión Social). 2009. *Informe de la Inclusión Social en España 2009*. Barcelona: Barcelona: Fundació Caixa Catalunya.
- Ostrom, E. 2000. *El gobierno de los bienes comunes. La evolución de las instituciones de acción colectiva*. México: UNAM-CRIM-FCE.
- Paugam, S. 2007. *Las formas elementales de la pobreza, Madrid*. Alianza Editorial.
- Pizarro, N. 1998. *Tratado de metodología de las ciencias sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Prieto Flores, O. 2007. *Sobre la identidad gitana y su construcción panétnica: el caso gitano en Barcelona*. Barcelona: Universidad de Barcelona, Consulta julio de 2014 (<www.tdx.cat./TDX-0724107-083533>)
- Rodríguez Cabrero, G. 2004. *El Estado de Bienestar en España: debates, desarrollo y retos*. Madrid: Fundamentos.
- Rodríguez Cabrero, G. (dir.). 2011. *Servicios sociales y cohesión social*. Madrid: CES.
- Ruano, J. M. 2010. "Contra la participación: discurso y realidad de las experiencias de participación ciudadana." *Política y Sociedad*, 47 (3), 93-108.
- Sarasa, S. y Moreno, L. (comps.). 1995. *El Estado de Bienestar en la Europa del Sur*. Madrid: CSIC.
- Schütz, A. 1993. *La construcción significativa del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*. Barcelona: Paidós.
- Simmel, G. 1986. *Sociología, 2 Estudios sobre las formas de socialización*. Madrid: Alianza Editorial.
- Simmel, G. 2005. *Les pauvres*. Paris: PUF.
- Subirats, J. (dir.). 2004. *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea*. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Subirats, J. (dir.). 2007. *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Subirats, J. 2012. "Bienes comunes y contemporaneidad. Algunas reflexiones desde la lectura de Karl Polanyi." *Documentación Social*, 165, 67-88.

Vidal, F. (ed.). 2006. *La exclusión social y el Estado de bienestar en España*. Barcelona: Icaria.

Vleminck, K. and Berghman, J. 2001. "Social exclusion and the welfare State: an overview of conceptual issues and policy implications": En: Mayes, David G., Berghman, Jos And Salais, Robert (eds.). *Social exclusion and European policy*. Reino Unido: EE (Edward Elgar Publishing), 27-46.

Weber, M. 2006. *Conceptos sociológicos fundamentales*. Madrid: Alianza Editorial.

ARTICULOS/ARTICLES

El arte urbano como instrumento de empoderamiento y visibilización. El Festival de Asalto/ Urban art as an instrument of empowerment and visibility. Asalto festival Cecilia Serrano-Martínez.....	Págs 9-26
¿Usuarios o ciudadanos? Intervención y participación en las políticas y servicios sociales / Users or citizens? Intervention and participation in social politics and services Miguel Arenas Martínez.....	Págs 27-43
La violencia de género en las historias de vida de las mujeres que inician su trayectoria vital en la situación de vulnerabilidad / Gender-based violence in the life stories of women who begin their life trajectories in situations of vulnerability Gabriela Moriana Mateo.....	Págs 45-67
Las consecuencias de la burocratización en las organizaciones de servicios sociales /The consequences of bureaucratization in the social service organizations Xavier Montagud Mayor.....	Págs 69-99
Trabajadores Sociales en Israel: protagonistas y testigos del cambio social en la población árabe Análisis de grupos de discusión y entrevistas a profesionales de los servicios sociales en Galilea y Haifa / Social Workers in Israel: protagonists and witnesses of social change in the Arab population. Analysis of focus groups and interviews with professionals in the personal social services in Galilee and Haifa Alfredo Hidalgo Lavié, Javier Simonovich y Mirtha Ben-Nun.....	Págs 91-111
Software educativo Historits 1.0: Una propuesta innovadora para enseñar y aprender la historia del Trabajo Social / Educational software Historits 1.0: an innovative offer to teach and to learn the history of the Social Work Eloy Casique Rojas y Yocelyn Castro.....	Págs 113-139
“Lauream Pacis”: Una Cultura de Paz a través del deporte / “Lauream Pacis”: Peace Culture through the Sports Paris Alejandro Cabello Tijerina y Lina Guadalupe Sierra García.....	Págs 141-155
Medicina indígena tradicional, su enlace con la psiquiatría y la salud Pública / Traditional native medicine, its linkage with psychiatry and public health Iván Noé Martínez-Salazar, Erika Acevedo-Stefanoni y Luis Angel Martínez-Hernández.....	Págs 157-168

RESEÑAS/REVIEWS

Antonio López Peláez. Teoría del Trabajo Social con Grupos. Segunda Edición revisada y ampliada / Theory of Social Work with Groups. 2 ed. (por Emilio Díaz de Mera).....	Págs 169-174
Roberta Teresa Di Rosa. Mediación, Ciudadanía y Convivencia entre Culturas / Mediation, Citizenship and Coexistence among Cultures (por Alberto José Olalde Altarejos).....	Págs 175-177
María Antonietta Selvaggio (a cura di), Educatrici di società. Racconti di donne e di cura / Educadores de la sociedad. Relatos de mujeres y del cuidado 2014 (por Fiorenza Deriu).....	Págs 179-182
Enrique Pastor Seller. Trabajo Social con Comunidades / Social work with communities 2015 (por José Javier Navarro Pérez).....	Págs 183-185
Enrique Pastor Seller, Gerardo Támez González y Karla Annett Cynthia Sáenz López. Gobernabilidad, ciudadanía y democracia participativa. Análisis comparado España México / Governance, citizenship and participatory democracy 2014. A comparative analysis between Spain and Mexico. Madrid: Dykinson (por Juan Bautista Martínez Fernández).....	Págs 187-192

