

**SOCIOLOGÍA APLICADA
AL
CAMBIO SOCIAL**

Alberto Saco Álvarez

*Dedicado a todos aquellos profesionales que ponen
su conocimiento y su trabajo al servicio de los
demás*

PRÓLOGO:

El motivo que me impulsó a escribir un texto sobre sociología aplicada parte de la necesidad, por parte de la disciplina sociológica, de aproximarse conceptual y metodológicamente a la intervención social. Como docente de esta disciplina en una titulación con una clara vocación profesional y de intervención como es el trabajo social, he percibido, desde un principio, una gran distancia entre teoría y práctica. Por otro lado, como profesional de la sociología, me he encontrado con la dificultad de aplicar las grandes teorías sociológicas en la práctica de la intervención social, con lo que todo intento de aplicación de la sociología se transforma (con suerte) en mera sociología descriptiva. Los sociólogos nos limitamos, por lo general, a producir información sobre los fenómenos sociales a partir de fuentes estadísticas y encuestas. Información muy valiosa, pero que, con frecuencia, no arroja apenas luz sobre las dinámicas de los procesos sociales, sobre su lógica interna y sobre el posible abordaje de las problemáticas sociales. Soy consciente de que situarse a mitad de camino entre la teoría y la práctica conlleva el riesgo de no ser reconocido ni como académico ni como profesional mientras ambas esferas de actividad permanezcan inconexas. La primera, encerrada sobre sí misma en la búsqueda del rigor y la excelencia. La segunda, implicada en el diagnóstico de los problemas sociales sin hacer apenas aportaciones al bagaje teórico de la disciplina. Sin embargo, todo parece indicar que si teoría y práctica no se ven sometidas a una mutua y constante retroalimentación, pierden frescura y rigor respectivamente. Este texto es una apuesta por la reconciliación entre teoría y praxis, subrayando que ninguna teoría

puede suplantar o permanecer ajena a la praxis social y que ninguna práctica puede perdurar si está exenta de la pertinente reflexión y supervisión teórica. La sociología aplicada ha estado habitualmente poco valorada desde la academia y esto es algo que quizás deba cambiar para aproximar la disciplina a los profesionales que necesitan del conocimiento sociológico para su quehacer cotidiano. Por esto es que el ejercer la docencia dirigida a profesionales de lo social nos sitúa con frecuencia ante la duda de que nuestra disciplina sea verdaderamente útil. A veces, las grandes teorías se nos antojan demasiado alejadas de las necesidades de los receptores. Pero también, a veces, renunciar al bagaje teórico supone someterse al influjo de la demanda que nos confina a meros productores de datos, a convidados de piedra que renuncian a una interpretación o, en algunos casos, a intérpretes en clave de los intereses del demandante. Lo primero, convierte en fútiles todos los esfuerzos por explicar la realidad social. Lo segundo, nos convierte en *mercenarios culturales* al servicio de las estrategias de los clientes más solventes. Y, sinceramente, creo que nuestro esfuerzo colectivo (como académicos y profesionales) se merece un papel más digno y resultados más tangibles para el conjunto de la sociedad, el objeto de nuestros estudios.

El objetivo principal de este texto es pues, ofrecer una reflexión teórica que permita enriquecer la práctica de los profesionales que trabajan en procesos de cambio social, y especialmente en tareas relacionadas con el desarrollo y bienestar sociales (economistas, trabajadores sociales, políticos y planificadores en general). La comprensión de los fenómenos sociales es irrenunciable, pero requiere una reflexión comprensible y aplicable. De otra forma, la gran teoría sólo genera en el profesional de la intervención social, frustración y ansiedad, y en

último término, renuncia a pensar en lo social. Soy consciente del ímprobo esfuerzo realizado por los *padres* de la sociología para separar la nueva disciplina de las ya existentes, para adquirir entidad e identidad propia. Pero hay que ser conscientes de que una vez la nueva disciplina obtiene su lugar por derecho propio entre las demás, no puede permanecer aislada. Mi experiencia como profesional y activista (o a veces como mero observador) en los terrenos del desarrollo y el bienestar social, me ha hecho entrar en contacto con profesionales de otras disciplinas (especialmente economistas y trabajadores sociales, pero también psicólogos y políticos) y me ha hecho comprender la necesidad de establecer nexos y lugares comunes que nos permita a los sociólogos compartir con otros profesionales nuestra visión de estas temáticas, que difícilmente pueden ser reducidas a meros fenómenos económicos, psicológicos, políticos o de atención especializada a los problemas individuales o colectivos. Lo social lo impregna todo y nuestra teoría de lo social afecta (lo sepamos o no) a nuestro planteamiento de una determinada intervención. Todas ellas tienen un denominador común: promover el cambio social para mejorar la calidad de vida de la población, individual y/o colectivamente. Y la sociología no puede permitirse el lujo de quedarse al margen de esta tarea, ya sea por una malentendida necesidad de distancia teórica ni por una pretendida asepsia empirista.

Espero que este libro sirva realmente a este empeño y que, por lo menos, abra un debate sobre la necesidad de establecer cauces de reflexión teórica transitables por varias disciplinas sin que ello nos provoque el miedo a la pérdida de la identidad profesional. Ser capaces de compartir el camino con otros sin

perder de vista nuestros motivos y nuestros destinos (probablemente divergentes) nos enriquece como académicos y como profesionales.

El libro consta de tres partes diferenciadas. En los dos primeros capítulos se hace referencia a las condiciones de aplicabilidad de la sociología más allá de la citada sociología descriptiva (capítulo primero) así como a conceptos teóricos de tipo general a compartir con las otras disciplinas como son los conceptos de estructura y cambio social (capítulo segundo). El primer capítulo trata de justificar la pertinencia de la sociología aplicada frente (que no en contra) a la sociología académica y empírica. El segundo trata de invitar a los ajenos a la sociología a comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de la teoría social de alcance más amplio.

La segunda parte del libro está dedicada a metodología, tanto del diagnóstico y evaluación (capítulo tercero) como de la planificación y la intervención social (capítulo cuarto). Se aporta en este último capítulo el trabajo desarrollado por el autor en la elaboración de un modelo teórico de intervención denominado *sistémico-transaccional* y en la utilización de simuladores sociales como herramienta de diagnóstico e intervención sociales.

Finalmente se dedican dos capítulos monográficos a los conceptos de desarrollo y de bienestar social y a la perspectiva que de los mismos se tiene desde la sociología teórica y aplicada.

En el apartado de bibliografía aparecen aquellas obras más recientes que han sido citadas a lo largo del texto, así como las obras de autores clásicos a

quienes se ha mencionado sin citar específicamente el texto de referencia con el objeto de dotar de una mayor agilidad a la lectura.

En su conjunto, el texto se desliza desde lo general a lo concreto, del pasado al presente de la sociología y de la teoría a la praxis, en un intento de acercar una sociología percibida por muchos profesionales como ajena y lejana a sus necesidades e intereses.

Por último, advertir de que aunque algunos de los contenidos de este texto se caracterizan por su radical novedad, la mayor parte no hacen sino reelaborar conocimiento ya existente y que para algunos profesionales puede resultar obvio. A estos últimos les diría que los expertos y profesionales, inmersos como estamos en nuestro conocimiento especializado, tendemos a olvidarnos con frecuencia de lo obvio, perdiendo el contacto con la realidad de lo común. Por ello es que no creo que esté de más recordar de una manera sistematizada *lo que todo el mundo sabe*.

ÍNDICE:

I.- Introducción: sociología teórica y sociología aplicada	
1.1.- Sociología teórica y sociología empírica.....	13
1.2.- Sociología teórica y sociología aplicada: enfoque ingenieril vs. enfoque clínico.....	23
II.- Estructura y cambio social: una relación dialéctica	
2.1.- La estructura social: elementos y relaciones.....	33
2.2.- El cambio social: definición, factores y agentes.....	40
2.3.- Tipos de cambio e innovaciones.....	53
2.4.- Hacia un modelo de cambio sistémico-transaccional.....	70
III.- Diagnóstico e indicadores sociales	
3.1.- Concepto y tipos de diagnóstico.....	103
3.2.- Técnicas de investigación y diagnóstico.....	111
3.3.- Sistemas de indicadores y estudios de necesidades.....	135
IV.- Planificación del cambio y mediación estratégica	
4.1.- La dinámica del cambio planificado.....	160
4.2.- Análisis transaccional y mediación estratégica.....	180
4.3.- Simulación social de un proceso de cambio asistido.....	198
V.- Sociología aplicada al desarrollo	
5.1.- Concepto de desarrollo.....	215
5.2.- Sociología y teorías del desarrollo.....	222
5.3.- Desarrollo comunitario.....	230
5.4.- Desarrollo local vs. desarrollo global: un modelo de mediación.....	257
VI.- Sociología aplicada al bienestar social	
6.1.- Teoría, crisis y reforma del Estado de bienestar social.....	278
6.2.- Innovaciones, agentes implicados en la reforma y asistencia en los procesos de innovación y desarrollo comunitario.....	295
VII.- Bibliografía.....	309

I.- Introducción: sociología teórica y sociología aplicada

Desde los inicios de la disciplina sociológica, la pretensión de los primeros estudiosos de lo social fue recabar suficiente conocimiento sobre la sociedad como para establecer una serie de leyes que permitiesen el control de los fenómenos sociales. Hacían esto animados por los avances experimentados en las ciencias naturales. Montesquieu se inspiró en el concepto de ley acuñado por Newton para tratar de aplicarlo de igual forma a los fenómenos sociales. Se entendía que una vez comprendidas las leyes básicas del funcionamiento de la sociedad, sería posible organizar dicha sociedad sobre una base científica y racional. Los ilustrados ya habían demostrado la irracionalidad de las convenciones sociales en su afán por criticar el orden vigente en el Antiguo Régimen. Una vez tiene lugar la Revolución francesa, surge la necesidad de reorganizar la sociedad de una manera racional. A esta necesidad responde el esfuerzo realizado por los primeros grandes teóricos de la sociología. Los resultados estuvieron tan alejados de las expectativas de la nueva ciencia, que, como ciencia aplicada, se acabó refugiando en el terreno de la sociología empírica, dejando de lado el trabajo teórico. Sin embargo, existen condiciones para su aplicación más allá de la seguridad de los datos, pero más acá de las grandes teorías.

1.1.- Sociología teórica y sociología empírica

Como ya hemos mencionado, los primeros esfuerzos teóricos estaban dirigidos a reorganizar la sociedad, después de la Revolución francesa. No es pues casualidad que los padres de esta disciplina se sitúen en Francia y sean contemporáneos de la Revolución. Ésta no consistió únicamente en un cambio en la dirección política, en la sustitución de la monarquía por la república, sino que afectó a los principios profundos sobre los que se organizaba la vida social y cotidiana del Antiguo Régimen. Afectó a todo, empezando por la forma en que se legitimaba la autoridad del Estado y terminando por las formas de vestir y las relaciones interpersonales. Supone, en este sentido, una ruptura que genera una situación de caos en cuanto a lo que unos individuos o grupos pueden esperar de los otros. Los continuos episodios de violencia posteriores a la Revolución y la implantación del Terror revolucionario, no son más que síntomas de la necesidad de *anclaje* de la nueva situación generada por la Revolución. Saint-Simon, perteneciente a la facción de la nobleza que apoyó en su día los cambios revolucionarios, se ve particularmente afectado por la situación de caos creada por la Revolución. Por esto es que centra sus esfuerzos en la reorganización de la sociedad post-revolucionaria tratando de recuperar y combinar de una forma distinta las piezas que pudieran quedar de un Antiguo Régimen que había saltado en mil pedazos. Pero es consciente de que tal objetivo necesita del desarrollo de un corpus teórico que pueda ser aplicado para reorganizar la sociedad con criterios científicos, de la misma manera que las leyes de la física permiten a los ingenieros el control de la mecánica. Por eso, Saint Simon llama en un principio a esta nueva ciencia *Física social*. En cuanto a su contenido y objetivos, se trata de un

conocimiento destinado a posibilitar el control de las fuerzas sociales para mejorar la organización social. Saint Simon trata en primer lugar de estudiar el origen de su preocupación: la caída del Antiguo Régimen y la necesidad de un nuevo orden social que no se acaba de alumbrar. Desde ese momento, una de las principales obsesiones de los teóricos de la sociología del siglo XIX será explicar las diferencias entre lo antiguo y lo nuevo y tratar de establecer, con estos dos puntos de referencia, la trayectoria evolutiva de la sociedad. Si se consigue establecer la ley del cambio social que ha llevado de un estado al siguiente, si se consigue comprender la mecánica del proceso, estaremos en condiciones (piensan) de predecir el porvenir. Como en cualquier otra ciencia. Y por lo tanto, también estaríamos en condiciones de intervenir para acelerar o modular el proceso de cambio de manera que sea lo menos traumático posible. Una vez analizado esto, Saint-Simon dedica el resto de su obra a elaborar un compendio de medidas para reorganizar la sociedad, brindando un nuevo papel a la fe y a la iglesia y cuestionando el papel de la propiedad privada en una sociedad futura. Por vez primera, la utopía deja de ser un recurso literario para criticar un orden injusto e irracional y pasa a ser un intento deliberado de crear un orden nuevo basado en la racionalidad. Su secretario personal y colaborador, Comte, irá mucho más allá en este proyecto. Partiendo de la base de que las sociedades son como organismos vivos que mantienen su cohesión en función de una serie de ideas socializadoras que generan consenso, Comte considera a estas ideas como las causantes del orden y del cambio social. Y pone al conocimiento científico (y positivo) como al impulsor de nuevas ideas que posibiliten una sociedad más racional y por lo tanto, mejor organizada. Toda intervención que busque la mejora de la sociedad pues ha de centrarse en la sustitución de las ideas religiosas, de las supersticiones y de las

ideologías, por ideas científicas, demostradas positivamente. El positivismo es elevado por Comte a la categoría de nueva religión y sus ideas son recogidas en algunas jóvenes repúblicas latinoamericanas como inspiración de sus constituciones. También tiene su influencia en los intentos de modernizar la educación, relegando la enseñanza religiosa y dando más importancia o sustituyéndola por la formación científica. Todo avance en el conocimiento científico tendrá efectos en una sociedad mejor. Pero especialmente el conocimiento de las leyes que rigen lo social. Conocimiento producido por esta nueva ciencia que Comte denomina Sociología y que tiene por objeto conocer las leyes que rigen los procesos sociales y que éstas sustituyan a las viejas creencias y leyes de origen divino que legitimaban la organización social del Antiguo Régimen. A partir de ahora, los individuos tendrán que reconocer que la prevalencia del orden social sobre sus deseos egoístas no responde a unas leyes inmutables dictadas por los dioses, sino a unas leyes inmutables descubiertas por los seres humanos. Su conocimiento neutralizará cualquier tipo de resistencia al progreso social y éste podrá tener lugar de manera ordenada. Como ha sucedido con los fenómenos naturales, cuyo origen y mecánica han sido desvelados de forma tan eficiente por las ciencias naturales. Estos planteamientos teóricos tendrán sus consecuencias en los posteriores intentos de aplicar el conocimiento de lo social como herramienta de trabajo de una elite de expertos cuyo principal cometido es reducir la resistencia al cambio social. Habría una sociología aplicada derivada pues de esta intención reorganizadora de lo social, denominada sociología del consenso. Esta pretensión de captar la *estructura del cambio* para favorecer un cambio *ordenado* es claramente contradictoria y guía todas las aplicaciones de la denominada *sociología del consenso*, tratando de eliminar el

papel del conflicto en el cambio social o pretendiendo un control tal que el conflicto se haga innecesario (y por lo tanto también el cambio). La obra de Durkheim, padre de la sociología académica, se mueve también dentro de este esfuerzo teórico reorganizador, si bien concretando mucho más su aplicación y rehuyendo los delirios de grandeza de Comte. El papel de la educación es clave como acción socializadora ejercida desde el Estado y cuya finalidad es modelar ciudadanos *normales* de acuerdo con las necesidades de la sociedad, corrigiendo así las *patologías sociales*. En última instancia, todos los esfuerzos de una sociología aplicada que parte de estos supuestos teóricos van dirigidos a implementar cambios consistentes en ajustar a los individuos y colectivos a un nuevo orden postulado por la ciencia y los expertos que la dominan. Las personas son objetos de la intervención para el cambio antes que sujetos del cambio social. Pero esto no es un legado exclusivo de la sociología del consenso.

La sociología deudora de la tradición crítica previa a la Revolución francesa, aquella que incide en el conflicto como motor de cambio social, también considera que hay unas leyes ineludibles de cambio social. Una elite o vanguardia revolucionaria sería la depositaria de este conocimiento y la encargada de *acelerar* la historia (aún a costa de dejar a muchos individuos y grupos rezagados). La teoría más representativa de esta tendencia es la marxista y todos sus derivados. La diferencia está en que la teoría marxista pone más énfasis en las contradicciones económicas del sistema social como motor del cambio y concede menos importancia a las ideas organizadoras de la sociedad. Éstas últimas vendrían dadas por añadidura. Se presta menor atención a lo cultural como variable independiente o, en extremo se reconoce que la autonomía de las ideas no llega a cuajar en verdaderos cambios si no se dan las condiciones objetivas (de

índole económico) para ello. Pero, eso sí, no se incide en los desajustes de los individuos como patologías a corregir, sino que se los considera un mero síntoma o reflejo de las contradicciones del sistema social en su conjunto. No cabe duda de que en ambas tradiciones (básicamente estructural-funcionalistas y marxistas), aunque diferentes, reina el interés común en el cambio social, en las condiciones que lo generan y dan forma y en la pretensión de controlar esas condiciones. Es notorio el papel que juegan las elites de expertos, los tecnócratas y la burocracia en el supuesto control del cambio social. Por eso, Weber identificó claramente a la burocracia como exponente de esa búsqueda de racionalidad social que conduce a la *jaula de hierro* que imposibilita el cambio social, apuntando a los factores más irracionales (ideas religiosas, carisma) para explicar los grandes cambios sociales. La pretensión reorganizadora de la sociología no sería más que un intento de rutinizar de una forma legal-racional los cambios sufridos por un episodio carismático concreto como fue la Revolución francesa. Ambos intentos de ajustar la realidad a la teoría han producido no poco sufrimiento y, mientras siga utilizándose el conocimiento como herramienta de poder, es posible que sigan produciéndolo. Casi todos los esfuerzos de la aplicación del conocimiento sociológico van dirigidos a controlar la resistencia al cambio protagonizado por aquellos individuos o colectivos que se encuentran en la periferia de la modernización global a la que estamos asistiendo. Y cuando digo *controlar la resistencia* no quiero decir solamente *reducir* sino también *reforzar* y también *provocar* y *reprimir*.

Esta voluntad común de dirigir o controlar los grandes cambios sociales se ha demostrado con el tiempo pretenciosa en sus objetivos y muy limitada en sus

resultados. Hay siempre una contradicción de fondo en la argumentación de los teóricos con pretensión de sentar las bases de una ingeniería social. Si las leyes de lo social son inmutables y universales y el devenir de lo social está tan predeterminado como los movimientos de los astros: ¿qué sentido tiene cualquier intervención humana en estos grandes procesos? En todo caso, teniendo conocimiento de las leyes ineludibles del progreso podremos activar mecanismos de adaptación que mejoren el funcionamiento del sistema social bajo las circunstancias cambiantes, pero poco más. Estaremos, desde luego, trabajando desde dentro del sistema y para el mejor funcionamiento del sistema, pero no para un cambio de sistema. Talcott Parsons llegó a una conclusión parecida en su farragoso trabajo teórico. Los cambios de sistema sólo pueden ser inducidos desde el exterior del mismo. En el caso del sistema social, especialmente por cambios de tipo ecológico. Toda pretensión de intervención social que vaya más allá de la búsqueda de nuevos equilibrios al interior del sistema está destinada a fracasar. Los grandes cambios sociales tienen lugar de forma no controlada, como los movimientos de los astros. De la misma manera que no podemos controlar las mareas o el clima, tenemos que contentarnos con obtener datos sobre su funcionamiento para adelantarnos a las circunstancias y adaptarnos a ellas. Esa ha sido siempre la función de la ciencia. Pocos científicos naturales en su sano juicio se habrán planteado variar el funcionamiento del cosmos o alterar el fenómeno gravitatorio a gran escala. Aunque ello fuera posible, las consecuencias serían impredecibles. De ahí las limitaciones éticas a que está siendo sometida la ingeniería genética. Y no me refiero a una ética moralizante que argumenta que hay una creación divina que es intocable, sino a la ética de la precaución, de la minimización de riesgos cuando los resultados pueden ser desconocidos e

incontrolables. No veo por qué este criterio no es aplicable de igual forma a las ciencias sociales. Los experimentos sociales a gran escala han tenido como consecuencia grandes catástrofes sociales, cuando la mayor parte de las veces la intención era conformar sociedades no mejores sino perfectas. Pero perfectas ¿para quién? De todos estos experimentos de intervención social basados en las sociologías del consenso o del conflicto se han derivado grandes matanzas. Como argumentaba hace mucho tiempo Peter Berger (1979), en las pirámides erigidas en nombre de la modernización o de la revolución se han ejecutado grandes sacrificios en masa. Los resultados para la población objeto de las intervenciones que guiaban estas teorías son patentes (y patéticas). En cuanto al conocimiento sociológico, su utilidad ha caído en descrédito. Los modelos teóricos elaborados en occidente para explicar (y justificar) su hegemonía han resultado ser ineficientes (en términos de coste/beneficio) cuando no inoperantes. Los profesionales de la intervención social, tanto en los procesos de desarrollo como de planificación social han tenido que regirse por otro tipo de criterios a la hora de establecer sus diagnósticos y evaluar los resultados de cada intervención. Esto ha llevado a una total disociación entre teoría y práctica, a la negación de la teoría sociológica como orientadora de la acción social (lo cual era su razón de ser) y a la práctica de la intervención apoyada solamente por la sociología descriptiva o empírica. Dentro de este enfoque tan limitado de la utilidad de la disciplina sociológica también se contempla la actividad profesional del sociólogo constreñida por la demanda del cliente o usuario. Es con frecuencia el cliente quien realiza la definición del problema objeto de la investigación. Esto refuerza todavía más la limitada capacidad de la disciplina sociológica como conocimiento aplicado. En todas las disciplinas existe un conocimiento teórico básico que luego

es aplicado en función de la demanda. Y la sociología no tendría por qué ser la excepción. La crítica que hace Gouldner (1965) al enfoque *ingenieril* de la sociología descriptiva bajo demanda no tendría razón de ser en otras ciencias. El cliente es el que determina a qué problema aplicar el conocimiento que producimos. La principal diferencia en sociología es que trabajamos con sujetos, con capacidad para definir los problemas en los que están inmersos. No se nos pide que se investigue algo ajeno sino lo propio. Ningún encargo es neutro ni objetivo en la definición del problema. Y como en psicología, es necesario contemplar la posibilidad de que la definición del problema que nos da el cliente forme parte del propio problema: es un dato a tener en cuenta. El profesional tendría que gozar de una cierta autonomía a la hora de hacer su propio diagnóstico si se quiere aplicar eficazmente su conocimiento. Estaríamos ante la necesidad de un enfoque clínico que vaya más allá de la mera descripción sociológica bajo demanda, situando a la disciplina a mitad de camino entre la sociología teórica y la empírica. Dentro de las limitaciones de la sociología aplicada citadas por Bottomore (1974), a saber: la inexistencia de grandes leyes sociológicas verificadas universalmente y los problemas éticos para la aplicación de las grandes teorías en seres humanos, hay un espacio para la sociología aplicada no sólo como fuente de información sino también como conocimiento aplicado a un mejor funcionamiento social en general, siempre (y en esto no es posible darle la razón a Gouldner) dentro de un sistema social dado.

Las aplicaciones de la sociología serían útiles tanto a la política social, como a la planificación de procesos sociales de cambio y desarrollo o a la intervención con problemas sociales concretos. Pero siempre desde un nivel intermedio que ponga de relieve la conexión entre lo micro y lo macro, lo

individual y lo colectivo, la gran teoría y la práctica de la intervención social. Esta conexión tiene lugar específicamente en la fase de diagnóstico social enfocado a la intervención. Es en esta fase que tiene un papel muy relevante la sociología aplicada, empírica y clínica. Hay diagnósticos que difícilmente orientan la intervención profesional. Consisten con frecuencia en una retahíla más o menos coherente de datos descriptivos y a exposición de una serie de teorías que engordan el informe pero totalmente inconexas con el posterior análisis y recomendaciones. Este modo de hacer, devalúa la sociología como disciplina aplicada. En la fase de diagnóstico se hace necesaria la concurrencia de teoría y análisis empírico. Por ello es que el enfoque clínico, lejos de ser una exigencia ética o moral, constituye una condición imprescindible para el buen quehacer del sociólogo.

1.2.- Sociología teórica y aplicada: enfoque ingenieril vs. enfoque clínico.

El debate sigue abierto, entre aquellos partidarios de una sociología práctica y aplicada, más vinculada por tanto a objetivos políticos o normativos, y aquellos que creen que debe estar dedicada única y exclusivamente a producir conocimiento social independientemente de sus posibles aplicaciones. Los partidarios de esta segunda postura tienden a asimilar la sociología aplicada a la ingeniería social, con una clara opinión negativa tanto de sus objetivos como de sus métodos. Este poco interés de los sociólogos teóricos por la aplicación del conocimiento sociológico ha tenido como principal consecuencia la exigua fundamentación teórica y metodológica de la sociología aplicada, que ha ido desarrollándose muchas veces mediante el método ensayo-error. En la inquietud de hacer posible la relación fluida entre teoría y praxis, autores como Merton (1949/1992: 47 y ss.) proponen plantear que el corpus teórico sea reconstruido a partir de las múltiples investigaciones empíricas en torno a teorías de alcance medio que expliquen esferas concretas de los fenómenos sociales. Nuevos elementos se añaden a este debate entre sociología teórica y aplicada cuando Hauser (1949) hace una tajante distinción entre el *ingeniero social* y el *científico social*. Según él, el ingeniero social es alguien que “...hace predicciones incondicionales y simples sobre cualquier curso de los acontecimientos”...a pesar del hecho de que tales acontecimientos son “contingentes sobre condiciones que él sabe que no puede controlar”.

Esta visión negativa de la sociología aplicada se va modulando con el paso del tiempo, aún manteniendo las distancias con la sociología teórica. Así,

Janowitz (1971) opone el *modelo ingenieril* al *modelo ilustrado*. Según él, el ingeniero social estaría “*interesado en la aplicación de la investigación del conocimiento teórico existente*” (op.cit.:3), y defendería la opinión de que “*el conocimiento social produce respuestas definitivas sobre las que la política y la práctica profesional se pueden basar*”. El *modelo ilustrado* es, por el contrario, una actividad más *virtuosa*, “*comprometida en desarrollar modelos sobre estudios de amplio alcance del sistema social más complejo*”.

Una posición semejante es la defendida por Gouldner (1965) cuando distingue entre *enfoque ingenieril* y *enfoque clínico* al abordar el debate sobre la Sociología aplicada. Gouldner comienza por conceder un amplio margen de confianza a la aplicación de la sociología e incluso defiende en un principio el término de ingeniería social, despojándolo de su carácter peyorativo. Sin embargo, hace una clara distinción dentro de la práctica. La principal diferencia está en que el ingeniero social acepta el planteamiento del problema que hace el cliente como algo dado y se atiene a él desde el principio hasta el final de la investigación. El enfoque clínico, por el contrario, puede tener en cuenta más puntos de vista a la hora de definir el problema objeto de la investigación aplicada. Empezando por el punto de vista o criterio técnico del propio profesional, que bien puede diferir del del cliente e incluso puede (o debe) considerar la definición del problema dada por éste como formando parte del mismo. También puede tener en cuenta el punto de vista de otras personas y colectivos implicados en la investigación para los cuales el *problema* tal y como es definido por el cliente puede no ser tal o ser definido en otros términos. Habría, pues, un proceso dialéctico a lo largo de la investigación de manera que el objeto de estudio se va redefiniendo sobre la marcha a través de la relación del

investigador con el mismo y con el cliente. La función del sociólogo es revelar los mecanismos que subyacen a un fenómeno que frecuentemente sobrepasan el limitado marco de interés del cliente pero que pueden ser relevantes para explicar la situación problemática objeto de la investigación.

Lazarsfeld responde a las críticas de Gouldner (1975) incidiendo en la aparente contradicción en que cae este autor al defender primero la actividad y las posibilidades de la sociología aplicada (tal y como había sido entendida hasta la fecha, en forma de ingeniería social) para después condenarla por su proximidad al *statu quo*. En defensa de la sociología aplicada, Lazarsfeld argumenta que la relación que mantiene con su homóloga teórica no es la misma que la que mantienen las ciencias naturales en sus ramas básicas y aplicadas. En primer lugar, la sociología carecería de leyes universales y frecuentemente ha sido la aplicación la que ha desarrollado y enriquecido la teoría, considerando la necesidad de nuevos objetos de estudio y nuevos métodos y no al revés. Asimismo, Lazarsfeld defiende que la sociología aplicada no siempre está al servicio de la dominación. Con esto pretende revalorizar el término de ingeniería social, que, dicho sea de paso, había sido acuñado por él mismo en 1948. Con esta argumentación trata de retomar la iniciativa y dar respuesta a las posturas defendidas por Hauser, Janowitz y Gouldner. Ya en su libro *The uses of Sociology* (1967), Lazarsfeld trazaba un primer mapa concreto sobre la utilización del conocimiento sociológico en función de la demanda del cliente, aspecto criticado por Gouldner pero reflejo de la realidad de la sociología aplicada practicada en la época.

Otros autores, contemporáneos de Lazarsfeld, también consideran imposible la existencia de una sociología aplicada en los mismos términos que en las ciencias naturales, no solo por la inexistencia de leyes generales sino también por motivos éticos. Tal es el caso de Bottomore (1974), que hace un inventario de las aplicaciones de la sociología. Este autor considera que la sociología ha sido aplicada con mayor o menor éxito identificando sus inicios con los primeros estudios de pobreza realizados en el Reino Unido por Booth y Rowntree a finales del siglo XIX. Las principales aplicaciones se habrían dado en tres campos: las contribuciones al diseño de las políticas sociales, el papel desempeñado en los procesos de planificación social y la producción de conocimiento para el tratamiento de problemas sociales específicos. Bottomore ubica dentro de la contribución a las políticas sociales, por un lado, a la sociología descriptiva como un enfoque instrumental (e ingenieril) de la disciplina y, por otro, al enfoque clínico defendido por Gouldner, aunque respecto a este último pone de relevancia los problemas existentes para definir lo que se entiende por socialmente saludable desde los diferentes puntos de vista del cliente, el investigador y otros actores sociales. Con relativa frecuencia es el consenso social sobre este problema el que define los parámetros de lo *socialmente saludable*, por lo que el *problema* sería esencialmente una construcción social. Pero la aportación de la sociología a la política social abarcaría también la función de instruir al público especializado y general y la formación de los profesionales implicados en el diseño e implementación de las diferentes políticas sociales. En su aportación a los procesos de planificación social, Bottomore considera relevante el conocimiento sociológico aplicado en las sociedades modernas a los temas urbanísticos, de ordenación del territorio y la planificación de los servicios sociales. En las

sociedades *pre-modernas*, este conocimiento es utilizado sobre todo (y a partir de los trabajos de antropólogos y sociólogos británicos en los territorios coloniales) en la planificación del desarrollo. Finalmente, el autor es bastante escéptico sobre la capacidad demostrada por la sociología en la resolución de problemáticas sociales, aunque el conocimiento producido sobre las mismas pueda ser muy útil para otros profesionales. Los dos problemas mejor tratados por la disciplina serían, según Bottomore, la delincuencia y las relaciones laborales.

Ralf Dahrendorf brinda otra perspectiva sobre la aplicabilidad de la ciencia sociológica al desentrañar las aplicaciones que de la Sociología se hacen en Estados Unidos¹.

Una primera aplicación *extracientífica* de la Sociología sería el fomentar en el conjunto de la población la comprensión y la autoconciencia de los fenómenos sociales. Quizás sea esta aplicación la que más de asemeja a la pretensión de sustituir la teología por un corpus teórico científico acerca del sentido del acontecer social, generando categorías nuevas que orienten a los individuos y les ayuden a comprender la sociedad en la que viven. No es nada nuevo oír a la gente común, sin formación sociológica específica, utilizar (con mayor o menor acierto) conceptos elaborados por la disciplina sociológica. Como ocurre con la psicología u otras ciencias sociales, los conceptos son aprehendidos y reelaborados por la colectividad, que los utiliza para dar sus propias explicaciones de la realidad en la que viven inmersos como actores sociales. En este sentido, la sociología es un instrumento indispensable para el ejercicio de la

¹ Me refiero en concreto al capítulo titulado "Evolución social planificada", dentro de su libro *Sociedad y Sociología* (1966:213-222).

reflexión social. Sería la función de divulgación contemplada por Bottomore como una contribución más a la política social.

La segunda posibilidad de aplicación de la sociología está relacionada con el suministro de información para la toma de decisiones políticas. Gobernar *a golpe de encuesta de opinión* se está convirtiendo en un hábito en algunas democracias occidentales, pero quizás el caso estadounidense sea el mejor ejemplo de ello: una bajada en los índices de popularidad de un presidente puede precipitar una acción bélica o un paquete de medidas sociales, dependiendo del *coste de oportunidad* de la medida.

Una tercera posibilidad de aplicación es la de una sociología práctica en la que investigación y acción no se pueden separar. Estaríamos hablando de la puesta en marcha de políticas sociales y medidas concretas que hacen muy difícil mantener una pretendida objetividad científica y una independencia de los valores.

En este sentido, la investigación sociológica, en cualquiera de sus modalidades, es inseparable de la acción social, ya que, sea cual sea la manera en que se ejerce la disciplina, siempre tiene consecuencias sobre el sistema social (aunque no siempre sean los esperados), ya sea por la reactividad a la investigación, por la divulgación de los resultados o por su no-divulgación, etc.

La primera modalidad de aplicación estaría representada por estudios teóricos que explican los fenómenos sociales y los difunden entre la población,

contribuyendo así a su auto-imagen colectiva. Un claro representante de este tipo de Sociología en los Estados Unidos sería Wright Mills, con estudios como *White Collar: The American Middle Classes* (1951/1973) o *The Power Elite* (1956/1957) El sociólogo cumple una función reveladora y a veces catártica, influyendo en la marcha de la colectividad en la medida en que ésta reacciona ante el auto-conocimiento adquirido. De la misma forma, el conocimiento divulgado puede configurar realidades predichas en forma de *profecía autocumplida*, independientemente de su validez universal, generando un marco de referencia para la reflexión social que predetermina las conclusiones y actuaciones de los actores sociales. Tal es el caso de las encuestas de intención de voto, que orientan el voto de los electores, estableciendo éstos su estrategia en función de los resultados más probables.

La segunda modalidad estaría más relacionada con el ejercicio profesional de la sociología como técnica de conocimiento aplicada a los más diversos fenómenos sociales. El sociólogo se convierte en un consultor o asesor de organismos públicos, empresas, organizaciones del más diverso tipo, etc., jugando un papel destacado como suministrador de información para la toma de decisiones. Sería equiparable al enfoque descriptivo comentado por Bottomore (op.cit.).

La última opción está más relacionada con la posibilidad de planificar la evolución de la sociedad actuando directamente sobre la realidad social. Esta idea es el tema central del libro de Lippit, Watson y Westley (1958): *La dinámica del cambio planificado*. Los autores consideran posible planificar los procesos de

cambio en los distintos sistemas sobre los que se puede intervenir: sistema de personalidad, sistema-grupo, sistema-organización y sistema-comunidad. Para ello es necesario tener en cuenta una serie de patrones generales que tienen lugar en los procesos de cambio. El agente de cambio o el encargado de estudiar, informar y catalizar estos procesos puede proceder de una amplia variedad de profesiones entre las que se halla la de sociólogo.

Finalmente, Dahrendorf se inclina por no descartar estas pretensiones de ejercer una cierta forma de ingeniería social, aunque es consciente de sus limitaciones fácticas y morales. Existiría la posibilidad real de intervenir decisivamente sobre los asuntos humanos con una mínima base científica sin caer en un planteamiento ingenuo ni totalitario que pretenda un control absoluto de dichos asuntos. La cuestión es si la ciencia sociológica está en condiciones de madurez tales que le permitan intervenir en el curso de la Historia sin generar efectos secundarios no deseados. Dahrendorf cree que ese momento no ha llegado todavía, pero tampoco descarta que llegue a darse ni lo considera como algo indeseable en sí mismo.

Dentro de este debate, el más profundamente crítico con la ingeniería social es Mills, que trata desde un primer momento (1943) de poner en claro la relación entre la sociología aplicada y el *stabliment*. El hecho es que, independientemente de las limitaciones o carencias (éticas y metodológicas) que se observen en la aplicación de la sociología, ésta está reconocida como una parte importante de las tareas desempeñadas por los sociólogos. La proliferación de investigaciones financiadas por organismos públicos y privados es constante. Lo

era ya en Estados Unidos hace 40 años y lo es en nuestro país desde finales de los años 70. Tampoco parece especialmente relevante entrar en la discusión de la denominación en términos de identificarla o no con la categoría de *ingeniería social*. El nombre de sociología aplicada parece recoger muy bien la amplitud de actividades desempeñadas por los sociólogos en relación con el diagnóstico y tratamiento de problemas sociales. Sí parece pertinente, sin embargo, la distinción hecha por Gouldner entre *enfoque ingenieril* y *enfoque clínico*, entendiendo que son dos modalidades distintas de aplicación, relacionadas con diferentes estrategias de investigación adecuadas a según qué problemática. Habría problemas más susceptibles de ser tratados adecuadamente desde un enfoque ingenieril, especialmente aquellos en que cliente y actores afectados por la problemática coinciden en las mismas personas o en la definición común del problema. Sin embargo, muchos otros, por su complejidad y conflictividad no admitirían tal procedimiento sin menoscabo de la calidad de la investigación. La pertinencia de uno u otro enfoque estaría en relación directa con el nivel de consenso alcanzado al interior del *sistema-cliente* acerca del problema y de la necesidad de asesoramiento para afrontarlo y, eventualmente, decidir cómo resolverlo. De cualquier forma, a la luz de la demanda creciente de estudios de este tipo, parece probada la pertinencia de la aplicación del conocimiento sociológico (con todos los problemas éticos y metodológicos implícitos a la misma) al tratamiento de problemas sociales concretos a través de la disponibilidad de información obtenida de forma sistemática y de la visualización de diferentes *cursos de acción* posibles a partir de ese conocimiento. Otra cuestión sería llegar a establecer unos criterios mínimos de calidad (ética y metodológica) en las aplicaciones de la sociología. Y otra muy distinta, llevar a cabo una

producción de conocimientos sociológicos que fueran realmente útiles para la clase política, los planificadores, los agentes de cambio, los colectivos interesados y para la sociedad en su conjunto². A esta última cuestión trata de dar respuesta en parte este libro.

Probablemente se pueden (y deben) establecer una serie de criterios que pueden definir en qué condiciones el conocimiento sociológico no sólo es aplicado sino también aplicable en términos de eficacia y eficiencia. En este libro se aborda en concreto, las posibilidades de la sociología aplicada a los procesos de cambio e innovación social o, lo que Bottomore denomina *planificación social*, sin llegar al extremo de hablar de *cambio social planificado*.

Para ello hay que considerar primero la operatividad de dos conceptos teóricos básicos para contextualizar la intervención social: la estructura y el cambio social (o dicho en palabras clásicas y ya *vulgares*: el orden y el progreso).

² Según Martin Bulmer (1993), para que la sociología aplicada sea efectiva debe alcanzar a una audiencia más amplia que la de la propia disciplina.

II.- Estructura y cambio social: una relación dialéctica

Sería imposible plantear una teoría consistente del cambio social sin antes establecer una teoría sobre la naturaleza y forma de la estructura, o sea, aquello que cambia. Para esto se hace imprescindible dar cuenta de los elementos constitutivos de la estructura social y de la relación que existe entre ellos. Estaríamos hablando en términos genéricos de un sistema de interacciones sociales articulado de forma estable.

2.1.- La estructura social: elementos y relaciones

Sería excesivamente prolijo (y probablemente inoperante) extenderse sobre el carácter objetivo o subjetivo de la estructura social. Casi todos estaríamos de acuerdo en que la estructura social está compuesta por elementos que participan de ambas propiedades a un tiempo, ya que todos ellos funcionan por medio del intercambio de información, por medio de símbolos. Por el contrario, pretender que la estructura social es producto solamente de la ideación (individual o colectiva) es caer en un *idealismo relativista* que, centrándose en el poder de los símbolos sociales, obvia el poder de convicción de la violencia y el constreñimiento material. Ponernos a debatir sobre que fue antes, si la constricción simbólica o la material es como debatir sobre si fue antes el huevo o la gallina. Producción y reproducción de la sociedad van intrínsecamente unidas: no podrían existir la una sin la otra. Como la estructura y el cambio social, son

conceptos dialécticos. Consideremos que hay partes del sistema social más conectados con su producción (y por lo tanto, más *estables*) y otras más relacionadas con su reproducción (y por lo tanto, más *volátiles*)³. En los cambios de sistema (o cambios de tipo 2) se alteran las primeras, en los de tipo 1 (o ajustes dentro del sistema), las segundas. Los cambios de tipo 2 pues tienden a estar causados por factores materiales, como argumentaba Parsons; los cambios de tipo 1, por factores ideológicos, culturales. Puede ser bastante útil hacer una lectura de estos conceptos en clave marxista. Los cambios de tipo 2 serían aquellos que afectan al modo de producción derivados de cambios infraestructurales. Los cambios de tipo 1 consistirían en cambios superestructurales que no alterarían el modo de producción. Traduciéndolo a la terminología utilizada por Ervin Goffman en su teoría dramática de la sociedad (1959/1993), los cambios de tipo 1 afectarían a los papeles desempeñados por los actores aunque la obra, el escenario y el público siguieran siendo más o menos la misma. El cambio de tipo 2 afecta más al propio escenario, lo que de por sí altera la actuación de los actores y el punto de vista del público.

³ Andrés de Francisco (1997:50) habla de dos niveles de cambio social: nivel estructural y nivel paraestructural.

Mi propuesta para modelizar lo que se puede entender por estructura social es producto de la lectura, de la reflexión y de las aportaciones de los alumnos de la asignatura con este nombre. Digamos, para empezar, que el término estructura social es cualquier cosa menos unívoco. Una primera noción genérica de estructura social haría referencia a la estabilidad de ciertas partes de un sistema social. Se opondría al concepto de coyuntura. Así, la estructura social sería producto de las relaciones más permanentes y organizadas. Salvador Giner (1974:66) la define como "el conjunto relativamente estable de las interrelaciones entre las diversas partes de una sociedad, más la distribución de estas partes según un orden dinámico".

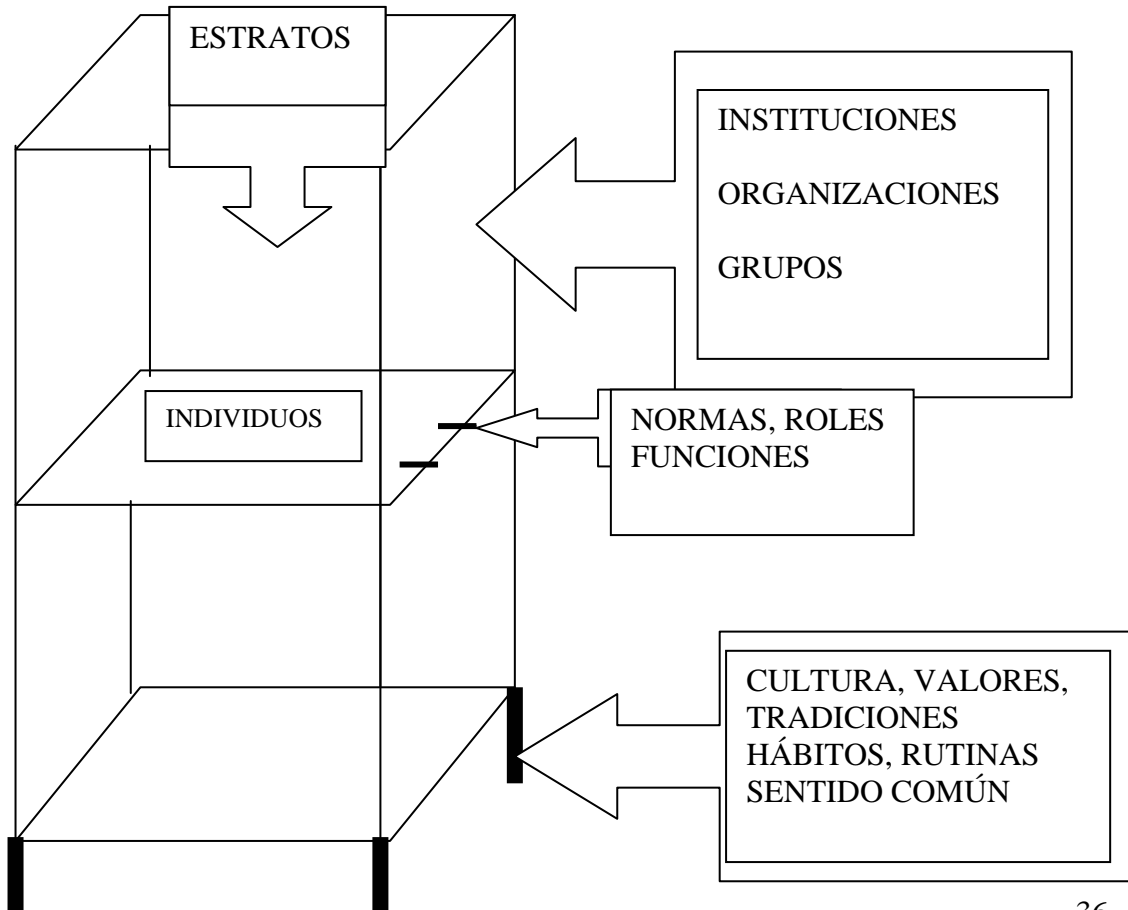
Otras definiciones, influenciadas en mayor medida por el marxismo, se centran más en la estructura social como algo a verificar en el sistema de estratificación.

Otras, efectúan una distinción entre elementos más estables y más volátiles. Así, Mannheim distingue entre lo esencial: "el tejido de las fuerzas sociales en interacción" y lo secundario dentro de la estructura: "diversos modos de acción y de pensamiento".

Giddens vincula claramente la estructura a las relaciones entre las partes que la componen. La estructura no es más que una forma ordenada de relaciones entre los elementos que la componen. Ello da una visión más dinámica y flexible en la que "hemos de entender las sociedades humanas como edificios que en todo momento son reconstruídos por los mismos ladrillos que los componen" (1994:52).

El denominador común a las definiciones dadas y a las impresiones que las mismas han dado a mis alumnos es que la estructura social consiste en un orden, un conjunto de elementos organizados de manera más o menos estable que orientan la acción social por cauces preestablecidos. Algunos de estos elementos afectan a la esfera material, otros a ideas y valores, pero todos ellos están ordenados (u orientados) de una forma coherente y reconocible por la mayoría de los integrantes de la sociedad. Este orden implica diferenciación social y jerarquía (con la consiguiente desigualdad). A efectos didácticos, se podría visualizar la estructura social como una estantería (véase figura 1).

Figura 1 : Componentes básicos de una estructura social



Una estantería nos permite ordenar elementos de parecida naturaleza según un criterio preestablecido. Los ordenamos en diferentes niveles, sustentados por una estructura estable formada por los laterales y los pies o base. Se equiparan los distintos niveles o estantes a los estratos sociales en los cuales clasificamos a los individuos. Los laterales serían los elementos constitutivos de la estructura, a saber: instituciones, organizaciones y grupos. En todos ellos hay una jerarquía más o menos formal, más o menos estable que se establece a través de los roles o funciones desempeñadas dentro de los mismos por los diferentes individuos. Lo que da estabilidad a esta estructura (compuesta por elementos fijos y elementos móviles) es la base: el conjunto de valores, costumbres y tradiciones que guían las acciones colectivas de los grupos, organizaciones e instituciones. En función de estas ideas y rutinas, reconocidas como legítimas por una parte importante del colectivo, se establecen criterios de jerarquía y de diferenciación social a través de roles sociales.

Los roles sociales están representados por los espigones que sostienen las distintas baldas. Cuando una sociedad se vuelve más compleja, genera sistemas más complejos de roles y ello lleva a que se multipliquen el número de baldas y se reduzcan o difuminen las distancias entre un nivel y otro. Al llegar a determinado nivel de complejidad social, los laterales de la estantería (las instituciones, organizaciones y grupos) no permiten el desarrollo de nuevos roles y deben cambiar en su propia estructura si no quieren verse desbordadas por la situación. Pero para que esto sea posible, es necesario que cambie el sistema de valores de la sociedad en cuestión, informando a los elementos más estables de esa sociedad

sobre maneras alternativas de resolver el problema de la asignación⁴ planteado por Parsons. Son necesarias nuevas formas de integración que garanticen a los individuos que no se van a perder en el nuevo sistema de asignación, que su sistema de personalidad va a tener un lugar asignado y reconocido en la nueva estructura social: que va a tener su *hueco* en la nueva estantería. Este sería el caso de un cambio de tipo 2⁵. Para ello es necesario establecer nexos significativos entre la antigua estructura y la nueva, puntos en común (tópicos) entre el antiguo *mapa cognitivo* (o percepción colectiva del mundo) y el nuevo. De lo contrario, se corre el riesgo de que muchos individuos se vean privados de universo de sentido y surjan formas de marginación, anomia o, en el mejor de los casos, subculturas al margen de la nueva estructura social⁶.

Pensemos ahora en una típica situación vivida por cualquiera de nosotros al tratar de ordenar nuestros libros. Unas veces, llega con cambiar las baldas de nivel para dar cabida a libros de distintos tamaños; otras, hay que añadir nuevas baldas; finalmente, no queda otro remedio que cambiar de estantería. Y si no queremos perder de vista algún libro, más vale que los ordenemos de alguna forma lógica que tenga algo que ver con la manera en que se hallaban ordenados en la estantería antigua. De lo contrario, es posible que perdamos de vista alguno. Siguen existiendo, pero ahora son menos visibles. De ahí la importancia de que los nuevos escenarios de interacción social mantengan puntos de referencia

4 En concreto, con qué criterio se asignan los recursos existentes en esa sociedad.

5 Un cambio de tipo 1 consistiría básicamente en cambios en los roles sin que ello afectara a la estructura más sólida.

6 . Según Gerth y Mills (1984:51), la relación entre el sistema de personalidad y el sistema social vendría dada básicamente por las instituciones, que distribuyen un limitado número de roles entre los miembros de la sociedad. Las principales instituciones, según estos dos autores serían las económicas, militares, políticas, familiares y religiosas, teniendo cada una de ellas cauces de formación y reclutamiento propios. Las instituciones educativas no se contemplan como algo aparte, autónomo sino como algo integrado en la línea de objetivos planteada dentro de las respectivas instituciones.

asumibles por una parte importante del colectivo que afronta un proceso de cambio.

Los elementos de la estantería pueden ser ubicados en los distintos niveles de interacción de un sistema social según su mayor o menor relevancia para la producción y reproducción de las estructuras sociales (y por lo tanto, también para su cambio). Parece claro que el desempeño de *roles* en la *interacción cara a cara* y el establecimiento de *rutinas* dentro de los *grupos pequeños* configuran el nivel micro-social. Por el contrario, la *producción de esos roles* en conexión con el *establecimiento de posiciones sociales* en función de un *sistema de valores* que los individuos interiorizan a través de las *instituciones sociales* configurarían el nivel macro-social. Finalmente, en un nivel meso-social, tendría lugar el desempeño de *roles* y *funciones* de acuerdo con *normas* en el seno de *grupos secundarios* y *organizaciones complejas*.

2.2.- El cambio social: definición, factores y agentes

El cambio social en sentido estricto viene definido por una serie de características que lo delimitan como fenómeno. Se trata de un proceso colectivo de alteración duradera en el tiempo de las formas de funcionamiento y estructuración de las interacciones entre individuos o grupos que cambia el curso histórico de una colectividad. Tendría lugar en el curso de una generación. No se debe confundir, por esto último, el cambio social con el generacional. La sucesión generacional en el ejercicio de los roles o funciones dentro de un sistema social no tiene por qué generar cambios en el desempeño de dichos roles. Esto sólo sería cierto en el caso de que se diera una ruptura generacional en cuanto a la esfera de los valores. Pero lo más frecuente es que en el cambio generacional haya continuidades y discontinuidades. Puede haber cambios o ajustes en la forma de desempeñar los roles, pero que no alteran estructuralmente el sistema social. Se trataría de cambios de tipo 1, de búsqueda de nuevos equilibrios dentro del sistema, pero que no lo desbordan estructuralmente. Tal puede ser el caso de la reformulación de roles de género o de edad dentro de las familias. Se puede pasar de una estructura familiar patriarcal, donde los hombres mayores tienen un poder casi absoluto a una estructura patriarcal atenuada, más igualitaria, donde hay una mayor participación de las mujeres y los hijos en la toma de decisiones. Pero no se llega a una simetría total en el reparto del poder dentro de la familia porque el sistema social en su conjunto no ha cambiado y las familias están interconectadas con los demás elementos de la estructura social. Hay grandes inercias sociales, tan difíciles de contrarrestar como los grandes procesos de cambio. Lo que sí se puede hacer es reformar las instituciones (en este caso, la familiar) para que se adapten

mejor a los cambios en otras partes del sistema social. Y, de hecho, a esto parecen responder los cambios familiares llevados a cabo en las sociedades occidentales a partir de la segunda mitad del siglo XX. Se trata de ajustes estratégicos que realizan los propios individuos y unidades familiares, tratando de reducir los costes y externalidades (optimizar los beneficios) de una nueva situación como puede ser la incorporación de la mujer al mercado laboral. Del conjunto de estas decisiones estratégicas en el nivel micro-sociológico emergen nuevas estructuras familiares, pero el sistema social en su conjunto no cambia en lo esencial⁷.

Por todo esto es que tampoco se considera cambio social una alteración coyuntural de las pautas de funcionamiento de un sistema social que tenga lugar como resultado de un acontecimiento puntual, como pueda ser una catástrofe natural, una guerra, un golpe de estado, una revuelta, etc. Aunque un acontecimiento de este tipo puede ser el detonante de un cambio social, (especialmente si viene precedido de un conflicto que perdura en el tiempo), con frecuencia, una vez superado el acontecimiento, se vuelven a instaurar las rutinas previas al mismo. Otras veces, sin embargo, el acontecimiento es *la gota que colma el vaso* y actúa como catalizador de un cúmulo de acontecimientos previos estructurados en forma de conflicto (latente o manifiesto) que eclosionan dando lugar a cambios revolucionarios de más largo alcance⁸. Si estos acontecimientos tienen lugar al exterior del sistema social estaríamos hablando de cambios de tipo exógeno. Y es más frecuente que los cambios de tipo 2 o cambios de sistema estén relacionados con este tipo de situaciones. Generalmente los sistemas sociales tienden al equilibrio a través de ajustes internos a menos que sean desequilibrados

7 Ejemplos de análisis de estos ajustes estratégicos vienen recogidos en el libro de Garrido Medina y Gil Calvo (1993) Estrategias familiares.

8 Ésta sería la tesis defendida por las teorías *volcánicas* del conflicto social como la de Chalmers Johnson (1966/1982).

desde el exterior. Cuando esto ocurre es más probable que el sistema se vea desbordado y fracase en su intento de reducir sus conflictos internos mediante la regulación institucional. Por el contrario, sin presión externa, los sistemas sociales tienden a la estabilidad. Esta presión externa o del entorno puede tener causas *naturales* (condiciones ecológicas) o puede ser efectuada desde otro sistema social. Es estos casos el esfuerzo de adaptación ha de ser mucho mayor y puede afectar a los elementos más estables de un sistema social, ya sean aquellos de tipo material (forma de subsistencia o modo de producción en términos marxistas) o de tipo cultural (símbolos colectivos, concepción del mundo o superestructura). De cualquier forma, se producirá una alteración visible y duradera de las formas de interacción y organización social que va a afectar tanto a la esfera de roles sociales como a la estratificación social. Estaríamos hablando pues de cambios que afectan al nivel macrosocial.

Pensemos, para ilustrar un proceso de cambio social, en el cambio del comportamiento demográfico en las familias de algunos países en desarrollo. La introducción de nuevas tecnologías médicas ha supuesto en muchos casos que las altas tasas de natalidad no se viesen *compensadas* por una mortalidad infantil elevada. Hay una primera generación *bisagra* que afronta el nuevo escenario con el bagaje tradicional, resistiéndose a planificar la concepción. Resultado: son menos los hijos que mueren y ello da lugar a familias más numerosas, con un incremento de los niveles de pobreza. Por eso es que, aunque hay una relación muy clara entre descenso de la mortalidad infantil y descenso de la fecundidad, este último tiene lugar con un retardo de una o dos generaciones, durante las cuales la población crece de manera exponencial. La próxima generación de mujeres, tomando nota de la experiencia de su familia de origen, será más proclive

a ajustar su comportamiento demográfico a la nueva situación, para tener más o menos el número de hijos que era considerado como ideal antes del descenso de la mortalidad infantil. Se trata de un cambio de tipo 1. De un ajuste para que todo siga igual que antes de la incidencia de un factor exógeno como las innovaciones en materia de salud infantil. Si este ajuste funciona, no se cuestionará el anterior modelo familiar, probablemente basado en el valor de los hijos como mano de obra y fuente de cuidados. Tampoco se cuestionará el papel del hombre en la toma de decisiones sobre tamaño de la familia. Sólo cambios más profundos en la esfera productiva, (como un proceso de industrialización urbana, con el consiguiente salarización del trabajo) que haga poco racional el antiguo modelo familiar basado en la mano de obra infantil; o en la cultural (como la escolarización obligatoria y la consiguiente alfabetización de las mujeres), puede acabar socavando el antiguo equilibrio del sistema social, dando lugar a un nuevo modelo familiar, adaptado a las nuevas circunstancias. Pero no hay una única causa del cambio social, sino una serie de factores que inciden de una forma sistemática en el cambio de la estructura familiar a través de cambios en otras muchas estructuras sociales. Se trataría entonces de un cambio de tipo 2 o de un cambio de sistema. Este tipo de cambio es mucho más improbable que se produzca sin presión (o asistencia) externa.

Se puede hacer una clasificación de los factores de cambio como la propuesta por Rocher (1990). Aunque es difícil defender aquellos modelos y teorías que tratan de explicar el cambio en función de un solo factor (o causa), se puede resaltar y distinguir la incidencia de uno u otro en cada proceso de cambio. Hay factores de tipo económico, ecológico, tecnológico, ideológico, psicológico, cultural, etc. Algunos son casi completamente externos al sistema social y otros

guardan una mayor relación o se hallan incluidos dentro del mismo. Cuando hablamos de situaciones existentes dentro del propio sistema solemos hablar de condiciones para el cambio. Por ejemplo, un factor de cambio puede ser la innovación tecnológica; las condiciones en que este factor incida en el cambio dentro de una colectividad dependerá en gran medida de condiciones internas previas a esa innovación tecnológica como puede ser el nivel educativo de la población o su actitud respecto a las nuevas tecnologías. En el ejemplo que dábamos anteriormente sobre el efecto de los avances médicos en la natalidad, se ilustra claramente la incidencia de este factor (de naturaleza tecnológica) sobre unas condiciones previas endógenas relativas a las estructuras familiares, la organización de la producción o las relaciones de género. Se pueden efectuar una serie de ajustes al interior del sistema que afectan a estas condiciones de forma que se reduzcan los efectos perjudiciales de las innovaciones y se maximicen sus efectos beneficiosos. Cuando esto no tiene lugar, los conflictos originados por la necesidad de cambio impulsan cambios de sistema.

Como ya se ha reseñado, habría que diferenciar entre los factores de cambio externos a la propia estructura (factores propiamente dichos) y las condiciones internas, más o menos favorables o en conflicto con el cambio. Esto nos lleva a la reflexión en torno a la naturaleza endógena o exógena de los cambios sociales. Habría pues una relación entre la naturaleza de los cambios y la naturaleza de los factores de cambio con el consecuente origen endógeno o exógeno del cambio social.

De hecho, tenemos conocimiento de sociedades que han vivido en un equilibrio más o menos estático durante miles de años pues habían alcanzado un

nivel óptimo de adaptación al entorno. Los cambios sólo empezaron a tener lugar como consecuencia de su contacto con otras sociedades, peor adaptadas a su entorno y, por lo tanto, con una mayor necesidad de ajustes y cambios, como es el caso de las sociedades occidentales. En este caso concreto, las sociedades occidentales (entre otras) han resuelto históricamente sus desajustes mediante la *externalización de la entropía* interna del sistema⁹. Esto es, reduciendo el conflicto interno a través del conflicto con otras sociedades, consiguiendo nuevos recursos que aseguren la subsistencia de las poblaciones y adaptando el entorno a sus necesidades. De esta forma han ido generando un sistema social cada vez más extenso, complejo y hegemónico cuyos problemas de adaptación se agudizarán, sin duda, cuando se acabe de implantar en todo el planeta, como sociedad global en un ecosistema global. Entonces, la externalización de la entropía, dejará de afectar a otros sistemas sociales (apenas inexistentes) y entrará en conflicto con el propio entorno ecológico que sustenta al sistema social. Estaríamos hablando de los límites ecológicos de la globalización, vista como cambios de tipo 1 en las sociedades occidentales que provocan cambios de tipo 2 en todas las demás. Finalmente, la civilización occidental se verá abocada (por exigencias del entorno) a realizar también cambios de tipo 2.

Planteado de esta forma, se hace necesario prestar atención a la *necesidad* del cambio social. En las sociedades occidentales consideramos el cambio como algo normal y necesario. De hecho, nos hemos acostumbrado a relatar nuestra historia colectiva como una historia de cambios. Y la sociología (en sus orígenes y posteriores desarrollos), ha tratado de generalizar esos patrones históricos a todas

⁹ Bauman (2005) habla en este sentido de la *exportación de residuos* para abordar la expansión de las sociedades, en concreto, de la occidental.

las sociedades. Así se han construido una serie de teorías del cambio social o del *progreso* que se supone deberían alcanzar a todas las sociedades. Por lo tanto, los esfuerzos en materia de desarrollo se han centrado desde un principio en tratar de reproducir en otras sociedades las condiciones que promovieron los cambios en las sociedades occidentales. La teoría de la modernización trata de dar una explicación teórica que se pueda aplicar a las sociedades *no desarrolladas*. Como veremos cuando tratemos el concepto de desarrollo y sus implicaciones, estas expectativas suelen ser frustradas y en ocasiones provocan serios quebrantos a las sociedades en las que se pretende aplicar el modelo occidental. De hecho, suponen (y generan) un cierto nivel de violencia (Apter, 1987), al tratar de forzar una realidad social concreta a un esquema preconcebido por la civilización hegemónica. Pero, previamente a plantearse por qué una sociedad debería cambiar en un sentido determinado (cuestión que trataremos en las teorías del desarrollo), hay que cuestionar el por qué debe cualquier sociedad cambiar en ningún sentido. Estamos demasiado acostumbrados al cambio social y ello hace que estemos siempre esperando o deseando novedades y cambios. Todas las teorías sobre el desarrollo y el cambio tienen que vérselas antes o después con la realidad de la resistencia al cambio. En algunas teorías se esfuerzan notablemente por buscar la forma de vencer esa resistencia, contemplándola como una especie de patología social. Sin embargo, hay que reconocer que, desde el momento en que esta resistencia está casi siempre presente, más que un fenómeno patológico resulta ser algo habitual y hasta normal. Toda sociedad tiende a mantener y reproducir las rutinas e inercias que mantienen la cohesión social y las expectativas de comportamiento de la mayoría de sus componentes. El mantenimiento de estas pautas de orientación (básicamente inscritas en el sistema cultural) es una fuente

de bienestar social en cuanto hace previsible la realidad cotidiana y la vida de las siguientes generaciones socializadas en esas mismas pautas culturales. Como ya apuntamos anteriormente, las sociedades que no cumplen con esta pauta general de mantenimiento del equilibrio interno serían la excepción. Y esas han sido (de forma especialmente notable), históricamente, las sociedades occidentales. Existen culturas milenarias que no han necesitado cambiar apenas nada sus pautas de orientación durante siglos. La tendencia normal es no cambiar lo que siempre ha funcionado. Por lo que todo intento de cambio social deliberado ejerce una forma de violencia o coacción sobre el estado *normal* de una sociedad. El funcionamiento de una sociedad sólo cambia cuando es percibido el alto coste que tendría no cambiar o un claro beneficio en el cambio. Esto implica la existencia de una serie de incentivos positivos o negativos que promuevan el cambio social. Implica directamente al poder o a la capacidad para obligar a alguien a hacer algo en contra de su voluntad, bien mediante la coacción, bien mediante la información sobre las consecuencias de no cambiar. El eterno debate entre Emile Durkheim y Gabriel Tarde. El primero, resaltando el papel de la coacción en la socialización. El segundo, el efecto de la emulación. Digamos que todo proceso de cambio social (deliberado o no) conlleva ambos componentes. Las sociedades (como los individuos) cambian cuando no les queda otro remedio o cuando toman conciencia de una pauta de funcionamiento claramente más beneficiosa que la habitual. Y lo hacen tratando de imitar otras experiencias de cambio exitosas con las que se identifican. Cuando el cambio está originado únicamente por una necesidad percibida por un agente externo o por una elite aislada, suele ser fuente de conflictos, en la medida en que se fuerza al cambio en contra de la voluntad colectiva. Las dictaduras de desarrollo o los proyectos de desarrollo impuestos

sobre una base autoritaria son claramente ineficientes, consumen mucha energía para reprimir a los disidentes y dejan de tener efecto en cuanto las medidas coercitivas dejan estar vigentes. Por el otro lado, los cambios por mimesis obedecen más a modas culturales que pueden tener después poca base *objetiva* o material sobre la que sustentarse. Son posibles, pero pronto entran en conflicto con las posibilidades del sistema económico o político para cumplir con nuevas expectativas *importadas* del exterior por una elite. La exportación del modo de vida occidental sin otros factores y condiciones clave para el cambio social, han generado enormes fenómenos de anomia y frustración social. Imitar por imitar, sin tener en cuenta que ciertos estilos de vida han sido posibles por una especificidad histórica que no se comparte suele dar malos resultados. La ostentación por imitación de modelos externos es incluso un factor que dificulta el cambio social. Pues las cosas sólo cambian en apariencia.

Una cuestión muy diferente son los fenómenos de hibridación social, en los que los diferentes sistemas sociales intercambian pautas que resultan atractivas o funcionales para su coyuntura histórica. No se habla aquí de sistemas culturales cerrados sino de una permeabilidad tal que no aboque a una pérdida de sentido en el colectivo. Por desgracia, hasta ahora los procesos de cambio inducidos desde las sociedades occidentales han ido por estos dos caminos: la coacción económica, política y (llegado el caso) militar o una hegemonía cultural que desbarata las fuentes de cohesión social tradicionales de otras sociedades. Una visión globalizadora de tipo multilateral pasaría por el reconocimiento del derecho a la existencia de otras formas de vida y organización social, invitándolas a participar de la sociedad global y favoreciendo el intercambio cultural. Pero para ello es preciso reconocer que ciertas sociedades o colectivos no perciben necesidad

alguna de cambiar sus pautas de funcionamiento hasta que se ven obligadas por las circunstancias. Y que aún en ese caso, algunas pueden optar (y optan) por la extinción...

Otra cuestión muy distinta es que las sociedades occidentales necesiten o ambicionen los recursos naturales ubicados en los territorios habitados por esos colectivos. Y que estas sociedades *resistentes* supongan un obstáculo para nuestros propios fines o necesidades. El derecho territorial a los recursos que occidente (entre otros muchos) jamás ha respetado, optando por la guerra de conquista como instrumento de cambio. El *yo llegué primero* sirve de muy poco frente a la superioridad militar de cualquier imperio. Pero en un mundo que encoge por momentos, la guerra como forma de relación entre las diferentes culturas se convierte en un arma de doble filo en la medida que lleva claramente al *choque de civilizaciones* y a la guerra global (Schell, 2005). Por supuesto que se puede pensar que los recursos del planeta no son propiedad de nadie. Que el agua, el aire, la tierra, los minerales, la fauna y la flora deben ser administrados por el bien de todos. Se puede pensar que ninguna *tribu* tiene derecho a negarle a otra el agua o una fuente de alimentos. Pero occidente, en la actualidad, tiene pocos argumentos morales para defender este principio de solidaridad universal, ya que ha sido históricamente el ejemplo más claro (por su magnitud) de incumplimiento sistemático de dicho principio. Por lo tanto, la estrategia predominante nunca ha sido de cooperación sino de conflicto por los recursos. Occidente (como otras civilizaciones anteriores) no trata de fomentar la cooperación multilateral sino la apropiación (unilateral) de todos los recursos disponibles. Y en ese contexto, la resistencia a colaborar es legítima y la resistencia al cambio, comprensible.

Otra importante reflexión se centra en la naturaleza elitista o comunitaria de los cambios. El cambio social puede extenderse además de forma descendente (de arriba-abajo) o de forma ascendente (de abajo-arriba). Esto tiene que ver con los elementos de la estructura social en que se dé el cambio y con los niveles de acción social en que se sitúan, o sea con su posicionamiento en el eje arriba-abajo.

Tradicionalmente se han considerado como actores privilegiados del cambio social a las elites, o aquellos individuos o grupos que ejercen una notable influencia sobre la colectividad, variando su devenir histórico. Estos agentes privilegiados del cambio social se pueden clasificar como bien hace Rocher en función del origen de su influencia. Así, habría elites de propiedad, que basan su influencia en la posesión de riqueza (terratenientes, financieros, grandes empresarios); elites tecnocráticas, que ejercen su influencia a través del dominio de conocimiento especializado (técnicos y profesionales, tanto de la administración como del sector privado, que asumen funciones gerenciales dentro del sistema social); elites tradicionales, de deben su influencia al papel que les otorgan tradiciones y costumbres (aristocracias, mandatarios religiosos); elites ideológicas, que promueven (o retardan) el cambio social a través de la difusión y puesta en práctica de una concepción determinada de la sociedad; elites carismáticas, que son respetadas y seguidas por las características extraordinarias o sobrehumanas de un líder; y finalmente, elites simbólicas, que influyen en el sistema social a través de las ideas y emociones que promueven o simbolizan. Toda elite comparte este dominio en la esfera simbólica en cuanto a minoría que se considera como modelo a imitar o que ejerce, en términos de Norbert Elías (1993), el *magisterio de las costumbres*. Dicho esto, también hay que reseñar que la influencia de una elite rara vez se debe exclusivamente a uno de estos factores.

Con frecuencia hay situaciones mixtas, dependiendo de cual sea la fuente de legitimidad de la dominación dentro de cada sociedad. Se trata, sin duda, de *tipos-ideales* en el sentido weberiano del término.

Sin embargo, se ha obviado con relativa frecuencia la incidencia de los movimientos comunitarios o los cambios emergentes producto de las estrategias de individuos, grupos o agregados sociales, producidos espontáneamente, sin apenas coordinación y con la única característica en común de verse afectados de una misma forma por un fenómeno social. Esto entra en el terreno de los problemas y conflictos sociales en los que las elites no participan sino en un segundo momento del cambio, tratando de encauzar el conflicto dándole una salida institucionalizada que restablezca el equilibrio dentro del sistema social. Por lo tanto el sobrevalorado papel de las elites en el análisis del cambio social está claramente relacionado con la sobrevaloración del orden social y la consecución de nuevos equilibrios dentro del sistema. Si este equilibrio no se hace posible, el sistema se ve desbordado y se quiebra, dando lugar a un cambio de sistema. Pero como ya hemos expuesto, las sociedades occidentales basan su hegemonía en el ajuste interno continuo del sistema social, externalizando, en la medida de lo posible, la entropía al entorno. De ahí la obsesión primaria de la sociología por planificar los cambios sociales.

Dicho lo cual, yo no consideraría los cambios producidos desde dentro del sistema, (bien sean ascendentes o descendentes) más que distintas modalidades de ajuste y estarían más cerca de la innovación social que del cambio. De hecho, en el ejemplo citado anteriormente, de cambios en el comportamiento demográfico, tanto el cambio ascendente (cambios microsociales en el comportamiento

demográfico de las familias) como el descendente (escolarización obligatoria), son ajustes dentro del sistema para adaptarse a la nueva situación.

2.3.- Tipos de cambio e innovaciones

Tanto los cambios como las innovaciones sociales podrían ser clasificados en función de dos ejes estructurantes, a saber: endógeno/exógeno y ascendente/descendente.

Se entienden por cambios (o innovaciones) endógenos, aquellos que tienen lugar como resultado de las actuaciones llevadas a cabo desde dentro de una colectividad. La eficacia y eficiencia de estos cambios e innovaciones viene determinada por el grado de organización alcanzado al interior del colectivo. Si bien algunas innovaciones pueden ser resultado de ajustes internos al sistema (o de naturaleza exclusivamente endógena), los cambios sociales suelen responder casi siempre a la presión externa al sistema social o colectivo en cuestión. Por lo tanto, es difícil pensar en cambios de sistema de naturaleza puramente endógena. Aunque la respuesta al entorno puede venir dirigida desde el interior del propio sistema y no desde el exterior, en los cambios de sistema, el estímulo proviene del entorno.

Los cambios e innovaciones exógenos son aquellos que se producen como resultado de las actuaciones llevadas a cabo por agentes externos a la colectividad. La eficacia y eficiencia de estos cambios e innovaciones dependerán del grado de implicación de la colectividad en los cambios y de la adecuación de estos a las necesidades de cambio percibidas por la población. De cualquier forma, siempre está presente un mayor factor de resistencia interna al cambio que en los cambios e innovaciones de naturaleza endógena. La necesidad de cambio no sólo viene dada por el entorno sino también la estrategia adaptativa, que no siempre tiene por

qué encajar con los elementos estructurales de la colectividad afectada. En el terreno de los grandes cambios sociales, podríamos poner como ejemplos extremos de cambio endógeno y exógeno, las transiciones a la democracia protagonizadas por la sociedad española y la iraquí. En el caso español hay una clara respuesta de naturaleza endógena. Se trata de una sociedad organizada que tiene que responder con una serie de innovaciones y reformas a sus conflictos internos y que, finalmente, para adaptarse a su entorno, no le queda otro remedio que adoptar una forma de organización política homologable en el contexto europeo. En el caso iraquí, la democracia se impone y organiza desde afuera. La posibilidad de que estos cambios tengan éxito dependerá directamente de la capacidad de los agentes externos para implicar a la población. Y esto estará muy relacionado con las condiciones concretas (económicas, políticas y sociales) del país.

El otro eje que define la naturaleza de los cambios e innovaciones es el que tiene en cuenta la naturaleza ascendente o descendente de los mismos.

Los cambios e innovaciones ascendentes son aquellos que tienen lugar de manera más o menos espontánea a partir de la actuación de movimientos de tipo comunitario o de la confluencia de intereses de ciertos sectores de la población o agregados sociales que comparten los mismos intereses. Se trata de cambios e innovaciones de naturaleza endógena protagonizados por la población. Suelen ser cambios e innovaciones que tratan de dar una respuesta directa a problemas concretos. Por lo general se trata de actuaciones flexibles y adaptadas a las circunstancias o condiciones de la población. Hay un alto componente informal en las relaciones que generan este tipo de respuestas y son difícilmente difundibles o

exportables al exterior del propio sistema que las originó. Los cambios originados por los movimientos sociales son un claro ejemplo de cambio ascendente. También hay innovaciones de esta naturaleza como cambios en las condiciones del trabajo protagonizados por los propios trabajadores, innovaciones en la provisión de atención a colectivos carenciados protagonizadas por los cuidadores informales, etc...

Por último, están los cambios e innovaciones de naturaleza descendente, o aquellos que son el resultado de actuaciones diseñadas o planificadas desde las elites (internas o externas al sistema). Se trataría de innovaciones (especialmente si las protagonizan las elites endógenas) o cambios (protagonizados por elites externas) más rígidos y sin el componente informal o espontáneo que caracteriza a las innovaciones y cambios de tipo ascendente. Su principal ventaja consiste en su amplitud de difusión. Su principal inconveniente es su inadecuación a las necesidades concretas percibidas por la población. Es el caso de intervenciones planificadas sin la participación de los afectados, con distintos grados de inadecuación dependiendo de la naturaleza endógena o exógena de los planificadores o estrategias que definen los objetivos y medios del cambio y la innovación social. Generalmente, se trata de respuestas a conflictos internos en forma de reestructuración planificada o ajustes diseñados desde la cúpula social, cuando no de imposiciones llevadas a cabo desde grupos de elite externos al sistema. Nuevamente, los ejemplos de la transición española y la iraquí vendrían al caso. En el caso de la transición española se trató de un conjunto de innovaciones y finalmente de un cambio descendente. Una serie de actores privilegiados pactaron las condiciones en que tendría lugar la transición, al

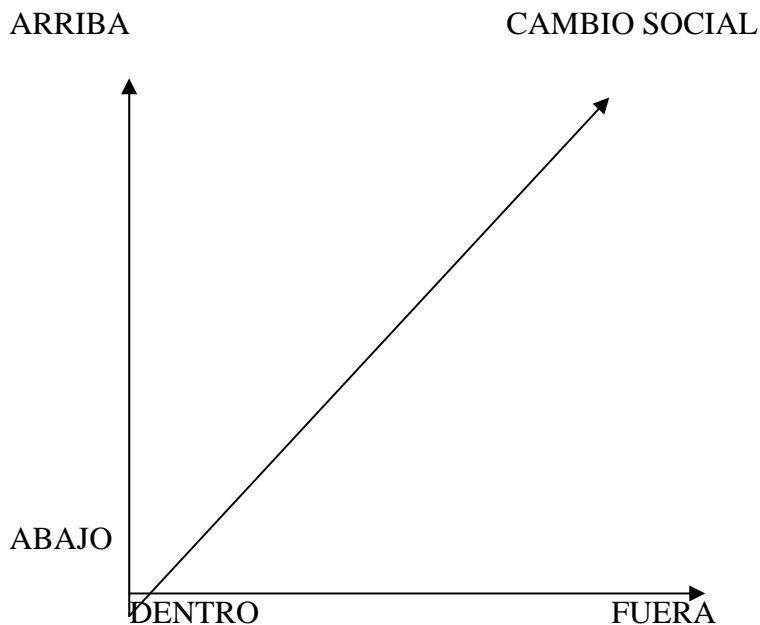
margen de las bases sociales, con el objetivo último de desmovilizar la protesta y la conflictividad social y evitar una ruptura que pondría en peligro la supervivencia de las propias elites endógenas. En el caso de Iraq, por el contrario se trata de un intento por imponer el cambio de sistema por parte unas elites externas al propio sistema social. Pero en ambos casos se trata de cambios descendentes. Los cambios ascendentes estarían mejor representados por la emergencia del movimiento indigenista en América Latina o del islamismo en países de mayoría musulmana. Por su naturaleza ascendente se vuelven menos controlables que los descendentes. Pero en ambos casos también se trata de cambios que surgen como respuesta a una presión externa, concretamente a la incapacidad del modelo de desarrollo occidental para integrar a gran parte de la población autóctona. Utilizando el símil del aparatado anterior: gran parte de la población no encuentra sus libros en la nueva estantería que proporciona occidente. La nueva estructura social (impuesta o propuesta) excluye más que integra.

El que las élites sean internas o externas al sistema parece plantear también la hipótesis de que las internas tienden más a generar cambios de tipo 1 y las externas tienen más facilidad para generar cambios de tipo 2. Se podría establecer una tipología de las élites según su poder de generar cambios en función de los dos ejes de orientación señalados (véase figura 2). La probabilidad de cambio dos está en relación directa con el carácter externo y posición elevada de las élites que propician el cambio.

Se podría poner en duda la capacidad de las élites externas para generar cambios (postura endogenista). Lo contrario (dudar de la capacidad de las élites internas al sistema para generar cambios) es más propio de los defensores de

modelos exógenos de cambio. La realidad nos dice que un factor de éxito en los procesos de cambio es el grado de conexión y sintonía entre élites externas e internas. Reconocer la posición ocupada por las élites locales y reformularla de acuerdo con los fines de la élite externa ha sido siempre la principal tarea y clave del éxito de los procesos de colonización y/o anexión. El conflicto surge cuando el conjunto de la población tiene problemas para subirse a este proceso de asimilación.

Figura 2: Relación entre dimensiones del cambio social



Por esto parece conveniente y necesario no considerar a las élites locales como meros receptores pasivos de los cambios introducidos desde fuera sino también como agentes activos que filtran y dan sentido a dichos cambios en el imaginario colectivo de la comunidad (Batten, 1957/1974). Para ello, ha de reconocerse a las élites locales un cierto grado de autonomía para poder reformular los esquemas cognitivos propuestos (o impuestos) por la realidad externa al sistema social. La

dicotomía endógeno/exógeno parece estéril a la vista de un planteamiento más comprensivo. Hay que considerar y explicar, sin embargo, el mayor poder de producir cambios por parte de las élites externas al sistema. En primer lugar, como ya se argumentó antes, no están sometidas a presiones tan fuertes o a las rutinas y tradiciones de los individuos internos al colectivo en cuestión. En segundo lugar, los agentes externos tienen una visión de conjunto que no tienen los internos. En términos de mapas cognitivos, el *extraño*¹⁰ o *intruso* posee la cualidad de poder observar al colectivo como objeto mientras que el *integrado* forma parte de él. Se supera de este modo el problema de la reflexividad en el conocimiento social. El *intruso* es en mayor medida *objetivo*. El extranjero tiene mayor capacidad para mapificar y topografiar la realidad social. Su visión es más global y organiza los diferentes elementos de forma que se relacionan entre sí de la misma forma, independientemente de quién mire el mapa. Sin embargo, adolece del conocimiento concreto sobre el terreno que le pueda facilitar su trayecto. Los mapas son siempre abstracciones, modelos, y, como tales, inexactos e incompletos. Sólo los habitantes del territorio cartografiado conocen pormenorizadamente los relieves y elementos que configuran su paisaje cotidiano, aunque no tengan una visión global y unitaria del mismo.

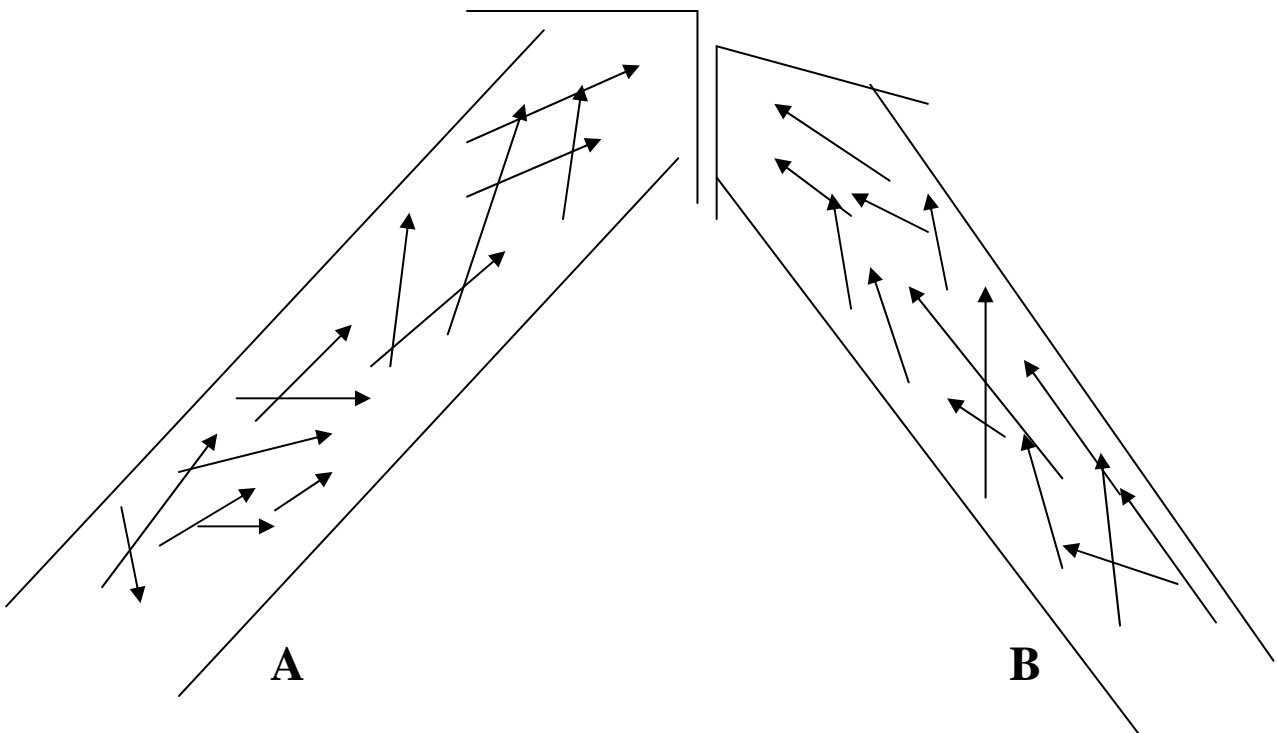
Si una estructura estable se desestabiliza hasta el punto de alterarse en su organización interna y límites es por su choque con otra estructura estable. De lo contrario, los sistemas tienden al equilibrio, sancionando a los desviados o reformando las instituciones para dar cabida a las desviaciones. Por eso es difícil

¹⁰ Léase al respecto el interesante ensayo de Schutz (1977) "The stranger: an essay in social psychology."

explicar los cambios de tipo 2 en clave endógena. En términos puramente funcionalistas: ¿por qué habría de cambiar algo que funciona? El choque cultural parece estar pues en la base de los cambios de tipo 2. Esto explica en parte la imposibilidad de explicar el cambio del modelo parsoniano, ya que se considera el sistema cultural como algo muy persistente y sólo afectado por factores externos al sistema. Por supuesto, esos factores pueden ser otros sistemas culturales (elementos macro-subjetivos) que entren en competencia con el primero.

Los cambios de tipo 1 se podrían representar como variaciones en la orientación de pequeños vectores integrados en una gran corriente o vector cultural que guía a la sociedad (véase figura 3). Los cambios de tipo 2 se dan cuando hay un choque entre dos grandes vectores o universos simbólicos (A y B).

Figura 3: Relación entre cambios de tipo 1 y cambios de tipo 2



Es como la posibilidad de que un individuo cambie de puntos de vista sin tener contacto con otros. Probablemente se mantenga estable en su configuración y visión del mundo inicial. Sólo el *choque* con otros individuos explica los cambios que van modelando dinámicamente la personalidad de cada individuo.

La combinación de estos cuatro tipos de cambio daría como resultado la tipología que se presenta en el cuadro 1. Se trata claro está, de tipos ideales, que rara vez se dan en estado puro, pero recogen una variedad de fenómenos que presentan una serie de características aparejadas.

Cuadro 1: Tipos de innovación y cambio y condiciones más favorables

	ENDÓGENO	EXÓGENO
ASCENDENTE	AUTOGESTIONARIO	EXO-EMERGENTE
DESCENDENTE	ENDO-DIRIGIDO	EXO-DIRIGIDO

Los cambios de naturaleza **endógena-ascendente** o de tipo **autogestionario**, surgen de las necesidades concretas de reorganización frente a problemas y necesidades concretos percibidos por la población. Consisten en cambios e innovaciones protagonizados por movimientos sociales de corte comunitarista pudiendo llegar a implicar a las elites endógenas en función del grado de organización de la sociedad civil y la compatibilidad de sus objetivos con los de las elites dirigentes. Los movimientos indigenistas dentro de cada nación de América Latina y experiencias de autogestión como las protagonizadas por numerosas comunidades rurales y urbanas de todo el mundo son una buena muestra de ello. Su existencia y permanencia es posible en determinadas

condiciones como son: la existencia de un tejido social organizado y dinámico, la abundancia de mediadores y líderes locales favorables al cambio, un cierto potencial económico y una presión externa limitada. También es una condición la inicial incapacidad (o falta de voluntad) de las elites endógenas para dirigir el cambio. El protagonismo pasa entonces a las bases sociales. Es el modelo en el que se basa el ideal del desarrollo comunitario o de las organizaciones de corte participativo. Se da con mayor facilidad dentro de aquellos colectivos u organizaciones en las que no existen grandes diferencias de estatus que dificulten la participación o refuercen los discursos legitimadores (o deslegitimadores) del poder, lo cual distorsiona gravemente la libre comunicación.

En segundo lugar estarían los cambios e innovaciones de tipo **exógeno-descendente o exo-dirigido**. Se trata de aquellos cambios inducidos desde el exterior del sistema social por elites ajenas a la colectividad afectada. Cuando las estrategias de cambio social son diseñadas por expertos o dirigentes ajenos al sistema social al que van a afectar. Tales son los cambios inducidos por las estrategias de las empresas multinacionales en los países en los que ubican parte de su producción, o los producidos por una intervención extranjera (política, militar o cultural) planificada para producir tales cambios. El mayor problema de este tipo de cambios es su elevado grado de conflictividad en la medida en que sean incapaces de implicar el tejido social endógeno a través de sus propias elites, mediadores y líderes de los sectores de base. Por lo general se procede entablando una relación fluida con las elites locales con la esperanza de que éstas sean capaces de funcionar como *correa de transmisión* del cambio al interior del sistema. Pero muchas veces esta complicidad no es suficiente y la conjunción de líderes de opinión y mediadores opuestos al cambio provoca un conflicto civil. En

estas situaciones, la violencia (física o simbólica) se convierte en el principal factor a favor o en contra del cambio. Las prácticas de corte imperialista o colonialista estarían incluidas dentro de este tipo de cambios. A nivel de innovaciones, se trata de injerencias externas en el funcionamiento de una organización o grupo realizadas por un profesional o experto con el objetivo de generar cambios duraderos. La conflictividad también está presente aún dándose el supuesto de que dicha intervención cuente con el beneplácito de los dirigentes del grupo u organización. En lo relativo a la actividad profesional, todo trabajo de consultoría por encargo está dentro de este tipo de intervenciones y puede verse obstaculizado por la resistencia al cambio expresada en la falta de colaboración de las bases y cuadros de la organización que demanda la ayuda de un experto.

Otro tipo de cambio social sería aquél que tiene lugar desde dentro y desde las posiciones más influyentes de un sistema social. Los cambios **endo-dirigidos** se suelen dar en sociedades de corte tradicional o muy cohesionadas alrededor de las elites tradicionales. Éstas promueven el cambio y lo difunden a través del tejido social con relativa facilidad, reduciendo las resistencias al cambio. La necesidad de cambio puede responder tanto a un incremento de la conflictividad interna como a la presión externa. En el primer caso se suelen promover simples ajustes. Cuando hay una presión externa se impulsan cambios con o contra los agentes exógenos que generan la presión. Es importante considerar la percepción que tenga la población de la alianza o conflicto de las elites locales con las elites externas. Si se percibe una posición defensiva frente a lo externo se reduce la conflictividad al interior del sistema. Si se refuerza el cambio con las alianzas externas al sistema, se incrementa la conflictividad al interior del sistema,

desplazándonos hacia el primer escenario de cambio exógeno-descendente. Tal fue la situación de la Revolución Meiji, con la inicial oposición de las elites tradicionales encarnadas en los samurais. En Alemania se dio esta identidad propia modernizadora en oposición al Imperio austro-húngaro. Por último, la revolución soviética surgió de las cenizas del proyecto modernizador zarista pro-occidental y la revolución china fue una respuesta claramente endógena a la presión exterior, liberándose de o neutralizando sucesivamente las presiones de occidente, Japón y la Unión Soviética. El caso turco de occidentalización desde dentro impulsada por Kemal Ataturk y una elite militar sería el caso más puro de este tipo de cambios.

A nivel de organizaciones, las innovaciones se promueven desde la cúpula por necesidades de la propia organización, más allá de los intereses particulares de sus miembros. La identidad, el sentimiento de pertenencia a la organización o una fuerte imagen corporativa favorecen este tipo de cambios impulsados desde dentro de la organización, generalmente para hacer frente a la competencia externa o para establecer alianzas con otras organizaciones, lo cual volvería a aproximarnos al primer escenario de cambio exógeno-descendente.

Por último, estarían los cambios de naturaleza exógena y ascendentes o **exo-emergentes**. Tienen lugar cuando las elites de los diferentes sistemas sociales fracasan en el control del intercambio de información entre las diferentes bases sociales y cuadros, que *puentean* los *cauces habituales* o institucionalizados de expresión, subvirtiendo el orden al interior de los sistemas afectados. Se trata por lo general de movimientos sociales emergentes, de carácter difuso y funcionamiento en red, en los que predominan los flujos horizontales de

información y unos niveles muy altos de autonomía funcional entre los distintos elementos de la red. Desaparece la estructura organizativa jerarquizada y los distintos sectores de base acaban como mucho siendo una especie de franquicia de una forma de percibir el mundo determinada. Cada elemento de estas redes reemite información a otras partes de la red sin una estructura predeterminada generando flujos horizontales, constantes y redundantes de información que pueden llegar a desbordar los sistemas de control que caracterizan la organización jerárquica. Este fenómeno ya estaba presente en los momentos iniciales de los movimientos obreros internacionalistas (antes de que adquirieran un grado mayor de organización) y está presente en la actualidad en los movimientos sociales de alcance global. También forma parte de este tipo de fenómenos, corrientes sociales difusas que utilizan la tecnología de la comunicación de última generación (internet, telefonía móvil) para difundir y compartir información al margen de los circuitos de información de masas y trascendiendo las fronteras de los estados. Se dan de esta forma movimientos sociales emergentes en estado casi puro, cuya principal característica en común (y que les proporciona aliados) es la confrontación con lo establecido (el *stablishment*) soslayando los resortes institucionalizados del poder para expresar y obtener sus objetivos. Es el caso de las redes internacionales de terroristas, mafiosos y delincuentes pero también de movimientos reivindicativos que no encuentran otros cauces de expresión en las estructuras *normales* de los distintos sistemas. Se llega con facilidad de un primer escenario de cambio endógeno-ascendente a estos movimientos emergentes de base territorial amplia (o difusa) cuando un movimiento comunitarista falla en la defensa de sus intereses debido a su aislamiento. Las nuevas tecnologías de comunicación han facilitado que las comunidades, colectivos o individuos

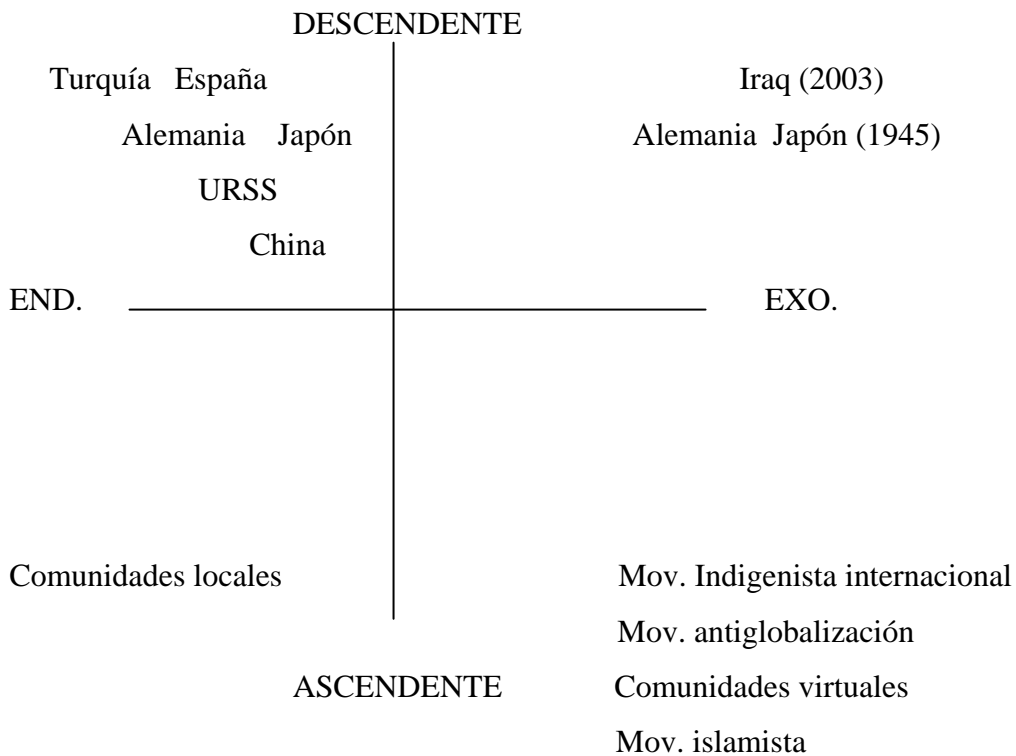
afectados por la misma problemática se pongan en contacto sin el concurso de expertos ni dirigentes. El movimiento indigenista en América latina discurre por estos derroteros, pero no es el único y es previsible que en los años venideros asistamos a una gran proliferación de *comunidades globales* desvinculadas de una base territorial.

En el caso de las organizaciones, este escenario se da cuando los sectores de base de organizaciones que comparten algo en común se ponen de acuerdo para alterar el funcionamiento interno de cada una de las organizaciones a las que pertenecen.

Otro caso claro de cambio ascendente exo-dirigido es aquél que tiene lugar por el *contagio* o difusión de modas foráneas. Especialmente cuando el modelo que se difunde entre el grueso de la población entra en conflicto con el modelo defendido por las elites locales. Es clara la influencia de los medios audiovisuales en este tipo de fenómenos y la censura que muchos regímenes ejercen sobre la difusión de estas pautas *modernas* de conducta. Aunque hay claramente un componente ascendente en este tipo de cambios, hay que considerar la influencia que sobre la difusión de estas modas tienen las elites de las sociedades en las que tienen su origen. Casi nunca se trata de fenómenos espontáneos de difusión sino de estrategias comerciales diseñadas deliberadamente para aumentar el mercado de los productos que se necesita consumir para estar a la moda. Por lo que sería un tipo mixto que oscilaría (según sus características) entre el exo-dirigido y el exo-emergente.

A continuación se ubica en los ejes ascendente-descendente y endógeno exógeno algunos casos históricos ya mencionados.

Figura 4: Ejemplos de tipos de cambio



En mi opinión, los cambios generados por factores externos a la propia estructura social tienen lugar como resultado del desgaste o incapacidad de adaptación de la misma. La estructura social que cohesionaba y daba sentido a la acción social de un determinado colectivo humano a través de sus instituciones, organizaciones o grupos, no soporta la presión externa y se derrumba. Se trata de procesos de cambio *por acoso y derribo*. La estructura puede empezar a ceder por cualquiera de sus elementos, aunque, lógicamente, es más fácil que cedan primero los elementos menos estables. Así, lo primero en acusar cambios sería la distribución de roles y en general los procesos de asignación a que se refiere Parsons, procesos que son administrados por instituciones, organizaciones y grupos sociales. Esta nueva distribución de roles puede bien quedarse ahí si las

instituciones son lo bastante flexibles como para asimilar los cambios. Estaríamos ante un cambio de tipo 1. Si, por el contrario, hay una rigidez estructural en estos elementos, éstos se quiebran ante la presión exterior, dando paso a otros nuevos. Ello generaría un cambio de tipo 1 si el sistema de valores e ideas que generaban la cohesión e integración social es lo bastante flexible como para absorber el impacto del cambio. Si esto no es así, el sistema se desequilibra totalmente, ya que el antiguo mapa cognitivo o universo de sentido entra en conflicto con la nueva realidad social. Sin embargo, durante mucho tiempo se podría mantener una doble moral o, en términos marxistas, una *falsa conciencia* que oculte la nueva realidad, de forma que el antiguo sistema de valores se mantenga intacto al objeto de que pueda mantener cierto nivel de consenso. Esto estaría en la línea del teorema de Thomas (Merton, 1949/1992). La definición de la realidad, aunque falsa, puede resultar verdadera en sus consecuencias. Los individuos pueden seguir comportándose como si lo hicieran de acuerdo con un código que ya no aplican en absoluto¹¹. Volveríamos a estar en un cambio de tipo 1. Para que se genere pues un cambio del tipo 2 es necesario que los cambios lleguen a afectar a todos los elementos de la estructura social, empezando por los más móviles y acabando por los más sólidos (aunque no necesariamente en este orden).

En el terreno de las innovaciones sociales ocurre lo mismo. Por ejemplo, en el campo de la atención a las personas con problemas de autonomía funcional (ancianos, discapacitados, etc.) puede haber una conciencia colectiva tradicional en el sentido de defender el papel de la familia en su atención, mientras que las condiciones objetivas (incorporación de la mujer al mercado laboral, movilidad

¹¹ Ejemplos de este tipo de situaciones están muy bien reflejados por Marvin Harris en su libro El materialismo cultural (1987), el autor recurre a la distinción entre las perspectivas *etic* y *emic* para explicar estas diferencias entre lo que los actores sociales dicen que hacen y lo que realmente hacen.

geográfica, etc.) pueden hacer esta forma de entender los cuidados, claramente inadecuada e insuficiente.

También se podrían dar situaciones paradójicas a la inversa. Un colectivo humano puede asumir explícitamente un nuevo código de valores y sin embargo seguir comportándose de acuerdo con el viejo. Esto daría lugar a formas curiosas de sincretismo, en las que el colectivo resuelve el conflicto cultural disociando pensamiento y acción a través de rituales que deifican las nuevas ideas aunque enmascaren en realidad las antiguas. En estos casos habría que conceder la razón a los estructuralistas simbólicos, pero no está probado que en todos los casos sea así¹².

De la misma forma, el cambio podría afectar aparente y superficialmente al sistema de valores y a las instituciones, pero mantenerse intactos los sistemas de asignación y atribución de roles. Por poner un ejemplo, todos sabemos lo fácil que es hablar de igualdad entre sexos y crear un Instituto, o incluso un Ministerio dedicado a tal fin sin que la situación de la mujer apenas mejore en términos objetivos y tangibles. Se trataría de cambios superestructurales que no alteran la situación infraestructural.

La diferencia en el sentido ascendente o descendente de los cambios también es notable. Los cambios e innovaciones de *arriba abajo* se caracterizan por su más rápida difusión y por su mayor extensión. Están basados en sistemas formales de control y, por lo tanto, en la intervención de organizaciones sociales

12 Es digno de mención el fracaso que algunos técnicos de Naciones Unidas cosecharon en la India en una campaña de divulgación de métodos anticonceptivos. La población acudía a las charlas y recogía los preservativos. La campaña parecía un éxito, pero tras algún tiempo se llegó a la conclusión de que no los utilizaban. Preguntados al respecto, reconocieron sin ambages su comportamiento pero lo justificaron diciendo que hubiese sido muy poco considerado por su parte contrariar a aquellas personas tan amables y que tanto se esforzaban (Berger, 1979:216-217)

complejas. Los cambios e innovaciones de *abajo a arriba* se difunden con mayor dificultad quedando reducidos con frecuencia a un ámbito socioespacial muy reducido y concreto. Esto afecta, a veces, también a su duración, ya que están basados con mayor frecuencia en sistemas informales de control y en liderazgos de tipo carismático. Como contrapartida hay que decir que responden de manera mucho más eficiente a las necesidades concretas de los individuos que forman parte de la colectividad en proceso de cambio, mientras que las iniciativas descendentes uniformizan y controlan en demasía el proceso como para dar respuesta a necesidades individualizadas (Baldock y Evers, 1993: 151-153).

De cualquier forma, los cambios más sencillos comienzan por cambios en el desempeño de los roles por los propios actores sociales. Se trataría de cambios endógenos y ascendentes, desde dentro y de abajo-arriba. El problema (si esperamos que se produzcan grandes cambios de esta forma) está en que casi siempre se trata de cambios de tipo 1 (dentro de los límites del sistema) y en que, frecuentemente, el nuevo equilibrio se logra con la sanción social ejercida sobre los actores por las instituciones, organizaciones o grupos en los que desempeñan su papel. En términos sistémicos, los outputs que introducen en sistemas de rango superior son rápidamente contrarrestados y no alteran los equilibrios preexistentes a sus actuaciones. Cuando el sistema se ve desbordado, tiende a externalizar el conflicto, afectando al entorno inmediato.

2.4.- Hacia un modelo de cambio sistémico-transaccional

Hay una cuestión clave a analizar, tratándose de cambios impulsados desde dentro: la causa. ¿Qué impulsa a los individuos a oponerse a las rutinas establecidas? Esta cuestión se puede afrontar desde dos escenarios de partida diametralmente opuestos:

1) El sistema social se halla en equilibrio y por lo tanto, la *actuación anti-sistema* se debe a desequilibrios internos del sistema-individuo. Estaríamos ante un caso claro de desviación social dentro de una sociedad *sana*. El individuo externaliza o proyecta su desequilibrio interno en su interacción con otros individuos. Si dicho desequilibrio afecta a muchos individuos de la misma manera, es posible que dé lugar a una acción colectiva que venza la rutina y la resistencia al cambio del medio social. Hay que decir al respecto que sería imposible demostrar la existencia de individuos totalmente equilibrados. Todo individuo presenta carencias que le motivan a interactuar (o a evitar la interacción), pero no se puede considerar al sistema individuo como a algo totalmente aislado y estático. El sistema de personalidad sería dinámico y de la misma forma que genera *outputs* recibidos por otros sistemas, también percibe *inputs* que le mueven a tratar de recuperar el equilibrio interno. El problema es que la psicología convencional se ha referido con frecuencia a sistemas de personalidad con cuadros patológicos que presentan desequilibrios notables, pero no existiría un sistema de personalidad en equilibrio estático. La línea divisoria entre normalidad y neurosis (si es que existe) depende del grado

de los desequilibrios y de la percepción de su impacto en el medio social más próximo¹³.

2) Que el sistema social no se halle en equilibrio. De la misma forma en que consideramos que no se dan en la realidad sistemas de personalidad totalmente equilibrados estaría fuera de lugar pensar que los sistemas sociales sí se hallan en estado de reposo o de equilibrio estático. Por lo tanto es presumible que los outputs generados por el sistema social afectan de forma clara a los sistemas de personalidad de los individuos. Así es que los desequilibrios de los sistemas de personalidad, aunque también se puedan explicar en clave orgánica o endógena, guardan alguna relación con los existentes en el sistema social. En ocasiones, una excesiva presión por parte del sistema social puede exacerbar los desequilibrios dentro de los sistemas de personalidad. Si no existen cauces de expresión o *válvulas de escape* (aceptados socialmente) de ese desequilibrio (tales como el arte, el deporte, la política u otras), éste se expresa a través de outputs que generan entropía y desequilibrios dentro del propio sistema social.

Una vez considerados estos dos posibles escenarios de desequilibrio estamos en condiciones de distinguir los procesos de cambio atribuibles a desequilibrios

13 Durkheim hacía referencia a esta relación entre desviación y normalidad en diferentes contextos. Según él, habría una cierta funcionalidad en las conductas desviadas que efectuaban individuos *sanos* en sociedades enfermas ya que podían suponer conductas innovadoras que mejoraran el funcionamiento social. Esta línea teórica fue desarrollada posteriormente por Merton en su teoría de la desviación (1949/1992).

exclusivamente individuales de aquellos derivados de desequilibrios que afectan al sistema social en su conjunto y que, por lo tanto son susceptibles de generar cambio social. Lógicamente, nos inclinamos a considerar que nos desenvolvemos en el segundo escenario, de equilibrio dinámico.

Queda por explicar la génesis social del desequilibrio interno a los individuos y por qué, a veces, esos outputs no son integrados en el sistema social. Esta explicación se halla en relación con la resistencia al cambio existente dentro de los propios individuos, con las normas y valores que se han interiorizado a través del proceso de socialización y que están en la raíz del conflicto dentro del sistema de personalidad (limitaciones internas a la interacción). Se trata de una *neurosis colectiva* en el sentido en el que la plantea Sigmund Freud en El malestar de la cultura (1979). El sistema cultural imperante a veces no ofrece cauces de expresión a los deseos más primarios de los individuos. El coste de la sublimación y/o la represión acaba siendo excesivo e impide el funcionamiento *normal* o equilibrado de la *psique*. Los individuos se rebelan, individual o colectivamente contra el sistema social, pero difícilmente alcanzan a cambiar el sistema de valores en el que están inmersos y éste se reproduce bajo nuevas formas sublimadas culturalmente. Parece obvia la imposibilidad de cambiar las sociedades en su estructura más profunda, tal y como defiende el estructuralismo simbólico y el propio Parsons.

Nos podríamos preguntar, de qué manera puede tener entonces el cambio sin que se trate de un proceso de imposición por *acoso y derribo* por parte de nuevas pautas culturales y organizacionales.

El cómo el cambio impulsado desde abajo y desde dentro pueda llegar a generar cambios de tipo 2 está en relación directa con la habilidad de los actores sociales para diseñar y llevar a cabo estrategias de conciliación con *los de arriba* y *los de fuera* para añadir fuerza al impulso de cambio a través de sinergias que:

- 1) reduzcan la entropía al interior del sistema (o)
- 2) externalicen la entropía

Se trata de sumar más que de dividir. Los *de arriba* tienden a frenar los cambios impulsados desde abajo, básicamente para mantener un *statu quo* que les resulta provechoso a corto plazo. Los *de fuera* tienden a imponer su propio modelo por las mismas razones. Pero unos y otros sufren un continuo desgaste para mantener su posición, con la consiguiente fricción, pérdida de energía o entropía. Los imperios acaban sucumbiendo por el enorme gasto que supone mantener el monopolio de la violencia en territorios muy amplios (Kennedy, 1989). El *statu quo* de las élites locales puede no verse afectado si su pérdida de influencia hacia dentro es compensada por tener parte en un *pastel* más grande a través de la apertura del sistema al exterior. Los *de fuera* y los *de dentro*, los *de arriba* y los *de abajo* gastan cantidades enormes de energía en interacciones de tipo conflictivo que generan outputs que son externalizados con mayor o menor éxito al nivel sistémico inmediatamente superior (o inferior).

La forma en que se puede conceptualizar los distintos tipos de interacción entre individuos (a nivel micro-social) y los outputs resultantes del tipo de interacción desarrollado es la principal aportación del análisis transaccional o conciliatorio (AT) a nuestro modelo teórico (Saco, 2000).

Para aquél que no esté familiarizado con la terminología del AT, se resumen a continuación sus principales contenidos¹⁴.

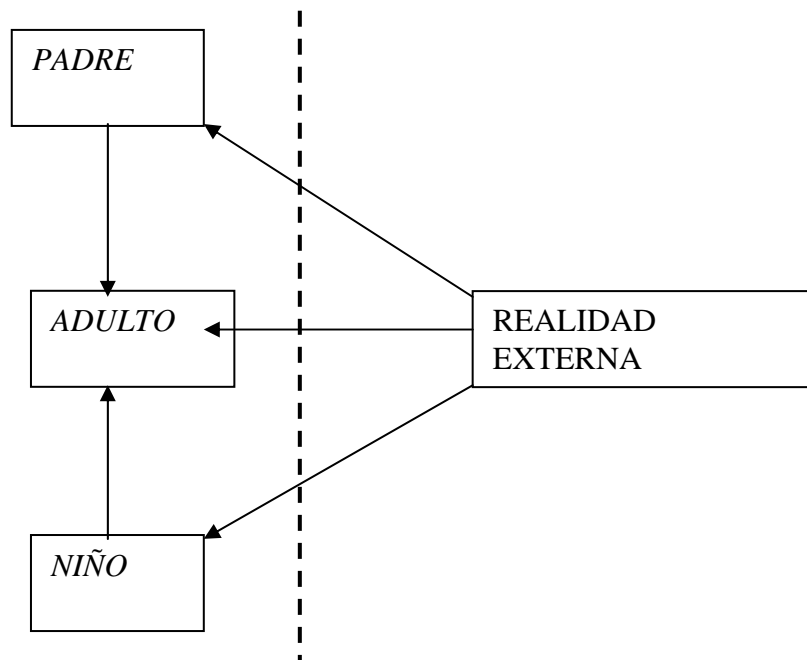
Hay que comenzar diciendo que el análisis conciliatorio añade a la teoría freudiana (que explica las dinámicas internas al sistema-individuo en función de una estructura tripartita: id, ego y super-ego), la explicación de cómo se relacionan unos individuos con otros en función de su propia estructura interna¹⁵. El análisis conciliatorio simplifica además la terminología del psicoanálisis, llamando al id, *niño*; al ego, *adulto* y al super-ego, *padre*. El *niño* abarca la esfera de los deseos y pulsiones primarias: instintos de conservación y supervivencia, defensa del territorio, etc. En él se graban a muy corta edad los mensajes del *padre*. Se interiorizan así, sin un punto de vista crítico, los límites a las pulsiones, los contenidos de la cultura en que se halla inmerso el individuo. Se aceptan los mensajes sin razonamiento alguno. Y de alguna forma es imposible que sea de otra forma, ya que el entorno social, empezando por la propia familia, protege al niño en la primera etapa de su socialización a través de mandatos firmes e incuestionables. Pocos padres dejarían que su hijo metiera los dedos en un enchufe *para probar*. En este sentido, Durkheim tiene razón: hay una parte de nosotros, de naturaleza social, que responde automáticamente a los estímulos, reproduciendo las pautas culturales en las que hemos sido socializados. Durkheim tendría razón al dar una imagen sobresocializada del ser humano si sólo contáramos con estos dos elementos dentro del sistema-individuo. Pero el caso es que hay un tercer elemento que concilia los deseos del *niño* (ser humano en *estado de naturaleza*) y las rígidas normas del *padre* (el ser social y normativo). Este

14 Los postulados teóricos del análisis conciliatorio pueden encontrarse de manera resumida y simplificada en el libro *Yo estoy bien, tú estás bien*, del matrimonio Harris (1969-1997).

15 Su fundador, Eric Berne, negó siempre esta supuesta vinculación con la teoría freudiana, aunque el parecido es evidente (Barrios Castro, 1991).

tercer elemento es el llamado en AT *adulto*. El *adulto* considera a la vez los deseos del *niño* y las normas del *padre* y los confronta con la realidad exterior. Es como un ordenador que recoge y procesa la información que le llega tanto desde dentro como desde fuera del sistema-individuo. Se mueve en la esfera del pensamiento y del cálculo racional. Finalmente, prevé las consecuencias de su comportamiento y actúa de acuerdo con la relación coste-beneficio resultante. El *adulto*, en la medida en que integra al *niño* y al *padre*, tiene algo de los dos y a través de estos tres elementos -*padre*, *adulto* y *niño*- se relaciona con los demás individuos, con sus correspondientes *padre*, *adulto* y *niño*. El diagrama de este modelo se representa en la figura 5.

Figura 5: Estructura de personalidad según análisis transaccional



Esto nos hace poner en tela de juicio el supuesto de que las interacciones sociales están basadas en la racionalidad de los actores sociales. Si bien, el esquema de la teoría de la decisión racional es plenamente válido en el caso de las tomas de decisiones de las empresas (ámbito en el que el sometimiento de toda acción a cálculo, medición y control forma parte de su rutina de funcionamiento), en el ámbito de la interacción social hay que tener en cuenta, además, los componentes irreflexivos (y por lo tanto, irracionales) de dicha interacción, a saber: el *padre* y el *niño* de los individuos que interactúan.

Las conciliaciones que pueden tener lugar tanto dentro del individuo como entre individuos pueden ser cruzadas o complementarias.

Transacciones complementarias

Las transacciones complementarias tienden a ser estables y consisten en la relación recíproca entre dos de los elementos de los individuos en interacción. Generan estabilidad y rutinas. Tienen pues la capacidad para configurar la sociedad vista como un sistema de interacciones sociales estructuradas de manera más o menos estable.

Pueden ser (básicamente) de cuatro tipos: *padre-padre*, *adulto-adulto*, *niño-niño* y *padre-niño* (véase figura 6). Tienden a permanecer en el tiempo, pues la transacción no se interrumpe. En las tres primeras se trata de relaciones de carácter igualitario. Ambos individuos salen reforzados de la interacción. Se trata

de un juego de suma 1 (o no 0 positiva) en la que ambos ganan. En el cuarto caso, se trata de relaciones de carácter desigual, en las que un individuo pierde frente a otro que tiene más autoridad. Se trata de la escenificación de un juego de suma 0 (uno gana y otro pierde).

Las transacciones padre-padre reproducen los esquemas cognitivos propios del universo de sentido dominante en la sociedad. Se caracterizan por lo tópico e incuestionable de la información que se intercambia. Los rituales son una importante transacción de este tipo. También lo son las sanciones sociales en forma de crítica estereotipada, basadas en prejuicios firmemente asentados en el subconsciente colectivo. A veces, responden a aquello que se ha dado en denominar *sentido común* y de una forma estrictamente sociológica, son una clara expresión de la conciencia colectiva de que hablaba Durkheim. Generan **relaciones de conformidad** y confieren estabilidad y sensación de orden y control. Tienden a predominar en las sociedades tradicionales. Ejemplo de interacción entre *padres*:

-Buenos días.

-Buenos días.

-No hay como llegar temprano al trabajo.

-Sí. Eso dicen...

Las transacciones niño-niño cumplen la función expresiva de la interacción social. Expresan sentimientos y deseos. Son interacciones pertenecientes a la esfera de lo informal y lo personal. Generan **relaciones de**

complicidad o de competición. Tienden a dominar la escena social en sociedades en *estado naciente*¹⁶.

Ejemplo de diálogo de *niño a niño*:

-¡Qué divertido es esto!

-Sí. Déjame ahora a mí.

-No quiero. Es mío.

Las transacciones *adulto-adulto* están dentro de la esfera de lo racional, del pensamiento reflexivo. El *adulto* describe, formula problemas y soluciones, recaba información e informa. Se trata de **relaciones de intercambio**. Este tipo de transacción predominaría en las sociedades *modernas*.

Ejemplo de transacción entre *adultos*:

-¿Qué hora es?

-Las doce menos cuarto.

-¿Vienes a tomarte un café?

-Ahora no puedo, pero ve tú si quieres.

Otro tipo de transacción más o menos estable, pero de carácter desigual, es la relación recíproca *padre-niño*. En ella, el *niño* de uno de los individuos se somete o acepta irreflexivamente al *padre* del otro. Se trata de una *interacción de*

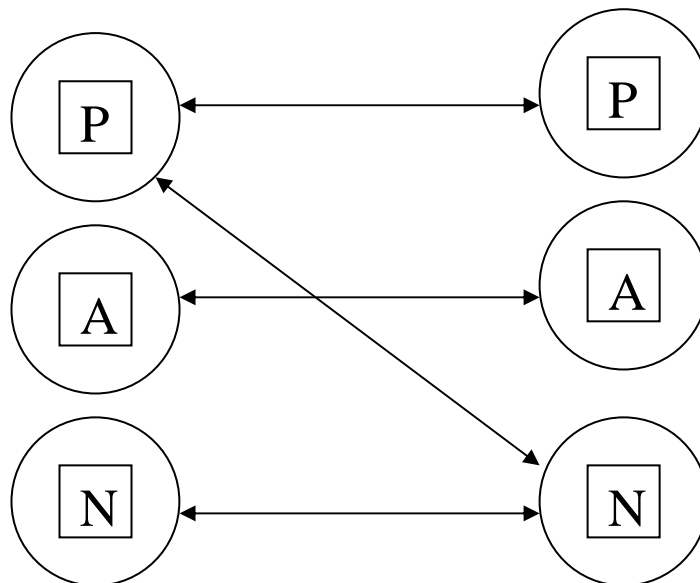
¹⁶ Nos referimos al concepto de *estado naciente* utilizado por Francesco Alberoni para referirse a los movimientos sociales de corte revolucionario y/o carismático y su gran parecido con los procesos de enamoramiento o pasión romántica (1980).

tipo coercitivo que da lugar a **relaciones jerarquizadas o de sumisión**. Serían muy frecuentes en las sociedades *autoritarias*, pero también están en la base de toda relación de poder en la que un individuo ocupa una posición social de autoridad respecto de otro. El juego de suma 0 se mantiene porque se ha llegado al acuerdo o consenso de que *así debe ser*, legitimando así el ejercicio de la autoridad.

Ejemplo de este tipo de transacción:

- Le ordeno que se calle.
- Pero si yo, no he dicho nada.
- Es usted el menos indicado para decir nada.

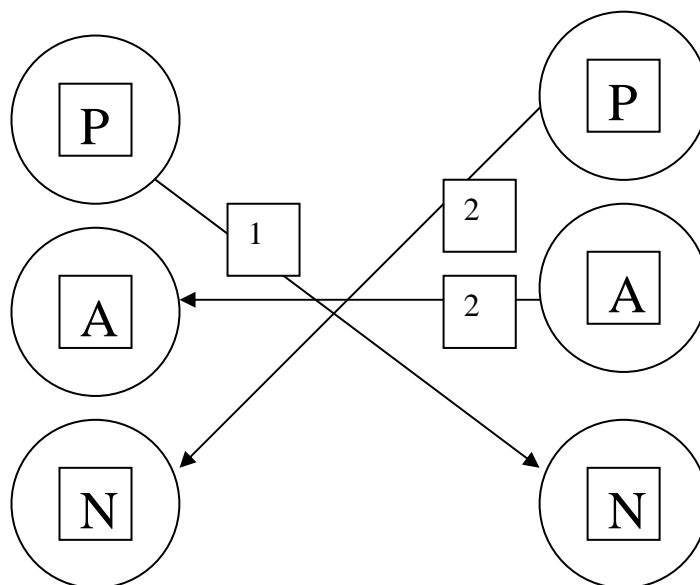
Figura 6: Transacciones complementarias



Transacciones cruzadas

En cuanto a las transacciones cruzadas, consisten en aquellas que interrumpen o cambian la transacción anterior. Tienen gran capacidad para desestructurar y cambiar las rutinas de interacción social ya que la respuesta no es recíproca y la esperada por el interlocutor. Si, por ejemplo, el individuo A habla desde el *padre* al *niño* del individuo B, B tiene tres opciones. La primera, mantener la transacción respondiendo desde el *niño* hacia el *padre* de A, manteniendo una relación de sumisión; la segunda, responder desde el *padre* o desde el *adulto* (véase figura 7). Si responde desde el *padre* y *ataca* al *niño* de B, se generará una *relación de conflicto y enfrentamiento abierto*. A y B se echarán en cara sus debilidades y defectos. Esto es lo propio de los *choques culturales*, que no son sino el conflicto entre dos *padres* colectivos, que juzgan por su patrón cultural los deseos y aspiraciones del otro. Si B responde desde el *adulto* también interrumpe la transacción, pero pone en marcha otra si logra poner al individuo A en su *adulto*, si consigue hacerlo pensar y que no responda de forma automática. En este caso, tiene lugar una situación de cambio en la interacción, pasando los dos individuos a relacionarse como iguales, aunque no pierdan de vista el *niño* y el *padre* del otro y los propios.

Figura 7: Transacciones cruzadas



Como se ha apuntado ya, los diferentes modos de transacción predominantes en un entramado de relaciones sociales se corresponden con diferentes tipos de sociedad. En este sentido hay que recordar las definiciones que consideran la sociedad como *un entramado de interacciones sociales*. La interacción social o transacción sería la unidad mínima de sociabilidad. Se puede establecer una teoría de la estructura y el cambio social a partir de las interacciones de los individuos integrando el contexto cultural de valores y normas (el *padre*) y los deseos y pulsiones originales en el *yo* de cada individuo (el *niño*).

El cuadro 2 sintetizaría lo dicho hasta ahora, poniendo en relación el tipo de sociedad con el tipo de transacción predominante, las relaciones resultantes y el tipo de juego en el que actúan los actores sociales así como el principio de legitimación presente en cada tipo. De esta forma, se trataría de plantear un

modelo que aúna los esquemas cognitivos utilizados por el estructural-funcionalismo, el interaccionismo simbólico y la teoría de juegos, actuando el análisis transaccional como elemento de engarce entre lo macro y lo micro, entre la sociedad global y los individuos concretos, dando cuenta tanto de la estabilidad como del cambio social. Si bien, reconociendo que, en parte, los distintos tipos de interacción no se corresponden ni con el cambio ni con la permanencia de los hechos sociales, el predominio de uno u otro tipo daría lugar a distintas estructuras sociales, con distintas posibilidades y tipos de cambio.

Se hace necesario ahora argumentar en la línea de las relaciones que se pueden establecer entre unos y otros conceptos, haciendo explícito el nuevo mapa cognitivo que aquí se plantea.

Cuadro 2: RELACIÓN ENTRE TIPO DE TRANSACCIÓN PREDOMINANTE, TIPO DE SOCIEDAD Y OTRAS CARACTERÍSTICAS

TIPO DE TRANSACCIÓN	COMPLEMENTARIA				CRUZADA	
TRANSACCIÓN PREDOMINANTE	P-P	N-N	A-A	P-N	P-N N-P	P-N A-A
TIPO DE SOCIEDAD	TRADICIONAL	ESTADO NACIENTE	MODERNA	AUTORITARIA	POLARIZACIÓN CHOQUE CULTURAL	EN CAMBIO
TIPO DE INTERACCIÓN	CONFORMIDAD	COMPLICIDAD COMPETENCIA	INTERCAMBIO	COERCIÓN	CONFLICTO ABIERTO	CONFLICTO CONTROLADO
TIPO DE JUEGO	SUMA 1	SUMA 1	SUMA 1	SUMA 0	SUMA NO 0 NEGATIVA	SUMA NO 0 NEGATIVA A SUMA1
PPIO. DE LEGITIMACIÓN	TRADICIÓN	CARISMA	RAZÓN-LEY			

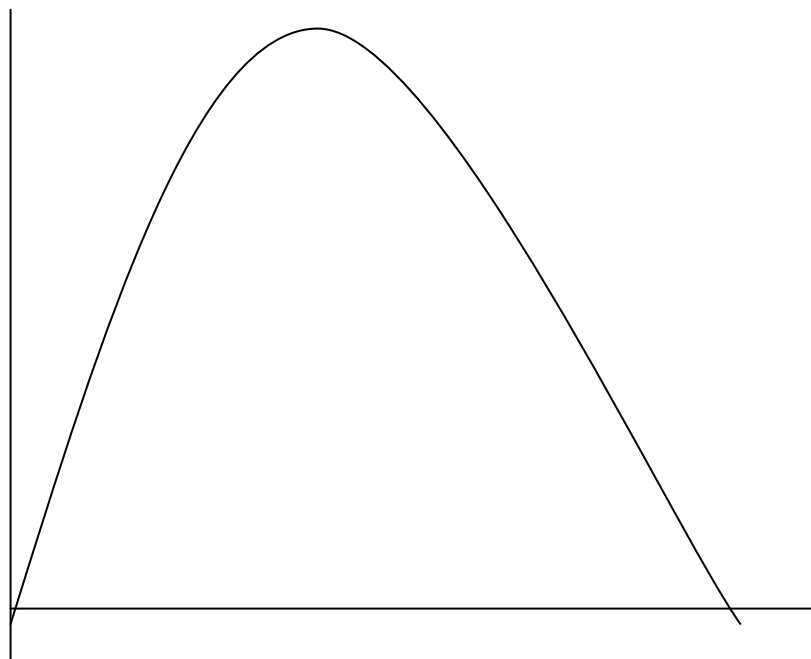
Las sociedades tradicionales deben su cohesión social a rutinas no alteradas durante largo tiempo. Prevalece lo *normal*, la norma, por encima de todo. Ello da lugar a mapas cognitivos acerca del mundo y la sociedad relativamente rígidos y comúnmente compartidos. Lo nuevo es rechazado casi por sistema. Sólo hay una forma de hacer las cosas y es invariable. Todos los individuos pueden ganar con este tipo de sociedad si tenemos en cuenta que el mundo tiene un sentido unívoco para ellos. Están protegidos por el *padre* común, el conjunto de símbolos que los protegen de lo desconocido, los dioses, los mitos. Los rituales vehiculan la acción social en casi todas sus facetas y los transgresores son duramente sancionados. La autoridad se concentra en elites de tipo tradicional legitimadas por su propia permanencia en la cúspide de la pirámide social¹⁷. La cohesión social es muy alta y lo que es considerado como normal abarca una franja muy estrecha variedad de opiniones y formas de conducirse. Esta homogeneidad cultural es a la vez causa y efecto de una diferenciación de roles relativamente sencilla y altamente jerarquizada. La distribución de opiniones y comportamientos más común en este tipo de sociedad sería una distribución normal leptocúrtica (véase figura 8). La normalidad se halla concentrada dentro de niveles bajos de desviación.

La **sociedad en estado naciente** se caracteriza por predominar en ella las transacciones *niño-niño*. Prevalece lo emocional y la innovación. El entusiasmo contagia al colectivo de forma que ni las normas ni los razonamientos consiguen aplacar sus ánimos. El mejor ejemplo es el estado de conciencia colectivo del fervor revolucionario. Todo es posible. Un mundo nuevo se abre ante los ojos de los actores sociales, que lo miran con ojos infantiles. Todo comienza de nuevo. El

17 Se trata del sistema de dominación *tradicional*" argumentado por Max Weber.

histograma de frecuencias que mejor representaría esta situación presentaría una distribución horizontal, el caos, no hay norma (véase figura 6). Se trata de un mundo por descubrir, lleno de encanto. Es el estado de carisma a que se refiere Weber. Es la forma en que cambian las sociedades tradicionales. Muerto el anterior *padre*, normalmente personificado en una figura paterna, (y rodeado de una simbología, instituciones y organizaciones) mueren las viejas normas y los *niños* de los individuos campan libremente hasta que se comienzan a establecer nuevas rutinas y un nuevo orden social. Los *niños* de los individuos entronizan un nuevo *padre* con el cual se identificarán, de forma que con el tiempo estaremos de nuevo ante una sociedad de corte tradicional. La línea del histograma de frecuencias recta se *tensa* en un punto y se marca de nuevo el *arco* lo que es *normal*.

Figura 8: Sociedad tradicional



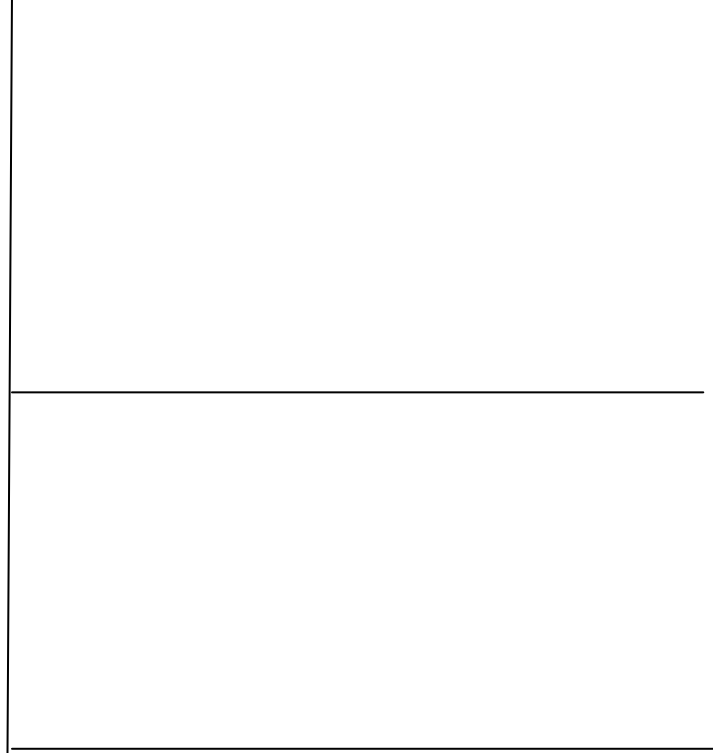
Así, las sociedades tradicionales cambiarían de una forma cíclica, como un individuo ciclotímico, que alterna fases de hiperactividad (el *niño*) con fases de rigidez y pesadumbre (el *padre*). El carisma sería el motor del cambio en estas sociedades, en mayor medida que en las demás, ya que permite pasar de la transacción complementaria *padre-padre* a la *niño-niño* gracias a un líder carismático en el cual se expresan de forma extrema el conflicto entre el *padre* y el *niño*, entre tradición y deseo. Esto hace que conecte fácilmente con la mayoría de la sociedad, cuyo *padre* es casi idéntico.

Las sociedades tradicionales tienen otras formas de mantener el equilibrio a través de cambios de tipo 1. Los más típicos consisten en establecer fechas y días señalados para liberar las pulsiones reprimidas, catarsis colectivas ritualizadas, como el carnaval, las orgías, pequeños espacios para resarcir al *niño* y de esta forma liberar tensión social. En esos días el orden se subvierte o invierte y cada uno da rienda suelta a sus deseos más oscuros (a la luz de la normalidad vigente). Después, todo sigue siendo igual que antes.

También puede predominar este tipo de transacciones no en forma de relaciones de complicidad sino de abierta competencia. Algunas sociedades alientan a los individuos a competir entre sí, lo que les resta energías para emplearlas en relaciones de complicidad. Probablemente es la forma en que se manifiesta el carisma en las sociedades occidentales actuales, de forma que no constituye ninguna amenaza para el sistema siempre y cuando se respeten unas normas mínimas para el funcionamiento del mercado. De ser posible la existencia de sociedades totalmente competitivas, en la línea de la mitología liberal al respecto, también nos encontraríamos con una sociedad caótica, sin normas, y con la misma distribución de frecuencias (ver figura 9). Es de notar, sin embargo, la

gran capacidad para el cambio y la innovación que presenta este tipo de configuración social, basado en la competencia.

Figura 9: Sociedad en estado naciente



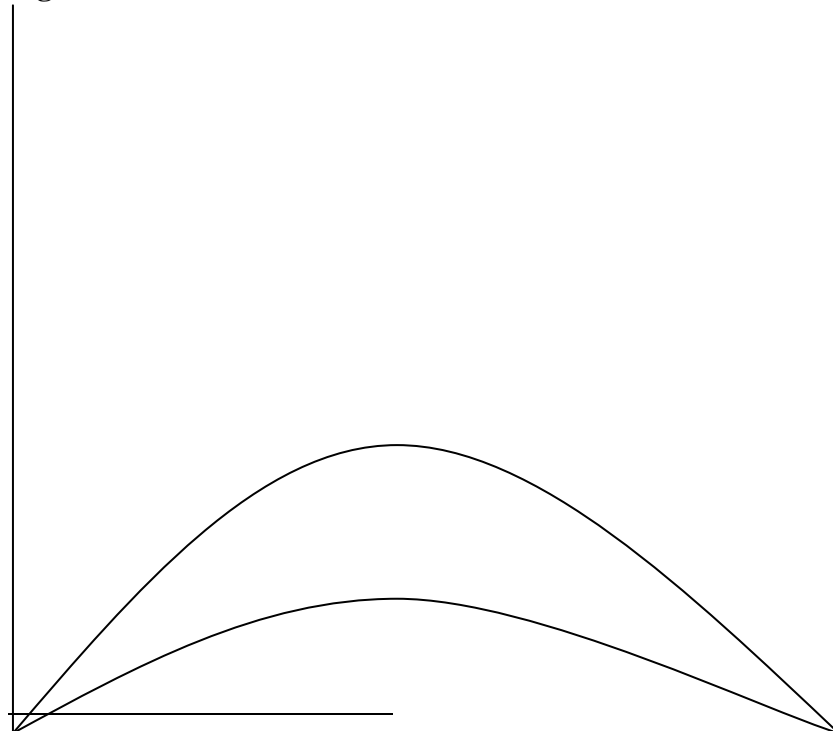
Las **sociedades de tipo moderno** se estructuran en torno a las transacciones entre *adultos*, mediante contratos¹⁸. Predomina el cálculo racional de costes y beneficios. La cohesión social se basa en códigos escritos, consensuados por la mayoría de los individuos (directamente o a través de representantes). El criterio de normalidad está mucho más disperso que en las sociedades tradicionales, como está más desarrollada la diferenciación de roles. Esto permite una mayor variedad de opiniones y comportamientos y la mayor posibilidad de realizar innovaciones, acelerando el ritmo del cambio social, que acaba siendo la

18 Esto era defendido en cierta forma por Tönnies en su distinción entre estados sociales de *Comunidad y Asociación* (1935/1979).

norma. La distribución normal que mejor definiría este tipo de sociedad describiría una curva mesocúrtica o platicúrtica, dependiendo del nivel de tolerancia asumido como normal (véase figura 10).

Los cambios son pactados, aunque hay que recordar que el *adulto* tiene a la vez algo de *niño* y de *padre* y que pueden surgir conflictos entre los deseos de algunos actores sociales y lo considerado como normal entre aquellos y los deseos de otros actores sociales. Pero, por lo general, los cambios que tienen lugar son de tipo 1. La capacidad de homeostasis es muy alta y no son necesarios los altibajos cíclicos de las sociedades tradicionales. El comportamiento y el pensamiento es más racional, pero no está del todo claro que ello excluya la tradición y el carisma. En todo caso, pudiera ser que el carisma estuviera más repartido, que los individuos tuvieran más oportunidades para ejercer sus deseos y menos necesidades de rituales catárticos que para reestablecer el equilibrio. El *padre*, la norma, se haya sometida a continua revisión¹⁹.

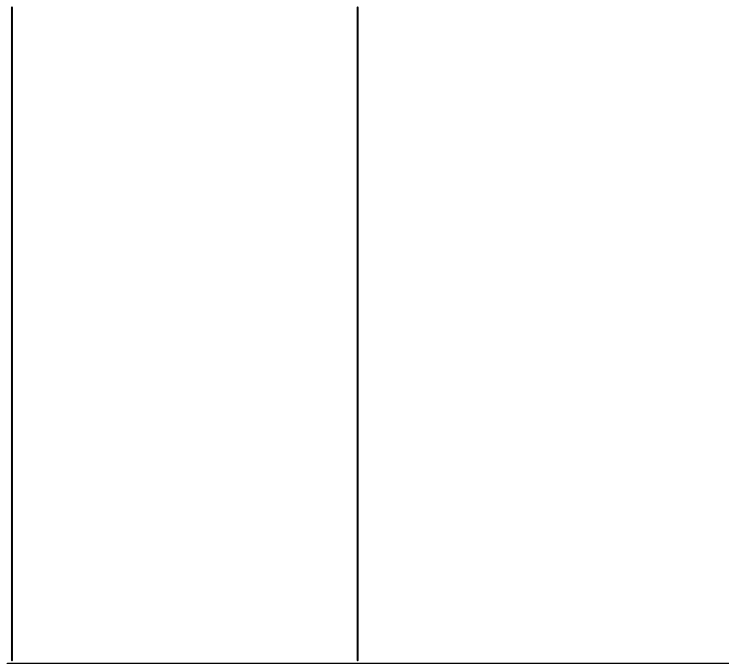
Figura 10: Sociedad *moderna*



¹⁹ Se correspondería con el modo de dominación "legal-racional" de Max Weber.

El último tipo de sociedad, basada en transacciones complementarias sería la **sociedad de tipo autoritario**. Suele darse como reacción al fracaso de pasar de una sociedad tradicional a una moderna. En ausencia de *adultos* fuertes, la *muerte del padre* sin su sustitución por otro puede angustiar tanto a los *niños* que estos busquen una figura protectora y omnipotente a la que someterse. El miedo al caos, la anomia y el desconcierto resultante de no pasar de una sociedad donde domina una transacción estable a otra de la misma naturaleza, genera este tipo de respuestas²⁰. El histograma que mejor respondería a esta situación sería el de una distribución de frecuencias concentrada en una línea vertical: la disciplina de la autoridad, el patrón por el que todos los individuos deben estar cortados “como un solo hombre” (véase figura 11).

Figura 11: Sociedad autoritaria



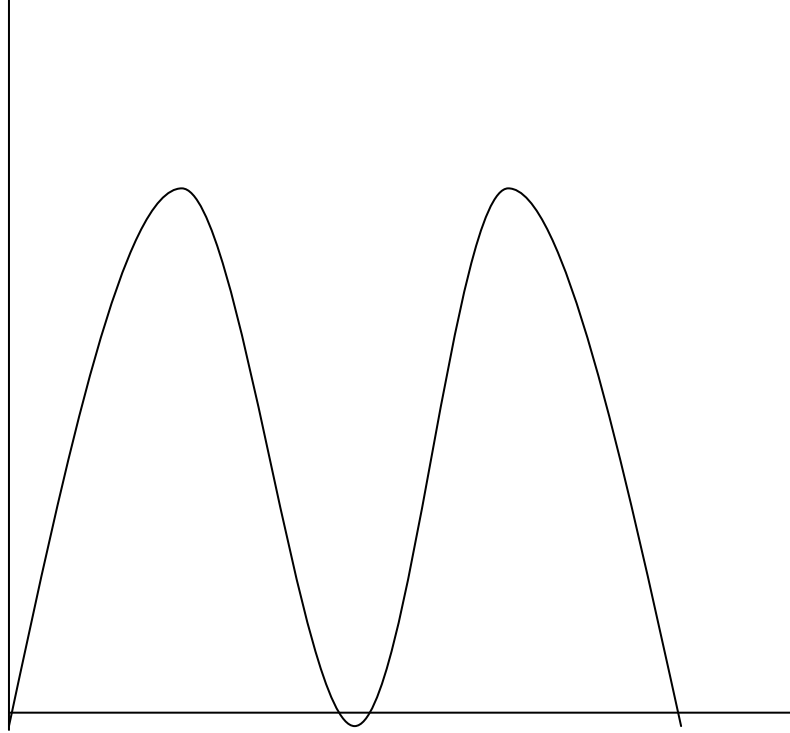
20 La tipología aquí desarrollada no deja de recordar al esquema cíclico-evolutivo que de las formas políticas desarrolló Aristóteles: monarquía-democracia-demagogia-tiranía.

Finalmente, hay que hacer referencia a las transacciones cruzadas. Son propias de sociedades en conflicto. Podríamos distinguir entre **conflictos violentos o choques culturales y conflictos controlados**.

En el **conflicto violento**, se da un enfrentamiento entre dos *padres*, entre dos normas o formas de entender la vida. No hay conciliación posible porque el *padre* es rígido. Todo comienza por la agresión sufrida por el *niño* de unos (sus deseos y aspiraciones) por parte del *padre* de otro (la norma social de otro colectivo). Esto hace reaccionar al *padre* del segundo que intenta devolver el golpe respaldado por su universo simbólico propio. No se puede negociar en este contexto. Es la situación propia de los choques entre dos culturas distintas (dos *padres*). También es lo típico en las situaciones de polarización social dentro de una misma cultura. Si las condiciones de vida de los distintos colectivos que conviven dentro de una colectividad difieren de tal forma que comienzan a elaborar sus pautas culturales propias (generalmente por contraposición a la establecida) pueden surgir poderosos conflictos, ya sea de clase o de nacionalidad, dificultando la cooperación al interior del sistema.

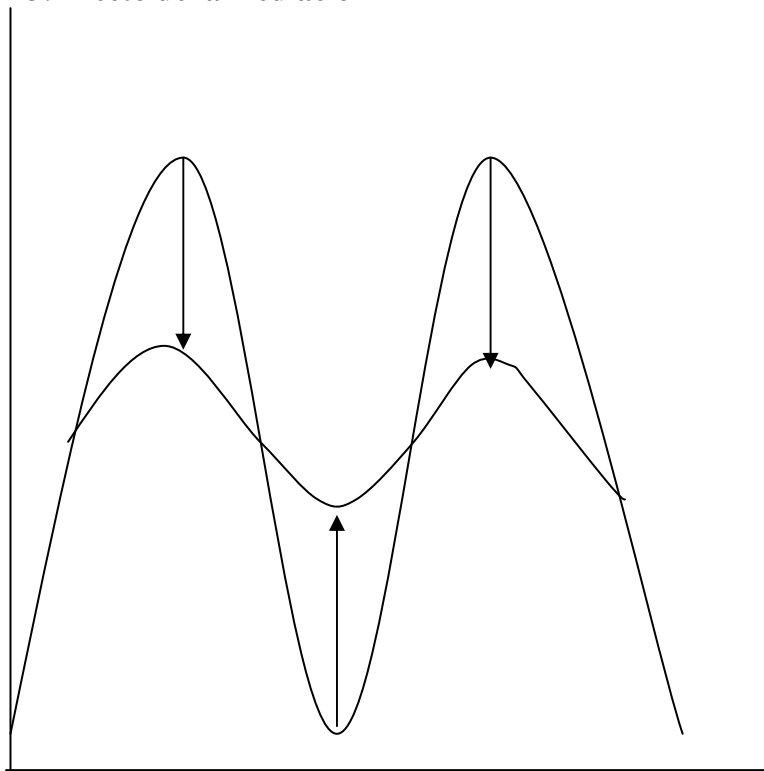
El histograma que mejor representa esta situación es una curva bimodal de curtosis muy pronunciada (véase figura 12). Hay pocos puntos de encuentro o *zonas grises* entre una curva y otra. Y si los hay, se trata de individuos marginales dentro de su propio colectivo. Sería la forma de conflicto social con más capacidad para generar cambios de tipo 2.

Figura 12: Sociedad en conflicto abierto



Por último habría que hablar del **conflicto regulado**. Se trata de una transacción excluyente que se caracteriza por responder con una conciliación *adulto-adulto* frente a un *ataque padre-niño*. El *adulto* es capaz de ver el *niño*, el *padre* y el *adulto* del otro, desde el momento en que es capaz de ver los suyos propios y conciliarlos. De esta forma puede intentar *llamar* al *adulto* del otro, llamarlo a la reflexión, al razonamiento, haciendo que se haga un hueco entre las normas culturales rígidas del *padre* y los deseos compulsivos del *niño*. Esto limaría las asperezas, tendiendo *puentes de plata*. Esto supone rebajar las *aristas* inferior y superiores de la curva bimodal de modo que se cree una *zona gris* en la variedad de opiniones y comportamientos, con el resultado que puede observarse en la figura 13.

Figura 13: Efecto de la mediación



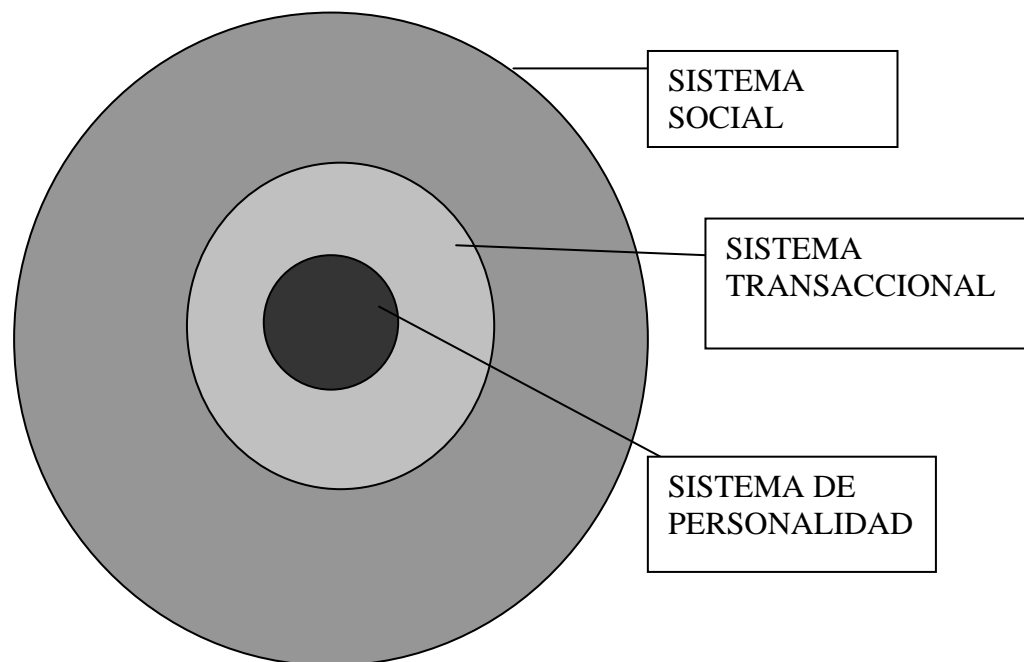
El conflicto sigue ahí, pero los actores sociales conviven con él y puede incluso ser un motor de cambio en los dos sentidos. Los cambios generados a

través de la mediación social tienden a respetar los límites (*padres*) del sistema. Tienden, por lo tanto, a configurar cambios de tipo 1.

El cambio social se origina como resultado de los desequilibrios internos o externos al sistema. Los internos tienden a generar cambios dentro de los límites del mismo, los externos alteran los propios límites del sistema social.

El sistema de interacción social sería el que conecta o pone en relación el sistema individuo con el sistema social. A través de él, el sistema individuo genera outputs que afectan al equilibrio del sistema social, esto es, a su estructura. El sistema de interacción social (o transaccional) es el resultado de las transacciones entre individuos dentro de una red social predeterminada por las posiciones diferenciales ocupadas por dichos individuos en dicha red (ver figura 14).

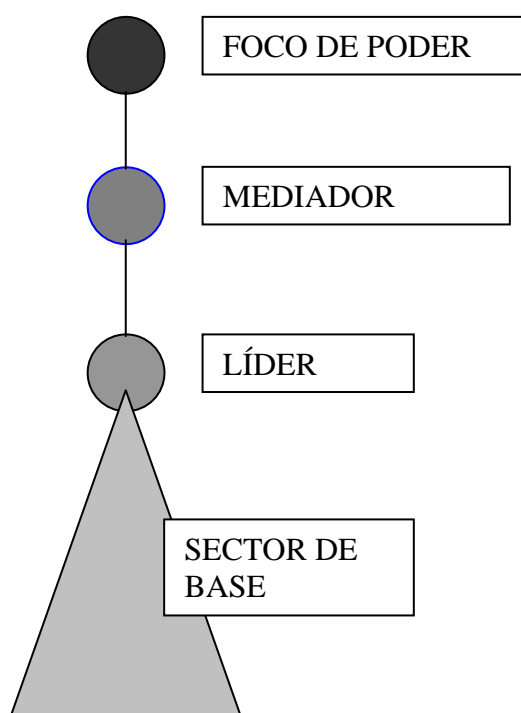
Figura 14.- Sistema social, transaccional y sistema de personalidad



La idea principal es que existe un cierto isomorfismo entre los tres sistemas, isomorfismo que puede ser explicado a través del análisis transaccional.

De la misma forma que los individuos presentan una estructura tripartita de la personalidad, el sistema transaccional también puede ser observado como compuesto por tres elementos diferenciados pero relacionados entre sí: foco(s) de poder, mediador(es) y líder(es) al frente de sectores de base (ver figura 15).

Figura 15.- Sistema transaccional



El **foco de poder** está ocupado por individuos con poder (económico, político, técnico y/o simbólico) para dominar a otros individuos generando y aplicando las normas mediante un sistema formal de sanciones. Es la elite del poder, con gran capacidad de conformar el entramado de relaciones sociales en

función de los recursos (económicos, políticos y/o simbólicos) que controlan. Dicho control o dominación está legitimado de manera tradicional, legal-racional o carismática.

Los **líderes**, son individuos especialmente destacados dentro de la red social por confluir y expresarse a través de ellos la opinión de los diversos sectores de población. Entran en contacto directo con el foco de poder de no haber un estrato técnico-profesional que medie en dicha relación. Suelen ser destacados agentes del cambio social en tanto y cuanto introducen en la base del sistema las demandas de los sectores de población. Suelen estar investidos de un cierto carisma personal.

Los **mediadores sociales** son individuos con la formación técnica y capacidad organizativa suficiente como para gestionar (con mayor o menor éxito) tanto los requerimientos del poder como los de los sectores de base, expresados a través de sus líderes. Suelen estar al servicio del poder, del cual dependen orgánicamente, pero, a veces, trabajan como técnicos para los sectores de base.

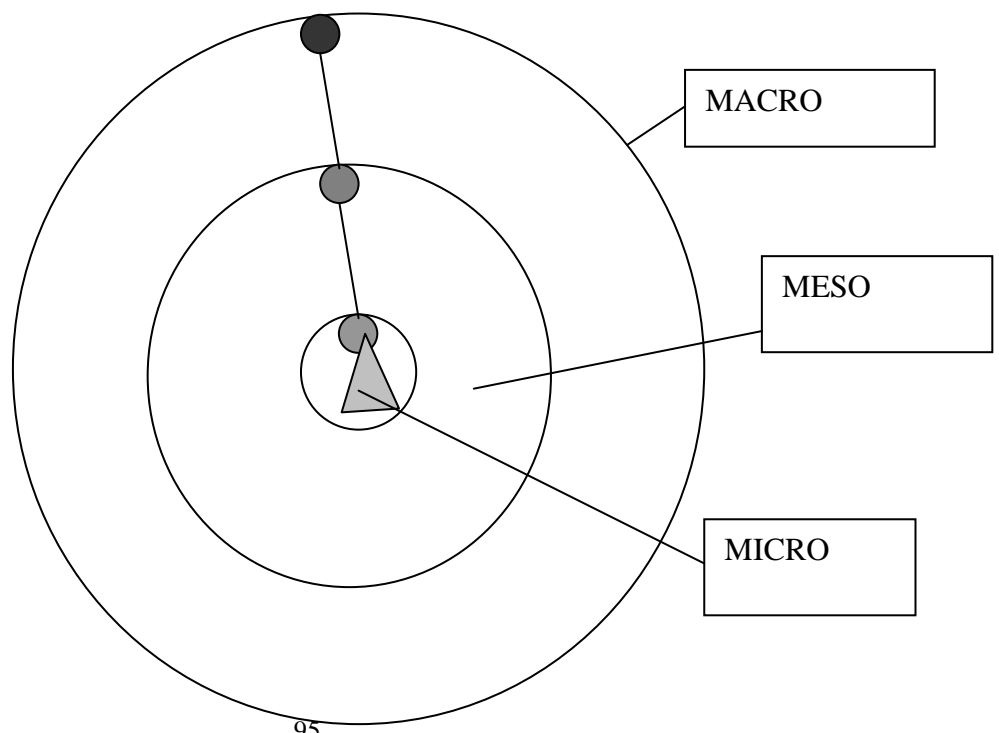
El sistema social en su conjunto también presenta tres niveles de análisis interrelacionados:

- 1) Un nivel **micro**, que afecta a las relaciones entre individuos en el marco de pequeños grupos no formalizados y en cuyo seno tienen lugar transacciones que generan outputs hacia abajo (hacia el interior de los individuos) o hacia arriba (hacia el sistema social).

- 2) Un nivel **macro**, que engloba las grandes estructuras sociales (objetivas y subjetivas) que afectan de arriba-abajo a los otros dos niveles.
- 3) Un nivel **meso**, que afecta a las relaciones entre individuos y grupos (y es afectado por ellos) dentro de un contexto organizacional determinado y/o limitado por las grandes estructuras sociales.

El nexo entre los tres niveles lo constituye el sistema de interacción social, a través del cual tienen lugar los flujos transaccionales (ver figura 16). A través de los distintos elementos de la red social se transmiten los outputs (ascendentes o descendentes) que afectan al sistema individuo o al sistema social en su nivel micro (relaciones intra-grupo e inter-grupales); meso (estructura organizativa y relaciones interorganizacionales) y macro (estructura social y relaciones intersociales).

Figura 16.- Niveles del sistema social



La manera en que las transacciones entre individuos afectan a la estructura social habría que considerarla pues en función de tres factores:

- 1) Lugar ocupado por el individuo en la red social.
- 2) Características sociodemográficas de los componentes de la red.
- 3) Nivel de análisis afectado por las transacciones.
- 4) Frecuencia y tipo de transacciones desarrolladas.

En relación con el lugar ocupado por el individuo en su red social, lo primero que hay que decir es que no todos los individuos tienen la misma probabilidad de ocupar una determinada posición en la red. Todo sistema social clasifica y recluta a los individuos para ocupar distintas posiciones y ejercer diferentes papeles teniendo en cuenta su estructura de personalidad (Gerth y Mills, 1984). Es más, los propios individuos tenderán a ocupar dichas posiciones.

Así, las posiciones de poder tenderán a ser ocupadas en mayor medida por individuos en los que hay un mayor componente *padre* en su estructura de personalidad.

Las posiciones de mediador social supondrán un mayor desarrollo del componente adulto, ya que suponen un mayor ejercicio de la racionalidad, sometiendo casi todas las demandas (ascendentes o descendentes) a cálculo, medición y control.

Por último, las posiciones de líder comportan un mayor peso del componente *niño* (o carismático) en la configuración de la personalidad del actor social.

El sistema transaccional conecta pues a través de individuos destacados en los flujos transaccionales los distintos niveles de análisis e intervención sociales. El nivel *micro*, donde están los vínculos primarios del individuo, el nivel *meso*, donde se hallan los vínculos secundarios y el nivel *macro*, regido en mayor medida por la norma y la institución. Haciendo referencia a la metáfora de la estantería del apartado 2.1, instituciones, organizaciones y grupos primarios ocupan distintos niveles en los que se sitúan distintos individuos según el rol que ejerzan.

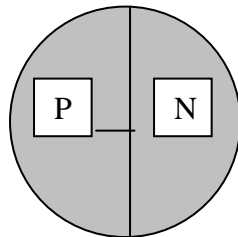
En cuanto a los *límites* del sistema social, estos no serían estáticos sino dinámicos y están definidos en todo caso por su diferenciación con el entorno. En un sistema poco complejo o con un nivel de diferenciación muy bajo, en el nivel micro social confluirían tanto los elementos normativos como expresivos de la acción social. Este sería el caso claro de la familia, grupo primario regulado por instituciones sociales²¹. También los fenómenos comunitarios se estructurarían básicamente en torno a lo que Tönnies denominaba *voluntades esenciales* (1893/1987). En estos casos, las transacciones predominantes están basadas en las dos posiciones básicas o *esenciales* de los individuos, *niño* y *padre* (ver figura

21 Donde Comte situaba la frontera entre biología y sociedad y donde más tarde Levi-Strauss situó la frontera entre naturaleza y cultura a través del tabú del incesto. También Spencer la considera como el tipo más simple de sociedad.

17), pudiéndose establecer alternativamente y en mayor medida transacciones del tipo *P-P* (conformidad), *N-N* (complicidad y/o competencia), o *P-N* (sumisión).

A efectos de la estructura de la provisión de prestaciones y servicios (ver capítulo 6), el sector informal estaría situado dentro de esta esfera *micro* o *sistema* simple atendiendo a las necesidades de los individuos por necesidad emocional o por obligación moral.

Figura 17.- Sistema simple



Un colectivo con un mayor grado de complejidad pasaría a diferenciar el sistema cultural como algo externo al sistema social (pero siempre conectado a él por los propios límites o *fronteras*). El cambio principal consiste en la presencia de instituciones externas a los pequeños grupos. Su legitimidad está basada en un sistema de creencias coherente y compartido por la mayoría de los individuos y que guían el proceso de socialización. Este sistema de creencias se fundamenta en el pasado y orienta y justifica la acción social.

Las sanciones pasan de ser casi exclusivamente informales (como es en el caso de la familia o la comunidad) a ser formales. Pueden ser de tipo simbólico o material y son reguladas por agencias que administran la violencia (militares) o los símbolos sagrados (religiosas). En el nivel micro se sitúan en mayor medida las interacciones de tipo emotivo (N-N) y en el nivel macro las de tipo normativo

(P-P). La mayor parte de las transacciones que tienen lugar de arriba-abajo o de abajo-arriba entre ambos niveles tienden a ser de tipo coercitivo o protector (P-N) (ver figura 18). La tradición protege a los individuos y grupos de sus temores y amenazas a la vez que genera en ellos nuevos miedos²². Hay una relación directa o inmediata entre foco de poder y líderes, generándose conjuntos de acción de corte populista y/o autoritario. Se correspondería con el concepto de *volk o pueblo*, glosado por Tönnies (op cit.)²³.

A efectos de la estructura de la provisión de servicios a la población, en la esfera macro de la acción social se situaría el sector formal de corte más institucional.

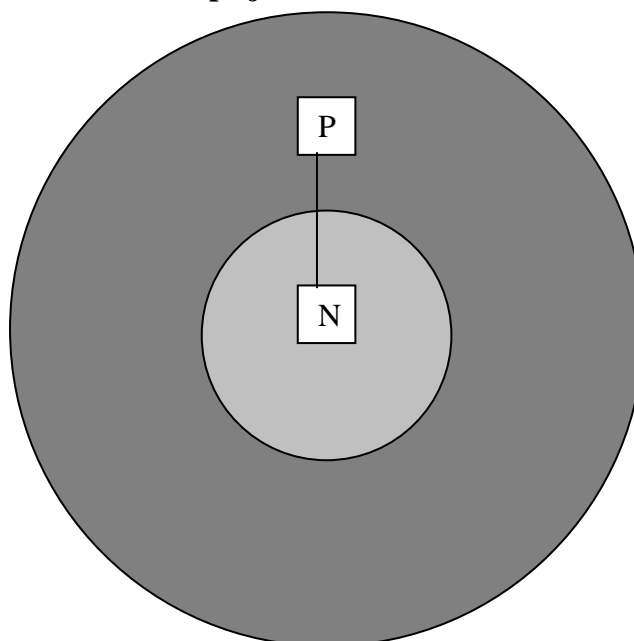
Finalmente, un sistema altamente complejo precisaría de organizaciones formales que administren estas transacciones que tienen lugar entre esfera normativa y esfera expresiva. Estas organizaciones formales gestionan de manera racional-instrumental (ajustando medios a fines y principios) las transacciones entre el nivel micro y macro, constituyéndose como nivel meso u organizativo. Parsons los denomina *niveles de organización de la acción racional* y serían de tipo tecnológico, económico y político (1959/1966:504). Se sitúan entre el nivel *macro* (o sistema cultural, que da las pautas de orientación) y nivel *micro* afectando, con su mediación a la relación entre ambos y siendo a su vez afectado por éstos (ver figura 19)²⁴.

22 Barman (2005), habla de *temor oficial* (p. 66 y ss.)

23 Por citar a los clásicos, también se corresponde este tipo de sociedad con el *estadio teológico* de Comte y Saint-Simon, o con la *sociedad militar* de Spencer. La cohesión social en este tipo de sociedades se logra a través de la solidaridad orgánica de la que hablaba Durkheim.

24 Es en este nivel en el que se podría situar el sector intermedio o tercer sector.

Figura 18.- Sistema social complejo

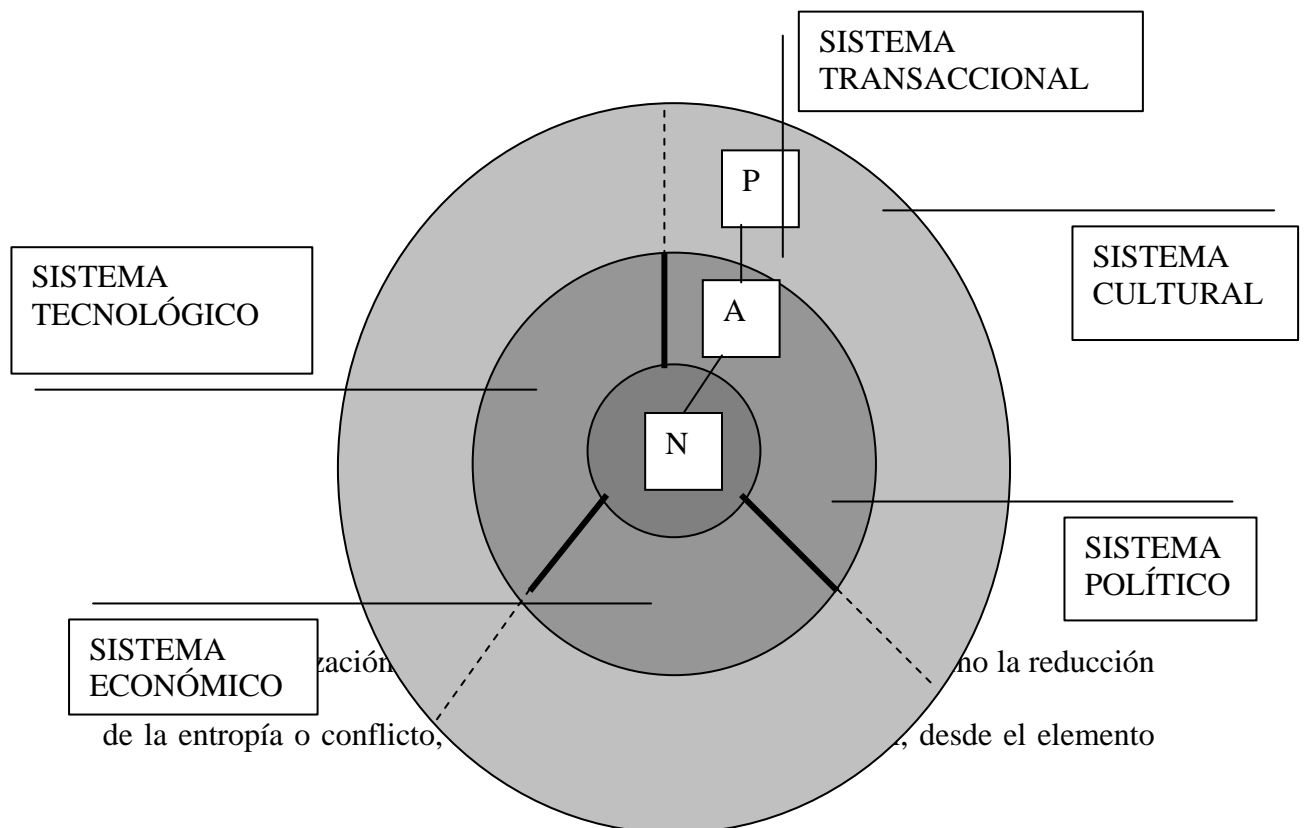


Es posible considerar a su vez a estos elementos diferenciados como sistemas cultural, político, económico y tecnológico, siendo el sistema propiamente social el denominado hasta ahora sistema transaccional, sistema de interacción o red social, que pone en conexión a estos sistemas entre sí, configurando una red que conecta a los individuos con la cultura, la tecnología, la economía o la política. Dicho de otro modo, *los individuos acceden a los recursos culturales, económicos, políticos y tecnológicos a través de la red social, en la que ocupan diferentes posiciones configuradas históricamente y para las que son reclutados en mayor o menor medida en función de su estructura de personalidad, lo cual les faculta para ejercer el rol predefinido socialmente de acuerdo con un sistema de expectativas o pautas de orientación de valor suministradas por el sistema cultural.* Al final acabamos en la síntesis que de la obra de Parsons hace Luhmann (1996): “Action is system”. Existe o se

puede considerar un sistema social diferenciado que consiste básicamente en el aquí llamado sistema transaccional, sistema de interacción social o red social. Es por lo tanto en las sociedades más complejas en las que cobraría más relevancia la existencia de un sistema social diferenciado de los otros sistemas pero, a su vez, vínculo entre ellos.

Volviendo al tema de la complejidad estructural, las sociedades complejas presentan una mayor necesidad de una estructura organizativa fuerte, con una mayor presencia del elemento racional (o adulto) en las transacciones, lo cual influye en el tipo de transacciones predominante. La tendencia a la rutinización tradicional o legal-racional del carisma observada por Weber estaría pues relacionada con el nivel de complejidad social.

Figura 19.- Sociedad altamente compleja



racional (o *adulto*), bien de una manera tradicional, desde el elemento normativo tradicional (o *padre*). Esto nos lleva a la conclusión de que la complejidad conduce a un mayor peso del elemento racional y a la reducción de la entropía a través del proceso de racionalización vinculado al desarrollo del fenómeno organizativo.

A la evolución de estos sistemas se refieren las teorías clásicas de la modernización, como grandes teorías del cambio social, estableciendo esta diferenciación entre desarrollo económico, político tecnológico y cultural y sus mutuas influencias con el sistema social. De estas teorías hablaremos en el capítulo V. Pero para tratar de conocer en la práctica la estructura y funcionamiento de una sociedad es necesario establecer previamente una estrategia de investigación o una metodología de diagnóstico, que conecte la teoría con la praxis social.

III.- Diagnóstico e indicadores sociales

3.1.- Concepto y tipos de diagnóstico

El diagnóstico social comprende todas aquellas tareas de investigación encaminadas a conocer y evaluar la realidad social mediante una estrategia preestablecida de recogida de información. Se trata de un proceso sistemático y riguroso, pese a lo cual se ve afectado por el carácter comparativo de todo diagnóstico. Desde la sociología descriptiva, con frecuencia, el diagnóstico se limita a enumerar una serie de características de un fenómeno social medido a través de indicadores estadísticos o perfilado en función de un análisis cualitativo. Sin embargo, el diagnóstico destinado a orientar una posterior intervención difícilmente puede soslayar una dimensión normativa, más allá de cuestiones técnicas. Por ejemplo: es completamente distinto limitarse a plasmar unos índices de participación a calificar dichos resultados como *altos* o *bajos*. La calificación de los datos no es en sí misma una mala práctica profesional (como podrían pensar algunos profesionales con pretensiones de *objetividad*). Muy al contrario, es imprescindible en aquellos estudios que buscan no sólo la medida de un fenómeno sino un conocimiento previo para incidir sobre el mismo. Así, calificar la participación como alta o baja implica un juicio de valor o un criterio normativo establecido respecto a un valor esperado o considerado como óptimo. De la misma manera que en la práctica del diagnóstico médico se establecen una serie de parámetros de una buena salud, el diagnóstico social empleado en la sociología aplicada también procede por este tipo de comparaciones. Por lo que se hace necesario establecer un criterio de comparación que sea explícito y

controlable, de manera que se cumpla con un mínimo requisito de rigor. Según Scarón de Quintero (1985) existen diferentes procedimientos para llevar a cabo estas comparaciones.

Un posible procedimiento sería aquél basado en la experiencia previa del profesional, que compara o asimila un determinado fenómeno o problemática social a otra del mismo tipo tratada anteriormente. Se trata de aplicar el *ojo clínico* en el diagnóstico. Este método de comparación se encuentra seriamente limitado y sesgado por la experiencia profesional. Depende de la experiencia profesional acumulada y de las áreas concretas en las que se haya desempeñado. Un profesional con poca o ninguna experiencia no tiene apenas capacidad para usar el denominado *ojo clínico*. Tampoco puede afrontar con una mínima fiabilidad el diagnóstico de un fenómeno que no haya tratado antes con cierta frecuencia. Indudablemente, la especialización y la larga experiencia profesional favorecen este tipo de diagnóstico, pero habría mejores formas de comparar los fenómenos estudiados para orientar la intervención.

Una segunda forma de realizar el diagnóstico es a través de la empatía. Comparando el fenómeno estudiado con una situación real o ficticia vivenciada por el profesional. El difícil arte de ponerse en el lugar del otro. Básicamente la aportación hecha al método sociológico por Max Weber. La llamada *viviscencia por intropatía* como manera de comprender la lógica interna o el significado que dan los individuos a sus actos. Además de los datos mensurables y *objetivos* hay que tener en cuenta la significación social de una conducta vivenciada subjetivamente y que convierte a la conducta en acción social, mediada culturalmente. Se trata de pautas de orientación que actúan como elementos cognitivos estructuradores del sistema de personalidad de cada sujeto. La

principal limitación de este método de diagnóstico es una vez más la experiencia (profesional y personal) del que hace el diagnóstico, pero también su capacidad para empatizar. Esta capacidad varía enormemente de unos individuos a otros. También varía la capacidad para controlar la empatía como mero instrumento de trabajo. Cuando se llega a empatizar en exceso y se pierden de vista los objetivos de la investigación se corre el riesgo de perder la perspectiva, de no retornar a una posición que nos permita estudiar el fenómeno *desde fuera*. Es el caso de muchas investigaciones desarrolladas a través de la metodología de la observación participante. Un exceso de integración en el grupo observado nos llevaría a llegar a considerar su comportamiento como *normal* aunque el objetivo inicial del estudio fuese diagnosticar las claves internas de un comportamiento considerado anómico o patológico en términos funcionales. Otra cuestión muy distinta es que, una vez interiorizada la lógica que rige un determinado tipo de acción social, procedamos a ponerlo en relación con el conocimiento *objetivo* que podemos adquirir sobre ese fenómeno. Pero no siempre se tiene esa posibilidad de empatizar o la capacidad para hacerlo. Es difícil llegar a empatizar con situaciones de extrema marginalidad o con conductas delictivas. Y aunque fuese fácil, en muchos casos surgirían problemas de tipo ético-legal que nos aconsejarían un mayor distanciamiento de la problemática social tratada. Incluso a veces, en profesionales que han vivenciado personalmente situaciones de marginación en su propia vida, el contacto con situaciones parecidas puede reavivar pensamientos estigmatizantes o dañar en alguna forma su identidad social y profesional. Es el caso de algunos educadores de calle reclutados entre extoxicómanos o exdelincuentes. Por lo tanto, el método de diagnóstico por empatía no está tampoco exento de riesgos.

La manera de llevar a cabo estudios previos a una intervención con mayores pretensiones de rigor y sistematicidad es mediante el diagnóstico a través de modelos. Estos se construyen de acuerdo con la teoría de la profesión²⁵. La situación estudiada es comparada con una situación óptima o ideal. Estos modelos pueden ser contruidos de diferentes formas. Lo ideal u óptimo puede establecerse en función del consenso social, aquello que es considerado como *normal* o *bueno*. El problema es que los modelos *normales* pueden variar considerablemente en el tiempo y en el espacio o incluso no haber un consenso sobre que es lo normal u óptimo. En cualquier caso estaríamos restringiendo la normalidad a un contexto social determinado que en ocasiones puede ser claramente patológico. Esta *relatividad del consenso social* es la principal limitación que conlleva el concepto de lo normal y lo patológico esgrimido por Durkheim. Determinadas formas de vestir o de comportarse en sociedad que pueden ser normales en unas zonas geográficas son consideradas como desviadas o patológicas en otras o pueden, en poco tiempo, convertirse en modelo de conducta social. Por lo tanto, tampoco parece ser la comparación por consenso el mejor método de diagnóstico.

Hay otras maneras de construir el modelo o el ideal con el que se compara el fenómeno estudiado. En vez de efectuar la comparación con lo considerado como *normal* por la sociedad podemos comparar con un modelo construido en función de la ideología dominante. Por ejemplo, siguiendo las pautas de lo que sería considerado normal entre la clase culturalmente hegemónica en una

25 Cuando hablemos de desarrollo y bienestar social (capítulos 5 y 6), hablaremos de las diferentes teorías con sus diferentes concepciones de estos procesos o estados sociales.

sociedad, como puede ser la clase media-alta. Así, podemos considerar (sesgadamente) que en todo colectivo el éxito social o la adquisición de bienes materiales es el principal mecanismo de integración o desarrollo humano. O que la iniciativa individual es la única fuente de bienestar social. O que la democracia parlamentaria es la mejor forma de participación política. Ninguno de estas premisas tienen una validez absoluta, fuera de un determinado contexto ideológico. En el pasado teníamos modelos ideológicos que esgrimían los argumentos opuestos a estos (en los países del *socialismo real*) como base para establecer lo normal y lo patológico, lo atrasado y lo desarrollado. Pero, de cualquier forma, se trata de presupuestos ideológicos.

Finalmente, los modelos denominados *desarrollistas* utilizan la comparación con otros colectivos supuestamente más avanzados en una escala evolutiva. Partiendo de los principios del desarrollo evolutivo individual, (desde la infancia a la madurez) se ha tratado de aplicar el mismo esquema a la evolución de las sociedades. El desarrollo sería un proceso de puesta en acto de las potencialidades que todas las sociedades tienen por igual en tanto que están compuestas por seres humanos²⁶.

En cualquiera de las tres formas de construir modelos que se han expuesto se plantean una serie de interrogantes no tanto sobre su *objetividad* (siempre relativa), sino en torno a su validez heurística o su capacidad para reflejar la realidad en su mayor complejidad. En este sentido, la aplicación de estos modelos o tipos-ideales implica una amputación de la realidad tanto mayor cuanto menor sea su adecuación al estudio de un fenómeno determinado. Un modelo marxista

26 La realidad parece ser mucho más compleja y cada vez existen más dudas sobre si los organismos y sociedades supuestamente más evolucionados no se corresponden en realidad con los peor adaptados al entorno, o por decirlo en términos de psicología evolutiva: los más *inmaduros*. Depende del concepto de evolución que se maneje.

puede ser bastante eficiente en el estudio del génesis de la desigualdad económica, pero serlo muy poco para explicar ciertos fenómenos culturales caracterizados por su autonomía funcional del sistema económico.

En este tipo de modelos se expresa sobre todo una lucha entre diferentes *dioses* o principios organizadores de la realidad²⁷. Estos *dioses* suelen tener sus sacerdotes y gurús y cuando se aplican sus principios -incuestionables- implican ingentes sacrificios humanos que mantengan la disciplina y la obediencia al *bien supremo*. Estos modelos se basan en última instancia en ciertos dogmas de fe, incontrastables e incontestables, administrados por unos pocos. Poco importa que el dogma se llame *mano invisible* o *lucha de clases*. Analizar lo social desde estos presupuestos ideológicos exige lo que Weber denominaba un *sacrificio del intelecto*, o sea, evitar pensar algo en contra del dogma establecido. En el caso de los modelos construidos sobre el consenso social, los dioses o el dogma ideológico son sustituidos por la sociedad, por la llamada opinión pública.

En cualquier caso, le pregunta que siempre deberíamos hacernos a la hora de emprender un diagnóstico de este tipo es doble: **Quién** realiza el diagnóstico y **para quién** se realiza. **Quién** define lo que es normal y **para quién** lo define. ¿Se trata de un grupo político o social concreto? ¿Estamos aplicando una visión progresista, conservadora, sexista, racista o religiosa a nuestro análisis? ¿Cómo se puede limitar –que no eliminar- esta dimensión normativa del diagnóstico? O dicho de otra forma: ¿cómo se puede limitar el poder del experto en el diagnóstico de la realidad? La respuesta es bien sencilla: partiendo de la realidad misma del usuario o sujeto de la intervención.

27 Esta es la línea argumental de Peter L. Berger en su libro *Pirámides de Sacrificio* (1979), en el que compara los dos modelos de desarrollo entonces enfrentados, el capitalista y el comunista.

Si bien somos conscientes de que todo conocimiento de la realidad es construido dentro de unos marcos de análisis previos (teorías, universos de sentido, etc.) más o menos restringidos a un grupo social, esto no impide que utilicemos la descripción del fenómeno o hecho social como punto de partida para la intervención, sin referirnos a modelos preestablecidos. Cada realidad social concreta tendrá su propio modelo de desarrollo transitorio, su propia dirección y sentido de mejora. Pero mejora en relación a lo ya existente, no sólo en relación a lo que un modelo nos diga que tendría que existir. No se busca el desarrollo *normal*, sino el desarrollo *original*, desde el origen y no desde la norma. Por utilizar el ejemplo del canon de belleza, pretender asemejarse a un determinado patrón estético desde la infinita variedad de complexiones y estilos de vida individuales es poco menos que una quimera abocada al fracaso y la frustración. Pero tratar de definir objetivos concretos de mejora en aspectos concretos de nuestra realidad de manera consensuada con el profesional de la intervención no coloca al profesional en un plano de superioridad (como un sacerdote o gurú) sino que lo pone al servicio del usuario. Es el usuario quien define su problema, no en exclusiva, sino en colaboración con el profesional. Tampoco el profesional impone su criterio teórico generalizante sino que utiliza su conocimiento para ofrecer diferentes opciones o cursos de acción al usuario en función de sus propias características, inquietudes y capacidades. No hay víctimas ni salvadores. Sólo gente que solicita y presta ayuda, que confronta diferentes visiones de la realidad y toma decisiones para alcanzar objetivos concretos. Esto se aproxima mucho más a la práctica profesional que los anteriores enfoques de carácter más *doctrinario*.

Una vez manejada o controlada (que no resuelta) la tensión normativa subyacente a todo diagnóstico, estamos en condiciones de distinguir con criterio técnico diferentes tipos de diagnóstico social en función de los métodos empleados para la recogida de información. Estas son básicamente de dos tipos: cuantitativas y cualitativas.

3.2.- Técnicas de investigación y diagnóstico

El diagnóstico consiste en la utilización de los métodos de investigación habituales de una profesión con la finalidad de guiar una posterior intervención. Es el nexo entre teoría y praxis. Con demasiada frecuencia nos encontramos con trabajos de sociología aplicada que se limitan en su primera parte a exponer un compendio de las principales teorías sobre un determinado fenómeno social para, posteriormente, anegar el estudio con datos totalmente inconexos con aquellas estructuras cognitivas previas. Las hipótesis sirven para conectar la teoría con la recogida de información y son expresión del saber generalizado previo (teorías) aplicado a los objetivos del estudio. Pero con frecuencia, las hipótesis se asemejan más a conclusiones. Y con demasiada frecuencia son extraídas (*a toro pasado*) de las propias conclusiones como una forma de dar coherencia (y *excelencia*) al estudio. El diagnóstico elaborado para intervenir no puede prescindir del conocimiento teórico ni del empírico, pero tampoco se puede permitir el lujo de trabajar con ambos como materiales inconexos. Es necesaria una continua traducción dialéctica de materiales de lo teórico y general a lo empírico y concreto, de la reflexión a la acción y de lo macro a lo micro. Esta conexión sólo se puede realizar a través de la metodología. Diagnóstico y metodología son el nexo entre teoría y praxis. Y los diferentes tipos de diagnósticos -según la metodología que empleemos- darán lugar a distintos tipos y grados de conexión entre teoría y praxis.

La principal distinción en técnicas de investigación es la contemplada entre técnicas cuantitativas y cualitativas. El enfrentamiento dialéctico entre

cuantitativistas y cualitativistas no debería hacernos perder mucho tiempo. La utilización de técnicas de investigación basadas en datos estadísticos lleva mucho tiempo ejerciendo su hegemonía en la idea original de las ciencias sociales por imitar la metodología de las ciencias naturales. Sabiendo como sabemos que la naturaleza de los objetos de estudio es muy diferente, sería un error persistir en este empeño de asimilación de un tipo de ciencias a otras. El estudio de lo social (y de lo humano en general) tiene que considerar cómo afrontar el hecho de que los seres humanos poseen la capacidad de construir gran parte de la realidad (tanto material como simbólica). Este hecho diferencial *creativo* pone en entredicho la exhaustividad de aquellos estudios que se limitan a contabilizar los fenómenos sociales sin entrar a considerar la significación que los mismos tienen para los actores sociales. El enfoque *objetivista* de Durkheim, que propone estudiar los hechos sociales como si fueran cosas, encaja mal con la naturaleza de la *cosa* estudiada. Weber da el contrapunto a este planteamiento con su propuesta de una sociología comprensiva. Evidentemente, a los profesionales y planificadores, el tratamiento estadístico y la expresión en lenguaje matemático de un fenómeno resulta extremadamente útil a la hora de diseñar una posible intervención. Es necesario conocer la magnitud de un fenómeno y sus correlaciones con las distintas variables. En la actualidad, el análisis estadístico multivariable brinda un inmenso abanico de posibilidades a la hora de reducir un fenómeno a sus principales componentes, midiendo el peso que cada variable tiene en su génesis²⁸. La aplicación de técnicas estadísticas basadas en el análisis de regresión múltiple ha supuesto un innegable avance que permite *disecionar* los fenómenos sociales con una precisión antes desconocida. Este tipo de análisis

28 Un buen manual de análisis multivariable es el de Bisquerra Alzina (1989): Introducción conceptual al análisis multivariable. Barcelona. PPU.

estadístico y, en general, el enfoque cuantitativista, se corresponde en gran medida con la concepción racionalista de la realidad propia de las sociedades occidentales. Esta pretensión de racionalidad ha sido aplicada (con más o menos éxito) al diseño de las instituciones y organizaciones sociales, empezando por el Estado y acabando por grupos sociales donde la racionalidad tiene menos posibilidades de triunfar, como es el caso de la familia. No olvidemos todos los intentos de organización utópica de la sociedad propuestos en el siglo XIX y experimentados con seres humanos de carne y hueso durante el XX. Pero, a pesar de los estrepitosos fracasos de los intentos de reforma social más pretenciosos y vanos, gran parte de nuestra organización social ha sido diseñada de acuerdo con los dictados de la razón instrumental, adecuando medios a fines. De esta forma se han creado sistemas organizativos que tratan de responder a necesidades concretas de la sociedad. Cada órgano social tendría una función social diferenciada y ejerce continuamente un notable esfuerzo por diferenciarse de cada uno de los otros. Dentro del sistema social diferenciamos entre economía, política, cultura y tecnología como fenómenos tratados por separado, cuando en realidad siguen estando interrelacionados. En el ámbito del sistema de bienestar, hay un sistema sanitario, un sistema de servicios sociales o un sistema educativo claramente diferenciados. Esto ha beneficiado el auge del tratamiento estadístico de todo tipo de fenómenos sociales para diseñar futuras intervenciones. Cada fenómeno se trata por separado, aislado del resto. Y hasta cierto punto, esta aplicación del método estadístico no ha dado tan malos resultados. Especialmente cuando los problemas eran de tipo cuantitativo, como la insuficiente cobertura de uno u otro sistema, los bajos niveles de renta o su desigual distribución, o los bajos niveles educativos. Todos ellos, fenómenos cuantificables y sometibles por

lo tanto al dictado de las matemáticas. El problema surge cuando se alcanzan unos mínimos cuantitativos de cobertura y se comienza a plantear la calidad y la adecuación de los distintos sistemas a las necesidades de la sociedad o cuando los individuos plantean problemáticas complejas que precisan de una actuación integral. A fin de cuentas la diferenciación y especialización funcional de distintos ámbitos de organización para la intervención social es un fenómeno puramente artificial que trata de dar respuesta a necesidades humanas no necesariamente separadas unas de otras. Salud, educación, alimentación, trabajo, vivienda o tiempo libre están todas relacionadas en la vida de los individuos y colectivos sin que se pueda establecer de forma matemática dónde empieza una necesidad y termina otra. Este solapamiento real es lo que hace necesario un planteamiento más integral e incluso *borroso* de los sistemas de intervención en lo social. No se pueden diseccionar las problemáticas sociales más que para su análisis. Y las intervenciones que se puedan realizar sobre los distintos factores que inciden en una problemática social deben estar integradas y coordinadas en programas más amplios que consideren todas las facetas de esa problemática. Así, siguiendo el ejemplo dado anteriormente del descenso de la natalidad en un país en desarrollo, confluyen (por lo menos) la tecnología médica, la educación y vida laboral de las madres, el sistema educativo, y el modelo familiar. Una intervención en uno de estos factores tendrá que ser coherente con cualquier otra intervención que pueda afectar (aunque sea indirectamente) al fenómeno. Por supuesto que para conocer la interrelación entre estos diferentes factores y su peso en la evolución de la natalidad podemos (y debemos) hacer un análisis estadístico riguroso²⁹. Pero este análisis no agota la realidad social en su

29 Un claro ejemplo de este tipo de análisis estadístico, aplicado a los factores que inciden en la

complejidad, puesto que en el centro de esta confluencia de factores están siempre seres humanos, capaces de elaborar, reflexionar y dar significado a su realidad, tomando decisiones con un cierto grado de indeterminación (o de *libertad*) con respecto a los resultados de nuestra investigación. Y si nos proponemos que el bienestar de esos individuos sea la meta última de una intervención, su concepción de lo que sea el bienestar, como ellos lo identifiquen y verifiquen, debe ser una parte complementaria (o incluso prioritaria) de la investigación e intervención. Es ineludible una perspectiva humana en la investigación social (Bruyn, 1972). Considerar la dimensión cualitativa (llamémosla también subjetiva, humana o incluso espiritual) de un fenómeno social puede dificultar el trabajo del profesional pero hace su trabajo más eficiente para atender las necesidades de los afectados por la intervención. Por supuesto, durante años hemos tenido que soportar que todo aquello que no esté basado en estadísticas no es científico. Nada más lejano de la realidad. Toda forma de estudio de una realidad que sea capaz de definir un objeto de estudio reconocible y una metodología de estudio que permita su replicación, debe ser considerado científico, más allá de concepciones reduccionistas de la ciencia que acabarían reducidas al absurdo si su validez sólo dependiera del uso del lenguaje matemático y excluyeran totalmente el lenguaje *natural*. Cualquier medición está precedida por una definición de lo que se mide. Cada fenómeno medido existe en la medida en que elaboramos previamente el fenómeno en función de unas determinadas dimensiones que le dan realidad ante otros. La matemática no genera realidades, sólo las expresa y las hace comparables y generalizables.

fecundidad fue el estudio que realizaron Boyer y Richard (1975) para el Banco Mundial.

Si en las sociedades funcionalmente más complejas, el tratamiento estadístico presenta claras limitaciones, en sociedades más integradas, los métodos de diagnóstico social cuantitativos (de corte funcionalista o marxista) han demostrado una gran ineficacia. Porque en este tipo de sociedades no hay tal diferenciación funcional de distintos subsistemas. Todo está mezclado. Y la medición de cualquier variable carece de una mínima validez. Pongamos el ejemplo del trabajo. Cuando algunos antropólogos trataron de cuantificar el tiempo que determinadas sociedades dedicaban a trabajar se encontraron con una gran dificultad para determinar en qué momento estaban los individuos trabajando y en qué momento no. Trabajo, ocio, vida social, familia, y prácticas religiosas aparecían entrelazadas en la vida cotidiana de los individuos, siendo imposible deslindar unas funciones de otras. Su vida no está compartimentada en diferentes tiempos para diferentes funciones. Con frecuencia su lenguaje ni siquiera contempla estas diferencias, por lo que no existen como realidades diferenciadas ni siquiera en el plano simbólico. Por otro lado, algunas sociedades sí realizan esta diferenciación del trabajo en el plano simbólico aunque no esté nada clara en los hechos de la vida cotidiana.

Hay pues que adaptar nuestra metodología a la complejidad funcional del sistema estudiado. Puede oscilar desde lo puramente cuantitativo a lo más cualitativo. El grado de adecuación de unas u otras técnicas depende del tipo de sociedad o colectivo en los que tengamos que desempeñar nuestro trabajo

De una manera puramente analítica hemos clasificado las modalidades de investigación aplicada al diagnóstico social en cuatro tipos básicos. No nos cansamos de resaltar que se trata en todo caso de *tipos-ideales* y de que existe una

infinidad de diseños de investigación posibles teniendo siempre como criterio de selección su adecuación a la realidad social estudiada³⁰.

Los cuatro tipos de investigación que planteamos son:

- 1) Diagnóstico cuantitativo, basado en fuentes estadísticas primarias (encuesta *ad hoc*) o secundarias (resultados de encuestas previas o estadísticas ya elaboradas).
- 2) Diagnóstico mixto, basado en fuentes estadísticas secundarias para contextualizar el ámbito de la intervención y complementado por un estudio cualitativo de los diferentes temas o problemáticas sociales sobre los que se va a intervenir.
- 3) Diagnóstico cualitativo, basado en fuentes primarias de tipo cualitativo (básicamente entrevistas y grupos de discusión).
- 4) Investigación-acción participativa. Diseño mixto realizado en función de las necesidades de conocimiento expresadas por el propio colectivo con el que se va a intervenir.

Cada uno de estos diseños de investigación para el diagnóstico social presenta una serie de características, que conllevan su mayor o menor adecuación a los distintos contextos sociales en los que se pretende realizar el diagnóstico.

El diagnóstico puramente **cuantitativo** se caracteriza por su capacidad para medir la magnitud o incidencia de un fenómeno en una población de referencia (o

30 Un buen compendio de las diferentes técnicas de investigación social es el reflejado en el libro coordinado por García Ferrando, Ibáñez y Alvira (1992): El análisis de la realidad social. Madrid. Alianza.

universo) claramente definida. Esto implica la disponibilidad de datos previos sobre la población a estudiar (tal como un censo de usuarios de un determinado servicio o de residentes en un área concreta) para poder realizar un diseño muestral que nos permita realizar una encuesta. Si esa es la situación, estamos en condiciones de llevar a cabo una encuesta de necesidades que refleje las principales características de la población de referencia y la relación de estas con la demanda potencial de servicios, prestaciones o equipamientos colectivos³¹. Las principales limitaciones de este método de diagnóstico son la ya mencionada disponibilidad de datos previos, muchas veces vinculada al tipo de problemática estudiada. Por lo general, todos los estudios que tienen como objeto situaciones de marginación social presentan el problema de que la marginalidad no está en absoluto registrada formalmente o lo está de forma parcial. Por lo tanto quedan excluidos los estudios de necesidades de las poblaciones más marginales y carenciadas, por falta de una población de referencia claramente delimitada. Esto se trata de suplir a veces con las estadísticas de usuarios de un determinado servicio. Pero hay que resaltar que estos casos se está trabajando solamente con la población que ya ha accedido al sistema formal de prestaciones, por lo que los resultados serán claramente incompletos y presentarán un sesgo evidente por confundir necesidad con demanda efectiva. Tampoco se adapta este tipo de investigaciones a contextos sociales en los que hay una total carencia de datos estadísticos fiables. Hay poblaciones que no están censadas o que están claramente subregistradas. Es frecuente en el caso de minorías étnicas y colectivos indígenas poco integrados en el sistema formal de registro. En

31 Tenemos varios ejemplos de estudios de necesidades en dos libros editados por el Colegio Nacional de Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología (1988 y 1991). En el siguiente capítulo se tratará en mayor detalle en qué consiste y cómo se puede llevar a cabo un estudio de necesidades.

ocasiones los datos son de muy poca calidad o están generados a partir de categorías que no se pueden aplicar a sociedades muy integradas o con pautas de diferenciación funcional muy diferentes a las experimentadas por la ortodoxia del diseño cuantitativo y de la estadística convencional. A veces las categorías de estudio necesitan ser reelaboradas a partir de un estudio cualitativo previo que dé cuenta de las diferentes categorías de respuesta que presenta un colectivo concreto frente a determinada problemática. El desconocimiento por parte de la población de las distintas opciones contempladas en el estudio o una conceptualización diferente de lo que se considera (p.e.) *trabajo, participación, familia o servicios sociales* puede dar al traste con la validez de los datos recabados. Esto es, no se está midiendo lo que se pretende medir.

Otro inconveniente de esta metodología de diagnóstico es su alto coste dependiendo de la escala del estudio. La elaboración de un cuestionario y su aplicación a una muestra representativa de la población en condiciones de validez y fiabilidad es un proceso arduo y costoso que no siempre está al alcance de los profesionales. Por otra parte, sólo comienza a ser rentable en términos de eficiencia (beneficio obtenido en relación con el coste) a partir de cierto volumen de población. Hacer diagnósticos sociales basados en encuestas con poblaciones pequeñas tiene casi el mismo coste que hacerlo con poblaciones grandes, ya que el tamaño muestral que garantiza un margen mínimo de error, varía muy poco de unas a otras poblaciones. Por ello es que es preferible utilizar este método con poblaciones grandes y rehuir su utilización en aquellos casos en los que tengamos que evaluar necesidades de numerosas y pequeñas poblaciones (o subpoblaciones). Una alternativa intermedia para utilizar la encuesta con pequeñas poblaciones es el empleo de muestras estratégicas. Consiste

básicamente en estratificar el muestreo en una serie de submuestras establecidas según una variable que incida de manera importante en la distribución de un fenómeno entre la población (Sánchez Carrión, 1995)³².

La principal ventaja de un diseño de investigación puramente cuantitativo para realizar un diagnóstico social es su utilidad para el diseño en términos cuantitativos de todo tipo de intervenciones. Conocer el número aproximado de usuarios potenciales de un servicio o el porcentaje de ciudadanos (o electores) que apoyan tal o cual política es de suma utilidad para los responsables políticos. Otra cuestión es la adecuación cualitativa de la intervención. Pero en términos de aceptación social, el diagnóstico cuantitativo goza de una mejor reputación en cuanto es considerado como más *científico*. Esto tiene mucho que ver con los valores predominantes en ciertas sociedades en las que se concede más valor a todo aquello que se pueda medir frente a aquellos fenómenos que no admiten un tratamiento estadístico. En resumen, es una metodología excelente para los planificadores y políticos pero con algún problema de adecuación para los destinatarios de la intervención dependiendo del contexto social en el que se aplique. Para facilitar una mayor adecuación y/o un coste más bajo de realización, el diagnóstico social se suele apoyar en técnicas cualitativas de recogida de información. Esto daría lugar a un tipo de investigación mixto, que es en realidad el más frecuente.

32 Por ejemplo, a la hora de hacer sondeos electorales a nivel de ayuntamiento, podemos conocer, previamente al diseño de la muestra, la distribución del voto por secciones censales en anteriores elecciones. En la medida en que se detecten pautas estables en la distribución de los votos, se pueden considerar submuestras en las que la probabilidad de que el voto sea uno u otro no es igual. En términos estadísticos, si esta probabilidad se distribuyera uniformemente, p sería igual a q . Cuando establecemos otra probabilidad para la distribución de un fenómeno, el margen de error muestral desciende notablemente y se puede reducir considerablemente el tamaño muestral. Esto posibilita que podamos trabajar fácilmente con muestras de 400 individuos y errores muestrales cercanos al 2 por ciento, reduciendo así el problema del coste.

El **diagnóstico mixto** responde a la necesidad de cubrir un doble objetivo: brindar una fuente de información cuantitativa para políticos y planificadores y buscar la máxima adecuación a las necesidades percibidas por la población. La mera participación de los destinatarios de una política a través de la encuesta cubre sólo en parte este último objetivo. Esto ocurre porque el cuestionario prediseñado por el profesional recoge una serie de posibles respuestas a una serie de preguntas que resultan interesantes para aquellos que encargan o realizan el estudio (planificadores y políticos o profesionales, respectivamente). Pero no se establecen estas preguntas ni sus posibles respuestas de acuerdo con los intereses o necesidades de los encuestados. Esto tiene como consecuencia inmediata la no inclusión de cuestiones que pudieran ser de interés para los destinatarios o usuarios de una intervención y la limitación de las respuestas por la necesidad de establecer respuestas cerradas en el cuestionario. Si todas fueran abiertas, el trabajo de codificación del cuestionario y de grabación de los datos se complicaría en exceso. La inclusión en el cuestionario de preguntas que sean del interés de los entrevistados sólo se puede lograr mediante una metodología de investigación-acción participativa (a la que nos referiremos más adelante). La adecuación de las categorías de respuesta a los encuestados se puede calibrar mediante un estudio cualitativo previo y un pretest del cuestionario. La utilización del grupo de discusión para conocer las diferentes respuestas en torno a los temas tratados en el cuestionario suele dar buenos resultados. Por ejemplo, a la hora de elaborar las respuestas a la pregunta “problemas del barrio”, éstas serán mucho más aproximadas a las posibles respuestas que nos den los encuestados si previamente hemos planteado el tema en un grupo de discusión y se ha detectado el abanico de respuestas que mejor se corresponde con las diferentes

sensibilidades que hay en el barrio estudiado. Se pueden considerar diferentes sectores de población (jóvenes, mayores, mujeres, etc.) y realizar un grupo de discusión con cada uno planteando aquellos temas que tienen una mayor variedad de respuestas y que por lo tanto permanecen abiertos hasta que la propia población nos dé una pista sobre las respuestas más probables. El número limitado de respuestas a una pregunta se denomina grado de libertad y se mide en el *número de respuestas posibles-1* (una pregunta con cuatro respuestas tendría 3 grados de libertad). Ya que tenemos que reducir el grado de libertad de los entrevistados, que ellos tengan una parte primordial en el criterio utilizado para hacerlo.

Otra utilidad frecuente de las técnicas cualitativas de recogida de información es profundizar en determinadas temáticas en las que nos interesa no saber sólo el *cómo* y el *cuánto* sino también el *por qué* de un fenómeno. Un análisis estadístico descriptivo nos puede mostrar la distribución de un fenómeno en función de una serie de categorías relevantes para el planificador y los destinatarios de una intervención. Un análisis estadístico inferencial nos permite generalizar los resultados y establecer conexiones entre diferentes variables a través de las diferentes técnicas estadísticas al uso. Pero una asociación entre variables no indica causalidad sino la incidencia en el fenómeno de una serie de variables contextuales. En realidad ningún fenómeno está causado por otro sino que está provocado por la confluencia de una serie de factores que lo hacen posible. Pero el determinante próximo de la acción social es la decisión de actuar (o no) y tiene que ver más con la dimensión micro y subjetiva de los fenómenos sociales. Nunca hay una causa única si bien puede haber factores principales. La búsqueda de la causalidad es resultado de la necesidad humana por buscar explicaciones

simples a los fenómenos. Cuando activamos el interruptor de la luz y se enciende una bombilla tendemos a pensar que la causa de que la bombilla se encienda es nuestra acción. Nos centramos en el determinante próximo. Cuando no se enciende nos sentimos desconcertados y no nos queda otro remedio que buscar otra explicación, tomando conciencia de que encender una bombilla es algo mucho más complejo que activar un interruptor. Y tenemos que referirnos a las variables contextuales que hacen posible que el activar un interruptor encienda una bombilla. Con los hechos sociales sucede lo mismo. La causalidad o el *por qué* de un fenómeno siempre es causalidad percibida por un sujeto o sujetos (sea un planificador, un político, un profesional o un usuario). Por ello es que cuando pretendemos ir más allá de la descripción y análisis estadístico de un fenómeno se hace necesario poner en relación este tipo de análisis con otro que haga explícitos los diferentes discursos (más o menos elaborados) que coexisten respecto a una determinada temática.

El mayor grado de elaboración del discurso explicativo de un fenómeno corresponde a las teorías y/o posiciones ideológicas establecidas acerca de una determinada problemática. Así pues, previamente a la elaboración de una encuesta, se debería realizar una consulta bibliográfica exhaustiva que diera cuenta de los diferentes discursos explicativos de un fenómeno social tanto en su dimensión teórica como ideológica (ambas muy íntimamente ligadas). Esta es la única manera en que el diseño de la encuesta se vea guiado por una estructura previa. La aplicación de la teoría a nuestro ámbito de diagnóstico concreto da lugar a una serie de hipótesis. Por ejemplo, podemos intentar explicar la incidencia de la delincuencia en un barrio en función de la existencia de una subcultura diferencial asociada al propio territorio (teoría de la asociación

diferencial de Sutherland) o bien tratar de explicarla en términos de frustración de expectativas sociales (teoría de la anomia de Merton). En cualquiera de los dos casos tendríamos que tratar de verificar dichas teorías buscando una relación entre cultura diferencial y frustración de expectativas sociales y delincuencia o comportamientos desviados. A continuación, tendríamos que operativizar esas variables a través de preguntas concretas estableciendo que realmente miden lo que se pretende medir (validez de las preguntas). Por lo tanto, cualquier estudio que busque una posible explicación a un fenómeno no puede prescindir de la perspectiva cualitativa del propio investigador o de la de aquellos que solicitan el estudio. Es difícil (por no decir imposible) que dichos presupuestos no existan, ya que las preguntas que figuran en el cuestionario no han sido elegidas al azar sino en función de una búsqueda de causalidad. Si, por ejemplo, no incluimos en una encuesta de pobreza una pregunta referida a la pigmentación de la piel quiere decir que consideramos irrelevante cualquier la relación que pueda haber entre la variable (socialmente construida) *raza* y el fenómeno estudiado, presuponiendo que de haberla sería espúrea o relacionada con una tercera variable como es el nivel de educación o ingresos. Si la incluimos, estamos presuponiendo que puede existir tal relación. A posteriori, la interpretación ideológica de los datos nos dará a entender que la *raza* es la causa de la pobreza, bien porque ciertas *razas* se esfuerzan menos en adquirir educación y riqueza material, bien porque ciertas *razas* son discriminadas teniendo un peor acceso a la educación y a la riqueza material. La objetividad e imparcialidad se antoja imposible para políticos y planificadores, pero incluso para el profesional de la investigación social.

Consideremos pues, como elemento corrector, que a la subjetividad de quienes diseñan las investigaciones y las intervenciones hay que añadir (o

contraponer) la de aquellos que van a ser afectados (beneficiados o perjudicados) por las mismas. La población en general tiene sus propias teorías y explicaciones de los fenómenos sociales en los que están inmersos. Generalmente, estas explicaciones y teorías refuerzan y/o complementan las *teorías oficiales*, matizando o dando un contrapunto a la visión de expertos y profesionales. La recogida de información cualitativa que complementa los datos estadísticos forma parte de ese ejercicio de *humildad científica* que recomendaba Weber para los estudiosos de lo social. Hay muchas cuestiones que solo pueden ser respondidas por los destinatarios de un diagnóstico o intervención social:

¿A qué atribuyen los individuos la causa de determinados fenómenos o conductas sociales? ¿Cómo las explican y/o justifican? ¿Qué características le atribuyen? ¿Cuáles son sus expectativas y deseos al respecto?

Mientras el experto no preste atención a este tipo de cuestiones, se habrá quedado en la superficie del fenómeno, en su apariencia, detectable mediante los instrumentos de medición disponibles (sin duda, eficaces y potentes) pero no habrá profundizado en su naturaleza interna, (su *alma*, o en términos weberianos, su *espíritu*)³³.

Pero la justificación de las técnicas cualitativas aplicadas al diagnóstico social no sólo tienen una causa *espiritual*. Además de las consideraciones de carácter epistemológico, deontológico y ético, existen buenas razones de carácter económico para apoyar la realización de diagnósticos sociales de tipo mixto. Esto está muy claro cuando trabajamos con pequeñas poblaciones o bien no disponemos de un listado fiable de los individuos que componen esa población.

33 Resulta significativo que el Banco Mundial haya tardado décadas en plantear la necesidad de preguntar a los propios pobres acerca de su concepción de la pobreza y su opinión acerca de los programas de lucha contra la misma (Narayan, 2000).

En ese caso, las técnicas cuantitativas son caras o no funcionan demasiado bien, presentando un bajo rendimiento coste/beneficio.

En estos casos, se suele actuar recabando información estadística básica de fuentes secundarias (censos, padrones, movimiento natural de población) para contextualizar la intervención, realizando una monografía o estudio del contexto de la intervención. Cuanto mayor es el nivel de desagregación de los datos, más certero será el diagnóstico. Este estudio de contexto o monografía de un territorio consiste generalmente en una batería de indicadores sociodemográficos que nos permiten incardinar la intervención en unas coordenadas básicas de referencia. Esta información estadística se complementa con un análisis cualitativo más pormenorizado centrado en los individuos y colectivos más relevantes presentes en el territorio y la relación que mantienen entre ellos. Puede consistir en un estudio dirigido en principio a sectores de población o agregados sociales genéricos (mujer, juventud, tercera edad) o bien centrado específicamente en grupos de riesgo diferenciados o en situación marginal (minorías étnicas, discapacitados, toxicómanos, etc.). Este tipo de estudio suele centrarse en dos aspectos: el tejido social presente en un territorio (su estructura y funcionamiento) y las demandas sociales tal y como son percibidas por la población en función de su posición en la red social (más adelante se tratará el análisis de la red social en mayor profundidad).

Cuando resulte imposible tener acceso a datos estadísticos secundarios de una población y tampoco se reúnan las condiciones para realizar una encuesta, no queda más remedio que utilizar únicamente **técnicas cualitativas** de recogida de información. Tal es el caso de colectivos de población no censados por su

carácter marginal: minorías étnicas, indígenas, colectivos ilegalizados o que presentan conductas perseguidas por la ley, etc. Resulta muy difícil, por no decir imposible, cuantificar fenómenos perseguidos por la ley o marginados por la sociedad. La estadística está basada en la *normalidad* (en términos estadísticos y sociales) del colectivo. Registra con gran eficacia y eficiencia fenómenos normales, pero difícilmente abarca los marginales, aquellos que están presentes en los extremos de la campana de Gauss. Si pasamos una encuesta a la población en general tratando de detectar un colectivo marginal nos pueden suceder dos cosas: que los cuestionarios no lleguen a los individuos marginales con la misma facilidad que a los individuos *normales* (porque no cuentan con una vivienda fija, por no estar censados, etc.). Que si los detectamos, su proporción sobre el total de la población sea tan ínfimo que no podamos extraer una submuestra representativa. Imaginemos que el porcentaje de individuos que se dedican a la prostitución sea de un uno por mil. En una muestra de 3000 individuos del conjunto de la población sólo encontraríamos tres casos (y eso, en el caso de que respondieran a la pregunta que les identifica con esa actividad). Por esto es que la marginación social resulta muy difícil de cuantificar. Generalmente los estudios que pueden abordar con éxito este tipo de fenómenos son de naturaleza exploratoria. Tratan de realizar una aproximación a una problemática o colectivo partiendo de su desconocimiento previo. El estudio cualitativo se revela como mucho más adecuado para el estudio de este tipo de poblaciones y problemáticas. No interesa tanto el *cuántos* sino comenzar a conocer posibles *cómos* y *por qué*s. También resultan muy útiles este tipo de técnicas de investigación en contextos poco formalizados o muy personalizados e integrados. Esto tiene que ver también con la escala de la intervención. Tenemos menos posibilidades de que los

miembros de una pequeña aldea o de una pandilla de barrio nos rellenen un cuestionario que de que accedan a tratar de manera informal un tema con nosotros. Por el contrario, en las organizaciones formales de una cierta complejidad, la entrevista personal o el debate en grupo puede resultar demasiado directo y ser percibido como una amenaza al anonimato que predomina en este tipo de organizaciones.

Un diagnóstico puramente cualitativo se centra principalmente en la configuración de la conciencia colectiva de un agregado social o grupo y de las posturas que expresan acerca de determinadas temáticas. Esto nos puede permitir caracterizar mejor al colectivo e incluso establecer una serie de perfiles o variantes dentro del mismo que maticen la visión *plana* o uniforme que se suele tener de ellos. La entrevista orientada a elaborar una historia de vida puede resultar una herramienta muy valiosa a la hora de conocer los factores de riesgo que llevan a lo largo de la vida de un individuo perteneciente a estos colectivos a un cierto grado de marginación o integración social. El grupo de discusión puede aportar información sobre la auto-imagen del grupo y de cómo sienten que son percibidos por los demás, así como de sus expectativas, temores y deseos más relevantes. Finalmente, la observación participante puede ayudarnos a comprender las lógicas que rigen su acción social desde los propios comportamientos, más allá del discurso. Cualquier técnica sistemática de recogida de información que pueda ser llevado a cabo por otro investigador en las mismas condiciones es igual de válido y fiable (y *científico*) que cualquier estadística, siempre que en cualquiera de las dos modalidades (cuantitativa y

cualitativa) se efectúe la recogida de información con ciertas garantías metodológicas.

Por último, hacer referencia a la **investigación-acción participativa** (IAP), ya que se trata de una metodología de investigación especialmente orientada para la acción y por lo tanto muy relevante para la intervención social, aunque no siempre adecuada al contexto, como ya explicaremos.

En principio se trata de un método de investigación que tiene como principal objetivo mantener una permanente dialéctica entre teoría y praxis, reflexión y acción³⁴. Se fundamenta en la participación del colectivo estudiado en la producción de conocimientos sobre lo que ellos mismos consideran sus prioridades. La investigación no está separada de la intervención. Esta separación es artificial y en realidad nunca ocurre, ya que cualquier investigación social es en sí misma una intervención sobre lo social. El efecto *Hawthorn* o la influencia que en el comportamiento de los individuos tiene el sentirse observados, afecta en mayor o menor medida a todo tipo de investigación. Incluidas aquellas basadas en técnicas más anónimas e impersonales como la encuesta. Cuando los individuos responden a un cuestionario anónimo siempre lo hacen de acuerdo a un cierto grado de agradabilidad social. Cualquier interacción social conlleva (normalmente) un cierto esfuerzo por tratar de responder a las expectativas del otro. El entrevistado no sabe lo que el entrevistador espera que conteste pero siempre se hace una idea de lo que sería más *adecuado* contestar. Así, tenemos expresiones evidentes de este efecto en la ocultación de la intención de voto, en las respuestas *políticamente correctas* en cuanto a discriminación de minorías, igualdad de género, niveles de renta, etc. La investigación social como hecho

34 Hay una nutrida bibliografía y más reflexiones sobre la IAP en el número monográfico dedicado a esta técnica de la revista de Documentación Social, nº 92 (1993).

social en sí mismo siempre se ve afectada por los valores predominantes en una sociedad. En el proceso de investigación social, los individuos se comportan de acuerdo con estos valores modificando su opinión de acuerdo con éstos, ya sea aumentando su conformidad (fenómeno de la *agradabilidad social*), ya manifestando su disconformidad de diversas formas (exagerando sus respuestas, negándose a contestar ciertas preguntas, etc.) Por ello es que no se puede afirmar de manera tajante que hay métodos participativos y no participativos de investigación social. En todos hay presente un cierto grado de participación y de intervención. En algunas ocasiones, el diagnóstico cambia la forma de pensar de los encuestados, haciéndoles tomar conciencia de cuestiones que antes ni se planteaban. Esto tiene que ver con el tipo de preguntas que se hagan y de la forma en que se hagan. Las preguntas son tanto o más importantes que las posibles respuestas. Hay cuestiones que pueden no estar tratadas en un cuestionario, mientras que sobre otras se hará especial hincapié. Esto orienta indudablemente la opinión de los entrevistados y su atención hacia un tema al que quizás antes no habría dedicado su tiempo.

En una encuesta aplicada por mis alumnos para un trabajo de curso pudimos comprobar claramente el efecto de una encuesta sobre la opinión de los entrevistados. Se aplicó un cuestionario con una escala de racismo a un colectivo de estudiantes de secundaria. Mis alumnos decidieron que sería interesante contrastar la puntuación obtenida mediante la escala (medición objetiva) con una puntuación subjetiva de racismo que se atribuyeran los propios entrevistados. Yo les propuse que aplicaran la escala de medición de racismo con dos colectivos distintos (*negros* y *gitanos*) para verificar que la población no discriminaría tanto a los primeros como a los segundos. Por un malentendido, mis alumnos pasaron

un cuestionario que incluía sucesivamente una escala de medición del racismo con *negros*, una pregunta de autoevaluación de la propia actitud racista, una escala de medición del racismo con gitanos y otra pregunta de autoevaluación. Yo pensaba que con una sola pregunta de autoevaluación era suficiente para nuestros fines, pero ellos la repitieron después de cada escala de racismo. El resultado fue bastante curioso. Sin apenas excepciones, los individuos que se daban una puntuación a sí mismos como racistas (en una escala del 1 al 10) aumentaban su percepción de ser racistas tras haber contestado a la escala de racismo referida a gitanos. En otras palabras: habían tomado conciencia de ser más racistas de lo que pensaban en un principio. El cuestionario había modificado (sin buscarlo, por casualidad) la percepción que los individuos tenían sobre sí mismos. Esto nos induce a pensar que hay que ser bastante cautos a la hora de establecer que existen metodologías totalmente asépticas. Toda investigación social es también acción e intervención social. Otra cuestión es que se busque la producción de conocimiento para transformar la realidad social de una manera deliberada. Y este sería el caso de la investigación-acción participativa. Teniendo como principal referente al pedagogo Paolo Freire, la IAP se caracteriza por implicar a los miembros de un colectivo en un proceso de producción de conocimiento que favorezca su autonomía y su capacidad de decisión. Se trata de convertir a los colectivos en sujetos del estudio sacándolos de la condición de objetos en la que los coloca la investigación tradicional (de una manera equívoca, ya que, como hemos visto, tienen la capacidad de reaccionar a la investigación).

Esta condición de sujetos del colectivo a diagnosticar exige un planteamiento metodológico diferente al expuesto en los tipos de diagnóstico presentados anteriormente. En primer lugar, sin renunciar al rigor, se trabaja con

metodologías y diseños de investigación más flexibles, adaptados a las necesidades de conocimiento expresadas por el colectivo a lo largo del proceso de diagnóstico e intervención. Los objetivos de la investigación no están subordinados en un principio a la teoría y a unas hipótesis previas a contrastar, sino a aquellas prioridades que marque el colectivo. Lo que al investigador puede resultar interesante y pertinente puede no tener lugar en los intereses de conocimiento que tenga un colectivo. Las preguntas que nosotros haríamos no son las mismas que se hacen ellos. Esto no implica que la teoría no tenga un lugar en la IAP. A lo largo de todo el proceso, el colectivo debe estar al tanto de los conocimientos teóricos que ya existen sobre aquellos temas que más les interesan, ofreciendo un nexo de unión entre teoría y praxis, entre lo general y lo concreto. De esta forma se produce un fenómeno de pedagogía social protagonizado por los implicados que conduce a una mayor toma de conciencia de la realidad social definida en un principio en sus propios términos y traducida a los términos del experto. Al contrario de otros procesos educativos en los que se produce una traducción de conocimientos del ámbito experto o restringido para su comprensión por parte de individuos y colectivos con un conocimiento *vulgar* de la realidad, en la IAP se busca elevar el conocimiento vulgar y colectivo a la categoría de conocimiento válido y validable con el registro que maneja el profesional o experto. Nadie mejor que el paciente para dar cuenta de sus síntomas y ponerles incluso nombre. En la medida en que el profesional tome nota de estas elaboraciones de conocimiento y sea capaz de traducirlo a términos operativos en su profesión podrá mantener, a un tiempo, el protagonismo del paciente y el rigor del diagnóstico.

Los colectivos pueden participar en el diagnóstico de diversas maneras. En primer lugar, en la determinación de prioridades y objetivos. Podemos conocer las prioridades y objetivos de un colectivo a través de técnicas cualitativas como entrevistas o grupos de discusión, pero también a partir de asambleas, comités ciudadanos o grupos de trabajo que representen al colectivo de una manera fidedigna. Elaborar un censo de problemas suele ser un buen punto de partida, convocando al colectivo a compartir su percepción de la realidad social y de la necesidad de cambiarla en algún aspecto. En los últimos años se han elaborado técnicas nuevas para sistematizar este proceso de detección e intervención sobre problemas específicos. La ZOPP o planificación participada orientada a objetivos fue especialmente diseñada para este tipo de proyectos de investigación-acción participativa³⁵. Siguiendo una metodología ZOPP, el colectivo puede llegar a definir no sólo los objetivos sino la relación existente entre todos ellos, las prioridades a establecer según esa prioridad, las acciones concretas a desarrollar, los resultados esperados y los indicadores que den cuenta de los progresos realizados. Desde el colectivo se puede participar en el diseño (dinámico) de la investigación en la medida que vayan adquiriendo conocimiento o sean asesorados sobre las diversas técnicas de investigación que les pueden resultar útiles para producir conocimiento validable por los profesionales. Así, el colectivo puede decidir utilizar el método de la encuesta y diseñar (en parte o totalmente) el cuestionario. Puede participar en la recogida de datos, abaratando los costes que supone emplear entrevistadores a sueldo. También puede participar en el análisis de los resultados y a partir de ahí proponer acciones concretas o demandar más conocimiento, ya sea cuantitativo o cualitativo del

35 Un resumen de la metodología ZOPP se puede encontrar en esta página web: <http://www.jjponline.com/marcologico/resumido.html>.

fenómeno que sea de su interés. Se trata de un proceso riguroso pero abierto que busca establecer regularidades que orienten la acción a partir del conocimiento producido por el colectivo.

El principal problema que, a mi entender, presenta este método de diagnóstico e intervención, es la necesidad de tratar con colectivos mínimamente organizados. La participación de un colectivo en un proceso de producción de conocimiento, planificación y evaluación de la intervención, exige la existencia de un tejido social fuerte y mínimamente organizado. Este tipo de tejido social está todavía muy presente en comunidades indígenas y campesinas y también en comunidades urbanas de clase baja cuyas carencias no alcanzan a ser cubiertas por la red familiar. Generalmente se trata de barrios de aluvión (procedentes del campo) compuestos por población con un origen muy homogéneo. Estos niveles compartidos de carencia favorecen las redes de ayuda mutua y la organización de la comunidad. Y con una comunidad organizada es más fácil trabajar con este tipo de metodologías. Pero en otros contextos donde prevalece una mentalidad individualista y no existe un tejido social fuerte, antes de aplicar una metodología IAP, es necesario desarrollar la organización de la comunidad. Y esto no es siempre posible, por lo que tendremos que optar por aquella metodología que mejor se ajuste a las características del medio social sobre el que se va a producir conocimiento para intervenir. En contextos poco participativos y con población más heterogénea, la participación es muy desigual y el conocimiento que se puede llegar a producir suele estar muy sesgado. Tampoco es una metodología adecuada para tratar situaciones de emergencia, ya que en dichas situaciones no se dispone ni del tiempo ni del nivel de organización suficiente para elaborar diagnósticos participativos.

3.3.- Sistemas de indicadores, redes sociales y estudios de necesidades.

Sea cual sea la metodología de diagnóstico empleada, hay una serie de elementos que debe contener todo diagnóstico social con la finalidad de orientar de una manera lo más adecuada posible la intervención del profesional.

Como herramienta orientadora, el diagnóstico social es una especie de mapa. En realidad se trata de un mapa cognitivo de la realidad social. El mapa presenta los diversos elementos de la realidad de una manera visible, ordenada y enmarcada en unas coordenadas de referencia que nos permiten ubicar esa realidad en relación con otras. Un mapa no es más que una representación simbólica (y a escala) de la realidad, pero no la realidad en sí misma que es mucho más rica y compleja. Con el diagnóstico social ocurre lo mismo. Se ubican en un contexto reconocible para otros *viajeros* una serie de elementos destacables de la realidad social que operan dentro de un colectivo o de un territorio. Todo diagnóstico social consta de un *sistema de coordenadas* que ubican el contexto social en el que se realiza el diagnóstico y de una *topografía social* que reflejan los diversos elementos que están presentes en ese contexto y la relación que mantienen entre ellos. De la misma forma que en un mapa geográfico disponemos de unas coordenadas de referencia que nos indican la ubicación de un territorio de acuerdo con la pautas de orientación Norte-Sur, Este-Oeste, en el mapa cognitivo de la realidad social siempre se ubica a un colectivo de acuerdo con coordenadas socioeconómicas de referencia como son: rural-urbano, tradicional-moderno, subdesarrollado-desarrollado, clase social, nivel de participación, nivel de pobreza, desigualdad social, o cualquier otra variable de referencia que se considere útil por parte del profesional o del colectivo. El criterio de selección de

estas variables está en función del bagaje teórico del profesional o de las prioridades del colectivo en la medida en que el proceso de diagnóstico sea participativo. Así pues, todo diagnóstico debería constar de algún tipo de estudio de contexto que enumere las principales características del colectivo con el que se va a trabajar. Generalmente se suelen utilizar una serie de indicadores de acuerdo con los objetivos de la intervención y con la disponibilidad de datos cuantitativos o de recursos para elaborarlos nosotros mismos. Cuando se trata de temas de desarrollo y bienestar social se utilizan una serie indicadores socioeconómicos que tratan de responder a las pautas de orientación de las principales teorías que existen al respecto (las cuales enumeraremos en los capítulos 5 y 6).

Convencionalmente se podrían establecer diferentes tipos de indicadores. Todos ellos representan una parte de la realidad social inseparable de las demás, por lo que todos guardan relación entre sí. Sin embargo, la búsqueda de una sistematización en la recogida de información y de la especialización en el análisis social ha llevado a establecer diferentes ámbitos de estudio cuantitativo de la realidad social, a saber: el demográfico (base de todos los demás, pues sin población no hay economía ni cultura ni política), el económico, el cultural (y educativo) y el político. En primer lugar, indicadores demográficos que den cuenta tanto de la estructura (composición y distribución) como de la dinámica (flujos: natalidad, mortalidad y migraciones) poblacional. Siempre es útil conocer el volumen de población con el que trabajamos y (por lo menos) su distribución por sexo y edad, o en qué forma la pirámide poblacional está envejecida o ciertos grupos de edad se ven afectados por la dinámica demográfica. Suele ser información disponible y fácil de recabar. Para el diseño de políticas sociales es

imprescindible conocer cuántos individuos componen el colectivo de personas dependientes, ya sea por su avanzada edad o por estar incluidos en los grupos de niños o jóvenes inactivos económicamente. Toda política de sanidad, vivienda, empleo, educación, ocio o servicios sociales debe utilizar este tipo de indicadores, ya sea en su variante más simple o buscando aquellos indicadores más refinados que contextualicen intervenciones sobre grupos de población más específicos. Los indicadores demográficos poseen además la virtualidad de poder prever futuros escenarios demográficos ya que la inercia que ejerce la estructura poblacional sobre este tipo de fenómenos nos permite hacer proyecciones de población bastante fiables hasta en veinte años.

Pero esta población presentará una serie de características en otros ámbitos de la realidad social que nos pueden interesar en mayor o menor medida. Así, es posible tratar de conocer el contexto económico de una intervención según los niveles de renta de la población, sus tasas de actividad y de paro, el sector de actividad en que trabajan, su dedicación por cuenta propia o ajena, su situación profesional, las diferencias laborales entre hombres y mujeres, etc. Se supone que este conocimiento nos va a orientar en el proceso de diagnóstico e intervención, especialmente cuando se trata con el fenómeno de la pobreza, del desarrollo económico o de problemáticas laborales. También los indicadores económicos están directamente relacionados con los demás. Con los demográficos, porque la estructura por edades de la población va a determinar el grado de actividad. Altas proporciones de población dependiente (ancianos, niños y jóvenes) suelen guardar relación con bajas tasas de población económicamente activa. La incapacidad del sistema económico para absorber la mano de obra joven puede expresarse en altas tasas de paro o en la emigración que a su vez envejece (y en

ocasiones, feminiza) la población. No son pues variables independientes unas de otras. Y en la medida en que consideremos esta interrelación estaremos en disposición de llevar a cabo un diagnóstico más certero.

Otro tanto hay que decir de los indicadores educativos. Aunque el sistema educativo disfruta de una relativa autonomía. La cantidad de recursos dedicados a educación y la calidad y adecuación de la misma varía mucho de unas sociedades a otras. Y por supuesto, nos estamos refiriendo a la instrucción o educación formal. Los indicadores más utilizados hacen referencia a la tasa de analfabetismo (expresada en tantos por mil) o a los porcentajes de población por niveles de instrucción (sin estudios, primaria, secundaria, formación profesional e instrucción universitaria). También suele ser de interés su distribución por sexo y edad, ya que los índices de instrucción femenina son indicadores aproximados del grado de igualdad entre hombres y mujeres y están muy correlacionados con los niveles de fecundidad³⁶. Por otra parte, es bastante habitual que los grupos de mayor edad presenten niveles de instrucción más bajos, por lo que en poblaciones envejecidas nos encontraremos con tasas de analfabetismo más altas. Pero no estando en presencia de poblaciones envejecidas, la tasa de analfabetismo por edades nos da una idea de los avances o retrocesos en la implantación de un sistema educativo universal. También suele tener relación con algunos indicadores económicos, dependiendo de la capacidad del sistema económico para emplear a la población con niveles más altos de instrucción. De cualquier forma, aunque no tenga una incidencia en el sistema económico a corto y medio

36 Un estudio realizado en los años 70 por el Banco Mundial demostraba claramente que la fecundidad correlacionaba con los niveles de renta y de mortalidad infantil, pero que dados unos niveles de renta semejantes, el nivel de instrucción de la población era la variable decisiva para incidir en la fecundidad (Boyer y Richard, op. Cit.).

plazo, la extensión de la educación formal suele afectar a largo plazo a la actividad económica y al comportamiento demográfico.

Finalmente hay una serie de indicadores políticos relativos a las características del sistema político. En el caso de las democracias parlamentarias, se presta especial atención a la tasa de abstención y a la distribución de los votos según las diferentes opciones políticas. De esta forma se pretende dar cuenta del nivel de participación y de concentración de poder en las diferentes alternativas, valorando si existe la posibilidad real de alternancia en el poder o éste es detentado invariablemente por una opción hegemónica.

Estos serían indicadores básicos de carácter cuantitativo y fácilmente extraíbles de fuentes secundarias como censos o padrones de población. Por supuesto que en ocasiones es posible ir más allá y elaborar índices de desarrollo y bienestar más refinados. Naciones Unidas trabaja desde hace años con índices de desarrollo humano, que hacen referencia al desarrollo como fenómeno que integra diversas facetas más allá del crecimiento económico³⁷.

En cuanto a los indicadores de bienestar, se suelen utilizar índices de cobertura y estándares de equipamiento para evaluar en qué medida las diversas políticas sociales están alcanzando a satisfacer (cuantitativamente) las necesidades de la población.

Los índices de cobertura se pueden elaborar poniendo en relación la demanda de una determinada prestación con la oferta que de ésta se hace desde los diferentes sectores de atención: formal (público y privado), informal e intermedio (o no-formal). Utilizar la demanda efectiva, aquella que llega en forma de petición a los diferentes servicios públicos, tiene algunos problemas.

37 Naciones Unidas (2001): Informe sobre desarrollo humano. Madrid. Mundi-Prensa.

Aunque en los últimos años, los conceptos utilizados por los economistas se han extendido a todas las ciencias sociales, hay que mejorar su adecuación a cada ámbito de conocimiento. Y la sociología no es una excepción. En microeconomía se entiende que hay una relación entre oferta y demanda de un bien o servicio que tiende al equilibrio ajustándose la oferta a la demanda a través de la fijación de los precios en el mercado. En los servicios públicos pasaría lo mismo. El problema está con frecuencia en confundir demanda efectiva con necesidad. Muchos planificadores de servicios y prestaciones utilizan como indicador de necesidad de esos servicios el número de demandantes. Algo que, por otro lado, no hacen ni los propios economistas. En este sentido, un estudio de necesidades que elabore una serie de indicadores de cobertura de los diferentes servicios no tiene por qué ser diferente de un estudio de mercado. En primer lugar, la demanda efectiva no equivale a la demanda potencial de un producto. Hay individuos interesados en adquirir un producto pero que no lo hacen, por problemas de asequibilidad y accesibilidad. El precio del mismo o el difícil acceso a sus canales de distribución pueden dificultar el ejercicio de la demanda. Los estudios de mercado tratan de detectar esa demanda potencial para establecer mecanismos que favorezcan la demanda efectiva del producto. En el caso de las prestaciones y servicios públicos de cobertura universal y gratuita no interviene el sistema de fijación de precios en el mercado, por lo que el problema es únicamente de accesibilidad. La ubicación espacial de los diferentes servicios y la difusión de información sobre su existencia y características son determinantes a la hora de convertir la demanda potencial en demanda efectiva. Cualquier estudio de mercado serio llevará a cabo un estudio sobre la mejor ubicación para la venta de

un producto y sobre los sectores de población a los que tiene que llegar la publicidad que informe de ese producto y sus características.

En el caso de prestaciones universales pero no gratuitas suele establecerse un criterio de exclusión para los individuos con ingresos más altos, discriminando así, positivamente, a los colectivos más desfavorecidos. Esta intervención sobre la demanda (en cuya justificación o validez no vamos a entrar ahora) hace que tampoco sea el mercado el que ajuste oferta y demanda. Pero priorizar la asequibilidad de los más desfavorecidos sigue sin resolver el problema de accesibilidad y sigue siendo necesaria la planificación de la ubicación de los servicios y su difusión. Y son precisamente los grupos más desfavorecidos los que encuentran mayor dificultad para acceder a las prestaciones. Lo que en servicios sociales se denomina *efecto Mateo* y que consiste en que aquellos con más recursos tienen más facilidad para conseguir recursos extra, mientras que los más desfavorecidos tienen mayor dificultad para hacer llegar sus demandas. De ahí la necesidad de profesionales de la mediación social que faciliten el acceso de todos los ciudadanos a los recursos que provee el sistema de protección social. Facilitar el acceso a los servicios, simplificando los trámites e informando a la población es la principal tarea de los servicios sociales de base o de las agencias locales de desarrollo. La proximidad al usuario y la oferta activa tratan de paliar en lo posible este efecto perverso de la distribución de servicios entre los colectivos más marginales. La detección de usuarios potenciales y la promoción de la demanda son estrategias habituales en la oferta de un producto en el mercado. No tiene por qué ser de otra forma en el caso de la oferta de prestaciones y servicios, a menos que la prioridad política sea desincentivar la demanda, algo que pondría en tela de juicio su propia existencia.

Pero en el caso de los servicios y prestaciones dedicados a promocionar la calidad de vida de la población hay un elemento más, además de favorecer el paso de la demanda potencial a demanda efectiva: el concepto de necesidad social. El concepto de necesidad también está contemplado por los economistas y expertos en mercados. La necesidad (más allá de las necesidades básicas) es construida socialmente, depende de la percepción que los individuos tengan sobre lo que necesitan. Una población puede ser muy poco exigente y estar acostumbrada a unos estándares muy bajos de calidad de vida. No se cuestiona aquí el derecho a la autodeterminación de la necesidad. Pero en ocasiones una necesidad es percibida cuando hay una oferta que la satisface. Los técnicos de mercado y publicistas saben muy bien como crear necesidades *artificiales*. Y no es que en la promoción de la calidad de vida se proponga crear este tipo de necesidades o problemáticas cuando éstas no son percibidas por la población. Pero si hay unos criterios de promoción de las poblaciones más desfavorecidas considerados válidos por una mayoría importante, se debe promover la percepción de la posibilidad de mejorar la propia situación mediante una oferta clara y adaptada a las características de los colectivos más desfavorecidos. En las sociedades occidentales actuales, el acceso a la educación suele ser universal y gratuito, además de obligatorio. Puede haber colectivos que no consideren la necesidad de recibir instrucción formal o que los costes de recibirla superen a los beneficios esperados. La obligatoriedad de la instrucción formal trató en un primer momento de extender un derecho convirtiéndolo en obligación. Algo parecido ha pasado con el derecho a la jubilación y con otros derechos que se trataba de extender a toda la población (incluso contra su voluntad). Pero más allá de las medidas restrictivas están las medidas incentivadoras en términos

positivos. Así, cuando el principal argumento para no escolarizar a los hijos es la necesidad del trabajo infantil para completar los ingresos familiares, funciona con éxito facilitar esos ingresos a las familias de manera directa (pagando por los hijos que van a la escuela) o indirecta (implantando comedores escolares gratuitos). No se trata de despreciar la percepción de las necesidades que tienen los usuarios potenciales sino de darle la importancia que tiene y establecer mecanismos de compensación que alteren el orden de prioridades de individuos y familias.

En muchas ocasiones lo que estamos haciendo en los estudios de cobertura de los servicios es constatar el número de usuarios atendidos (la demanda efectiva). En estos casos, la cobertura de los servicios no es más que la proporción de demandantes de un servicio de atención cuya demanda fue tomada en cuenta. Esto no deja de ser una mera memoria de actividades. Y a la vista de lo argumentado hasta ahora no son estudios dignos de ser tomados en serio, aunque para los políticos y planificadores apoyan una eficaz estrategia para reducir la presión de la demanda y frenar el gasto. Cuando, por ejemplo, estimamos la cobertura de plazas asistidas en residencias para la tercera edad considerando el número de demandantes y el número de plazas ofertadas, nos dejamos fuera importantes sectores de la población no atendidos. En primer lugar, aquellos que perciben la necesidad del servicio pero que no han llegado a efectuar su demanda. En la mayor parte de los casos se trata de aquellos a los que se ha desincentivado con una mala accesibilidad al servicio: excesivo papeleo, condiciones de acceso injustificadamente restrictivas o largas listas de espera. Otros, ni siquiera conocen la existencia de dichas prestaciones y, por lo tanto, ni se plantean la necesidad de las mismas. Desincentivar la demanda y la percepción de la necesidad parece ser

la estrategia más frecuente. Al contrario que en el mercado, se trata de intervenir sobre la demanda para reducirla. Pero esto, que puede quedar muy bien en las cifras oficiales, no ayuda a solucionar los problemas y necesidades de la población. Si acaso, los esconde *debajo de la alfombra*. Más tarde o más temprano, los problemas resurgirán o tendrán otras consecuencias que generarán otras demandas de servicios o prestaciones que palien una cobertura deficiente. En el caso de las plazas asistidas en residencias, se produce un incremento de las hospitalizaciones de personas de edad avanzada, por deterioro en su estado de salud o por cansancio de los cuidadores, (además de problemas de salud e integración social en los cuidadores). Todas aquellas estimaciones de cobertura de los servicios que sólo consideran la demanda efectiva, tratan de minimizar la percepción de las necesidades sociales y controlar a la baja la demanda. Estas prácticas, tan comunes, ejercidas con criterios de ahorro, suponen un desahorro a medio plazo y la desestructuración de la demanda, que se orienta a otros servicios alternativos, diseñados para otros fines, distorsionando su funcionamiento. No se trata aquí de defender tal o cual opción en política social, sino de plantear que ciertos planteamientos en política social generan disfunciones en la provisión de prestaciones y empeoran el funcionamiento del sistema en su conjunto, haciendo que lo que se percibe como ahorro se convierta en caos y despilfarro de los recursos. En el capítulo dedicado a la reforma del estado de bienestar se hará referencia a las distintas posiciones político-ideológicas que estructuran las diversas alternativas y se tratará de discernir cuáles de ellas no son en realidad alternativa alguna. Por el momento, baste decir que los indicadores de cobertura, si se utilizan para mejorar la calidad de los servicios y de la calidad de vida de la población (y no para hacer propaganda) deben hacer referencia, por lo menos, al

nivel de cobertura de la demanda potencial. Ésta puede ser estimada de diferentes formas. Las estimaciones de la demanda potencial más ajustadas a las necesidades y características de una población concreta se fundamentan (como los estudios de mercado) en el método de la encuesta. Hay encuestas sectoriales (de salud, de educación, de atención a colectivos concretos) y estudios de necesidades monográficos, que tratan de detectar la demanda potencial de los distintos colectivos que componen una población o ámbito territorial de intervención concreto. La única limitación a estos estudios es, como se argumentó anteriormente, la existencia de datos censales previos fiables y el coste económico de este tipo de estudios, que puede hacerlos inviables con poblaciones muy pequeñas.

Comparando la demanda estimada en este tipo de encuestas con la oferta disponible, estaremos en posición de establecer criterios de incremento o mejora de los servicios ofertados a la población, más allá de los que los demanden directamente. Como los recursos son limitados, se hace necesario establecer prioridades en el empleo de los mismos. Hay dos formas de hacerlo (no necesariamente excluyentes): con criterios ideológico-políticos o ateniéndose a las prioridades de la propia población. El que una política social esté más o menos orientada por uno u otro criterio dependerá de la importancia que se dé a la participación política de la población. Hay todo un continuo que va desde el despotismo ilustrado (*para el pueblo pero sin el pueblo*) hasta el populismo (*el pueblo siempre tiene la razón*). Hay motivos para creer que las posturas intermedias (que combinan ambos criterios) responden de mejor manera a las necesidades de mejora de los servicios con el rigor y la adecuación exigibles de una buena gestión.

Hablando de indicadores de cobertura concretos se suelen diferenciar por sectores o sistemas de atención: sanitaria, educativa, vivienda, empleo, transporte, ocio y tiempo libre, etc. Pero la complejidad de las problemáticas sociales conduce cada vez más a ámbitos mixtos de intervención, como serían los ámbitos sociosanitario (caso claro de las personas en edad avanzada), socioeducativo y otros. En todo caso, ubiquemos estos indicadores en uno u otro sector siempre deben seguir el mismo criterio: oferta de una prestación o prestaciones en relación con la demanda estimada. Incluso, cuando se trata de estudios monográficos se pueden llegar a detectar grupos de riesgo, sopesando los factores que confluyen en determinados colectivos y que les convertiría en demandantes potenciales de determinadas políticas integrales que combinasen la actuación de varios sectores de atención a un tiempo.

Otro método de estimación de la cobertura de las prestaciones y equipamientos, menos costoso, (pero también menos refinado) es la utilización de estándares o medidas de la cobertura idónea que correspondería a una población con determinadas características. Es un método muy utilizado por planificadores y urbanistas. En este caso, sólo es necesario conocer la oferta (expresada en metros cuadrados de equipamiento o en plazas disponibles en relación con el número de usuarios a atender) y compararla con un estándar teórico que suele utilizar un nivel de cobertura de referencia modificado por una serie de coeficientes calculados de acuerdo con características de la población fácilmente obtenibles de estadísticas al uso. Por ejemplo, podemos partir de un estándar óptimo de metros cuadrados de zonas verdes por habitante y modificarlo (a la baja o a la alta) dependiendo del nivel de renta de la población, su densidad, o su

estructura por edades³⁸. No es el método más idóneo, pero es rápido, barato y nos permite comparar los niveles de cobertura de diferentes territorios con una medida estandarizada. A partir de estos datos se pueden establecer criterios de actuación que persigan reducir los desequilibrios territoriales en la provisión de servicios, facilitando un acceso más homogéneo a los mismos.

Finalmente, otra forma de estimar las necesidades de una población dada es *intrapolar* los resultados de las encuestas sectoriales a una población concreta, de acuerdo con las características sociodemográficas de ésta última. Así, cuando una macroencuesta nos indica la prevalencia de una serie carencias (en educación, salud, vivienda, empleo, etc.) y su clara relación con las características sociodemográficas de los encuestados (sexo, edad, unidad de convivencia, nivel de ingresos o de estudios, situación profesional y ocupacional, etc.), se puede atribuir estas mismas carencias de acuerdo con el peso que tengan estas características en el conjunto de la población estudiada. Hay problemáticas sociales que admiten este tratamiento sin problemas de fiabilidad o validez. Así, en el caso de enfermos de Alzheimer, hay una prevalencia estandar dependiendo de la edad de los individuos. Invariablemente e independientemente de otras variables, podemos estimar con muy poco margen de error el número de personas que están afectadas por esta enfermedad en una población dada. Otras estimaciones presentan más problemas. Aunque hay estudios de macro encuesta muy fiables acerca de la prevalencia de ciertas carencias, pueden intervenir otras variables particulares o locales que limiten considerablemente la validez o fiabilidad de estos estudios para estimar necesidades de atención en ámbitos más

38 Un estudio extenso sobre los estándares de equipamiento en nuestro país fue elaborado en los años 80 por Alfonso de Esteban (1982): Estudio comparado de estándares de equipamiento. Madrid. MOPU.

reducidos. Así, por ejemplo, podemos *intrapolar* resultados de una encuesta sobre necesidades de atención de la tercera edad de acuerdo con el sexo, edad y unidad de convivencia de los mayores de 64 años. Pero en la necesidad de atención influyen otros factores como la cultura de la atención, la calidad de los servicios médicos, la alimentación, los estilos de vida, o incluso el clima, que pueden variar mucho de unas zonas a otras. Sería una manera menos aproximada de conocer una demanda potencial, pero, en cualquier caso, la más sencilla y en ocasiones, suficiente para marcar prioridades.

No hay mucho más que decir sobre indicadores cuantitativos del contexto de una intervención y de estimación de necesidades sociales. Pero hay que completar el tratamiento cuantitativo de los problemas sociales con una perspectiva cualitativa, relativa a cómo se construye socialmente una necesidad, el concepto e imagen que tiene una población de determinadas prestaciones y su actitud hacia ellas. Algo que han desarrollado mucho los estudiosos de los mercados. Antes de sacar un producto al mercado se estudia como determinados sectores de la población (clientes potenciales) definen sus deseos de un determinado tipo de producto, como se lo imaginan y en qué condiciones este producto generaría mayor aceptación o rechazo. Lo mismo habría que hacer en cuanto a las políticas sociales si queremos que se adecuen en cierta medida a las aspiraciones de una población. No debemos olvidar que un problema social se define como *una situación que frustra las expectativas de una parte importante de la población*. Hay que profundizar en el mecanismo de frustración de estas expectativas, cómo se generan, de qué forma son invalidadas por la realidad y de qué forma podrían ser cubiertas o compensadas indirectamente. No basta con constatar que tenemos un colectivo amplio de niños sin escolarizar. Hay que

saber por qué y en qué condiciones se puede estimular a determinados sectores de la población a escolarizar a sus hijos e hijas. Este tipo de trabajo profundiza más en la necesidad, más allá de la demanda potencial y requiere de métodos de investigación cualitativos, de más bajo coste, pero a los que se debe exigir el máximo rigor en su ejecución.

Más allá de la cantidad y cualidades de los servicios requeridos (demandados o necesitados) está la topografía social del colectivo con el que se pretende trabajar. Hasta ahora nos hemos limitado a establecer una serie de coordenadas de referencia *a vista de pájaro* con mayor o menor participación de la población. Esto nos puede facilitar la definición de objetivos. Pero es necesario conocer también los elementos que componen el relieve o la *topografía social* del colectivo. En ocasiones, la inexistencia de datos que nos permitan establecer unas coordenadas de referencia, van a limitar nuestra *exploración* a la labor de poner en relación entre sí a los componentes más relevantes de un determinado colectivo o sistema social. El estudio cualitativo de necesidades precisa de una estrategia que nos permita discernir a quién preguntar qué cosa y qué posible relación hay entre lo que unos y otros nos dicen. La estrategia más eficaz en este tipo de estudio es, en mi opinión un estudio de las redes sociales y conjuntos de acción que intervienen en un determinado territorio en torno a los recursos disponibles o a determinadas problemáticas, así como de las posiciones defendidas por cada uno de los elementos de estas redes, sus expectativas y sus alianzas más probables.

El análisis de las redes sociales hace referencia a los elementos más influyentes dentro del tejido social de un territorio y a la estructura de relaciones que presentan ante determinadas problemáticas. Partimos del principio de que una

red social se moviliza en presencia de algún recurso, para acceder al mismo. La accesibilidad a los recursos está en función de la posición ocupada en esa red. De esta forma, es posible identificar tres posibles posiciones, ya mencionadas anteriormente: foco(s) de poder, mediador(es) social(es) y líder (es) de opinión.

El *foco de poder* se caracteriza por su acceso a los recursos, por su posición de control directo de los mismos. Esta posición puede deberse a su posición económica, política o simbólica, pero, en el caso de los recursos públicos suele estar ocupada por cargos políticos electos. Sus decisiones afectan a la distribución y disponibilidad de estos recursos.

La posición de *mediador social* obedece a la capacidad técnica o de gestión que posibilita los cauces de acceso a los recursos con unos criterios determinados. Estos criterios pueden ser de carácter puramente político, obedecer a las demandas de la población o regirse por criterios puramente técnico-profesionales. Esta posición suele estar ocupada, en el caso de los servicios sociales y agencias de desarrollo, por los profesionales y técnicos que ejercen su trabajo en estas áreas.

Finalmente, los *líderes de opinión*, hacen referencia a individuos o colectivos que ejercen su influencia o representan a los distintos sectores de base (jóvenes, mayores, mujeres, etc.).

En el estudio de redes sociales se puede emplear tanto una metodología cuantitativa como una metodología de tipo cualitativa. La metodología cuantitativa trata de cuantificar la intensidad y frecuencia de contactos entre los distintos elementos de una red social, tratando de determinar la importancia de cada uno de ellos en función de estas mediciones. En el tipo de estudio que se propone aquí, nos inclinamos más por una metodología de tipo cualitativo, que dé

cuenta de los posicionamientos de los elementos más notables del tejido social que opera en un territorio respecto a una determinada problemática social ante la cual son susceptibles de movilizarse, generando diferentes conjuntos de acción social. Primero, es necesario identificar los diferentes elementos de la red (políticos, profesionales, dirigentes de asociaciones) susceptibles de ser movilizados para afrontar una determinada problemática. A partir de ese momento, hay que recabar información de los mismos a través de entrevistas en profundidad. En el caso de que se quiera recabar información de los sectores de base, es recomendable emplear el grupo de discusión como técnica para conocer el discurso de los diferentes colectivos que concurren en la problemática estudiada. La información que nos interesa se debe centrar en las relaciones que mantienen unos con otros, en las prioridades que establecen en la identificación de problemas y en la definición que hacen de los mismos. Esto nos debe llevar a identificar los diferentes conjuntos de acción posibles y establecer alguna estrategia para mejorar su funcionamiento³⁹. Básicamente se trata de ver si estamos ante un conjunto de acción gestionista, con mayor relación entre foco de poder y mediadores; populista, con una relación más intensa entre foco de poder y líderes de opinión, sin el concurso de los mediadores; revolucionario, con una mayor relación entre líderes de opinión y mediadores, pero sin contacto con el foco de poder; o ciudadano, en el que todos los elementos de la red social están *en línea*. Por lo general, el conjunto de acción más eficaz en su funcionamiento es el ciudadano, ya que la comunicación es más fluida (reduciendo la entropía al mínimo) y la red social despliega todas sus potencialidades⁴⁰.

39 El simulador social puede ser una eficaz herramienta de ayuda para llevar a cabo este trabajo, como se podrá ver en el apartado 4.3.

40 Para ver ejemplos de estudios sobre conjuntos de acción social, véanse los trabajos realizados

El empleo de las técnicas de investigación y diagnóstico citados nos permite recoger una información muy valiosa para el diseño de una estrategia planificada de intervención. Pero para ello es necesario la utilización de algún método que nos permita sintetizar la información y agruparla de manera que la propuesta de intervención siga un criterio lógico. La necesidad de utilizar métodos de planificación estratégica que faciliten la intervención social con colectivos ha llevado a la elaboración de técnicas de sistematización del diagnóstico orientado a la acción social como son: la matriz DAFO (Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades), el Marco Lógico o el ZOPP (Planificación participativa orientada a proyectos). En el caso del ZOPP, se facilita expresamente la participación colectiva en el diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación del proyecto de intervención.

En función de estas consideraciones previas se propone un modelo de diagnóstico basado en los siguientes elementos:

- A) un sistema de indicadores sociales que recojan la situación demográfica, económica, política y cultural de la población.
- B) un estudio descriptivo de los grupos, organizaciones e instituciones presentes en el territorio sobre el que se interviene
- C) un estudio del entramado de redes sociales a través de las cuales se mantienen en relación dichos grupos, organizaciones e instituciones.

por Rodríguez Villasante (1984): Comunidades locales . Madrid. IEAL.; (1998): Cuatro redes para mejor vivir. Buenos Aires. Humanitas.

D) un estudio de necesidades y demandas sociales basado tanto en estándares de equipamiento como en la elaboración de un *censo de problemas* por parte de los sectores de población interesados. Esto nos permitiría conocer las metas estratégicas de cada sector de población para conocer si se van dar con mayor facilidad dinámicas de colaboración o de conflicto en función de los recursos a que se aspira. A continuación se podría recabar información del valor que dichos recursos tienen para los diferentes actores sociales y las condiciones en que puede tener lugar una compatibilidad estratégica entre sus objetivos. Aquí estaría incluido el estudio de los distintos analizadores y referentes simbólicos que movilizan colectivamente a los distintos sectores.

E) un inventario de los recursos materiales, humanos y financieros existentes en el territorio o accesibles desde el mismo: equipamientos, técnicos de diverso rango, prestaciones, ayudas y subvenciones.

A continuación se exponen pormenorizadamente los elementos del modelo de diagnóstico propuesto.

A) Sistema de indicadores sociodemográficos

Se propone un sistema de indicadores que registren las magnitudes presentes en la población estudiada referidas a los grandes parámetros que nos permiten ubicar a un colectivo dentro de las coordenadas de la modernización demográfica, económica, política, social y cultural. Utilizando el método de los modelos transitorios, lo más adecuado parece comparar dichas magnitudes con las

presentes en el contexto territorial en el que la unidad estudiada se halla comprendida.

Indicadores demográficos:

Estructura demográfica:

- Porcentaje de personas mayores de 64 años
- Porcentaje de personas menores de 15 años
- Porcentaje de población entre 15 y 64 años
- Índice de envejecimiento Mayores de 64/menores de 15
- Razón de dependencia total
- Razón de dependencia vejez
- Razón de dependencia infantil
- Índice de carga asistencial

Dinámica demográfica:

- Tasa bruta de natalidad
- Tasa bruta de mortalidad
- Tasa de crecimiento vegetativo o natural
- Tasa de crecimiento real
- Tasa migratoria
- Tasa global de fecundidad
- Tasa de mortalidad infantil

Indicadores económicos y de actividad

Renta y riqueza

- Renta per cápita
- Tasa anual de crecimiento de la renta
- Porcentaje de población por deciles de renta

Actividad

- Tasa de actividad por sexo y grupos de edad
- Tasa de paro por sexo y grupos de edad
- Actividad y ocupación por sectores de producción
(por sexo y grupos de edad)
- Ocupación por categorías socioprofesionales
(por sexo y edad)

Indicadores políticos

- Número de partidos políticos con representación
- Alternancia/permanencia de partido en el poder
- Grado de participación/abstención en consultas electorales
 - locales
 - regionales
 - estatales
 - otras.
- Distancia entre partidos más votados
- Participación en actos políticos

B) Estudio descriptivo de grupos, organizaciones e instituciones

Asociaciones (según actividad, tiempo de funcionamiento y número de miembros):

- vecinales
- deportivas
- culturales
- de voluntariado
- de mujeres
- políticas
- juveniles

C) Estudio de redes sociales

- Identificar focos de poder, mediadores, líderes de opinión y sectores de base
- Entrevistar o hacer grupos de discusión recabando información sobre:
 - relaciones que mantienen unos con otros
 - problemas que identifican en el territorio
 - demandas que plantean

D) Estudio de necesidades y demandas sociales

- Encuesta de necesidades
- Estudio cualitativo basado en entrevistas a dirigentes, expertos o líderes y grupos de discusión con grupos de riesgo o sectores diferenciados de población

E) Estudio de recursos

- Inventario de recursos
 - educativos
 - de salud
 - prestaciones y servicios sociales
 - de ocio y tiempo libre

IV.- Planificación del cambio y mediación estratégica

Hay un debate dentro de la sociología aplicada entre aquellos que piensan que el cambio social es espontáneo y aquellos que piensan que puede (y debe) ser planificado. Considerando el cambio social en los términos genéricos en que se contemplaba en el capítulo segundo del presente libro, como una alteración permanente en la estructura y funcionamiento de un colectivo, no es posible dar una respuesta clara a este tema. Hay que especificar más en el tipo de cambio al que nos referimos cuando hablamos de planificar el cambio social. Para ello hay que hacer referencia a la escala del cambio. Habría cambios sociales a distintos niveles. A nivel macro, afectando a las sociedades globales y grandes procesos históricos; a nivel meso, tratando de la estructura y funcionamiento de instituciones y organizaciones; y a nivel micro-social, referente a cambios en las rutinas cotidianas de los individuos dentro de sus grupos sociales de pertenencia o de referencia.

Está clara la posibilidad de dirigir en cierta medida los cambios a realizar en el funcionamiento de grupos, organizaciones e instituciones. La capacidad de control de los procesos de cambio se reduce a medida en que aumentamos en la escala o nivel de análisis e intervención. Es más fácil intervenir con éxito en la implementación de cambios a nivel grupal que a nivel de una organización compleja. Y más difícil es todavía implementar cambios en la esfera institucional. Por último, pretender controlar el cambio social a escala de las sociedades globales es, como mínimo, pretencioso.

Podríamos inclinarnos a pensar que aquellos que se oponen a la posibilidad de planificar el cambio social, se están refiriendo a este tipo de

cambios macro-sociales. Las causas de estos cambios suelen estar ligados a las características y demandas del entorno de lo social y, por lo tanto caerían fuera del ámbito de intervención de aquellos que forman parte de una sociedad dada. Sólo la presión del entorno requiere una serie de esfuerzos de adaptación en el interior del sistema social. Un buen ejemplo es la búsqueda del desarrollo sostenible. Sólo se empieza a hablar de desarrollo sostenible en aquél momento en que se comienza a vislumbrar la posibilidad de que el actual modelo de desarrollo no pueda ser sustentado por el entorno biológico o medioambiental. Y, previsiblemente, sólo se ejecutarán reformas dentro del sistema social para adaptarlo al entorno en el momento en que se hagan patentes las consecuencias de una mala adaptación al mismo y éstas comiencen a ser sufridas por las partes más centrales (o dominantes) del sistema. Yo suelo decir que una curva peligrosa no se arregla hasta que en ella se matan en un accidente unas cuantas personas y alguna de ellas es alguien *importante* o un familiar de alguien *importante*. Hasta ese momento no es percibida la necesidad del cambio social. Y en la escala macrosocial, las circunstancias que provocan la necesidad de cambio suelen quedar fuera del alcance de los actores sociales. Puede ser percibida esa necesidad por partes del sistema social más sensibles a sus consecuencias, pero su difusión y la asunción de medidas por parte de las partes más influyentes de ese sistema social (las elites) sólo tendrá lugar cuando lleguen hasta ellos los efectos de la inadaptación del sistema a su entorno.

Pero, aunque descendamos en el nivel de análisis e intervención, se sigue cumpliendo esta premisa básica. Las instituciones sólo se reforman cuando entran en crisis. No debemos olvidar que la palabra *crisis*, en griego, significaba cambio. El cómo y el cuándo una institución, organización o grupo social entre en crisis

está más allá de la voluntad de los actores sociales que componen el colectivo. La crisis siempre surge como efecto de una inadaptación al entorno. Y, el entorno es por definición, aquello que nos limita. La crisis y el consiguiente cambio de funcionamiento de un sistema consiste precisamente en un intento de controlar la relación con el entorno, que no el entorno en su conjunto.

Por lo tanto, cuando hablamos de planificar los cambios sociales, yo defiendo que deberíamos de ser conscientes de que, en todo caso, estamos hablando de realizar de manera deliberada y sistemática ajustes (o cambios de tipo 1) al interior de un sistema social. Lo demás excede nuestra capacidad como integrantes de ese sistema social que somos. Aceptar esta premisa implica que no está en las manos de los profesionales de la planificación el decidir cuándo o de qué forma deben cambiar las cosas, sino en gestionar las crisis (de crecimiento o de degradación) de un sistema social. El cuándo, viene dado por factores externos. El cómo, por la incidencia de esos factores y por la capacidad de respuesta del propio sistema. De la misma manera, cuando un organismo es atacado por un agente externo y despliega sus defensas, la labor del terapeuta consiste en identificar el problema (diagnóstico), paliar sus efectos y favorecer la recuperación del equilibrio de ese organismo. Para ello puede aplicar medidas paliativas (que reducen los efectos del desajuste) y terapéuticas (que buscan un mejor funcionamiento del organismo).

El cambio y la innovación social planificados tienen por objeto esto último. Ir más allá de las medidas paliativas para favorecer un mejor ajuste de un colectivo a su entorno es una tarea ambiciosa pero posible. Pretender intervenir para controlar el entorno es, como poco, problemático, inasequible e imprevisible en sus resultados, dada la complejidad de los sistemas sociales.

Partiendo pues de esta concepción del análisis y la intervención sobre el cambio social, habría una serie de pautas o protocolo de intervención, propuestas en su día por Ronald Lippit (1958) a partir de la experiencia de profesionales del cambio planificado en distintos niveles de intervención para asistir a un sistema (de personalidad, grupal, organizativo o comunitario) en sus esfuerzos de cambio.

4.1.- La dinámica del cambio planificado

Lippit propone una serie de etapas en los procesos planificados de cambio, que nosotros, concretaremos sólo en los niveles sociales (grupal, organizativo y comunitario).

Habría tres grandes etapas en las que establecer unas pautas de actuación para intervenir en el apoyo o asistencia al cambio social. Una primera etapa denominada de *iniciación al cambio*, en la que el profesional debe detectar y/o estimular la necesidad de cambio en el sistema y establecer una relación de cambio con el mismo. Una segunda etapa, denominada de *acción orientada al cambio*, en la que el profesional diagnóstica los problemas estructurales y de funcionamiento del sistema y propone una serie de objetivos estratégicos y tácticos para su mejora. Una tercera etapa, llamada de *transferencia y estabilización del cambio*, en la que se trata de reforzar y mantener los esfuerzos de cambio desde dentro del sistema, favorecer la difusión de las nuevas pautas de funcionamiento al conjunto del mismo y lograr una relación terminal con el sistema de manera que no se genere una relación de dependencia respecto al agente de cambio o profesional que ha intervenido en el proceso. Kurt Lewin

(1958/1984) identificaba metafóricamente estas tres etapas con la acción de *descongelar* (las rutinas sociales *desajustadas*), *cambiar* (generar nuevas pautas de funcionamiento) y volver a *congelar* (fijar o asegurar la permanencia de esas nuevas pautas o rutinas).

Dentro de la fase de *iniciación del cambio* o de *descongelamiento*, se podrían distinguir dos partes muy relacionadas entre sí pero que deben diferenciarse a efectos de análisis y reflexión sobre la intervención porque suelen ser consecuencia una de la otra. Se trata del *desarrollo de la necesidad de cambio* y del *establecimiento de una relación de cambio*. Lo mismo ocurre con todas las etapas de cualquier proceso de análisis e intervención para favorecer cambios. La secuencia de diferentes etapas no supone que se puedan distinguir de manera clara en la realidad, pero sí se puede defender que es poco probable resolver con éxito las tareas que se plantean en cualquier etapa de la asistencia para el cambio si no se resuelven favorablemente una serie de tareas previas. Así, es poco probable abordar con éxito una relación profesional de asistencia (o relación de cambio) con un colectivo si éste (o una parte significativa del mismo) no percibe previamente la necesidad de cambio.

La necesidad de cambio presenta todas las características atribuibles a la percepción de cualquier necesidad. La percepción de la necesidad de cambio en el funcionamiento de un colectivo puede tener tres protagonistas distintos:

- 1) El profesional o agente de cambio, que percibe un malfuncionamiento o desajuste en un colectivo de acuerdo con una serie de criterios teóricos relativos a su profesión y se plantea la necesidad de intervenir para mejorar la situación. Por ejemplo, un profesional sanitario o un trabajador social puede detectar problemas de nutrición e higiene debidos a los

hábitos *poco saludables* de una población y decidir que hay que intervenir para cambiar esos hábitos y establecer y generalizar nuevas pautas. Un economista puede detectar la inadaptación del tejido productivo de una zona a los requerimientos del mercado y plantear la necesidad de una reforma estratégica que afecta a para un determinado sector de productores, que tienen que organizarse para reorientar sus producciones. Un ingeniero agrónomo o forestal puede detectar el *desaprovechamiento* de tierras aptas para el cultivo o la incidencia de los incendios forestales en el medioambiente y el potencial productivo de una comarca. En todos estos casos, se trata de la percepción de un técnico o profesional relativa a su ámbito de competencias, pero que afecta a la organización social y que, por lo tanto debe establecerse como primer objetivo sensibilizar a la población para que perciba esa supuesta problemática.

- 2) El propio sistema o colectivo, que es consciente de su malfuncionamiento y solicita ayuda para introducir mejoras. Generalmente se trata de individuos que ejercen un cierto liderazgo dentro del colectivo, representando a algún sector de base o grupo especialmente afectado por una problemática. En este caso, la necesidad de cambio ya está desarrollada en mayor o en menor medida y lo que hay que calibrar es la representatividad de la parte del colectivo que es sensible a la misma y su capacidad de influencia sobre el conjunto de la colectividad.
- 3) Un tercero, que ni pertenece al colectivo (grupo, organización o comunidad), que percibe la necesidad de intervenir y recaba la ayuda del profesional. En el ámbito de la intervención para el cambio social, suele

tratarse de individuos que representan a organizaciones políticas. En este caso, será necesario clarificar nuestra relación con el *tercero* antes de contactar con la población supuestamente afectada.

Cada uno de estos escenarios de partida presenta sus problemas específicos, relacionados con el inicial rol de protagonista de cada uno de estos tres actores en el proceso de intervención.

Cuando el primero en percibir la necesidad de cambio es el propio agente de cambio, la principal tarea a realizar es la de desarrollar la necesidad de cambio en el *sistema cliente*. Hay diversas técnicas para desarrollar esta necesidad. La más empleada es el *efecto demostración*, exponiendo al colectivo con el que se trabaja a experiencias de cambio realizadas con éxito por otros. La publicidad y la difusión de las modas están basadas en gran parte en esa tendencia a imitar otras experiencias que consideramos exitosas o positivas. El embellecimiento de un barrio de la ciudad o, dentro de ese barrio, de algunos inmuebles, genera el deseo de otros vecinos de conseguir lo mismo. De la misma forma, cuando se quiere que un colectivo perciba la necesidad de organizarse de manera distinta, suele tener efecto el facilitar alguna visita a otro colectivo que lo haya realizado con éxito. En el caso del cooperativismo, se organizan visitas a cooperativas que han funcionado bien. Los interesados en introducir nuevos cultivos saben que el distribuir semillas y facilitar los conocimientos a aquellos agricultores más dispuestos a cambiar suele poner en marcha procesos de imitación por parte de los agricultores menos decididos. En el medio rural, las empresas distribuidoras de maquinaria y productos fitosanitarios han empleado con mucha frecuencia el

efecto demostración para generar la necesidad de sus productos. De ahí la importancia de los *proyectos-piloto*, como *escaparates* de los cambios y modelo a seguir por aquellos que perciben la necesidad de cambiar pero que no tienen en su mente un producto que puedan demandar o que puedan esforzarse por conseguir. El efecto demostración suele tener un efecto movilizador en el sentido de ampliar el registro de la realidad conocida por los actores sociales, haciendo más visibles alternativas de funcionamiento y organización social.

Cuando un problema sólo es percibido por una parte del colectivo, es necesario además difundir la necesidad de cambio. Es posible que mediante el efecto demostración movilizemos a aquella parte de un sistema social más sensibilizada hacia un problema. Pensemos en el colectivo de discapacitados físicos. Pueden haber experimentado la diferencia entre aquellos entornos libres de barreras arquitectónicas y aquellos que no lo están. Sin embargo, es difícil que el resto de la población haga causa común con ellos, puesto que esta cuestión no les afecta de la misma forma, o eso piensan. Sin embargo, es posible poner en contacto a los más afectados con otros colectivos de afectados en distinta forma o grado. Así, el colectivo de padres con niños de poca edad, pueden compartir con el colectivo de discapacitados físicos la misma necesidad de reducir las barreras arquitectónicas. Sólo hay que facilitar el contacto. Otras veces, para sensibilizar al conjunto de la población sobre los problemas de una parte de ella podemos recurrir a reuniones o asambleas, o cualquier actividad de concienciación de la población acerca de una problemática determinada como pueden ser proyecciones de audiovisuales (películas, reportajes), la difusión de informes o simulaciones. En el ejemplo

de las barreras arquitectónicas, además de al colectivo de padres, podemos intentar concienciar al conjunto de la población invitándolos a desplazarse en silla de ruedas por su barrio o ciudad en una fecha señalada. Las actividades diseñadas para difundir la sensibilidad hacia un problema son muy variadas y dependen de la imaginación del agente de cambio y del nivel de receptividad del colectivo a quien van dirigidas. Hay colectivos con más tiempo libre que pueden difundir la sensibilidad hacia los problemas de su barrio o ciudad a través de la realización de estas actividades, realizando sus propios audiovisuales o informes y diseñando las actividades.

Además de estimular la necesidad de cambio y difundir la sensibilidad hacia un problema al conjunto de la colectividad, otra tarea que no debe abandonar el agente de cambio es la de ofrecer ayuda de manera normalizada, esto es, de forma no-excepcional. Muchas de las resistencias a aceptar ayuda para mejorar el funcionamiento de una colectividad provienen de una idea estereotipada de la asistencia externa como dependencia que hay que evitar si no se quiere ser etiquetado como desfavorecido, subdesarrollado, problemático o incapaz. La asistencia nunca debe ser impuesta sino propuesta como un servicio abierto a todos, sin exclusiones. Se trataría así de evitar la estigmatización de los usuarios, que no son objeto de la intervención, sino sujetos que deciden libremente acudir a una fuente de ayuda externa para hacer frente a los problemas o necesidades de los que van tomando conciencia. Se trata de rehuir el paternalismo desde el principio del proceso de asistencia.

En todo el proceso de desarrollo de la necesidad de cambio es necesario prestar especial atención a los canales de información utilizados (formales e

informales), dependiendo del grado de organización de los agentes sociales con los que haya que establecer contacto (administración, tejido asociativo, grupos informales). Y relacionado con los canales de información, comunicaciones por escrito, reuniones formales, asambleas o contactos esporádicos, está el tipo de lenguaje utilizado para llegar a los receptores de la información. No es lo mismo una convocatoria de reunión de una asociación con años de funcionamiento que llegar al colectivo disperso de amas de casa, jóvenes o colectivos marginales o carenciados. Utilizar el canal de información y el lenguaje adecuado a cada circunstancia es determinante a la hora de hacer llegar la información que consideremos necesario compartir para estimular la necesidad de cambio.

En el caso de que la demanda de asistencia provenga del propio colectivo, es evidente que la necesidad de cambio ya ha sido percibida. Otra cuestión es si la demanda es efectuada por una parte realmente representativa o influyente dentro del colectivo a quien afectaría la asistencia para el cambio. Es necesario abordar esta cuestión, al menos a la hora de establecer una relación de cambio. En ocasiones, es necesario reforzar la influencia que puede tener la parte más sensibilizada hacia el cambio a través de las técnicas de difusión de la necesidad del cambio citadas anteriormente, ya que cuando se trata del trabajo con colectivos amplios, sólo tenemos contacto en un principio con una parte de ese colectivo.

Cuando la demanda de asistencia proviene de un tercero, antes de desarrollar la necesidad de cambio en el *sistema cliente*, es preciso abordar la reformulación del rol del que acude en busca de ayuda para un colectivo en el que no se incluye. Generalmente, se trata de alguien que se ve afectado por la

problemática en cuestión o que se identifica con ella. Los comerciantes de un barrio pueden pedir ayuda para que se intervenga en el control de la delincuencia o de la prostitución en su zona. Un alcalde puede solicitar la intervención del profesional para mejorar el sistema de asistencia a la tercera edad o para fomentar el asociacionismo, por motivos políticos (mejorar sus resultados electorales). Sin poner en cuestión las motivaciones del que solicita la asistencia, es necesario aclarar su relación con el profesional antes de ofrecer nuestra asistencia al colectivo afectado.

En primer lugar, es preciso lograr un cierto distanciamiento del tercero y de sus motivaciones (aunque las tengamos en cuenta). Necesitamos cierto *margen de maniobra* que nos permita hacer nuestro trabajo en condiciones. Antes de intervenir debemos aclarar al tercero que tenemos que informarnos y conocer de primera mano las demandas del colectivo en cuestión, para lo cual tenemos una formación que nos capacita para recabar información de la mejor manera posible. Debemos pues, hacer valer nuestra profesionalidad y nuestro interés como profesionales en el tema propuesto, sin entrar en otro tipo de valoraciones. En segundo lugar, para no despreciar la participación del tercero en el proceso de asistencia, debemos reformular su rol en el proceso de asistencia. Se trata de desplazarlo de una posición de *salvador* a una de *facilitador* del proceso de cambio. El tercero en cuestión puede sernos muy útil como proveedor de información o de recursos para la intervención y debemos reforzarlo positivamente en ese papel, a la vez que reforzamos nuestro rol como profesionales. Esta nueva relación con el tercero debe ser esclarecida antes de tratar con el sistema cliente al cual se la expondremos en los nuevos términos. Debemos aclarar que el tercero en cuestión nos ha hecho

llegar una demanda de asistencia y que nosotros contactamos con el colectivo objeto de esa demanda para recabar su punto de vista antes de hacer nada. Y que asimismo, el tercero ha llegado a un compromiso con nosotros de intervenir a demanda nuestra en determinados aspectos de la asistencia. Esto hará patente al sistema cliente de nuestra autonomía como profesionales y de lo que se puede esperar del tercero, que ha pasado del papel de protagonista al de colaborador del proceso de cambio. De esta forma, se reducen las aristas de una relación triangular que, si no es bien abordada desde un principio, puede ser una fuente continua de conflictos entre el agente de cambio, el sistema cliente y el tercero. Y, por lo general, la tensión se suele focalizar hacia el agente de cambio, como responsable profesional del proceso. Por eso es necesario reformular los roles de las diferentes partes en interacción antes de iniciar ninguna intervención. A esto está dedicada especialmente, la que Lippit considera como segunda etapa del cambio planificado: el establecimiento de una relación de cambio.

Se trata en esta etapa de realizar una serie de tareas, cuyo objetivo sería generar, con la participación del *sistema cliente*, un conjunto realista de expectativas mutuas que generen la confianza necesaria para acometer el proceso de asistencia. Se trata de definir hasta dónde se puede esperar que lleguen los esfuerzos del otro en el proceso de cambio, estableciendo por ambas partes un nivel de compromiso realizable. Por lo general, muchos de los fracasos en una intervención tienen lugar por la fijación de expectativas demasiado elevadas por ambas partes. Si no hay un proceso de negociación previo, ambas partes suelen esperar un mayor nivel de esfuerzo por parte del otro. El colectivo que solicita la ayuda pretende en ocasiones que el

profesional le solucione los problemas que exponen, cuando su papel no es solucionar sus problemas, sino ayudar a solucionarlos. Esta predisposición a colocar al profesional de la asistencia en una posición de *salvador*, es muy común, pero tiene como consecuencia una baja implicación del colectivo en el proceso de ayuda y una sobrecarga de responsabilidad por parte del profesional, que hace suyos los problemas de los usuarios. También suele suceder a la inversa: el *agente de cambio* espera demasiado del *sistema cliente* y suele ver frustradas sus expectativas por la baja implicación del mismo en el proceso de cambio. Y lo más frecuente es que coincidan ambas tendencias, frustrando las expectativas de los dos actores sociales y generando numerosos desencuentros. Para evitar este tipo de dinámicas es preciso abordar explícitamente el reparto de tareas, el tipo y el nivel de esfuerzo que se puede esperar que cada uno de los actores sociales lleve a cabo con éxito. También se intenta evitar lo contrario: un actor social que se adjudica un nivel de esfuerzo excesivo, frustra cualquier intento de abordar el problema con éxito. Se trata en definitiva de no favorecer el falso optimismo (*no hay milagros*) ni dejar que ninguna de las partes caiga en el fatalismo (*no hay nada que hacer*). Lo que hay que hacer es establecer que algo podemos hacer al respecto y determinar qué cosas en concreto podemos hacer cada una de las partes.

Para ello es necesario evaluar tanto la capacidad y motivaciones del sistema cliente para aceptar y utilizar la ayuda que se le ofrece, como la capacidad y motivaciones del profesional para aceptar el *caso* y ofrecer su asistencia.

Las motivaciones son en principio siempre legítimas, aunque conocerlas es necesario para saber el terreno que pisamos y lo que se puede esperar del otro. La petición de asistencia puede estar motivada por el afán de superación de una parte del colectivo (como efecto de alguna demostración de mejor funcionamiento), por la búsqueda de un refuerzo de su influencia, poder o prestigio, o para reducir el sufrimiento que genera su situación actual. Esto marcará el nivel de compromiso del sistema cliente con el proceso de cambio, nivel que se puede verificar en su disposición a facilitarnos información *interna*. Muchos profesionales nos encontramos con la aparente contradicción de que una organización solicita nuestra asistencia para mejorar su funcionamiento pero no está dispuesta a facilitarnos información que considera sensible, ya que podría poner en evidencia sus debilidades o los efectos de su malfuncionamiento. Si se quiere establecer una relación de cambio viable, es necesario vencer esta resistencia a reconocer debilidades. De lo contrario, debemos pensar que el sistema cliente está tratando de manipular la intervención del profesional para conseguir (con su ayuda) otros fines diferentes a los que dice perseguir. La ética profesional de cada uno le dirá lo que tiene que hacer en estos casos (depende de sus motivaciones), pero la eficacia de la intervención dependerá en gran medida de las motivaciones de ambos actores.

Las motivaciones del profesional pueden ser de tipo emocional (identificarse con un tipo de problema), de tipo racional de acuerdo con valores (perseguir un ideal sin importar los resultados de la intervención), de tipo racional de acuerdo con fines (intervenir para ayudar a solucionar el problema que plantea el cliente) o de tipo tradicional o rutinaria (es lo que

siempre hemos hecho). Evidentemente, en ningún actor social existe una única fuente de motivación y rara vez se da una en estado puro. Todas ellas aparecen mezcladas presentando un mayor o menor peso en la decisión de aceptar un trabajo de este tipo. Lo podemos hacer sobre todo por dinero, en cuyo caso no nos importará demasiado el nivel de compromiso del cliente o la *autenticidad* de su demanda, dejándonos manipular conscientemente. Lo podemos hacer principalmente porque nos identificamos con esa problemática, lo cual plantea la ventaja del mayor conocimiento del problema, pero el inconveniente de una incómoda implicación emocional, que nos impide a veces procurar la distancia profesional que sería necesaria. Lo podemos hacer por afán de servicio a *una causa*, lo cual nos brindará una energía extra pero nos hará calibrar inadecuadamente las consecuencias reales de nuestra intervención y sus limitaciones. O lo podemos hacer por rutina, con lo cual, nuestro nivel de compromiso no va a ser tan elevado como pueda esperar en un principio el sistema cliente. Una vez más, todas ellas, motivaciones legítimas, pero que hay que tener en cuenta a la hora de establecer esa relación de cambio.

En cuanto a la capacidad para establecer esa relación, hay que tener en cuenta la capacidad del sistema cliente para *rentabilizar* la ayuda. Hasta que punto, nuestra intervención va a ser aprovechada, produciendo cambios en el funcionamiento del colectivo. Esto está directamente relacionado con la cuestión de la representatividad e influencia de la parte del sistema social que solicita la ayuda. ¿Esta parte del colectivo es capaz de cambiar en sus pautas de funcionamiento? ¿Es capaz de difundirlas al conjunto del colectivo?

Basándonos en las motivaciones y capacidades del sistema cliente podemos hacernos una idea de lo que se puede esperar y proponerle un nivel de compromiso asumible, desde un enfoque claramente clínico (cuando no cínico).

También hay que plantearse la capacidad nuestra como profesionales para ofrecer la asistencia. ¿Tenemos la formación adecuada para llevar a cabo la asistencia? ¿Podemos adquirirla o necesitamos del concurso de otros profesionales? ¿Cuánto tiempo podemos dedicar a este trabajo? ¿Qué plazos tenemos para realizar el trabajo o hasta cuándo vamos a ofrecer nuestra asistencia? Estas cuestiones son muy importantes para poder explicitar al sistema cliente el alcance de nuestra intervención, su duración y su grado de influencia.

Se trata en definitiva de reconocerse mutuamente en las capacidades y limitaciones de cada uno y aceptarlas (si así lo decidimos de mutuo acuerdo) antes de seguir adelante.

Una vez establecida una relación de cambio entre profesional y *sistema cliente*, habríamos superado la fase de *descongelamiento* o de iniciación del cambio, pasando a la *acción orientada al cambio*. Se trata, en esta etapa, de convertir la necesidad de cambio en acción, mediante el diagnóstico del problema y la fijación de metas y propósitos de acción.

Sobre el diagnóstico, poco más hay que decir que lo ya expuesto en el capítulo anterior, excepto que en todo momento se debe estimular la participación del sistema cliente en la elaboración del mismo, así como facilitar su comprensión y su aceptación. Muchas veces, esto pasa por

compartir con el sistema cliente conocimientos sobre las propias técnicas de diagnóstico.

Si se llega al punto de establecer un diagnóstico compartido acerca de los problemas de funcionamiento del colectivo, de sus necesidades y demandas, se hace necesaria la fijación de metas y propósitos de acción. La mayoría de las veces el diagnóstico por sí mismo no moviliza las acciones del colectivo estudiado. Aunque a veces, la mera verbalización o la exposición pública de los problemas de una comunidad u organización ya supone en sí mismo un cambio, notable, lo más habitual es que, una vez identificados los principales problemas, se desconozca qué hacer al respecto.

Para ello es necesario primero, y de acuerdo con el diagnóstico, definir la dirección del cambio. Hacia dónde queremos ir o qué cosas en concreto queremos cambiar. Hay que diferenciar aquí claramente entre un *horizonte estratégico* o las grandes metas globales del proceso de cambio y las metas u objetivos tácticos, de corto alcance, cuya consecución nos llevarán a alcanzar (o aproximarnos) los objetivos superiores de una intervención planificada. La matriz de planificación de la metodología ZOPP nos permite estructurar la planificación de acuerdo a un objetivo superior en cuya consecución tienen parte una serie de objetivos parciales del proyecto. De cada uno de ellos se esperan unos resultados que van en la dirección de ese objetivo superior de cambio. Para conseguir cada uno de esos objetivos se establecerían una serie de actividades e indicadores del grado en que se alcanzan los objetivos del proyecto.

Tanto los objetivos estratégicos como los tácticos deben ser establecidos de acuerdo con el sistema cliente, considerando las capacidades y

motivaciones de ambas partes. Los objetivos parciales cuya consecución se busca a través de determinadas actividades han de ser realizables con éxito a corto plazo, de forma que se tenga una clara percepción de pequeños éxitos en la dirección del cambio. Con grandes colectivos u organizaciones, los objetivos superiores o estratégicos se podrían debatir en asamblea o *gran grupo*, mientras que los objetivos parciales podrían ser objeto de discusión, análisis o seguimiento en grupos de trabajo o comités específicos. De vez en cuando, sería conveniente realizar puestas en común por parte de los grupos de trabajo con el objeto de verificar que sus actividades siguen estando dentro de la dirección de cambio planteada en origen o bien, si es preciso, reorientar la misma.

Uno de los problemas comunes al iniciar a realizar actuaciones para conseguir el cambio es la aparición de posturas fatalistas o de ansiedad por la incertidumbre que provoca la perspectiva de alterar las rutinas de funcionamiento habituales. El miedo al fracaso en las nuevas pautas de funcionamiento es normal. Las técnicas más utilizadas para reducir este pesimismo de partida pasan por el *efecto demostración*, reforzando las demostraciones de éxito que tengan lugar en otros colectivos o incluso dentro del mismo colectivo, fijándose en las actuaciones de éxito de determinados grupos de trabajo. La emulación y una cierta competencia entre grupos suele vencer en cierta medida estas resistencias a experimentar nuevas pautas de funcionamiento. También funcionaría bien el hacer más visibles los costes que hasta el momento ha tenido el proceso, tratando de ver el momento actual como un punto de no retorno, cuando el esfuerzo por volver a las pautas anteriores sería mayor que seguir adelante. O dicho de otro modo, cuando

volverse atrás supondría desperdiciar los esfuerzos realizados hasta el momento.

Cuando el miedo al cambio se debe a una excesiva dependencia del profesional, y a una visión pesimista sobre la propia capacidad para mantenerse en las nuevas pautas sin el apoyo del mismo, es preciso debatir las posibles consecuencias de la retirada del apoyo prestado por el agente de cambio y recordar los plazos acordados en la relación de cambio.

Es clave ofrecer al sistema oportunidades para realizar pruebas previas de nuevas formas de funcionamiento sin que ello implique riesgos. Por lo general se suele acudir a ejercicios prácticos o simulaciones del proceso, en el que se desarrolla el ejercicio de las capacidades adquiridas sin riesgo real. De la misma manera que los pilotos se entrenan en simuladores de vuelo o que muchos profesionales realizan prácticas tuteladas, en los procesos de aprendizaje social también se pueden diseñar juegos de simulación o realizar pruebas de actividades sencillas como la realización de proyectos, la negociación en conflictos, la constitución de una asociación, etc.

Para desarrollar y movilizar la capacidad de acción dentro del colectivo es también preciso considerar la necesidad de dar una formación *a la carta* a los actores más implicados en el proceso de cambio, fortaleciendo así su liderazgo.

Estaríamos pues en disposición de poner en marcha las nuevas pautas de funcionamiento dentro del colectivo y sólo falta crear las condiciones para que éstas se mantengan sin el apoyo del agente de cambio. Sería la fase de *transferencia y estabilización del cambio*, cuando se trata de *congelar* en forma de rutinas las nuevas pautas.

Lippit distingue tres etapas dentro de esta fase: la *iniciación de los esfuerzos de cambio*, la *generalización y estabilización del cambio* y el *logro de una relación terminal*.

En la etapa de iniciación de los esfuerzos de cambio es necesario apoyar de manera directa los esfuerzos del sistema cliente, creando las condiciones para que se sienta cómodo en las nuevas pautas de funcionamiento. Esto se suele lograr mediante la puesta en práctica de las nuevas habilidades adquiridas en un contexto diferente del habitual, en el que dichas pautas (extrañas en el contexto de origen) sean consideradas como normales. Se trata, en definitiva, de un proceso de resocialización. Favorecer los encuentros con otras organizaciones o colectivos que hayan tenido éxito en el cambio y la participación en el análisis y la toma de decisiones conjunta con otros colectivos en la misma situación, favorece estos esfuerzos iniciales. De realizarse estos esfuerzos exclusivamente en el contexto originario, las nuevas pautas de funcionamiento pueden dar lugar a resistencias y al rechazo de las mismas, que puede frustrar los primeros esfuerzos de cambio. Por el contrario, el comprobar que hay otras formas de funcionar y que uno puede tomar parte en ellas recibiendo una sanción positiva por ello, supone un refuerzo positivo y la reafirmación de que se está haciendo lo correcto. Algunos autores llaman a este tipo de prácticas *islas culturales*. Se emplean siempre en los procesos de resocialización. La adquisición de nuevas pautas de conducta suele estar relacionada con el aislamiento del contexto habitual. Son técnicas usadas desde siempre por los ejércitos para resocializar a los civiles en las pautas de la disciplina marcial o por los estados totalitarios y las sectas para llevar a cabo un *lavado de cerebro* a los díscolos o no iniciados.

Pero también son métodos utilizados habitualmente por comunidades terapéuticas, que separan por un tiempo a los individuos de un entorno que ejerce una influencia desfavorable o en empresas e instituciones que organizan cursos de formación intensiva en lugares apartados. En cualquier caso retrata de sustraer a los individuos del ambiente habitual no para separarlos de éste como objetivo último, sino para crear condiciones favorables al cambio, evitando las sanciones negativas y reforzando positivamente otras formas de funcionamiento nuevas.

Sin duda, el problema que se plantea con este tipo de prácticas, es qué pasa cuando los individuos que funcionan de una nueva forma se reincorporan a su contexto habitual. Porque las resistencias y el rechazo pueden mantenerse por gran parte del colectivo con el que se trabaja. En estos casos hay que estimular al conjunto del colectivo a apoyar los esfuerzos de cambio que realizan algunos de sus miembros. Esto se puede hacer destacando la reversibilidad de los cambios introducidos, especialmente cuando algunos individuos o grupos ven amenazados privilegios o gratificaciones que percibían en las rutinas habituales. Si alguna vez, los cambios perjudicaran al colectivo, siempre se podría volver a la situación anterior.

También es imprescindible intermediar entre las distintas partes del sistema social o colectivo, poniéndolas en contacto y facilitando el intercambio de información. No se trata de engañar a nadie o de hacer las cosas a escondidas. Todo lo contrario, cuánto más transparente sea el proceso y cuanto más claramente lleguen sus objetivos y las actuaciones previstas al conjunto de la población, mayor va a ser su capacidad de participación. La posibilidad de debatir sobre las posibles consecuencias de los cambios,

despeja muchas ansiedades relacionadas con la incertidumbre o el desconocimiento del alcance de los mismos. Además de los grupos de trabajo, es posible organizar un comité que represente a las distintas partes afectadas y que sancione las diversas medidas propuestas, o bien, integrar a éstas en los grupos de trabajo ya formados.

Suele funcionar también el aumentar la visibilidad del cambio, facilitando la demostración al interior y al exterior del colectivo, bien mediante la ya citada emulación entre grupos de trabajo, bien mediante exposiciones públicas o publicidad de lo ya realizado.

En la *fase de generalización y estabilización del cambio* se trata de dar visibilidad y difusión al cambio, estableciendo mecanismos de autoevaluación de los cambios logrados. Estos cambios casi nunca son evidentes o inmediatos y suelen ser de tipo gradual. Muchas veces es muy útil recurrir a recordar la situación anterior a la intervención. También se utiliza como factor de estabilización el esfuerzo realizado. Recordar todas las tareas emprendidas con éxito hasta el momento hace visibles los costes que ha tenido el proceso de cambio. Otro factor de estabilización consiste en el refuerzo del orgullo de cambio, facilitando la demostración del mismo. Si al comienzo del proceso de cambio se utilizaba el efecto demostración para desarrollar la necesidad de cambio, al final del proceso, se trata de ejercer esa demostración sirviendo como modelo de maneras alternativas de funcionamiento para otros colectivos. Esto estimula a su vez la difusión del cambio. Finalmente, es conveniente llegar a un mínimo nivel de institucionalización del cambio, estableciendo unos cauces *normales* para vehicular las demandas de cambio que se puedan generar en un futuro. Esto

está directamente relacionado con la consecución de los objetivos de la siguiente y última fase: el logro de una relación terminal.

A lo largo de todo el proceso de asistencia está presente una doble tendencia. Por un lado, la tendencia del sistema-cliente a recobrar la plena autonomía; por otro, la tendencia a establecer un vínculo de dependencia con el agente de cambio. En la medida en que las expectativas mutuas de funcionamiento hayan sido bien establecidas en su momento, habrá quedado claro en qué momento se va a producir la terminación del proceso de asistencia. Para que se pueda lograr una relación terminal con éxito, es necesario haber transferido las funciones del agente de cambio al sistema-cliente. Básicamente se trata de haber enseñado al colectivo ya organizado técnicas de diagnóstico, planificación y evaluación, sin que ello implique que el profesional pueda ofrecer en el futuro un asesoramiento o apoyos puntuales a demanda del sistema cliente. Para facilitar el funcionamiento autónomo del sistema cliente en el futuro es necesario también establecer en qué circunstancias conviene solicitar ayuda y de qué manera hacerlo. Cada vez que el sistema cliente considere que necesita ayuda externa, debe saber cuáles son los cauces *normales* para hacerlo, facilitando así el seguimiento o la ayuda puntual al colectivo.

Por último, decir que las fases propuestas por los autores para la intervención en un proceso de cambio planificado no constituyen un esquema rígido e inamovible, sino que ofrecen un marco orientativo que permite al profesional identificar en que escenario se encuentra y cuáles son las principales tareas requeridas para superarlo con éxito, pasando a una nueva situación.

4.2.- Análisis transaccional y mediación estratégica

Las estrategias derivadas de la aportación teórica hecha hasta ahora están basadas en la combinación de un enfoque sistémico con las teorías de la decisión racional a través del análisis transaccional.

Como hemos resumido anteriormente Ronald Lippit (1958), basa su sistematización de los procesos de cambio en la recogida de información a través de lo que él denomina *agentes de cambio*. Estos son: psicólogos, psiquiatras, consultores, asesores, trabajadores sociales, agentes de desarrollo, sociólogos, etc. Se trata de profesionales que con su actuación sobre un individuo o colectivo pueden catalizar y encauzar cambios en los sistemas en que intervienen. Aunque los autores hacen referencia también al sistema de personalidad, éste es quizás el menos interesante para la disciplina sociológica, más centrada en los fenómenos colectivos, esto es: a partir de la existencia de un grupo social. Si para algo es necesario considerar el sistema de personalidad es para explicar cómo se generan cambios en los tipos de interacciones (o transacciones) que se pueden dar entre ellos y de qué manera pueden afectar estos cambios al funcionamiento del sistema inmediatamente superior. Para ello tratamos de aplicar un modelo sistémico que considere las transacciones entre los individuos y su entorno social (otros individuos o colectivos) como los principales *inputs* y *outputs*. La aplicación del análisis transaccional a la interacción social y a la producción y reproducción de contextos sociales a través de la misma constituye el principal nexo de unión entre las teorías de la decisión racional y las teorías sistémicas ya que el contexto social vendrá determinado no sólo por los *inputs* y *outputs* del

sistema social sino también por los del sistema de personalidad, conformado a su vez por distintos subsistemas : *padre* (o subsistema de normas, principios y valores), *adulto* (o subsistema de procesamiento de datos e informaciones) y *niño* (subsistema de pulsiones *irracionales* y necesidades orgánicas). El *padre* está conformado por los *inputs* recibidos por el sistema individuo en su temprana niñez y los reproduce como *outputs* cada vez que el sistema individuo interactúa con otros individuos. El *padre* no es más que el conjunto de expectativas de referencia que guían nuestra interacción social. Si los *outputs* recibidos por ambos individuos son del mismo tipo tenemos una transacción complementaria desde el punto de vista del *padre* (véase figura 6, pag. 75). El *niño* está conformado por las necesidades vitales y las carencias asociadas a ellas en la niñez y reproduce éstas como *outputs* cada vez que vivencia una situación similar. El *niño* sería la parte más original de cada ser humano. Es para conciliar a los *niños* de los individuos que la sociedad introduce en el sistema de personalidad un subsistema de normas y valores, institucionalizando su relación con los demás a través de papeles sociales que permiten canalizar dichas necesidades de una forma socialmente aceptable, regulando así el conflicto. La tensión existente entre normas sociales y pulsiones es reducida o manejada por el *adulto*, que procesa las informaciones recibidas del subsistema normativo y pulsional del individuo y las recibidas del exterior (entre ellas, las recibidas desde otro sistema de personalidad). El reconocimiento del origen y naturaleza de la transacción permite manejarla de manera más racional desde el momento en que se dispone de más elementos de juicio, de más información. Y será un instrumento valiosísimo en tareas de mediación social.

Aplicando la teoría general de sistemas, el sistema social sería un sistema *input-output* con tendencia a establecer transacciones complementarias, o lo que es lo mismo, con tendencia a alcanzar equilibrios entre los *inputs* y *outputs* de los distintos individuos que forman parte de él e interactúan unos con otros. Esto ya ha sido verificado de una manera empírica por Axelrod en sus simulaciones de estrategias basadas en el dilema del prisionero y que explican la evolución hacia la cooperación entre los individuos como la opción más racional a largo plazo (Axelrod, 1986). En este sentido, se operativiza claramente lo dicho anteriormente, ya que la clave para el desarrollo de la cooperación entre individuos (o dicho en términos funcionalistas, la tendencia al equilibrio u homeostasis) es la duración de las relaciones entre ellos. En ausencia de un poder centralizado o una jerarquía que reparta incentivos selectivos entre los jugadores, como defendía Olson para explicar la acción colectiva (Olson, 1992), los propios jugadores llegan al equilibrio como estrategia más racional para todos a largo plazo. A corto plazo se imponen, sin embargo, las teorías de Olson, ya que aquellos que no conciben la expectativa de una interacción prolongada pueden tener la tentación de aprovecharse de la situación y convertirse en free-riders. Por ello es necesario, en palabras de Axelrod, lograr la cooperación a través de un cambio en el sistema de pagos o retribuciones por las acciones de los actores sociales (otra manera de llamar a los incentivos selectivos).

Traducido a análisis transaccional, los sistemas individuo tienen a establecer transacciones complementarias (*padre-padre; adulto-adulto y niño-niño*) entre ellos. Pero esto se trataría sobre todo en el caso de sistemas-individuo en equilibrio. Como esto no sucede en la realidad, hay que considerar que las interacciones entre individuos no son consecuencia sólo del contexto en que se

dan (con o sin control jerárquico, a corto o largo plazo) sino también de los propios desequilibrios dentro del sistema de personalidad del individuo. Así, se externaliza el desequilibrio tratando de alcanzar la homeostasis o equilibrio con el exterior. Al mismo tiempo, la realidad externa y sus *outputs* producen sus propios desequilibrios en el sistema-individuo, de manera que el desequilibrio de unos tiende a producir efectos en los otros desde el exterior de éstos. Toda transacción cruzada que se emprenda con otros individuos tiende también al equilibrio con transacciones del mismo valor e inverso sentido. Así, aquellos que presentan una personalidad muy marcada por el *padre* (o el superego en términos freudianos) plantean a los demás la disyuntiva de cooperar o someterse, disyuntiva planteada con frecuencia por los individuos con afán de liderazgo⁴¹. A la inversa, los que tienen una estructura de la personalidad con predominio del *niño* alcanzan su equilibrio a través de transacciones complementarias con individuos con maderera de líder, desarrollando una relación de sumisión⁴².

Sólo el claro predominio del *adulto* consigue el equilibrio entre *niño* y *padre* dentro del sistema de personalidad. Pero en nuestra vida diaria ejercemos con las tres partes. Y, aún cuando lo hagamos de una manera equilibrada, tiende a predominar una o la otra, con lo que incluso lo que es considerado como *no patológico* consiste en un equilibrio dinámico que influye sobre el equilibrio de los individuos con los que interactuamos.

Lo que aquí se defiende como **teoría de la estructuración y el cambio social**, es que *tanto el equilibrio como el desequilibrio social se deben al tipo de*

41 Gerth y Mills tratan en este mismo sentido el fenómeno del liderazgo (1984:373-392).

42 En términos de sabiduría popular, se suele considerar que los polos opuestos se atraen y que una pareja se mantiene en equilibrio si existe este tipo de relación asimétrica donde uno domina y el otro es dominado. De ahí, la idea de Tönnies sobre la voluntad orgánica o esencial en mujeres y niños (1893/1987).

transacciones predominantes en un colectivo en un momento determinado y su evolución con el paso del tiempo (ver cuadro pag. 78).

La posibilidad de intervenir de manera premeditada para producir cambios sociales se ve aumentada con esta perspectiva pero limitada por otros factores no menos verificables como son las diferentes posiciones sociales ocupadas por los individuos o la pertenencia o no al colectivo con que se interactúa. Por ello es que, para desarrollar una estrategia de intervención orientada al cambio, habrá que contemplar las siguientes cuestiones que atañen al comportamiento de los individuos en sociedad:

- 1) El tipo de transacciones desarrolladas entre individuos
- 2) Las posiciones sociales ocupada en los ejes arriba-abajo, dentro-fuera del sistema social
- 3) Los mecanismos de sanción social que mantienen dichas transacciones y posiciones sociales
- 4) Las posibilidades de mediar en los procesos de transacción entre distintas posiciones sociales.

Se trata pues de combinar el enfoque interaccionista-transaccional en el nivel micro-sociológico con en enfoque estructural-sistémico en el nivel macro-sociológico.

Las interacciones sociales estructuran contextos sociales de acuerdo con los tipos de interacción que se desarrollen con mayor intensidad y frecuencia. No tienen lugar en el vacío, ya que existen estructuras de personalidad previas

resultantes de un equilibrio más o menos inestable y dinámico entre normas sociales, pulsiones y realidad externa. En cada sistema de personalidad hay un arriba y un abajo, un dentro y un fuera que estructuran su toma de decisiones *racionales*.

Lo mismo, pero a otro nivel, ocurriría con el sistema social, donde las relaciones entre sus diversas partes están estructuradas según la posición ocupada por las mismas, lo que condiciona el tipo de interacciones existentes entre los individuos que las componen. En todo colectivo amplio existen diferentes posiciones sociales marcadas por un sistema de valores y que se expresan en los comportamientos individuales a través de una amplia gama de roles desempeñados con mayor o menor éxito con ciertos tipos de estructura de la personalidad. Esto es lo que vendrían a defender Gerth y Mills en la obra ya citada. Siguiendo la línea argumental de Weber, no todos los individuos tienen el mismo poder y autoridad y esta posición social previa a cualquier interacción futura imprime carácter a las mismas. Luego existen unas dimensiones previas a la propia interacción, probablemente establecidas por las interacciones desarrolladas por otros actores sociales en el pasado pero que sólo se pueden cambiar a partir del presente. En la terminología de Goffman: el escenario y los papeles que desempeñamos nos anteceden y limitan. La estructura social vigente tiende a reproducirse a sí misma a través de nuestras actuaciones, mediante la interiorización por parte de los individuos de un sistema de valores que explicita y legitima las diferencias de jerarquía y pertenencia que definen a un colectivo social estructurado. Los individuos tienden a comportarse como se espera de ellos so pena de sanción social (formal o informal). El actor procura desempeñar su papel aunque no pueda evitar impregnarlo con su impronta personal e irrepetible.

Si los papeles se correspondieran totalmente con la estructura de personalidad de los individuos no sería posible el cambio social. No existiría ninguna tensión al interior de los individuos, que estarían totalmente integrados en un sistema homeostático de baja intensidad, donde los cambios sólo podrían ser de tipo 1. La cuestión es que no existe un sistema social perfecto y, por lo tanto, no existen individuos totalmente integrados. Se trata más bien de un *desideratum* propio del pensamiento utópico pero mal avenido con la naturaleza de nuestra especie⁴³. El carisma individual socava las bases de una sociedad permanentemente ordenada y es más realista una visión dinámica de una sociedad en continuo cambio aunque mantenga la misma estructura durante largo tiempo. Pero el carisma de los individuos no tiene el mismo efecto, actúen éstos desde la posición social que actúen. Hay posiciones más relevantes que otras en los procesos de innovación y cambio social dependiendo de que se esté situado en la base o la cima de la pirámide social. Y también hay posiciones más cómodas que otras dependiendo de que se esté en una posición más o menos interior al sistema social con el que se interactúa. Ello está relacionado con los mecanismos de sanción social aplicados a la conducta de los actores sociales para lograr o evitar la colaboración entre ellos⁴⁴.

La posición del agente de cambio profesional en los ejes vertical y horizontal debería ser aquella que combine una mayor fluidez en sus interacciones y la capacidad para intermediar y alterar las interacciones entre los demás y con ellas el sistema de sanciones. Esa es la posición propia de los mediadores sociales, que, como su nombre indica, no están ni arriba ni abajo, ni

43 Recuérdese en este sentido la interesante obra de Aldous Huxley (1932/1976): Un mundo feliz.

44 Olson llama al sistema de sanciones *incentivos selectivos* y Axelrod, *sistema de pagos*.

dentro ni fuera: están *en el medio*. Veamos a continuación como se concretan las posibilidades de mediación dirigidas a producir cambios en las transacciones entre individuos y en el sistema social en su conjunto.

A) Cambio endógeno-exógeno

La cuestión sobre el carácter endógeno o exógeno de los cambios sociales fue tratada de una forma teórica en el capítulo 2. La naturaleza interna o externa de las fuerzas que presionan a un sistema social para que emprenda un proceso de cambio sería considerada como un factor oportuno para explicar la naturaleza de los cambios. El cambio endógeno, esto es, al interior del sistema, tendería a favorecer cambios de tipo 1. Las externalidades (o *outputs*) del proceso de cambio serían fácilmente absorbidas por el nivel de interacción social inmediatamente superior. El cambio exógeno, por el contrario, sería efecto de un desequilibrio en el sistema social externo (o entorno) y, por lo tanto, la respuesta dada al interior del sistema social subsiguiente puede bien constituir una fuente de equilibrio o incrementar el desequilibrio externo. Se parte de la idea de que si la presión no procede del exterior es porque el sistema global está equilibrado y por lo tanto tiende a reproducir este estado de una forma inercial. Por el contrario, cuando la presión proviene del sistema global, se puede entender que existe un cierto desequilibrio que intenta compensar mediante micro-cambios en los subsistemas. Si éstos responden de la manera esperada tiende a recuperarse el equilibrio. Si éstos lo hacen de una forma estratégica buscando sus intereses a largo plazo, es posible que las

externalidades del proceso de cambio del subsistema vayan a desequilibrar aún más la balanza del cambio en el sistema global. De esta forma, el cambio a pequeña escala como respuesta al cambio global puede tener un efecto anti-sistema más claro que el cambio puramente endógeno.

La mejor manera de aunar táctica endógena y estrategia global parece ser contar con agentes o agencias de mediación que presenten una doble faceta: una interna, vinculada al territorio local; otra externa, con referentes y contactos con redes externas al sistema local (ver apartado 5.4). Estas agencias dominan así los registros culturales locales y globales y tienen conocimiento de los recursos internos y externos al sistema local. De esta forma, la acción social puede darse de una forma adaptada a la realidad local pero sin perder de vista el contexto en que se pretenden introducir innovaciones. Las agencias de desarrollo o encargadas de fomentar las innovaciones pueden así facilitar las sinergias entre los diferentes agentes de cambio, internos y externos al sistema local, buscando siempre el mayor beneficio a largo plazo para éste.

B) Cambio ascendente-descendente

Los cambios e innovaciones pueden ser impulsados desde abajo o desde arriba. Los cambios de abajo arriba se denominan ascendentes y los de arriba abajo, descendentes⁴⁵. Los cambios ascendentes suelen consistir en microrrespuestas dadas a problemáticas concretas de manera flexible y adaptada a las necesidades de la población. Sin embargo plantean serios problemas para su

45 Lo referido al carácter ascendente o descendente de las innovaciones está basado en los escritos de Baldock y Evers sobre innovaciones sociales (1991: 87-92).

difusión y extensión a otras poblaciones y territorios, dada la dimensión de las respuestas, que apenas llegan a alterar el equilibrio *input-output* dentro del sistema local. En todo caso resuelven problemas individuales -que a veces lo son colectivos- de una manera original y creativa. Suelen estar vinculados a la actuación de agentes informales como la familia, los amigos, los vecinos o la comunidad. En estas pequeñas innovaciones está el germen del cambio social sobre todo por su originalidad, vinculada a la originalidad individual o carisma. Abundan los ejemplos al respecto. Sin ir más lejos, muchas ocupaciones ejercidas hoy en día de una manera formalizada y profesional fueron en sus inicios respuestas *sui-generis* a problemas concretos. Los agentes de desarrollo y los trabajadores sociales son los descendientes formalizados de los misioneros y filántropos de otras épocas. Muchos programas de cooperación internacional y prestaciones sociales no son sino el resultado de la difusión de experiencias de éxito llevadas a cabo primero por el sector informal en el nivel micro-social. Se trata pues de cambios insignificantes en términos cuantitativos, pero cualitativamente muy significativos. La cuestión es cómo se puedan llegar a difundir al sistema global.

Los cambios e innovaciones descendentes consisten en respuestas planificadas y estratégicas a problemáticas generalizadas. Se trata por lo general de medidas puestas en práctica por agentes sociales formales (generalmente organizaciones burocráticas estatales o privadas) y tienen una gran posibilidad de difusión aunque lo hacen a costa de una menor flexibilidad y adecuación a las necesidades concretas de los individuos. Operan en un nivel macro-social y son muy eficaces, dada la dimensión de sus respuestas, alterando el equilibrio *input-*

output incluso en el sistema global. Las iniciativas de cambio descendente raramente se caracterizan por su originalidad. Más bien reproducen a gran escala innovaciones microsociales amplificando y multiplicando los efectos de tales innovaciones.

No se nos escapa que entre los dos niveles de análisis e intervención (micro y macro) es posible distinguir un tercero, intermedio, o meso. Se trata del nivel de la interacción social donde tiene lugar el contacto entre lo macro y lo micro, la transmisión de información entre el sistema local y el global y el lugar de encuentro entre agentes formales e informales. Por ello es que sería especialmente importante el papel jugado en este nivel de mediación por las agencias intermedias o pertenecientes al llamado *tercer sector*. Nos referimos a las asociaciones y grupos de ayuda mutua mínimamente formalizados, a los grupos de presión, a las agencias y en general a todas aquellas agrupaciones de intereses que, sobrepasando las respuestas micro de los agentes informales, no llegan al nivel de formalización y organización de los formales. El tercer sector sería la *pasarela* entre sistema local y global, trabajando con los *gate-keepers* de ambos niveles sistémicos y facilitando de esta forma el tránsito de información. De cómo pueda llevarse a cabo este papel mediador con éxito gracias al enfoque transaccional se trata en los siguientes apartados.

C) Innovaciones y cambio social

Las innovaciones consisten en cambios en el nivel meso-social o (en palabras de Zapf): “Las innovaciones sociales son, pues, nuevas formas de hacer las cosas, especialmente nuevos mecanismos de organización, nuevas

reglamentaciones, nuevas organizaciones de la vida, que cambian la dirección del cambio social, consiguen objetivos mejor que las prácticas anteriores, se llegan a institucionalizar y resultan dignas de ser imitadas” (Zapf, 1987: 10-11).

Los cambios pueden partir de los individuos que interactúan en sociedad, pero, para que la nueva forma de interactuar se mantenga, es necesario que tenga lugar una transacción complementaria que dé una cierta estabilidad a la nueva pauta de conducta. Sabemos que las transacciones complementarias pueden ser de carácter igualitario (*padre-padre*, *adulto-adulto* y *niño-niño*) o desigualitario (*padre-niño*). Las transacciones *padre-padre* no son susceptibles de generar innovaciones ya que se basan en la norma social y sólo pueden reproducir el orden social. Las transacciones *niño-niño* sólo son interesantes desde el momento en que pueden constituir la base de un fervor revolucionario o del nacimiento de una nueva ilusión colectiva pero pueden llegar a ser perjudiciales si consisten en relaciones de competencia abierta dentro de un sistema social ya que impiden la consecución de sinergias al interior del sistema o la externalización de la entropía. Las transacciones complementarias de corte autoritario (*padre-niño*) funcionan a la hora de implementar cambios de forma directiva y paternalista. Si bien funcionan muy bien en situaciones de emergencia, en cuanto cesa la coacción, se vuelve a los antiguos comportamientos. Por ello, los métodos coercitivos no funcionan bien a largo plazo para implementar procesos de cambio⁴⁶. Si no se opta por la *vía revolucionaria* o *carismática* (lo cual no es descartable en un principio) habría que concluir en que la transacción más adecuada para llevar a cabo innovaciones con posibilidades de estabilidad y difusión es la igualitaria *adulto-adulto*.

46 Batten expone casos muy significativos de fracaso de proyectos dirigidos en su libro Las comunidades y su desarrollo (1964).

Hay dos cuestiones a resolver para lograr que este tipo de transacción se convierta en la hegemónica dentro del sistema de interacciones de un colectivo determinado.

La primera: el cambio de las formas de transacciones predominantes a ésta, facilitadora de la innovación y el cambio.

La segunda: la estabilidad y difusión de la nueva pauta transaccional al mayor número de actores sociales.

La primera cuestión es abordada tanto por Olson como por Axelrod cuando hablan

respectivamente de *incentivos selectivos* y *sistema de pagos*.

Olson trata del dilema del *gorrón* (o *free-rider*), mientras que Axelrod trata de establecer la forma de superar el *dilema del prisionero*. En ambos casos se trata de conseguir que los individuos consideren como lo más racional el colaborar entre ellos que el enfrentarse o competir. Olson habla de una mínima coerción necesaria para que los individuos cooperen. Ello supone la aplicación de una cierta dosis de autoridad y jerarquía que, aplicada al cambio, supone el establecimiento de una transacción complementaria *padre-niño*. Efectivamente hay multitud de situaciones en las que es necesaria la coacción mediante incentivos (positivos o negativos) aplicados selectivamente en función del grado de colaboración de los individuos. Y en situaciones de crisis o emergencia, en las que es necesaria una intervención rápida, este tipo de respuesta parece totalmente justificada. En otro tipo de situaciones sociales no se duda de su eficacia, pero... ¿se mantendrá la nueva pauta de participación en una acción colectiva sin coacción? Probablemente no, ya que los individuos siguen contemplando las

consecuencias de sus actos a corto plazo, más pendientes de la sanción social inmediata que de las consecuencias a largo plazo, algo de lo que se ocupa el *adulto* y no el *niño*, que lo ve todo en el corto plazo. Por ello es que parece haber una mayor tendencia a competir en las organizaciones en las que sus miembros no consideran la posibilidad de interactuar a largo plazo. Cada uno trata de extraer el máximo beneficio de la organización y de los demás a corto plazo y ello hace necesaria la jerarquía y un mayor control organizacional que garantice un nivel mínimo de colaboración.

Más adecuado para el objetivo del cambio social parece ser el enfoque dado por Axelrod, tratando de explicar el por qué individuos que parten de una relación de conflicto acaban cooperando sin que exista una autoridad o poder central que los obligue. A través de un interesante experimento de simulación en el que enfrenta diversas estrategias que pretenden salir ganadoras jugando al dilema del prisionero entre ellas, llega a la conclusión de que la cooperación es más probable si los individuos no saben cuando acaba la interacción, tomando conciencia de los beneficios a largo plazo de la misma y de los inconvenientes de establecer relaciones de agresión mutua. Para alentar la *visión de futuro* entre los actores sociales propone que las interacciones sean más duraderas y frecuentes, aislando incluso a los individuos que se pretende que cooperen, del resto. Estas técnicas son aplicadas ya con mayor o menor éxito en las mediaciones entre países en conflicto cuando el mediador pretende arrancar concesiones de ambas partes. Se trata de que los negociadores tomen conciencia de que están condenados a interactuar y lo vivencien como algo que se va a reproducir en el futuro cuando salgan de allí. Cuando no hacen esto (y esto puede ocurrir), hay que utilizar la segunda técnica propuesta por Axelrod: modificar el sistema de

pagos. En el dilema del prisionero se consigue que dos individuos compitan entre ellos y no cooperen mediante el aislamiento de ambos y un sistema de pagos establecido para tal fin. Estas condiciones externas pueden ser cambiadas para conseguir lo contrario. Podemos premiar la cooperación y castigar la defección.

Lo que no se nos escapa es que para utilizar las técnicas expuestas hasta ahora por Axelrod es necesario un cierto ejercicio de la autoridad por parte de un poder central con vocación reformadora. ¿Quién sino puede obligar a los actores sociales a colaborar?

Por ello es que quizás la medida más interesante para el tema aquí tratado es la tercera, que consiste en enseñar a los actores sociales a interesarse por los otros como paso previo a conseguir cambios en la frecuencia y duración de la interacción y en el sistema de pagos. Y esta sí que es una tarea que puede ser llevada a cabo por el mediador social. Se trata de conseguir que los individuos interactúen entre ellos de *adulto a adulto* en vez de *niño a niño* sin utilizar para ello la posición del *padre* que regula el proceso sino la del *adulto*. Y esto ya nos lleva a abordar desde una perspectiva transaccional la cuestión de cómo cambiar de una forma de transacción a otra a través de la mediación entre agentes sociales.

Hay que partir, en primer lugar, de la posición del mediador social, entre el foco de poder y los sectores de base a cuyo frente se hallan los líderes de opinión de una colectividad. Se encuentra pues, entre *los de arriba* y *los de abajo*. Su principal función será *traducir* la información que fluye en ambos sentidos para garantizar su circulación y entendimiento. Para ello debe conocer y dominar los códigos y universo de sentido de las elites dominantes y de los sectores de

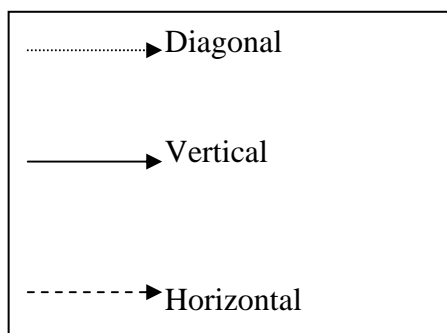
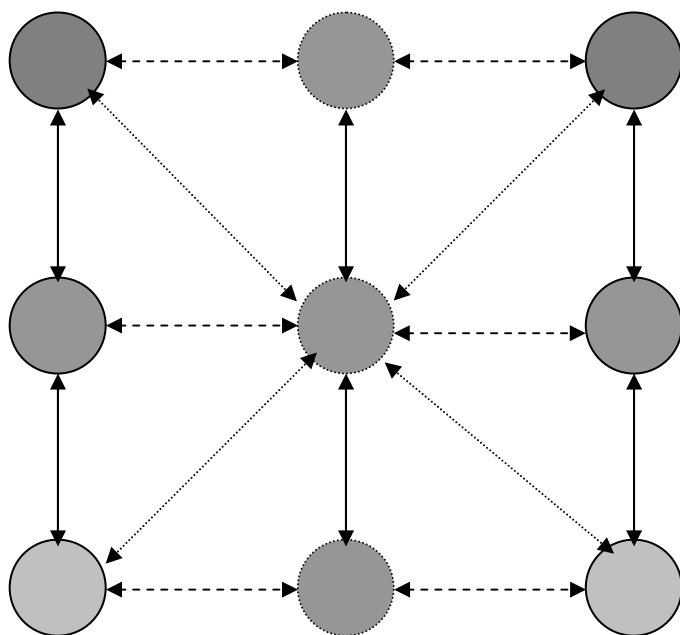
base. Su principal tarea será *traducir*⁴⁷ la información de forma que se evite la polarización y conflicto social propios de la transacción cruzada *padre-niño*. Otra posible intervención consistiría en transformar una relación estable de sumisión *P-N* en una complementaria *A-A*. Lo mismo se podría intentar con las transacciones complementarias *N-N* o *P-P*. La mediación que tiene lugar entre *los de arriba* y *los de abajo*, que a partir de ahora llamaremos *vertical*, suele corresponderse o ejemplarizarse muy bien con la negociación y resolución de los conflictos entre clases sociales antagónicas, pero también en los conflictos entre dirigentes políticos y colectivos de ciudadanos.

Las mismas posibilidades de alterar las transacciones predominantes se da en la mediación *horizontal*, que es la que tiene lugar entre *los de fuera* y *los de dentro* a un mismo nivel: entre focos de poder, entre mediadores o entre líderes de opinión. El agente de cambio puede poner en contacto y facilitar el intercambio de información entre las elites locales y foráneas, entre los técnicos y profesionales o entre los líderes de opinión de colectivos distintos. En este caso se trata más bien de afrontar conflictos entre grupos étnicos o colectivos territorialmente definidos con culturas distintas.

Finalmente, hay una tercera posibilidad de mediación *diagonal* entre elites foráneas y sectores de base locales y viceversa. Estas tres posibilidades de mediación se exponen de manera gráfica en la figura 20.

47 Y a veces, en el sentido etimológico del término, también *traicionar*.

Figura 20: Tipos de mediación.



En cualquiera de las tres posibilidades de mediación, la técnica es la misma: transformar un tipo de transacción en otra mediante la interposición de un *adulto* entre las otras dos partes. Esto es aplicable tanto a sistemas-individuo como a sistemas-grupo o sistemas-comunidad. La única diferencia es que en los sistemas sociales el mediador puede ser también un colectivo como una agencia de empleo o una agencia de desarrollo o de asesoría en materia de servicios sociales.

Un caso claro de mediación en el que el conocimiento sociológico es relevante sería en aquellas actividades en las que se precisa la colaboración de colectivos que presentan distintas culturas. Por ejemplo, a la hora de aunar los esfuerzos de los sectores formal e informal en la provisión de servicios sociales, educación, sanidad o incluso en la aplicación de las sanciones sociales. En el actual estado del Estado de Bienestar se hace cada vez más deseable sumar los esfuerzos de los dos sectores. El problema es que históricamente han discurrido por distintos derroteros y presentan culturas de atención al usuario claramente distintas (y difíciles de conciliar). Uno de los grandes retos a afrontar en los próximos años consiste en profundizar en esas distintas culturas de cuidados y asistencia y ponerlas en común para que profesionales del bienestar y proveedores informales como familiares y amigos, puedan trabajar conjuntamente en la provisión de bienes y servicios.

La misma tarea de mediación están llamadas a desempeñar las agencias de empleo, las agencias de desarrollo, organizaciones educativas y otras que pueden surgir al amparo de la reformulación del Estado de Bienestar. El *tercer sector* consiste básicamente en estas agencias de mediación que conectan sector formal (estatal o privado) e informal.

Las dos situaciones típicas en las que se podría intervenir son aquellas en las que se busca sustituir la transacción complementaria *padre-niño* (de sumisión y/o protección) o la cruzada *padre-niño/niño-padre* por la de *adulto-adulto*. En el primer caso se trata de buscar una apertura al cambio dentro de un sistema paternalista o autoritario, en el que un colectivo o grupo social impone su lógica a otro mediante la coerción y/o la protección paternalista.

En el segundo caso se trata de reducir un conflicto abierto (ver figuras 12 y 13, pags. 86 y 87) , que puede llegar a ser productivo pero que no tiene por qué serlo por principio. El choque cultural se puede aminorar y lograr que genere cambio social con ayuda de la mediación. En ambos casos, hay que poner a funcionar a los adultos de los sistemas que interactúan.

Si anteriormente habíamos defendido que la posición social ocupada guardaba una cierta coherencia con la estructura de personalidad de los individuos, parece lógico pensar que las tareas de mediación deben ser ejercidas preferentemente por individuos con una cierta posición respecto a las problemáticas a tratar. El siguiente apartado tratará de ayudar a visualizar el perfil del mediador para cada problemática concreta a partir de las posiciones ocupadas por los demás actores sociales y de la evolución más probable de las transacciones o interacciones. Para esto se propone la utilización de los simuladores sociales como herramienta de apoyo que ayuda a definir el perfil de una posible mediación/mediador.

4.3.- Simulación social de un proceso de cambio asistido⁴⁸

Los simuladores sociales constituyen una valiosa herramienta para el diagnóstico del funcionamiento de una red social y nos permiten tener una visión orientativa del perfil del trabajo de mediación a desarrollar.

48 Este apartado reproduce un artículo del autor publicado en la Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas (2001b).

La simulación social conoció su primer momento de empuje en los años 70, con los primeros intentos de simular con un ordenador la evolución de ciertas variables en el tiempo. El ejemplo más conocido es el Informe Meadows, realizado para el Club de Roma (Meadows, 1974). Más tarde, en el campo de la sociología, Axelrod, utilizó la simulación con ordenador para tratar de establecer la estrategia más racional en un contexto sin normas previas y sin una autoridad que pueda aplicar sanciones (Axelrod, 1984). Los resultados de su *concurso computerizado* de estrategias en torno al *dilema del prisionero* generaron un material inestimable para la reflexión teórica, continuado más tarde con una aplicación al sistema de relaciones internacionales (Axelrod, 1997). Ya en los años noventa, la aplicación de sistemas multi-agente vinculada al desarrollo de la Inteligencia Artificial⁴⁹, abre nuevas puertas a un vasto repertorio de herramientas para simular procesos complejos. La velocidad de procesamiento de los nuevos ordenadores y la extensión de su uso a amplias capas de la población están haciendo de la simulación social un fenómeno en expansión en todos los campos, también en el de las ciencias sociales. En este sentido, la simulación trata de reproducir virtualmente los procesos sociales bajo ciertas condiciones de partida y pautas de cambio prefijadas (Liebrand, 1998). El concepto de emergencia (o la manera en que la agregación de micro-sucesos tiene efectos distintos a los esperados en la esfera macro) es crucial.

La técnica de la simulación social, más que por su poder de predicción, sería especialmente valiosa como técnica auxiliar para la elaboración de teorías (Gilbert y Troitzsch, 2006).

49 Una interesante reflexión sobre la evolución seguida por la Inteligencia artificial y su aplicación a los sistemas sociales puede encontrarse en el artículo de Pardo Avellaneda (1993).

La operativización de las teorías más complejas en términos computables o comprensibles para el ordenador, obliga a pulir, concretar y especificar claramente todos los elementos, conceptos y mecanismos que forman parte de la misma. En este sentido, hay un proceso dialéctico de convergencia entre el modelo teórico y el modelo simulado en el que es necesario deconstruir y reconstruir ambas estructuras cognitivas para hacerlas compatibles. Esto conduce por lo general a teorías más parsimoniosas, apartando elementos de la teoría que suponen muchas veces un obstáculo para la comprensión (y verificación) de los procesos estudiados.

En este apartado se recogen los resultados de aplicar el modelo teórico sistémico-transaccional propuesto en el capítulo 2 (Saco, 2000) a la simulación de los entramados de relaciones sociales, al objeto de diagnosticar redes y conjuntos de acción en comunidades locales y apuntar posibles líneas de actuación.

El modelo simulado aporta una visualización de la densidad relacional más probable en función del grado de formalización y de conformidad del discurso de los agentes sociales en torno a un tema concreto. Su posicionamiento en estos dos ejes favorecería una interacción más probable y estable entre ciertos agentes, lo cual tiende a *crystalizar* en un sistema de relaciones o conjunto de acción. Visualizando la configuración de la red social más probable podemos también decidir qué hacer al respecto para lograr el entramado más deseable en cada caso.

El modelo teórico está basado en la aplicación de la teoría del análisis transaccional (Berne, 1951) y la teoría de juegos (Axelrod, op. cit.) a la forma en que *crystalizan* los entramados de relaciones sociales (o redes). Aunque el esbozo del modelo *macro* se halla contenido a grandes rasgos en el artículo

anteriormente citado, se consideró interesante operativizarlo hasta el punto de comprobar la emergencia de dichos entramados. Aunque el modelo teórico es especialmente complejo porque combina los distintos estados psíquicos del individuo con la gratificación recibida en las transacciones sociales y con la posición ocupada en la red social, el modelo simulado obligó (y ayudó) a simplificar enormemente la teoría. Finalmente, (y sin descartar en un futuro próximo la elaboración de modelos más complejos basados en sistemas multi-agentes) se decidió que, dado el isomorfismo existente entre sistema de personalidad y sistema social en cuanto a esferas normativa, instrumental y expresiva, sería razonable esperar que los individuos desarrollarían con mayor frecuencia determinados tipos de transacciones tanto en función de su estructura de personalidad como por su posición en la estructura social. Como defienden Gerth y Mills (1984), existiría una cierta congruencia entre ambas⁵⁰. Esto nos lleva a considerar que es razonable pensar que individuos con características parecidas o posiciones sociales próximas, interactúen con más frecuencia que aquellos que se hallan muy distantes en una escala de estatus. Dado lo cual, la otra variable a tener en cuenta sería el grado de acuerdo o desacuerdo entre los agentes con un determinado tema, asumiendo que será más probable que individuos o grupos con objetivos parecidos interactúen entre sí más que con aquellos que presentan objetivos muy disimilares u opuestos.

Los individuos interactúan en una red social ocupando distintas posiciones, principalmente, como foco de poder, como mediadores o como líderes de opinión. Entendemos que esta posición tiene que ver con una escala de

50 . El modelo no entra a definir qué mecanismos (económicos, políticos, culturales o psicológicos) producen o facilitan esta congruencia o tendencia a integrar el sistema de personalidad en el sistema social. Ello será objeto de próximos trabajos.

formalización de las relaciones (y de los discursos) correspondiente a un mayor o menor nivel de institucionalización de las mismas. Los individuos con un componente P (*padre* en términos de análisis transaccional) más fuerte tienden a ocupar con mayor frecuencia las posiciones de foco de poder. Lo mismo ocurre con los individuos con un alto componente racional (*adulto*), que ocupan frecuentemente posiciones de mediación o con los de un mayor componente expresivo (*niño* en términos transaccionales), que ocuparían con más frecuencia posiciones de líderes de opinión. Dividiendo la cuadrícula en tres bandas de hileras horizontales tendríamos arriba a los focos de poder, abajo a los líderes de opinión y en el medio a los mediadores. Es muy relevante establecer esto para poder interpretar debidamente la salida del ordenador.

En cuanto a la otra dimensión, la conformidad, consiste en una escala de uno a diez, en la que el 1 es totalmente conforme y el 10, totalmente disconforme o en desacuerdo.

Estábamos pues en condiciones de simplificar hasta un grado máximo los parámetros, elementos y procedimientos para llevar a cabo una simulación con el ordenador.

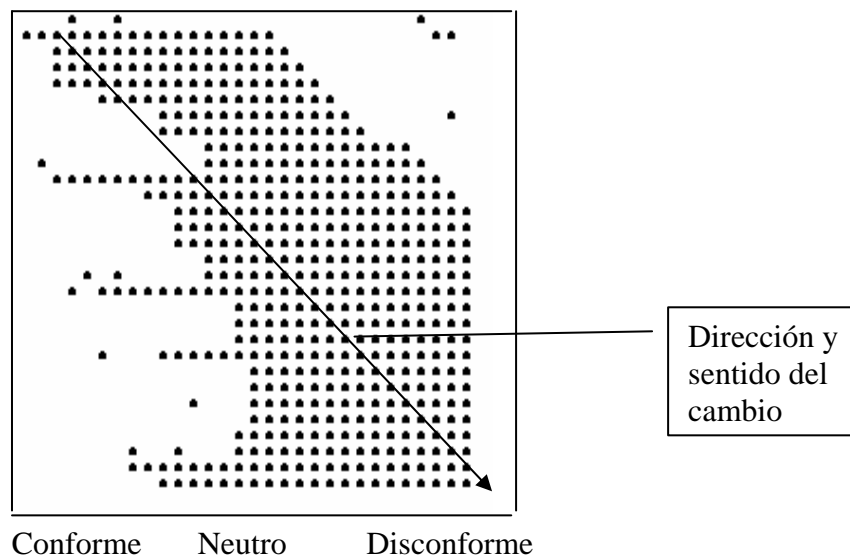
La implementación del simulador corrió a cargo del profesor Nigel Gilbert, de la Universidad de Surrey, quien se encargó de programar en LISP-STAT⁵¹ un simulador capaz de llevar a cabo la tarea de reproducir el modelo y ponerlo en funcionamiento. Sin su participación, el paso del modelo teórico al simulado no hubiera sido posible.

51 El programa Lisp-Stat ha sido diseñado por Luke Tierney.

Utilizando las coordenadas de grado de formalización del discurso y grado de acuerdo con una medida concreta (ambas en una escala de 1 a 30), se procedió a posicionar a los individuos en una cuadrícula, aplicándoles una sencilla regla de proximidad. Los individuos con posturas próximas tienden a desarrollar más interacciones entre sí que con otros. Las posiciones dentro de la cuadrícula fueron distribuidas al azar entre un número dado de individuos y se procedió a la simulación del proceso. A cada nueva vuelta (paso del tiempo o ronda de transacciones) se establecen nuevas relaciones entre individuos próximos. Finalmente, llega un punto en el que el entramado se estabiliza. La forma que adopta este sistema de relaciones estable, aún partiendo de posiciones de partida atribuidas al azar, presenta un cierto patrón. En primer lugar, como era de esperar, la estructura varía en función de la densidad poblacional. A menor densidad, mayor es la estabilidad de la estructura, menos posibilidades hay de nuevas relaciones y de entramados sociales amplios. Curiosamente, al pasar de un umbral de 75 individuos, las interacciones se prolongan mucho más y por lo tanto, evolucionan y se desarrollan considerablemente más desde las posiciones iniciales. Yendo un poco más lejos en el análisis, parece ser que a partir de determinadas densidades hay una mayor probabilidad de cierto tipo de entramado, caracterizado por unos sectores informales de población que tienden a polarizarse, un entramado más formal e institucionalizado que oscila entre posturas intermedias y las opuestas a los sectores informales y un conjunto de relaciones sociales que vinculan a ambos desde posiciones conciliadoras o de mediación. Por supuesto, el resultado final presenta variaciones, algunas, marginales, notables. Pero la tendencia es, claramente, la consolidación de un sector formal, institucional o foco de poder anclado en la conformidad y la

tradición, de un sector informal, carismático o de base, que bascula hacia la disconformidad y un sector mediador o intermedio que vincula a ambos⁵². Todo ello en presencia de determinadas densidades y partiendo de una primera distribución al azar de posiciones sociales. Una salida de ordenador típica sería la que se puede ver en la figura 21.

Figura 21.- Salida típica de simulación por ordenador con poblaciones de más de 75 individuos



El proyecto fue un poco más allá y consideramos la posibilidad de aplicar el modelo a situaciones de la vida real. Podríamos sustituir los valores dados al azar en el simulador del modelo teórico por valores de una situación real y ver qué sucedía.

De esta forma estaríamos implementando una técnica cualitativa de diagnóstico de redes sociales basada en dos dimensiones: grado de conformidad y grado de formalización del discurso que mantienen los agentes sociales respecto a un determinado tema. En este contexto real pondríamos a funcionar el simulador

⁵² Sobre la importancia de un tercer sector mediador en las sociedades actuales, véase el libro de Jean-François Six, Dinámica de la mediación (1997).

aplicando el algoritmo programado y visualizaríamos las zonas de mayor densidad transaccional entre agentes. Ello permitiría visualizar zonas de desconexión o huecos en la red que se podrían tratar de salvar mediante mediaciones especialmente diseñadas para tal fin.

En resumidas cuentas, se trataría de llevar a cabo un proceso habitual de diagnóstico e intervención en redes sociales con una herramienta que permite una mayor precisión en el análisis y en la implementación de medidas concretas.

Veamos un ejemplo en las siguientes figuras:

En la figura 22 tenemos una trama con 10 agentes. Mediante una entrevista los hemos ubicado en la misma según su grado de conformidad (de 1 a 10) con una medida concreta, en este caso, la explotación de una cantera en un monte vecinal.

El eje horizontal representa, de izquierda a derecha, desde los que están totalmente en desacuerdo a los que apoyan totalmente la medida.

El eje vertical representa el grado de formalización del discurso, situando según este a los individuos en una u otra casilla (puntuación de 1 a 3) dentro de cada una de las tres zonas de la red social. Por ejemplo, un foco de poder puede tener tres grados distintos de formalización, a determinar por los niveles máximos y mínimos dentro del contexto institucional. Lo mismo ocurre con los mediadores y con los líderes de opinión. Diseñar un protocolo para la recogida de los datos sería pues bastante fácil.

Veamos lo que ocurre en una situación hipotética. La posición de partida de los agentes sociales respecto a la cantera en el monte vecinal es la que aparece

en la figura 22. La estructura más o menos estabilizada de relaciones resultante es la que aparece en la figura 23. A primera vista se observan dos grupos o cliques que representarían un conjunto de acción gestionista no demasiado favorable y unos líderes de opinión con una distribución normal. Sin embargo, en este caso pudiera ser deseable conseguir una conexión mayor entre foco, mediadores y líderes de opinión. Y hay un mediador que no está implicado en el entramado a quien podemos tratar de hacer llegar a una posición más próxima al conjunto de la comunidad, o en caso de ser imposible, introducir un nuevo mediador con el perfil deseado. Pongamos que pasa de un valor 3 a un 5 (una posición de compromiso) en cuanto a conformidad. Supongamos que podemos reducir la formalización de su discurso en un grado, acercándolo a las bases (de 2 a 1). La nueva posición de partida es la que se ve en la figura 24. Las consecuencias, las que se pueden observar en la figura 25. Ahora tenemos un conjunto de acción ciudadana claramente posicionado en contra de la ubicación de la cantera como efecto de llenar el *hueco* en la red social de manera deliberada. Lo que se puede visualizar no es otra cosa que el efecto *multiplicador* de una mediación social perfilada a medida para un entramado de relaciones y un tema concreto. A través de esta herramienta se puede verificar fácilmente la importancia de la falta de mediadores sociales en las zonas rurales para los procesos de desarrollo local (Bouzada, 1995) y tratar de articular medidas para paliarlo al menor coste y con la mayor precisión posible.

Figura 22: Situación de partida

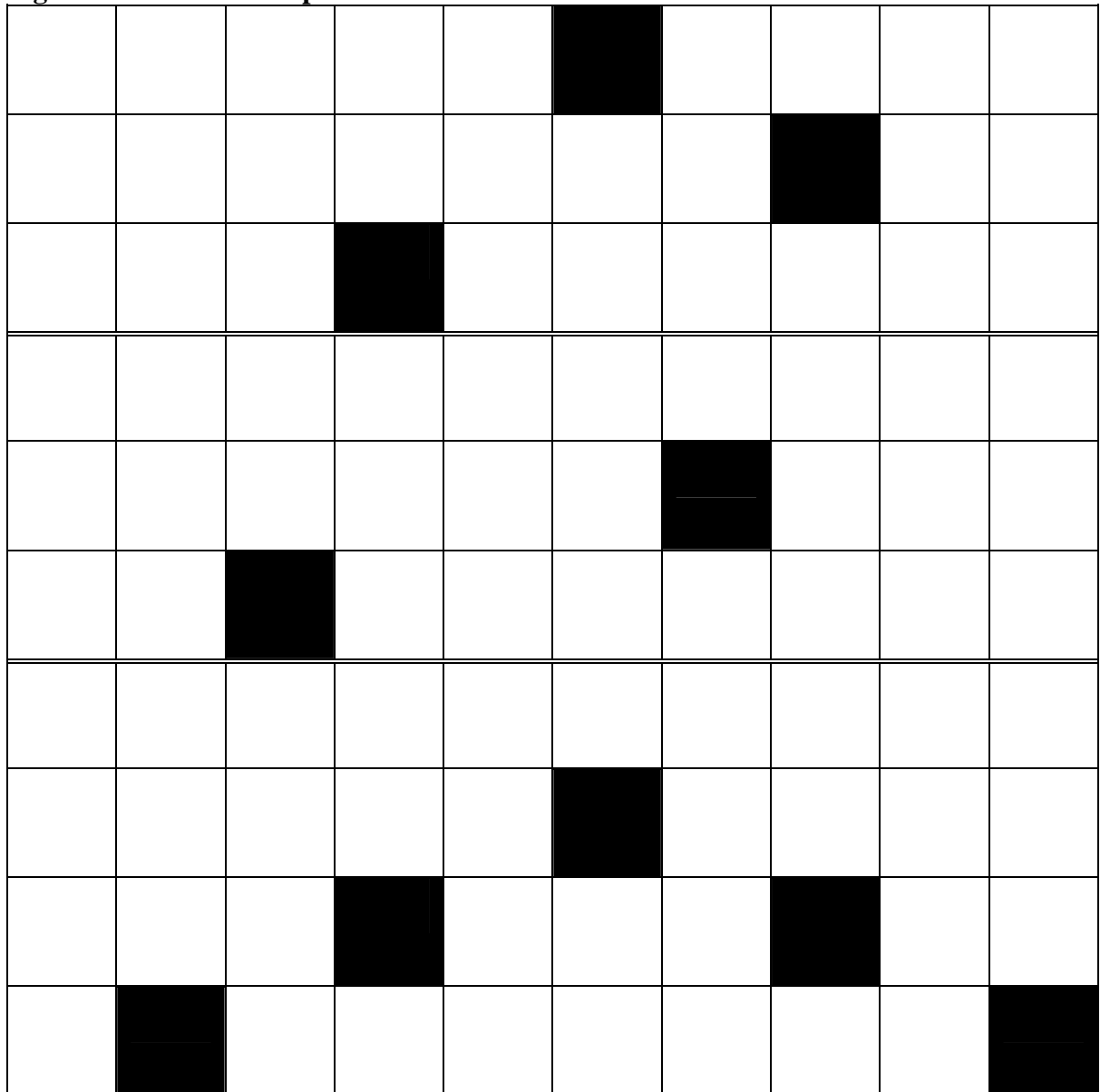


Figura 23: Evolución más probable de las transacciones

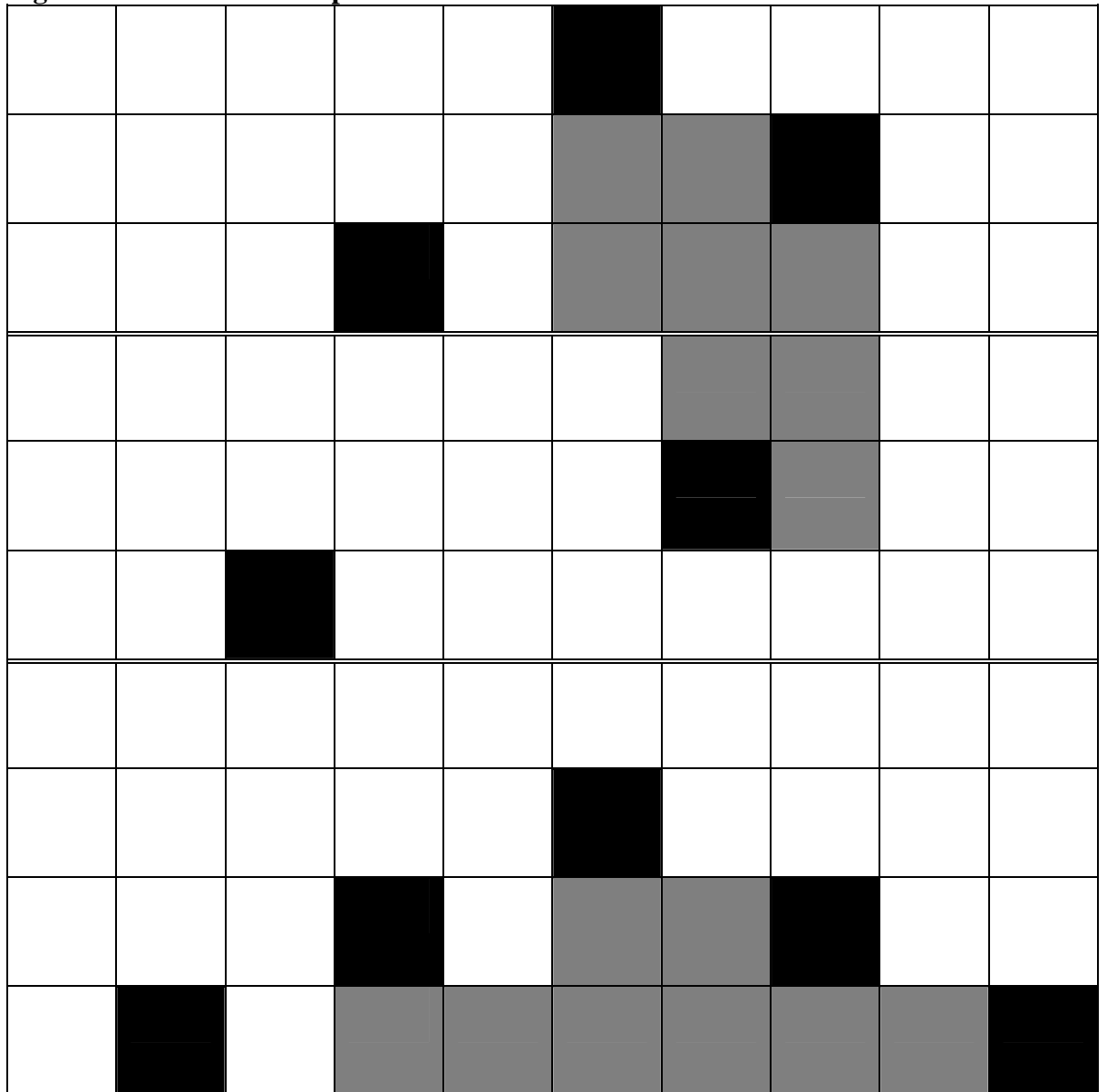


Figura 24: Situación de partida modificada

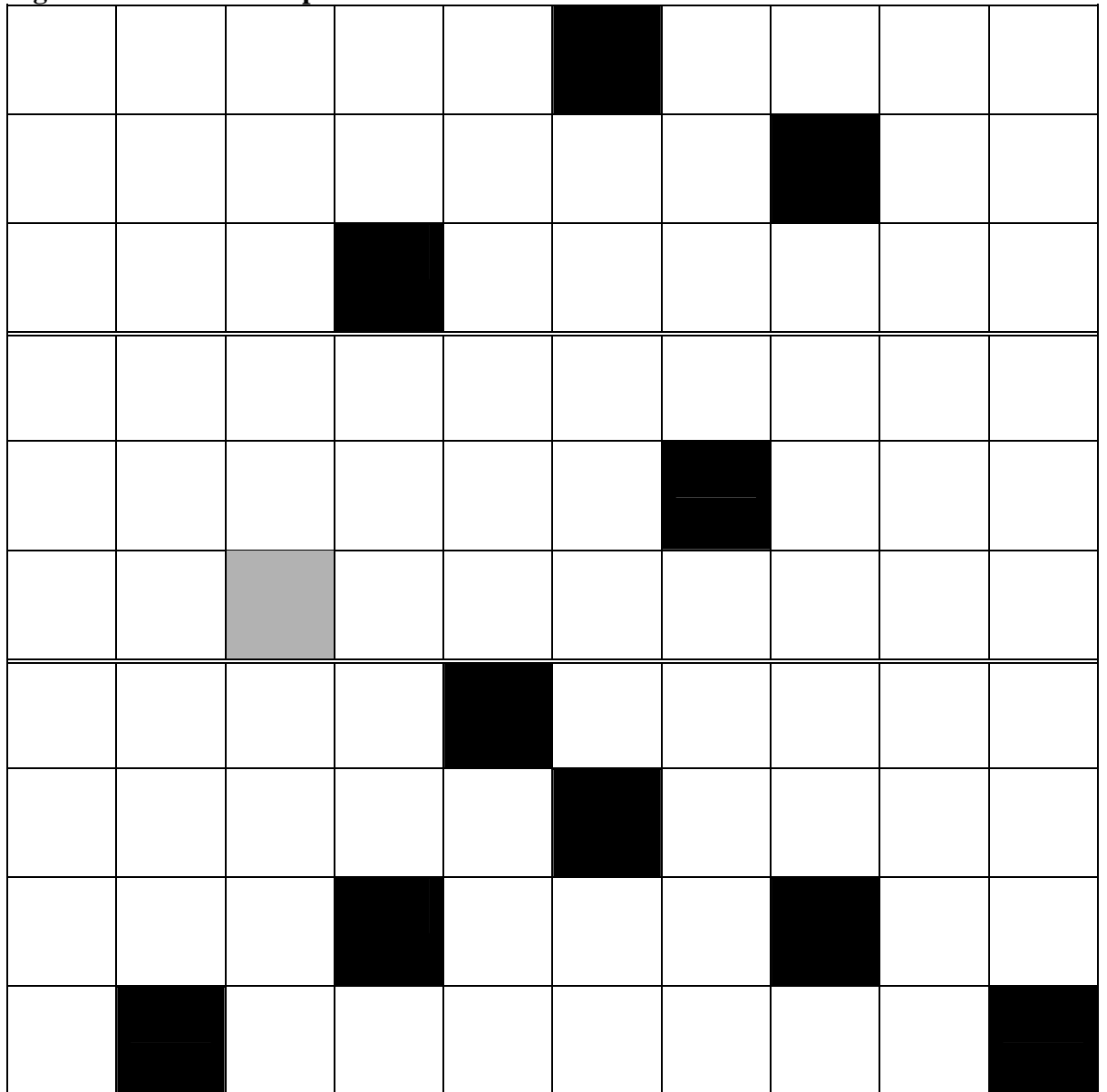
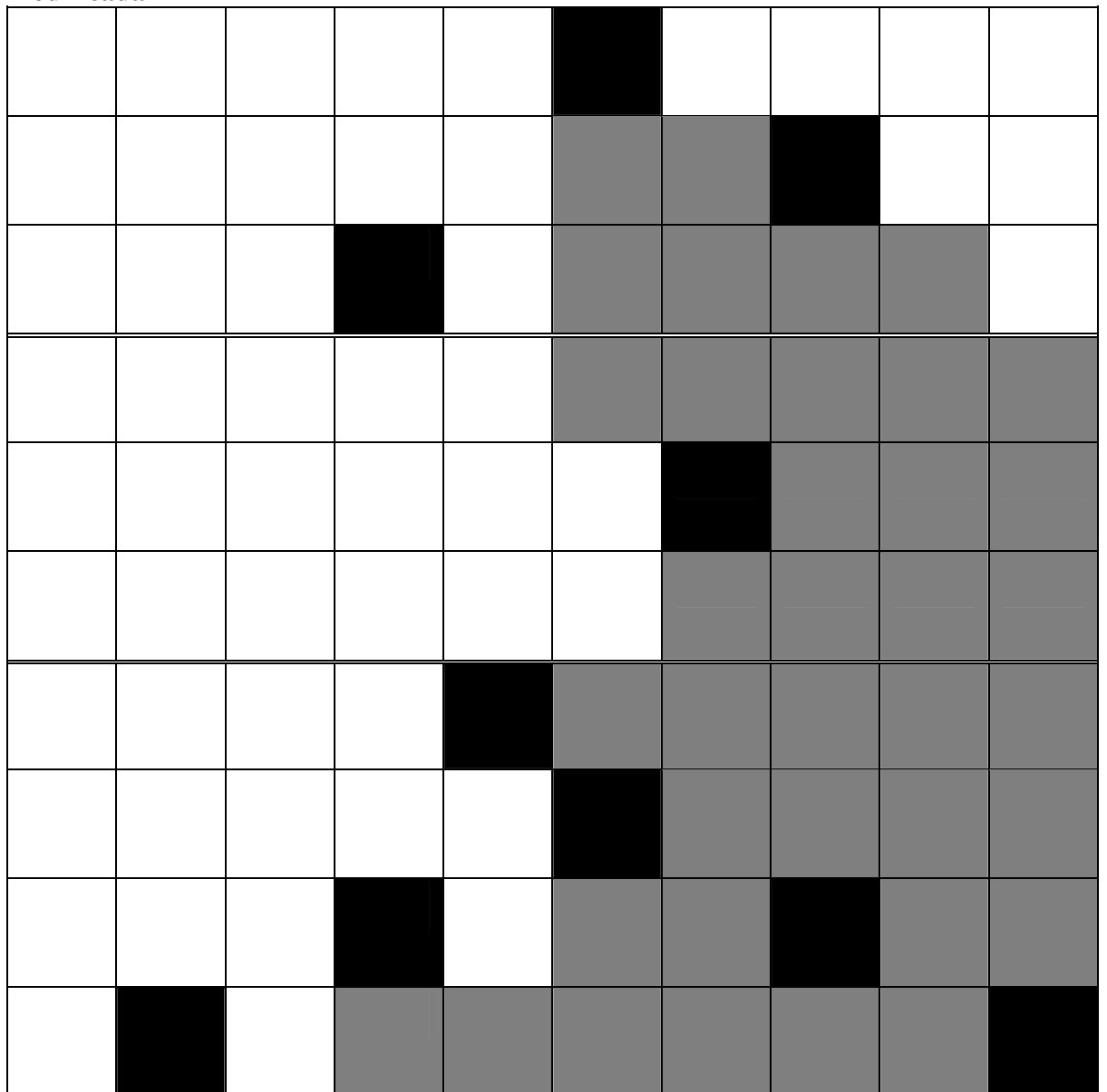


Figura 25: Evolución más probable a partir de situación de partida modificada



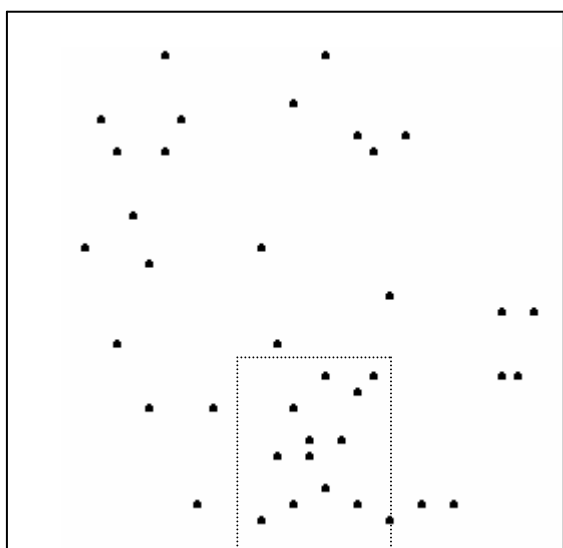
La utilización de la simulación social por ordenador plantea tanto limitaciones como posibilidades aún por explorar. Además de las normalmente consideradas como la imposibilidad de reproducir procesos complejos y su contrapartida, la de posibilitar la simplificación y la parsimonia de los modelos teóricos, hay que contemplar la posibilidad de aplicar los simuladores en procesos de diagnóstico social de tipo cualitativo a pequeña escala. La validez y fiabilidad

del diagnóstico no son en ningún caso mayores que las alcanzables mediante un análisis pormenorizado del discurso de los actores sociales en toda su riqueza y complejidad. Sin embargo, parece claro que puede facilitar el trabajo a la hora de visualizar posicionamientos en torno a cualquier variable, facilitando su más rápida comprensión. Si sólo llegáramos hasta este punto estaríamos hablando de una simple representación gráfica en dos ejes de coordenadas, pero con la simulación social podemos llegar a atisbar, mediante un algoritmo, la emergencia de procesos a partir de esa situación y actuar en consecuencia. Sería lo mismo que se hace normalmente de una manera más o menos intuitiva a la hora de diagnosticar e intervenir para reforzar las redes sociales de una comunidad. Si bien, la simulación social no puede sustituir, ni con mucho, el estudio en profundidad de estos procesos, la puede completar, constituyendo una herramienta de trabajo valiosa para el diagnóstico y la intervención.

Otra cuestión muy distinta es la posibilidad de complejizar el modelo simulado. Evidentemente, la estrategia de simulación utilizada (denominada *autómata celular*) no es el más complejo pero sí el más adecuado para observar determinados procesos de contagio y emergencia de pautas agregadas a partir de pautas individuales. Un paso a seguir sería complejizar el funcionamiento de los agentes a través de la implementación de un sistema de agentes múltiples, en el que los comportamientos no sólo fueran más complejos sino que también introdujeran el aprendizaje de nuevas pautas a través del proceso de simulación. Incluso, partiendo del mismo autómata celular, sería posible complejizar el instrumento de diagnóstico introduciendo elementos externos a la red local en una cuadrícula más amplia (ver figura 26) y observar la influencia de las conexiones

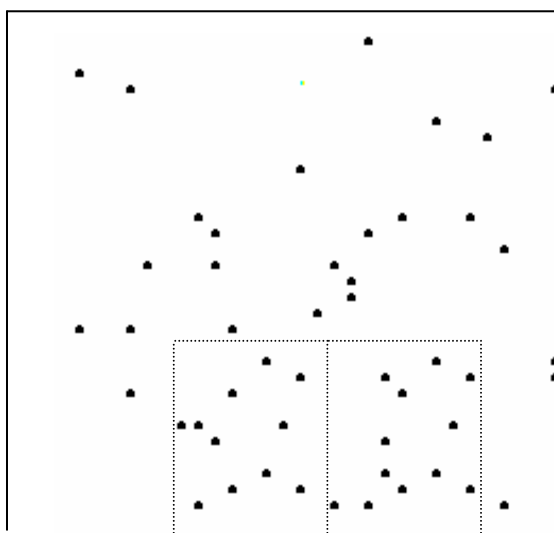
externas de los actores locales. Lo mismo puede hacerse para poner en relación dos o más comunidades diferenciadas pero vinculadas por una problemática concreta, situándolas en uno o otro sector de la cuadrícula (ver figura 27). Finalmente, está la posibilidad de aplicar el mismo esquema a actores colectivos. Aunque en el ejemplo hemos hablado de individuos, podríamos estar hablando de grupos y organizaciones -como es por otra parte habitual en los estudios de redes. Las celdas podrían ser asociaciones, empresas, gobiernos de países...Ello brinda un gran material de análisis para verificar el funcionamiento del simulador. Podríamos situar estos nuevos elementos colectivos en la cuadrícula y ver su posible evolución, estimando de esta manera qué intervención sería la más adecuada en cada caso o si tendría grandes efectos en algunos de ellos. De esta forma se gana una herramienta básica para ejercer la mediación social entre individuos y colectivos, al objeto de implementar de una manera más consciente políticas activas de apoyo y refuerzo de ciertos procesos sociales, rompiendo con el aislamiento entre las diferentes cliques. También es cierto que podría ser utilizado para todo lo contrario, previendo la necesidad de eliminar elementos mediadores de la escena con el objeto de desarticular una comunidad y obtener ventaja sobre ella.

Figura 26: Comunidad local contextualizada



Conformidad Neutro Disconformidad

Figura 27: Dos comunidades locales en contexto



Conformidad Neutro Disconformidad

V.- Sociología aplicada al desarrollo

5.1.- Concepto de desarrollo

El concepto de desarrollo no tiene un único significado. La construcción social del término se extiende desde su utilización en otras disciplinas científicas con la acepción de "*proceso a través del cual las potencialidades de un objeto se despliegan, hasta que alcanza su forma plena, natural y completa*" (Esteve, 1997:8). Esta metáfora, muy utilizada para explicar el crecimiento orgánico de plantas y animales, tiene una especial significación en su aplicación a los hechos sociales y, en concreto a la explicación de los procesos de cambio, vistos como procesos de desarrollo. Desde los estudios de Darwin, la idea de desarrollo está ligada a una transformación hacia *la forma apropiada* o hacia *formas más perfectas* de existencia. Esto ha favorecido un claro sesgo en el sentido de considerar a las sociedades occidentales como las formas más evolucionadas y tomarlas como modelo a seguir por otras sociedades no-desarrolladas. Las primeras veces que se hace uso del término *zonas subdesarrolladas* es en los años 40. El primero en hacerlo es Wilfred Benson, secretario general de la OIT que se refiere a estas zonas desfavorecidas del planeta en el contexto de un escrito sobre las bases económicas de la paz (Benson, 1942). Rosenstein-Rodan utiliza el término de *zonas económicamente atrasadas* para referirse a estos mismos territorios. Finalmente, el término conoce su mayor difusión al ser empleado en el primer discurso del recién elegido presidente Truman en 1949. Esto formaba parte de una campaña a nivel global con el objetivo de extender a todo el planeta el modelo de desarrollo occidental y por ende, la influencia de los Estados

Unidos. La construcción social del término ha llevado a ver al mundo dividido entre dos extremos opuestos en los que se sitúan el desarrollo y, por oposición, el subdesarrollo. Desde entonces ha habido un gran esfuerzo por pasar del grupo de los países subdesarrollados al de los desarrollados, sin entrar a analizar sobre qué criterios se basaba dicha distinción. Incluso (y precisamente) los más críticos con el modelo internacional de distribución de la riqueza, como los estructuralistas de la CEPAL, hacen depender la existencia de los países subdesarrollados de sus opuestos, los desarrollados, cayendo en la *trampa semántica* que tiende el término. Sin lugar a dudas, se trata de *tipos-ideales*, lo cual libera a la categorización de la necesidad de certeza, pero tampoco cabe duda del claro sesgo valorativo y etnocéntrico que afecta a esta concepción del mundo dividido entre aquellos que han realizado la evolución y aquellos que están por realizarla, privando así al análisis de la variedad y riqueza de las diferentes culturas y sociedades.

Hubo un intento, antes de la presidencia de Truman, de intervenir en los procesos de desarrollo de las zonas más atrasadas por parte de la Corona británica. En esta ocasión se vislumbraba un cierto avance (conceptual) en relación con posteriores concepciones teóricas del desarrollo, que lo confinan casi exclusivamente al dominio de lo económico. La antigua *Law of Development of the Colonies*, encargada de promover, regular y planificar el crecimiento económico en los territorios dependientes de la metrópoli, pasó a llamarse *Law of Development and Welfare of the Colonies* en 1939. Esto suponía un gran avance, pues se reconocía la necesidad de conseguir unos mínimos niveles de salud, nutrición y educación para la población nativa. Sin embargo, en la práctica,

la identificación del nivel de civilización con los niveles de producción hizo que todo volviera a subsumirse bajo el concepto de desarrollo en clave económica.

Posteriormente, y hasta bien entrados los años 70, se sucedieron las definiciones que equiparaban desarrollo a crecimiento económico. Sólo a mediados de los 70, una vez fracasada la puesta en práctica del modelo de desarrollo occidental en los *países subdesarrollados*, se añade al factor económico el desarrollo social y se contempla el proceso de desarrollo como la adquisición de una cierta calidad de vida por parte de la población. La primera iniciativa en este sentido partió de las Naciones Unidas en su propuesta de acción para los años 60 (NACIONES UNIDAS, 1962) El propio Banco Mundial reconoce, a finales de los 60, la importancia de los factores extra-económicos en los procesos de desarrollo. Este extremo también es destacado por autores como Ralph Pieris (1969), que estima necesario tener en cuenta estos factores extraeconómicos, especialmente en sociedades en las que la economía no constituye un sistema diferenciado y autónomo, planteando la existencia de *límites sociales* al desarrollo económico. Sin embargo, durante esta década no fue considerado el desarrollo social sino como un factor a sacrificar (o un obstáculo) en el corto plazo por un crecimiento esperado a medio y largo plazo. Las características de una determinada estructura social no son vistas como peculiares potencialidades de desarrollo o como factores diversificadores del proceso sino como obstáculos para realizar la inevitable evolución hacia el estado de desarrollo en que se hallan las sociedades occidentales, basado en el crecimiento económico. Esta visión de lo social como obstáculo a remover, fue duramente criticada en su día por Gunder Frank en su libro *Sociología del*

desarrollo y Subdesarrollo de la Sociología (Frank, 1971), criticando tanto el paradigma estructural funcionalista como las teorías de la difusión cultural y las de las supuestas resistencias psicológicas a la modernización por parte de los nativos. Es el principio de una era de optimismo en la que el discurso hegemónico anunciaba el advenimiento de un mundo a imagen y semejanza de los países occidentales. Los sucesivos programas llevados a cabo por los Gobiernos estadounidenses en América Latina desde los años 50 (los *Cuerpos de Paz*, el *Programa de Cuatro Puntos*, la *Guerra a la Pobreza* o la *Alianza por el Progreso*) afianzaron esta visión etnocéntrica del desarrollo que fue retomada (y reforzada), aunque con inverso signo político, por los economistas estructuralistas de la CEPAL. En realidad, el concepto *desarrollo* así empleado no es sino un eufemismo del término *riqueza*. Cuando a principios de los 70 se ven las graves limitaciones de este enfoque, el concepto de desarrollo comienza a enriquecerse con un enfoque más amplio y multidisciplinar que se revela oculto tras la contraofensiva de los teóricos del subdesarrollo y de la dependencia, que, desde el Sur achacan su posición de atraso a la opulencia de los países del Norte. Sólo con la quiebra del paradigma marxista, a finales de los años 80, se comienzan a hacer visibles los resultados de dos décadas de praxis en las problemáticas del desarrollo que acabarán afectando a la propia visión que del bienestar tienen los países más desarrollados. Se trataba de una visión funcionalista del bienestar en la que los problemas se trataban de forma sectorial y especializada, empleando metodologías principalmente de tipo cuantitativo para evaluar las necesidades de cada sector de atención. En los años 60, el desarrollo de los métodos de encuesta permite llevar a cabo estudios relativamente baratos dentro del territorio de los países más desarrollados que permiten estimar cuantitativamente las necesidades,

opiniones y actitudes de las poblaciones, elaborar respuestas y evaluar los resultados. Hasta esta época, el estudio de las sociedades llamadas *pre-modernas* correspondía a los antropólogos (Webster, 1990). Sin embargo, estos estudios de necesidades, tan útiles en los países desarrollados, no son realizados con tanto éxito en los países descolonizados debido al alto coste que implican para economías menos desarrolladas y por problemas de adaptación de la metodología cuantitativa a las circunstancias políticas y administrativas de las ex-colonias (Oakley, 1991). De hecho, su aplicación sistemática durante la década de los 60 en los países menos desarrollados demuestra la existencia de una cierta disonancia entre la realidad social de estos países y la estructura cognitiva desarrollada por la Sociología en el primer mundo (Marsden, 1991). La aplicación al terreno de las políticas sociales había generado un enfoque especializado (o sectorial) de los problemas sociales que dificulta su aplicación en sociedades más integradas (ídem). Por otra parte, el paradigma opuesto, el marxismo, que domina los años 70, entra también en crisis debido al abismo que separa teoría y práctica. Booth (1994), considera que se trata de una teoría que peca por exceso de generalista y economicista. El marxismo explicaría muy bien el pasado, pero aspirando a un excesivo poder explicativo. Por ello es que dicha teoría falla a la hora de explicar al mundo en desarrollo en toda su diversidad. Esta falta de comprensión de la diversidad que niega algo tan específicamente humano como la interacción social, la historia, la cultura o la construcción social de cada sociedad dificulta la intervención con éxito en las políticas de desarrollo. El fracaso sucesivo de funcionalismo y marxismo como enfoques con un marcado acento estructuralista da paso a un enfoque holístico o integral de la Sociología del desarrollo en los países menos desarrollados durante la década de los años 70.

Esto, unido al relativismo cultural defendido por algunos antropólogos⁵³ y al paradigma estructuralista del subdesarrollo, acaba cristalizando en un nuevo paradigma que pone su mayor énfasis en la potenciación (*empowerment*) de las poblaciones deprivadas teniendo como punto de referencia una teoría global del desarrollo y como ámbito de actuación la comunidad local. Esta sociología del desarrollo *crítica* afectará posteriormente, en un proceso de retorno, a las propias políticas sociales llevadas a cabo en los países desarrollados. Finalmente, en los años 80, la creciente internacionalización económica crea un nuevo contexto para llevar a cabo las políticas de desarrollo. Más que nunca hay que empezar a contar con actores transnacionales que extienden sus actuaciones a todo el globo, ya se trate de multinacionales o ONGs (Livernash, 1995)⁵⁴. En el primer mundo, mientras tanto, la crisis de legitimación y fiscal del Estado de bienestar (Offe, 1990) y la necesidad de incorporar nuevos agentes a la provisión de prestaciones y servicios sociales hace que el enfoque holístico o integral (forjado en el tercer mundo) adquiera fuerza y el Estado de bienestar se decante por la *devolución* de estas prestaciones y servicios a los sectores privado y voluntario y a las administraciones locales. Se basa para ello en los principios de adecuación, descentralización, auto-sostenibilidad, participación y democratización, renegociando así las fronteras de la intervención social con el Estado. Esto conduce a que en los años 90 la intervención social se caracterice igualmente en países desarrollados y en desarrollo por estrategias enfocadas a temas concretos que permiten controlar mejor fondos, trabajando dentro de programas integrados,

53 Un buen ejemplo son los trabajos de los antropólogos ingleses, que aplican los métodos utilizados para estudiar a los colectivos de países en desarrollo a los países desarrollados (Wolf et alía, 1990).

54 Este nuevo modelo de gestión del desarrollo es congruente con los cambios más recientes vinculados con la postmodernidad y la globalización y que desembocan en la sociedad-red (Castells, 1999).

con la virtualidad de que trascienden más fácilmente las estructuras burocráticas existentes (Marsden y Oakley: op. cit). En este sentido, a partir de este momento se plantea un reto a los profesionales y trabajadores del desarrollo social en el sentido de que han de responder a un orden mundial cambiante y se ven obligados a una redefinición radical de la planificación de los procesos de desarrollo:

“La planificación debe dejar de ser administrativa y económica y llegar a ser visionaria y pluridimensional...en vez de reclamar ser un conjunto de técnicas para orquestar la consecución eficiente de objetivos sociales dispuestos por el Gobierno, debería remarcar su meta eminentemente política como organizador del proceso de aprendizaje social mediante el cual los hombres y mujeres aprenden a identificar sus márgenes de libertad, inventan los medios mediante los cuales son dispuestos para su aprovechamiento y toman decisiones que son esenciales para su desarrollo” (Sachs, 1987: 10-11, citado por D. Marsden, 1990).

Como se puede apreciar, entre la sociología del desarrollo y la sociología del bienestar social existe una relación dialéctica que fluye en el tiempo y el espacio entre los países desarrollados y los del *tercer mundo*. De hecho, ambos términos, desarrollo social y bienestar social eran equivalentes en la sociología aplicada occidental desde la postguerra hasta los años 60⁵⁵ (Marsden y Oakley, 1990:19 y 29). Desde los años 80, se suceden los autores que tratan el tema del bienestar social como parte de una política integral de desarrollo en los países llamados hasta hace poco *Tercer Mundo*, abordando el reto que plantea la

55 Marsden dirá al respecto: “In the 1960s, social development meant the planning of social services” (1990:19).

planificación de políticas sociales en economías poco desarrolladas (Hardiman y Midgley, 1982; MacPherson, 1982; Jones, 1990). Esto supone también incorporar a la agenda del desarrollo cuestiones tan relevantes (pero también soslayadas hasta el momento) como la perspectiva de género y el papel primordial de la mujer en los procesos de desarrollo (Banco Mundial, 2002).

5.2.- Sociología y teorías del desarrollo

Cuando cursé la asignatura de *Modernización, conflicto y desarrollo político*, en la Universidad Complutense impartía clases de la misma el profesor Enrique Gil Calvo. Uno de los aspectos que más me impresionó de su pensamiento fue la analogía que planteaba a principio del curso entre el proceso de hominización y el de modernización en cuanto relatos míticos. Se refería para ello a la interminable polémica entre Leaky y Johanson sobre la hominización y en cómo analizar la misma en términos de relatos con una misma estructura y guión. Se trata del mito del héroe, tópico en las culturas indoeuropeas⁵⁶. El héroe es alguien que no es reconocido como tal hasta que ejecuta una serie de tareas que le hacen llegar triunfador. Esta serie de tareas marcan la diferencia entre las personas del común y las personas extraordinarias. No hace falta aclarar que la determinación de dichas tareas es arbitraria y está en relación directa con el sistema de valores dominante en esa sociedad. Se trata, sin lugar a dudas de la arbitrariedad de una tradición, en principio, incuestionable. Dependiendo de cómo se definan las tareas a realizar para pasar a formar parte del distinguido

⁵⁶ En este sentido, el mito de la modernización cumpliría un claro papel como sistema de orientación de la civilización occidental.

club del Olimpo en cuestión, unos se quedarán dentro y otros fuera. En el caso de la polémica entre Leaky y Johanson, no se puede llegar a un acuerdo ya que ambos atribuyen distintas tareas a su héroe: el ser humano. Las características que uno y otro atribuyen al ser humano son diferentes, por lo que colocan la frontera entre lo humano y lo no-humano en un punto distinto. Sin embargo, ambos científicos tienen en común la estructura profunda de su discurso, un relato mítico. Lo mismo sucede con el proceso de modernización. Dependiendo de quién lo defina, atribuirá a las sociedades modernas unas u otras características. La frontera entre lo moderno y lo pre-moderno se establece en función del universo simbólico propio. El relato de la modernidad tiene la estructura de un mito fundacional y, por consiguiente, un marcado sesgo etnocéntrico: *"Nosotros somos los modernos, ellos, los pre-modernos. Si quieren ser modernos deben ser como nosotros"*. En este universo cognitivo relativamente rígido que compartimos los occidentales, se sitúan las teorías clásicas de la modernización y del desarrollo.

La sociología del desarrollo surge como respuesta a la necesidad de dar un enfoque más amplio y global al problema del desarrollo frente a un enfoque puramente económico del desarrollo (Webster, 1990). En este sentido, la sociología como ciencia integral (N+1, que diría Gouldner, 1973: 91) estudia los procesos de desarrollo en el marco más amplio del cambio social con el objetivo de ejercer un cierto grado de control sobre estos cambios. Ya en sus inicios, la disciplina muestra este interés por explicar los vastos cambios globales que suponen el paso de la sociedad tradicional a la moderna, siendo el eje tradición-modernidad el principal punto de apoyo (implícito o explícito) de las primeras

grandes teorías del progreso elaboradas por los clásicos de la disciplina⁵⁷. En este afán explicativo Saint-Simon y Comte proponen su *ley de los tres estadios*. Más tarde, Spencer (1876-96) habla del paso de sociedades más simples más complejas mediante un proceso de diferenciación interna. Casi al mismo tiempo, Marx propone su teoría del cambio social basada en la lucha de clases y en la sucesión de unos modos de producción por otros (1872/1987). Durkheim contempla el tema desde las diferentes formas de solidaridad predominantes (1893/1987). Max Weber considera la creciente racionalización como signo distintivo de la modernidad. Tönnies plantea el paso del estado de comunidad al estado de asociación (1893/1987). Cualquiera que sea el enfoque dado a la cuestión se está intentando explicar los grandes procesos de cambio habidos en las épocas de los autores para, de alguna forma, actuar sobre ellos.

Este afán por explicar y comprender los mecanismos que producen el cambio social prevalece hasta nuestros días. La sociología del desarrollo sería la más clara heredera de esta tradición sociológica⁵⁸. No obstante, parece haber tenido lugar una clara inadecuación de estas teorías a la hora de tratar los procesos de cambio en los actuales países en desarrollo.

Webster (1990) diferencia entre los paradigmas funcionalista y marxista del desarrollo. El paradigma funcionalista defiende una teoría de la modernización basada en la búsqueda del equilibrio entre los diferentes subsistemas sociales, entendiendo que hay que remover los obstáculos

57 La relación entre teorías sociológicas y los distintos enfoques del cambio social está muy bien recogida en el libro de Francisco Entrena Durán, Modernidad y Cambio Social (2001).

58 Luiz Pereira, por ejemplo (1972), considera los conceptos de estructura y cambio social como categorías clave para analizar los procesos de planificación, tema central, según él, de la sociología del desarrollo.

demográficos, políticos, culturales o psicológicos que lastran el proceso de desarrollo económico experimentado en su día por los países más prósperos. Es en estos países que se busca un modelo de referencia asimilando las condiciones sociales existentes al proceso de modernización. Desde este punto de vista, la modernización implica la realización de una serie de tareas o la consecución de una serie de objetivos en las esferas demográfica, económica, política o cultural.

En demografía, el principal hito de la moder

nidad se sitúa en la consecución de la transición demográfica (Davies, 1984) y en el proceso de urbanización. En economía, es el traspaso de la actividad económica del sector primario a los sectores secundario y terciario (Clark, 1959/1967) y la consecución de tasas de ahorro e inversión suficientes para el despegue económico (Rostow, 1967 y 1973). En política, la modernización se concreta en la consecución de regímenes democráticos y participativos (Almond y Verba, 1963/1970). Y en lo cultural y social, transformaciones en la estructura social que favorezcan la movilidad social y la libertad individual siguiendo las pautas de orientación apuntadas por Parsons (1960 y 1971/1974). Esta línea de trabajo también es seguida por autores como Eisenstadt (1970, 1971, 1973, 1987), Hoselitz (1953, 1962, 1963) o McClelland (1961).

David Apter (1987) diferencia esta etapa de auge del funcionalismo de una etapa previa, ubicada en el período de entreguerras, en la que las principales preocupaciones giraban en torno a cómo evitar las depresiones económicas y estimular la recuperación en los países ya desarrollados. Las principales líneas de investigación eran consecuencia del pensamiento keynesiano y de la evolución del Estado de bienestar, el socialismo y la socialdemocracia. Eran de especial

interés los fenómenos del totalitarismo en sus diversas formas (fascismo, estalinismo) y el corporativismo. Ejemplos de esta tendencia que arranca en el período de entreguerras serían los estudios de Panitch (1976) y de Dobb (1973 y 1975).

El paradigma funcionalista de la modernización comenzó a cobrar especial relevancia a partir de la segunda guerra mundial como resultado del proceso descolonizador que fue en cierta forma utilizado como banco de pruebas para tratar de trasladar el modelo de desarrollo occidental a los países en desarrollo. Sin embargo, a mediados de los años 60 surgió una fuerte contestación desde aquellos que centraban su atención en los conflictos y la desigualdad producidos por los procesos de desarrollo centrados principalmente en el desarrollo económico. Se trataba de los teóricos de la dependencia o del subdesarrollo, que defendían que el subdesarrollo de amplias zonas del planeta estaba en relación directa con el desarrollo de los países llamados occidentales y no con las peculiaridades de los países en desarrollo que impedían la asimilación del modelo occidental. Dentro de esta línea teórica, generalmente surgida desde los propios países en desarrollo o centrada en la problemática latinoamericana, se sitúan los trabajos de Cardoso y Faletto (1969), Gunder Frank (1971 y 1973), Dos Santos (1973), Lipton (1976) o Amin (1974a y 1974b). En una línea parecida se sitúan los planteamientos centro-periferia (Prebisch, 1950; Wallerstein, 1979 y 1988) que resaltan las diferentes formas de incorporarse al sistema capitalista mundial en función del momento histórico en que ésta tiene lugar. Los países precursores mantienen ciertas ventajas comparativas, por lo que no es posible que los mismos procesos tengan lugar en su periferia, donde se desarrollarán de una

forma excéntrica y en clara desventaja para competir con los países centrales. Por ello no es posible el desarrollo de las zonas periféricas siguiendo el modelo de las zonas centrales del capitalismo, formada por los primeros países que han protagonizado el desarrollo capitalista. Este mismo esquema de análisis es aplicado al estudio de las diferencias regionales y dentro de los estados (Seers, 1981).

Más tarde, una y otra visión entran en crisis en confrontación con la praxis. La explicación a estas sucesivas crisis de paradigmas, de la cual se dará cuenta con mayor detalle al hablar del concepto de desarrollo, hemos de buscarlas en sus fallidas tentativas de aplicación.

Por su parte, Carlota Solé (1998) considera la existencia de tres grandes corrientes teóricas de la modernización. La primera, de corte funcionalista, que tiene como principal referente el trabajo teórico de Parsons; la segunda de corte marxista o neomarxista, concretada en la teoría de la dependencia y el estructuralismo, y, en tercer lugar, las de corte antropológico, más centradas en la modernización como fenómeno cultural que entra en conflicto con las culturas tradicionales. Es en esta tercera línea se podrían enmarcar los trabajos de Firth (1952), Redfield (1956), Wolf (1971) y Thorner (1971).

David Apter (1970, 1971 y 1987), considerado por Webster (1990) como un neofuncionalista, hace, a mi entender, una valiosa aportación a la teoría de la modernización y del desarrollo tratando de buscar una alternativa que comprenda tanto la visión funcionalista (teoría de la modernización) como la marxista (teoría de la dependencia). Apter trata de recombinar ambas teorías y definir un espacio

donde ubicar una serie de elementos teóricos no tenidos en cuenta por ellas, principalmente relacionados con el enfoque fenomenológico y centrados en el análisis del fenómeno de la marginalización y la violencia (física y simbólica) resultantes del proceso de modernización. Especialmente relevante es su definición de *desarrollo* como *expanding choice* o *elegibilidad en expansión* (1987: 16). Esto implica que para Apter, desarrollo equivale a incremento en el grado de libertad, en un aumento de las opciones visibles. En esta misma línea de pensamiento, Amartya Sen (1976, 2000) identifica desarrollo con expansión de la libertad individual y colectiva y, en definitiva, calidad de vida (Sen y Nussbaum, 1996).

Otro estudioso del fenómeno del cambio social y el desarrollo, Peter Berger, ya analizaba los dos modelos de desarrollo confrontados entre sí y con la praxis, desde una perspectiva cognitiva, como dos modelos diferentes de construir y organizar socialmente el conocimiento y la realidad, poniendo en tela de juicio su viabilidad y, sobre todo, sus costes en sufrimiento humano (1979).

El proceso de modernización como causante de exclusión social en las sociedades no occidentales es contemplado de forma crítica también por trabajos como el reciente de Mora (1999), en el sentido de que la expansión del modelo de desarrollo occidental produce desintegración social y exclusión en sociedades de corte tradicional, *atrasadas* pero integradas, que ven como se exacerba la desigualdad social y la *pérdida de sentido*.

En la actualidad se puede hablar de una profunda crisis de la idea de desarrollo, al menos tal y como era concebida hasta hace poco. Esta crisis

ideológica, es ratificada por autores como Booth (1994), Kiely (1995), Escobar (1995) o Sutton (1995) apreciándose una clara vinculación entre post-desarrollismo y post-modernidad.

Booth considera que los cambios profundos acaecidos en los años 80 y 90 obligan a repensar el problema del desarrollo. Achaca el *impasse* teórico existente sobre el tema al fracaso de las teorías de corte marxista, dominantes en los años 70 y que no lograron superar la confrontación con la praxis. En opinión de este autor, estas teorías eran generalistas y economicistas en demasía, ignorando la diversidad cultural y la importancia de los procesos de interacción y de construcción y deconstrucción de la realidad social. Para superar este *impasse*, Ray Kiely propone una revisión profunda de los presupuestos teóricos (esencialmente evolucionistas) sobre los que se ha construido el concepto de desarrollo tanto por parte de los teóricos de la modernización como por sus críticos, removiendo el carácter esencialista y *cosificado* del propio concepto de desarrollo, en el caso de este autor, desde una perspectiva marxista no-ortodoxa.

Escobar, por su parte, propone la deconstrucción y redefinición del concepto de desarrollo de abajo-arriba, con la participación de los movimientos sociales. Esto nos conduce directamente a la contextualización (que no confinamiento) de los fenómenos de desarrollo y cambio social al ámbito local o comunitario, donde se pueden establecer cauces de participación directa de la población.

5.3.- Desarrollo comunitario

El desarrollo comunitario puede ser contemplado de dos formas, hasta ahora, completamente diferentes, pero cada vez más convergentes. Hay una tradición del desarrollo comunitario basada en las experiencias de desarrollo local llevadas a cabo en los países en desarrollo⁵⁹. En esta concepción *clásica*, se prioriza la necesidad de organizar a las comunidades con una base territorial para promover el desarrollo económico. Estas experiencias, trasladadas al ámbito de los países (económicamente) desarrollados se acaban traduciendo en la organización de las comunidades para promover su participación en la mejora de las condiciones de vida de la población⁶⁰. Generalmente se ha considerado a la comunidad como a un complemento (cuando no como un agente sustitutivo) de las políticas sociales implementadas desde la administración. En la medida en que el desarrollo ha dejado de considerarse sólo en su faceta económica, ha ido cobrando cada vez más relevancia la concepción del desarrollo comunitario como proceso de intervención deliberada para promover la organización de la comunidad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población. Y esta concepción del desarrollo comunitario empieza a ser aplicable sin distinciones entre países *desarrollados* y *en desarrollo* (Saco, 2001).

Cada está más generalizada la asunción de la intervención en el desarrollo comunitario como una labor de mediación llevada a cabo por un profesional entre los diferentes agentes que operan en un territorio, con el objetivo de que

59 Ésta es, claramente, la concepción defendida por autores clásicos del tema, desde Batten (1964) a Ander-Egg (1987).

60 Cada vez es mayor el interés en estudiar los efectos que la organización de la comunidad local tiene para la mejora de las condiciones de vida de las poblaciones de países desarrollados Chanan (1990)

coordinen sus actuaciones para mejorar la calidad de vida de la población. Es, básicamente una metodología de intervención participativa y colectiva. Sin embargo, la intervención para el desarrollo comunitario, depende del grado de organización que tenga una población desde el inicio de la intervención. La capacidad de una población para implicarse en la gestión o en el refuerzo y complemento de las diversas prestaciones o servicios está limitada por su capacidad de auto-organización. El apoyo al desarrollo de esta capacidad es la principal tarea del agente de cambio o de desarrollo. Así, podemos trabajar con comunidades medianamente organizadas a las que se trata de implicar en nuevos proyectos de desarrollo o nuevas prestaciones, o bien, trabajar con comunidades desorganizadas, a las que se trata de apoyar para que aborden las problemáticas más comunes de manera colectiva. En el caso del Trabajo social, Clarke (1997), distingue entre el desarrollo comunitario a partir del trabajo con casos y el desarrollo comunitario a partir del trabajo con la comunidad. En ambos enfoques se trata de conseguir el mismo objetivo: la organización o implicación de la población de un territorio para mejorar sus condiciones de vida. Sólo que cuando se trabaja con casos se parte del escenario de una comunidad desorganizada y, cuando se trabaja con la comunidad se cuenta ya con una comunidad que presenta unos mínimos niveles de organización.

A partir de estos dos escenarios, Clarke propone una sucesión de escenarios que conduzcan (de ser superados) al pleno desarrollo y funcionamiento de la comunidad.

Cuando se parte de una comunidad desorganizada habría que pasar del individuo como usuario del servicio al individuo como contexto del servicio. Esta situación

es muy común en zonas en la que el proceso de modernización ha quebrado las comunidades tradicionales y no se han formado comunidades nuevas.

Cuando se parte de un escenario en el que existe una comunidad organizada, se trata de implicar a ésta en la intervención, con el objetivo último de atender las carencias de los individuos que componen el colectivo. En el primer caso, se recorren una serie de escenarios, de lo individual a lo colectivo; en el segundo se parte de lo colectivo para atender a las necesidades concretas de individuos concretos.

Clarke defiende una concepción del desarrollo comunitario que está en la línea de la defendida por las últimas teorías genéricas del desarrollo: el desarrollo como proceso en el que los individuos y colectivos adquieren una mayor capacidad de decisión y actuación sobre sus propias vidas y problemas. El desarrollo no es que *los otros* alcancen *nuestros* objetivos, sino que adquieran la capacidad para establecer y alcanzar los suyos propios. Se trata de pasar de un modelo de transacción asimétrico (en el que el técnico o profesional ejerce una dominación basada en sus conocimientos y en la autoridad que le confiere su posición dentro de la organización o agencia que ejecuta la intervención) a un modelo de equilibrio nuevo, en el que el usuario pueda interactuar desde una posición más igualitaria o simétrica (ver capítulo 4.2, dedicado al modelo de análisis de las transacciones propuesto). En esta nueva situación, de *desarrollo*⁶¹, la mayor autonomía de los usuarios implica limitaciones para el trabajo del profesional. Estas limitaciones se derivan de los conocimientos y valores propios de su profesión y de la cultura que sustenta la agencia o institución en la que está empleado el agente de cambio o de desarrollo. La autodeterminación de los

61 Identificable con el concepto tan utilizado de *empowerment*, traducido habitualmente como *empoderamiento*, pero que yo prefiero llamar *potenciación* o *promoción*.

usuarios entra en conflicto con las pretensiones de control de los profesionales y de las agencias que los emplean, sean públicas o privadas. Puede llegar a haber serias contradicciones entre las prioridades de usuarios y profesionales. Si el usuario se enfrenta abiertamente al profesional, puede perder su apoyo. Si se somete pasivamente, contrae y mantiene un vínculo de tipo paternalista con el profesional y con el sistema de atención y apoyo. El reto de la potenciación de la participación y, en definitiva, de la ciudadanía, consiste en lograr una relación fluida entre usuarios y agencias de apoyo institucionalizadas, sustituyendo paulatinamente un modelo de dependencia por uno de colaboración.

La participación tiene una gran importancia en cuanto *modula o modera* los diseños teóricos de corte universalista, adecuando la respuesta institucional a las demandas y necesidades concretas de la población. Esto posibilita una mejor adecuación y un empleo más razonable de los recursos. Según la fundación Hammar skjold (1975), el desarrollo es básicamente (un):

“proceso cultural integrado, comprendiendo valores como el entorno natural, relaciones sociales, educación, producción, consumo y bienestar. Es un tipo de desarrollo endógeno y de abajo-arriba, que sólo puede proceder del interior de la sociedad, que define con total soberanía, su visión y su estrategia y que descansa en sus fortalezas y coopera con otras sociedades que comparten sus problemas y aspiraciones” (citado en Clarke (1997:14)).

El desarrollo comunitario es un proceso que comprende:

- la formación de grupos
- la identificación de necesidades
- la potenciación de los recursos propios

Pero también es un trabajo realizado por profesionales, con una determinada formación y una relación de trabajo con una agencia u organización, con sus propios valores y prioridades. El papel del agente de desarrollo comunitario consiste en potenciar el cambio social, movilizándolo a la comunidad para la provisión de servicios. Se guía por los principios de descentralización y participación social y tiene como objetivo general la mejora (o potenciación) de las condiciones de vida de la población, a través de la consecución de una serie de objetivos específicos como son:

- el logro de cambios en la orientación social (sistema de valores, formas de relación social)
- la adquisición de nuevas habilidades por parte de la población
- el establecimiento de nuevos roles para los individuos, los grupos y las organizaciones que operan en un determinado territorio.

Según Migley (1995:25): el desarrollo social consiste en:

“un proceso de cambio social planificado diseñado para promover el bienestar de la población como un todo, en conjunción con un proceso dinámico de desarrollo económico”

La relación con el cambio social tiene que ver con la necesidad de ajuste de cada sistema social a los requerimientos de su entorno. Si este cambio tiene lugar de una forma desordenada y rápida puede generar multitud de disfunciones o problemas añadidos. Por el contrario, si tiene lugar de una manera reflexiva, ordenada y progresiva, puede ser asumido por una mayor parte del colectivo, evitando procesos de exclusión de grandes segmentos de la población. De ahí, la

importancia de intervenir para apoyar los procesos de cambio social en un territorio concreto en forma de desarrollo comunitario.

Para apoyar los procesos de cambio y desarrollo social es necesario contar con una mínima participación de la ciudadanía. Es preciso que una mínima parte del colectivo se perciban a sí mismos como ciudadanos sujetos de derechos para apoyar la expansión de nuevas formas de funcionamiento y de relación social. Con frecuencia, se ha considerado el desarrollo comunitario como una valiosa fuente de recursos sustitutivos de los proporcionados por el sector formal. Se ha fomentado la participación de la población en la mejora de las condiciones de vida con el objeto de obtener un ahorro, estableciendo una relación de sustitución entre servicios institucionalizados del sector formal y servicios provistos por el sector no-formal e informal de atención. Este planteamiento espolea el interés de algunas administraciones por el desarrollo comunitario, pues contemplan la posibilidad de abandonar esferas de intervención, dejándolas en manos de las comunidades.

Otro planteamiento consiste en movilizar los recursos de la comunidad para reforzar la intervención de los poderes públicos, llegando a más población y mejorando la adecuación y calidad de los servicios y prestaciones. Pero tan importante como estos dos criterios de corte económico, es el planteamiento de fomentar la implicación de la población en las políticas públicas como expresión de la condición de ciudadano, corresponsable del buen funcionamiento de los servicios públicos. En las sociedades occidentales, el individualismo como pauta de orientación de las conductas genera una falta de conexión con la realidad más cercana (la comunidad), con los problemas colectivos y con el conjunto de medidas que se aplican para afrontarlos (políticas sociales). Todo ello provoca un

desconocimiento, cuando no un desentendimiento de los problemas colectivos, y la pérdida de legitimidad de las soluciones colectivas (la política).

Contemplado desde un punto de vista individual, es el mercado el que debe regular el acceso y fomentar la calidad de los servicios y prestaciones. Ya repasamos en el capítulo de metodología, los problemas que generaba confundir demanda con necesidad y cómo aplicar únicamente una lógica de mercado a la provisión de servicios desfavorece a los más desfavorecidos. Desde esta perspectiva de mercado, el desarrollo comunitario sólo persigue sustituir los servicios públicos utilizados por los más desfavorecidos, para que ellos mismos, debido a su necesidad, desempeñen esas funciones. Está demostrado que dónde mejor funcionan este tipo de programas participativos es allí dónde la población no tiene otra alternativa para sobrevivir y afrontar sus problemas de vivienda, salud, nutrición, educación o atención a personas dependientes. Es más fácil que la comunidad se organice en un barrio de *favelas* que en un barrio urbano de clase media alta, dónde casi todos sus problemas encuentran una solución individual a través del mercado. En el primer caso, se sustituye lo público por lo comunitario; en el segundo, por el mercado. En los países en desarrollo, la falta de recursos públicos y la pobreza de la población llevan a que la comunidad ocupe el espacio que no ocupan ni el Estado ni el mercado. En el caso de muchas de las comunidades potenciales que podemos observar en los países desarrollados, tenemos que plantear un escenario de partida en el que la comunidad se halla totalmente desorganizada y la población (que puede económicamente) resuelve sus carencias en el mercado. Esto no quiere decir que el desarrollo comunitario no pueda cumplir con sus objetivos, más allá de la sustitución que se busca en los países en desarrollo. Es más, siempre hay parcelas de actuación en las que ni el

Estado ni el mercado intervienen eficientemente. Si esto es meridianamente claro en los países en desarrollo, en los países desarrollados tampoco se puede decir que Estado y mercado cubran toda la demanda potencial o las necesidades de la población. Precisamente, una de las tareas del desarrollo comunitario, será dar voz a los usuarios para que las necesidades (individuales y colectivas) se transformen en demandas colectivas a cubrir indistintamente por el mercado o por el Estado. En este sentido, la comunidad es un agente más que interviene a mitad de camino entre el sector formal e informal, reforzando su intervención y multiplicando sus efectos. Esta conjunción de los tres sectores se da en todos los ámbitos de intervención social, siendo el sector no formal aquél que desarrolla iniciativas que se caracterizan por fomentar un proceso de aprendizaje colectivo, ejerciendo la educación social en sus diferentes facetas (para el ocio, para la salud, para el empleo, para la convivencia...etc.). Hay un ámbito de educación formal (la escuela), uno informal (la familia) y otros situado entre los dos (no-formal) que hace incluye iniciativas educativas desarrolladas por las asociaciones de padres, organizaciones no gubernamentales y administraciones que tratan de socializar en el ocio y el tiempo libre, fuera tanto del ámbito escolar como del familiar. En los servicios de salud, también hay un ámbito formal, constituido por la red de servicios médicos y hospitalarios; un ámbito informal, consistente en todos los cuidados que se prodigan en la familia; un ámbito no-formal o comunitario, que trata de todas aquellas iniciativas que fuera del hogar o del hospital, intentan mejorar las condiciones de salud de la población (campañas informativas sobre nutrición, higiene, salud mental o prevención en general), generalmente, a través de un proceso de educación social.

Cuando se parte de la situación de una comunidad desorganizada, hay que pasar de la atención a los problemas individuales a una atención contextualizada de la misma. Para contextualizar la intervención, es necesario realizar un diagnóstico social que incluya al menos la identificación de las principales problemáticas presentes en el territorio y el perfil de los principales grupos de riesgo. Esto se consigue identificando problemáticas comunes a muchos individuos o especificidades de un colectivo dentro del territorio que abarca la intervención. Se puede identificar una problemática común, como puede ser las toxicomanías, la atención a los ancianos, el aislamiento social de las amas de casa o los problemas nutricionales y comenzar a plantearse la necesidad de un proyecto específico para ese grupo de usuarios. También se puede identificar un colectivo con características diferenciales, como minorías étnicas o habitantes de zonas remotas, para los que se diseñarían también proyectos específicos. Esto tiene un doble objetivo: por un lado, tratar de adaptar las prestaciones y servicios al contexto de los usuarios (su problemática o su especificidad); por otro, generar una parcela de competencia profesional que permita una mayor autonomía al agente de cambio o desarrollo. Esto último se puede reflejar en una dedicación especializada a una problemática determinada (que limita las interferencias de la institución para la que se trabaja) o en un cambio de emplazamiento físico en la gestión del servicio (como pueden ser las visitas o la apertura de una oficina de atención en zonas determinadas por su hecho diferencial). En todo caso se trata de reducir la capacidad de control de la agencia para la que se trabaja y conseguir un mayor margen de maniobra para centrarse en las problemáticas y especificidades de los usuarios. De esta forma, el contexto del usuario cobra mayor importancia frente al contexto institucional del agente de cambio o

desarrollo. Una vez, alcanzado este grado de autonomía, se trata de convertir al usuario individual en objetivo de la prestación, estableciendo un nexo entre la cultura de atención propia de la agencia en la que trabaja el profesional y la micro-cultura del entorno de los usuarios. Una vez que el individuo pasa a ser individuo contextualizado y objetivo para la prestación de los servicios, puede ser ya considerado como un ciudadano con derecho a elegir si colabora con los esfuerzos de la intervención orientada a su problemática o colectivo específico. Se trata de haber llegado a establecer una relación más igualitaria que la que se establece de partida en el trabajo con casos individuales, en el que los usuarios son objeto pasivo de los servicios, sometidos exclusivamente a los criterios de la agencia o institución que interviene. En este nuevo escenario, el usuario no sólo tiene derecho a elegir entre los diferentes servicios y prestaciones ofertados, sino que entra a formar parte (si así lo desea) del sistema de prestaciones, implicándose en mayor o menor medida. Para esto es preciso evaluar las posibilidades de auto-ayuda, dependiendo de las fortalezas y debilidades de cada individuo, de sus redes sociales y de sus preferencias culturales y personales y, a partir de estas circunstancias, ofrecer orientación y formación para actuar. Se trata de comenzar a transferir una serie de habilidades y conocimientos que permitan al usuario funcionar a su vez como agente de cambio y desarrollo que, en conjunción con el agente de cambio institucional, funcione a manera de equipo que planifique la acción, logrando así la mayor adecuación posible a las necesidades de los usuarios. A partir de este trabajo se pueden identificar y movilizar recursos extra, apoyando las prioridades identificadas por el usuario y facilitando la adquisición de las habilidades sociales requeridas por el mismo para abordarlas con éxito. Estaríamos hablando de una forma de apoyo y atención

interactiva, conectada con su contexto (la comunidad) pero sujeta a las restricciones que impone la organización que supervisa la intervención. A partir de ese momento se trata de potenciar y activar la red social del individuo como fuente de recursos para la intervención, funcionando éste como nexo con la comunidad. De esta forma, el apoyo al individuo pasa a ser también apoyo *a y de* la comunidad. Si no existe una red social mínima, hay que comenzar por potenciarla. En este escenario, la principal tarea del profesional consiste en ayudar al usuario para que explore la dinámica de la vida comunitaria en busca de mecanismos de apoyo, gracias a los conocimientos previos que el profesional pueda tener acerca de la comunidad o el contexto en cuestión: personas con la misma problemática, existencia de grupos informales de auto-ayuda, etc. Es preciso compartir el conocimiento que se tiene sobre el contexto en que se está interviniendo para facilitar el acceso del usuario a los recursos más próximos. Es decir, poner en funcionamiento las redes sociales o reforzar las ya existentes. Esto pasa por la potenciación y el aumento de la visibilidad de las redes de atención o apoyo informal basadas sobre todo en las familias y el vecindario. Se trata de pasar un nuevo escenario en el que los individuos con una problemática o interés común se conviertan en un cauce de acción social. Esto se lograría básicamente fomentando el asociacionismo entre los usuarios, de manera que estén en condiciones de acceder a sus propios recursos, en función de las necesidades percibidas por ellos mismos y no por el profesional. Esto, sin duda, refuerza la autonomía de los usuarios, que no están tan mediatizados por el criterio del profesional o agente de cambio. El papel de éste pasa de ser el proveedor de recursos a ser una fuente de ayuda para conseguirlos, mediante la información y orientación. Es la tarea que ejercen algunas agencias de desarrollo: poner en

contacto a individuos con la misma inquietud o problemática y fomentar su organización para que de esa forma pasen a formar parte del tejido activo de la zona. De tener éxito en la consecución de este escenario, los usuarios amplían y refuerzan sus redes iniciales, poniendo en marcha un sistema alternativo (que no tiene por qué no ser complementario) al sistema institucional de atención de una determinada problemática. Aquí es dónde se puede empezar a plantear si lo que se busca es que este sistema alternativo sea complementario del formal, reforzándolo, o si se espera que sustituya en cierto modo el funcionamiento de éste. Las asociaciones pueden ser como vasos capilares que se conectan con las venas y arterias del sistema de atención formal, facilitando la llegada de los recursos a colectivos antes excluidos o bien, configurarse como una red paralela de provisión de recursos que facilite la retirada del sector formal. La tendencia histórica en el desarrollo de las políticas de bienestar y desarrollo ha sido la contraria. Se solía comenzar por iniciativas surgidas por las propias necesidades de la población, estableciendo sistemas de ayuda mutua y, con el tiempo estos sistemas se fueron formalizando, dando lugar al sector formal. De alguna forma, el tejido comunitario detectó las necesidades y elaboró las primeras formas de atención. Con posterioridad, esta percepción de las necesidades se convierte en demanda formal y se requiere la intervención de las administraciones y el concurso de profesionales. Esto ha sucedido con diversas modalidades de atención y asistencia y está en los orígenes de todas las profesiones relacionadas directamente con los procesos de cambio social y de atención a las necesidades de la población (trabajadores sociales, educadores sociales, animadores, mediadores, etc.). En la actualidad, en pleno proceso de reformulación o desmantelamiento de los sistemas formales de atención, predomina el proceso inverso, por lo que la

potenciación del tejido social puede devenir en la sustitución de los cauces de atención institucionales y en una pérdida del control por parte de los profesionales. En ocasiones, esto forma parte de los objetivos del desarrollo comunitario. Por el contrario, cuando se trata de sumar recursos, en vez de sustituirlos, la formalización del tejido social tiene por objetivo tener unos agentes sociales mínimamente representativos y organizados desplegados sobre el territorio que puedan reforzar las intervenciones del sector formal en dos facetas:

Su calidad y adecuación, estructurando la demanda y estableciendo el tipo y características de la ayuda demandada por la población. Esto hará que la oferta de prestaciones sea más adecuada a las características y necesidades percibidas por el colectivo atendido.

Su extensión, llegando a más población con los mismos recursos. Esto supone en términos relativos una reducción del coste de atención.

Estos dos planteamientos en la relación entre el sector formal y el tejido asociativo tienen diferentes consecuencias para las políticas sociales y de desarrollo. Utilizar el desarrollo comunitario como una fuente de recursos que nos permita sustituir las actuaciones propias del sector formal no garantiza ni la continuidad ni la calidad de los servicios prestados. El sector no-formal no tiene la misma capacidad de actuación que el formal. Los cometidos con los que se puede comprometer son más limitados y, con el tiempo, los proveedores de servicios se ven sometidos a un notable desgaste. Muchos de estos cometidos necesitan de una competencia profesional y de una disposición de tiempo que los participantes en una dinámica comunitaria no tienen por qué tener. Por todo esto es que la relación de sustitución tiende a *quemar* el tejido comunitario. Por supuesto que

históricamente la relación entre el sector no formal y el formal ha sido de sustitución, pero en sentido inverso. Las nuevas prácticas generadas dentro del tejido social para afrontar las nuevas necesidades derivadas de la modernización (grupos de ayuda mutua, instituciones de caridad, organizaciones filantrópicas y misioneras) dieron paso a la formalización y profesionalización, llevada a cabo la mayor parte de las veces por la Administración del Estado. Todo ello acabó desembocando en el denominado Estado de bienestar, en el cual se reconocen una serie de derechos que son garantizados por el conjunto de la sociedad, representada en el Estado Social de Derecho. Con la crisis del Estado de bienestar, se comienza a plantear la posibilidad de llevar a cabo una *devolución* de muchas de estas prácticas de solidaridad social a sus proveedores originales. Los argumentos van desde al ahorro de costes hasta la bondad de las prácticas altruistas como fuente de cohesión social. Se entiende que el Estado de bienestar ha fomentado un desentendimiento y una pérdida de conciencia de la verdadera solidaridad y que esa es una de las causas de la pérdida de legitimidad de las políticas sociales. La participación contribuiría a que recobrase esa legitimidad. En muchas ocasiones, este argumento ético ha sido simplemente una coartada para recortar gastos. Y ha tenido consecuencias negativas para los usuarios, especialmente cuando ha supuesto la desprofesionalización de la atención y ha dejado de garantizar una mínima calidad en la atención. Tampoco se ha mostrado como mínimamente viable en comunidades desestructuradas o con una escasa tradición asociativa. Pero incluso en aquellos casos en los que había un fuerte desarrollo de las comunidades locales (tal era el caso del Reino Unido), las políticas de sustitución (aún contempladas como *devolución*) dieron malos

resultados para los usuarios. Se trata de una concepción residual del Bienestar, como ya veremos más adelante, en el capítulo 6.1.

Por el contrario, la búsqueda de una relación de refuerzo entre los diferentes sectores, anima la incorporación de nuevos agentes a las políticas de desarrollo y bienestar social y mantiene vivo el tejido social ya existente. Además, fomenta una cultura del trabajo conjunto entre los diferentes sectores de atención. Un ejemplo muy claro de esto está en la atención a las personas mayores dependientes. Es un hecho que la atención de las personas mayores ha pasado de ser un problema de las familias a ser un problema social. Por esto es que los poderes públicos han tomado cartas en el asunto. Primero, mediante un sistema de pensiones que garantizase la supervivencia económica de los mayores, una vez terminada su vida laboral. Después, proveyendo de una serie de servicios sociosanitarios a las personas mayores que no pudiesen valerse por sí mismas. En algunos casos, esto supuso la sustitución de la atención que dispensaba el sector informal (familias) por aquella dispensada por el sector formal. De cualquier manera, el grueso de los cuidados prestados a las personas mayores sigue teniendo lugar en el ámbito familiar. Esto no quiere decir que las familias no guarden una relación de sustitución con el sector formal. Lo habitual es que las familias soporten la carga de la atención hasta que la problemática del mayor las desborda. Entonces acuden al sector formal buscando la sustitución. Se trata de traspasar a una institución el grueso (cuando no la totalidad) de la atención. Con frecuencia, la familia se desentiende del cuidado del mayor, incluso en aquellos aspectos en los que la ayuda institucionalizada tiene menos que aportar (necesidades afectivas, especialmente). Las instituciones totales o cerradas jugaban un importante papel en este modelo. Lo mismo ocurría con otras

problemáticas como las enfermedades mentales o algunas conductas asociales o delictivas. Se buscaba en el internamiento la sustitución y el desentendimiento. Hoy en día, la tendencia es a abrir estas instituciones a la sociedad. El modelo clásico de asilo, psiquiátrico o correccional, basados en el aislamiento del individuo de su contexto habitual (familiar y comunitario) está en desuso. Se apuesta decididamente por instituciones más abiertas a la participación de los familiares y a la vida comunitaria. En muchas residencias de ancianos se anima a los familiares a que sigan prestando su apoyo, no sólo emocional, sino también algunas ayudas de tipo personal en los que la confianza juega un papel muy importante. En la medida en que la atención va requiriendo de una mayor especialización a siendo dejada paulatinamente en manos de profesionales, a menos que se forme a los familiares para seguir acometiendo una parte de esta atención. Cuando se pretende que la familia vuelva a asumir al completo la carga de los cuidados, aún en aquellos casos que es necesaria la participación de profesionales, se produce una sobrecarga de los cuidadores que suele acabar en la búsqueda de la sustitución. Lo más frecuente es que se *queme* al cuidador. Este es el caso del modelo residual de bienestar social, que pretende *devolver* estas funciones a las familias y al tejido asociativo.

También en la atención a los enfermos mentales se busca la rehabilitación en el entorno habitual del usuario. La atención ambulatoria o en régimen abierto posibilita que no se dé un quiebro en la atención de la problemática sino que su atención pase gradualmente a manos de profesionales y posteriormente el usuario se vaya reincorporando a su contexto social habitual. Cuando se ha jugado la baza de la sustitución del sector formal por el informal, dentro de una lógica de

recortar gastos, esto ha provocado la sobrecarga de los familiares y graves problemas de desatención.

En las políticas de desarrollo también se trata, cada vez más, de buscar la complicidad de la población, de manera que haya una retroalimentación en el diseño de los proyectos de intervención. Un intervencionismo basado en una planificación demasiado rígida suele carecer de la legitimidad suficiente como para contar con el apoyo de la población, objeto de una determinada política de desarrollo. Por el contrario, dejar a las comunidades a su suerte hace que el proceso pueda tener consecuencias imprevisibles o se articulen modelos de desarrollo al margen de la legalidad o que pongan en tela de juicio derechos fundamentales. Muchas comunidades han alcanzado un notable nivel de desarrollo estructurando su acción social en torno a clanes o mafias de delincuentes o narcotraficantes. Allí donde no llega el Estado llegan otros agentes capaces de organizar a las comunidades. La lógica de la sustitución genera pues problemas por poner demasiadas expectativas en los sectores no formal e informal de acción social y puede tener graves consecuencias tanto para proveedores (desbordados por la demanda) como para usuarios (por la baja calidad y continuidad de la oferta).

Por el contrario, la lógica del refuerzo, enmarcada en un paradigma pluralista del bienestar social, favorece el trabajo conjunto entre los diferentes sectores incentivando su participación y garantizando la calidad y continuidad de las prestaciones. Así, se ha comprobado que en la medida en que se trabaja en el apoyo a los cuidadores de personas mayores, con menor frecuencia éstos buscan la sustitución y en mayor medida siguen participando en la provisión de atención. Se crea además una cultura de trabajo conjunto entre profesionales y familiares

que facilita el equilibrio necesario en cada momento entre actuación institucionalizada y atención informal, según las necesidades y circunstancias del usuario. Esto es el resultado de trabajar con el usuario y con su contexto. Lo mismo es aplicable a otras problemáticas sociales en las que la intervención profesional no busca sustituir otras fuentes de ayuda sino reforzarlas para que permanezcan en la provisión de atención por más tiempo y en mejores condiciones. Por esto es que se han ido diseñando nuevas formas de atención que procuran no alejar al usuario de su contexto habitual. Así, la atención ambulatoria o a domicilio, los centros de día, los *internamientos de respiro*, generan nuevos contextos de atención mixta, ámbitos intermedios entre la atención familiar y la institucionalización del usuario.

Lo mismo ocurre con las políticas de desarrollo. La participación de terceros agentes, independientes de las instituciones gubernamentales, tales como las propias comunidades organizadas o las agencias de desarrollo no gubernamentales, permite moverse en nuevos escenarios donde confluyen una pluralidad de actores que aportan al proceso distintos enfoques y también distintos recursos. Las instituciones aportan recursos y una mayor disponibilidad que garantiza la continuidad de determinadas medidas. Las agencias mediadoras, aportan pericia técnica y la capacidad para trabajar a la vez con las poblaciones y con las agencias estatales. Es el sector no-formal o intermedio que pone en contacto a los otros dos. Facilitan asimismo (especialmente si son agencias de cooperación internacional) la interacción entre la comunidad local y el entorno global. Por último, la participación de la población aporta la legitimidad necesaria para emprender los cambios que ayuden a la comunidad local a adaptarse de manera activa a los requerimientos de los nuevos escenarios globales.

Relacionado con estos dos diferentes enfoques del desarrollo comunitario está la posibilidad de trabajar con la comunidad para que ésta acepte una determinada política. Habría una variedad de escenarios en la participación de la comunidad que van desde el más manipulador, en el que simplemente se busca la aceptación por parte de la población de una determinada política, hasta el que presenta un mayor nivel de desarrollo social, aquél en el que la comunidad organizada trabaja por el bienestar de cada uno de sus miembros. Se plantea de nuevo el conflicto entre las dos facetas de la intervención social. Por un lado está la pretensión de controlar lo social, que parte de una posición de dependencia de los usuarios respecto a los técnicos y profesionales. En este contexto, de máximo control o máxima dependencia, el usuario tiene poco que decir o pocas opciones para ser tenida en cuenta su opinión. Es un mero objeto de la intervención. Esto es lo que ocurre cuando una intervención comunitaria está dirigida a conseguir la aprobación de una determinada política. Se puede tratar de una infraestructura material, tal como un equipamiento, una vía de comunicación, o un proceso productivo (una mina, una explotación maderera, etc.) o de algo intangible como un servicio o prestación. En los dos casos se trata de que la población lo acepte de manera pasiva. Es un escenario que Clarke denomina de *comunidad como localización para el desarrollo*. El trabajo del profesional de la intervención social consiste en convencer a la población de la bondad de las medidas que va a emprender una agencia externa. Se trata de un proceso de cambio social planificado desde arriba y desde fuera. No se busca la retroalimentación del proceso de cambio desde los usuarios. Los principales métodos de trabajo en este contexto son de tipo propagandístico. Están dirigidos a aumentar la visibilidad de los símbolos del cambio mediante campañas de concienciación social o mediante

el efecto demostración, poniendo en conocimiento de la población experiencias de cambio exitosas. Por ejemplo, cuando se trata de convencer a una población de la bondad (o inocuidad) de un equipamiento o infraestructura, se facilita la visita de otra comunidad que la haya asumido ya, comunidad que hace las veces de proyecto-piloto en el que se reflejan aquellas que no han realizado esos cambios. Otra técnica muy frecuente consiste en procurar la división o el debilitamiento del liderazgo local, diseñando una infraestructura o servicio que desmovilice la oposición de una gran parte de la población satisfaciendo a una mayoría suficiente o a la minoría más activa.

Pero hay escenarios menos manipulativos y que conceden un mayor margen de participación a la población. Se trata de aquellas situaciones en las que se considera a la comunidad como contexto para el proceso de desarrollo. Hay veces en que a las pretensiones iniciales de convencer se suma la necesidad de que el servicio o infraestructura se adapte bien a las necesidades reales de la población. En ocasiones se pasa de intentar convencer a una mayoría a realmente favorecer la implicación de la población en el mejor diseño posible como un factor de éxito y de aceptación del cambio. Todo depende del grado de organización que presente una comunidad y del margen de maniobra que permitan los objetivos de la agencia para la que trabaja el profesional. Cuanto mayor sea este nivel de organización y aquél margen de maniobra, más fácilmente podemos deslizarnos en este segundo escenario, que busca contextualizar el plan, adaptándolo a las necesidades, debilidades y fortalezas del colectivo sobre el que se interviene. Facilitar cauces normalizados de participación suele ser la técnica más empleada. Por ejemplo, en los procesos de planificación urbanística se suelen tener previstos cauces de participación, de

explicación del Plan de urbanismo a la población, su exposición al público y la posibilidad de planear alegaciones. En todo proceso de intervención externa o desde arriba con una comunidad cabe la posibilidad de tener en cuenta alegaciones, sugerencias u objeciones que no tienen por qué ser vistas como formas de resistencia al cambio sino como elementos correctores de las directrices de un plan ajeno a la población. La participación (en positivo y en negativo) hace que la comunidad lo sienta como más propio. Las opciones oscilan entre dos extremos: dar a la población lo que quiere o intentar que quiera lo que se le da. Para contextualizar un plan en una comunidad local es necesario recoger previamente un conjunto de datos o información con sus características sociodemográficas y culturales (topografía social), así como de su morfología social o forma en que está estructurado su tejido social (ver capítulo 3). Esto a su vez debe favorecer la interacción entre la agencia de cambio y la población y genera más información sobre los objetivos de la intervención.

Pero, aún en este escenario, hay una clara subordinación de los intereses de la comunidad a los del profesional o la agencia para la que trabaja. Y es posible ir más allá. Hay quien considera este escenario como el idóneo y quien lo considera propio de una concepción clasista o elitista del cambio social. El profesional asume el rol de elite, manipulando (y pudiendo controlar) la información que consigue en su contacto con la comunidad y sus organizaciones. De cualquier forma siempre supone un avance significativo planificar *con* la ciudadanía en vez de *contra* la ciudadanía. El método de trabajo presenta dos opciones en este punto:

- a) Ajustar la comunidad y el plan. El gobierno local y sus representantes pueden estar satisfechos con las condiciones en las que se va a implantar

un servicio o una infraestructura, contando con el consentimiento de la población y con una retroalimentación que permita realizar ajustes sobre la marcha.

- b) Mantener de manera rígida las líneas de intervención y actuaciones reflejadas en el plan, sin atender a las características y necesidades de la población. En este caso, es posible que la población tome conciencia de que existe una influencia externa, percibida como imposición o (como poco) como manipulación. Las reacciones pueden variar, desde la oposición frontal hasta la adaptación pasiva en espera de futuros beneficios. En este caso es necesario reelaborar las expectativas de la población, rebajando la pretensión de protagonizar el cambio y modulando la oposición al mismo.

Cuando la comunidad está ofreciendo ya respuestas por sí misma a sus necesidades concretas, estaríamos en otro tipo de escenario, en el que está presente una mayor autonomía por parte de la comunidad. En este caso, Clarke habla de la *comunidad como potencial para la auto-ayuda*. La cuestión es si esas necesidades a las que hace frente la comunidad están contenidas en la agenda del sistema de bienestar o de los planes de desarrollo. En ocasiones se trata de problemáticas no detectadas o soslayadas por el sistema formal de prestaciones. En ocasiones también se trata de innovaciones en las formas de atención que pueden ser tenidas en cuenta por el sector formal. Se trataría de innovaciones de abajo-arriba que podrían conllevar la adopción de cambios en la estructura de atención del sector formal. De tal forma se han ido institucionalizando estructuras de acción social que se despliegan primero por el sector no formal. La cuestión en

este nuevo escenario es si depender o no (y en qué medida) de los servicios provistos por la comunidad, evaluando para ello la capacidad de ésta para cubrir determinadas necesidades.

Habría pues, tres tareas a desempeñar para moverse en este escenario:

a) Evaluación. Distinguiendo las necesidades de atención de aquellos sectores de la población atendidos en una zona concreta y evaluando la capacidad de respuesta de la comunidad para proveer esa atención. Para ello hay que hacer un inventario de los recursos y necesidades de la zona, en función de los diferentes colectivos o sectores de población. Del conocimiento de esas necesidades y recursos se derivaría el consiguiente *plan de acción comunitario*. Es conveniente mapificar esos recursos, localizándolos en el territorio y evaluar el potencial humano que se puede llegar a movilizar en torno a esos recursos y a las necesidades de la población, evaluando la naturaleza, el estado y el nivel de actividad desplegado por la comunidad, especialmente la calidad o competencia profesional de esas intervenciones. Hay que valorar asimismo si la estructura de atención desplegada por la comunidad entra en conflicto con la estructura desplegada por el sector formal, ya sea en sus valores, en sus prioridades de actuación o en su distribución espacial. Cuando y donde esta estructura presente debilidades hay que plantearse su refuerzo. En aquellos aspectos en que presente fortalezas, hay que considerarla como fuente de recursos para la acción social. Esta evaluación debe tener por objeto considerar la conveniencia de revisar las prioridades del sistema formal de atención en función de las características del tejido comunitario.

b) Difusión: Dado el conocimiento que se obtenga sobre las carencias de atención y la estructura de atención comunitaria y formal, es necesario informar de esta situación a la agencia de bienestar o desarrollo para adaptar mejor las políticas diseñadas desde ésta. En concreto se debe incidir en el perfil de la comunidad (topografía y morfología social) y en las principales demandas de servicios y necesidades detectadas. Igualmente importante es mantener informada a la comunidad de las características de las políticas a llevar a cabo por parte de las distintas agencias de bienestar o desarrollo, ejerciendo así la función de mediación entre el sistema formal y el no formal. Se trata de una mediación de tipo vertical (ver apartado 4.2). En esta tarea, el profesional manipula la información de distintas formas. Empezando por la selección de la información que comparte con cada agente social y terminando por la manera en que presenta la información y la interpretación que da a la misma. Generalmente se seleccionarán aquellos aspectos que más puedan interesar a cada agente social en el desempeño de sus funciones. La presentación se adaptará a las características de cada agente. En algunos casos es suficiente con una charla informal, en otros es necesaria una reunión de trabajo o una asamblea informativa. También se pueden usar hojas informativas, dependiendo del tipo de información y del receptor de la misma.

c) Diseño de un programa de acción. Una vez identificados los principales recursos endógenos y establecido un cauce de comunicación entre los distintos agentes que intervienen sobre el mismo territorio, el profesional debe dirigirse a ellos como parte de una estrategia deliberada para lograr que trabajen en la misma dirección. Esto suele implicar a gente afectada por una misma problemática,

líderes sociales, responsables de servicios del sector formal y organizaciones comunitarias. Tampoco se debe descartar la participación del sector privado que, en ocasiones puede *sponsorizar* algún proyecto o ser fuente de recursos materiales, humanos o financieros.

Se trata de ir consolidando una nueva estructura de provisión de servicios a través de un diálogo permanente. La puesta en marcha de las potencialidades de la comunidad tendrá lugar en la medida en que una nueva forma de organizarse, en combinación con el sector formal, se implante y ejerza una cierta influencia sobre todos los participantes. Es conveniente llevar a cabo una planificación a corto plazo que considere los recursos más fácilmente movilizables y tareas concretas orientadas a las necesidades más cercanas a la población. Se trataría así de implicar a la parte más concienciada de la comunidad en el diseño de actuaciones concretas. Se debe recabar el apoyo de las agencias de desarrollo y bienestar a este tipo de actuaciones.

Estas actuaciones conjuntas deberían fomentar un nuevo tejido organizativo dentro de la comunidad orientado al trabajo conjunto con el sector formal, facilitando el paso a un nuevo escenario en el que la comunidad sería el *cauce* del desarrollo. Comprobando hasta qué punto la comunidad es capaz de atender las diversas problemáticas es necesario garantizar la sostenibilidad a medio plazo de estas estructuras de apoyo no formal, manteniendo una relación de refuerzo en vez de buscar la sustitución. El sector formal a través de las agencias de desarrollo o bienestar debe monitorizar la atención provista por el tejido social, manteniéndose en permanente contacto y colaboración y estando dispuesto, de ser necesario, a reforzar o sustituir temporalmente a la comunidad si ésta falla o se ve desbordada. No se trata de abandonar a la denominada sociedad

civil a su suerte, sino de apoyarla para que responda en la medida de sus posibilidades. Si ésta se despliega mínimamente comenzará a tener capacidad para realizar sus propias inversiones en recursos humanos y materiales. El principal problema para establecer un cauce comunitario estable para el desarrollo es el de la implicación y participación de personal identificado con los proyectos diseñados en colaboración con los agentes presentes en la comunidad. Hay un constante trabajo de apoyo a la comunidad que consiste en la continua selección y formación de nuevos activistas y la incentivación de la acción social conjunta llevada a cabo por las redes de auto-ayuda ya existentes, las organizaciones presentes en el territorio y otros profesionales del sector formal. Los incentivos se reparten en forma de recompensas materiales (recursos y formación para los agentes más activos) o simbólicas (dar visibilidad a las actuaciones que tengan lugar desde la comunidad). Se trata de conseguir así la consolidación de organizaciones que compartan los objetivos y los métodos de las agencias de desarrollo o bienestar social, garantizando una mínima continuidad en sus actividades y una orientación comunitaria clara.

Es importante llevar a cabo una gestión coordinada de los recursos humanos, materiales y financieros de todos los agentes de bienestar y desarrollo que intervienen en el mismo territorio con el objeto de evitar solapamientos o lagunas en la atención. Asimismo, para mantener estos recursos movilizados en necesaria una mínima planificación en torno a actividades concretas y un proceso continuado de formación de dirigentes y activistas de base. También es primordial el compartir información y disponer de una serie de contactos útiles para recabar recursos susceptibles de ser empleados para llevar a cabo las actuaciones planificadas. La visibilidad de los cambios mostrada tanto al interior

como al exterior de la comunidad puede asimismo movilizar nuevos recursos endógenos y exógenos.

A lo largo del proceso de apoyo al tejido comunitario como cauce de acción social es conveniente centrarse en una elite o grupo de líderes del proceso de desarrollo comunitario. Sería el primer *círculo* de participación, en palabras de Marcioni (1999). Una cliqué o conglomerado de personas especialmente implicadas en el proceso de cambio social. Es absolutamente necesario ayudar a generar las condiciones para que este círculo de participantes se pueda renovar y no se convierta en un círculo cerrado o hermético. La circulación entre los distintos círculos de participación es imprescindible para la continuidad del proceso de desarrollo comunitario. Muy en especial, la circulación de las elites sería la garantía del proceso en la medida en que no se *queme* a los líderes sociales y no se limite la posibilidad de que nuevas personas ejerzan el liderazgo dentro de la comunidad. A este grupo de líderes es a quien se irá transfiriendo parcial y paulatinamente el control de las distintas actuaciones y del proceso de cambio social en su conjunto.

Para esto es también necesario fomentar los contactos del tejido social local dentro de la comunidad (mediación horizontal) y con otras fuentes de apoyo fuera de la misma, como puedan ser otras administraciones además de la local (mediación diagonal) u otras organizaciones de base (mediación horizontal). La mediación vertical debe ser una constante en el empeño de mantener una relación fluida entre sector formal y tejido comunitario. Esta relación fluida hace posible que el sector formal mantenga un cierto control sobre las actuaciones del tejido comunitario a través del apoyo que sigue desempeñando, manteniendo así las principales líneas de actuación, su influencia y su reconocimiento por parte de la

población. Por su parte, el sector formal debe ser consciente de que descansar en el tejido comunitario implica mantener no sólo el control sino también el apoyo, ya que las carencias en el sistema de atención podrán seguir siendo imputables al sector formal.

5.4.- Desarrollo local vs. desarrollo global: un modelo de mediación

Uno de los efectos más patentes de la globalización es la conexión entre lo local y lo global en todas las esferas de actividad social (económica, política y cultural). No se puede hablar pues de comunidades cerradas o aisladas, sino que hay que considerar su interacción con el contexto global. Esta conexión está sujeta a traducciones o traslaciones de materiales o recursos entre diversos lugares o contextos concretos a través de mediadores sociales (individuales o colectivos)⁶². Su intervención en los flujos de información altera notablemente los resultados que para los contextos locales pueda tener el proceso de globalización. Las estrategias desplegadas desde afuera y desde arriba por agentes externos al sistema local generan con frecuencia conflictos o pretenden ejercer el control sobre los recursos locales. El desarrollo de una capacidad de mediación estratégica permite a los agentes locales una mayor autonomía y un mayor control de sus recursos. Esto permitirá en última instancia confrontar, negociar e incluso llegar a acuerdos considerados beneficiosos para la comunidad local. El desarrollo de agencias y de técnicas de mediación sistémica permitiría una mayor maximización del beneficio por parte de los actores locales en su contacto con los

62 Para un enfoque situacionista que evite el reduccionismo tanto estructuralista como psicologicista, disolviendo el dilema entre la determinación de lo local y lo global y permitiendo la aplicación de conocimiento micro-sociológico, véase Sibeon (1991). En el texto de referencia se habla de esta 'traducción de materiales'.

procesos globales y un funcionamiento más racional (en términos de la teoría comunicativa de Habermas) de las transacciones. El principal objetivo de éstas sería convertir juegos de suma 0 en juegos de suma no 0, o pasar del conflicto o de la tentativa de dominación a una dinámica de cooperación. Para ello se propone un modelo sistémico transaccional de análisis e intervención, herramientas de diagnóstico y técnicas para generar contextos en los que sea posible la cooperación, reduciendo la entropía (o el conflicto improductivo) del sistema y potenciando la energía creativa del conflicto.

El modelo sistémico-transaccional propuesto (Saco, 2000) tiene su origen en la necesidad de construir métodos de trabajo operativos para la aplicación del conocimiento teórico sociológico a la intervención en procesos de cambio social. No se trata en ningún caso de hacer posible una *ingeniería social* en la acepción utilizada por Gouldner (1965) sino de buscar la manera en que los diferentes actores implicados en el proceso de cambio puedan definir sus estrategias de la manera más satisfactoria posible en función de sus intereses, facilitando la conciliación de los mismos mediante la intervención o mediación en las transacciones. En lugar del enfoque ingenieril, un enfoque clínico apoyado por técnicas concretas de análisis e intervención parece ser un instrumento imprescindible para ejercer las tareas de mediación entre los diferentes colectivos o sistemas sociales. Su aplicación no sólo se circunscribe a la mediación entre sistemas locales y globales sino que también sería posible en todos aquellos procesos de cambio en los que existen intereses contrapuestos a conciliar (principalmente innovaciones organizativas y productivas, procesos de desarrollo comunitario, innovaciones en sistemas de bienestar). La finalidad de la mediación

no es reducir el conflicto sino conseguir que el reconocimiento de éste por parte de los agentes sociales y una cierta *comprensión comunicativa* (facilitada por la mediación) haga el conflicto más productivo a través del mantenimiento de una cierta *tensión creativa*. La búsqueda y *facilitamiento* de un intercambio de información lo menos distorsionado posible sería el principal medio para lograr el mantenimiento de los flujos comunicativos y la comprensión comunicativa aún en contextos conflictivos⁶³. Para ello es necesario contener los intentos de imponer el discurso propio por parte de los agentes que participan en mayor medida de una posición de poder y potenciar los discursos alternativos al discurso dominante.

Las fuentes del modelo propuesto son:

- 1) Las **teorías de la decisión racional** de Olson (1971/1992) y Axelrod (1984/1986) corregidas por el concepto de *racionalidad limitada* de Simon (1989) y por la consideración de las limitaciones internas al comportamiento racional derivadas de la estructura de personalidad de los individuos. De esta forma se explicaría la **tendencia a la cooperación entre individuos y colectivos** con o sin una autoridad que regule las transacciones.
- 2) La **teoría de redes y de conjuntos de acción** como explicación de **los contextos sociales y estructuras previas a las interacciones** entre individuos o colectivos y de **los nuevos escenarios resultantes de la interacción continuada** que los mismos actores generan desde el punto de vista del análisis estratégico organizacional de Friedberg (1993), conectando

63 Esto se enmarcaría dentro de la teoría de la acción comunicativa de Habermas (1987) como elemento normativo metasociológico o de filosofía social que orienta el modelo que, por su naturaleza aplicada, requiere un sentido del que estarían exentos enfoques de tipo positivista o ingenieriles.

así lo micro y lo macro social, el individuo y el conjunto de relaciones sociales o sistema social.

- 3) La **teoría sistémica** desarrollada inicialmente por Parsons en el *Sistema social* (1959/1966) y más recientemente por Luhmann (1984/1998) como marco teórico para la definición del concepto de sistema social y entorno.
- 4) La **teoría del análisis transaccional** de Berne (1961), recientemente desarrollada y divulgada por el matrimonio Harris (1998) como esquema explicativo de los **distintos tipos posibles de transacción y mediación transaccional** a partir de la estructura del sistema de personalidad propuesta, y extrapolando dicha pauta estructural al sistema social a través de la red social, considerando sus consecuencias para la estructuración de rutinas y contextos de acción social.

La superposición de elementos conceptuales de estas teorías daría lugar a una proposición teórica compuesta por las siguientes premisas:

- A) Los individuos (y colectivos) interactuamos o efectuamos transacciones entre nosotros ejerciendo una racionalidad estratégica limitada y potenciada:
 - 1) internamente, por nuestra estructura de personalidad
 - 2) externamente, por nuestra posición relativa en los contextos sociales o escenarios en los que interactuamos, la estructura social patente en forma de red social y su actualización como conjunto de acción.

- B) Estas transacciones constituyen la fuente y origen de nuevos escenarios o contextos sociales, modificando los equilibrios dinámicos al interior de un sistema social o entre este sistema y su entorno.
- C) Es posible analizar esta dinámica transaccional entre individuos y colectivos e intervenir en ella desde el rol de mediador con la finalidad de potenciar una comunicación lo menos distorsionada posible que convierta al conflicto en fuente de cambio.

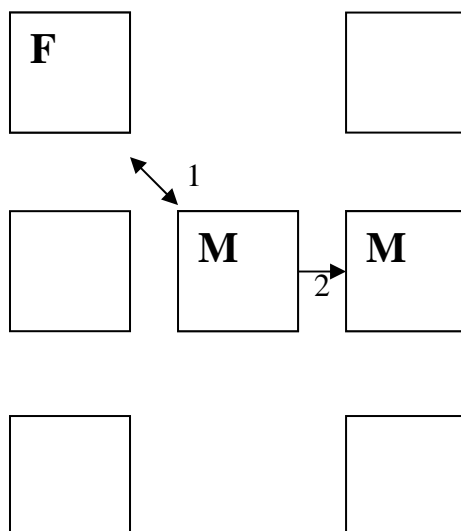
La aplicación de este modelo teórico al análisis (y mediación) de las transacciones que tienen lugar entre los sistemas sociales locales y el sistema global puede aportar conceptos (teóricos y operativos) y métodos a la tarea llevada a cabo por determinadas agencias de desarrollo que actúan como agentes mediadores entre lo local y lo global. Esta mediación tendría por objeto potenciar los discursos (plurales por su variedad) de lo local frente al discurso único de la globalización, potenciando un mayor control por parte de la comunidad local de sus recursos económicos, políticos y sociales a través de su conexión a la red global por medio de las agencias mediadoras.

|

En cualquiera de las modalidades de mediación el papel del mediador consiste en traducir materiales de un contexto a otro, de lo global a lo local y de lo local a lo global, haciendo visibles y comprensibles los deseos, intenciones y creencias de unos y otros. Toda creencia, deseo o intención puede ser transmitida de uno a otro sistema mediante la oportuna traducción, que no es otra cosa que una doble transacción. El ejemplo más claro es cuando el mediador convierte transacciones potencialmente excluyentes en transacciones complementarias. Por

ejemplo, cuando a una transacción P-N que trata de someter los deseos del otro colectivo a las normas de funcionamiento del sistema global (o de ciertas organizaciones de ámbito global), recriminándole su comportamiento. El mediador puede mantener la comunicación entre ambos sistemas *traicionando* parte del contenido de la norma eliminando de ella toda connotación crítica o compulsiva y ofreciéndola al sistema local como una posible opción y no como una imposición ante la que no cabrían más que dos respuestas: la sumisión o la rebeldía (recibiendo la transacción inicial desde A y transmitiéndola de A a A dentro del sistema local como consta en la figura 24). De esta forma se posibilita la conciliación y se transforma una transacción netamente asimétrica en otra donde la asimetría es reducida por la racionalidad, agregando reflexividad al proceso. Esto aumenta sin duda la capacidad de decisión de las comunidades locales.

Figura 28: Doble transacción o traducción



Ahora bien, no se puede soslayar el hecho de que el mediador presenta también su propio sistema de valores y sus propias necesidades. Esto nos remite directamente a dos cuestiones: el sesgo cultural del mediador y el reconocimiento y protección que debe conllevar su estatus para poder ejercer de manera eficiente estas funciones. Por esto es que habría que hablar de mediadores integrados en agencias de carácter híbrido que protejan a sus miembros. Otra cuestión pendiente es la de las diferencias de escala, de poder y de organización existentes entre comunidad local y sistema global. Lo cual remite al funcionamiento en red de las agencias de mediación.

El sesgo cultural del mediador es algo inevitable. Evidentemente existe algo así como la cultura de la mediación o un sistema de valores asociado al rol de mediador (Six, 1997), pero es difícil considerarlo superior ni siquiera como independiente de uno más amplio. Y para poder traducir de un tipo de registro a otro es necesario participar de ambos. O se está en presencia de individuos con un registro cultural híbrido entre lo local y lo foráneo o de agencias de mediación que reúnan individuos de distinta procedencia cultural y cuya cohesión dependa de este sistema de valores que sólo entonces estaría por encima de las diferencias culturales. El mestizaje cultural, ya sea en clave individual o colectiva, parece ser la clave. En cuanto a la protección de las necesidades del mediador (la protección de su trabajo, de su vida y de su integridad profesional) la agencia como organización parece ser la única manera de garantizar dicha protección. Esta protección es directamente proporcional al grado de influencia global que pueda tener la agencia de mediación. Así, una ONG que cuente con ramificaciones o con contactos a escala mundial cuenta con una mayor capacidad para proteger y garantizar el trabajo de sus miembros. Esto nos lleva al funcionamiento en red de

las agencias de mediación y a su capacidad para potenciar a las comunidades locales frente a las estrategias globales.

En primer lugar, caben dos escenarios de partida según el nivel de organización alcanzado por la comunidad local. Una comunidad desorganizada y sin mediadores endógenos cae más fácilmente bajo las estrategias de las organizaciones globales siendo subsumidas y aculturadas con mayor celeridad. En estos casos la mediación es vertical, comunicando las normas del sistema global al interior del sistema ya que el sistema local ha desaparecido como tal o ha dejado de diferenciarse de su entorno. El foco de poder local pasa con frecuencia a una posición de mediación en forma de patronazgo al servicio de los intereses antes foráneos. La agencia de mediación puede participar en la reorganización del sistema local ocupando el lugar del mediador (directamente o formando mediadores endógenos) y reforzando la identidad cultural del sistema local⁶⁴, recuperando los notables locales la legitimidad necesaria para ejercer desde una posición de foco o bien desplazando a los notables a la posición de líderes de opinión. En este segundo caso se da lugar a la integración en la red global del sistema local en forma de sector de base no diferenciado del entorno (ver figuras 29 y 30)⁶⁵.

En presencia de una comunidad organizada, la mediación se produce entre dos sistemas desiguales en poder, escala y organización. A la mediación entre sistema local y sistema global hay que añadir la ya citada conexión en red con otras agencias de mediación y la conexión entre diferentes sistemas locales con el

64 La importancia de la cultura para el desarrollo local está recogida en una publicación de Máximo Díaz Casanova (2000).

65 De cualquier forma, en ambos casos se produce un efecto de mediación que trata de introducir con éxito los discursos que fluyen de manera ascendente desde los individuos y colectivos locales hacia la red e instituciones globales, dando así una mayor cabida a una suerte de *pluralismo institucionalizado* (Berger y Luckmann, 1997).

mismo tipo de problemática, facilitando asimismo su funcionamiento en red. De esta manera la integración en la red global se hace en condiciones de poder confrontar deseos, intenciones y creencias diferentes, quebrando así la unicidad del discurso global y facilitando una acción comunicativa global más equilibrada y emancipadora.

Una vez expuesto el modelo formal y el marco teórico en el que definimos la acción mediadora, habría que dar cuenta de los métodos de recogida de información, diagnóstico, negociación y evaluación de la mediación.

Figura 29: Refuerzo del sistema local

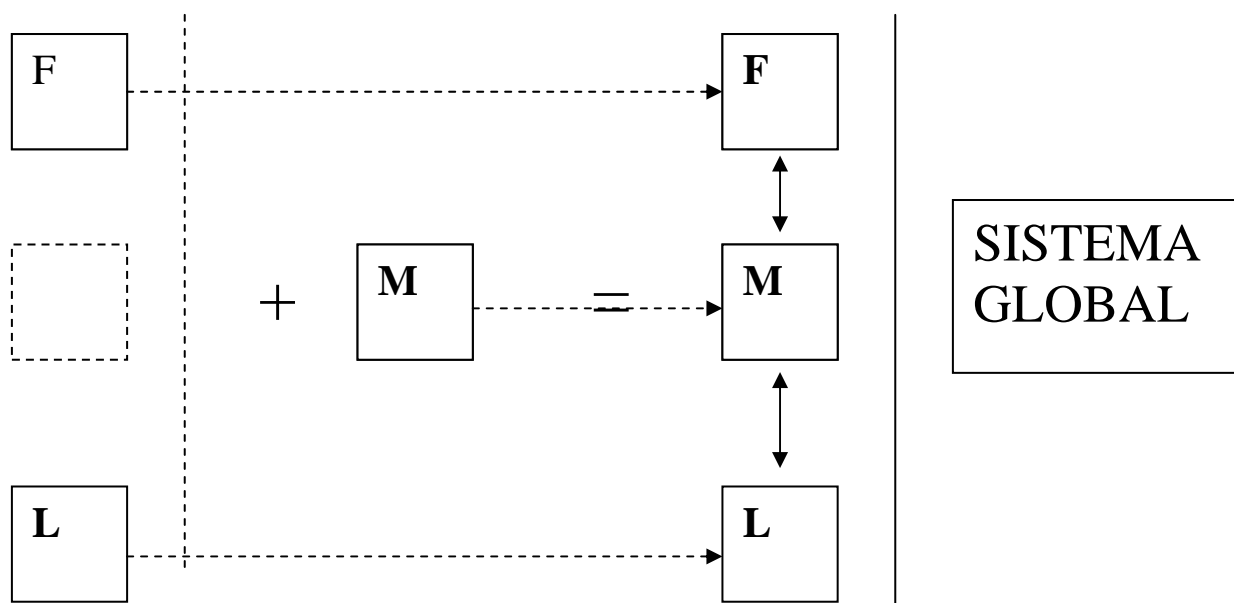
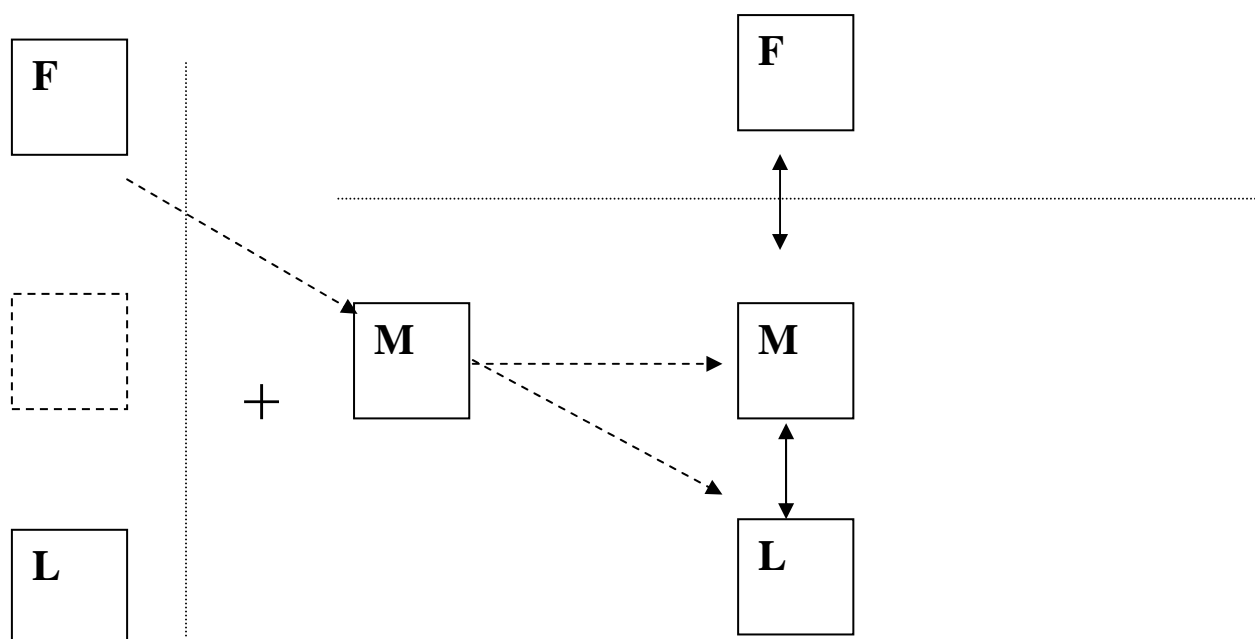


Figura 30: Absorción del sistema local y mediación vertical



Partiendo del modelo sistémico-transaccional propuesto, la recogida de información tiene por objeto registrar los discursos provenientes de cada una de las esferas de acción social del sistema global, y evaluar su compatibilidad o incompatibilidad con aquellos registrados en el sistema local. Asimismo se hace necesario registrar la densidad de relaciones entre los elementos de cada sistema y sus conexiones con otros sistemas a través de su red social externa. Esto se puede realizar mediante la técnica de la entrevista a los elementos más relevantes o representativos de la red social implicada en cada problemática concreta. Por ejemplo, ante la intención de una empresa maderera multinacional de llevar a cabo la explotación de los montes comunales, una agencia de desarrollo local puede registrar los discursos respecto al tema provenientes del foco de poder local (políticos, empresarios, etc.), de los mediadores endógenos (si los hay) tales como técnicos, profesionales y de los líderes de opinión locales (líderes de

asociaciones, personajes notables). Se puede evaluar la coherencia interna al sistema local de estos discursos y considerar la existencia de un tipo de conjunto de acción. Una mayor relación entre foco y mediadores supone el predominio de un conjunto de acción gestionista; la mayor relación entre foco y líderes (en ausencia de mediadores) supone la existencia de un conjunto de acción populista; la interacción entre todos los elementos de la red local presupone la existencia de un conjunto de acción ciudadano. Hay que valorar no sólo la estructura interna de la red sino también el contenido del discurso: si es favorable o no a las intenciones del sistema global y qué tipo de componente predomina en el discurso (normativo, reflexivo o expresivo). La misma operación habrá que llevarla a cabo (previamente) con los agentes exógenos. Una forma de diagramarlo para visualizarlo mejor es ubicar los discursos del *padre*, del *niño* y del *adulto* que provienen de los respectivos *focos*, *mediadores* y *líderes de opinión* (ver figura 31). Por supuesto, no hay que descartar el hacer una valoración de las propias motivaciones del mediador, de sus creencias, intenciones y deseos⁶⁶.

A partir de un diagrama de este tipo podemos comenzar a establecer compatibilidades entre los distintos agentes (endógenos y exógenos) y prever las conexiones y alianzas más probables. Una forma operativa de hacerlo es escribir al pie de cada casilla el discurso o enunciado correspondiente a los componentes registrado en cada agente.

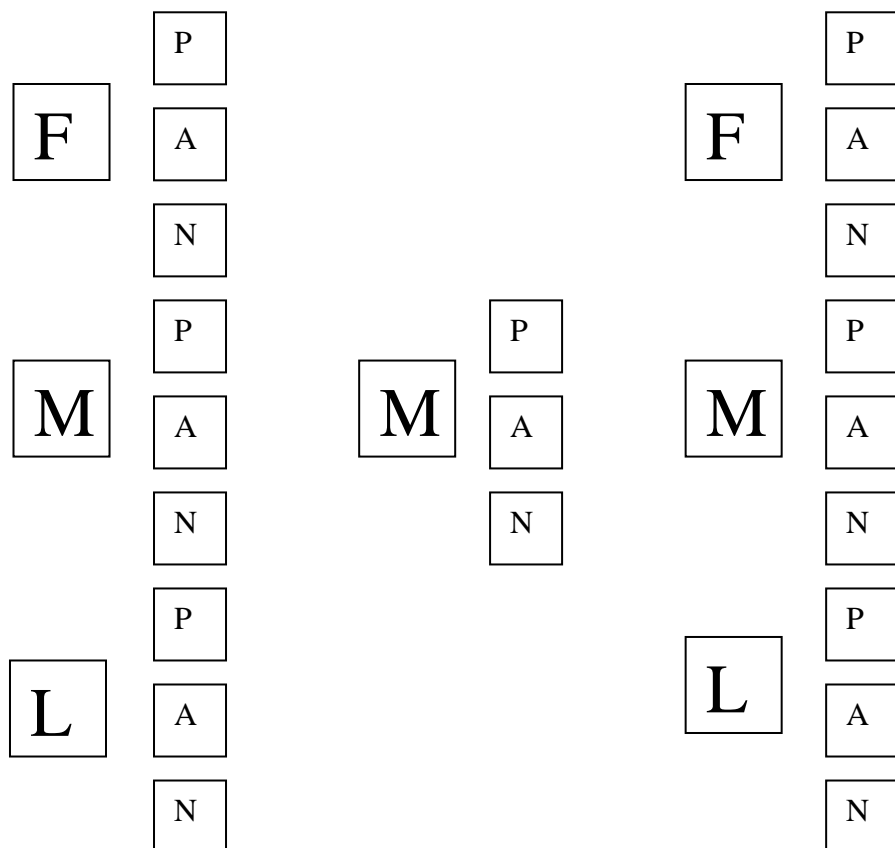
Otra herramienta de diagnóstico muy útil para estimar el tipo de mediación (y el perfil del mediador requerido) puede ser el uso del simulador

66 Ronald Lippit en su célebre texto sobre el cambio planificado sostenía que para establecer una relación de cambio era necesario no sólo evaluar las capacidades y motivaciones del sistema-cliente sino también las del propio agente de cambio (Lippit et alia, 1958).

social para ubicar los elementos de la red en dos ejes (conformidad y formalización del discurso) y prever las transacciones más probables y la mayor densidad transaccional en la red en función de la proximidad de las posturas que defienden y de la posición que ocupan los distintos agentes (ver capítulo 4.3).

Una vez hecho esto estaríamos en situación de poder diagramar la situación y diseñar una estrategia de mediación entre sistema local y global teniendo en cuenta los respectivos conjuntos de acción, el sentido de los discursos y la esfera en que se sitúan.

Figura 31: Discursos de los sistemas local, mediador y global



Si bien la negociación es un arte, no es menos cierto que puede ser ejercida de manera sistemática. Esta sistematización parte de un modelo de diagnóstico (implícito o explícito) con una base teórica previa⁶⁷. El diagnóstico previo, con la selección de información y la articulación de la misma que supone, facilita enormemente la tarea en cuanto encauza los esfuerzos de la mediación hacia metas operativas concretas, como conciliar el discurso del *padre del foco de poder* local con el discurso del *padre del foco de poder* global, o el del *niño del mediador* local con el del *niño del mediador* global. El objetivo, en cualquier caso, es facilitar el intercambio de información entre los dos sistemas y entre todos los nodos de las respectivas redes a fin de que se hagan explícitas para el mayor número de agentes los deseos, intenciones y creencias de los demás agentes, comenzando por los más próximos en cuanto a posición en la red y tipo de discurso y terminando por los más lejanos. A la vez que se intercambian discursos es posible ir urdiendo transacciones complementarias mediante las oportunas traducciones (si son necesarias). Esto, a medio plazo, introduce reflexividad en la red, exponiendo a revisión racional no sólo los enunciados del otro sino los propios y eliminando (o reduciendo) en última instancia ruido y entropía en el sistema, fruto de la distorsión de la comunicación por los respectivos discursos legitimadores y que tiene como principal consecuencia la incomprensión y la búsqueda de la victoria en un juego de suma 0, con resultados inciertos para los respectivos participantes. Si, por ejemplo, se percibe el entorno como hostil, es más probable que se despliegue una mayor hostilidad a la que el

67 El texto de Raiffa, *El arte y la ciencia de negociar* (1982), prescinde aparentemente de estos presupuestos teóricos y se centra en la compatibilización de contenidos. Independientemente de que no se explicita una teoría previa, el modelo de Raiffa acaba implicando una cierta sistematización (puede que más intuitiva, en consonancia con el título del libro) en cuanto a catalogación de escenarios, opciones y estrategias.

otro sistema dará una respuesta. Poca importancia tendrá después quién comenzó el conflicto⁶⁸.

Para esta fase de la acción mediadora es útil no sólo es esquema de Raiffa sino también la teoría del juego del análisis transaccional que describe Berne en *The games we play* (1966). El *juego* del mediador debe ser interrumpir los juegos y trasladar los intercambios al terreno de la racionalidad. Estos juegos están inscritos en un triángulo dramático *salvador/víctima/perseguidor*. A cada nuevo movimiento los jugadores pasan de un vértice a otro y el juego sigue, con una cierta gratificación a corto plazo para los jugadores. El mediador ha de ser el primero en dejar de jugar, en salirse del triángulo dramático y transferir a los respectivos sistemas nuevas posiciones o maneras de afrontar las relaciones con los otros elementos de los respectivos sistemas: de *salvador* a *ayudador*, de *víctima* a *perjudicado* y de *perseguidor* a *confrontador*. Asimismo debe hacer visibles a cada uno de los jugadores las probables consecuencias de sus actos, introduciendo reflexividad (y una mayor racionalidad) a la acción, crear situaciones en las que los jugadores se vean obligados a interactuar o hacer visible que la interacción se va a prolongar en el futuro. En última instancia, apoyándose en la red externa de que disponga el propio mediador (o agencia de mediación) se pueden incluir amenazas de sanciones a quién trate de sacar ventaja en las negociaciones debido a su posición de mayor fuerza (generalmente las organizaciones del sistema global)⁶⁹.

68 El hecho es que la profecía se cumple a sí misma como bien exponía Merton (1949/1992) o como más recientemente revela el constructivismo radical encabezado por Watzlawick (1998).

69 Estas son básicamente las técnicas que recomienda Axelrod en La evolución de la cooperación (1984/1986) para fomentar la cooperación: intensificar las interacciones, desarrollar la consideración hacia los otros jugadores (generalmente haciéndoles ver que están *condenados* a convivir). La medida más radical sería cambiar el sistema de pagos por colaborar o no colaborar, lo cual implica una cierta capacidad de coerción que el mediador por sí solo no tiene pero que

Para evaluar los resultados de una mediación sin tener que esperar a que se produzcan cambios tangibles, es necesario proceder a repetir el diagnóstico previo y comparar los resultados. Para ello podemos diagramar de nuevo las distintas posiciones y comparar los enunciados que fluyen de cada una. También es posible comparar la densidad relacional entre los distintos agentes y comprobar en qué medida los flujos transaccionales se han fortalecido o debilitado al interior o entre sistemas y considerar el tipo de transacciones detectadas, complementarias o excluyentes⁷⁰. En general, una mayor presencia de transacciones complementarias y especialmente aquellas en las que esté presente el componente reflexivo (A) es un resultado coherente con el objetivo fijado de incrementar la racionalidad de los sistemas.

Especialmente importante también es diagramar las nuevas relaciones estables que hayamos podido potenciar entre los sistemas locales y la red global como manera de fortalecer la autonomía de estos. Si los resultados muestran una mayor densidad comunicativa con el entorno en forma de transacciones complementarias simétricas, la mediación habrá conseguido el objetivo de fortalecer el sistema local. Si, por el contrario, las conexiones con el entorno se basan más en transacciones complementarias asimétricas se habrá favorecido la absorción del sistema local (tal y como aparece en la figura 30) lo cual implicaría la reducción del conflicto en función del sometimiento de un discurso a otro.

puede encontrar en el apoyo de otras agencias de mediación, organismos internacionales, movimientos sociales, etc.

⁷⁰ Actualmente, se está desarrollando un protocolo para la medición de las transacciones con una metodología cuantitativa, de forma que se pueda operativizar tanto el diagnóstico como la evaluación sobre bases estandarizadas. Esto no significa que la metodología cualitativa tenga menor validez, pero se considera necesario complementarla con métodos más *duros* y de más fácil verificación aunque menos flexibles y ricos en cuanto a análisis.

Finalmente, si las conexiones con el entorno se presentan con mayor frecuencia en forma de transacciones cruzadas, ello quiere decir que la mediación no ha conseguido reducir el conflicto ni extraer el potencial creativo del mismo.

Esta información puede ser sistematizada en dos ejes: nivel de potenciación de la autonomía del sistema local y nivel de conflicto. Un éxito integral de la mediación supondría el incremento de la autonomía local y la reducción del conflicto con el entorno. Esto se verificaría por la mayor densidad transaccional entre los agentes al interior del sistema local y un incremento de las transacciones complementarias simétricas con el entorno. Por el contrario, el peor resultado sería una menor densidad relacional interna y la proliferación de transacciones cruzadas o complementarias asimétricas con el entorno. Entre ambas situaciones cabe un continuo de posibilidades (ver cuadro 3). La idea es que el refuerzo del sistema local no tiene por qué conllevar una reducción (ni un incremento) del conflicto con el entorno. La cooperación con el entorno tampoco implica una menor autonomía a menos que esta cooperación esté basada en transacciones asimétricas. En general, las transacciones asimétricas con el entorno favorecen una menor autonomía y una mayor cooperación. Y viceversa, las transacciones asimétricas al interior del sistema favorecen una mayor autonomía y menos cooperación con el entorno. Las transacciones cruzadas con el exterior refuerzan relativamente la autonomía del sistema local y las cruzadas al interior refuerzan la cooperación con el entorno.

Cuadro 3: Escenarios según transacciones predominantes al interior/exterior del sistema local

Al interior	Al exterior	Autonomía	Cooperación
Complementarias simétricas	Complementarias simétricas	++	++
Complementarias asimétricas	Complementarias simétricas	+	++
Complementarias simétricas	Complementarias asimétricas	++	+
Complementarias asimétricas	Complementarias asimétricas	+	+
Cruzadas	Complementarias simétricas	-	++
Complementarias simétricas	Cruzadas	++	-
Cruzadas	Complementarias asimétricas	--	+
Complementarias asimétricas	Cruzadas	+	--
Cruzadas	Cruzadas	--	--

El modelo sistémico-transaccional de mediación aquí propuesto presenta limitaciones teóricas emergentes de la estructura del sistema de análisis propuesto y de su relación con el entorno tradicional de la disciplina sociológica e isomórficas en cierta medida con la estructura del sistema social y su entorno. Este modelo de análisis e intervención está restringido a la esfera comunicativa de la acción social. El estudio del sistema de flujos transaccionales (o sistema transaccional) abarca todo tipo de transacciones dentro de un sistema social, lo cual comprende transacciones dentro de los subsistemas cultural, político y

económico y las interconexiones entre estos, pero no trata acerca de las causas que provocan las desiguales posiciones de partida en los diferentes subsistemas. Trata con ello como de un dato a considerar más que cómo de una realidad a transformar. En vez de esto, se centra en maximizar las opciones posibles dentro de esa estructura previa, favoreciendo la máxima reducción del ruido y de la entropía. El límite pues para la aplicación del modelo es la estructura social en sus facetas menos volátiles⁷¹, referidas concretamente a la estratificación social. El cómo puede afectar a esta estructura (o contexto social previo) la variación de los flujos transaccionales y los posibles refuerzos de las capas más bajas mediante nuevas alianzas con sus homólogos de otros sistemas sociales es algo aún por comprobar⁷².

El sistema social sería pues el resultado de los entramados de transacciones existentes entre los elementos de las redes sociales internas a los sistemas económico, político y cultural y a las interconexiones entre estos. Las posiciones de estos elementos determinan su desigual acceso a (o control de) los recursos culturales, políticos y económicos generados en la propia sociedad o extraídos del entorno (recursos naturales de naturaleza no económica). En definitiva, estamos hablando de las limitaciones externas a la acción social racional, determinadas por las distintas posiciones ocupadas en la estratificación social, que atraviesa los distintos subsistemas sociales. En principio, mi opinión es que estas limitaciones externas debemos considerarlas como un dato a tener en

71 El concepto de elementos volátiles de la estructura se corresponde con el manejado por De Francisco de lo *paraestructural* o *periférico* frente a lo *estructural* o *central* en un orden social (De Francisco, 1997).

72 Está por ver lo que sucedería si a la globalización de los flujos financieros (internacionalización del capital) le sigue la globalización de las interacciones entre las organizaciones de trabajadores (internacionalización del trabajo) o de las que implican a consumidores afectados por las decisiones del capital a escala planetaria. Los efectos no deseables de la globalización económica sólo pueden ser contrarrestados por otros actores no-económicos que lleven a cabo sus acciones también de manera global, como aventura Ulrich Beck (1998).

cuenta, más como una constante que como una variable, o al menos, como un dato de partida sobre el que tenemos poco o ningún control.

La segunda cuestión sería: ¿Qué se supone que podemos hacer en presencia de un grupo o individuo radical? Sin duda se trata de algo frecuente y hace referencia a las limitaciones internas de la acción racional a que aludía al principio del escrito. Se trata de situaciones de *bloqueo* o exclusión de alguno de los componentes de la estructura de personalidad, cuyo origen está en un proceso de socialización diferencial. Como las limitaciones externas, creo que se las debe considerar como un dato a tener en cuenta para trabajar con él. No creo que sea posible un control total de los procesos de cambio y es posible que los desajustes individuales o grupales en la medida que son mediados hacia arriba y hacia fuera produzcan más bien ajustes dentro del sistema pero no cambios de sistema. Además está la dificultad para efectuar la mediación con estos agentes sociales *radicales*. A los reiterados intentos fallidos de conciliación (mediante las técnicas propuestas más arriba u otras) creo que debe suceder un cierto *realismo empírico* y la asunción de las propias limitaciones para ejercer con éxito la mediación. No se me ocurre otra respuesta a esta pregunta que suponer que toda acción radical va a ser contestada por una acción de igual intensidad y signo contrario que busca el equilibrio dentro del sistema. Los resultados de las acciones (o no-acciones) serán los que acaben por limitarlas desde otros agentes del sistema (no siempre de manera agradable) o desde el entorno. También puede que éstos alcancen la *victoria final*, provocando un cambio de sistema y el fin del conflicto⁷³.

73 Por grupos radicales entendemos no sólo a los revolucionarios *clásicos* sino también a aquellas organizaciones que mantienen irreflexivamente fijos sus objetivos y sus medios sin preocuparse las consecuencias ni los efectos que sus acciones puedan tener sobre los demás elementos del sistema social o en el entorno. Dentro de esta categoría pues entran numerosos gobiernos y grandes compañías multinacionales. La *victoria final* puede ser en última instancia

Por último está la cuestión de qué hacer en presencia de un grupo u organización desproporcionadamente poderosa por su nivel de acceso y control de los recursos y que no quiere atenerse a razones ni a negociaciones⁷⁴. Esto vuelve a hacer referencia a la estratificación social y a las limitaciones externas de la acción racional. Además de la respuesta ya dada a las dos cuestiones anteriores (tomar esto como un dato del escenario en el que nos movemos), queda el recurso a potenciar a los demás grupos u organizaciones conectándolos entre sí para que puedan articular una respuesta proporcional en escala. La globalización de la respuesta y la conexión del sistema local con ésta parece ser la principal línea de trabajo.

una catástrofe que cambie todo.

⁷⁴ Como ya se ha hecho notar en la anterior nota, estos grupos u organizaciones poderosos participan a menudo de una cultura *radical* por sus métodos y por sus fines, aunque consigan la aprobación (o la sumisión) social.

VI.- Sociología aplicada al bienestar social

Dada la convergencia que se habría venido dando entre desarrollo y bienestar social (ver cuadro 4), sólo nos queda desarrollar aquellos enfoques teóricos propios del bienestar y las consecuencias derivadas de los mismos. La respuesta a estos cambios tendrá que participar también de los principios de integración, descentralización y participación. El objetivo común en uno y otro caso, será incidir en la mejora de la calidad de vida de la población, reformulando tanto las políticas de desarrollo como las de bienestar social hacia un nuevo modelo de corte pluralista y descentralizado. Así pues, de la misma manera que el concepto de desarrollo ha sufrido una notable evolución histórica, lo mismo sucede con el de bienestar social, partiendo de diferentes supuestos ideológicos y modelos teóricos.

Cuadro 4: Evolución dialéctica de las políticas de desarrollo y bienestar social

	Países industrializados	Países en desarrollo
1950s	Políticas sectoriales de Bienestar Social	Políticas de desarrollo económico
1960s		Auge paradigma funcionalista
1970s	Crisis del Estado de Bienestar. Pluralismo de bienestar	Políticas de desarrollo social
1980s		Auge paradigma marxista
1990s		Políticas holistas de desarrollo comunitario
	Políticas de bienestar y desarrollo holistas (integrales, localizadas, comunitarias, pluralistas)	

Fuente: Saco, 2001

6.1.- Teoría, crisis y reforma del Estado de bienestar social

Según Sullivan habría cuatro distintos enfoques teóricos para analizar el Estado de bienestar (Sullivan, 1987):

1) Estado industrial y bienestar, que considera que el sistema de bienestar ha sido desarrollado en los países industriales avanzados para promover los intereses y satisfacer las necesidades de la industria tanto de mercados estables como de una mano de obra educada, saludable y con vivienda. Desde este punto de vista, los fines y funciones del Estado de bienestar conciernen a la integración de otros subsistemas sociales bajo el prerrequisito del desarrollo industrial y la integración (o reintegración) de los individuos en los diferentes subsistemas. La principal crítica que se hace a este enfoque es que considera que el esfuerzo realizado por lograr la integración de los individuos está relacionado únicamente con el desarrollo industrial y no con las relaciones de dominación existentes dentro del sistema. Sería un enfoque básicamente funcionalista.

2) Enfoque radical o neo-liberal, que contempla el Estado de bienestar como un obstáculo para la realización de los individuos y como un sector de actividad que detrae recursos de otros sectores productivos. Desde este planteamiento, el bienestar social tiene un papel meramente residual o de beneficencia. El problema no está nunca en el propio sistema económico y social sino en los individuos incapaces para desarrollarse dentro de él. Desde el sistema de bienestar se les ayuda a cambiar o se les da una asistencia mínima para que sobrevivan.

3) Enfoque reformista: considera que el Estado de bienestar tiene como principal tarea conseguir una sociedad más de acuerdo con las aspiraciones de los individuos a la vez que se atienden sus necesidades más inmediatas. A diferencia de las dos teorías anteriores, este enfoque se plantea las relaciones existentes entre las diversas instituciones. Además, considera que el Estado es imparcial, fruto del consenso social y que lleva a cabo políticas sociales benévolas y con resultados irreversibles.

4) Enfoque funcionalista-marxista. Supone considerar al sistema de bienestar como un instrumento de control social al servicio de la clase dominante, concediendo poca o ninguna autonomía al Estado para llevar a cabo políticas sociales que vayan en contra de los intereses de los principales grupos de poder económico. Toda intervención tendrá por resultado el refuerzo de la dominación de clase.

Otros autores como Room (1979) partían de una clasificación en tres tendencias: neo-marxista (equiparable al funcionalismo marxista), liberal (que engloba a funcionalistas y a radicales de derecha) y social-demócrata (o reformista).

De igual manera, en nuestro país, Picó (1987) considera tres grandes corrientes de pensamiento sobre el Estado de bienestar: la liberal-demócrata, en la que encuadra tanto a neocorporativismo como a neoliberales y neoconservadores; la socialdemócrata y la marxista.

Sullivan (1987) considera que el Estado de bienestar tiene una doble naturaleza como sistema de control y de cambio social y ofrece como alternativa para la práctica del trabajo social, el ejercicio de la *imaginación sociológica*. La propuesta es reconocer la doble naturaleza del trabajo social como instrumento de control y de reforma social y aprender a moverse dentro de esta dialéctica trabajando dentro y contra el sistema (*working in and against the State*). A través de la imaginación sociológica, el trabajo social puede elevar los niveles de autonomía, participación y diálogo, ayudando al trabajador social y al cliente a influir en la dialéctica existente dentro del Estado de bienestar entre control y cambio social, inclinando la balanza hacia un lado u otro, según se estime más conveniente (Sullivan, 1987: 163).

El concepto de bienestar social tiene sus orígenes en el consenso alcanzado en las sociedades occidentales tras la segunda guerra mundial para trascender el conflicto de clases garantizando unas mínimas condiciones de vida a la población como parte de sus derechos. Al derecho a la educación se suman el derecho a la sanidad y una serie de prestaciones que inciden sobre la vivienda, el empleo o los servicios sociales, dando lugar al denominado Estado Social de Derecho (Heller,1942/1974)⁷⁵. La necesidad de intervenir para proveer de un sistema de protección social a la población es un requisito para que la modernización se produzca sin que se acentúe la polarización social y el conflicto de clases, además de paliar situaciones de desprotección nuevas, consecuencia del desplazamiento de poblaciones del campo a la ciudad y de los consiguientes cambios en la estructura familiar (Titmuss, 1959). En este sentido, el Estado de bienestar está íntimamente ligado al proceso de industrialización. El papel del Estado en la provisión de esta protección es básico y se enmarca en el contexto de políticas económicas de corte keynesiano. Además se halla legitimado por un consenso social amplio sobre la necesidad y alcance de esta intervención.

A partir de esta concepción es comprensible que desarrollo y bienestar social se hayan considerado como equivalentes en las sociedades económicamente avanzadas⁷⁶. El problema surge cuando se trata de mejorar las condiciones de vida de zonas económicamente atrasadas, ya que se entiende que es necesario un despegue económico previo de la misma forma que ha tenido lugar en los países desarrollados. Para invertir recursos en la mejora de las condiciones de vida de la población, sería necesario contar con estos recursos sin detraerlos de aquellos que son necesarios para realizar inversiones productivas. De lo contrario, se entiende que la inversión en sanidad y educación

⁷⁵ Reinhardt Bendix (1974) considera básico para el desarrollo de la noción de ciudadanía además del acceso a la participación política, el derecho a disfrutar de un sistema educativo y de salud.

⁷⁶ De hecho, el bienestar social sería el principal objeto de las teorías del desarrollo de entreguerras según David Apter (1987), lo que revela la aplicación exclusiva del concepto de bienestar a las economías avanzadas.

pueden retrasar o impedir el despegue económico y realimentar un círculo vicioso de pobreza agravado además por el ritmo de crecimiento demográfico. En el fondo se trata de la célebre polémica entre Godwin y Malthus que inspiró a éste último su Primer ensayo sobre la población (1798/1988). La discusión versaba sobre si el ayudar económicamente a las capas más desfavorecidas les ayudaría a salir de su situación o si, por el contrario, condenaba a la pobreza a las siguientes generaciones. Transición demográfica y desarrollo económico parecían pues requisitos previos a la consecución de unas mínimas condiciones de vida en los países en desarrollo. A esto había que sumar las condiciones extra-económicas para el despegue que propiciaban la organización y funcionamiento de un mercado interno, misión a realizar fundamentalmente por el Estado-nación, lo cual suponía también un determinado nivel de desarrollo político. Y, finalmente, para cerrar el círculo, había que contar con la necesidad de favorecer unos mínimos niveles educativos de la población ya que, como se ha demostrado (Boyer y Richard, 1975) a iguales niveles de desarrollo económico, el factor educativo es el principal a la hora de controlar el crecimiento de la población. Esto implica la necesidad de invertir recursos a largo plazo. Esta interrelación de factores hace muy difícil decidir sobre cuál incidir a la hora de trasladar la experiencia occidental a los países en desarrollo. Esto, unido a las dificultades de tipo técnico con que se encuentra el paradigma funcionalista para detectar y resolver los problemas sociales en los países en desarrollo, favorece la respuesta de la teoría de la dependencia. Según ésta, el desequilibrio viene de fuera y es propiciado por el proceso de desarrollo del mundo occidental. De cualquier manera, funcionalistas y marxistas compartirían la distinción entre bienestar y desarrollo. El primero, aplicado a los países ya desarrollados, el segundo a los países atrasados. Esto implica que el bienestar sería una

consecuencia del desarrollo y no al revés. Se trata pues de una concepción de bienestar claramente sesgada por los valores occidentales⁷⁷.

El concepto de bienestar sufre una crisis notable al tiempo que el propio concepto de desarrollo. Desde una posición neomarxista, Offe (1990) habla de una doble crisis, fiscal (por la carga que supone el Estado de bienestar para el sistema económico) y de legitimidad (por la cada vez mayor ineficiencia para cubrir las expectativas de la población). Estas contradicciones del Estado de bienestar obedecen a su imposibilidad para producir eficientemente recursos públicos y a las dificultades añadidas por el gasto social para la competitividad del aparato productivo a escala internacional (Pfaller, Gough y Therborn, 1993). En el fondo de esta doble crisis, que afecta a unos y otros países, se encuentra una crisis económica mundial provocada por la subida espectacular del precio del petróleo a mediados de los 70, que da al traste con las perspectivas de desarrollo y bienestar de unos y otros. La principal consecuencia en los países ricos es una masiva destrucción de empleo y la inviabilidad de las políticas de corte keynesiano. A esto se suma la percepción por parte de las capas medias de la población de la posibilidad de responder a sus necesidades desde los sistemas privados de salud y educación y a una creciente despreocupación por el mantenimiento fiscal de unos servicios públicos considerados ineficientes y a los que, por motivos de renta, esa misma clase media que los financia, no tiene acceso (Bauman, 1999). Se produce una segmentación del bienestar paralela a una segmentación del mercado de trabajo. Frente a este problema de imposibilidad de mantener el Estado de bienestar *en un solo país* hay autores que defienden la viabilidad del keynesianismo a escala planetaria, reconociendo la interconexión entre bienestar y desarrollo. Favorecer el desarrollo en los países

⁷⁷ De la manifiesta relatividad del concepto de bienestar se deriva también la diferenciación entre pobreza absoluta y pobreza relativa. La primera dirigida a situaciones de privación de los requisitos básicos para sobrevivir (característica de los países en desarrollo; la segunda relacionada con los niveles de vida considerados como dignos en cada sociedad (más frecuente en los países desarrollados).

atrasados supondría la ampliación de los mercados y la creación de empleo, lo cual resolvería ambos problemas a un tiempo (Angelopoulos, 1984). Sin embargo, en los años 80, se optó por un escenario más competitivo en el que algunos países del denominado Tercer Mundo alcanzan cotas aceptables de desarrollo en períodos breves de tiempo, especialmente en el sudeste asiático, dando al traste con la visión estructuralista y estereotipada del subdesarrollo y acentuando la crisis en los países desarrollados por el aumento de la competencia. De hecho, la crisis del Estado de bienestar viene en gran parte provocada por un aumento de la competencia en los mercados internacionales, que hacen que el mantenimiento de las condiciones de vida y de trabajo en los países desarrollados haga sus economías menos competitivas. Por eso es que a partir de los años 90 se habla de re-desarrollo, tanto en los países en desarrollo como en los industrializados. Se trataría, en definitiva, de la quiebra del modelo de desarrollo occidental y de su incapacidad para garantizar la calidad de vida de la población, una vez que la globalización de los mercados hace imposible la coexistencia de bienestar en unos países y subdesarrollo en otros. Los flujos de capitales y personas comienzan a configurar un entramado nuevo de relaciones que desbordan las fronteras estatales y producen nuevas situaciones de precariedad social y bolsas de pobreza en los propios países en desarrollo. Esto cuestiona la hegemonía del modelo occidental. Hay quien habla de la revancha del Tercer Mundo (Chesnais, 1988), aunque ello no parece aplicable más que a ciertos casos concretos y empieza a ser muy difícil tratar al conjunto de países así llamados como un conglomerado mínimamente homogéneo⁷⁸.

En los países desarrollados, esta grave crisis provoca una serie de críticas desde diferentes posiciones políticas desde la derecha a la izquierda y, en última instancia, la

⁷⁸ Para conocer mejor lo ocurrido en el caso de los *tigres asiáticos* remito al capítulo correspondiente a estos procesos en el tomo titulado 'Fin de Milenio' del libro de Castells (1999).

ruptura del consenso sobre el Estado de bienestar. Se podrían distinguir dos grandes corrientes.

Por un lado, los neoliberales y conservadores, que defienden la vuelta al *Estado mínimo*, centrándose en la crisis fiscal y en los aspectos negativos de la burocratización ejercida por el Estado sobre los ciudadanos. Por otro, la nueva izquierda, que considera que la crisis es inherente a la situación global que vive el capitalismo avanzado y que es preciso encontrar fórmulas de participación colectiva y de autogestión para devolverle legitimidad al sistema, partiendo de una supuesta autonomía del Estado del contexto económico (Glennester, 1985). Buscando el equilibrio entre ambas posturas (la primera de recorte del bienestar, la segunda de profundización) se encuentran las posiciones socialdemócrata y neocorporativista que creen posible un nuevo consenso entre actores privilegiados para responder a la nueva situación.

Si existe algún punto de encuentro entre estas corrientes de pensamiento sobre el tratamiento a seguir para superar la crisis, también existen notables diferencias conceptuales. Por ejemplo, el concepto de descentralización para los conservadores significa externalización o privatización de las prestaciones; para los socialistas moderados, organizar de manera más eficiente las mismas; para la nueva izquierda, socavar y reformar el capitalismo tardío a través de la acción colectiva (Clarke, Cochrane y Smart, 1987).

Más allá de este debate puramente ideológico, Norman Johnson (1990: 239-266), propone cuatro escenarios probables de reformulación del Estado de bienestar:

- a) liberal-conservador
- b) pluralista
- c) corporativista
- d) socialista

Dentro de la corriente liberal-conservadora, merece la pena distinguir entre dos marcadas tendencias: neoliberalismo (o liberalismo radical) y conservadurismo autoritario. Las posiciones neoliberales defienden la reforma del Estado de bienestar atendiendo a los principios de libertad, responsabilidad, competencia y eficiencia, siguiendo los postulados de Milton Friedman (1966) y Friedrich Hayek (1978). La corriente conservadora basa su propuesta de reforma en los principios de autoridad, tradición y, sobre todo, el refuerzo de la familia como principal sustentador del sistema de atención social. Este retorno a las funciones de atención por parte de los cuidadores familiares es mal visto desde la perspectiva feminista (Hooyman, 1990). Ambas corrientes comparten la propuesta de reducir el gasto social y de aumentar la participación del sector privado y la familia en la provisión de prestaciones y atención. Mercado y familia son pues los principales protagonistas de la reforma del Estado de bienestar junto a agencias caritativas y de voluntariado.

El pluralismo de bienestar plantea la reorganización del Estado de bienestar a través de aquella combinación de recursos y agentes sociales más apropiada para cada caso, haciendo especial hincapié en la descentralización y la participación (Hadley y Hatch, 1981). Dentro de esta corriente habría que distinguir entre el pluralismo de bienestar y el *bienestar mixto* (Evers y Svetlik, 1993). El primero, muy próximo a las posturas neoliberales, defiende la combinación de recursos más adecuada debe ser provista en el marco de un mercado de atención competitivo. El bienestar mixto, por el contrario, reconoce el papel primordial del Estado como regulador de la oferta, buscando favorecer las sinergias entre los distintos agentes sociales.

La corriente corporativista defiende la articulación de los intereses de un número limitado de actores sociales privilegiados en su relación con el Estado. Algunos autores hablan de un *pluralismo de bienestar centralizado* (Mishra, 1984) cuya principal

diferencia con el paradigma pluralista consistiría en reducir la competencia entre los agentes sociales a un agrupamiento de intereses que pueda permitir reconstruir el consenso entre capital y trabajo, con o sin la mediación del Estado. Esta postura en cierto modo continuista es la experimentada por países como Austria o Suecia.

Finalmente, el paradigma socialista se plasma en dos corrientes: marxista y fabianista. Ambas comparten la preservación de los principios de igualdad, libertad y fraternidad, aunque de forma diferente. Para empezar no se ponen de acuerdo con el papel a desempeñar por el Estado y el mercado. Los marxistas aún están influidos por la pretensión final de disolver ambas instancias organizadoras de la sociedad, lo cual les inmoviliza para llevar a acabo ninguna política en la práctica. Los fabianistas, menos radicales, empeñados en la reforma gradual y sin retrocesos de la sociedad han perdido mucha credibilidad en las dos últimas décadas, deslizándose hacia posturas corporativistas y pluralistas.

Seldom (1996) y otros autores, hablan ya de la *sociedad del bienestar*, dando a entender con esta denominación que el proveer de bienestar a la población ya no es competencia exclusiva del Estado, abriéndose la gama de ofertantes de prestaciones al mercado y las familias. Otra cuestión es el peso que se dé en esta provisión a los distintos agentes sociales, que depende de las circunstancias históricas concretas de cada país y del criterio ideológico utilizado para reformular el Estado de bienestar. Esping-Andersen (1990: 29), considera que la adopción de uno u otro tipo de Estado de bienestar está condicionada por la confluencia de tres factores: el tipo de movilizaciones de clase, las estructuras de alianzas políticas y el legado histórico de la institucionalización del bienestar. En los términos empleados anteriormente, se están imponiendo modelos de tipo pluralista, ya sea en su vertiente desregulada o en forma de

bienestar mixto, o, en algunos casos, modelos de corte liberal-conservador que privilegian el papel de la familia y del mercado en la provisión de bienestar. De cualquier forma, los hechos demuestran que cada vez en mayor medida el bienestar social descansa en tres pilares fundamentales: Estado, mercado y sociedad civil. Independientemente del peso histórico o atribuido a cada uno de ellos en la construcción y reformulación del Estado de bienestar, el principal reto consiste en coordinar las actuaciones de los diversos agentes que concurren en la provisión de bienestar desde cada una de estas esferas. Este trabajo de coordinación, tendente a lograr sinergias entre los diversos agentes corresponde en gran medida a los trabajadores sociales, que en este nuevo contexto han de ejercer tareas de mediación entre los actores estatales, mercantiles y societales. Esto parece más viable en la medida en que se diseñen y apliquen políticas de bienestar localizadas en el espacio que traten de dar respuesta desde los propios agentes desplegados en el territorio a la diversidad de demandas concretas planteadas por la población. Ello exige proximidad a los usuarios, lograda a través de la descentralización y la coordinación de las diversas áreas de atención en busca de un bienestar integral. Se trata en definitiva de fomentar la atención en la comunidad, mediante un proceso de desarrollo comunitario⁷⁹. A poco que nos esforcemos, lograremos ver una cierta convergencia entre el modelo de aplicación de las políticas de desarrollo y bienestar social. Tras la crisis de los conceptos clásicos del desarrollo y bienestar se propone (o impone) en ambos casos la implementación de políticas holistas, integrales, localizadas, comunitarias y de corte pluralista. La evolución dialéctica de las políticas de desarrollo y bienestar ha sido como puede observarse en el cuadro 4.

⁷⁹ Un reciente informe del Banco Mundial realizado por Narayan (2000) y basado en entrevistas a población expuesta a pobreza (no sólo en países subdesarrollados), pone de relieve la ineficacia de las instituciones y la importancia de la participación de la sociedad civil y los usuarios en las políticas contra la pobreza.

Dentro de este marco genérico de reformulación del Estado de bienestar o Sociedad de bienestar, las consecuencias de la aplicación de uno u otro paradigma serían distintas. El paradigma liberal-conservador tiene como principal consecuencia la segmentación del mercado de prestaciones entre aquellos ciudadanos que acceden más fácilmente a las prestaciones del sector privado, en función de su poder adquisitivo y aquellos que obtienen su *cuota* de bienestar de los sectores público, caritativo y familiar. Hay ejemplos de esto en los sistemas de pensiones, en la sanidad, en la educación y en todo tipo de prestaciones y servicios. En contrapartida, se produce un mayor nivel de corresponsabilidad entre las instituciones y los usuarios. La participación de éstos se manifiesta a través del mercado, presionando con sus demandas sobre la oferta, pero hay segmentos de la población que tienen, por así decirlo, una mayor cuota de participación en la sociedad de bienestar. Existe poco control público de las prestaciones y es el mercado el que decide, a través de la elección de los usuarios, cuáles funcionan de manera más eficiente. El sector público de atención, regido por criterios de representación política (dirigido por cargos electos), desempeña un papel residual.

El paradigma pluralista en su versión mixta reduciría en cierto modo esta segmentación a través de la función coordinadora y garantizadora del Estado, que facilitaría el acceso a los recursos de bienestar independientemente del carácter público o privado de los proveedores y en función del nivel adquisitivo de los usuarios. En este sentido favorece la libertad de elección concertando con los diferentes agentes sociales la provisión de bienestar y regulando el grado de corresponsabilidad económica de los usuarios en función de su nivel de renta. El control del sistema es mixto y se regula a la vez desde los órganos de representación política y desde los mecanismos de mercado.

El paradigma socialista, por su parte, sigue manteniendo la universalidad de acceso a los recursos públicos, independientemente del nivel de renta de los usuarios, siendo el recurso al sector privado una opción personal para aquellos que se lo puedan permitir. En este sentido, persiste una cierta segmentación, pero ésta no es fomentada desde la Administración pública. El control y la participación en los recursos de bienestar son de carácter eminentemente político. El principal problema es proveer este bienestar sin que afecte a la competitividad en un contexto de globalización económica.

Por último, el corporativismo, mantiene una tendencia a la centralización de la toma de decisiones que garantiza en cierto modo la homogeneidad de criterios para la provisión del bienestar a través de la concertación entre agentes privilegiados, pero supone a su vez una merma en los procesos de participación y corresponsabilidad de los usuarios. Sería una fórmula continuista para salvaguardar las características del Estado de bienestar a través de un mayor control de la demanda, que, de otra forma se daría de manera fragmentada, plural y localizada.

Pero este debate sobre el Estado de bienestar hay que enmarcarlo a su vez en el proceso de globalización mundial, que ha acentuado los procesos de competencia en los mercados internacionales, poniendo aún más si cabe, en tela de juicio las instituciones políticas tradicionales y su capacidad para generar bienestar dentro del territorio sobre el que ejercen su competencia. Este fenómeno, reciente pero que ha dado lugar a mucha literatura sociológica (Beck, 1998b) representa un reto en todas las esferas de acción social (política, económica y cultural) y obliga a replantearse la necesidad de equilibrar la globalización económica resultante de la caída de los regímenes comunistas y la creciente desregulación de los mercados con un proceso paralelo de globalización política y cultural. En este sentido, Beck (1996) defiende la búsqueda de un equilibrio

entre Estado, mercado y sociedad civil (Martínez y Vega, 2001)⁸⁰ que frene la marcha de un mundo que Giddens, a pesar de ser optimista con el proceso de globalización, no ha dudado en tildar de desbocado (2000). Cada vez con mayor frecuencia, los individuos han de afrontar de manera reflexiva riesgos nuevos para los que no está prevista una respuesta institucionalizada. Esta denominada sociedad del riesgo (Beck, 1998a) lleva pues aparejada o es un componente de la sociedad reflexiva (Giddens, Beck, y Lash, 1997). Este nuevo proceso, entendido como profundización de la modernidad tendría consecuencias de todo tipo, algunas claramente imprevisibles, cuando no perjudiciales (Giddens, Bauman, Luhmann y Beck, 1996). El surgimiento del denominado turbocapitalismo (Luttwak, 2000) en Estados Unidos y su rápida expansión a la mayor parte del planeta tendría como una de sus consecuencias la fragmentación de las estructuras de clase tradicionales, con especial incidencia en la segmentación de la clase media (principal sustentadora del Estado de bienestar) que se polariza entre los que ascienden socialmente y aquellos que se ven abocados a la movilidad descendente a través de la precarización de su posición laboral y de ingresos. También afecta a la clase trabajadora tradicional que ve cómo pierde valor el trabajo cualificado. Esta movilidad descendente de las capas intermedias de la sociedad, provocada por las consecuencias a corto plazo y no deseadas del proceso de globalización del capitalismo, desplaza a aquellos que ocupaban tradicionalmente las capas más bajas, siendo relegados a la posición de excluidos o infraclasses. Todo ello configura un nuevo escenario de creciente polarización social, con una distribución más desigual del ingreso y la ruptura del consenso que antes favorecían unas clases medias numerosas y que posibilitaba la implementación de políticas de bienestar. Castells (1999), Bauman (1999) y Beck (2000) hacen también referencia a esta segmentación del

⁸⁰ Las ONGs representarían un vínculo fundamental entre la sociedad civil, el Estado y el mercado, en este nuevo contexto de *sociedad-red* (Narayan, 2000: 141 y ss.)

trabajo. De cualquier manera, aunque agudizadas las diferencias y carentes de una base económica objetiva, los antiguos ocupantes de las clases medias siguen manteniendo una clara conciencia de clase que en muchos casos ya no se corresponde ni con su nivel de ingresos ni con su seguridad laboral. Esto se puede observar claramente en el caso de Argentina como ya observaba la profesora Carmen Feijoó en sus recientes trabajos (2001).

Autores como Giddens se centran más en la revolución tecnológica de las nuevas tecnologías de la información que darían lugar a nuevas formas de estructuración social hasta ahora desconocidas y que Castells (1999) denomina la sociedad-red, que aúnan un grado de globalización y de individualización inéditos, afectando a la organización del trabajo, a las formas de representación y legitimación política y a los fenómenos culturales a escala planetaria, teniendo lugar una respuesta a estos procesos desde los distintos actores sociales, entre los cuales el Estado deja de tener la posición privilegiada que tenía antes para compartir su importante papel en la vertebración social con nuevos actores individuales y colectivos, locales y regionales que interactúan en una red de relaciones mundial sólo posible por la transmisión de información a gran velocidad de un lugar a otro del planeta.

Beck, un optimista moderado, presta más atención a las transformaciones en el mundo del trabajo (2000) y al efecto que esto tiene en la articulación de las sociedades civiles y en la despolitización creciente (1996). Las dos posturas ante la globalización, optimista y pesimista, se expresan claramente en el debate mantenido por Giddens y Hutton (2001).

En una visión continuadora de la línea del estructuralismo clásico y el enfoque centro-periferia, la situación actual es analizada por autores como Amin (1999) y Wallerstein (1999).

En resumen, la globalización, en la medida en que supone una internacionalización acelerada del capital y la hegemonía del mercado a través de las intervenciones de las grandes empresas transnacionales, tiene efectos tangibles para la organización del trabajo, la distribución de la riqueza, los fenómenos culturales y la construcción de identidades individuales y colectivas.

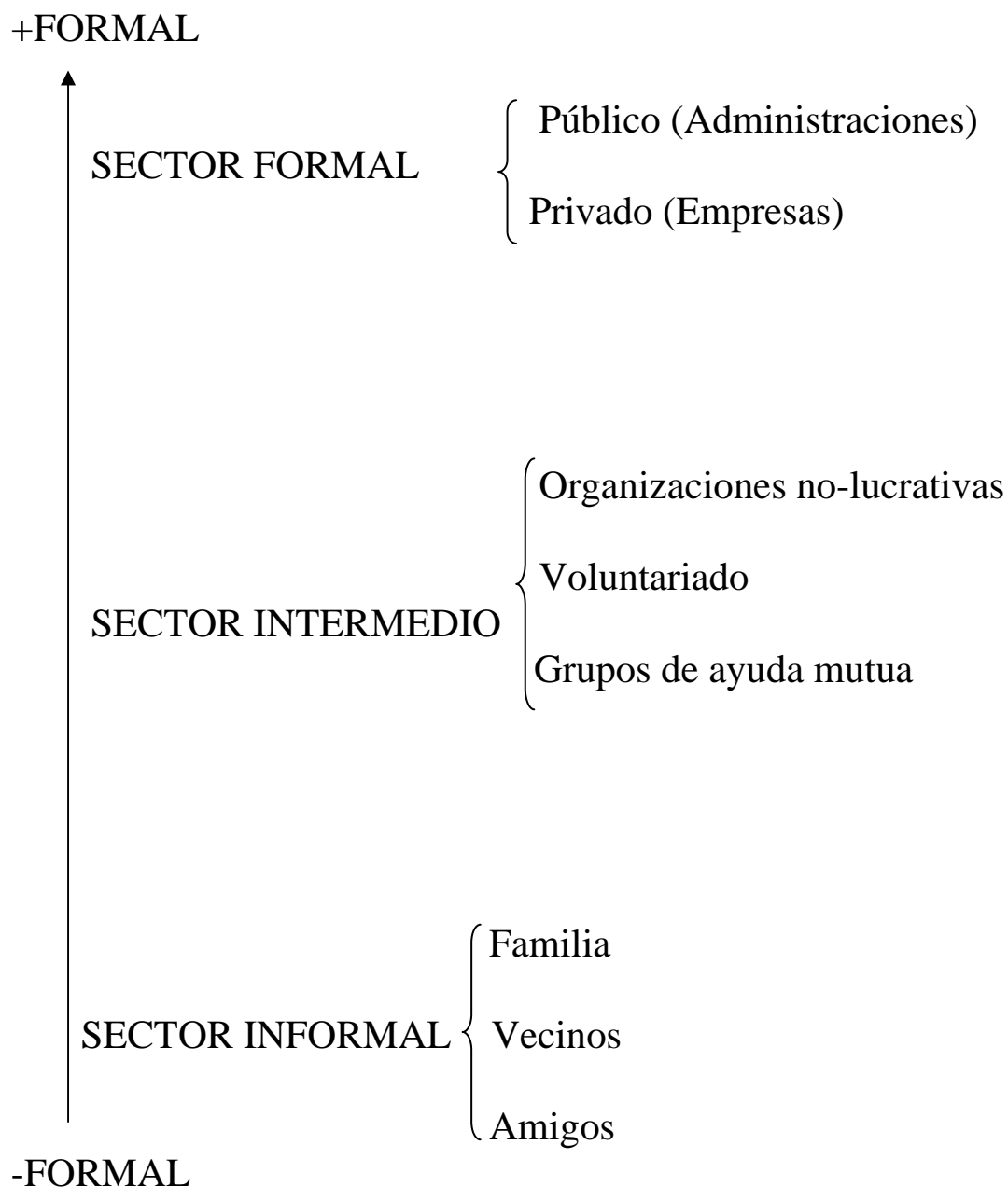
Este fenómeno limita y posibilita a su vez nuevos paradigmas en cuanto a la provisión de bienestar y los procesos de desarrollo. Esta por ver si a la aparente desorganización social provocada por este proceso se responde con nuevas fórmulas integradoras construidas sobre nuevas bases (localizadas, pluralistas, holistas e integradas) o bien desde un autoritarismo de nuevo cuño, tal y como defienden autores que hablan ya en términos de globalitarismo, como nueva forma de dictadura mundial regida solamente por los criterios del mercado sin el equilibrio con la actuación de los estados y de la sociedad civil, ambos desarticulados por la destrucción creativa de una lógica capitalista que inunda rápidamente todas las esferas de acción social debilitando o rompiendo antiguos vínculos que garantizaban un mínimo nivel de cohesión social. Se trata en definitiva de contemplar la posibilidad de las distintas concepciones de la sociedad defendidas por dos clásicos: Spencer y Durkheim. O bien la sociedad es una compañía por acciones sin más interés para sus miembros que el propio beneficio, o bien son necesarias nuevas formas de solidaridad basadas en la cada vez mayor interdependencia y en contratos, no como único resultado de la negociación entre individuos sino con una base normativa pre-contractual producto del consenso que presupone que los contratos y compromisos se suscriben para ser cumplidos. Este debate, presente en la obra de Durkheim *La división del trabajo social*, cobra especial interés en la actualidad a la vista de los crecientes fenómenos de privatización del comportamiento, entendida esta privatización como actuaciones y esferas de acción

social no sometidas a normas sociales (Bauman, 1999). Weber lo contemplaría como la expansión de la racionalidad instrumental y Durkheim como manifestaciones de corrientes anómicas, pero, en cualquier caso se trata de un proceso de cambio caracterizado por la imprevisibilidad de las consecuencias agregadas o emergentes de las actuaciones individuales. Las teorías de juegos y de la decisión racional modelizan bastante bien estos escenarios de negociación entre actores sociales, cuya racionalidad a corto plazo puede dar lugar a la elección menos óptima a largo plazo, como bien demuestra Axelrod a través del dilema del prisionero. Por el contrario, una racionalidad a largo plazo exige el sacrificio de una porción de beneficio a corto plazo al objeto de facilitar un contexto de cooperación a largo plazo, configurando rutinas y nuevos contextos normativos (estructuras) que limiten y al mismo tiempo posibiliten la acción, controlando el riesgo o reduciendo la contingencia de las relaciones. No hay que descartar la posibilidad de que la lógica del capitalismo se adapte a la nueva situación y acabe también por autolimitarse a corto plazo con el fin de asegurar beneficios más magros pero más duraderos, como ha hecho el modelo japonés contemplado por Luttwak (2000).

6.2.- Innovaciones, agentes implicados en la reforma y asistencia en los procesos de innovación y desarrollo comunitario.

En cualquiera de los nuevos escenarios contemplados para la reformulación del Estado de bienestar, está presente el concurso de una pluralidad de agentes implicados en la gestión y provisión de servicios. Cualquier profesional de la intervención social se tendrá que manejar a partir de ahora en un entramado complejo de relaciones en el que interactúan familias, diferentes administraciones, profesionales y empresas privadas. Es en este contexto novedoso en el que tienen lugar la aplicación de innovaciones en la estructura y funcionamiento de los servicios y prestaciones. Estas innovaciones tratan de incidir en diferentes aspectos problemáticos de la intervención social como son, la distribución de recursos limitados o escasos, su elegibilidad, su adecuación a las necesidades de los usuarios y la garantía de calidad y homogeneidad de los servicios y prestaciones. El esquema de los diferentes agentes implicados sería el que se expone a continuación. Oscilarían en un continuo que va desde los agentes más formales (ya sean dependientes de las administraciones públicas, ya de las empresas que proveen de servicios de educación sanidad o atención) hasta los más informales como son la familia, los vecinos y los amigos. Entre estos dos sectores diferenciados de atención se situaría un tercer sector, compuesto por organizaciones no gubernamentales y de voluntariado sin ánimo de lucro y grupos de ayuda mutua. Estos tres tipos de proveedores de atención son los que habría que coordinar en el ámbito de la comunidad para optimizar su rendimiento.

AGENTES PROVEEDORES DE ATENCIÓN EN SISTEMA PLURALISTA DE BIENESTAR



Cualquier replanteamiento de la organización y funcionamiento de los servicios sociales pasa por su coordinación en el ámbito local. El denominado *patch system* o trabajo en ámbitos territoriales reducidos, que podríamos equiparar al enfoque comunitario de cualquier política social, parece ser el paradigma que nos permite optimizar mejor los recursos de los diferentes sectores en la combinación adecuada para cada contexto social. Este enfoque, más generalizado en el ámbito anglosajón (por estar basado su sistema de representación y legitimidad política en lo local) permite introducir dos innovaciones básicas en la organización y funcionamiento de las políticas de bienestar. De un lado, la capacidad para coordinar en un territorio limitado las intervenciones de los múltiples actores. Ordenar de algún modo la confluencia de las ofertas o recursos disponibles desde las distintas instancias que intervienen a la vez sobre un territorio tiene por principal finalidad evitar solapamientos o lagunas en la provisión de servicios y favorece las sinergias, esto es, que unas intervenciones refuercen a las otras, en vez de que puedan contrarrestarse entre sí. La multiplicidad de actores era algo ya presente, pero en la teoría clásica del Estado de bienestar se pretendía el papel único de la administración del Estado. La crisis del Estado de bienestar clásico lleva a considerar otros agentes, no porque antes no intervinieran, sino porque no se reconocía su papel. Así, las familias han sido siempre la principal fuente de atención a las personas dependientes como niños, enfermos, discapacitados o ancianos. Las instituciones públicas nunca han llegado a sustituir a las familias en estas tareas salvo en aquellos casos en que éstas se ven desbordadas por una problemática concreta. En realidad, los sistemas formales de educación, sanidad, o servicios sociales no pueden abordar con éxito la parte que les corresponde a las familias en educación, atención a la salud o cuidado de personas dependientes. Muchos problemas de desatención en estas esferas que obligan a la intervención de los poderes públicos se

derivan de la pretensión de algunas familias de traspasar por completo sus responsabilidades al sector formal. El grado de implicación de la familia puede ser menor o mayor, pero, salvo en el caso de verse superada por la problemática, su papel es esencial, debido a la carga emocional con las que llevan a cabo unas tareas que ejercen de manera personalizada. E incluso, cuando la atención en la familia no es posible por la indisposición o poca disponibilidad de los familiares, la familia puede ejercer como mínimo un apoyo afectivo que difícilmente puede ser ejercido por ninguna institución pública, privada o de voluntariado. Otra cuestión es cuando la familia forma parte del problema y lo más adecuado es separar al individuo de su ambiente familiar y/o social. En estos casos la institucionalización parece inevitable, aunque surgen nuevas modalidades de atención desde el sector informal en forma de familias de acogida. No parece pues muy sensato minusvalorar el papel que tiene el sector informal (familiares sobre todo, pero también amigos y vecinos) en la calidad de vida y el bienestar cotidiano de las personas. Hasta hace muy poco la única forma conocida de garantizarnos unos mínimos vitales consistía en cuidarnos los unos a los otros, estableciendo vínculos de reciprocidad y afectos mutuos. El problema surge con las nuevas pautas de funcionamiento que se imponen con la modernización que hace necesario recurrir a agentes externos y a formalizar nuevas formas de atención que suponen un notable progreso por su capacidad para atender las problemáticas más complejas o aquellas tareas para las que la familia se ve desbordada. Esta capacidad está basada en la aplicación de conocimientos profesionales especializados. Así surgen y se desarrollan una serie de profesiones relacionadas con la educación, la sanidad o los servicios sociales que capacitan para intervenir desde el sector formal. En un principio esta intervención supone un reajuste que exige la redistribución de tareas entre sistema formal e informal. Muchas veces se dan solapamientos o una de las partes marca su

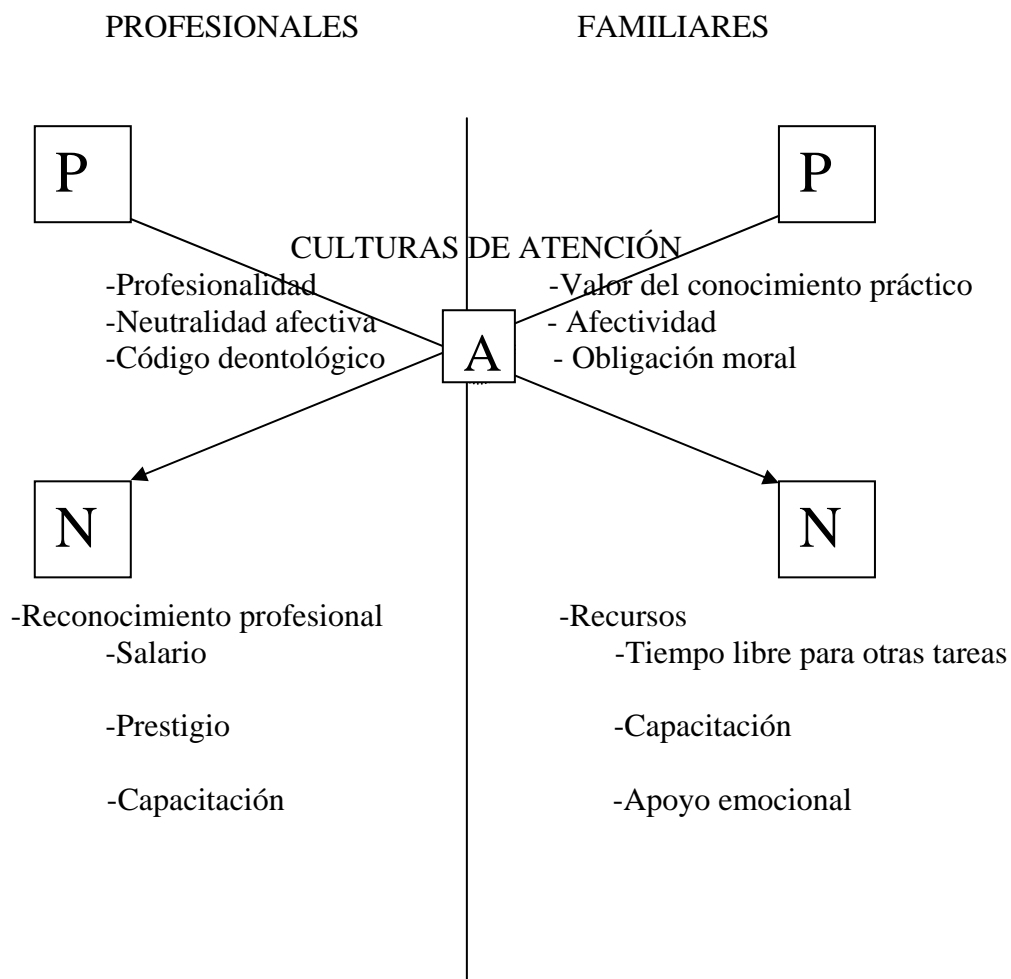
ámbito de actuación más allá de lo que sería deseable para la otra parte. Todos somos conscientes de la conflictividad que puede llegar a haber entre la familia y los educadores, los profesionales de la medicina o los encargados de gestionar los servicios sociales. Hay diferentes puntos de vista sobre los ámbitos de actuación que corresponden a cada sector y sobre la manera en que se deben llevar a cabo las tareas concretas de educación, cuidados sanitarios o atención. Con frecuencia, profesionales y familiares se extralimitan en sus atribuciones, cruzando la frontera simbólica trazada por el otro actor social. Los profesionales, tratando de hacer su trabajo pueden tratar de intervenir sin respeto a la intimidad o dignidad de las personas. Generalmente lo hacen basándose en su mayor conocimiento y en el presupuesto de que saben mejor que los profanos lo que le conviene al usuario que solicita sus servicios. Por el otro lado, los actores del sector informal pueden entrometerse en cuestiones que van más allá de sus competencias o que, simplemente desconocen lo suficiente como para ejercer ciertas tareas. La solución a este tipo de conflictos de competencias pasa por el conocimiento y la escucha mutuos. El problema es cómo se puede dar esta comunicación entre los dos sectores si no hay una tradición de funcionamiento en este sentido y unos cauces habituales de funcionamiento en común. Las familias acuden al educador al médico o al trabajador social cuando ya no pueden más o cuando no se sienten capacitadas para ejercer una tarea. Esta incapacidad no es tal, pero favorece una posición de poder por parte del profesional, poder que entiende que el usuario le otorga, *poniéndose en sus manos*. Esta forma de relación entre agentes sociales es conflictiva desde sus inicios a menos que haya un total sometimiento del usuario y la sustitución por parte del sector formal en el ejercicio de las funciones hasta ahora realizadas por el sector informal. Pero como ya hemos dicho anteriormente, salvo excepciones, esta sustitución no puede ser total. Evidentemente hay tareas exclusivas de unos u otros y tareas que pueden ser

compartidas y la participación del sector formal e informal en la consecución del bienestar y la calidad de vida de las personas puede variar mucho de unas personas a otras o de unas culturas a otras. Las distintas combinaciones de atención estarán en función de la capacidad del sector informal y la disponibilidad de servicios especializados. Pero a partir de un mínimo de unos u otros, habrá que plantearse una situación en la que los dos agentes son complementarios. Esto es: a mayor capacidad del sector informal, menor necesidad del sector formal y a mayor disponibilidad de recursos del sector formal, menor necesidad del informal. La fórmula adecuada en cada situación debe ajustarse en la medida de lo posible a las circunstancias. No tiene mucho sentido esperar que una familia atienda con éxito tareas que requieren una atención y capacitación especializada sin ningún tipo de ayuda externa. Tampoco tiene mucho sentido institucionalizar a individuos que tienen una red social que aún responde. Ambos extremos, cuando se dan, obedecen a la inexistencia de uno de los dos tipos de actores sociales o a la aplicación rígida de principios de carácter ideológico. En una buena práctica profesional, todos los términos medios existentes entre los dos extremos de la lógica de la sustitución pueden ser tenidos en consideración. Uno de los principales retos para el profesional que trabaja en estos nuevos contextos *plurales* es llegar a conciliar las diferentes culturas de la atención que tienen los diferentes agentes.

En un caso concreto que se planteó en el diseño de una investigación sobre colaboración entre profesionales y familiares de enfermos con Alzheimer, el enfoque de la sociología hacía hincapié en la coexistencia de dos culturas de la atención y de tipos de necesidades diferentes que habría que conciliar. La propuesta era facilitar el funcionamiento en conjunto de familiares y profesionales favoreciendo el flujo transaccional entre adultos y realizando las necesarias *traducciones* en las interacciones

entre unos y otros. Se trataba en definitiva de llevar a cabo una labor de mediación social (ver figura 32).

Figura 32.-MEDIACIÓN EN TRANSACCIONES CRUZADAS ENTRE PROFESIONALES Y FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER

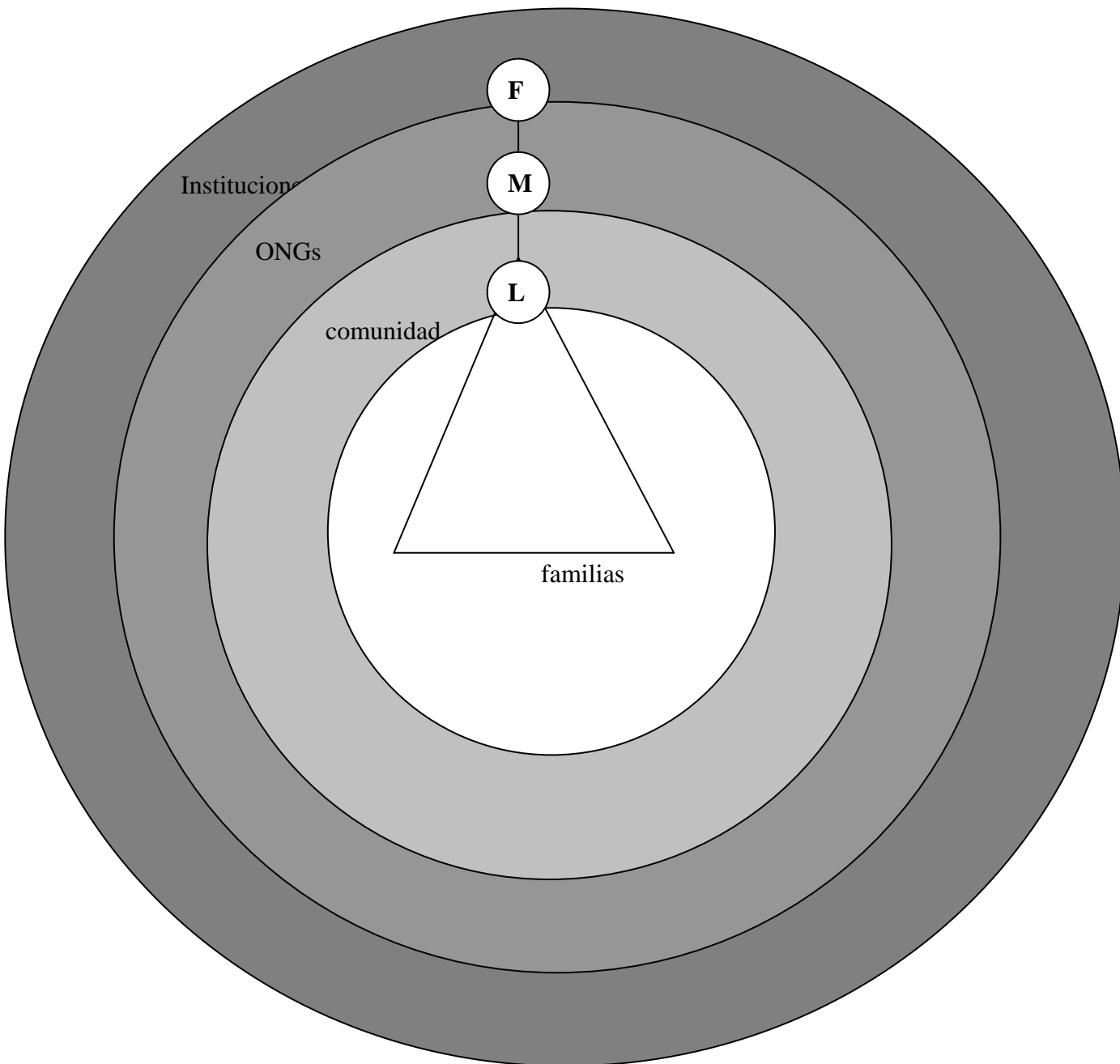


Tanto los profesionales como los familiares tienen una serie de valores relacionados con la atención del enfermo. Pero estos valores son distintos, configurando dos culturas de atención diferentes. En este sentido se trataría de efectuar la misma mediación que se llevaría a cabo en cualquier conflicto intercultural. Cuando surge un conflicto entre profesionales y cuidadores tiene lugar una transacción cruzada, en la que ambas partes intercambian reproches, desde su sistema de valores (el *padre*) acerca del comportamiento de los otros y sus motivaciones o necesidades (el *niño*). Los familiares reprochan a los profesionales su frialdad y sus motivaciones relacionadas con el estatus profesional, así como su desprecio por el conocimiento vulgar adquirido en el trato cotidiano con el enfermo. Por el otro lado, los profesionales reprochan al familiar su comportamiento emotivo (o irracional) cuando no la poca dedicación o su poca formación para atender a la problemática. Más que pendientes de las necesidades o carencias del otro parecen empeñados en echárselas en cara. La labor de mediación se centraría, en primer lugar, en hacer que los mensajes de reproche lleguen *traducidos* al otro interlocutor de manera que se descarguen del contenido hiriente que puedan conllevar. Se trata de una mediación *en diagonal* que trata de parar o desviar las *flechas* para favorecer otro tipo de comunicación, más productiva para ambas partes. En segundo lugar, se debería facilitar el intercambio de información sobre las necesidades, motivaciones y cultura de cuidados del otro, poniendo especial énfasis en la comprensión del porqué de los mismos y en ayudar a reconocer en qué manera el trabajo de unos complementa (pero no sustituye) el de los otros. Toda sugerencia que se realice a la otra parte debe estar encaminada a mejorar el cuidado de la persona mayor, objetivo común de la interacción entre familiar y profesional.

En este y en otros casos, el tercer sector, sector intermedio o sector no-formal parece ser el más indicado para facilitar esa interacción. Se trata de cauces semi-formales de participación. Aúnan elementos del sector formal y del sector informal tales como un componente afectivo y de solidaridad o un componente profesional y especializado. Si funcionan medianamente bien, tienen ya asumida una cultura de funcionamiento conjunto entre profesionales, voluntarios y familiares. Por todos estos motivos, parecen los más indicados para ejercer esa mediación, bien como organización, bien a través de sus profesionales o voluntarios más profesionalizados.

El esquema de funcionamiento podría ser analizado en términos del modelo sistémico transaccional propuesto en el apartado 2.4, formalizándolo de la siguiente forma (ver figura 33). Las instituciones ocupan la posición de foco de poder en el correspondiente nivel macro social. Las organizaciones de voluntariado se situarían en el nivel intermedio o *meso*, ejerciendo el rol de mediación. Los líderes de opinión comunitarios (dentro del territorio en el cual tiene lugar la intervención) se situarían en el nivel micro social y estarían ya en contacto directo con los sectores de base constituidos por las familias, vecinos o amigos que interactúan en torno a cualquier actividad o problemática común.

Figura 33.- FUNCIONAMIENTO EN RED DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE SOLIDARIDAD



Se trata, en definitiva, de hacer posible el funcionamiento en red de todos los agentes que participan en la provisión de prestaciones y servicios, configurando así, en la medida de lo posible, un conjunto de acción ciudadano. Esto permitiría optimizar al máximo los recursos que entre todos los agentes aportan al sistema de bienestar social.

Esta conjunción de los diferentes agentes a través de la mediación presentará diferentes composiciones, dependiendo del contexto y la problemática concreta en que se desempeñe la actividad del profesional. En muchos casos, ni existen sectores de base mínimamente organizados ni hay posibilidad de organizarlos, con lo cual nos tendremos que conformar con trabajar a través de un conjunto de acción gestionista, que, de hecho, sería el más frecuente en la provisión de servicios sociales. Pero siempre que se detecte la posibilidad e implicar a los usuarios en la planificación de los servicios a través de los cauces de participación más adecuados a cada caso debe intentarse, desde el momento inicial del diagnóstico al de la evaluación, pasando por la planificación e intervención. El mínimo nivel de potenciación del usuario y de ejercicio de la mediación social estaría en contar con las necesidades expresadas por la población para realizar el diagnóstico. Por desgracia, esta no es una práctica habitual y se suele planificar teniendo más en cuenta las necesidades percibidas por los propios planificadores, por lo que desde el primer momento se está priorizando un conjunto de acción gestionista que excluye al usuario y le convierte en un mero objeto del servicio o prestación. Esto se traduce más tarde en la inadecuación de la intervención y en la resistencia a la evaluación de los efectos de la misma. Así pues, el nivel mínimo de participación del usuario pasaría por el diagnóstico mediante técnicas de recogida de información y de *escucha* basadas tanto en técnicas cuantitativas (estadísticas, encuestas) como en técnicas cualitativas (entrevistas, grupos de discusión, observación directa)⁸¹. Más allá de esta mínima

⁸¹ La adecuación de cada técnica de diagnóstico a los contextos y problemáticas está desarrollada en el capítulo III.

participación, que Clarke consideraría un escenario de *Desarrollo como contexto* (ver apartado 5.3), se podrían alcanzar mayores cuotas de participación, autonomía y corresponsabilidad de los usuarios, alcanzando nuevos escenarios que posibilitan su participación en la planificación, intervención y evaluación de las políticas sociales, pudiendo llegar su influencia más allá del territorio concreto en el que intervienen o más allá de la problemática en torno a la cual se ha desarrollado el proceso participativo. De esta forma, las organizaciones de voluntariado pueden acabar superando y ocupando la labor del mediador profesional, disfrutando de un funcionamiento plenamente autónomo. Este sería, en mi concepción de la sociología aplicada, el fin último de la intervención del profesional del desarrollo y del bienestar social: hacer innecesaria su actividad por haber alcanzado los objetivos, al menos con algunos sectores de los usuarios, convertidos en sujetos de la intervención. Esto descargaría mucho trabajo rutinario de los agentes de desarrollo y bienestar social y les permitiría mejorar notablemente la calidad de la asistencia a cualquier proceso de cambio o de mejora de la calidad de vida de la población.

Por último, el principio de descentralización, que permite trabajar de forma integral con las distintas problemáticas en ámbitos espaciales reducidos, exige llevar a cabo mediaciones horizontales entre las distintas agencias de distinto nivel (ver figura 20, capítulo 4). Por un lado, la coordinación entre las distintas instituciones del sector formal (públicas y privadas), de manera que sus intervenciones se complementen, evitando el solapamiento o las lagunas en la atención a los usuarios. En segundo lugar, la interconexión con los profesionales y gestores de todas las agencias implicadas en la provisión de servicios de cara a implicarlos desde el principio en el diagnóstico, planificación, intervención y evaluación. Las metodologías más apropiadas para estos

procesos parecen ser las desarrolladas a partir del modelo del marco lógico y la metodología ZOPP.

A nivel, más de base, está la necesidad de ejercer la mediación entre los diferentes sectores de base a través de sus líderes informales, de manera que se pueda reducir la desconfianza mutua y la competencia por los recursos comunes, haciendo más difusa la sectorialización de los servicios y prestaciones y haciendo posible la puesta en marcha de programas de intervención que integren a distintos colectivos o sectores de atención sin exclusiones. También se puede ejercer una mediación social entre sectores con la misma problemática de dentro y fuera del territorio de referencia. Esto es especialmente necesario y efectivo cuando se pretende exponer a un sector de población a situaciones de éxito en colectivos parecidos con la pretensión de que perciban la necesidad de cambiar sus pautas de funcionamiento. Este *efecto demostración* también suele ser muy efectivo a la inversa: para mostrar y hacer visibles los propios logros y servir de modelo de referencia para otros colectivos con la misma problemática.

Finalmente está la mediación ejercida de forma diagonal entre los agentes externos al territorio de intervención y aquellos que, siendo endógenos, intervienen a un distinto nivel. Así, en ocasiones se hace conveniente poner en contacto el tejido asociativo o los profesionales locales con las instituciones ubicadas fuera del territorio, o poner a las instituciones locales y profesionales locales en contacto con el tejido asociativo o sectores de riesgo de otras poblaciones.

En definitiva, en los nuevos contextos de intervención para mejorar la calidad de vida de la población, bien sea mediante el apoyo a procesos de desarrollo, bien mediante la articulación de un sistema de bienestar social, la labor del profesional consiste en tejer redes con los materiales que le ofrece la realidad social. Los instrumentos para

visualizar estos materiales, traduciéndolos de la teoría a la práctica es lo que se ha intentado construir con este trabajo.

VII.- Bibliografía

- Alberoni, F. (1980): Enamoramiento y amor. Barcelona. Gedisa.
- Almond, G. y Verba, S. (1963/1970): La cultura cívica. Madrid. Euramérica.
- Amin, S.
(1974a): Sobre el desarrollo desigual de las formaciones sociales. Barcelona. Anagrama.
(1974b): La acumulación a escala mundial: crítica de la teoría del subdesarrollo. Madrid. Siglo XXI.
(1999): El capitalismo en la era de la globalización. Barcelona. Paidós.
- Ander-Egg, E. (1987): Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad. Buenos Aires. Humanitas.
- Angelopoulos, A. (1984): Un plan mundial para el empleo. Barcelona. Fontanella.
- Apter, D. (1987): Rethinking Development. Newbury Park. SAGE.
- Axelrod, R.
(1984/1986): La evolución de la cooperación. Madrid. Alianza.
(1997): The Complexity of Cooperation: Agent-based Models of Competition and Colaboration. New Jersey. Princeton University Press.
- Baldock, J. y Evers, A. (1993) "Sobre innovación social". En INSERSO: La atención a las personas mayores. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- Banco Mundial (2002): Hacia la igualdad de sexos en el desarrollo. Madrid. Banco Mundial-Mundi-Prensa.
- Barrios castro, M.J. (1991): Análisis transaccional y los límites del método científico. Sevilla. Alfar.
- Batten, T.R. (1964): Las comunidades y su desarrollo. México. Fondo de Cultura.
- Bauman, Z.
(1999): Trabajo, consumismo y nuevos pobres. Barcelona. Gedisa.
(2005): Vidas desperdiciadas. Barcelona. Paidós.
- Beck, U.
(1996): "La reinención de la política: hacia una teoría de la modernización reflexiva". En A. Giddens, U. Beck y S. Lash. Modernización reflexiva. Madrid. Alianza.

- (1998a): La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad. Barcelona. Paidós.
- (1998b): ¿Qué es la globalización? Barcelona. Paidós.
- (2000): Un nuevo Mundo Feliz: la precarización del trabajo en la era de la globalización. Barcelona. Paidós.
- Bendix, R. (1974): Estado nacional y ciudadanía. Buenos Aires. Amorrortu.
- Berger, P.L. (1979): Pirámides de sacrificio. Santander. Sal Terrae.
- Berger, P.L. y Luckmann, Th. (1997): Modernidad, pluralismo y crisis de sentido. Barcelona. Paidós.
- Berne, E. (1961/1976): El análisis transaccional en psicoterapia. Buenos Aires. Psique.
- Bisquerra Alzina, R. (1989): Introducción conceptual al análisis multivariable. Barcelona. PPU.
- Bottomore, T.B. (1974): Introducción a la sociología. Barcelona. Península.
- Booth (1994): Rethinking Social Development. Harlow. Longman.
- Bouzada, X. (1995): "Elementos teóricos relativos al desarrollo comunitario local y a su práctica en la Comunidad autónoma de Galicia". Papers de Sociología, nº 45. Barcelona.
- Boyer, P. y Richard, A. (1975): "Éléments d'analyse de la transition demographique". Population, julio-octubre.
- Bruyn, T. (1972): La perspectiva humana en Sociología. Buenos Aires. Amorrortu.
- Cardoso, F. y Faletto, E. (1969): Dependencia y desarrollo en América latina: ensayos de interpretación sociológica. México. Siglo XXI.
- Castells, M. (1999): La era de la información: economía, sociedad y cultura. Madrid. Alianza.
- Chanan, G. y Vos, K. (1990): Cambio social y acción local. Dublín: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.
- Chesnais, J.C. (1988): La revancha del tercer mundo. Barcelona. Planeta.
- Clark, C. (1959/1967): Las condiciones del progreso económico. Madrid. Alianza.
- Clarke, S. (1996): Social Work as Community Development. A Management Model for Social Change. Aldershot. Avebury.
- Clarke, J, Cochrane, A., y Smart, C. (1987): Ideologies of Welfare. Nueva York. Routledge.

- Colegio Nal. de Lic. y Doctores en CC. Políticas y Sociología.
- (1988): Experiencias en mapas de servicios sociales. Madrid.
- (1991): Sociología e investigación de los servicios sociales. Madrid.
- Dahrendorf, R.
- (1959/1974): Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial. Madrid. Rialp.
- (1966): Sociedad y sociología. Madrid. Tecnos.
- Davis, K. (1984). "La transición demográfica". En Eva y Amitai Etzioni. Los cambios sociales. México. Fondo de Cultura.
- De Francisco, A. (1997): Sociología y cambio social. Barcelona. Ariel.
- Díaz Casanova, M. (2000): El cambio social planificado en zonas desfavorecidas. Madrid. Ed. Complutense.
- Dobb, M.
- (1973): Ensayos sobre capitalismo, desarrollo y planificación. Madrid. Tecnos.
- (1975): Capitalismo, crecimiento económico y subdesarrollo. Barcelona. Oikos-Tau.
- Documentación Social (1993): Investigación-Acción Participativa. Madrid. Cáritas.
- Dos Santos, T. (1973): "The crisis of development theory and the problem of dependence in Latin America". En H. Bernstein (ed.): Underdevelopment and Development. Harmondsworth. Penguin.
- Durkheim, E.
- (1897/1952): El suicidio
- (1893/1987): La división del trabajo social. Madrid. Akal Universitaria.
- (1895/1977): Las reglas del método sociológico. Buenos Aires. La Pléyade.
- (1912/1993): Las formas elementales de la vida religiosa. Madrid. Alianza.
- (1975). Educación y sociología. Barcelona. Península.
- Elías, N. (1993): La sociedad cortesana. Madrid. F.C.E.
- Entrena Durán, F. (2001): Modernidad y cambio social. Madrid. Trotta.
- Escobar, A. (1997): "Planning". En Wolfgang Sachs: The development dictionary. Londres. Zed Books.
- Esping-Andersen, G. (1990): The Three Worlds of Welfare Capitalism. Cambridge.

- Polity Press.
- Evers, A. y Svetlik, I. (1993): Balancing Pluralism: New Welfare Mixes in Care for the Elderly. Aldershot. Avebury.
 - Feijóo, C. (2001): Nuevo país, nueva pobreza. Buenos Aires. Fondo de Cultura.
 - Firth, R. (1952): Elements of Social Organization. Londres. Watts and co.
 - Frank, Gunder A. (1971): Sociología del desarrollo y subdesarrollo de la sociología. Barcelona. Anagrama.
 - Frank, G. Et alia (1973): La formación del subdesarrollo. Barcelona. A. Redondo.
 - Freud, S. (1979): El malestar de la cultura. Madrid. Alianza.
 - Friedberg, E. (1993): Le pouvoir et la règle. Paris. Seuil.
 - Friedman, M. (1966): Capitalismo y libertad. Madrid. Rialp.
 - García Ferrando, M. (et alia) (1992): El análisis de la realidad social. Madrid. Alianza Universidad.
 - Garrido, L. y Gil Calvo, E. (1993): Estrategias familiares. Madrid. Alianza.
 - Gerth, H. Y Mills, C.W. (1984): Carácter y estructura social. Barcelona. Paidós.
 - Giddens, A.
 - (1984/1995): La constitución de la sociedad: bases para la teoría de la estructuración. Buenos Aires. Amorrortu.
 - (1990): The Consequences of Modernity. Cambridge. Polity Press.
 - (1991): La estructura de clases en las sociedades avanzadas. Alianza.
 - (1992): Sociología. Madrid. Alianza Universidad.
 - (1994/1997): “Vivir en una sociedad postradicional”. En A. Giddens, U. Beck y S. Lash,: Modernización reflexiva. Madrid. Alianza.
 - (1999): La tercera vía. Madrid. Taurus.
 - (2000): Un mundo desbocado. Madrid. Taurus.
 - (2001): La tercera vía y sus críticos. Madrid. Taurus.
 - Giddens, A.; Bauman, Z.; Luhmann, N. y Beck, U. (1996): Las consecuencias perversas de la modernidad. Barcelona. Anthropos.
 - Giddens, A., Beck, U. y Lash, S. (1994/1997): Modernización reflexiva. Madrid. Alianza.

- Giddens, A. y Hutton, W. (2001): En el límite: la vida en el capitalismo global.
Barcelona. Tusquets.
- Gilbert, N. y Troitzsch, K.G. (2006): Simulación para Ciencias Sociales. Madrid.
McGraw-Hill.
- Giner de los Ríos, S. (1976): Sociología. Barcelona. Ediciones de Bolsillo.
- Glennester, H. (1985): Paying for Welfare. Nueva York. Basil Blackwell.
- Goffman, E.
(1964/1970) Estigma. La identidad deteriorada. Buenos Aires. Amorrortu.
(1961/1973) Internados. Buenos Aires. Amorrortu.
(1959/1993) La presentación de la persona en la vida cotidiana. Buenos Aires. Amorrortu.
- Gouldner, A.
(1979): La crisis de la sociología occidental. Buenos Aires. Amorrortu.
(1973/1979): La sociología actual: renovación y crítica. Madrid. Alianza.
- Gouldner, A. y Miller, S. (1965): Applied Sociology: opportunities and problems.
Glencoe. Freepress.
- Habermas, J. (1987): Teoría de la acción comunicativa. Madrid. Taurus.
- Hadley, R. y Hatch, S. (1981): Social Welfare and the Failure of the State. Londres.
Allen and Unwin.
- Hardiman, M. y Midgley, J. (1982): The Social Dimensions of Development. Nueva York. Wiley and Sons.
- Harris, A. y T.
(1976): Yo estoy bien, tú estás bien. Barcelona. Grijalbo.
(1985/1998): Para estar siempre bien. Barcelona. Grijalbo.
- Harris, M. (1987) El materialismo cultural. Madrid. Alianza Universidad.
- Hauser, (1949): Journal of Philosophy of Science. (214-215).
- Hayek, F. (1978): Camino de servidumbre. Madrid. Alianza.
- Heller, H.(1942/1974): Teoría del Estado. México. Fondo de Cultura.
- Hooyman, N. (1990): "Women as caregivers of the elderly: Implications for Social Welfare policy and

- practice”. En David Biegel y Arthur Blum: Aging and Caregiving. Newbury Park. Sage.
- Hoselitz, B.
- (1953): Social Structure and Economic Growth.
- (1962): Aspectos sociológicos del desarrollo económico. Barcelona. Hispano-Europea.
- (1963): Social Stratification and Economical Development.
- Huxley, A. (1932/1976): Un mundo feliz. Barcelona. Plaza y Janés.
- Janowitz, (1971): Sociological Models and Social Theory. Morriston, N.J.: General Learning Press.
- Johnson, C. (1966/1982): Revolutionary Change. Stanford. Stanford University Press.
- Johnson, N. (1990): El Estado de Bienestar en transición. Madrid. Mº de Trabajo y Seguridad Social.
- Jones, H. (1990): Social Welfare in Third World Development. Basigstoke. MacMillan.
- Kennedy, P. (1989): The Rise and Fall of the Great Powers. Nueva York. Random House.
- Kiely, R. (1995): Sociology and Development: the impasse and beyond. Londres. UCL Press.
- Lazarsfeld, P. (1975): Introduction to Applied Sociology. Aldershot: Avebury.
- Lazarsfeld, P., Sewell, W. Thomas, E. , Vinter, R. (1967): The Uses of Sociology. New York: Inc. Publishers.
- Lewin, K. (1958/1984): “Dinámica de grupo y cambio social”. En Eva y Amitai Etzioni.: Los cambios sociales. México. Fondo de Cultura Económica.
- Lippit, R. (et alia) (1958): Dinámica del cambio planificado. Amorrortu. Buenos Aires.
- Lipton, M. (1976): Why Poor People Stay Poor. Cambridge. Harvard University Press.
- Livernash, R. (1995): “The Growing Influence of NGOs in the Developing World”. En B. Roberts, R. Cushing y C. Wood: The Sociology of Development. Aldershot. Edward Elgar.
- Luhmann, N. (1996): Introducción a la teoría de sistemas. México. Universidad Iberoamericana.

- Luttwak, E. (2000): Turbocapitalismo: quiénes ganan y quiénes pierden en la globalización. Barcelona. Crítica.
- Macpherson, S. (1982): Social Policy in the Third World. Norfolk. Thetford Press.
- Malthus, R. (1798/1988): Primer ensayo sobre la población. Madrid. Alianza.
- Marcioni, M.
 (1989): Planificación social y organización de la comunidad. Madrid. Ed. Popular.
 (1994): La utopía posible: la intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales. Sta Cruz de Tenerife. Benchomo.
 (1999): Comunidad, participación y desarrollo: teoría y metodología de la intervención comunitaria. Madrid. Ed. Popular.
- Marsden, D. Y Oakley, P. (1990): Evaluating Social Development Projects. Oxford: Oxfam.
- Marsden, D. (1990): "The meaning of social development". En D. Marsden y P. Oakley: Evaluating Social Development Projects. Oxford: Oxfam.
- Martínez, D. y Vega, M.L. (2001): La globalización gobernada. Estado, sociedad y mercado en el siglo XXI. Madrid. Tecnos.
- Marx, K.
 (1867/1975): El capital. México. Fondo de Cultura.
 (1852/1985): La lucha de clases en Francia. El 18 Brumario de Luis Bonaparte. Madrid. Espasa-Calpe.
- McClelland, D. (1961): The Achieving Society. Princeton. Van Nostrand.
- Merton, R.K. (1949/1992): Teoría y estructuras sociales. México. Fondo de Cultura.
- Meadows, D.L. et alia (1974): The Dynamics of Growth in a Finite World. Cambridge. MIT Press.
- Migley (1995):
- Mills, C. W.
 (1943): "The professional ideology of social pathologists". En American Journal of Sociology, vol. 49.
 (1957): Élite del poder. México. Fondo de Cultura.

- (1959/1987): La imaginación sociológica. México. Fondo de Cultura.
- Mishra, R. (1984): El Estado de bienestar en la sociedad capitalista. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales.
- Montesquieu (1748/1972): Del espíritu de las leyes. Madrid. Tecnos.
- Mora, J. (1999): Mundialización de la pobreza. Barcelona. Galaxia Gutenberg.
- Naciones Unidas (1962): The UN Development Decade: Proposals for Action. Nueva York. ONU.
- Narayan, D. (2000): La voz de los pobres. ¿Hay alguien que nos escuche?. Madrid. Banco Mundial/Mundi-Prensa.
- Oakley, P. (1990): "The evaluation of social development". En D. Marsden y P. Oakley: Evaluating Social Development Projects. Oxford: Oxfam.
- Offe, C. (1990): Las contradicciones del Estado de bienestar. Madrid: Alianza.
- Olson, M. (1971/1992): La lógica de la acción colectiva. México. Limusa.
- Panitch, L. (1976): Social Democracy and Industrial Militancy. Cambridge. Cambridge University Press.
- Pardo Avellaneda, R. (1993): "La trayectoria de la inteligencia artificial y el debate sobre los modelos de racionalidad". En Emilio Lamo de Espinosa y José Enrique Rodríguez Ibáñez: Problemas de teoría social contemporánea. Madrid. CIS.
- Parsons, T.
 (1949): Essays in Sociological Theory, Pure and Applied. New York. Free Press.
 (1959/1966): El sistema social. Madrid. Revista de Occidente.
 (1960): Structure and Process in Modern Societies. Chicago. Free Press.
 (1971/1974): El sistema de las sociedades modernas. México. Trillas.
- Pereira, L. (1972): Ensayos sobre la sociología del desarrollo. Barcelona. El Ateneo.
- Pfaller, A., Gough, I. y Therborn, G. (1993): Competitividad económica y Estado de Bienestar. Madrid. Ministerio de Trabajo.
- Picó, J. (1987): Teorías sobre el Estado de Bienestar. Madrid. Siglo XXI.
- Pieris, R. (1969): Studies in the Sociology of Development. Rotterdam. Róterdam University Press.
- Prebisch, R. (1950): The Economic Development of Latinoamerica and Its Problems. Nueva York. Naciones Unidas.

- Raiffa, H. (1998): The Art and Science of Negotiation. Harvard University Press.
- Rocher, Guy (1990): Introducción a la sociología general. Barcelona. Herder.
- Room, G. (1979): The Sociology of Welfare. Oxford. Blackwell.
- Rostow, W.
 (1967): La economía del despegue hacia el crecimiento autosostenido. Madrid. Alianza.
 (1973): Las etapas del crecimiento económico. México. Fondo de Cultura.
- Sachs, W.
 (1987): Development and Planning. Cambridge: Cambridge University Press.
 (1997): The Development Dictionary. Londres. Zed Books.
- Saco Álvarez, A.
 (2000): "Hacia un modelo sistémico-transaccional de análisis e intervención social". En Barataria. Revista de Ciencias Sociales de Castilla-La Mancha, nº 2-3.
 (2001): "Hacia una Sociología aplicada al Trabajo Social". En Revista de Trabajo Social. nº 52.
- Sánchez Carrión, J.J. (1995): Manual de análisis de datos. Madrid. Alianza.
- Seldom, A. et alia (1996): Del estado de bienestar a la sociedad del bienestar. Madrid. Negocios Ediciones.
- Seers, D. (ed.) (1981): La Europa subdesarrollada. Estudios sobre las relaciones centro-periferia. Madrid. Blume.
- Scarón de Quintero, M.T. (1985): El diagnóstico social. Humanitas. Buenos Aires.
- Schell, J. (2005): Mundo inconquistable. Poder, no violencia y voluntad popular. Madrid. Galaxia Gutenberg.
- Sen, A. (1976): Elección colectiva y bienestar social. Madrid. Alianza.
 (2000): Desarrollo y libertad. Barcelona. Planeta.
- Sibeon, R. (1991a): 'The construction of a contemporary sociology of social work'. En M. Davies: The Sociology of Social Work. Londres: Routledge.
- Sibeon, R. (1991b): Towards a new Sociology of Social Work. Aldershot: Avebury.
- Simon, H. (1989): Naturaleza y límites de la razón humana. México. Fondo de Cultura.
- Six, J.F. (1997): Dinámica de la mediación. Barcelona. Paidós.
- Solé, C. (1998): Modernidad y modernización. Barcelona. Anthropos.

- Spencer, H. (1876/1947): Principles of Sociology. Nueva York Appleton.
- Sullivan, M. (1987): Sociology and Welfare. Londres. Allen y Unwin.
- Sutton, F. (1990): "Development Ideology: Its emergence and decline". En Francis Sutton: A world to make. Transaction Publishers.
- Thorner, D. (1971/1988): "Peasant economy as a category in economic history". En T. Shanin, Peasants and Peasant Societies: Selected Readings. Londres. Penguin
- Titmuss, R. (1959): Essays on the Welfare State. Londres. Allen and Unwin.
- Tönnies, F. (1893/1987): Comunidad y asociación. Barcelona. Península.
- Villasante, T.
 (1984): Comunidades locales: análisis, movimientos sociales y alternativas. Madrid. Instituto de Estudios de la Administración Local.
 (1998): Cuatro redes para mejor vivir. Buenos Aires. Lumen-Humanitas.
- Wallerstein, I.
 (1979): El moderno sistema mundial. Madrid. Siglo XXI.
 (1988): El capitalismo histórico. Madrid. Siglo XXI.
 (1999): El futuro de la civilización capitalista. Barcelona. Icaria.
- Watzlawick, P. (et alia)(1998): La realidad inventada. Barcelona. Gedisa.
- Weber, M.
 (1919/1988): El político y el científico. Madrid. Alianza.
 (1922/1984): Economía y sociedad. México. Fondo de cultura económica.
 (1930/1988): La ética protestante y el espíritu del capitalismo. Barcelona. Península.
- Webster, A (1990): Introduction to the Sociology of Development. Basingstoke. MacMillan.
- Wolf, E. (1971): Los campesinos. Barcelona. Labor.
- Wolf, E. et alia (1990): Antropología social de las sociedades complejas. Madrid. Alianza.
- Zapf, W. (1987): "On Social Innovations". En Wissenschaftszentrum Berlín. Working Paper nº 254.