



## El dominio narrativo. Notas para un análisis crítico de la codificación institucional de los pobres

Daniel Parajuá Navarrete<sup>1</sup>

Recibido: 28 de noviembre de 2016 / Aceptado: 28 de abril de 2017 / Disponible on line: 4 de julio de 2017

**Resumen.** El análisis crítico de las tareas no explícitas en la agenda del Trabajo Social, sobre todo aquellas que tienen que ver con los operativos de control y contención de las poblaciones relegadas, requiere un acercamiento a los procesos más inmediatos de trabajo. Los dispositivos de control social son polifacéticos y se despliegan también en prácticas de monitorización y codificación de las poblaciones, entre las cuales juegan un importante papel las narraciones acerca de las vidas de las poblaciones relegadas. En este texto nos detenemos, primero en el estudio de los dispositivos de codificación de los usuarios de los servicios sociales, por medio de las construcciones narrativas específicas de la intervención social; para después avanzar algunas sugerencias en relación a los espacios cotidianos de intercambio de información. Desde esta perspectiva, por último, es posible dar cuenta de la construcción institucional y profesional de los sujetos objeto de esa intervención, así como de algunas condiciones socio-históricas de producción de un tipo específico de asistencia social.

**Palabras clave:** Servicios Sociales; Trabajo Social; narrativa; dispositivos técnicos.

### [en] The narrative domain: notes for a critical analysis of the institutional codification of poor people

**Abstract.** Critical analysis of tasks that are not explicitly on the social work agenda, particularly those relating to operations involving the control and containment of neglected populations, requires consideration of even the most mundane working processes. Social control devices are multifaceted and are also utilized in population monitoring and codification practices. Narratives concerning the lives of neglected populations play an important role in this respect. In this article, we focus first on the study of devices for codifying social services users by way of specific social intervention narrative constructions. We subsequently offer some suggestions with relation to spaces for day-to-day information exchanges. Finally, from this perspective we can provide an account of the institutional and professional construction of the subjects of these interventions, as well as identify certain socio-historic conditions for the production of a specific kind of social welfare.

**Keywords:** social services; Social Work; narrative; technical devices.

**Sumario:** Introducción (intenciones). 1. Microprocesos de codificación. 2. Ideas finales. 3. Referencias bibliográficas.

**Cómo citar:** Parajuá Navarrete, D. (2017) El dominio narrativo. Notas para un análisis crítico de la codificación institucional de los pobres, en *Cuad. trab. soc.* 30(2), 301-313.

<sup>1</sup> Universidad Complutense de Madrid, España  
E-mail: dparajua@ucm.es

## Introducción (intenciones)

Desde Servicios Sociales se ha venido realizando un seguimiento periódico y frecuente y una intervención social centrada en distintas áreas: educativa, material, sanitaria, de inserción sociofamiliar, dinámica familiar, etc. A tal fin ha dispuesto de ayudas económicas (Convivencia Normalizada de menores y RMI en la actualidad) y del Servicio de Educación Social. En general el proceso de acogimiento es positivo.

(Informe social)

(...) encontramos mucha marginalidad. Se trata de una población muy demandante,... familias multiproblemáticas que en realidad no sabes dónde meterlas (...).

(Trabajadora social)

El hijo se ha escapado con la novia.

Z. acude a seguimiento. Esta realizando un curso de nivelación cultural. El hijo ha vuelto.

Acude la hija con su pareja. Le aviso de que el CI [compromiso inicial] hay que cumplirlo.

(Anotaciones de seguimiento de un caso)

Tomemos como punto de partida estas narraciones heterogéneas, obtenidas en diferentes momentos del proceso de intervención social, a partir de diversos dispositivos y empleando para ello soportes técnicos de distinto orden. Cualquier profesional de la intervención social convive —y podríamos decir que vive— con este tipo de codificaciones de las vidas de las personas que atiende. Cabe preguntarse si una mirada a este tipo de operativos institucionales tiene algún sentido en el abordaje crítico del Trabajo Social y en el marco de un análisis de las funciones y efectos poco explicitados de la intervención social, sea la contención de los problemas sociales, la monitorización de la pobreza o el apoyo a los dispositivos punitivos destinados a los grupos dominados. ¿Qué tienen qué ver con todo ello estas narraciones?, ¿cómo se integran en los dispositivos documentales de codificación de los usuarios? Y más aún ¿en qué

sentido tienen una utilidad práctica para los profesionales de la intervención social? En definitiva, planteamos aquí el abordaje de una parte sustancial de este análisis crítico desde los dispositivos inmediatos y cotidianos.

Esta empresa necesariamente requiere instrumentos para una discusión e investigación crítica del Trabajo Social y, por extensión, las profesiones de la intervención social<sup>2</sup>. Aquí partimos de dos claros referentes complementarios: una perspectiva que aborda las políticas y los dispositivos de atención a los pobres, agregados a su contención punitiva —castigar a los pobres (Wacquant, 2007, 2010)— y otra que atiende a los términos cotidianos y mundanos en que se apuestan posiciones y configuraciones de sí y de los otros —escrutinio de los operativos cotidianos en juego (Fassin, 2005).

Wacquant (2000) sugiere analizar de manera conexa las estrategias estatales de control y encierro, fundamentalmente a través de la prisión, y los dispositivos de tratamiento de los territorios con poblaciones relegadas y empobrecidas. Esos dispositivos se despliegan por medio de diversos operativos que incluyen la presión policial y la vigilancia más explícita; pero también incluyen estrategias de deterioro del mercado de trabajo y escolar, además de un tipo específico de prácticas de asistencia social, preocupadas por los «riesgos» y la consecuente delimitación y definición de estas poblaciones problemáticas. Estos servicios, por otro lado, establecen un marco concreto de relación con esas poblaciones. En este sentido es pertinente recuperar la perspectiva sociológica y etnográfica que propone Fassin, muy atento a esos términos de vinculación —incluidos los marcos morales— entre asistidos y profesionales de la ayuda social que, necesariamente, debe contemplar qué dicen de ellos y cómo se procesa esa información.

Todo ello nos permitirá, con una mirada doble, atender a los términos cotidianos de

<sup>2</sup> Con notables aportaciones en otros países (Bacqué M.H., Bonelli L., Bourdieu P., Castel R., Ebersold S., Fassin D., Karsz S., Laforgue D., Mauger G., Siblot Y., Waquant L.), aquí se han desarrollado análisis críticos en varias direcciones, sea en relación a la construcción del sistema de servicios sociales, al papel del Trabajo Social y la intervención social en el control social, reproducción de la desigualdad, o vigilancia y culpabilización de los relegados (Álvarez-Uría F., Ávila D. y Malo M, Navarro V., García S., Oliver P., Rivas A. M., Varela J., entre otros).

funcionamiento institucional: las narraciones sobre los usuarios nos permiten abordar el análisis de los dispositivos cotidianos de intervención social; y, a la vez, a los marcos más amplios en los que esto tiene lugar: esos dispositivos son ubicados en el contexto de las políticas de gobierno de los vulnerables<sup>3</sup>.

Nos tomaremos en serio la mirada hacia los espacios cotidianos en los que se producen las interacciones más básicas de la intervención social y donde, en definitiva, se dirimen en los términos de la vida cotidiana esos operativos de localización, categorización y trabajo sobre las poblaciones. Desde esta perspectiva, esas operaciones cotidianas son fundamentales en la construcción y articulación de un sistema de control (más allá de la retórica del control «de las instituciones» o «de los pobres»). Además, estos procedimientos de vigilancia de las poblaciones, así como aquellos que objetivan a unas y otras como problemáticas o peligrosas, implican a una variedad de agentes —y no únicamente a aquellos explícitamente designados para el control y el castigo.

Para ello, establecemos como espacio de referencia al Centro de Servicios Sociales, a partir de los datos cualitativos, obtenidos en un proceso de investigación etnográfica<sup>4</sup>, que nos permite acercarnos a esos detalles de la vida común y corriente de la institución y, a la vez, lanzar propuestas de análisis, comparación y discusión en relación a otros espacios de la intervención social. En este contexto, los principales materiales de análisis están constituidos por narraciones codificadas (anotaciones, informes sociales, diagnósticos y clasificaciones) así como las opiniones e intercambios lingüísticos en reuniones de «casos» de los profesionales de la intervención social (en su mayoría trabajadores sociales y educadores).

Adoptamos, pues, una mirada microsocia porque entendemos que el abordaje crítico requiere atender a los términos en los que las contradicciones de la ayuda social se despliegan en la vida ordinaria. Los presupuestos de las lógicas de la intervención social organizada contienen una delimitación y definición propia de lo que es la realidad sobre la que actuar, directamente relacionada con una versión peculiar de los elementos que constituyen la evidencia social o conjunto de datos y pruebas que sostienen y demuestran un tipo específico de definición de la realidad y que legitiman la propia intervención social. Así, tomamos en cuenta dos operativos básicos, que se incluyen en el proceso de intervención social, desplegados para explicitar y dar cuenta de esa realidad sobre la que se interviene. De un lado, la delimitación del objeto de trabajo en base a la idea que naturaliza y externaliza la realidad de la realidad institucional misma. Así, las vidas de los pobres, problemática, deficitaria, asistida, está «ahí fuera», «hay un montón de casos que nos llegan» o «es una zona de casos muy complicados»; la acción, entonces, de los profesionales del Trabajo Social es obviamente reactiva, debe responder a la realidad que se le impone. En este sentido, nos referimos a un régimen de verdad propio. De otra parte, el desarrollo de un conjunto de elementos de análisis y dispositivos propios de conocimientos que responden a esa necesidad de objetivar la realidad social, así como la propia acción de la intervención social. Se desarrollan entonces procedimientos legitimados de recopilación de información, intercambio de datos y toma de decisiones, o lo que es lo mismo, un sistema de documentación (fichas, informes, anotaciones), las formulas protocolarias de atención a los usuarios y la organización de las reuniones para elaborar diagnósticos y tomar decisiones.

<sup>3</sup> Unas políticas que, en el contexto neoliberal, renuncian a abordar proyectos de reducción de los problemas sociales y despliegan por el contrario sofisticados dispositivos de detección de poblaciones problemáticas para desarrollar estrategias devigilancia y contención. Desde esta perspectiva el control y la monitorización de las poblaciones relegadas se torna algo prioritario y, por otro lado, el riesgo y la alarma social adquieren una importancia central en el impulso de estas políticas. Para profundizar en los detalles de estas estrategias resulta de gran interés el trabajo de Ávila, D. (2012).

<sup>4</sup> Investigación para la elaboración de la Tesis Doctoral: Parajuá, D. (2014) «Estar con la gente y estar en la institución. La construcción de los usuarios de los Servicios Sociales en el marco de las políticas sociales neoliberales». Calificada Sobresaliente Cum Laude. Premio Extraordinario de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid, 2015.

La subsiguiente codificación institucional de los individuos es un elemento medular de todo proceso de intervención social. Ahí, las narraciones que dan cuenta de la delimitación de los problemas sociales y de las vidas mismas de los usuarios constituyen su elemento central. Desde nuestra perspectiva de análisis, consideramos que el modo en el que se produce esa codificación —un modo puesto en contexto— es coherente con un tipo de intervención social escorada hacia el monitoreo, control y contención de los pobres, que de manera limitadamente heterogénea (Parajuá, 2015) se despliega desde los ámbitos más inmediatos de la cotidianidad institucional.

### 1. Microprocesos de codificación

Familia monoparental mujer (1/030), viviendo en un piso (2/010) alquilado (3), madre de dos menores (5/050), separada legalmente (6), con estudios primarios (7/030), que trabaja como asistente en varias casas (8/910) de manera no reglada y temporalmente (9/030), de nacionalidad española (10/001) y que presenta ingresos insuficientes para necesidades básicas (12/020), subempleo (13/100) y problemas psicológicos documentados (14/285), además de una escasa relación con el entorno (16/400).

(Valoración inicial de un caso)

Las narrativas sobre los usuarios de servicios sociales constituyen un tipo específico de microproceso de codificación institucional de los individuos que se inscriben en un sistema documental propio. Hay que recordar que el mismo Trabajo Social ha necesitado el desarrollo de unas técnicas consensuadas y respaldadas por un cuerpo experto, que incluyen todas las estrategias de relación con los usuarios y los consejos acerca de cómo acercarse a la gente, establecer relaciones amistosas con los pobres evitando los desvíos sentimentales (Tice, 1998), además de las prácticas de indagación y de vigilancia, así como todas aquellas de clasificación, observación y re-

gistro (Donzelot 1990, 2007; Castel, 2004). Este proceso va acompañado por la permanente necesidad de designar las nuevas áreas de problemáticas que visibilicen las áreas de intervención y los elementos de la vida de los usuarios sobre los que hay que trabajar.

Desde esta lógica, se hace necesario establecer un punto de referencia que estructure y legitime la acción profesional y que orbitará siempre en torno al concepto, ya referido, de evidencia social. Tal y como señala Castel (1986), la modernidad de la intervención social pasa por un tipo de trabajo basado en las pruebas, en las pistas o indicadores del riesgo y de los problemas; estos indicadores son manejables por los profesionales en el marco de un trabajo con casos y con el apoyo documental de las narraciones, técnicas, expertas, sobre los usuarios.

La evidencia social, por otro lado, el elemento constitutivo más importante de este régimen de verdad, se define de una manera particular, basada en los recorridos individuales de los sujetos y en las circunstancias concretas de su tiempo. Y va a servir de base para la estructura de las narraciones que los profesionales realizarán sobre esos sujetos. Todo ese proceso —obtención de evidencia social, sistematización de la información y procesamiento institucional de la misma— se acompaña necesariamente de documentos que constituyen una objetivación profesional de la realidad de los usuarios, de sus vidas y de la naturaleza de sus problemas. Estos documentos están legitimados por los códigos expertos de objetividad, expresados en un léxico tecnificado, y sirven de vehículo para la exposición de los elementos más relevantes de las vidas problemáticas, y la omisión otros detalles considerados irrelevantes<sup>5</sup>. Las vidas de los pobres quedan consignadas mediante potentes elipsis sobre las que se desarrolla un intenso trabajo de condensación y descontextualización de la información.

De esta forma, las narraciones basadas en esas evidencias se constituyen como un ele-

<sup>5</sup> Las omisiones son tan significativas como los datos presentes: hay numerosos datos «naturalmente» obviados sobre los usuarios, como sus gustos, aspiraciones, sueños, preferencias culinarias, estéticas, musicales, datos, sin embargo, relevantes para otros grupos sociales, en otros contextos sociales.

mento clave en la configuración de los sujetos, que deben ser abordados mediante un realismo narrativo acorde con las aspiraciones de cientificidad de las disciplinas de la ayuda social, incorporando criterios organizativos de eficacia y de optimización de esfuerzos.

Detengámonos en el análisis de algunos de los componentes básicos de esas narraciones sobre los usuarios: ¿qué sujetos se dibujan, cuáles son las características de sus vidas? y, sobre todo, ¿qué papel juegan esas narraciones en una intervención social muy concreta? En primer lugar, nuestra mirada debe necesariamente abordar las características constitutivas de esas prácticas de codificación para emprender después el estudio de la puesta en juego de esas mismas narraciones —el sentido práctico de esas codificaciones— en el trabajo cotidiano y ordinario de la institución dedicada a la intervención social.

### 1.1. Prácticas de codificación

Al principio abordamos el análisis de los dispositivos empleados para la codificación de los usuarios —y sus problemas— en los términos de la institución. En este tipo de organización de datos sobre los usuarios, el recurso al realismo y a los términos técnicos es habitual. Las historias que narran intervenciones sociales mantienen la estructura de los códigos de verosimilitud de los informes sociales y de las narraciones de evidencia social y que parten de una descripción inicial de los indicios, que da pie a la descripción de las primeras indagaciones y obtención de nuevos datos con los que se va descubriendo «la verdad» y que, más adelante, permiten el establecimiento de un diagnóstico técnico y profesional que va a dar lugar y justificar un proceso de intervención, con descripción de momentos, agencias que actúan, tareas y acciones encaminadas a la obtención de resultados. Así, la elaboración de los textos profesionales sobre los usuarios aspiran a lograr verosimilitud y, para ello, los profesionales

recurren a los esquemas expositivos, a estilos sumariales, a la profusión de datos y a las descripciones aparentemente asépticas, siempre atravesadas por un vocabulario técnico, variable según los códigos de legitimación de cada momento: abordaje, derivación, empoderamiento, desestructuración, multiproblemático, sistema familiar, motivación, autoestima, entre otras. Hay que tener en cuenta que el Trabajo Social moderno ha desarrollado buena parte de sus códigos de verosimilitud en base a un movimiento de despersonalización, distancia y extrañamiento respecto a los sujetos intervenidos. Trataremos, a continuación, de ver con detalle algunos aspectos de contenido, en relación a este trabajo de obtención y organización de datos.

#### 1.1.1. Problemas y carencias

Una de las principales características de esta selección de datos es su marcado carácter problemático y deficitario. Son no sólo abundantes sino necesarias las referencias a las limitaciones materiales, las carencias, el estado inseguro de la vivienda, la ausencia de organización doméstica o la ineficacia de ayudas sociales precedentes. El déficit, así y en sus diversas declinaciones, es elemento nuclear de la evidencia social para la intervención social.

Estos conjuntos de datos, problemáticos, deficitarios, permiten la elaboración de historias sociales con un componente dramático<sup>6</sup> que, si se acentúa la irreductibilidad de los problemas —como puede pasar en esas historias sociales donde se reproducen genéricamente o donde los usuarios acumulan vicios, errores, fatalidades— puede tornarse trágico; donde la tremenda proporción de los problemas sociales hace ya impensable el alcance de soluciones. En el primer caso, la descripción de los problemas de un usuario ponen en marcha los dispositivos institucionales de ayuda en varias direcciones. En el segundo caso, se certifican los fracasos en las intervenciones sociales con los usuarios, de-

<sup>6</sup> Adoptamos ese término como artificio retórico y uno de los géneros literarios que expone narrativas más próximas a la verosimilitud, en contraposición al esquema narrativo de la tragedia. Dramático hace, pues, referencia a una historia con capacidad de conmover, de generar interés y atención.

sarrollando sofisticadas explicaciones acerca del carácter irresoluble de las problemáticas (cronicidad, recaídas reiteradas, reproducción problemática en los hijos, etc.).

### 1.1.2. Sin origen social

Mediante una exposición extensiva de dificultades y contrariedades, los informes sociales pueden llegar a describir panoramas donde se diluye toda referencia al origen social de los problemas sociales, situaciones ante las que cabe hacer poco o casi nada, tan sólo, quizás, tomar las decisiones de tipo paliativo e inmediato: «gestionar la teleasistencia», «iniciar procedimiento de tutela». En primera instancia, la evidencia social se expone sin referencia a procesos más amplios ni a los marcos sociohistóricos que los producen. Lo que se exponen son dinámicas problemáticas personales o familiares en las que se incluyen las visitas a las instituciones de ayuda social con sus solicitudes y concesión/denegación de ayudas. La ausencia del análisis social de lo social se añade a los elementos constitutivos de la ayuda institucionalizada, en el marco del Trabajo Social moderno, a pesar de los esfuerzos en sentido contrario de muchos profesionales. En segundo término, otros códigos explicativos vienen a sustituir esa ausencia: aquellos que inciden en las características, capacidades —e incapacidades— de los sujetos, y su responsabilidad respecto a sus condiciones de existencia.

### 1.1.3. Estáticos

Esos bloques de datos, así como su elaboración posterior en los informes sociales, ponen en evidencia unos usuarios con una escasa —o nula— transformación, «es una población muy demandante, con pocas ganas de cambio». En todo caso, los cambios parecen producirse en elementos marginales para la problemática global que presentan en los diagnósticos: «aquí no hacemos intervención... por lo menos en mi zona no puedes... es imposible ¿qué haces? Pues tener una buena relación con la gente, gestionar el día a día». El procesamiento institucional de datos

se focaliza en la obtención de diagnósticos verosímiles donde los márgenes de transformación de los usuarios son muy reducidos: los usuarios, que no cambian en realidad, no pueden dejar de ser lo que son, constatación sustentada por el subrayado de problemas acumulados sincrónica y diacrónicamente, su permanencia y la magnitud de los mismos. Esto explica la distinción que se crea entre los objetivos que se plantean los trabajadores sociales en sus diseños de intervención social, donde se inicia el empleo del lenguaje difuso: «motivar a la joven a una maternidad responsable», «motivar hacia la búsqueda de empleo»; y, finalmente, los términos en que se establecen las estrategias para la intervención, ya muy marginales y distantes del panorama presentado en ese diagnóstico inicial: «hacer visitas al domicilio», «coordinación con guardería», «entrevistas individuales».

### 1.1.4. A la deriva, en desventura

En este proceso de estereotipación de las vidas y problemas de los usuarios de los servicios sociales, los datos tienen un uso práctico y están disponibles a modo de mosaico de informaciones descriptivas de situaciones que componen el panorama de pobreza, marginación o problemática social, sirviendo de base tanto para las narraciones al uso en las reuniones de *casos* como para estructurar un escrito en forma de informe social. Constituyen un tipo específico de estructura con un potente efecto sobre el trabajo de los profesionales que, antes de cualquier elaboración textual, cuentan con la base de un tipo de organización de información que denomino narraciones de deriva:

7.9. XX

Acude la madre a Servicios Sociales. Describe mala situación de la vivienda y demanda ayuda económica para guardería.

29.9. XX

Llamada por teléfono a guardería para pedir información sobre menor.

13.10. XX

Se realiza visita a domicilio; desorden y suciedad.

Primer aviso a la familia sobre la obligación de los Servicios Sociales de informar sobre situación de menores en riesgo. Entrevista en Servicios Sociales.

Las anotaciones de los seguimientos aparecen poco conectadas narrativamente y constituyen un mosaico de idas y venidas, éxitos y fracasos, movimientos entre profesionales e instituciones, nuevos problemas, cambios de domicilio, mejoras, tramitación de ayudas, recomposiciones familiares. De disponibilidad inmediata, no constituyen una narración cerrada, sino una aproximación deslavazada de los hechos, donde se producen saltos y lagunas temporales sin datos, para aparecer de nuevo un tiempo después, con nuevas ramificaciones problemáticas y sus giros dramáticos correspondientes.

La deriva, un ir y venir de sucesos que parecen no fijar un rumbo definitivo en las vidas de pobreza y relegación, constituye un tipo específico de ordenación, laxa, flexible, del material con el que los profesionales establecen el panorama de infortunio de los usuarios, informaciones breves alineadas en los tópicos de la necesidad y el mérito, y su contrario: el demérito (Fassin, 2005), coherentes con el proceso de (de)sentimentalización del Trabajo Social moderno.

Los tópicos del infortunio con los que trabajan los profesionales de la ayuda social, se inscriben en las representaciones de la cara sombría y negativa del ser humano, que sitúa en la desgracia algún tipo de relación con la culpabilidad. Aquí, el enemigo principal está en el interior mismo de las personas, que aparece en las narraciones técnicas adquiriendo la forma de una caracterización experta de los usuarios y su entorno familiar inmediato: ausencia de formación, dependencias, degradación psíquica y física, enfermedades, violencia, falta de destrezas y habilidades. La codificación técnica del déficit se mueve en sentido contrario a las explicaciones nativas de los usuarios, que disponen de explicaciones indígenas para los avatares de sus vidas, pero sin ningún interés para los profesionales, más allá de ratificar y ampliar sus diagnósticos expertos. Los usuarios se integrarán en un nuevo régimen narrativo en el que ellos

mismos deberán mostrarse, exhibir sus miserias y persuadir de la necesidad.

La semántica de estas codificaciones se integra en una perspectiva de trabajo y de una lógica profesional, que a su vez activa no sólo las prácticas de definición de los sujetos sino la mismas tareas de búsqueda de evidencia social —un empeño constante entre los profesionales de la ayuda social—. De manera implícita, los usuarios tornan a individuos sospechosos en la medida que su merecimiento debe ser permanentemente evaluado. Como señala Moffat (2001), los usuarios de los servicios sociales, entre otras cosas, transgreden normas de independencia y autonomía en virtud de su dependencia, y deben pues, solicitar la asistencia, la interrogación y la vigilancia. Estas poblaciones dependientes, responsables últimas de sus formas de vivir y su situación, requieren ser examinadas y objetivadas de continuo.

Nos interesa destacar cómo finalmente conforman estas operaciones todo un tipo de mirada, una perspectiva cognitiva. Las actividades de definición de los usuarios y de delimitación y clasificación de los mismos y sus problemas que se llevan a cabo en la institución forman parte de un trabajo de construcción de los sujetos de un sistema específico de ayuda social que, como instrumento y parte de las estrategias de gobierno de los dominados, desarrolla un esquema de exposición de las personas, de su historia, de sus cuerpos y de su psique. Estas modalidades narrativas son la base de la construcción de historias estereotipadas, una construcción que se efectúa con amplia flexibilidad, disponibles para integrarse en las prácticas cotidianas de los trabajadores sociales.

Estos esquemas narrativos implican un proceso quirúrgico de fragmentación de los sujetos; otro operativo básico para una política social de contención, con similitudes con los procedimientos punitivos. Una parcelación necesaria para la gestión institucional de sus vidas problemáticas: la recopilación de datos y la reconstrucción narrativa incluye una delimitación y diferenciación de aspectos vitales —médicos, comportamentales, morales— para efectuar después una recomposición realizada a partir del diagnóstico de

vidas rotas, gentes e historias repartidas en trozos que serán partes de relatos significativos en una lógica institucional.

La recomposición institucional de los usuarios es precedida por el trabajo de fragmentación en virtud del cual los sujetos quedan fijados y aislados de sus condiciones socio-históricas de existencia. Este trabajo (social) de redefinición de la existencia humana tiene un uso práctico en los contextos cotidianos de la intervención social dado su papel preeminente en los procesos de elaboración de diagnóstico, así como en las prácticas profesionales de toma de decisiones y organización del trabajo.

## 1.2. Codificaciones prácticas

Yo, en primera atención es donde más aprendo, con usuarios, con recursos, las formas de hacer las derivaciones... cómo es la entrada, pues ahí tú ya seleccionas, que es difícil, yo pienso que es lo más cansado mentalmente de todo lo que se hace, porque estás viendo toda la mañana cosas diferentes y tú tienes que estar ahí con una agilidad mental enorme para ver qué es lo más adecuado para cada caso ¿no?,

(Trabajadora social)

En segundo término, abordamos el análisis de algunos espacios y técnicas donde las codificaciones de los usuarios, los esquemas narrativos señalados, se ponen en juego para unos fines prácticos definidos por la propia lógica de la intervención social. Si bien toda codificación documental y narrativa es útil para la institución desde el primer momento, el de atención inicial, nos interesa subrayar ahora aquellas evidencias e informaciones que pasan a ser de uso corriente en la delimitación de diagnósticos sociales y, sobre todo, en los espacios y momentos de toma de decisiones sobre el proceso de intervención social. Como veremos, las construcciones narrativas, y sus características, conforman un material clave en los procesos de circulación de la información que despliega la institución de Servicios Sociales (hojas de derivación, coordinaciones con otros profesionales, contraste de datos entre trabajadores sociales), así como en los escenarios de discusión diagnóstica y toma de

decisiones sobre la intervención social, las reuniones de casos. Nos detendremos a continuación en cada una de estas esferas de acción para finalizar este apartado con un acercamiento detallado a los operativos en juego cuando se trabaja con narraciones.

### 1.2.1. Narraciones en circulación

Ya sabéis que ha protagonizado unas cuantas fugas, es muy influenciable, sin mucha personalidad y tiene tendencia irse con los malos. La parte positiva es que engancha bastante bien, ... ha ido evolucionando en estos meses, ya no llega tarde por la noche, acude a los talleres de W... En su familia siguen muchas dificultades

(Trabajadora social)

Una vez puestas en circulación institucional, las narraciones sobre los usuarios componen un material que, lejos de constituir una historia cerrada, dispone un mosaico de datos estructurados, con más sentido que un conjunto caótico de informaciones y, a la vez, altamente flexible y maleable. Así, se activa como un menú de información relevante, ajustada a los parámetros institucionales, y disponible para el uso práctico de los profesionales. Las descripciones tienen un uso práctico en el proceso permanente de elaboración de diagnósticos y toma de decisiones. Este trabajo mediado no es inocuo e incluye algunas consecuencias palmarias que se filtran en las tareas de intercambio de información entre profesionales. Cabe destacar algunas de las derivaciones más inmediatas de esta actividad:

a) Facilita y canaliza la construcción de la proto-narración a partir de una clasificación muy básica y flexible de los documentos. Estrictamente, no hay una historia o narración elaborada y esta característica permite la reelaboración continua de la narración del caso, dentro de los márgenes establecidos por los impresos, informes y otros documentos disponibles.

b) Se produce un doble salto de carácter metonímico; por una parte se toma a los papeles por la persona —y, en todo caso a su familia. Así, los trabajadores sociales se refe-



rían a «los IMI» (ingresos mínimos de integración), o indican que tal caso «es un Remi» (renta mínima de inserción). Por otra parte se toman a las «medidas» adoptadas, las prestaciones gestionadas, por la persona —y su familia— («tengo una tutela», o que está trabajando sobre «un caso de maltrato»).

c) Se presenta como instrumento principal de trabajo y en la relación con otros profesionales, incluso con aquellos pertenecientes a otras instituciones. Por medio del expediente, el usuario queda objetivado en un caso e ingresa en el circuito de gestión institucional, más allá de los vínculos concretos y particulares que establece con uno u otro profesional.

d) Refuerza y reproduce un tipo de atención individualizada, que reduce o evita el análisis de las condiciones sociales de existencia de los problemas sociales. Esta circunstancia dificulta o hasta impide establecer conexiones con contextos más amplios, salvo para desarrollar clasificaciones institucionales —por ejemplo unificando casos con ayudas similares, perfiles parecidos o usuarios de un mismo servicio.

e) Por último, es coherente con una lógica cronológica que se materializa en la elaboración de los diagnósticos de las problemáticas forzosamente individualizadas y en la organización posterior de las secuencias de lo que los trabajadores sociales denominan intervención social

Estas características se ponen en práctica en escenarios y situaciones concretas: entrevistas, consultas telefónicas, elaboración de documentación o reuniones de trabajo, por poner algunos ejemplos. Nos centraremos ahora, precisamente, en esas reuniones entre profesionales, en tanto en cuanto dispositivo de trabajo que condensa buena parte de los usos prácticos y negociaciones que se ponen en marcha con la narraciones en el marco de la intervención social.

### 1.2.2. Reuniones. Micro-relatos y negociaciones para la acción

Las reuniones de trabajo son, entre otras cosas, situaciones concretas en las que las prác-

ticas documentales y las construcciones narrativas sobre los usuarios se erigen en materiales de intercambio y de negociación de los pasos que hay que dar en la intervención social. Son los momentos de encuentro entre diversos profesionales, pautados en mayor o menor grado (con una periodicidad que puede variar desde las reuniones anuales hasta las semanales) y mantienen una estrecha relación con el proceso documental, en el que se basan y al que nutren con datos, diagnósticos, diseños de intervenciones, intercambio de información o análisis de resultados. Por una parte, en las reuniones se exponen y se actualizan las historias acerca de los usuarios, las narraciones de sus problemas así como las de las intervenciones sociales, la evidencia social. Por otro lado, estos encuentros son, a la vez, espacios privilegiados de negociación de versiones sobre las vidas de los usuarios, con implicaciones en los juegos de legitimidad de los propios profesionales.

En la situación-reunión, los distintos profesionales aportan los datos, los documentos y los procedimientos que obtienen y elaboran en los puntos de acceso en los que contactan con los usuarios. Entra en funcionamiento el operativo institucional de organización textual y narrativa, de reparto de tareas, parcelación de la intervención social por agencias, delimitación y traducción temporal de los procesos de intervención social.

Estas reuniones tienen un fin instrumental: se hacen para tomar decisiones, para intervenir en casos; implican un reparto de tareas entre los distintos profesionales de la ayuda, de cada uno de ellos se espera un tipo de información dada su posición en el esquema y a cada uno le toca un ámbito de actuación, que deben justificar su presencia, su relevancia y su utilidad en estos asuntos; contienen una estructura implícita de organización de la información, algo así como exposición-discusión-conclusión, entre otras cosas.

Lo que se habla en ellas y cómo se habla establece una configuración específica de los datos de los usuarios. Se imprime una estructura lógica para los profesionales y para la intervención social que implementan. Así, una

reunión convoca a la acción institucional a partir de la codificación práctica de los usuarios, al menos en tres momentos:

a) En primer lugar, que certifica que la vida de la gente es problemática o deficitaria en mayor o menor grado, en un aspecto o en varios de su vida, y ahí se introducen los términos en que se presentan las vidas de los usuarios en estas reuniones (hay que intervenir).

b) En segundo lugar, se da paso a un proceso de certificación de lo anterior. Se procede a organizar y ordenar las evidencias sobre las vidas de los usuarios (evidencia para la intervención).

c) Finalmente, se plantea una intervención, se produce el diseño de técnicas y tácticas de reorganización, que admiten cierto margen de nitidez y concreción, desde los términos más vagos («seguir trabajando con la familia», «citar a la madre») hasta las decisiones más fijadas: elaborar informe, iniciar los trámites de una ayuda.

Las reuniones presentan la oportunidad para actualizar y recrear las representaciones sobre los usuarios. Implican un proceso de negociación entre profesionales acerca de lo que está pasando y cómo hay que intervenir. Los trabajadores sociales inscriben su actividad en los esquemas narrativos —exposición del orden/caos-discusión y sugerencia de versiones-imaginar un escenario desproblematizado— total o parcialmente— y conclusión con toma de decisiones y a la vez producen y reproducen los contenidos de unos discursos de los que van a disponer, a modo de menú o repertorio, a lo largo de todo el proceso de intervención social. En todo caso, no se trata de un automatismo, ni tampoco es vivido por los profesionales como una actividad puramente administrativa y protocolaria. La discusión de casos está cargada de categorías técnicas institucionales pertinentes, pero también de categorías de uso de los profesionales que remiten a las características específicas del contexto en que trabajan. No obstante, aquí no se agota el espacio discursivo de intercambio de ideas, acuerdos negociados y configuración de la intervención social.

### 1.2.3. Trabajar con narraciones

Como vemos, las historias que describen a los usuarios son oportunas en cualquiera de los dispositivos de trabajo cotidiano: reuniones, coordinaciones, trabajo documental. Su extensividad es proporcional a la capacidad que tienen de fijar la evidencia social de un modo institucionalmente pertinente y coherente. Dado que este proceso no puede ser fijado de una vez para siempre (las vidas de los usuarios tienden a la casuística, la institución está limitada a sus dispositivos de atención y de ayuda), se hace necesario un proceso de negociación permanente de versiones y diagnósticos. Merece la pena, finalmente, detenernos en los detalles constitutivos más inmediatos de esas transacciones para la acción que se despliegan en estos encuentros. Si tomamos como referencia un modelo de sistematización de estas reuniones, podemos distinguir varios pasos en el proceso de puesta en juego de las narraciones sobre los usuarios y los consecuentes procesos de negociación acerca de los diagnósticos y, sobre todo, las derivas que debe tomar la propia intervención social. Partiremos del ejemplo de una reunión-tipo que implica a los profesionales con casos de menores y sus familias, un procedimiento que contiene, al menos, las siguientes fases:

a) En primer lugar, la persona que coordina la reunión hace una lectura de los datos que se tienen sobre el caso —edad, nombre, familia, centro escolar— y los acuerdos de las reuniones anteriores. Aquí también pueden participar otros trabajadores sociales que aportan los datos que obtienen desde sus espacios de trabajo —el maestro en la escuela, el profesional del centro de salud en el aspecto sanitario, un monitor en las actividades de ocio.

b) A continuación, los miembros presentes aportan los datos nuevos significativos sobre el caso, obtenidos a partir de su experiencia directa con la persona —el menor y su familia: se describen los sucesos familiares, experiencias de las actividades en las que participa, se cuentan anécdotas, se hacen descripciones psicológicas y se incluyen valoraciones sobre el carácter y comportamiento.

c) Después, en una transición no claramente definida, se comienza a delimitar el núcleo problemático de mayor importancia - «ha empezado a fumar porros», «ya no viene por el local». Este diagnóstico identifica las principales dificultades, mientras continúan las narraciones de anécdotas, descripciones y se aportan incluso nuevos datos. Esta fase es la que lleva más tiempo en toda la reunión y se desarrolla en un contexto de diálogos no necesariamente pautados. Una vez acordado el diagnóstico —siempre es necesario llegar a este punto de acuerdo— éste sirve de esquema sobre el que diseñar las actuaciones y reparto de tareas.

d) Se sigue con el establecimiento de pautas acerca de los que se debe y se puede hacer: «continuar con el programa», «ofrecer apoyo escolar», «hablar con la madre y la abuela», pautas que se completan con el intercambio de información del diagnóstico; en esta fase, se explicita lo que ya hace cada institución y las tareas de cada profesional y también lo que se podría hacer a partir de ahora;

e) Hacia el final de la reunión —que puede tener varios avances y retrocesos—, se perfila la toma de decisiones, una especie de acuerdo final sobre el caso. Si se trata de un caso «complicado», la fase intermedia puede durar mucho y dar lugar a acaloradas discusiones. La reunión concluye con algún acuerdo sobre lo que hay que hacer y se distribuyen entre los profesionales las tareas que deben realizar desde sus respectivos espacios de trabajo. Finalmente, se explicitan preguntas y dudas, se establecen orientaciones prácticas para el trabajo, se reparten tareas y se cierra la discusión recopilando los acuerdos y estableciendo un calendario de revisión.

Es en este marco donde los profesionales negocian las versiones de la realidad a partir de sus experiencias de los contactos directos, y a sus posiciones en el orden institucional, teniendo en cuenta los operativos y actividades que tienen que desplegar a lo largo de la relación con los usuarios en el proceso de intervención social. La reestructuración de las narraciones se sigue desde los operativos de focalización de la evidencia social, la frag-

mentación de las vidas de los usuarios y el posterior trabajo de identificación y explicación de las áreas problemáticas de sus vidas. Esta reconstrucción se hace en base a la propia lógica de la institución que tiene que examinar y decidir, en un marco limitado de posibilidades, qué hacer con esas personas. Las características narrativas analizadas —individualización, fragmentación, ambivalencia— conforman un sentido práctico; se ponen en juego en el trabajo cotidiano de negociación de versiones para la necesidad permanente de disponer de diagnósticos sobre los usuarios, naturalizando así las distintas maneras, institucionales, de ver y entender a los usuarios de los servicios sociales.

## 2. Ideas finales

En este examen de los dispositivos de codificación de los usuarios en términos institucionales hemos puesto en relieve la importancia de los códigos de verosimilitud propios, así como sus principales componentes. Éstos tienden a configurar sujetos asociados a problemas y carencias, de-socializados e instalados, de manera crónica, en circuitos vitales de deriva. Por otra parte las técnicas de codificación de los usuarios y los esquemas narrativos que generan, se ponen en juego en la lógica práctica inserta en la intervención social. Estas construcciones narrativas sirven como objeto de uso en los procesos institucionales de circulación de información, discusión diagnóstica y toma de decisiones en ese marco de intervención social. Aquí hemos podido mostrar su utilidad, la lógica práctica en esos escenarios profesionales de negociación y de transacciones para la acción técnica.

En definitiva, hemos intentado poner en relieve algunas características que definen la codificación institucional de los individuos en las agencias de ayuda social. Lo hemos hecho porque nos parece que tienen una relación directa con la manera de categorizar, entender y abordar las problemáticas sociales. Una forma específica de tratamiento de las poblaciones relegadas y dominadas, sobre las cuales no sólo se aplican dispositivos explí-

bitos de control, reconducción y castigo, sino todo un trabajo denominativo y conceptual que, desde su polivalencia, tiene unos usos y consecuencias prácticas en diversas esferas de la vida social, incluida la relativa a la ayuda social institucionalizada.

Nuestro interés, pues, por estos microprocesos no obedece a un capricho por los detalles ni a un «escoramiento» huidizo hacia los hechos cotidianos y aparentemente insignificantes. Al contrario, mantenemos la alta relevancia que tiene desarrollar una mirada que articula las descripciones de los sujetos aislados del contexto social e histórico que produce sus circunstancias vitales con un régimen de verdad específico que legitima la intervención social. En realidad, nos aventuramos a sostener que todo análisis crítico de las políticas y prácticas de reproducción de las diferencias sociales requieren, en algún momento, de este tipo de análisis.

Derivado de ello, nos hemos encontrado con otro efecto que merece la pena tener en cuenta y tiene que ver con el carácter constructivo de estas categorías y formas de estructurar la mirada y la evidencia social. La acotación de poblaciones problemáticas, su definición en torno al déficit, la desconexión con los referentes socio-históricos y la elaboración permanente de dispositivos prácticos, narraciones, para la intervención social no comportan necesariamente un trabajo reactivo o de carácter negativo. Junto a los dispositivos más duros de contención y las fórmulas más obvias de abandono de las poblaciones relegadas, se construyen cotidianamente dispositivos de reconducción de esas poblaciones que proponen nuevos itinerarios, miradas que diagnostican y definen problemas, categorías que proponen metas. En realidad este trabajo se inscribe en las dinámicas planteadas por las políticas sociales en curso, que contienen una teoría específica sobre lo social. La peculiar codificación institucional de los sujetos que hemos dibujado aquí, así como los dispositivos cotidianos en los que se pone en práctica se inscriben en una idea de la exclusión social (Parajúa, 2010) que anuncia también una idea sobre la sociedad en la que vivimos. Las teorías so-

ciales que justifican un trabajo de tratamiento de las poblaciones en exclusión, definen a éstas últimas en base a su incapacidad por sumarse al avance de la «sociedad del conocimiento» (Comisión de las Comunidades Europeas, 2000), carentes de las competencias necesarias para seguir el curso imparable de las variables condiciones productivas. Incapaces e incompetentes, el foco de trabajo específico sobre estas gentes se individualiza, se torna en proyectos personales e ignora las dinámicas de reproducción social de la pobreza.

Finalmente, merece la pena explicitar otra cuestión derivada de esta propuesta y que conecta con las serias dificultades que el Trabajo Social, y en general las profesiones de lo social, tiene a la hora de abordar de manera crítica sus propias prácticas y referentes teóricos. Las conclusiones del párrafo anterior en parte explican esta dificultad, dado el carácter constructivo y propositivo de los nuevos conceptos y técnicas con las que estas profesiones se han ido dotando. Pero sólo en parte. Podríamos apuntar también algunas características particulares de la implantación del sistema de Servicios Sociales en España, sistema tempranamente mixto, incompleto, con periódicas derivas hacia escenarios institucionales competitivos que dificultan el desarrollo de crítica y de prácticas divergentes. A ello habría que añadir la tendencia a obviar el estudio de los microprocesos cotidianos de la intervención social, los términos de la relación, sus ambigüedades, dificultades y malestares, forzados a ser irrelevantes y desconectados de los marcos contextuales más amplios. Quizá aun nos mantenemos persuadidos por las explicaciones y análisis que se producen al interior mismo del campo de la ayuda social, repletos de esquemas y denominaciones técnicas y humanistas, que relacionan una mejor intervención social con mejoras técnicas o el aumento de los recursos, la vocación o la formación de los profesionales, y que tienden a desplazar la crítica hacia el terreno de los debates morales, reinterpretándola como un cuestionamiento de la inclusión de los excluidos, o una renuncia a «poder cambiar las cosas». Unas retóricas que

acaso también apuntalan las reticencias para afrontar una comparación de los dispositivos de la asistencia social en curso con aquellos de los que aparentemente trata de distanciarse, como son los desarrollados por las agencias de encierro, disciplinamiento y castigo de los pobres. Ahí queda planteada una agenda bastante densa de tareas y posibilidades de investigación que provoquen alguna fractura.

### 3. Referencias bibliográficas

- Ávila, D. (2012). *El gobierno de la diferencia: de las lógicas de gestión de lo social* (Tesis doctoral. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Madrid: Universidad Complutense de Madrid).
- Castel, R. (1986). De la peligrosidad al riesgo. En: F. Álvarez-Uría y J. Varela (eds.), *Materiales de Sociología Crítica*. Madrid: La Piqueta.
- Castel, R. (2004). Encuadre de la exclusión. En: S. Karsz (coord.) (2004), *La Exclusión: bordeando sus fronteras, definiciones y matices*. Barcelona: Gedisa.
- Unión Europea. (2000) *Comunicación de la Comisión: Construir una Europa que fomente la integración*. Bruselas 1.3.2000 COM 79 final.
- Donzelot, J. (1990). *La policía de las familias*. Valencia: Pre-textos.
- Donzelot, J. (2007). *La invención de lo social. Ensayo sobre el ocaso de las pasiones políticas*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Fassin, D. (2005). Gobernar por los cuerpos, políticas de reconocimiento hacia los pobres y los inmigrantes. *Educação*, 2 (56) May/Ago, Porto Alegre.
- Moffat, K. (2001). *Vigilancia y gobierno del receptor de bienestar* En: A.S. Chambon, A. Irving y L. Epstein (eds.), *Foucault y el Trabajo Social*. Jaén: Ed. Maristán y Escuela Universitaria de Trabajo Social de Jaén.
- Parajuá, D. (2015). Servicios Sociales: variaciones relacionales para las políticas de contención de los problemas sociales. *Equidad*, 3. *Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*. Asociación internacional de Ciencias Sociales y Trabajo Social.
- Parajuá, D. (2010). La política de la exclusión. *Trabajo Social Hoy*, 61. Madrid: Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid.
- Tice, K.W. (1998). *Tales of Wayward Girls and Inmoral Women. Case Records and the Professionalization of Social Work*. University of Illinois Press.
- Wacquant, L. (2000). *Las cárceles de la miseria*. Madrid: Alianza Editorial.
- Wacquant, L. (2007). *Los condenados de la ciudad. Gueto, periferias y Estado*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Wacquant, L. (2010). *Castigar a los pobres. El gobierno neoliberal de la inseguridad social*. Barcelona: Gedisa.

