

De la ciudadanía social a la ciudadanía multicultural

Teresa GARCÍA GIRÁLDEZ *

RESUMEN

Este artículo es una reflexión sobre las posibilidades de ampliación del concepto de ciudadanía, más allá de las fronteras diseñadas en la idea de Estado-nación. Analiza sucintamente las teorías de algunos autores sobre la extensión de los derechos y los deberes a grupos de personas cada vez más amplios, en particular a los extranjeros que se encuentran residiendo en el país de acogida. Supone, pues, una reflexión sobre el camino que se ha de seguir para dar al concepto de ciudadanía un significado cada vez más incluyente, como es el de ciudadanía intercultural.

ABSTRACT

This article is a reflection about the possibilities of expansion of the concept of citizenship broadening within the limits of the State-nation idea. It is a brief analysis of the existing theories and literature about the extension of rights and duties, as well as of the possibility that foreigners may participate in the rights in the country where they are received. Thus, it is a reflection about the way forward we have to follow to reach a more inclusive concept of citizenship: the intercultural citizenship.

Introducción

El individualismo moderno surge como libertad, como libertad frente a la coerción del individuo dentro de su grupo. El individuo se presenta como sujeto personalmente independiente, autónomo e igual. Frente a esta figura individual y contrapuesta a ella, el Estado aparece como la esfera pública que tiene limitada la posibilidad de injerencia en la esfera privada del

hombre¹. El derecho es la estructura básica de la civilización occidental, es el poder legal potencial que debe desarrollar el Estado con objeto de integrarlo en su sistema político como ciudadano. La ciudadanía política es la condición para el reconocimiento y la garantía de la libertad del hombre² y se entiende como libertad de elección para orientar su vida. Está claro que la potencialidad ni es patrimonio de los seres humanos, tan sólo de algunos

* Prof. Asociada. Universidad Complutense de Madrid

grupos³, ni es inmutable. La libertad se concibe en sentido positivo y negativo⁴, según los criterios individuales y las convicciones que cada cual tenga de los valores existenciales. Tampoco estos criterios son estáticos, se redefinen constantemente y se pueden cambiar cuando se hallen otros mejores⁵. Lo cierto es que los individuos deben contar con los recursos y las libertades indispensables para perseguir sus valores y optar por los que más les convengan.

En la concepción clásica de la libertad positiva, para que el individuo se exprese debe concebirse como miembro de una totalidad política, las diferencias individuales han de traducirse en un lenguaje universal; sin embargo, a medida que se produce una mayor individualización, se cuestiona esa exigencia, al plantearse el individuo la necesidad de afirmarse positivamente como tal en la escena social.

El debate sobre los principios de igualdad y libertad amplió la base social de la ciudadanía, incluyendo en ella a otros grupos sociales anteriormente discriminados o privados de la misma. Lo que los homogeneizaba era la exigencia de «igualdad ante la ley»⁶. Al referirse a un concepto abstracto de individuo de la sociedad moderna, la igualdad se presenta en sentido universalizado y la diversidad individual se elimina —nunca concreta y totalmente—, de donde deriva el problema clásico de la «equivalencia» de los individuos, unidos a situaciones de vida comunes. Y es que en la definición clásica de igualdad, antes o después todas las diversi-

dades acaban por expresarse con conceptos universales⁷.

Se genera otro debate, vinculado a la lucha por la ampliación de los derechos y la redefinición constante de los valores, sobre la universalización de los derechos y el particularismo cultural, de género o de etnia, causa de la diversidad. Se plantea el pluralismo como relativismo cultural con un afán universalista, para defender el derecho de los diferentes ante quienes proponen la asimilación uniforme y la idea del progreso universal lineal.

Así, pues, como a finales del siglo XVIII se había concebido jurídicamente al individuo, a mediados del siglo XX se va a considerar constitucionalmente a la humanidad. Ante el universalismo liberal de los derechos del hombre, la teoría de los derechos humanos hace aflorar el particularismo nacional, étnico y cultural, planteando el debate sobre los derechos de participación en la ciudadanía de los grupos nacionales y étnicos en los Estados pluriétnicos y multiculturales. Aspectos de la diversidad cultural adquieren relevancia en la reflexión sobre las potencialidades del derecho y de la ampliación de la esfera de la ciudadanía.

Las demandas sociales, políticas y culturales, en favor de la ampliación de los derechos y la intervención del poder público para potenciarlos, reconocieron que son las personas, a título individual o como grupo quienes, como sujetos de derecho, deben formularlas. Se hicieron revoluciones o reformas para normativizar, para con-

formar jurídicamente, la ciudadanía social. Los instrumentos jurídicos pioneros fueron:

1. Por lo que se refiere a los derechos civiles y políticos, o de primera generación, el *Bill of right*, de 1689, la Declaración de Virginia de 1776 y la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1791.

2. Los derechos sociales, o de segunda generación, se reflejaron en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948⁸. En esta Declaración aparece, junto a una definición objetiva de los derechos del individuo, un elemento subjetivo: se habla de una «igualdad de dignidad», afirmándose, como propio del proceso de individualización moderna, como expresión de una «diferencia». La búsqueda de un deseo individual de dignidad, bajo forma de aspiración al reconocimiento público de una diferencia individual (o más bien, siendo vivida durante mucho tiempo como individual y privada) muestra los límites de la libertad negativa (allí donde yo no soy reconocido, porque yo no me afirmo) y de la libertad positiva clásica (allí donde yo no me puedo afirmar sino como ciudadano, por lo tanto como hombre abstracto). El multiculturalismo, como consecuencia del proceso de individualización moderno, expresa la exigencia de aumento de la diferencia en el dominio público⁹.

3. Los derechos de los pueblos, o de tercera generación, se plasmaron en la Declaración sobre la concesión de la independencia a los países y pueblos coloniales de Naciones Unidas de

1960. Se declara el derecho colectivo, derecho de los pueblos a su libre determinación; en la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial de Naciones Unidas de 1965. Se asegura a los grupos étnicos los derechos humanos individuales, sin que se contemple que puedan acceder como tales a la condición de sujetos autónomos de derecho propio. En los Pactos Internacionales de Naciones Unidas de 1966 (Pacto de derechos civiles y políticos y Pacto de derechos económicos, sociales y culturales). Se contempla a los «pueblos» como titulares de derechos, entre ellos el de autodeterminación, pero se los vincula a una forma estatal¹⁰.

La Declaración de 1948 concibe internacionalmente los derechos como derechos humanos, de toda la humanidad, y como individuales, de cada uno de sus individuos, con alcance universal y afectando por ello al individuo en singular. Para que haya espacio para la humanidad, el individuo clásico del sistema constitucional, aquel sujeto poseívo, excluyente¹¹ y egocéntrico, tiene que ceder el puesto a otro solidario, incluyente y sociable. Con la ampliación del individuo a la humanidad, surge la polémica sobre los derechos sociales como contrapuestos a los derechos individuales y se abre paso la idea de la ciudadanía diferenciada, la ciudadanía multicultural. Se trata de conciliar el particularismo cultural con la defensa de los derechos humanos universales y de relacionar los derechos individuales con los derechos diferenciados. Se trata de asignar un

lugar a las minorías nacionales y a los grupos étnicos dentro de los Estados en los que se hallan, aunque no haya habido muchos partidarios de la concesión de derechos específicos y hayan sido más numerosos los que los han negado, por temor a romper la unidad nacional. Se contempla aún el derecho a la propia cultura como un derecho exclusivamente individual de la persona, no de una colectividad. Sin embargo los movimientos en favor del establecimiento de derechos diferenciados, en razón de clase, nación, etnia o género, siguen siendo activos y pugnan al Estado para que los reconozca y desempeñe así su papel potenciador de las posibilidades implícitas en el derecho.

El multiculturalismo pone en discusión la universalización de los derechos. Los individuos no se conforman ya con una identidad privada y pretenden que se amplíe el proceso individualizador junto a la afirmación pública de las identidades¹².

De los derechos a la ciudadanía social

Algunos teóricos como Marshall, Gil Calvo, Jelin, Kymlicka, Clavero han analizado la naturaleza y la identidad de los derechos sociales (derechos individuales y derechos colectivos), desde distintas perspectivas: histórica, nacional, cultural, de clase, etc.; y las relaciones entre los derechos: relaciones de poder, de conflicto, relaciones contractuales; relaciones con el

mercado, con los individuos y con los grupos; relaciones de género, etnia, clase y sus conflictos por principios; relaciones de clase, de género, de etnia, etc.

T. H. Marshall analiza la conexión entre el desarrollo del Estado-nación inglés y la ampliación de los derechos de ciudadanía, así como la influencia de ésta en las clases sociales. Plantea la progresión histórica de los derechos, las etapas generacionales, partiendo de los derechos civiles, políticos hasta llegar a los sociales, con su análisis de la ciudadanía desde el siglo XVIII hasta mediados del siglo XX, resaltando los elementos que la integran y las instituciones a las que se puede recurrir en caso de incumplimiento. Resumimos brevemente los elementos más significativos de su exposición:

1. Elemento civil. Se compone de los derechos necesarios para la libertad individual: libertad de la persona, de expresión, de pensamiento y religión, derecho a la propiedad y a establecer contratos válidos; derecho a la justicia (este último distinto de los demás, es el derecho a defender y hacer valer el conjunto de los derechos de una persona en igualdad de condiciones que los demás, mediante los procedimientos legales apropiados). Las instituciones ante las que se pueden reclamar estos derechos son los tribunales de justicia.

2. Elemento político. Derecho a participar en el ejercicio del poder político como miembro de un cuerpo investido de autoridad política o como elec-

tor. Las instituciones son el parlamento y las instancias de gobierno local.

3. Elemento social. Es el más amplio, abarca desde el derecho a la seguridad y a un mínimo de bienestar económico al de compartir la herencia social y vivir la vida de un ser civilizado conforme a los estándares dominantes de la sociedad. Las instituciones directamente relacionadas son el sistema educativo y los servicios sociales¹³.

Se trata de la extensión de la igualdad como libertad a un número mayor de grupos sociales, de la ampliación de la pertenencia plena a la comunidad, identificada ya como ciudadanía, con un cuerpo de derechos y deberes, pero no comporta la uniformidad social, puesto que la igualdad política es compatible con la existencia de diferencias, de desigualdades económicas, de clase, de la división jerárquica de la sociedad.

Aunque atribuye un elemento para cada siglo, ve solapamientos entre los derechos políticos y los sociales que se fueron desarrollando en el siglo XX. Lo importante en el desarrollo de los derechos es que han partido del ámbito local hasta llegar al nacional¹⁴ y es, a medida que la libertad se hace universal, cuando la ciudadanía se desplaza también del ámbito local al nacional. Esto comporta un cambio en la percepción del liberalismo, pues contempla la posibilidad de intervención del Estado en la esfera privada incluso por la fuerza¹⁵.

Este aspecto queda claro en la discusión en torno al derecho a la edu-

cación como derecho social, al defender la intervención del Estado en la familia, porque se trata de un derecho del adulto a recibir una educación y porque se empieza a considerar que la educación es el requisito previo imprescindible de la libertad civil. Y que fuera obligatoria ya a finales del siglo XIX, aunque iba contra la idea de libertad individual del momento, se justificaba porque se percibía la necesidad de tener un electorado instruido para desempeñar las tareas que imponía la política democrática, así como que hubiera trabajadores bien preparados para potenciar la industria. Civilización y progreso se convirtieron, a mediados del siglo XX, en una obligación, en un deber social y personal, porque de ello dependía el desarrollo de la sociedad. La educación obligatoria era un derecho personal y un deber público de ejercer un derecho. La cultura era la unidad orgánica y la civilización la herencia nacional.

También en el campo laboral aceptar la negociación colectiva a través de los sindicatos, como sujetos colectivos, supuso dejar de considerar al trabajador como mercancía y enriqueció el contenido de los derechos sociales, que dejaron de depender exclusivamente del peso económico del individuo¹⁶ y de ser considerados una simple ampliación de los derechos civiles; representaba un cambio, se transfería un importante proceso de la esfera política de la ciudadanía a la esfera civil, aunque fuera cuando todavía los trabajadores no sabían cómo utilizar el derecho político del voto. Los derechos

sociales se establecieron, pues, con el ejercicio de los derechos políticos, implicaban un derecho absoluto a cierto grado de civilización, que dependía sólo de que se cumplieran los deberes generales de la ciudadanía. Desde el punto de vista de la interpretación generacional, el desarrollo del aparato del Estado de bienestar significó el impulso consciente del Estado al desarrollo de las potencialidades implícitas en el derecho. Se presentó como la cara estatal del proceso de expansión de los derechos sociales de los ciudadanos. Esta ampliación de derechos no ha sido uniforme en todos los países, ha tenido características propias, y se ha plasmado en distintos modelos de Estado de bienestar, dando lugar a la Política Social moderna. Estos derechos se han organizado y han evolucionado con procesos distintos, que han conformado el concepto de ciudadanía social¹⁷.

Las características principales del Estado de bienestar se han articulado en tres instituciones fundamentales —Estado, mercado y familia— y han afectado a la ciudadanía social, que podemos definir como:

- La idea central del Estado de bienestar frente a la idea del mercado como el único instrumento capaz de proporcionar bienestar social. El mercado genera desigualdades sociales, porque no todos los ciudadanos tienen la misma capacidad adquisitiva. Marshall sostiene que en algunos aspectos también la ciudadanía general desigualdad, pero se trata de una desigualdad social legitimada; porque si no invadiera la

esfera de la libertad del mercado, no podría generar la igualdad básica que es la ciudadanía.

Otros autores consideran que, además de las desigualdades de clase, hay otras desigualdades de cultura, de género y de etnia, que se han de afrontar para completar el sentido de la ciudadanía social.

- Un concepto susceptible de múltiples interpretaciones y usos.
- Desde el punto de vista formal, como pertenencia a una comunidad políticamente organizada, implica la posesión de determinados derechos y deberes derivados de la pertenencia a un Estado determinado. La ciudadanía social comporta el reconocimiento de ciertos derechos sociales, tanto de libertad colectiva como de intervención pública.
- Desde el punto de vista sustancial, la ciudadanía social además de condición de pertenencia a una comunidad política, garantiza unos derechos sociales, entre los que se hallan los derechos de prestación social.
- Desde el punto de vista de la pérdida de condición de mercancía de los trabajadores, los derechos sociales suponen la prestación de un bien o servicio socialmente garantizado (por el Estado, la familia u otra institución) para la satisfacción de necesidades humanas como un derecho del ciudadano. A la persona se le garantiza su supervivencia independientemente del mercado. El Estado se presenta como un mecanismo protector de carácter público y liberador,

porque permite al individuo zafarse de la rígida dependencia de las relaciones de mercado; a su vez, el mercado deja de ser el principal productor de bienestar social, y los individuos pueden conseguir su reproducción social fuera de los cauces mercantiles.

A pesar de todo, la ciudadanía social no elimina ni la estratificación social ni el conflicto en el marco de los actuales sistemas sociales. Al definir al ciudadano como «*la condición de miembro de pleno derecho de la comunidad*», basada en la igualdad humana¹⁸, lo que subraya es la evolución del concepto de ciudadanía hacia una mayor igualdad social, en la que se atenúan las disparidades de ingresos y las desigualdades de clase, gracias a la solidaridad de los ciudadanos y al papel del Estado en la provisión del bienestar social.

Así pues, el concepto de ciudadanía social se concibe también en sentido político y no sólo jurídico, como el conjunto de pretensiones y expectativas del ciudadano, como tal, frente al Estado, que le debe garantizar la seguridad necesaria, vital y laboral, y dar contenido y dignidad a su existencia como persona, con unos valores y convicciones determinados sobre la vida. En este sentido, los derechos sociales son un derecho básico de la persona y se equiparan a los derechos civiles y políticos; pero a diferencia de éstos, los derechos sociales presuponen un protagonismo activo de los poderes públicos.

Estas pretensiones se suelen resumir en el derecho al mantenimiento

mínimo de los ingresos, pero no se agotan en ello; se refieren también a las medidas de política pública destinadas a paliar las desigualdades que genera el mercado, que como instancia provisora de bienestar no es suficiente para satisfacer las necesidades humanas fundamentales de manera generalizada.

En este sentido, desde la perspectiva del conflicto, el análisis de Elisabet Jelin pone el énfasis en el concepto de ciudadanía como una práctica conflictiva vinculada al poder, a las instancias encargadas de establecer las prioridades de los problemas y de las necesidades y decidir las medidas que se han de tomar. Bajo esta óptica conviene partir de la premisa que el derecho básico es el derecho a tener derechos¹⁹, el derecho a pertenecer a algún tipo de comunidad organizada y a poder llevar una vida buena. Se trata de cuestionar y definir quién puede acceder a los derechos, quién los da, cuáles son y para qué se otorgan, quién sanciona a quién y cómo. En definitiva, no se trata sólo de la cuestión de la naturaleza y la titularidad de los derechos humanos, sino también de sus relaciones con los demás derechos.

La ciudadanía es dinámica, trata de mantener los derechos ya conquistados, de extenderlos y ampliarlos a otros grupos humanos. En este sentido las políticas públicas se diseñan en función de quién determina las necesidades y el modo como las abordan los grupos dirigentes, teniendo en cuenta la presión de las demandas de la sociedad, ejercida por medio de la participación ciudadana. Jelin considera que

cuando se habla de derechos civiles, políticos y sociales se indican fundamentalmente derechos individuales, mientras que los derechos a la paz, el desarrollo, medio ambiente y los derechos de los pueblos son de naturaleza global y colectiva²⁰. Considera, por lo tanto, al primer grupo como los claramente liberales y a los otros de naturaleza social.

Enrique Gil Calvo²¹ señala que las diferencias existentes entre los derechos humanos como derechos de la persona son diferencias de naturaleza entre los derechos sociales y los individuales, lo que hace que se identifique el todo (los derechos civiles, políticos y sociales) con la parte (los derechos individuales originarios). De ahí deriva la tendencia a identificarlos como derechos sociales. Para este autor el proceso —que parte de la extensión de los derechos civiles a los políticos y a los sociales— se dirige de nuevo hacia la individualización de los derechos sociales, lo que es paradójico y contradictorio.

La naturaleza de los derechos es doble: los derechos individuales se proclaman para defenderlos frente a toda intervención posible del Estado, por lo que se definen como derechos privados; y los derechos sociales se proclaman para que exista una intervención directa del Estado, como la institución única capaz de procurarlos y por lo tanto son de carácter público. Los derechos individuales definen dónde el Estado no puede intervenir y los derechos sociales dónde el Estado puede y debe intervenir.

Quizá se pueda aclarar esta aparente paradoja con las objeciones de E. Jelin a la hipótesis histórica de la expansión de los derechos de Marshall y también a la de las generaciones de derechos de Naciones Unidas. Ninguna de estas dos hipótesis establece prioridades ni constituye una regla histórica universal válida para todos los países y en todos los momentos. Lo que entraña el riesgo de que los derechos de ciudadanía social, desarrollados mediante el Estado de bienestar, puedan llegar a transformar incluso la idea misma de ciudadanía y reemplazar al ciudadano responsable por el «cliente»²², con lo que naturalmente se desvirtuaría y desaparecería el concepto mismo de ciudadano de pleno derecho. Habría que reestructurar y ampliar estas clasificaciones y establecer prioridades con lo que se eliminarían las contradicciones. El elemento civil y político pasaría a denominarse derechos de primera generación²³. Los derechos económicos, sociales y culturales serían los derechos de segunda generación que requieren un papel más activo del Estado para que los ciudadanos puedan ejercer también los anteriores. Los de tercera generación serían los derechos a la paz, al desarrollo, al medio ambiente —los derechos difusos o nuevos derechos, según Martínez de Pisón²⁴— y los de cuarta generación los derechos de los pueblos. Todos ellos situados bajo el paraguas de derechos humanos.

Avala su propuesta señalando que, en muchos casos, en particular en los países en desarrollo, la expansión

de los derechos sociales no siempre ha obedecido a la extensión de los civiles y políticos. Se han recuperado derechos políticos en momentos en que se simultaneaban las violaciones de derechos civiles, (en la "década perdida", los años 1980, en Latinoamérica), invirtiéndose entonces el orden diacrónico de las etapas de los derechos.

Huelga decir que Jelin sostiene que no se debe identificar los derechos de ciudadanía con un conjunto de prácticas concretas, aunque éstas hayan sido y sean el eje de las luchas por la ampliación de los derechos en situaciones históricas específicas. Tampoco se ha de identificar los principios básicos con sus manifestaciones institucionales. Conviene tener en cuenta el lugar, el tiempo y el modo como se han desarrollado.

Jelin contempla aspectos que son menos cuantificables, que parten de la realización de la idea de igualdad no comprendida exclusivamente dentro de las fronteras de los Estados. Igualdad entendida como no discriminación, como derecho a tener derechos y a poder debatir públicamente el contenido de las normas y las leyes. Derechos que no se limitan exclusivamente a los ciudadanos de un Estado, más bien contemplan las realidades existentes dentro y fuera de él, cuyo referente principal es la etnia o el género o la cultura, en el sentido expresado por N. Bobbio: «*el reconocimiento universal de los derechos humanos se refiere a los derechos del individuo, no como parte de esta o aquella sociedad o ciudadano de aquel u otro Estado*».²⁵ En

cualquier caso, hablar de estas categorías específicas de población y hablar de ellas es reconocer su particularidad que generalmente ha sido de opresión y marginación y por eso mismo tratar de superarlas.

Es profundizar en aquellos aspectos que han resistido a la homogeneización, establecer un nexo entre libertad y cultura, reconocer el valor de libertad, según sostiene Kymlicka²⁶, que tiene determinados requisitos culturales, cuyo reconocimiento previo corrobora a la creación de una sociedad más justa.

De la ciudadanía social a la ciudadanía multicultural

Las demandas de la sociedad en favor de la extensión de los derechos y de la ampliación de los espacios de libertad ya no se limitan a los derechos sociales, van hacia el reconocimiento jurídico y político de los derechos culturales, nacionales, religiosos, étnicos, etc. y sobrepasan los límites territoriales de los Estados.

Antes de la primera guerra mundial, la distinción entre naciones grandes y naciones pequeñas –o naciones— servía para desempeñar un papel particular: las primeras debían perdurar porque representaban la civilización, mientras que a las segundas tocaba asimilarse y fundirse con aquéllas, en suma desaparecer. Se planteó la posibilidad de legislar a favor de los grupos autóctonos o minorías naciona-

les, aunque no se contempló que se concedieran derechos individuales para todos los ciudadanos, sino poderes políticos para las naciones que integraban cada Estado-nación²⁷, a fin de que se uniformasen en una sola cultura. En aquel momento parecía haber un mayor compromiso con los derechos nacionales que con los individuales para asegurar la «igualdad cultural» de los ciudadanos²⁸.

Las políticas europeas de integración de los grupos nacionales propios como de los grupos extranjeros fueron menos asimilativas que las políticas norteamericanas. A pesar de que se intentó regular la integración y no la asimilación, los países europeos siguieron dando por descontado la homogeneidad de la sociedad dominante. Se consideraba que la homogeneidad cultural dentro del Estado era el resultado inevitable del ejercicio de la libertad, mientras la diversidad nacional, cultural o étnica generaban conflictos. Este análisis se extendía no sólo a los grupos nacionales a los que se consideraba un bloque homogéneo, sino también a los grupos étnicos presentes en su territorio, y ambos bloques homogéneos, «nosotros» y «los otros», se hallaban en continuo enfrentamiento²⁹.

Si la idea original de la universalidad de los derechos del hombre estaba orientada por una visión individualista de los derechos, se consideraba que la humanidad era el sujeto del derecho, ahora el eje son las comunidades. Hablar de derechos culturales es hablar de grupos nacionales y étnicos y de comunidades colectivas; del derecho de

sociedades y grupos a vivir su propia cultura, a perseguir sus objetivos; y de su derecho a ser tratados justamente por las leyes del Estado-nación en que viven, sin discriminación, con derechos diferenciados, y a sus miembros como ciudadanos diferenciados. La ciudadanía plena implica, además de las dimensiones civil, política y social, una dimensión cultural cuyos límites van más allá de las fronteras de un Estado; debe ser tratada no como un todo uniformado, sino contemplando la naturaleza del Estado en cuestión, un Estado multinacional o poliétnico, en el que es necesario aplicar otras categorías de derechos o por lo menos modificar su perspectiva.

La importancia que reviste la cultura, como la define Kymlicka: «una cultura «societal», que comprende memorias o valores compartidos e instituciones y prácticas comunes»³⁰, es una de las consecuencias del proceso de modernización. En cada Estado multinacional o poliétnico se trató de imponer una cultura común, incluyendo una lengua normatizada, expresada en las instituciones económicas, políticas y educativas comunes. Y ello se debió a una serie de motivos:

- Exigencias de funcionamiento de la economía moderna, que necesitaba trabajadores móviles, educados y cultos.
- Necesidad de un alto nivel de solidaridad en los Estados democráticos modernos fundada en un fuerte sentimiento de identidad y pertenencia comunes y en una lengua y una historia comunes.

- Garantía para el compromiso moderno con la igualdad de oportunidades.

Se aplicaron políticas de asimilación³¹ de las personas diferentes a las normas y costumbres de la cultura dominante, y cuando no se podía se les permitió mantener algunos aspectos de su especificidad étnica, como modos de integrarse en la cultura dominante. En este caso, la especificidad se redujo al ámbito privado del grupo étnico, religioso o cultural, a su hogar o a las asociaciones voluntarias donde podía recrear su cultura, pero no era ya un espacio natural, sino otro distinto. No se establecieron culturas societales distintas e institucionalmente completas como la dominante. De esta forma los grupos étnicos, culturales o religiosos cuidaron y mantuvieron muchos aspectos de su herencia que fueron a enriquecer la cultura dominante, pero que se fueron perdiendo en las generaciones sucesivas.

Sin embargo, lo que sucedió con los extranjeros no pasó con los grupos nacionales autóctonos, que habían luchado por mantenerse como culturas societales distintas. No hubo necesidad de recrearlas, porque nunca las habían abandonado y seguían usando sus instituciones en la vida social. Lucharon por ser culturas distintas de la dominante y consiguieron derechos lingüísticos y de autogobierno, a pesar de las presiones que se ejercieron para asimilarlas³². La situación de los grupos étnicos y los grupos nacionales ha sido distinta y no digamos las de los grupos religiosos, culturales o de género. A los grupos inmigrantes se les ha permitido o se les

ha empujado a que se integren —no en todas partes ni a todos y según a qué niveles— mientras que los grupos nacionales se han resistido a integrarse en la cultura común y han intentado protegerse consolidando sus propias culturas societales. «La capacidad y la motivación para constituir y mantener una cultura distinta de este tipo es característica de las «naciones» o «pueblos» (es decir, de sociedades culturalmente distintas, geográficamente concentradas e institucionalmente completas). En ese caso, las culturas societales tienden a ser culturas nacionales»³³.

Además, la uniformidad de las culturas en una sola quita valor a la libertad. Las culturas son valiosas, dice Kymlicka, porque ofrecen opciones significativas y sólo si se comprende la lengua y la historia de una cultura se percibe su «léxico compartido de tradición y convención» y es donde se encuentra la conexión entre libertad individual y cultura; de ahí deriva la defensa de los derechos diferenciados en función del grupo que los reivindica. Para poder elegir las personas tienen que tener acceso a la información, a la libertad de expresión y de asociación; tienen que poder acceder a su cultura, para lo que necesitan medidas diferenciadas en función del grupo, para optar por una u otra cultura societal, la propia o la otra, por la que consideren que les ofrece más ventajas y una vida mejor; teniendo siempre presente la valoración específica de la propia cultura.

Kymlicka³⁴ distingue los derechos diferenciados en función del grupo de los derechos individuales y de los dere-

chos colectivos. Son aquéllos derechos especiales de representación dentro de las instituciones, derechos de autogobierno y derechos poliétnicos —equivaldrían a los de cuarta generación de Jelin— los que tienen como objeto la perdurabilidad de los grupos étnicos y minorías nacionales. Los distingue de los derechos colectivos, que son una categoría extensa y heterogénea, porque aquéllos son más concretos y homogéneos³⁵.

Parece como si esta delimitación indicara que no hay relación entre la ciudadanía diferenciada y los derechos individuales; que los derechos colectivos, al ser ejercidos por colectividades, fueran opuestos y estuviera en conflicto con los derechos individuales. Nada más lejos de ello, ya que cuando se garantiza la pervivencia de grupos étnicos y de naciones dentro de un Estado, los derechos civiles y políticos los disfrutan sus miembros, los derechos individuales se dan al interno del grupo³⁶. El gran temor de muchos es que los derechos «colectivos» reivindicados por los grupos nacionales y étnicos sean contrarios a los derechos individuales. En cambio, estos derechos diferenciados, considerados colectivos, apelan al Estado para que proteja al grupo de los ataques internos y externos³⁷.

El problema de los derechos diferenciados es que son específicos y ponen en tela de juicio la universalidad de los derechos, porque potencian a unos grupos sobre la totalidad de los individuos. Y si son discriminatorios, entonces se considera que estos derechos específicos son incompatibles con

la igualdad universal que predica el liberalismo, y no se tiene en cuenta que, si no se reconocen las particularidades, se puede excluir a grupos a los que no se admite como ciudadanos de pleno derecho o no se les reconoce su diversidad, a pesar de vivir bajo el mismo techo estatal. Se sostiene que no se puede establecer derechos particulares, porque van contra la equidad y causan desorden. De este modo entran en competencia dos principios societales: el primero, para el que disminuyen las desigualdades si se otorgan derechos sociales a los individuos; el segundo, para el que la cohesión social procede de la capacidad efectiva de asegurar un acceso equitativo a los derechos no siempre universalizables. La intervención, a veces la «corrección» de tipo equitativo, actúa por encima de los derechos sociales: preconiza un trato diferente para ciertos individuos en función de sus características individuales.

La igualdad implica que la sociedad es una, y sobre todo que el Estado interviene de manera universalista para reforzar su unidad y garantizar la inviolabilidad de los valores morales. Si interviniere de otra forma el Estado introduciría discriminaciones que llevarían, en último término, a una división de los ciudadanos, poniendo en duda su fundamento legal. Por el contrario, la equidad supone que se concibe la igualdad de derechos sólo en función de la situación particular de cada uno. Sin embargo, no se trata de aplicar los mismos principios para todo el mundo como si fueran idénticos, sino más bien de tener pre-

sente siempre las circunstancias personales de cada persona o grupo étnico o nacional.

La relación entre la universalidad y la diferencia es tensa. La igualdad, anclada en los derechos universalizables, ignora las diferencias entre los individuos en un fin particular y considera a las personas diferentes como equivalentes —pero no forzosamente idénticas— para un propósito determinado. Para unos, el individuo está obligado a desprenderse de sus características ante una institución, que sólo ve en él a un ciudadano, y no puede aceptar que se introduzca la diferencia. Para otros, la afirmación identitaria y el conjunto de significados que comporta esta manifestación revelan, al menos parcialmente, el deseo moderno de mostrar su individualidad y la resistencia a aceptar imágenes descarnadas de sí misma.³⁸

Pero el fantasma del multiculturalismo no amenaza la disgregación de la sociedad. Lamo de Espinosa, lo analiza bajo dos aspectos: «*Entiendo por multiculturalismo (como hecho) la convivencia en un mismo espacio social de personas identificadas con culturas variadas, y entiendo (también) por multiculturalismo (como proyecto político, en sentido, pues, normativo) el respeto a las identidades culturales, no como reforzamiento de su etnocentrismo, sino al contrario, como camino, más allá de la mera coexistencia, hacia la convivencia, la fertilización cruzada y el mestizaje»*.³⁹ Según este punto de vista, se puede hablar de inclusión de los grupos nacionales y étnicos, pero tam-

bién culturales, religiosos, de género, etc., contemplando su diversidad y la posibilidad de llevar a cabo proyectos comunes.

No se ha de alimentar la creencia de que los derechos de las minorías son injustos y dividen, como quedó confirmado con el resurgimiento étnico iniciado en Estados Unidos y en otros países en las décadas de 1960 y 1970. Se había sostenido hasta entonces que era legítimo que los grupos nacionales y étnicos expresaran sus características distintivas que iban a consolidar su existencia como grupo, que se practicasesen políticas de igualdad compensatoria a su favor y se les tuviera en cuenta como tales; pero la creciente politización de las demandas hizo temer la estabilidad de la cultura dominante y se percibieron como una amenaza para la unidad social.

Algunos autores han puntualizado sobre el grado de acceso a la cultura dominante que deben tener estos grupos. Consideran muy importante, por ejemplo, diferenciar entre integrar a los inmigrantes y asimilar a las minorías nacionales, alegando que el desarraigado de los inmigrantes de su país es un hecho voluntario —se trata de los inmigrantes, no de los refugiados o apátridas— mientras que este hecho no está presente en los grupos nacionales, que han seguido arraigados en todo momento a su país. En ese sentido a aquéllos no habría que apoyarles en sus reivindicaciones sobre derechos nacionales, porque generarían fracturas y divisiones con los otros grupos existentes. El caso es que no se ha planteado

nunca en esos términos, porque los grupos étnicos ni son compactos ni están circunscritos geográficamente a un territorio sobre el que puedan exigir derechos propios de autodeterminación. Sin embargo los inmigrantes pueden hacer valer sus derechos poliétnicos a lo que habría que dar crédito.

A pesar de que los derechos de los grupos nacionales no son injustos, van contra el consenso nacional y contra la ideología estatal unitaria, que propende a asimilar a las grupos nacionales. La identidad común —parece ser— asegura la estabilidad de la democracia. El temor es que si se conceden a las minorías nacionales los derechos específicos, después van a empezar a pedirlos los grupos étnicos y entonces ¿qué se hace?. En realidad esto no es así, se trata simplemente de un movimiento social que reivindica la identidad y expresión propia, piden un mayor reconocimiento y visibilidad dentro de la sociedad dominante. En otras palabras, el resurgimiento étnico implica una revisión del término integración, no un rechazo de la misma⁴⁰.

Probablemente si ésta se contemplara desde una perspectiva multicultural el temor a la desintegración estatal podría desaparecer, pues supondría una visión universalista y cosmopolita de la ciudadanía como instancia integradora por excelencia, fundada en el respeto y la adquisición de todos los derechos humanos, no sólo los de primera y segunda generación, los civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, sino los de las otras generaciones, como el camino más seguro para

la convivencia pacífica, el desarrollo sostenible y sustentable.

Dice N. Bobbio, en relación a la creciente demanda de derechos poliétnicos en determinadas sociedades: «... pertenecemos simultáneamente a comunidades totalmente distintas. A veces la comunidad religiosa y la étnica coinciden, pero a menudo esto no ocurre así, y uno pertenece a una comunidad religiosa que no coincide con la religión de su pueblo, o al contrario. Y se vuelve a hablar de la defensa de los derechos de los pueblos. Pero ¿existe un pueblo como tal cuya existencia frente a los individuos sea prioritaria? El pueblo es una abstracción a la que sólo se puede enfrentar el individuo como ente individual. El núcleo de las convicciones, esperanzas e ideales comunes, que acertadamente se han dado en denominar religión de los ciudadanos o «religión civil de la humanidad» radica en que finalmente se reconocerá al individuo como tal portador de los derechos fundamentales»⁴¹.

Los sistemas actuales de ciudadanía son incompletos porque reducen el espacio y la intensidad de los derechos, porque permiten que existan desigualdades y privilegios reales y graves. Por eso mismo, es conveniente ampliar los espacios de la misma hacia una ciudadanía multicultural, como realización de las potencialidades implícitas en la libertad del hombre. En una palabra, en los derechos humanos. Si la doctrina liberal ponía el énfasis en la libertad del individuo y los derechos humanos lo ponen en el respeto a la vida del individuo y su protección, son totalmente

independientes del Estado a que pertenezca la persona y prevalecen sobre aquél.

El compromiso liberal con la libertad individual no impide la aceptación de los derechos colectivos y el compromiso liberal con los derechos universales no impide la aceptación de los derechos específicos en función del grupo⁴². En el caso en que se hayan considerado impracticables ha sido por el temor a la paz internacional, el compromiso con la igualdad racial y la preocupación por las demandas crecientes del grupo de los inmigrantes. Pero también por el empeño del Estado en serlo todo, con el consiguiente enfrentamiento de naciones, grupos étnicos e individuos que reivindican la identidad.

La propuesta descentralizadora, como modo de satisfacer las necesidades de las minorías étnicas y los grupos nacionales, pero también de otros grupos sociales, es válida si aumenta su capacidad de autogobierno y se consigue un reconocimiento explícito por parte del poder central, de los grupos nacionales, mediante mecanismos como derechos lingüísticos, derechos culturales, derechos territoriales, distribución asimétrica de los poderes y redefinición de las fronteras políticas. Esto no significa que, una vez alcanzados, desaparezcan los conflictos ni la lucha de clases. Ni nos lo auguramos, porque no consideramos que el conflicto sea *per se* negativo y porque ni siquiera en el mejor de los Estados de bienestar institucionales se ha producido la homogeneización de las clases sociales. Tampoco se pretendió, por-

que el sistema mismo se basa en la existencia real de desigualdades y, a pesar de que las igualdades básicas que genera la ciudadanía social reducen y legitiman situaciones de desigualdad económica, los derechos sociales de ciudadanía han contribuido notablemente a impulsar la realización progresiva de la igualdad sustancial. El principio de ciudadanía plena vincula al Estado contemporáneo con los principios de igualdad, redistribución de la riqueza, solidaridad y responsabilidad pública.

El objetivo de la sociedad democrática debe ser el de luchar continuamente para seguir manteniendo los niveles de ciudadanía alcanzados y mejorarlo. No se suprime la estratificación social ni el conflicto, pero es necesario seguir impulsando políticas redistributivas, que tiendan a permitir que un número cada vez mayor, si no todos, disfruten la vida de la mejor forma posible. Seguir impulsando políticas que contemplen el reconocimiento público de las personas diferentes en razón de clase, etnia, cultura, género, etc.

La ciudadanía social y multicultural es el resultado de procesos diacrónicos de lucha e integración y las políticas sociales públicas han pretendido tener un carácter integrador y pacificador de los conflictos sociales y también han jugado un papel crucial en el funcionamiento del orden social. La ciudadanía, como la libertad y la democracia, es el resultado de luchas en busca de una mayor igualdad, de una mayor participación y control de los ciudadanos, sobre los procesos políticos y el siste-

ma económico; es también la ampliación paulatina del espacio para la autonomía de los individuos en el seno de la comunidad política. Los distintos ámbitos son interdependientes y están estrechamente vinculados. Sólo cuando se reconocen los derechos sociales y culturales se está en grado de ejercer plenamente los demás derechos, civiles y políticos, entendidos como derechos de participación en sentido amplio, como ejercicio pleno del derecho a tener derechos. Pero la democracia no la constituyen sólo éstos. Si a los derechos no les acompañan los deberes la posibilidad de que sean efectivos será papel mojado. Los deberes ciudadanos refuerzan los derechos democráticos haciendo que sean asimilados como naturales por el conjunto de la sociedad.

Al poder público compete asegurar un sustrato material a las personas, independientemente de que sean ciudadanos o no, independientemente de su participación en el mercado, para que desarrollem su personalidad humana y ejerzan sus libertades civiles, políticas, sociales y culturales. A la sociedad civil democrática compete presionar al Estado para que lo haga y vaya ampliando cada vez más los espacios del derecho al mayor número de personas presentes en su suelo.

Se puede hablar de ciudadanía fundada en los poderes colectivos, que utiliza la vía del conflicto como estrategia complementaria a la adquisición de los derechos sociales y culturales. Es una estrategia que actúa para definir lo que se entiende por «interés general»,

no limitado sólo al bienestar económico cuanto a la realización personal del hombre. Pero el hombre dentro de una comunidad política, sea o no la suya y no aislado en ella, como pieza de un engranaje colectivo en el que debe participar activamente. Es la ciudadanía moderna una ciudadanía activa en la que todos participan en el proyecto de sociedad. Deben ser complementarias la ciudadanía de los derechos y la de los poderes y no se puede pensar un Estado social de derecho sin un soporte jurídico. A los grupos sociales y a su correlación de fuerzas corresponde imponer esta política de los derechos fundamentales de carácter igualitario y participativo. Se trata de una vía complementaria de inclusión, las reivindicaciones de los grupos étnicos y nacionales, de una ciudadanía multicultural y, lejos de constituir una amenaza para el sistema, contribuyen a poner en práctica los principios de libertad individual y justicia social.

Para terminar, con palabras de Martuccelli, hay que evitar las injusticias relacionadas con no haber tenido en cuenta las necesidades particulares de algunos grupos de la población o con la representación estereotipada de las demandas potenciales. Para detener la exclusión institucional no deliberada, que afecta a algunas minorías, las políticas públicas están obligadas desde su gestación a tener en cuenta las necesidades reales y específicas de los distintos grupos sociales y culturales. Por un lado estas políticas llevarán una equidad creciente y real para los individuos en la medida en que el Estado tie-

ne más presentes los particularismos culturales. Pero por el otro, estas políticas apelan a la extensión de un saber social, a la producción de una ingeniería social que puede desembocar en una intensificación del poder. A ello hay que añadir la necesidad de vigilar para que estas políticas públicas no se anquilosen. Seguramente el riesgo no es inevitable, ya que nociones como «raza» o «etnia» o la definición de las «necesidades» sociales no son, en sus significados sociales, rasgos inmutables de los individuos, sino contrucciones sociales que juegan siempre dentro de un espacio relacional⁴³. Pero el reto de la sociedad civil es estar vigilantes y participar activamente para que los compromisos solidarios surtan sus efectos.

Notas

1. UMBERTO CERRONI, *La libertà dei moderni*, De Donato ed., Bari, 1968.
2. T.H. MARSHALL y TOM BOTTOMORE, *Ciudadanía y clase social*, Madrid, Alianza, 1998, pág. 20.
3. ELIZABET JELIN, «¿Ante, de, en, y ? Mujeres y derechos humanos», en *América Latina hoy*, n.º 9, noviembre, 1994, págs. 7-22.
4. Un debate clásico opone dos concepciones de la libertad. La «libertad negativa» define la capacidad de actuar de un individuo sin trabas, hasta un cierto punto, y frente al crecimiento del Estado de disponer de un «foro privado» protegido y a reparo de toda intervención pública. La «libertad positiva» es la capacidad de actuar de manera autónoma sin ser influenciado por la voluntad de los demás. La primera hace referencia a la acción; la segunda a la voluntad: como dice Norberto Bobbio, una reenvía a los derechos civiles, la otra a manifestaciones de la libertad política. Danilo Martuccelli, «Las contradicciones políticas del multiculturalismo», en: *Une société fragmentée? Le multiculturalisme en débat*, Michel Wieviorka et al., Ed. La Découverte, París, 1996, págs. 61-82.
5. WILL KYMLICKA, *Ciudadanía multicultural. Una teoría liberal de los derechos de las minorías*, Paidós, Barcelona, Buenos Aires, México, 1996, pág. 119.
6. E. JELIN, «) Ante, de, ...?, op. cit., pág. 9.
7. DANILO MARTUCCCELLI, «Las contradicciones ...» op. cit., págs. 61-82.
8. Ya antes habían sido contemplados en la Declaración de Querétaro de México de 1917, en las Constituciones rusas de 1918 y 1936, en la Constitución de Weimar de 1919, en la Constitución de la II República española de 1931.
9. DANILO MARTUCCCELLI, «Las contradicciones...», op. cit.
10. BARTOLOMÉ CLAVERO, *Derecho indígena y cultura constitucional en América*, Siglo XXI, México, 1994, págs. 66-67.
11. B. CLAVERO, *Derecho indígena...*, op. cit., págs. 66-67.
12. Históricamente, la libertad negativa era una libertad individual, mientras que la libertad positiva era en el fondo la libertad de un sujeto colectivo, por ejemplo el derecho de un pueblo a la autodeterminación. En el multiculturalismo, la libertad positiva se convierte en libertad de un sujeto individual, a condición de que se comprenda que este problema no es un problema filosófico (la indeterminación de la voluntad humana), sino el de la autodeterminación de un sujeto individual en tanto que miembro de un grupo. Pero, y el punto es esencial, en el seno de la modernidad, se puede tratar de una autonomía personal y no ya de la expresión de una comunidad. En efecto, la nueva libertad positiva expresada en el multiculturalismo es el resultado de una mezcla, por el momento teóricamente inestable, entre la libertad negativa y la libertad de auto-afirmación.
13. D. MARTUCCCELLI, «Las contradicciones...», op. cit., págs. 61-82.
14. T.H. MARSHALL, *Ciudadanía...* op. cit., pág. 23.
15. Se trataba de reconocer el derecho a la educación, como un derecho de los niños, y se colocaba en la misma esfera que el derecho a protegerlos de la explotación laboral. Con la educación pasó como con el trabajo, no se aceptó que estos derechos sociales integraran la ciudadanía, como principio, durante el s. XIX, aunque el tema se trató de manera dis-

- tinta, posiblemente porque afectaba a los niños y éstos no podían ser ciudadanos. Pero dice THM «se trata de una falsedad. La educación de los niños tiene consecuencias directamente relacionadas con la ciudadanía, y cuando el Estado garantiza su educación piensa en los requisitos y la naturaleza de la ciudadanía. En realidad, trata de fomentar el crecimiento de ciudadanos en potencia». T.H. Marshall, *Ciudadanía...*, op. cit., pág.34.
16. Hay una diferencia entre una negociación colectiva genuina (por la que las fuerzas del mercado libre buscan un equilibrio) y el empleo de los *derechos civiles colectivos* para plantear requerimientos básicos relativos a la justicia social.
 17. Según la articulación entre las tres instituciones fundamentales del Estado de Bienestar (Estado, mercado y familia), los sistemas nacionales pueden ser catalogados en:
 - a) Estados de Bienestar residuales y Estados de Bienestar institucionales, según Titmuss;
 - b) Estados de Bienestar liberales (asistencialistas con prestaciones mínimas modestas y eficacia desmercantilizadora reducida, EE.UU., Australia y Canadá); Estados de Bienestar «sociales» (profesionales y basados en la técnica previsora del seguro social, como garantía de rentas elevadas de sustitución de los ingresos obtenidos mientras se estaba en activo y comporta un efecto redistributivo poco significativo: Alemania, Austria, Francia, Italia, España) y Estados de Bienestar «socialdemócratas»(aplicación de programas universalistas y búsqueda simultánea del principio de igualdad en los niveles más elevados de protección y en el grado minimalista que caracteriza a las políticas asistencialistas de bienestar: Suecia). Otros modelos de Estado de Bienestar son los establecidos por Ph. van Parijs:
 - a) modelo «bismarckiano» o de seguro (fondo obligatorio en previsión de enfermedad o necesidad). Poca invocación a la solidaridad, emerge más bien de un contrato social que mejora ex-ante la situación del asegurado pero no le asegura transferencias ex-post, sólo es posible de realizar si se trabaja.
 - b) modelo «beveridgeano» en el que los titulares de «ingresos primarios»(empresarios y trabajadores), renuncian a una parte de ellos obligatoriamente para constituir un fondo que suministrará a todos los miembros de la sociedad un nivel mínimo de ingresos en caso de necesidad económica. Da lugar a transferencia ex-ante, pero sólo se puede percibir si se trabaja. Es un seguro pero se requiere un criterio de solidaridad más fuerte que en el caso anterior.
 - c) modelo «paineano» en el que todos los titulares de ingresos renuncian obligatoriamente a una parte de ellos, para constituir un fondo que sirva para garantizar incondicionalmente un ingreso uniforme a todos los miembros de la sociedad. Es reciente y se basa en la idea de dar a cada miembro de la sociedad un ingreso completamente incondicionado (conocido con los términos de ingreso básico, renta o salario de ciudadanía o prestación universal). Ph. van Parijs, «Más allá de la solidaridad. Los fundamentos éticos del Estado de Bienestar y de su superación» en AA.VV., *Contra la exclusión. La propuesta del ingreso ciudadano*, Buenos Aires, 1995, págs. 56 y ss. Del mismo autor, *Sauver la solidarité*, París, 1995.
 18. T.H. MARSHALL, *Class, Citizenship and Social Development*, Chicago, 1963.
 19. HANNAH ARENDT, *The origins of totalitarianism*, Nueva York, Harcourt, Brace & World, 1973. Claudio Lefort, «Los derechos del Hombre y el Estado benefactor», *Vuelta*, julio, 1987.
 20. E. JELIN, «¿Ante, de, en...?», op. cit., pág. 8.
 21. Enrique Gil Calvo, «A privatización dos derechos sociais». s/f
 22. E. Jelin, «¿Ante...?», op. cit., pág. 8. Jürgen Habermas, «Derecho y moral (dos lecciones)», en David Sobrevilla, ed., *El derecho, la política y la ética*, México, Siglo XXI, 1991; Fabio Wanderley Reis, «Ciudadanía, Estado y mercado», en el Seminario *Modernización, democracia política y democracia social*, El Colegio de México, 1990.
 23. También JOSÉ MARTÍNEZ DE PISÓN CAVERO tiene esa visión generacional de los derechos, en: *Políticas de bienestar. Un estudio sobre los derechos sociales*, Tecnos, Madrid, 1998.
 24. Pero los limita a tres generaciones, a diferencia de Jelin. Según Martínez de Pisón, los derechos de la primera generación se fundarían en la libertad, los de la segunda en la igualdad y los de la tercera en la solidaridad o fraternidad. Martínez de Pisón, *Políticas de bienestar...*, op. cit., pág. 70.
 25. NORBERTO BOBBIO, «Cada vez sabemos menos», *El País*, 9.1.2000, págs. 32-33.
 26. W. KYMLICKA, *Ciudadanía multicultural...*, op. cit., pág. 111 y sgts.
 27. W. KYMLICKA, *Ciudadanía multicultural...*, op. cit., pág. 79. B. CLAVERO, *Derecho indígena...*, op. cit., págs. 72-74.
 28. El programa de la Sociedad de Naciones de protección de diversas minorías étnicas nacionales europeas concedió derechos individuales

- universales y determinados derechos específicos en función del grupo, por lo que se refiere a la enseñanza, la autonomía local y la lengua. Según algunos autores, estos derechos específicos contribuyeron a resguardar y fortalecer las minorías nacionales y también favorecieron el desarrollo de la mayoría nacional, pues ambas mantuvieron su vida propia. Otros autores, en cambio, sostienen que las minorías debían ser asimiladas al Estado-nación por la fuerza o mediante un nuevo trazado de fronteras, no concediéndoles derechos.
29. Incluso cuando la integración es plena, se hace más hincapié en cómo ha sido la del asimilado que la del que le está cerca. Homogeneidad y unilateralidad, características específicas del proceso asimilacionista, siguen aún en vigor. Carlos Giménez, «La integración de los inmigrantes y la interculturalidad», en *Arbor*, CLIV, 607, julio, 1996, pág. 119-149.
30. «*Esto es, una cultura que proporciona a sus miembros unas formas de vida significativas a través de todo un abanico de actividades humanas, incluyendo la vida social, educativa, religiosa, recreativa y económica, abarcando las esferas pública y privada. Estas culturas tienden a concentrarse territorialmente, y se basan en una lengua compartida*». W. KYMLICKA, *Ciudadanía...*, op. cit., pág. 112.
31. GRACIELA MALGESINI y CARLOS GIMÉNEZ, *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*, La Cueva del Oso, Madrid, 1997.
32. W. KYMLICKA, *Ciudadanía...*, op. cit., págs. 120-125. B. CLAVERO, *Derecho indígena...*, op. cit., págs. 70-71.
33. W. KYMLICKA, *Ciudadanía...*, op. cit., págs. 116-117. Para N. BOBBIO «*El pueblo es una abstracción a la que sólo se puede enfrentar el individuo como ente individual*», en «*Cada vez...*», op. cit., pág. 32.
34. W. KYMLICKA, *Ciudadanía multicultural...*, op. cit., págs. 57-109. A pesar de que los fundamentos del liberalismo democrático eran libertad e igualdad, se pueden concebir derechos diferenciados en función del grupo, que puede parecer contrario a esta ideología que había surgido en parte como reacción al feudalismo que favorecía a unos grupos por encima de otros.
35. Los derechos colectivos comprenden los derechos de los sindicatos y de las corporaciones; el derecho a entablar litigios como acciones de clase; el derecho al medio ambiente, etc.
36. Lo que no quiere decir que no se utilicen los derechos poliéticos y de autogobierno para restricción interna de los derechos de sus miembros, y que constituya una amenaza para los derechos individuales. Los miembros del grupo, en este caso, tienen la opción de recurrir al Estado que defienda sus derechos individuales.
37. Pueden exigir al Estado que restrinja la libertad de sus miembros en nombre de la solidaridad del grupo (culturas teocráticas y patriarcales; obligación de ser jurado, de prestar el servicio militar); o por el contrario que la potencia frente a los ataques externos: unas medidas restringen los derechos, otras los amplían, mediante la participación.
38. D. MARTUCELLI, «*Las contradicciones ...*» op. cit., págs. 61-82.
39. E. LAMO de Espinosa (ed.), *Culturas, estados, ciudadanos. Una aproximación al multiculturalismo en Europa*, Alianza Ed., Madrid, 1995, pág. 18.
40. W. KYMLICKA, *Ciudadanía...*, op. cit., pág. 100.
41. N. BOBBIO, «*Cada vez...*», op. cit., pág. 32.
42. W. KYMLICKA, op. cit., pág. 101.
43. En este proceso hay dos riesgos. El primero, que la asunción en coste político de las «necesidades» particularistas permita a un grupo de expertos ampliar su poder; el segundo, que la política «particularista», convirtiendo en públicos algunos elementos «privados» acantone a los individuos en las identidades colectivas. Este último aspecto a menudo ha hecho reaccionar a miembros de las minorías, de manera muy diferente según su posicionamiento social: en efecto el recurso étnico, si beneficia a los trabajadores inmigrantes o a los miembros de las capas medias convertidos en verdaderos «notables» políticos de la inmigración, ostaculiza la asimilación definitiva de los otros. Por lo tanto hay un conflicto entre los sostenedores de un liberalismo minimalista y los partidarios de un socialismo liberal (o de un liberalismo diferencialista). Incluso si la intervención se hace en nombre de la igualdad de oportunidades, la racionalización de la acción pública corre el riesgo de conspirar contra la libertad negativa. A veces la asimilación se traduce en olvido identitario pero no siempre y no forzosamente. Otras veces, la pérdida identitaria se separa de todo proceso de integración.

Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales

José Ramón BUENO ABAD*
José Vicente PÉREZ COSÍN**

Resumen

El trabajo que hoy presentamos es una parte de los resultados del Seminario de Investigación realizado en la materia de Psicología Social de los estudios de Trabajo Social de la Universidad de Valencia durante el año 1999. En dicho Seminario hemos tratado de aplicar el conocimiento obtenido en las materias de Cognición y Pensamiento Social al objeto de los Servicios Sociales y los Trabajadores Sociales.

De los resultados y conclusiones obtenidas destaca la existencia de un porcentaje cercano al 60% de la población que tiene un nivel muy alto de desconocimiento y desinformación sobre los Servicios Sociales y los trabajadores sociales, resultado que contradice los elementos universalizadores y generalistas de este nivel de intervención social.

También resaltamos de las conclusiones los elementos de evaluación positiva, independientemente del nivel de uso y conocimiento. Tanto sobre los Servicios Sociales como de los trabajadores sociales constatamos una proyección clara hacia una evaluación positiva. Ello nos indica un nivel de elaboración de representaciones con mecanismos de anclaje sobre una ideología de defensa de la protección social, como un valor propio a mantener.

Abstract

The work we present here is part of the results of the seminar of research done on the subject of social psychology of the studies on social work in the University of Valencia during the year 1999.

In this seminar we have tried to apply the knowledge achieved in the subjects of cognition and social thought to the object of social services and social workers.

Out of the results and conclusions obtained the percentage (near 60%) of the population with a very high level of lack of information about the social services and social workers is outstanding.

* Catedrático de E. U. Psicología Social. Facultad de Ciencias Sociales.

** Profesor de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales. e.mail: Jose R. Bueno@uv.es/Jose V. Perez@uv.es.

1. Presentación

Hace ya más de doce años y en el primer número de estos Cuadernos de Trabajo Social de la Universidad Complutense publicábamos un artículo, Bueno (1988), sobre la presencia de los Servicios Sociales de Acción Comunitaria en la agenda de noticias de la prensa escrita. Distintos trabajos posteriores (Bueno Abad, 1992, 1996a, 1996b, 1998, 1999) han sido continuación de este interés por una línea de reflexión e investigación sobre la presencia de los Servicios Sociales y sus actores (profesionales y distintos colectivos) en lo que podemos reconocer como el pensamiento social.

Hoy, casi quince años después, hemos ido tratando de buscar un marco de reflexión, de teorización, que nos permita profundizar en el ámbito de la explicación de los fenómenos estudiados, entendiendo que los fenómenos de presencia, conocimiento y percepción social deben ser entendidos, comprendidos dentro de la orientación y estudio de los fenómenos de la cognición social.

El trabajo que hoy presentamos es una parte de los resultados del Seminario de Investigación realizado en la materia de Psicología Social de los estudios de Trabajo Social de la Universidad de Valencia durante el año 1999. En dicho Seminario hemos tratado de aplicar el conocimiento obtenido en las materias de Cognición y Pensamiento Social al objeto de los Servicios Sociales y los Trabajadores Sociales.

En la línea de investigación que venimos realizando hemos priorizado las investigaciones en las que predominan los instrumentos cualitativos como la observación participante, las entrevistas abiertas o los grupos de discusión (Bueno Abad, 1998b) o el análisis de los medios de comunicación (Bueno Abad, 1996, b, c, d). En esta ocasión hemos trabajado con la encuesta como instrumento básico, con la creación de 23 variables (tres abiertas y 20 cerradas), por medio de las cuales hemos tratado de indagar el nivel de percepción y la generación de representaciones de los ciudadanos de la provincia de Valencia sobre los Servicios Sociales y los Trabajadores Sociales. Con la participación de 1.411 sujetos de la población hemos realizado un acercamiento muy amplio y directo que, por motivos de espacio, sólo presentaremos de forma parcial en este artículo.

2. El marco teórico del que partimos

Creemos que el conocimiento se encuentra socialmente situado y que se manifiesta a través de la influencia de formas del saber que están situadas en la vida corriente: la familia, la escuela, el trabajo, etc. También entendemos que el conocimiento que genera el individuo está sometido a la influencia de factores sociales ligados a la presencia de otras personas, a la manera en la que percibe, y ésta a su inscripción social (es decir, al hecho de que ocupa roles y posiciones interiorizadas dentro de una identidad social), que actúa en

un entorno social complejo e interactivo con otros actores para producir conocimientos distribuidos y compartidos.

El marco teórico sobre el que nos situamos es el construcciónismo social, postulando que la realidad de nuestro mundo cotidiano es el producto de un intercambio discursivo y de una negociación de significaciones entre los que comparten una interacción. El construcciónismo social insiste sobre la historicidad de los fenómenos psicológicos, y propone una teoría de la memoria que permite establecer el carácter co-constructivo y extra-mental del conocimiento.

Este enfoque teórico se reconoce dentro de las orientaciones de la cognición social, en la que podemos apreciar, de forma general, dos grandes orientaciones: de una parte las tendencias del cognitivismo, esto es, aquellas orientaciones que destacan y priorizan el rol de la memoria dentro de las actividades mentales de tratamiento de la información y del conocimiento. De otra parte, las tendencias del construcciónismo social en la que nos situamos, que refuerzan y priorizan el carácter social de la memoria como pensamiento social, desde la valoración de la práctica social y de naturaleza puramente discursiva que se produce en la misma.

Por todo lo cual, podemos poner el acento sobre la correspondencia existente entre el orden del pensamiento y el orden social, sobre el efecto de los factores sociales ligados al hecho del conocimiento que está socialmente situado, específico a los diferen-

tes ámbitos de la vida corriente, producido dentro de los procesos de interacción y por tanto sobre los objetos sociales. La derivación de esta orientación teórica es el estudio y análisis del pensamiento social desde las teorías de las Representaciones Sociales como venimos desarrollando en los últimos años (Bueno Abad:1998, 1999, 2000).

La corriente de estudio de las Representaciones Sociales se reconoce, tanto alrededor de los contenidos del pensamiento, como a las características de su funcionamiento y transmisión, implicados en los procesos sociales y por lo mismo teniendo como referenciales los contextos espaciales y temporales y los espacios mentales dentro de los cuales se elabora el conocimiento. Constructo teórico planteado por Serge Moscovici (1961) y que en palabras de Jodelet (1989) supone una forma de conocimiento, socialmente elaborada y compartida, teniendo una visión práctica y concurrente en la construcción de una realidad común en un entorno social.

Moscovici (1992, 1994) ha sugerido la idea de que las Representaciones Sociales se forman a partir del concepto de «Themata», es decir, a partir de las concepciones de imágenes y de las categorías primitivas compartidas culturalmente, que se transmiten por la memoria colectiva. Este concepto se define como la forma básica del pensamiento colectivo o social, en los que el lenguaje tiene una gran importancia y que se transmiten dentro del pensamiento del sentido común. Las Representaciones Sociales, como fenó-

meno cognitivo, suponen la implicación y la pertenencia de los individuos con las implicaciones afectivas y normativas, la interiorización de experiencias, de prácticas, de modelos de conducta y pensamiento, que se encuentran socialmente inculcadas o transmitidas por la comunicación social. De ahí la importancia de las noticias y de los programas vinculados con los Servicios Sociales y la perspectiva de transformación y cambio que se produce en las mismas.

Como Rouquette (1994) nos indica, los elementos de la representación pueden perdurar en el curso del tiempo, pero también estudiando las transformaciones temporales y la evolución de los contenidos de las representaciones según el desarrollo cultural y social de una sociedad. Este aspecto es especialmente importante para los Servicios Sociales y la presencia del trabajador social en nuestra sociedad, entendiendo que hemos asistido en los últimos años a un proceso de consolidación de lo que viene reconociéndose como Sistema Público de Servicios Sociales (Bueno Abad: 1990). Este proceso no es impermeable a los cambios y diferentes orientaciones ideológicas que se producen en este tiempo, y a las propuestas de reformulación, liberalización o desregulación que se apuntan en el horizonte más próximo.

3. Objeto de la investigación desarrollada

Por medio de este trabajo de investigación hemos pretendido acer-

carnos al nivel de conocimiento social de la gente corriente sobre los Servicios Sociales y la figura del Trabajador Social. Nuestros objetivos e intereses investigadores los situamos en tratar de plasmar de forma directa los niveles de información, presencia, uso o evaluación de estos Servicios Sociales más cercanos, los Municipales, los que desde su justificación y creación tienen como función servir de atención primaria de la intervención social institucional.

Complementariamente, nuestros intereses investigadores los hemos planteado para tratar de indagar en los mecanismos en repectacionales que los ciudadanos corrientes pueden tener sobre los Trabajadores Sociales. Somos conscientes de que la presencia de la figura del trabajador social no es exclusiva de los servicios sociales, otros sistemas de protección social (Sanidad, Educación, Vivienda, etc.) representan campos profesionales propios. Pero debemos reconocer que la presencia profesional de los trabajadores sociales es mayoritaria, como ha quedado recogido por Zaragozá (1999), en esta modalidad de intervención.

3.1. Características de la encuesta

El ámbito sobre el que se ha desarrollado la muestra ha sido la provincia de Valencia. La encuesta fue realizada durante el período comprendido entre enero y marzo de 1999, mediante fórmula de entrevista directa con los 1.411 sujetos que han participado en la investigación. Se ha considerado la

población mayor de edad, con índice de proporcionalidad equivalente entre ambos sexos, con un nivel de confianza de dos sigmas. El procedimiento de muestreo ha sido el polietápico, estratificado por conglomerados, con selección de las unidades primarias de muestreo en 25 municipios, de forma aleatoria proporcional por rutas aleatorias y cuotas de sexo y edad. Se ha realizado el trabajo de campo mediante la fórmula de encuestadores, entrevistando personalmente a cada sujeto.

El contenido de la encuesta ha estado planteado sobre un total de 23 variables, distribuidas en función de datos sociológicos (edad, sexo, estudios, estado civil, profesión), variables relacionadas con los Servicios Sociales de su municipio (conocimiento, uso, evaluación, presencia profesional) y variables relacionadas con el trabajador social (contacto profesional, funciones, estudios realizados, evaluación y valoración).

Del conjunto de ítems presentados, veinte disponen de un repertorio cerrado de respuestas y tres han sido planteadas como preguntas abiertas establecidas como cuestiones de asociación de palabras para la obtención de un discurso natural de la percepción y siguiendo para su elaboración y análisis las propuestas metodológicas de Abric (1994).

4. Datos de la muestra de sujetos

En su distribución han participado un 46% de varones y un 54% de muje-

res dato habitual por la mejor respuesta ante el requerimiento de los encuestadores. En cuanto a la distribución por grupos de edad, y respondiendo a las características técnicas prefijadas, han participado un 18% de sujetos entre 18-25 años, 31% de sujetos con edades comprendidas entre 26-35 años, un 34% de sujetos entre 36-65 años y un 17% de sujetos mayores de 65 años.

Con respecto al nivel de estudios de los sujetos encuestados un 16% de los mismos no tiene ningún tipo de estudios, un 36% tienen estudios primarios, un 19% tienen estudios de bachillerato, un 35% de los encuestados han desarrollado estudios de formación profesional, un 25% han desarrollado estudios universitarios, y un 2% no han contestado a este ítem.

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, la diferente percepción y conocimiento que se puede tener de los Servicios Sociales en función de las características del territorio, hemos tratado de recoger una muestra representativa de las diferentes situaciones que existen en la provincia de Valencia. Así, un 33% de los sujetos son residentes en ciudades de más de 50 mil habitantes, un 44% de los sujetos residen en municipios entre 10 y 50 mil habitantes, un 18% viven en poblaciones de entre 2 y 10 mil habitantes y finalmente un 5% de los encuestados viven en poblaciones de menos de 5 mil habitantes.

El estado civil de los encuestados se ha distribuido en un 51% de personas casadas, un 6% de separados o divor-

ciados, un 8% en estado de viudedad, y un 35 % de solteros. Respecto a la profesión actual un 16% de los sujetos son estudiantes, un 10% son funcionarios de las administraciones públicas, un 6% son profesionales liberales, un 9% de los entrevistados son trabajadores por cuenta propia, un 25% son trabajadores por cuenta ajena y un 2% son directivos de empresas privadas. Finalmente un 17% son jubilados o pensionistas y un 15% son personas que no ejercen un trabajo remunerado en la actualidad, agrupando en esta categoría la situación de desempleo o las amas de casa.

Desde la perspectiva laboral y a partir de los datos anteriores podemos contemplar dos grandes bloques: un 52% de personas en situación de ocupadas laboralmente y un 48% de personas sin una actividad laboral remunerada (jubilados y pensionistas, amas de casa, estudiantes y parados).

5. Resultados de la percepción de los servicios sociales municipales

En la investigación realizada hemos partido de considerar como objeto de análisis los Servicios Sociales Municipales, entendidos como la estructura primaria o comunitaria de atención, como la puerta de entrada de los ciudadanos de los servicios de atención en la intervención social. Hemos optado por indagar en este objeto de conocimiento por considerar que, por su carácter universal, los Servicios Sociales deben ser

accesibles a todos los ciudadanos, a través de la divulgación y el conocimiento de los distintos programas y de las prestaciones básicas.

5.1. Nivel de utilización de los Servicios Sociales Municipales

Mediante este ítem hemos planteado a los entrevistados si en alguna ocasión han acudido a los Servicios Sociales Municipales. Ítem muy claro y determinante para conocer la relación directa del ciudadano corriente con estos servicios.

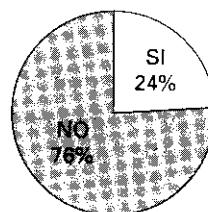


GRÁFICO 1. Utilización de los Servicios sociales.

Sólo un 24% de personas han acudido en alguna ocasión a los Servicios Sociales, de lo que deducimos que sólo una cuarta parte de la población ha utilizado en alguna ocasión esta estructura universal de atención. Los elementos de análisis deben entenderse en comparación con los niveles de uso que podemos establecer con otros sistemas universales como la educación o la sanidad, que representan un nivel de uso y utilización prácticamente universal.

5.2. Motivo de uso de los Servicios Sociales Municipales

Mediante este ítem hemos pretendido indagar en torno a los orígenes

del uso de los Servicios Sociales. Tal y como queda recogido en el gráfico siguiente: hemos planteado un repertorio de respuestas que están vinculadas con los distintos programas de carácter básico de estos servicios.

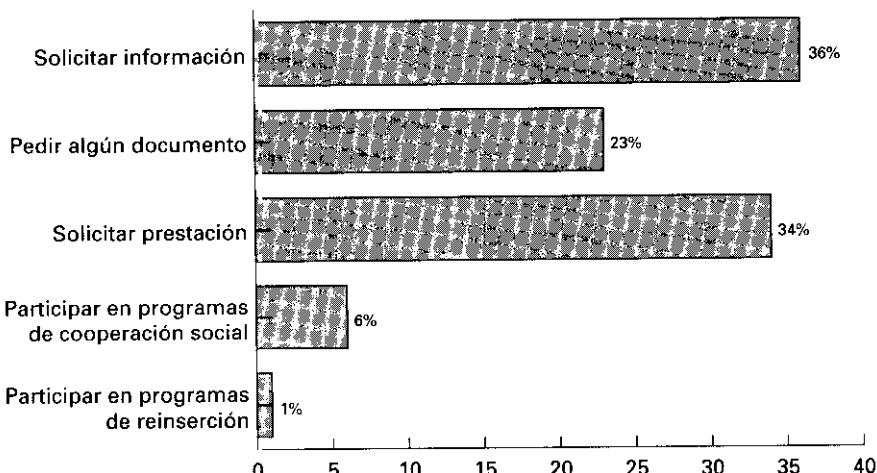


GRÁFICO 2. Motivo de uso de los Servicios Sociales.

Los ciudadanos entrevistados, que han sido los que han acudido en alguna ocasión a los Servicios Sociales Municipales, indican que sus motivos de consulta han estado muy vinculados con la solicitud de información: un 36% de la presencia en dichos servicios ha sido con tal motivo, lo que es coherente con la perspectiva de carácter generalista y de puerta de entrada de dichos servicios. Esta motivación se complementa con la segunda: solicitar prestaciones, es decir, mantener una perspectiva de atención directa, de canalización administrativa de los recursos y ayudas para los ciudadanos. Complementaria con las

otras dos anteriores, y vinculada con las mismas (completar expedientes o solicitudes a otros organismos, justificar su situación social, etc.), tenemos la tercera presentación del uso de los Servicios Sociales con el 23 % de las consultas realizadas. Estas tres vertientes son coincidentes y muestran la enorme importancia que en los temas de estructuración administrativa (información, prestaciones, documentos) adquieren en la gestión y uso de los ciudadanos ante los Servicios Sociales.

Señalar por último, y en contraste con lo anterior, la escasa presencia de los programas de cooperación o rein-

serción social: los elementos de la atención directa en programas de actuación queda así con menor relevancia entre los motivos declarados para el de uso de los ciudadanos en general de estos Servicios Sociales.

5.3. Valoración sobre el Uso de los Servicios Sociales Municipales

También hemos tratado de conocer la opinión evaluativa de las personas que han acudido en alguna ocasión a los Servicios Sociales Municipales. Mediante esta pregunta pretendemos conocer una valoración de tipo indicativo y general sobre la percepción de los niveles de evaluación que los usuarios indican sobre estos servicios.

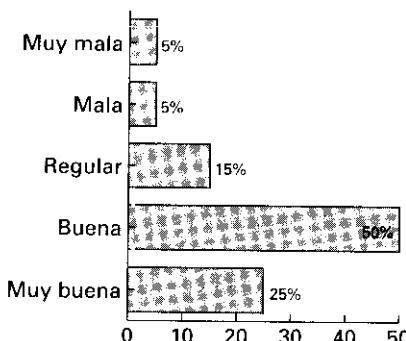


GRÁFICO 3. Valoración del uso de los Servicios Sociales.

Como queda reflejado en el gráfico 3, la evaluación de los usuarios entrevistados es muy alta: un 75% de los mismos muestran una tendencia claramente positiva al indicar un nivel de contestación entre buena (50% de

los mismos) y muy buena (25% del total). Un 15 % de las contestaciones muestran una posición claramente indiferenciada y, por último, un 10% de los sujetos indican claramente una posición de evaluación negativa, al valorar la actuación de los Servicios Sociales como mala o muy mala.

Queremos reiterar que esta propuesta de evaluación está directamente relacionada con el uso de dichos Servicios, de la que podemos deducir una evaluación claramente positiva de los sujetos a partir de su experiencia directa con las estructuras institucionales en las que han recibido esta atención.

5.4. Conocimiento indirecto del uso de los Servicios Sociales Municipales

Teniendo como hipótesis que el nivel de uso de los ciudadanos entrevistados iba a resultar bajo, como así ha sido confirmado (24% del total), se introdujo en el repertorio otra pregunta que estuviera relacionada con el nivel de conocimiento indirecto en el uso de los Servicios Sociales. Nos interesaba indagar en los niveles de referencia que los sujetos tuvieran sobre el uso de los Servicios Sociales por parte de otras personas y de los que tuvieran alguna información. Asimismo, nos interesaba contemplar los motivos de uso de dichos servicios para establecer una confirmación o refutación de los resultados obtenidos mediante las contestaciones del uso directo.

Como queda reflejado en el gráfico siguiente, el nivel de conocimiento indirecto aumenta.

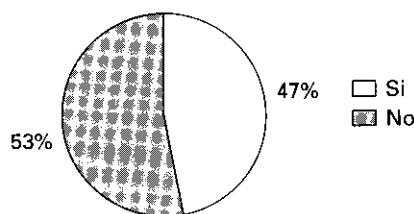


GRÁFICO 4. Conocimiento indirecto del uso de los Servicios Sociales.

El porcentaje de entrevistados que tienen un nivel de información indirecta sobre el uso de los Servicios Sociales Municipales por parte de alguna persona cercana (familia, vecino, amigos y conocidos) aumenta considerablemente hasta alcanzar un 47% del total. Prácticamente duplica la referencia directa al nivel de uso y presencia propia ante los mismos. No obstante este aumento, hay que destacar que un 53% restante de la población no tiene ningún nivel de referencia, ni directa ni indirecta, con la actuación profesional de los Servicios Sociales en su entorno, por lo que deducimos que no existen contactos ni experiencia con esta estructura institucional.

En cuanto a la evaluación indirecta, nos interesaba conocer el nivel de percepción que estos sujetos indicaban sobre los motivos por los cuales estos conocidos o familiares habían acudido a los Servicios Sociales. Constatamos la tendencia de las respuestas del uso directo. No obstante, conviene matizar

que en esta perspectiva indirecta aparece de forma más clara como la causa de mayor contacto con los Servicios Sociales la solicitud de prestaciones (un 47% del total). Este hecho puede estar ligado al planteamiento de identificar a los posibles usuarios de los Servicios Sociales a través de la expresión y reconocimiento de la demanda social, como una explicitación de las peticiones de prestaciones. Aparecen como segunda causa de uso la solicitud de información y en tercer lugar la petición de documentos. Los datos vinculados con la intervención en programas directos de cooperación, reinserción, etc. aparecen de forma muy similar al uso directo alrededor de un 10% del total de los entrevistados.

Con respecto a la evaluación que los ciudadanos realizan de las consultas indirectas realizadas recogemos el gráfico siguiente.

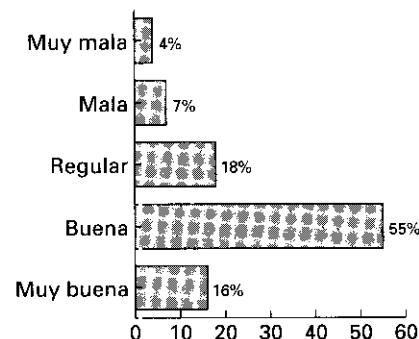


GRÁFICO 5. Evaluación indirecta del uso de los Servicios Sociales.

Se mantienen los resultados globales anteriormente planteados por el uso directo. Existe un alto nivel de per-

cepción como positivo (un 71% como buena o muy buena), un nivel central de indiferencia muy reducida (18% evaluación regular) y un nivel de evaluación negativa bajo (11% mala o muy mala). Podemos coincidir que los niveles de evaluación son altos tanto para el uso directo de los servicios como cuando estos se realizan por parte de otros sujetos que conocen o mantienen relaciones directas con los sujetos de la muestra.

5.5. Conocimiento de la ubicación de los Servicios Sociales Municipales.

Entendiendo el carácter general y universalista de estos servicios y, considerando que su presencia social no debe vincularse exclusivamente con el uso de los mismos, bien sea directamente o a través del conocimiento de su uso por personas de nuestro entorno, sino también al conocimiento de su existencia como un recurso potencial para la sociedad, hemos introducido en la encuesta un ítem que preguntaba directamente sobre la ubicación y dirección exacta del equipamiento de los Servicios Sociales. Mediante esta pregunta pretendemos indagar en un aspecto básico, la ubicación nos indica el nivel de relación potencial, independientemente que sean usados o no, y nos permite confirmar o refutar las tendencias detectables en el conjunto de la encuesta.

Tal como queda reflejado en el gráfico anterior, un 45% de los entrevistados han podido indicar con preci-

sión la ubicación y dirección de los Servicios Sociales Municipales, y un 55% no saben ni dónde se encuentran, ni dónde está su dirección, etc. Estos datos nos muestran una triple lectura:

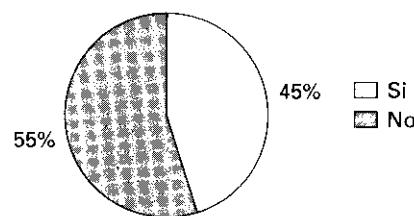


GRÁFICO 6. Conocimiento de la ubicación de los Servicios Sociales.

En primer lugar, el nivel de información sobre la ubicación es prácticamente el doble que el nivel de uso directo de los Servicios Sociales, lo que nos permite inferir que es preciso ampliar las posibilidades potenciales de los mismos, ampliando y creando campañas informativas para los ciudadanos sobre sus programas, actividades, etc. Esto es, potenciar los elementos de sensibilización social y de información de contenidos.

En segundo lugar, constatamos que hay una coincidencia entre el nivel de conocimiento indirecto del uso de los Servicios Sociales y el nivel de información sobre la ubicación de los mismos, en lo que podríamos denominar un conocimiento de base o mínimo sobre este tipo de servicios (se conoce a alguien que ha acudido, se sabe donde están) aún cuando no hay un nivel de información suficiente sobre sus fines y cometidos. Este nivel de infor-

mación de base (que podemos reconocer en la suma de uso directo más la información indirecta) debe ampliarse en campañas de universalización y de accesibilidad para todos los ciudadanos.

Y en tercer lugar y lo más preocupante: hay casi un 60% de los ciudadanos que no conocen prácticamente nada de estos servicios, ni han mantenido ningún tipo de relación directa o indirecta con los mismos, ni tienen un nivel informativo sobre sus cometidos o finalidades. Estos resultados son especialmente significativos para el ámbito urbano y metropolitano: en las grandes aglomeraciones aparece un mayor des-

conocimiento de esta infraestructura institucional.

5.6. Nivel de información sobre los programas de Servicios Sociales Municipales.

Para tratar de indagar sobre el nivel de información de los ciudadanos sobre los diferentes programas de estos Servicios Sociales Municipales optamos por plantear una pregunta cerrada en la que ofrecíamos al entrevistado cinco programas, de los cuales uno es claramente competencia de los Servicios Sociales Municipales y los otros cuatro pueden ser considerados competencia de Sanidad o de Educación.

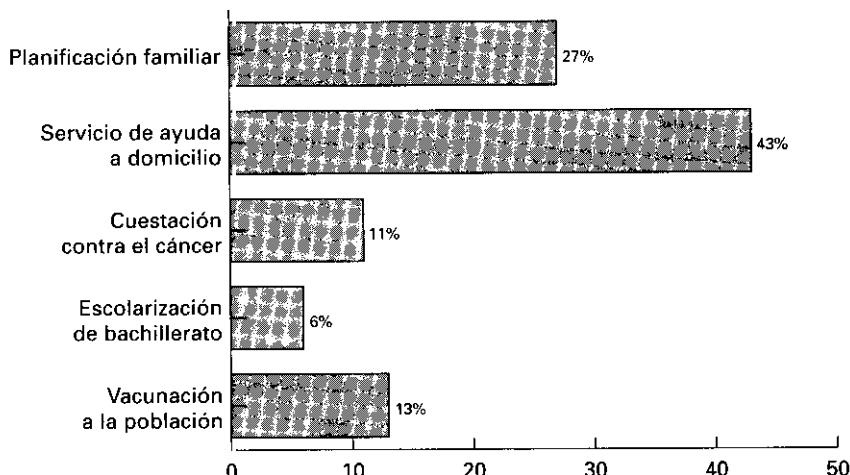


GRÁFICO 7. Información sobre los programas de Servicios Sociales.

De los datos que nos indica la tabla podemos ver que sólo el 43% de los entrevistados reconoce directamente el servicio de ayuda a domicilio como propio de los Servicios Sociales.

Lógicamente ha sido identificado mayoritariamente en comparación con los otros programas propuestos que han tenido una puntuación menor. Quizás podría interpretarse la diferente grada-

ción de resultados en la finalidad de los programas propuestos y en sus niveles de colaboración con los Servicios Sociales, y bajo nuestra hipótesis, en la presencia también de trabajadores sociales entre su equipamiento profesional; así podemos interpretar la mayor puntuación de planificación familiar.

Desde nuestro punto de vista queremos destacar de nuevo que un 57% de los encuestados no han identificado el servicio de ayuda a domicilio como propio de los Servicios Sociales Municipales, lo que nos refuerza en resultados anteriores que nos indican que existe un porcentaje mayoritario de la población que supera al 55% que no conoce, no tiene información, no sabe donde se ubican, ni identifica programas de actuación de los mismos.

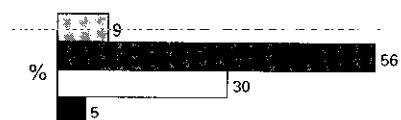
5.7. Opinión global de los Servicios Sociales Municipales

Por medio de este ítem hemos pretendido conocer la opinión global de los entrevistados. Se pretende así generar una estrategia de respuesta global que muestre las tendencias de los ciudadanos sobre estos servicios, independientemente de su nivel de uso, conocimiento, información, etc., pero que nos indique desde el punto de vista evaluativo cómo son percibidos por la población corriente de la sociedad.

Desde el punto de vista del resultado podemos constatar dos tendencias. En primer lugar, la consideración

positiva establecida de forma mayoritaria hacia los mismos (56% hacen buena labor, 9% son extraordinarios), pero al mismo tiempo el reconocimiento de una falta de información o una falta de contacto con los mismos (30% hacen alguna cosa pero no tengo mucha idea). Estos servicios son potencialmente bien valorados, son como reflejo de una tendencia positiva, pero que no se traduce en el interés directo por conocerlos o probablemente por la falta de los mecanismos institucionales vinculados con su proyección o divulgación.

Por último, se constata que la vinculación con una posición de rechazo o de consideración negativa como servicios inútiles aparece de forma muy poco significativa, sólo el 5% de los encuestados optan por una posición de valoración global negativa. Lo que redunda en nuestra afirmación anterior, poco conocidos pero significativamente bien valorados, son como un reflejo moral mayoritariamente expresado.



- Son extraordinarios e imprescindibles
- Hacen buena labor, pero no hay suficiente información
- Hacen algunas cosas, pero no tengo mucha idea
- No deben de servir para casi nada

GRÁFICO 8. Opinión global sobre los Servicios Sociales.

6. Percepción de la figura profesional del trabajador social

Nos interesaba analizar específicamente y de forma diferenciada los niveles de información y representación proyectados sobre la figura del Trabajador Social. Por tal motivo se establecieron una serie de preguntas vinculadas con dicha actividad, los resultados nos han permitido analizar de forma específica si se producen ele-

mentos de diferenciación entre la estructura institucional y el desarrollo de la profesión, como así mismo confirmar o refutar algunos datos de las variables institucionales.

6.1. Presencia de profesionales

A través de este ítem hemos planteado la posibilidad de identificar la presencia de diferentes figuras profesionales en el campo de actuación de los Servicios Sociales Municipales.

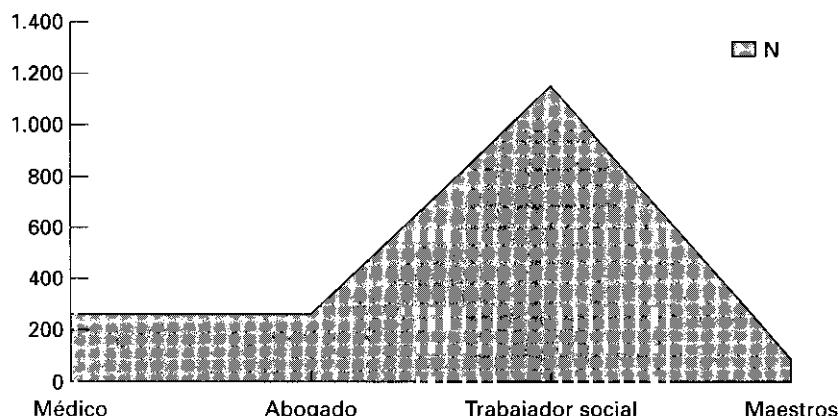


GRÁFICO 9. Presencia de profesionales.

Ante una pregunta cerrada con cuatro posibles alternativas el 63% de los encuestados han entendido que el trabajador social es el profesional propio de estos servicios, lo cual quiere decir que existe un 37% de entrevistados que han optado por la alternativa de los abogados, los médicos o los maestros como los profesionales propios de la actuación profesional de estos servicios.

Un dato que nos permite deducir que existe un alto nivel de desconocimiento de la figura profesional del trabajador social es que para un tercio de la población es una figura inexistente. Establezcamos los niveles de comparación con las otras figuras profesionales y con el reconocimiento social de sus funciones, médicos, maestros, abogados y podremos resaltar la importancia de los datos anteriormente relacio-

nados. Ante una pregunta con una respuesta casi directa, la adjudicación de las tareas propias a otras figuras profesionales significa simbólicamente el desconocimiento de las propias e incluso la no presencia en los roles simbólicos de actuación institucional. Para un tercio de la población la figura profesional del trabajador social no existe, no se percibe, ni se le identifica.

Posiblemente en el futuro habrá que hacer algunos esfuerzos institucionales y mediáticos para divulgar y popularizar la presencia profesional de los trabajadores sociales. Quizás en este sentido el papel de los medios de comunicación pueda tener algún efecto positivo, debemos estar atentos a los efectos que pueden tener experiencias como la serie televisiva creada por TVE (*Raquel busca su sitio*) en las labores de divulgación de la figura profesional del trabajador social.

Complementariamente a esta información, y para tratar de reafirmar la misma, se ha planteado un ítem que hace referencia a los niveles de estudio realizados por los trabajadores sociales. Tratábamos de indagar sobre el nivel de percepción de las exigencias académicas para ejercer la profesión como una justificación de la legitimación profesional y con los niveles de percepción de la capacitación técnica.

Podemos apreciar que existe un alto nivel de personas que no saben y no contestan: un 15% de los entrevistados no sabe identificar el nivel de estudios requeridos. Un 57% de los encues-

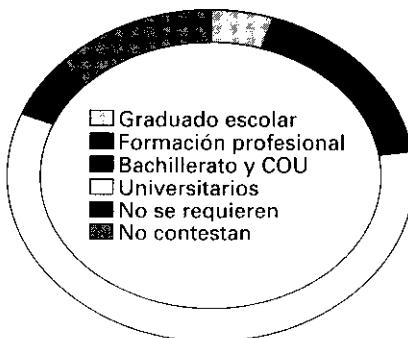


GRÁFICO 10. Niveles de estudios requeridos para los trabajadores sociales.

tados identifican los niveles de estudios exigidos con los universitarios, un 23 % identifica el ejercicio profesional con una exigencia de estudios que van desde el graduado escolar a la F.P o el bachillerato y lo que puede resultar más extremado: un 5% entienden que no se requiere ningún tipo de estudios para ejercer esta profesión. Probablemente una vinculación con una imagen de lo social como un servicio personal, una vocación particular sin necesidad de formación específica, como una disposición relacionada con la perspectiva más asistencial.

6.2. Nivel de relación profesional con un trabajador social

Mediante este ítem pretendíamos corroborar a través del contacto profesional los niveles de uso directo de esta figura profesional, bien a través de los Servicios Sociales Municipales u otro tipo de contactos profesionales o institucionales.

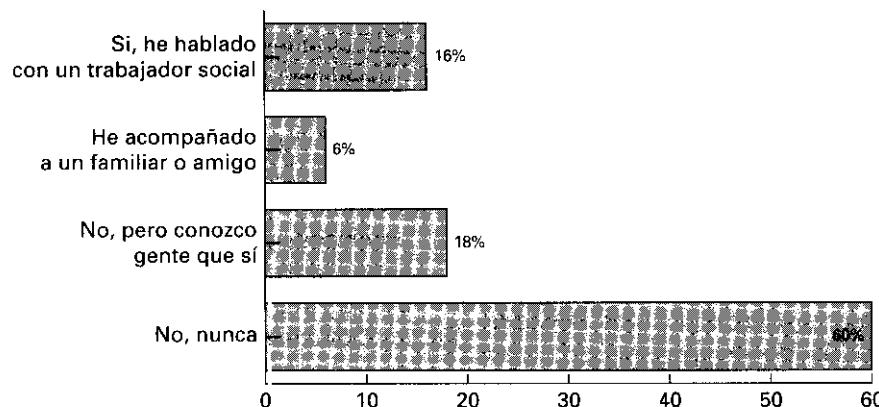


GRÁFICO 11. Nivel de relación profesional con un trabajador social.

Como nos indican los resultados del gráfico anterior, los encuentros directos con los trabajadores sociales han ocurrido en un 22% de ocasiones, cifra coincidente con el nivel de uso directo de los Servicios Sociales Municipales. El nivel indirecto de contactos profesionales a través de personas que se conocen que han mantenido una relación profesional con los trabajadores sociales es del 40%, cifras ambas coincidentes con los datos obtenidos en el uso de los Servicios Sociales Municipales.

Destacamos el alto nivel de presencia de un 60% de los ciudadanos que no ha tenido nunca ninguna relación con los trabajadores sociales de tipo profesional, consideración que vuelve a coincidir con los datos obtenidos anteriormente con respecto a un alto porcentaje de personas que no han tenido ningún contacto con la estructura de Servicios Sociales Municipales.

Por otra parte, hemos complementado esta información con la tendencia evaluativa que los encuestados podrían realizar sobre los trabajadores sociales y sobre sus labores profesionales.

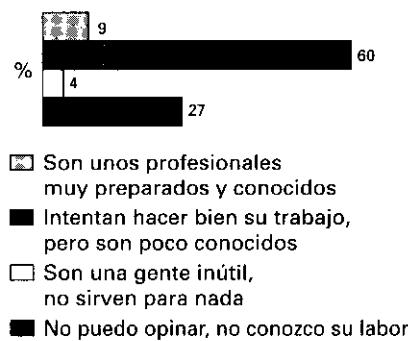


GRÁFICO 12. Evaluación sobre los trabajadores sociales.

En correspondencia con los resultados anteriores es lógico que el nivel de personas que indican que no pueden opinar ya que no conocen su labor es alto: un 27% pero inferior a la proporción de gente que manifiesta no haber man-

tenido ningún contacto profesional con los trabajadores sociales, lo que nos indica que muchas personas opinan y evalúan al trabajador social independientemente que no conozcan sus tareas o no hayan mantenido ninguna experiencia de contacto profesional.

Podemos apreciar un resultado central que, de la misma manera que se valora positivamente a los Servicios Sociales independientemente de su nivel de uso o información, se considera como positiva. Un 60% de los encuestados valoran que intentan hacer bien su trabajo. Por el contrario, los valores extremos son minoritarios: un 9% los considera muy preparados y muy conocidos, y un 4% los considera con una visión muy negativa y de rechazo.

Nuestra hipótesis de trabajo es que sobre estas tendencias evaluativas inciden los mecanismos de atribución a los elementos sociales como elementos positivos para la sociedad, lo que genera una tendencia mayoritariamente positiva desde el punto de vista ideológico y de la opinión, independientemente de la escasa información o experiencia directa mantenida con el ejercicio o la actividad profesional de los trabajadores sociales.

7. Proyecciones discursivas sobre los servicios sociales y los trabajadores sociales

Como hemos indicado anteriormente, una serie de ítems abiertos han

cumplido con la función de solicitar a los entrevistados una relación cognitiva espontánea entre nuestros objetos de análisis y sus palabras. Mediante este tipo de técnicas podemos crear un campo discursivo propio de los sujetos, generado a partir de una relación espontánea y de sentido común a partir de los elementos más reiterados y significativos expresados por los sujetos. Obviaremos por motivos de espacio de este artículo el detalle de los procedimientos metodológicos. Tan sólo indicaremos que hemos operado a través de un análisis de 11.288 relaciones cognitivas espontáneas y directamente manifestadas por los sujetos, que han sido analizadas y categorizadas, siguiendo las indicaciones de Bueno Abad (1998).

7.1. Proyecciones discursivas sobre los Servicios Sociales Municipales

Recogeremos en este apartado una breve presentación de los 10 términos más reiterados sobre un total de 4.233 relaciones cognitivas analizadas. Tal y como vemos en la Tabla 1, la creación del discurso sobre los Servicios Sociales se proyecta mayoritariamente sobre la palabra de ayuda.

De los resultados de esta tabla podemos deducir un agrupamiento en cuatro tipos de categorías. En primer lugar, y la más importante por su reiteración, es la que se contempla desde el punto de vista de la relación cognitiva con la ayuda directa. Resalta la enorme

TABLA 1 Proyecciones discursivas sobre los Servicios Sociales. N = 4.233	
Palabra	N
Ayuda	633
Información	143
Necesidad	123
Pobres	107
Solidaridad	93
Ancianos	83
Marginación	79
Ayuntamiento	49
Problemas	46
Prestaciones	44

presencia de este término que multiplica por cinco al segundo. Esta categoría se complementa con otras palabras como la información que nos permite deducir esta categoría de ayuda-atención como la más relevante.

En segundo lugar, podemos encontrar una categoría relacionada con las necesidades o demandas sociales, entendida desde dos perspectivas: de una parte como génesis a través de términos como necesidad o marginación, que dan cuenta de una visión con la definición del origen. De otra parte, con la identificación de la necesidad social con colectivos o grupos sociales concretos: pobres, viejos, drogas, y con las necesidades en un sentido material: prestaciones concretas, etc. Es en este sentido una objetivación de las representaciones de la necesidad social a través de su identificación racional con situaciones y personas concretas.

En tercer lugar, nos surge una categoría de términos que nos relacionan con la estructura institucional de los Servicios Sociales. A través de términos como ayuntamiento, asistencia social, o caridad se nos da cuenta de un mecanismo de anclaje de las representaciones con las instituciones por medio de la evolución y la memoria histórica.

Por último, y en cuarto lugar, existe una cuarta categoría que nos refleja los elementos de implicación social a través de los términos como solidaridad, colaboración, sociedad. Son una perspectiva de vinculación ideológica o de compromiso, la parte de implicación subjetiva de cada cual en la necesidad de complementar la actividad de estos Servicios Sociales Municipales.

7.2. Proyecciones discursivas sobre el trabajador social

Mediante la creación de este campo del discurso hemos pretendido reconocer los niveles de proyección que los ciudadanos pueden tener sobre los trabajadores sociales. Así, sobre el total de las 4.233 relaciones cognitivas creadas presentamos en la tabla adjunta los diez términos más reiterados.

El análisis de estas relaciones nos permite constatar de nuevo la reiteración del concepto de ayuda bajo una categoría en la que podemos considerar la finalidad de la actividad del trabajador social: dar ayuda, prestar asistencia.

TABLA 2 Proyecciones discursivas sobre los trabajadores sociales.	
	N = 4.233
Palabra	N
Ayuda	258
Solidario	198
Buenas personas	76
Amables	73
Pacientes	68
Comprendisvas	61
Funcionario	55
Trabajador	49
Voluntario	49
Profesional	44
Informador	44
Asistencia	44

Una segunda categoría nos muestra una serie de términos que nos indican las características personales atribuidas a los trabajadores sociales que son percibidos como: solidarios, buenas personas, amables, comprensivos, pacientes. Destaca esta proliferación de términos que son claramente expectativas del rol demandado y una vinculación con esa perspectiva ideológica y ética que en los procesos de evaluación de ítems cerrados nos han aparecido en puntos anteriores.

Por último, una tercera categoría de términos que muestran la relación con aspectos de descripción de contenidos de tareas, procesos de objetivación de la figura profesional que los vinculan con la visión de un profesional, funcionario, que es un informador y que presta asistencia directa.

7.3. Proyecciones discursivas sobre las funciones de los trabajadores sociales

Mediante este ítem hemos tratado de profundizar sobre el nivel de proyección que los ciudadanos esperan de las tareas propias de los trabajadores sociales. En este apartado hemos trabajado específicamente con 2.822 relaciones semánticas ya que a cada persona entrevistada se le requería a contestar sobre dos términos vinculados con las funciones de los trabajadores sociales. Presentamos los diez más reiterados.

TABLA 3 Proyecciones discursivas sobre las funciones de los trabajadores sociales. N = 2.822	
	N
Ayuda	399
Informar	205
Asesoramiento	58
Ayuda a ancianos	54
Ayuda económica	39
Dar dinero	39
Ayuda a pobres	22
Papeles	32
Gestionar	32
Cuidar ancianos	29

De nuevo volvemos a constatar la enorme proyección que para los elementos representacionales tiene el concepto de ayuda. Es una visión que se reitera independientemente de que la pregunta nos relacione con la estructura institucional, con la figura profesional

o con las funciones que éste debe asumir. Bajo nuestro punto de vista, esta perspectiva de funciones tiene una visión genérica que podemos desglosar en tareas más relacionadas con la forma de especificar y objetivar dicha ayuda: informar mediante la atención al público, pero que supone inmediatamente una posible vinculación con la influencia mediante los mecanismos del asesoramiento y la orientación.

Otra manera de presentar la objetivación de la ayuda ha sido mediante las relaciones cognitivas que nos presentan la misma desde la gestión directa: gestionar papeles burocráticos, facilitar ayudas económicas, cuidar a personas ancianas, ayudar a los pobres, a las personas enfermas, etc. Esto es, la objetivación representacional nos transforma el concepto en una práctica que todos podemos identificar y reconocer a través de la asimilación y acomodación de las mismas en nuestro nivel de información.

8. A modo de conclusiones

De los resultados de la investigación desarrollada podemos resaltar algunos datos que nos permitan contemplar los mismos en una perspectiva diacrónica, como reflejo de los procesos socio-históricos que construimos y se construyen alrededor de los temas de la presencia y percepción de los Servicios Sociales Municipales.

Podemos apreciar que el nivel de uso directo de los Servicios Sociales

como puerta de entrada es todavía bajo: una cuarta parte de la población ha tenido alguna relación directa con los mismos. Es este un aspecto que comparativamente con los resultados obtenidos en una investigación anterior Bueno y Zaragozá (1996 a) con datos obtenidos en 1994 nos ofrecían unos resultados del 14% de relación directa con el uso de estos Servicios Sociales Municipales. Podemos afirmar que existe una evolución de incremento en el número de personas que han desarrollado un contacto con estos servicios. No obstante hay que partir de la existencia de un porcentaje cercano al 60% de la población que tiene un nivel muy alto de desconocimiento y desinformación sobre los Servicios Sociales y los trabajadores sociales, que contradicen los elementos universalizadores y generalistas de este nivel de intervención social.

Por otra parte, destacamos los elementos de evaluación positiva. Independientemente del nivel de uso y conocimiento, tanto de los Servicios Sociales Municipales como de los Trabajadores Sociales, las personas entrevistadas tienen una proyección clara por reconocer elementos positivos. Bajo nuestro punto de vista esta evaluación positiva nos indica un nivel de elaboración de representaciones con mecanismos de anclaje sobre una ideología de defensa de la protección social, como un valor propio a mantener, como un elemento positivo.

Esta perspectiva se complementa con una perspectiva de objetivación de las representaciones totalmente coinci-

dentes, independientemente de que se analicen las estructuras institucionales, con las figuras profesionales o las funciones de actuación, esto es, la total coincidencia sobre el concepto de ayuda como proceso de objetivación dominante por parte de los ciudadanos. Esto nos confirma los resultados obtenidos por Bueno (1998 b) al entender que el concepto de ayuda es, en sus diferentes versiones o papeles, el mecanismo central vinculado a los temas de intervención social.

La forma en que varía su presencia o se priorizan sus contenidos está vinculada con la transformación de las condiciones sociales y la sensibilidad para ir incorporando a la misma las prioridades de atención relacionadas con circunstancias específicas, colectivos concretos, o personalización de la necesidad social, y nos da cuenta de los mecanismos de anclaje relacionados con la evolución, cambios y transformaciones que se producen en las informaciones y las prácticas que los ciudadanos pueden tener sobre los Servicios Sociales Municipales. Un ejemplo paradigmático en este sentido puede ser la introducción de términos, conceptos y programas relacionados con la intervención de estos Trabajadores Sociales o la actuación de los Servicios Sociales Municipales.

Desde la perspectiva de la enorme presencia de los conceptos de ayuda nos interesa relacionar la misma con su contribución a la identidad de los Trabajadores Sociales. La identidad profesional no es una esencia inmutable, es un proceso construido, tal y

como hemos recogido en Bueno Abad (2000, a y b), un proceso de vínculos y relaciones que se mantiene o modifica la relación con las miradas y percepciones que las otras personas construyen sobre los Trabajadores Sociales. En esta construcción de la identidad como proceso múltiple, debemos tener muy en cuenta esta mirada que construye un objeto de ayuda, en el que se contemplan las prácticas de la actuación profesional para atender en las situaciones de ruptura de las redes sociales. En este proceso se contempla la actuación ante las necesidades económicas, educativas o culturales, de relación social o apoyo personal o de reconocimiento, y las modificaciones y transformaciones que se producen en las políticas sociales.

La importancia que los ciudadanos han manifestado por la relación de Ayuda, por los Servicios de Ayuda, por las funciones de Ayuda, con resultados categóricos en todas las preguntas abiertas planteadas, nos confirman en una representación del Estado de Bienestar y de su traslación hacia los Servicios Sociales Municipales como institución y hacia la actuación profesional de los Trabajadores Sociales. El amplio consenso social desarrolla percepciones y representaciones que son reflejo del respaldo de las políticas sociales consideradas como positivas y del papel instrumental otorgado a los mismos. Es la continuidad lógica del Estado de Bienestar: la ayuda como reflejo de la implicación de los poderes públicos en estas circunstancias sociales.

Esta perspectiva de la presencia de los mecanismos de ayuda dota a las Representaciones Sociales de los Trabajadores Sociales de un fuerte capital simbólico: la posibilidad de prestar información, orientación, atención o prestaciones es el capital social más reconocido para los Trabajadores Sociales. Por el contrario, el capital formativo, esto es, el ámbito de reconocimiento de una formación cualificada no es ni reconocida ni valorada socialmente.

En la configuración de las Representaciones Sociales aparecen como la valoración simbólica prioritaria del capital humano, no por su formación o capacitación sino por sus condiciones personales propias, por ser acogedores y buenas personas, simbolismo cultural que afianza la necesidad de dotarse de posibilidades tranquilizadoras y donde las posiciones de los géneros se muestran como una acción basada en la entrega.

En la evolución y transformación de esta percepción, y de las imágenes de los Servicios Sociales Municipales y los Trabajadores Sociales, asistiremos en el futuro a un proceso de lucha simbólica para cambiar estas fundamentadas opiniones por una visión profesional, instrumentalmente bien formada por la posición de la figura del técnico. El empuje liberal, las posiciones neoconservadoras van a reclamar del trabajador social la figura de la tecnicidad, de la visión social neutral, la perspectiva desclasada, apolítica y de ejecutor de las políticas e instrumentos concretos, introduciendo en los procesos

de cambio y transformación de las Representaciones Sociales una lucha simbólica en la que se van a comprometer las inversiones formativas, las posibilidades económicas, la identidad de prácticas y actuaciones sociales y la identidad psicológica.

Bibliografía

- ABRIC, J. C. (1994). *Pratiques sociales et représentations*. París, P.U.F.
- BUENO, J. R. (1988). «La acción comunitaria en los medios de comunicación: reflejo de una experiencia». *Cuadernos de Trabajo Social* N.º 1, 205-213.
- (1990). *Hacia un modelo de Servicios Sociales de acción comunitaria*. Madrid, Popular.
- (1992). *Los Servicios Sociales como sistema de protección social*. Valencia, Nau LLibres.
- (1994). *Ánalisis cualitativo de la violencia contra la mujer en la prensa escrita*. Premio Sibilla Mercer. Valencia, Ajuntament de Picassent.
- BUENO, J. R., y ZARAGOZÁ, G. (1996a). «La percepción del sistema público de Servicios Sociales», en Sánchez, A. y Musitu, G. (1996).
- (1996 b). *La presencia de los Servicios Sociales en la prensa escrita*. Valencia, Nau Llibres.
- (1996 c). *La imagen de la mujer en los medios de comunicación*. Valencia, Nau Llibres.
- BUENO, J. R.; BELDA, J. F., y PERELLÓ, V. F. (1996 d). *Presentaciones y representaciones: la experiencia universitaria de los estudiantes de Trabajo Social*. Valencia, Agrupación itinerario didáctico. E.U.T.S. Universidad de Valencia.
- BUENO, J. R. (1997). «Presencia y representación de los Servicios Sociales en los medios de comunicación». *Redes de Servicios Sociales* N.º 1, 45-61.
- (1998). *Representation Sociale de l'Inadaptation. Approche au groupe professionnel des assistantes sociales*. París, Mémoire Diplôme de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- (1999). *Psicología social para trabajadores sociales*. Valencia, Gules.
- (2000 a). «Formación continuada como proceso de ruptura», en III Congreso de E.U. Trabajo Social. Zaragoza. Mira. 109-121.

- (2000 b). «Concepto de Representaciones Sociales y Exclusión», en Jornadas conmemorativas del X aniversario de incorporación de los Estudios Sociales a la Universidad de Zaragoza, en prensa.
- HAAS, V., Y JODELET, D. (1999). «Pensée et mémoire social», en Petard, J. P. *Psychologie Sociale*. Rosny, Breal Editions.
- JODELET, D. (ed.) (1989). *Les Representations sociales*. Paris., P.U.F.
- (1989). *Folies et représentations sociales*. Paris, P.U.F.
- (1992). «Mémoire de masses: le coté normal et affectif de l'histoire». *Bulletin de Psychologie*, 45, 239-256.
- LE POULTIER, F. (1986). *Travail social, inadaptation sociale et processus cognitifs*. Vanves, les publications du CTNERHI. Diffusion P.U.F.
- (1990). *Recherches, valutatives en travail social*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- MARTIN, D. et ROYER-ROSTOLL, P. (1990). *Représentations sociales et pratiques quotidiennes*. Paris, L'Harmattan.
- MOSCOVICI, S. (1961). *La psychanalyse son image et son public*. Paris, P.U.F.
- (1985). *Psicología Social*. Barcelona, Paidos. Edición francesa en 1984.
- (1986). «Les rôles des représentations socia-les», en Doise et Palmonari (1986). Paris, Delachaux et Niestle.
- (1989). «Des représentations collectives aux représentations sociales», en Jodelet, D. (ed) (1989), .
- (1996). «Communications et représentations sociales paradoxales», en Abric, J. C. (1996).
- PÉREZ, J. V. (1990). «Los Servicios Sociales itinerantes en la comarca de los serranos (Valencia)», en López, A. (1990), colección de temas de Servicios Sociales N.º 9, 35-47.
- (1993). «Servicios Sociales en el medio rural deprimido: un modelo de acción comunitaria», en *Servicios sociales y política social* N.º 29, 69-73.
- PÉREZ, J. V., y LÓPEZ, J. R. (1996). «Trabajo social y grupos pequeños: aportaciones desde la sociometría», en VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 381- 392.
- PÉREZ, J. V.; GÓMEZ, J., y JULVE, M. (1999). *Trabajo social. Orientaciones y prácticas formativas*. Valencia, Gules.
- ROUQUETTE, M. L. (1994). *Sur la connaissance des masses*. Grenoble, PUG.
- ZARAGOZÁ, G. (1999). *Evaluación de los Servicios Sociales en la Provincia de Valencia: una aproximación cualitativa*. Tesis doctoral dirigida por J. R. Bueno Abad. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.