



INTERVENCIONES SOCIALES EN POBREZA QUE POTENCIEN CIUDADANÍA INTERCULTURAL PROPUESTAS PARA UN MODELO OPERATIVO EN TRABAJO SOCIAL¹

Gianinna Muñoz Arce*

ABSTRACT

Bajo el entendido de que existe amplio acuerdo frente a que la pobreza se trataría de un fenómeno multidimensional pero que, sin embargo, se presentan nudos críticos y sobre todo vacíos al momento de traducir esta definición en modelos operativos, este trabajo pretende compartir algunas propuestas de intervención social que aborden los factores de orden sociocultural que inciden en el endurecimiento de la pobreza, y que se orienten a la búsqueda de una ciudadanía intercultural, basándose en la mirada de la Ética Discursiva y la Teoría Crítica de la segunda generación de la Escuela de Frankfurt.

Se trata de propuestas para la intervención de Trabajo Social, en dos niveles: propuestas acerca del enfoque de intervención social y propuestas para una estrategia metodológica que responda a los requerimientos de la ciudadanía intercultural.

Palabras clave: Pobreza - ciudadanía intercultural - intervención social - desnaturalización - diálogo

La idea de superar la pobreza², como imperativo contemporáneo, se ha forjado desde distintos lugares conceptuales y ético-políticos a través de la historia. Entre ellos, la idea de potenciar ciudadanía³ para superar la pobreza, surge como una propuesta con carácter innovador en los escenarios actuales. En pleno acuerdo con esta propuesta "ciudadanizante", surge una pregunta, una necesidad de explicitar orientaciones y de agregar valor a dicho planteamiento: **¿qué tipo de ciudadanía necesitamos para superar la pobreza?** La creciente diversidad de sujetos (y de racionalidades) que se encuentran y 'desencuentran' en los escenarios donde se juega la superación de la pobreza, y los magros resultados en términos de fortalecimiento de ciudadanía a través de la implementación de las políticas sociales⁴, ameritan los cuestionamientos. El supuesto de base es que la ciudadanía como categoría operacionalizada, se ha reducido a su dimensión más formal.

A partir de allí, se plantea la idea de ciudadanía intercultural⁵ como un aporte para complejizar las estrategias de intervención social dirigidas a situaciones de

pobreza. Esto implicaría, además de reconocer que la pobreza se trata de un fenómeno multidimensional (ingreso económico, capacitación laboral, empleo, educación, vivienda, salud, participación, acceso a la justicia, entre muchas otras), **situar la dimensión sociocultural de la pobreza como eje fundante de la intervención**, especialmente cuando se propone la ciudadanía como un horizonte de esperanza⁶ para sujetos en situaciones de extrema negatividad.

Esta dimensión sociocultural de la pobreza presentaría tres ejes fundamentales: i) la desconfianza frente a la diferencia, ii) impavidez frente a las desigualdades, y iii) la desvinculación y fragmentación social. Estos factores configuran un panorama en que se acentúan las percepciones de arbitrariedad, de injusticia, de desventaja frente al acceso a servicios, de tratos preferenciales para algunos, de marginación simbólica para otros⁷: no todos tienen acceso e iguales posibilidades de constituirse en ciudadanos, que como tales, ejerzan sus derechos políticos, económicos, sociales y culturales de manera plena en la sociedad.

* Licenciada en Trabajo Social y Magíster en Trabajo Social por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ha trabajado en el Programa Servicio País y en la Unidad Técnica Nacional del Programa Adopta un Hermano, ambos de la Fundación para la Superación de la Pobreza, entre otros programas sociales. Actualmente es docente del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado y del Magíster en Psicología Social de la Universidad Diego Portales. Contacto: gimunoz@uc.cl.

En este marco, ciudadanía intercultural aporta acercamiento, precisamente porque la idea de interculturalidad en sí misma significa contacto interactivo⁸. Y ante el diagnóstico desarrollado acerca de la pobreza y su dimensión sociocultural, surge la necesidad de intencionar un contacto, simbólico y físico entre mundos diferentes. Un acercamiento promocional y comprensivo, en la línea de potenciar la reflexión crítica respecto de su propio lugar — y el del otro— en la sociedad.

Se requiere entonces, una aproximación —entre profesionales que intervienen en lo social, y sujetos que participan de dicha intervención— que promueva la formación de ambos, como ciudadanos interculturales.

I. Propuestas a nivel del enfoque de la intervención

Desde esta perspectiva, un equipo profesional que se proponga impulsar un proceso de intervención social que tenga a su base la dimensión sociocultural de la pobreza, y que quiera tender a ampliar la idea de ciudadanía dotándola de competencias interculturales, al menos tendría que intencionar los siguientes procesos:

- *desnaturalización*, puesto que implica cuestionar y repensar las categorías que fundan su accionar a la luz de un nuevo mapa explicativo;
- *reflexión y argumento*, puesto que en la medida en que se identifican puntos críticos que se ponen bajo sospecha, los equipos se ven interpelados a elaborar sus propias interpretaciones y propuestas frente a su intervención; y finalmente,
- *visualización* de desafíos para lograr una traducción en modelos que busquen operacionalizar las categorías re elaboradas.

Esta propuesta parte desde una primera constatación: toda intervención social tiene la posibilidad de agregar valor a sí misma. Las intervenciones sociales dirigidas a sujetos en situaciones de pobreza tienen la oportunidad de desplegar nuevas competencias en ellos, a propósito de su cercanía a sus propios mundos de vida. Tienen un lugar privilegiado para gatillar transformaciones socioculturales que potencien una ciudadanía intercultural orientada a la superación de la pobreza: entran al escenario micro social, se desenvuelven ahí, están en contacto directo con los sujetos, pueden propiciar procesos complejos.

Los interventores sociales tienen la posibilidad de ingresar a ese mundo intersubjetivamente compartido, en que se crean y se re crean los procesos de individuación e individualización de los que habla Habermas⁹. Tienen la posibilidad de reafirmar la desconfianza de los sujetos ante intervenciones fallidas del pasado, pero también de resignificar esas experiencias a la luz de un horizonte de esperanza construido con los sujetos, de *manera intencionada por la intervención*.

Lo anterior debe ser comprendido como una primera propuesta: una intervención social que se proponga desencadenar procesos de ciudadanía intercultural para la superación de la pobreza, deberá, por tanto, intencionar un proceso de trabajo con el equipo profesional, en que se explicita la propia concepción de intervención social. Se trata de un proceso en que se brinda un espacio para la promoción de sus propias competencias reflexivas, argumentativas y discursivas. Esto implica precipitar análisis de los diseños programáticos, para dar lugar a procesos de movilización reflexiva por parte de sus profesionales, traducido en el cuestionamiento y la desnaturalización de sus propias definiciones y prácticas.

No obstante lo anterior, este proceso de desnaturalización de la propia práctica debe ser concebido también como una oportunidad de *visualizar el horizonte de transformación*¹⁰. Esto sin duda implica diseñar —discutir, barajar, optar por— una utopía que moviliza y le confiere sentido a la intervención.

Antes que nada, son los propios equipos profesionales quienes deben realizar el trabajo de desnaturalizar la crisis de colonización de los sistemas en el mundo de la vida¹¹. Este desafío no es menor, en la medida en que efectivamente *debe ser intencionado*, lo que conlleva que al planificar los ciclos de intervención se contemplen espacios destinados a la promoción del uso público de la razón¹² por parte de sus propios equipos, y no sólo de instancias de discusión metodológica. De lo contrario, difícilmente podrán ser intencionados procesos que pongan en el centro a los sujetos, la comprensión de su extrema negatividad y la oferta explicativa para ello.

Intencionar espacios de discusión para los equipos profesionales, en los que se promueva la desnaturalización de las prácticas y la construcción de un horizonte de esperanza, se constituyen en aspectos medulares para el desarrollo de ciudadanía intercultural con los sujetos de intervención. Sin duda que el concepto de ciudadanía que tengan los agentes de intervención tiene de principio a fin la posibilidad de generar entendimiento comunicativo en los sujetos.

En este marco, una intervención social orientada a la superación de la pobreza desde la perspectiva de la ciudadanía intercultural, debiese:

a) Revisar el enfoque de pobreza que sustenta la intervención y su correlato operativo: abandono de lecturas lineales

Es radical la importancia que tiene la comprensión de pobreza que sustenta la intervención. En este sentido, conviene, en primer lugar, realizar una revisión crítica del o los enfoques escogidos. ¿Aportan a una comprensión compleja del fenómeno de la pobreza? ¿Cuán actualizados están, en términos de las discusiones contemporáneas en materia de pobreza?

Lo anterior resulta fundamental, no obstante, no basta sólo con revisar la pertinencia y actualización del

enfoque de pobreza, sino también hay que examinar su correlato operativo. En este sentido, el primer aspecto a explorar se refiere a *cómo el enfoque utilizado da lugar a un diagnóstico de la situación a intervenir* y, específicamente, en el problema de intervención definido. Si se utiliza un enfoque de riesgo social o de resiliencia, por ejemplo, habrá que preguntarse de dónde vienen los riesgos en que se encuentran sumidos los sujetos, cómo es que llegaron a esa situación de extrema negatividad. Si se complejiza el análisis y se advierte que los riesgos existen más allá del individuo que está en pobreza, y que obedecen a la crisis de colonización de los sistemas en el mundo de la vida, habrá que preguntarse también si basta con fortalecer factores protectores del riesgo individuales para avanzar en la superación de la pobreza.

En síntesis, el enfoque teórico conceptual no es neutro, crea una realidad que se juega en la operacionalización de los programas sociales. Es preciso entonces, abandonar comprensiones lineales de la pobreza, para avanzar hacia una comprensión compleja organizada por el modelo de una constelación, en la que conglomerados de factores se articulan para influir en que se cree, se profundice o se supere la pobreza en una situación o contexto determinado.

Abandonar una comprensión lineal del fenómeno de la pobreza implica para los equipos profesionales:

desnaturalizar categorías

- Hacer la distinción entre fenómeno y sujeto: no es lo mismo pobreza que la caracterización de los sujetos que la viven. Evitar prejuicio estigmatizantes en términos del enfoque comprensivo de pobreza.
- Examinar el enfoque comprensivo de pobreza que sustenta la intervención y sus sobredeterminaciones epistemológicas.

levantar reflexión y argumento

- Superar el nivel descriptivo: avanzar hacia un análisis reflexivo que intente buscar explicaciones acerca de la existencia de la pobreza, una oferta explicativa sobre la cual trabajar con los sujetos posteriormente. No se trata sólo de *definir* pobreza, sino de hacer el ejercicio de plantear *por qué* hay pobreza.
- Situar la pobreza en el marco de una constelación de factores que inciden en su existencia: implica dotar de complejidad el análisis, diversificando los factores asociados a la existencia de la pobreza, y no inclinarse solamente por uno, de manera de evitar estigmatizaciones.
- Identificar distintos niveles de análisis: conjugar miradas dirigidas hacia el escenario micro social y macro social para comprender cómo se configura la pobreza.
- Construir un horizonte de esperanza, y explicitarlo. Este horizonte debiese ser un claro universo de sentidos que guía la acción. Debe ser planteado como una apuesta, que ponga en evidencia la comprensión de pobreza que subyace a la intervención.

desafíos para la traducción en modelos operativos

- Diseñar las estrategias de solución, siguiendo la lógica de la constelación de factores que entregan una aproximación explicativa de la idea de pobreza. Es decir, cada uno de estos factores dará origen a dimensiones que deben ser abordados por la intervención social, si se propone superar la pobreza.
- Priorizar, dentro de estas dimensiones, aquellas que son susceptibles de ser abordadas, de acuerdo al radio de acción de la intervención y su marco institucional. No se trata de que la intervención se haga cargo de toda la complejidad del fenómeno.
- Diseñar un dispositivo para abordar aquellas dimensiones de las cuales la intervención no puede hacerse cargo, pero que han sido reconocidas en el análisis de pobreza a partir de una constelación. Revisar cuáles son las redes presentes en cada territorio, con las cuales puedan hacerse acuerdos de colaboración.
- Revisar y replantear la narración de los textos que se crean a propósito de la intervención social: documentos de trabajo interno (orientaciones para la intervención, instrumentos de planificación), como externos (evaluaciones, publicaciones, campañas de difusión).

b) La dimensión sociocultural de la pobreza como eje de la intervención

La dimensión sociocultural debiese ubicarse como dimensión fundante de las iniciativas de superación de pobreza, como una lógica transversal. De esta forma, las iniciativas de superación de pobreza, podrían propiciar procesos de entendimiento comunicativo recíproco, orientados al diálogo que permita la construcción de un horizonte de esperanza para todos los miembros de la sociedad, atendiendo a sus particularidades culturales en un marco de unidad.

Reconocer y relevar la dimensión sociocultural de la pobreza implica no sólo reconocerla en un diagnóstico. Implica, ciertamente, abandonar concepciones tanto clásicas como esencialistas, para transformar este diagnóstico en un material de trabajo a desarrollar con los sujetos de intervención y también con los agentes de intervención.

Al hablar de "cultura de la pobreza", prevalece el riesgo de comprender la situación de pobreza *no como una situación, sino como una condición*: como un estado inmóvil que afecta a los sujetos que la viven, y que por lo tanto, define ciertas formas de estar y de relacionarse con la sociedad y facilita, sin duda, el fortalecimiento de prejuicios estigmatizantes ontológicamente arraigados. Implica comprender que la cultura puede ser visualizada como parte de la solución y también como parte del problema¹³.

Básicamente, una intervención que desee plantearse desde la perspectiva de ciudadanía intercultural, debiese reflexionar acerca de cuáles son los elementos o ideas enraizadas que es preciso desnaturalizar para avanzar en la superación de la pobreza. En este sentido, una de las ideas medulares, es la noción de pobreza como algo normal e

inevitable, y la imagen comprensiva de país. De ahí la importancia del concepto de cultura como forma de comprender el mundo, que es permeable, que se construye y reconstruye a propósito del contacto interactivo con otro diferente.

Pues bien, esta construcción y reconstrucción de las formas de comprender el mundo, desde la perspectiva de la ciudadanía intercultural, apuntan específicamente al cuestionamiento frente al diagnóstico: por cierto, implica respeto por las diferencias, pero sobre todo, cuestionamiento frente a las condiciones de vida asimétricas, como la desigualdad, la desvinculación y la fragmentación social. A eso se refiere la dimensión sociocultural de la pobreza que se propone en este estudio: la naturalización de este diagnóstico se perfila claramente como un factor que incide en que se perpetúe la pobreza. Por tanto, las intervenciones sociales que se proponen superar pobreza, debiesen hacerse cargo de esta dimensión sociocultural, creando los dispositivos de operación para lograr la desnaturalización.

Lo anterior implica que la intervención debe concebir tanto a los sujetos de intervención como a los interventores sociales como agentes que se ponen en contacto, un contacto del que pueden resultar dichos procesos de desnaturalización. En este sentido, es preciso enfatizar que tanto el sujeto de intervención como el sujeto interventor deben trabajar dicho proceso de desnaturalización de categorías y construcción de un horizonte de esperanza. Esto interpela claramente a las intervenciones a incluir y operacionalizar la perspectiva de derechos en su modelo de intervención, en la perspectiva de promover, como plantea Hannah Arendt, el coraje de salir al espacio público y la autonomía del pensar¹⁴, tanto en los profesionales que intervienen como en los sujetos de intervención.

Con todo, relevar la dimensión sociocultural en procesos de superación de pobreza implica:

desnaturalizar categorías

- Cuestionar problemas de intervención que polaricen la discusión respecto de la responsabilidad de los sujetos en la superación de la pobreza. Desde la perspectiva de ciudadanía intercultural, se propone poner al centro del problema de intervención los nudos críticos que presentan las relaciones entre culturas, desde una perspectiva tensional individuo/sociedad.
- Considerar la idea de cultura abandonando miradas clásicas y escencialistas. Implica abandonar una opción clásica, donde quien "tiene la razón" es el experto interventor social, por tanto *lo que hay que cambiar* es la cultura del sujeto; y también visiones escencialistas, donde quien "tiene la razón" es el sujeto, por tanto la cultura es intocable y sólo tienen legitimidad para pronunciarse frente a cuestiones que atañen a los sujetos, los propios sujetos.
- Aproximarse a una comprensión de cultura que se puede transformar en el contacto interactivo con

otros, en la medida en que los sujetos cuenten con información y con herramientas de análisis que les permitan decidir si se desea o no transformar algo en cuestión. Se trata de resguardar la autodeterminación del sujeto, sin caer en la protección de la cultura como quien protege la biodiversidad¹⁵.

levantar reflexión y argumento

- Configurar el problema de intervención considerando, al menos, las tres categorías de orden sociocultural que se enfatizan en este estudio. Desconfianza ante la diferencia, la impavidez frente a la desigualdad y el debilitamiento de vínculos que genera fragmentación social.
- Ampliar este problema de intervención, identificando específicamente cuáles son *los factores de orden sociocultural* que se convierten en puntos críticos y que se deben trabajar para avanzar hacia una transformación orientada a la superación de la pobreza. Según el enfoque de ciudadanía intercultural propuesto en este estudio, factores clave son: la idea de pobreza y la asimetría como algo normal e inevitable, imagen de país distante al mundo de la vida, comprensión de la extrema negatividad, transmisión de prejuicios estigmatizantes frente al otro distinto, aceptación acrítica de las diferencias, sobre/sub valoración de grupos culturalmente diferentes, dicotomización de los análisis, etnocentrismo, desvinculación entre sectores sociales diferentes, y asimetría en las dimensiones de la ciudadanía con la consiguiente aceptación de la denegación del ejercicio de derechos, entre otros.

desafíos para la traducción en modelos operativos

- Concebir, tanto a los sujetos de intervención como a los interventores sociales, como agentes que se ponen en contacto, un contacto que debe intencionarse para que sea interactivo, en el que se pueden intencionar dichos procesos de desnaturalización.
- Enfatizar que tanto el sujeto de intervención como el sujeto interventor deben trabajar dicho proceso de desnaturalización de categorías y construcción de un horizonte de esperanza. Para eso la intervención deberá generar un dispositivo específico¹⁶.
- Incluir y operacionalizar la perspectiva de derechos en su modelo de intervención, tanto en los profesionales que intervienen como en los sujetos de intervención.

c) Comprender a los sujetos de intervención en la tensión individuo/sociedad

En estrecha relación con el enfoque de intervención escogido, y con la relevancia de la dimensión sociocultural en los procesos de superación de pobreza, se encuentra una tercera línea propuesta: una comprensión de la pobreza, desde la perspectiva de la ciudadanía intercultural, implica ampliar el foco con que se observa el problema de intervención. El problema, desde esta perspectiva, no está

centrado en los sujetos que están en pobreza. En este sentido, es importante realizar una distinción: si bien se les considera agentes activos en los procesos de transformación, no se les responsabiliza de su situación.

Tampoco se trata de centrarse en un enfoque estructural, que busque y encuentre las explicaciones a las situaciones de extrema negatividad en la configuración de la estructura social, puesto que probablemente el horizonte de esperanza no sea muy promisorio. Se trata, desde la perspectiva de ciudadanía intercultural, de comprender a los sujetos de intervención en un entramado tensional, que articula su dimensión individual (sus capacidades e incapacidades para superar su situación de pobreza) con la dimensión de corte más estructural (los obstáculos y las oportunidades que brinda la sociedad a los sujetos que se encuentran en pobreza).

Esta mirada tensional, conlleva por cierto, la posibilidad de que ambas esferas se influyeran mutuamente: el acercamiento de la estructura de oportunidades a los sujetos puede hacer que éstos quiebren su desesperanza aprendida. Los sujetos, dotados de competencias comunicativas, pueden apropiarse del espacio público y penetrar el escenario macro social a través de estrategias de control ciudadano, y con ello, modificar la estructura. Comprender a los sujetos de intervención en la tensión individuo/sociedad implica:

desnaturalizar categorías

- Realizar una distinción: si bien se les considera agentes activos en los procesos de transformación, no se les responsabiliza de su situación. Responsables son los diversos actores que componen el espectro social: Estado, mercado, sociedad civil. Ellos, como parte de la sociedad civil, alojan allí su cuota de responsabilidad.

levantar reflexión y argumento

- Comprender a los sujetos de intervención en un entramado tensional, que articula su dimensión individual con la dimensión de corte más estructural.
- Visualizar las posibilidades de que la dimensión individual y la dimensión estructural puedan ser incididas mutuamente.
- Explicitar horizonte de esperanza. A partir de la posibilidad de incidir en las dimensiones individual y estructural, es preciso identificar claramente la finalidad de hacerlo. Clarificar qué se quiere, hacia dónde caminar. Visualizar la posibilidad de control ciudadano como la finalidad última, en la medida en que permite ejercer transformaciones sociales se inician en el escenario micro social pero que trascienden impactando en el escenario macro social.

desafíos para la traducción en modelo operativo

- Desplegar las argumentaciones referidas a la comprensión de los sujetos de intervención a partir de la tensión individuo/sociedad, con los agentes de intervención.

- Promover que los agerites de intervención se reconozcan a sí mismos también en el centro de esta tensión. Sólo en la medida en que dotan de complejidad su propia explicación respecto de su situación en el contexto, podrán levantar reflexión con los sujetos.
- Promover que los sujetos de intervención desplieguen competencias reflexivas en relación con la tensión individuo-sociedad, entregando herramientas de análisis y encaminando esta acción hacia la posibilidad de ejercer control ciudadano.

II. Propuestas a nivel de una estrategia metodológica que responda a los requerimientos de la ciudadanía intercultural

Por cada propuesta a nivel de enfoque de intervención, se presentan algunos desafíos para su transformación en modelo operativo. Al identificar estos desafíos, se han visualizado algunas estrategias precisas a desarrollar, que se perfilan como requisitos para intervenciones sociales que se planteen la ciudadanía intercultural como enfoque. Estas estrategias elementales, son:

a) Re interpretación del diagnóstico y problema de intervención

Como se ha señalado anteriormente, implica intencionar una instancia para ello, en la que sea posible identificar los factores de orden sociocultural que inciden en la persistencia de la pobreza. Reinterpretar los diagnósticos ya existentes a partir de la lógica de la ciudadanía intercultural, implica orientar la acción hacia un mejoramiento estructural de la calidad de vida, y no simplemente la entrega de beneficios. Para ello, el problema deberá estar fraseado en términos de las debilidades cívicas, fragilidad de competencias para la acción comunicativa, sentimiento de minoridad que obstaculiza la constitución de los sujetos en actores sociales, entre otros elementos que se articulan en un tronco problemático central, que se ha explicitado en el transcurso de este estudio: desconfianza frente a la diferencia, impavidez frente a la desigualdad, desvinculación que potencia la fragmentación social.

Este diagnóstico marco, que aquí se propone, en donde se ha identificado un tronco problemático central, debe ser ajustado de acuerdo a los actores con los que trabaja la intervención: tanto los agentes de intervención como los sujetos de intervención.

En lo que respecta a los sujetos de intervención, esta información marco deberá ser cruzada por sus propias particularidades, enriqueciendo el diagnóstico y haciéndolo más pertinente. En este sentido, los atributos o características culturales, históricas, territoriales de los sujetos juegan un rol significativo. Se acentuarán unas u otras dimensiones del diagnóstico propuesto según se trate de jóvenes, adultos, adultos mayores, mujeres,

hombres, etnias, niños, sindicatos, organizaciones de base, por ejemplo.

También suma complejidad al diagnóstico y configuración del problema de intervención, el análisis de los agentes con los que se trabaja. No será lo mismo si los agentes de intervención son profesionales, técnicos o ejecutores beneficiarios. O si el trabajo es desarrollado por voluntarios, no será lo mismo si son voluntarios de similar situación socioeconómica a la de los sujetos de intervención y que comparten códigos y universos de sentido, o si son voluntarios que provienen de sectores socioeconómicos con mayor acercamiento a la estructura de oportunidades. O si se trata de agentes de intervención laicos o religiosos, por ejemplo.

Lo que se quiere marcar, es que el diagnóstico y problema de intervención que aquí se propone debe ser cruzado por las particularidades tanto de agentes como de sujetos de intervención, en la lógica que entre ellos se desarrollará un contacto interactivo que potenciará elementos de ciudadanía intercultural. Para intencionar ello, primeramente debe ser identificado el diagnóstico propuesto y la configuración del problema de intervención a la luz de los factores de orden sociocultural que inciden en la mantención de la pobreza. Es decir, el análisis social complejo es el marco que da soporte a la caracterización de los actores. Y no al revés, como han enfatizado las intervenciones que creen abordar la dimensión sociocultural de la pobreza, tras la descripción de las características culturales tangibles de un segmento.

b) Análisis de instituciones presentes en el territorio, en la perspectiva de establecer convenios de colaboración

Uno de los factores de orden sociocultural que incide más fuertemente en la persistencia de la pobreza, se refiere a la desvinculación entre sectores sociales distintos y desiguales. El reconocimiento de las redes como un recurso a potenciar en tanto estrategia de superación de pobreza, precisa de ser analizada críticamente, desde la perspectiva de los retornos que tiene para los sujetos la conformación de dichas redes.

La conformación de redes en sí misma no supera pobreza. ¿Cómo agregar valor a esta propuesta? Tal vez enfatizando en la necesidad de establecer vinculaciones con sectores que cuentan con mayores grados de integración social, de manera de conformar lazos de solidaridad en la línea de potenciar la responsabilidad social de todos los actores de la sociedad. No sólo para "los pobres", ni sólo entre "pobres".

Estas vinculaciones entre sujetos en situaciones de pobreza y sujetos con mayores posibilidades de integración social, va en franco beneficio para ambos, en la medida en que se produzcan intercambios recíprocos que acerquen la estructura de oportunidades para unos y otros. Se trata de una relación intercultural, que puede ser ciudadanizante en la medida que se superen lógicas asistencialistas y se intencionen los criterios de intervención ya descritos en

este capítulo, orientados al entendimiento y acción comunicativa. El encuentro entre distintos y desiguales, debe orientarse, como plantea Habermas (1991) hacia la idea de solidaridad comprensiva, ya que es ella y sus movimientos de conmoción, las que informan acerca del mejor modo de comportarse para contrarrestar mediante la consideración y el respeto la extrema vulnerabilidad de las personas. Esta vulnerabilidad es aquella que está inscrita en las formas de vida socio-culturales, ya que la individuación se produce a través de la introducción "en un mundo de la vida intersubjetivamente compartido". Lo anterior es crucial para renovar ciertos criterios estrictamente organicistas en los enfoques acerca de vulnerabilidad y riesgo social.

Finalmente, es preciso destacar que en la creación y fortalecimiento de vínculos para la superación de la pobreza, tiene especial significación la relación que puede establecerse con instituciones con presencia en cada territorio. Como se ha señalado en este estudio, no basta con la generación de condiciones para el entendimiento comunicativo, por ejemplo, si los sujetos no cuentan con un trabajo o no tienen acceso a atención de salud. Se trata de poner énfasis en la dimensión sociocultural de la pobreza, lo que no significa desconocer las otras dimensiones que configuran esta situación.

En este sentido, la intervención debe distinguir con claridad en su diagnóstico, cuáles son las dimensiones de la pobreza que existen en el mundo de la vida de los sujetos. Posteriormente, se debe realizar el análisis que dilucide cuáles de esas dimensiones pueden ser abordadas por la oferta de intervención que se propone. Pero además, debe diseñar un dispositivo que permita gestionar la cobertura de las otras dimensiones de las cuales no puede hacerse cargo. Pueden contemplarse las alianzas o convenios de cooperación con instituciones que tengan más competencias para abordarlas, en caso de que la intervención no esté diseñada especialmente para ello.

c) Formar a los actores —agentes y sujetos de intervención— en la lógica de mediación intercultural

Para que una intervención social sea efectiva, es preciso considerarla como un dispositivo, es decir, como una estructura que ha sido diseñada para ser aplicada en un tiempo determinado. Se espera que al finalizar dicho período, ciertas competencias hayan sido adquiridas por los sujetos de intervención, de manera que las transformaciones provocadas sean sostenibles y sustentables en el tiempo.

Ahora bien, para intencionar este proceso de adquisición de competencias comunicativas por parte de los sujetos, es preciso diseñar un sistema de formación para los agentes de intervención que promueva las competencias para la mediación, en una lógica de favorecer interculturalidad ciudadanizante que sea replicable a nivel de los sujetos de intervención. Esto implica explicitar que la idea de interculturalidad permite, además del reconocimiento de la existencia de dos o más

culturas, la aseveración de que existen intercambios entre culturas que facilitan la re-construcción de éstas en el cotidiano.

En este sentido, debe resguardarse una mirada particular —conocimiento y reconocimiento de cada una de las culturas que se ponen en contacto— y una mirada global, referida a la relación entre ambas en un contexto complejo, potenciando el reconocimiento legítimo de los 'otros' diferentes, en un marco de unidad, en tanto comunidad —local, regional, nacional, global— competente y responsable de sus propios procesos de mejoramiento.

La interculturalidad como la posibilidad de reposicionar la relación entre unas y otras culturas, aparece como uno de los elementos medulares que permite una articulación con el fenómeno de la pobreza. Pobreza como una superposición de desigualdades, es decir, claramente como una condición de vida asimétrica. En este sentido, el sistema de formación debiese promover que los agentes de intervención que pertenecen a una cultura catalogada como superior, puedan trascender su cultura desde dentro, relativizándola y no considerándola ya como un parámetro.

Un sistema de formación, debería erigirse a partir de la perspectiva de derechos. Utilizando el modelo de desencadenamiento de procesos de ciudadanía intercultural orientada a la superación de la pobreza aquí propuesto, podría apuntarse a que los agentes y sujetos de intervención se encuentren en condiciones de aprovechar al máximo las oportunidades de encuentro existentes, y asimismo, disminuir las posibilidades de fracaso en el logro de sus propios objetivos y por tanto, de frustración respecto de su capacidad de transformación.

Implicaría contar con diagnósticos en profundidad respecto del perfil tanto de los agentes como de los sujetos de intervención, de manera de poder construir una matriz de necesidades de aprendizaje a abordar durante el proceso de ejecución del proyecto; enfatizando en las competencias comunicativas y en la formación cívica.

Eventualmente, podría construirse una matriz a través de la cual se elabore una tipología de los sujetos, de manera de tener mayores claridades respecto de los mínimos niveles de formación requeridos. A su vez, esto implica contar con un sistema de acompañamiento técnico diferenciado de acuerdo a las necesidades de cada grupo u organización.

El sistema de formación, que respondería al enfoque propuesto, se fundará en los elementos conceptuales ya revisados, y también en las necesidades de aprendizaje señaladas por los actores. No obstante, para que esta formación se traduzca en una relación intercultural que potencie la ciudadanía, debe tener como punto de partida la explicitación de que se trata de una interculturalidad asimétrica, entre agente de intervención y sujeto "intervenido". No se trata de sujetos iguales. Hay distinción e incluso desigualdad en el acceso a oportunidades (probablemente el agente de intervención ha tenido mayor acceso a la educación formal).

La relación intercultural debe basarse en el auto y heterorreconocimiento a partir de las diferencias y puntos de encuentro, al comprender su situación en el horizonte de la tensión individuo-sociedad. De lo contrario, es muy difícil que el agente de intervención pueda realizar una labor de traducción de un universo de sentido a otro. Si el agente mediador, no tiene claridad de las diferencias en los universos de sentido, y los asume como verdades esenciales, es prácticamente imposible desplegar procesos de desnaturalización de categorías orientado al entendimiento y acción comunicativa, que pueda concretarse en transformación.

Implica además, visualizar que un sistema de formación, tanto para los agentes como para los sujetos de intervención, debería enfocarse a la superación de la idea de interculturalidad de hecho y perspectivarse en la lógica de *la interculturalidad como un proyecto*¹⁷. Esto implica comprender la interculturalidad como un fin deseable, que aporta a la integración y al potenciamiento del encuentro entre recursos socioculturales distintos que implican la gran riqueza de buscar soluciones múltiples que aprovechen los puntos de vista y ángulos muy diversos.

d) Diseñar sistemas de registro y evaluación que promuevan la subjetividad flexible y retroalimenten el diseño

Para dar soporte a una intervención social que se proponga aportar a la superación de la pobreza desde la perspectiva de la ciudadanía intercultural, se torna crucial diseñar un sistema de registro que permita identificar no sólo descripciones relativas al cumplimiento de las fases del proyecto, sino que promueva la generación de reflexiones por parte de los agentes y los de los sujetos de intervención.

En lo que respecta a los agentes de intervención, un sistema de registro que promueva la subjetividad flexible debería incluir ítems de carácter reflexivo y argumentativo, superando en mero nivel descriptivo de los indicadores. Se trata de diseñar un sistema que provoque a los agentes de intervención cuestionamiento frente al diseño de la intervención y también su propio quehacer, levantando propuestas al respecto. Esto implica considerar a los agentes de intervención no como meros ejecutores, sino como sujetos con capacidad de entablar una relación dialógica entre su quehacer y el horizonte de esperanza construido.

También es necesario consignar que no sólo registran los expertos, los que hacen la intervención. Es preciso considerar a los propios sujetos de intervención como actores clave, puesto que al registrar desarrollan también sus competencias reflexivas y argumentativas que pueden intencionarse para favorecer procesos de promoción y egreso que promuevan y acentúen su autonomía.

Un elemento a consignar, en este sentido, es la necesidad de diferenciar instrumentos de acuerdo a los sujetos de intervención con los que se trabaja. Es decir, la

intervención tiene que desarrollar la capacidad para pensar un sistema de registro que pueda trascender lo convencional (en el sentido de la pauta escrita). Con algunos sujetos será pertinente utilizar estos instrumentos convencionales, pero con otros tendrán que buscarse nuevas alternativas: dibujos, poemas, bitácoras, filmaciones, representaciones teatrales, entre muchas otras. Lo importante, independientemente del instrumento utilizado, es tener la claridad de que el registro no se agota en la aplicación del instrumento. Debe intencionarse un proceso reflexivo con los sujetos. No se debe perder de vista que estos registros tendrán que convertirse en material de trabajo para la intervención, en tanto entregan elementos comprensivos que retroalimentan su diseño e implementación.

En estrecha relación con lo anterior, se requiere establecer o ajustar un sistema de evaluación que permita mirar la propuesta de intervención, su diseño e implementación, más allá de los atributos específicos presentados por las personas. Fijar criterios de evaluación referidos a los contenidos mínimos propuestos por el enfoque de ciudadanía intercultural. Cómo se reconocen a sí mismos los sujetos, cómo reconocen a otros. Qué tipo de vinculaciones propicia la intervención y de qué calidad.

e) Dotar de herramientas de análisis a los actores —agentes y sujetos de intervención— en la perspectiva de ejercer control ciudadano

Esto implica comprender las intervenciones como una excusa para aparecer y apoderarse de la esfera pública, es decir, para incursionar, en algún grado, en el escenario macro social.

Lo anterior interpela a la intervención en términos de las herramientas que transmite a los sujetos de intervención. Implica dar a conocer sistemáticamente un enfoque social de derechos, considerar sus experiencias de denegación de derechos como base de aprendizaje público para las intervenciones, a través de un registro de sus aportes.

Implica también promover una imagen propositiva y no simplemente carenciada de los sujetos, mediante el desarrollo específico de algunas competencias demostrativas de sus capacidades y logros, no sólo en la lógica reivindicativa. Las pretensiones de una ciudadanía desde esta perspectiva de la ética discursiva, no puede ya orientarse hacia la búsqueda de un modelo de sociedad perfecta a través de la revolución. Según plantea Salvat, (2002)¹⁸ las exigencias normativas de esta nueva ética no tienen como pasarela alguna nueva vanguardia política, más bien, erige un replanteamiento del rol del derecho como mediación social, capaz de encarnar y cumplir los permanentes anhelos de justicia y solidaridad que se manifiestan en la sociedad. En este sentido, la idea de potenciar herramientas para el control ciudadano se orientan a fortalecer la capacidad de negación y de propuesta, respaldada por una imagen comprensiva de país, elaborada a partir de los procesos de auto y heterorreconocimiento desplegados.

Para ello la mediación intercultural debe estar destinada a promover que las personas perciban que su opinión puede incidir en el ámbito público, que tengan experiencias sociales a través de las cuales puedan hacer exigibles sus derechos. Desde la perspectiva del entendimiento comunicativo, la idea de ciudadanía se erige desde ciertas cuestiones fundamentales: el entendimiento lingüístico como clave de las capacidades reflexivas, argumentativas-discursivas en los sujetos, que los convierte en ciudadanos, y la acción comunicativa como posibilidad en la que los distintos sujetos aceptan coordinar de modo interno sus planes y alcanzar sus objetivos, únicamente, a condición de que exista —o se alcance mediante negociación— un *acuerdo* sobre la situación y las consecuencias que cabe esperar. Se trata de dotar de herramientas que permitan favorecer la fuerza ilocucionaria de los actos de habla, consistente en mover al oyente a actuar bajo la premisa de que el compromiso del hablante, señalado en el acto de habla cobra seriedad, ya sea desde las instituciones o desde la motivación al oyente al reconocimiento de pretensiones de validez.

El control ciudadano, basado en el diálogo intercultural, se configurará a partir de la comprensión de los propios procesos discursivos, orientándose a impactar en el escenario macro social con el interés de negociar e influenciar la composición asimétrica de nuestra sociedad. Tal como Habermas (1999) ha señalado, en la medida en que los sujetos perciban que sus demandas son genuinamente escuchadas, de que es posible reposicionar unas y otras culturas en el horizonte de la dignidad, la ciudadanía democrática desplegará una fuerza integradora, es decir, creará solidaridad entre extraños, si se hace valer como un mecanismo con el que se realicen, efectivamente, los presupuestos para la existencia de las formas de vida deseadas.

La idea es que a través del ejercicio del control ciudadano, sea posible aproximar la estructura de oportunidades al mundo de la vida de los sujetos, de manera de que sea posible abordar dimensiones de corte material (oportunidades de vivienda, trabajo, educación, salud, justicia, seguridad, entre otras) que se ponen en juego al plantear el horizonte del bienestar. De esta forma, dimensiones materiales y socioculturales se potencian, se articulan, y recíprocamente, contribuyen a la superación de las distintas facetas y rostros que adquiere la pobreza.

Reflexiones finales

Explorar y trabajar la ciudadanía intercultural, como un enfoque que permite resignificar los factores socioculturales que endurecen la pobreza, puede contribuir efectivamente a su superación, en la medida en que vuelve a dibujar un horizonte de esperanza hacia el cual orientar los esfuerzos de cada uno de los actores de la sociedad, lo que a su vez impacta en la sostenibilidad y sustentabilidad de las transformaciones provocadas. En este sentido, incluso puede disminuir los costos de la inversión social.

Las intervenciones sociales dirigidas a sectores en situación de pobreza guardan un gran potencial que pueden desplegar para fortalecer la ciudadanía intercultural. La intervención puede ser dotada de mayor valor agregado, en la medida en que se utilicen de manera distinta los canales y estructuras. La propia intervención puede ser aprovechada como un pretexto para que los sujetos aparezcan y se apropien de la esfera pública, de manera distinta.

Los avances, en términos de acercar la estructura de oportunidades a los sectores en pobreza, se han traducido en los últimos años en grandes incrementos en el acceso a educación y salud, básicamente. Los esfuerzos y las inversiones han sido muchas. Sin embargo, se detecta que algo no está resultando, que algo sucede luego de que los proyectos terminan, luego de que se inaugura la nueva infraestructura o se obtiene el logro de los indicadores mínimos. Algo sucede que, a pesar de la gran inversión, las transformaciones no son sustentables en el tiempo.

¿Qué es lo que sucede? Tanto en los pequeños espacios, en los mundos intersubjetivamente compartidos, que se crean y se recrean en el cotidiano, como en las grandes esferas, en las que se toman las decisiones globales, se requiere intervenciones sociales capaces de instalar un mensaje de esperanza, crítico y propositivo, que permita reconstruir el horizonte que parece haberse perdido una vez recuperada la democracia en Chile.

El desencanto ha sido creciente, frente al Chile que finalmente, llegó, luego de las promesas de fines de los ochenta. Se cuestiona el espíritu democrático, en un país en que disminuye el número de jóvenes que se inscriben en los registros electorales, en que no se ha otorgado un

reconocimiento constitucional a las etnias, en que la asimetría aumenta de manera descomunal, en que aún se encuentran activados mecanismos de exclusión de las minorías políticas.

Es preciso avanzar en diálogo intercultural para profundizar la democracia. ¿Podrán las personas que se encuentran en situación de pobreza, interpelar al escenario macro social a propósito de su propia experiencia de vida, como referentes de la extrema negatividad? ¿Será posible que las personas que cuentan con mejor situación puedan acercarse a la pobreza a partir de la idea de dignidad humana, y puedan asimismo reconocer su lugar a propósito del lugar de otros, activando mecanismos de integración horizontal?

Se trata, a grandes rasgos, de fomentar la intolerancia. Puede resultar contradictorio luego de postular el entendimiento comunicativo como horizonte. Pues bien, se trata de una intolerancia frente a la pobreza, una intolerancia frente a las condiciones de vida asimétricas. Y para ello, las acciones sociales deben, necesariamente, ser dirigidas también hacia los sectores que se encuentran en mejores circunstancias de vida. Se trata de apropiarse de la esfera pública en su sentido más político, en la posibilidad de incidir en la toma de decisiones a partir de la propia experiencia de desnaturalización.

El desafío no es menor, es preciso trabajar con una lógica intercultural, lo que nos interpela a desencadenar procesos de ciudadanización y abrir nuevos espacios para las subjetividades emergentes, caminando hacia la visualización de la interculturalidad como un bien deseable, no sólo como una constatación de las inequidades.

■ ■ ■

NOTAS

- 1 Ponencia presentada en el Congreso Mundial de Trabajo Social "Crecimiento y Desigualdad: Escenarios y Desafíos para el Trabajo Social del Siglo XXI" realizado en Santiago de Chile, del 28 al 31 de agosto de 2006. Este trabajo recoge fragmentos de la Tesis para optar al grado de Magíster en Trabajo Social por la Pontificia Universidad Católica de Chile, realizada por la autora en el año 2006.
- 2 Aún comprendiendo las incomodidades epistemológicas del término "superación" de la pobreza, se ha empleado esta noción indistintamente durante este trabajo, sólo con la finalidad de mantener un discurso cercano al lenguaje utilizado en la oferta pública y privada vigente hoy en Chile en materia de pobreza.
- 3 De la Maza, Gonzalo, 2005; Raczyński, Dagmar y Serrano, Claudia, 2002; Serrano, Claudia, 2002; Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2002, entre otros.
- 4 Matus, Teresa. et al. "Aportes para un modelo de intervención social que busque potenciar autonomía y fortalecer ciudadanía". Santiago, 2004.
- 5 Cortina, Adela. *Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*. Alianza Editorial, Madrid, 1999.
- 6 Habermas, Jürgen. "La inclusión del otro". *Estudios de teoría política*. Paidós, Barcelona, 1999.
- 7 Márquez, Francisca. "Estigmas y apariencias en un Chile desigual". *Expansiva, Debate VIII: Chile el país que viene: ¿De qué país estamos hablando?* marzo de 2002.
- 8 Salas, Ricardo. *Ética Intercultural. (Re) Lecturas del Pensamiento Latinoamericano*. Ediciones Universidad Cardenal Raúl Silva Henríquez, Santiago, octubre de 2003.
- 9 Habermas, Jürgen. "Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos." Ediciones Cátedra, Madrid, 1989.
- 10 Habermas, Jürgen. *Conciencia moral y acción comunicativa*. Editorial Península, Barcelona, 1985.
- 11 Habermas, Jürgen. *Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos*. Ediciones Cátedra, Madrid, 1989.
- 12 Kant, Emmanuel. *¿Qué es la ilustración?* Fondo De Cultura Económica, México, 1978.
- 13 Eagleton, Ferry. *La idea de cultura. Una mirada política sobre los conflictos culturales*. Editorial Paidós, Barcelona, 2000.
- 14 Arendt, Hannah. *La Condición Humana*. Editorial Paidós, Barcelona, 1993.
- 15 Cortina, Adela. "Ética, ciudadanía y modernidad". Ponencia pronunciada en la Conferencia: *Pluralismo moral, ética de*

- mínimos y ética de máximos*. Universidad de Valencia, España, otoño de 2004.
- 16 Muñoz, Gianinna. "Ciudadanía Intercultural y Desafíos Contemporáneos para la Superación de la Pobreza. Una mirada desde la Ética Discursiva". Tesis para optar al Grado de Magíster en Trabajo Social por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile, 2006.
- 17 Anson, Jean Marie. *La interculturalidad como proyecto*. Red Latinoamericana de Estudios Interculturales, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2005.
- 18 Salvat, Pablo. *El porvenir de la equidad. Aportaciones para un giro ético en la filosofía política contemporánea*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado - LOM Ediciones. Santiago, 2002.
- GARCÍA CANCLINI, NÉSTOR. *Diferentes, desiguales y desconectados*. Editorial Gedisa, 2004.
- HABERMAS, JÜRGEN. *La inclusión del otro*. Estudios de teoría política. Paidós, Barcelona, 1999.
- _____ . *Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos*. Ediciones Cátedra, Madrid, 1989.
- _____ . *Conciencia moral y acción comunicativa*. Editorial Península, Barcelona, 1985.
- MARQUEZ, FRANCISCA. "Apuntes de terreno: los campamentos de Cerro Navia". Documento de trabajo SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación. Santiago, 2002.
- MATUS, TERESA, y otros. "Aportes para un modelo de intervención social que busque potenciar autonomía y fortalecer ciudadanía". Estudio financiado por Fosis y ejecutado por la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, octubre 2004.
- POULAIN, JACQUES. "Encuentro con Habermas". Entrevista a Jürgen Habermas publicada en *Le Monde des Livres* el 10 de enero de 1997. Traducción de Ramón Alcoberro. Filosofía i pensament. Ramon Alcoberro. [en línea] Disponible en: <http://www.alcoberro.info/habermas4.htm>
- RACZYNSKI, D. "Políticas Sociales y Superación de Pobreza". Documento de trabajo Asesorías para el Desarrollo, Santiago, 2001.
- REGUILLO, ROSSANA. "El otro antropológico. Poder y representación en una contemporaneidad sobresaltada". En: *Revista Análisis* N° 29, 2002. pp. 63-79.
- SALAS, RICARDO. *Ética Intercultural. (Re) Lecturas del Pensamiento Latinoamericano*. Ediciones Universidad Cardenal Raúl Silva Henríquez, Santiago, Octubre de 2003.
- SALVAT, PABLO. *El porvenir de la equidad. Aportaciones para un giro ético en la filosofía política contemporánea*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado - LOM Ediciones. Santiago, 2002.
- SAMANIEGO, MARIO. "Sobre la dialogía intercultural en sociedades asimétricas: Desafíos y Propuestas". En *Revista de Filosofía Hermenéutica Intercultural* Número 13. Ediciones Universidad Cardenal Raúl Silva Henríquez, 2004, pp. 33-54.

BIBLIOGRAFÍA

- ANSION, JEAN MARIE. *La interculturalidad como proyecto*. "La interculturalidad como proyecto". Red Latinoamericana de Estudios Interculturales, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2005.
- ARENDT, H. *La Condición Humana*. Editorial Paidós. Barcelona, 1993.
- BENGEO ET AL. *La Desigualdad*. Colección Estudios Sociales, SUR Profesionales, 2000.
- CORTINA, ADELA. *Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*. Alianza Editorial, Madrid, 1999.
- _____ . "Ciudadanos como Protagonistas". Editorial Galaxia Gutenberg, Barcelona, 1999.
- _____ . "Ética, ciudadanía y modernidad". Ponencia pronunciada en la Conferencia: *Pluralismo moral, ética de mínimos y ética de máximos* Universidad de Valencia, España, Otoño de 2004.
- CORTINA, A., CONILL, J. *Ética de las profesiones*. Editorial Verbo Divino, Navarra, 2000.
- EAGLETON, FERRY. *La idea de cultura. Una mirada política sobre los conflictos culturales*. Editorial Paidós, Barcelona, 2000.

