

Les problemàtiques socials en la societat de la informació i del coneixement

Nous reptes per als agents socials

Aleix Causa Bofill
Israel Rodríguez Giralt

P06/10052/01989

Índex

| | |
|--|----|
| Introducció | 5 |
| Objectius | 10 |
| 1. Transformacions socials i noves problemàtiques socials. | |
| Reptes per a la psicologia social | 13 |
| 1.1. Els problemes socials en l'era de la informació | 13 |
| 1.1.1. Introducció | 13 |
| 1.1.2. La constitució d'una societat basada en la informació i el coneixement? | 13 |
| 1.1.3. La societat xarxa | 16 |
| 1.1.4. Els problemes socials en l'era de la informació. | 19 |
| 1.2. La necessitat d'una psicologia social renovada | 19 |
| 1.2.1. Què és el que pot fer una psicologia social davant aquests canvis? | 22 |
| 2. Lògiques per a una societat en transformació | 25 |
| 2.1. La transformació dels conflictes i els problemes socials | 25 |
| 2.1.1. La societat planetària i els nous problemes socials: la proposta d'Alberto Melucci. | 26 |
| 3. L'aparició de "nous" problemes socials | 33 |
| 3.1. Introducció | 33 |
| 3.2. Accés a Internet: visions d'un problema social incipient | 34 |
| 3.2.1. La bretxa digital: caracterització de la problemàtica | 36 |
| 3.2.2. Definint el problema | 38 |
| 3.2.3. Internet no és suficient: algunes propostes de solució | 40 |
| 3.2.4. Lliçons apreses... .. | 43 |
| 3.3. Els globals i els locals: problemes socials i societat global | 44 |
| 3.3.1. Globalització i transformació de les dimensions del quotidià | 46 |
| 3.3.2. Caracterització de les noves formes d'exclusió social. ... | 48 |
| 3.3.3. Per una altra globalitat: l'acció social en una societat globalitzant | 49 |
| 4. El paper de les TIC com a agents socials | 51 |
| 4.1. Introducció | 51 |
| 4.2. Les tecnologies de la informació i la comunicació al servei del desenvolupament i suport dels professionals de l'àmbit d'intervenció social | 52 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.1. Les transformacions dels agents socials | 54 |
| 4.3. Internet: alguna cosa més que un mer instrument per a l'acció social | 68 |
| 4.3.1. Element col·lectivitzador | 70 |
| 4.3.2. Instrument d'organització de la informació | 71 |
| 4.3.3. Espai per a l'intercanvi d'experiències | 71 |
| 5. La centralitat de les formes d'acció col·lectiva en les societats contemporànies | 75 |
| 5.1. Els moviments socials actuals i la transformació dels problemes socials | 75 |
| 5.1.1. Enunciadors del present | 76 |
| 5.2. La influència de les TIC en les formes d'acció col·lectiva contemporànies | 81 |
| 5.2.1. Influència sobre les formes de mobilització | 82 |
| 5.2.2. Influència sobre l'esfera pública i les formes de política | 83 |
| 5.3. La creació d'actors nous: el Fòrum Social de Porto Alegre | 84 |
| 5.3.1. "Un altre món és possible" | 84 |
| 5.3.2. L'acoblament amb les TIC | 86 |
| 6. Reptes i reflexions per a l'estudi i acció davant de problemes socials contemporanis | 88 |
| 6.1. Introducció | 88 |
| 6.2. La transformació dels escenaris per a la intervenció i l'acció social davant dels problemes socials | 89 |
| 6.2.1. La virtualització dels serveis socials | 90 |
| 6.3. L'emergència d'actors i formes d'acció social rellevants: els moviments socials | 94 |
| 6.4. La problematització de les formes habituals d'acció social | 97 |
| 6.4.1. La lògica de les articulacions precàries | 97 |
| 6.4.2. Les formes d'acció social digitals: la gestió d'informació, coneixement i el disseny de xarxes | 100 |
| 6.5. La recerca de formes de comprensió renovades | 103 |
| 6.5.1. El repte de la identitat i la seva articulació en un món global | 103 |

Introducció

Aquest mòdul pretén, com els anteriors, proporcionar eines conceptuals, teòriques i pràctiques amb les quals comprendre els processos psicosocials presents en la definició dels problemes socials actuals, especialment aquells derivats de les transformacions produïdes per l'ús de les plataformes tecnològiques i comunicatives actuals.

Com hem vist anteriorment, la psicologia social és una disciplina que aporta marcs d'interpretació i anàlisi de tot el que és quotidià, centrant-se específicament en els elements de la interacció i de les relacions que ens remetent a dimensions socials i culturals. Com a disciplina, treballa per a comprendre aquests marcs, el seu ancoratge en les nostres pràctiques quotidianes, en les nostres interaccions, i al seu torn, com aquestes últimes contribueixen a reformular, transformar o mantenir aquests marcs d'acció i interpretació. En aquesta assignatura, a més, hem vist que treballa també per a anar més enllà de la mera comprensió, i busca oferir marcs d'intervenció i acció que permetin donar resposta a unes demandes socials determinades. Al llarg dels mòduls anteriors, hem tingut l'oportunitat de veure part de tot el que ens ha aportat aquesta disciplina –al costat de moltes altres– sobre els problemes socials: com comprendre'ls, com analitzar-los, les fórmules per a abordar-los. També hem vist, gràcies a aportacions crítiques recents, tot el que manca per a fer.

Doncs bé, a aquestes consecucions i reptes que circumden la disciplina, avui en dia, s'hi sumen nous escenaris, actors i circumstàncies. S'hi sumen nous reptes. En concret, les transformacions tecnològiques i socials de què som testimonis transformen organitzativament, culturalment i socialment moltes de les nostres societats, moltes de les nostres pràctiques i relacions. La denominada *societat de la informació*, o *societat xarxa*, noms més o menys consensuats que ens serveixen per a qualificar les conseqüències d'aquestes transformacions i innovacions, arremeten amb força en la nostra realitat més quotidiana.

Són molts els teòrics i les disciplines que intenten explicar les formes de convivència, relació, organització social i govern derivades dels profunds canvis tecnològics que viuen les nostres societats. Aquestes s'organitzen cada vegada més per mitjans tecnològics complexos que se centren bàsicament en la producció, la comunicació o en l'intercanvi de coneixement i en la gestió de la informació. Aquestes tecnologies constitueixen un element clau per a explicar aquests canvis, ja que constitueixen la infraestructura, la base material i tecnològica, indispensable per a formes d'organització i sociabilitat diferents. Aquestes infraestructures noves, basades en la informació, permeten la modificació de molts processos socials que afecten al seu torn moltes esferes de

la nostra vida social. Camps com el treball, l'economia, la construcció de la identitat, les activitats polítiques, o les formes de coneixement es transformen ràpidament.

Internet, doncs, la més coneguda d'aquestes tecnologies constitueix una nova base material i sociotècnica per a les nostres relacions, i la seva implementació i ús provoca transformacions socials profundes. És fàcil avui veure que les nostres comunicacions recorren camins insospitats fa poc més d'una dècada, que els nostres col·lectius i hàbits més quotidians s'esculpeixen i erigeixen ja sobre realitats tecnològiques, i que es modifiquen les nostres formes d'intercanvi més elementals, adquirint dimensions i lògiques que són noves en la majoria dels casos.

Enfront d'això, se'ns obren una multitud de qüestions i preguntes, moltes de les quals ara com ara no tenen resposta. Les ciències socials, cada vegada més, es veuen interpel·lades i obligades a abordar aquestes qüestions. Què s'ha de fer? Cap a on s'ha d'anar? Quines repercussions té la implementació d'aquests dispositius tecnològics per a les nostres interaccions, relacions socials, grups i comunitats? Es transformen substancialment les nostres relacions i pràctiques socials? Quina societat emergeix o es caracteritza fruit d'aquests canvis?

Sobretot, abordarem aquestes qüestions fixant-nos en les conseqüències i implicacions que aquestes transformacions socials poden tenir per a comprendre i analitzar problemes socials. L'emergència de problemes socials nous, de nous actors importants en la definició de problemes socials i conflictes actuals seran temes abordats àmpliament. També abordarem l'emergència de lògiques noves per a comprendre'ls, i reflexionarem sobre l'emergència de reptes i escenaris nous per a la pràctica professional, per a la intervenció social o per a l'acció social centrats en els problemes socials.

Així doncs, seguint amb un esquema centrat en preguntes, intentarem respondre a qüestions com ara: Quines conseqüències tenen aquests canvis per a l'abordatge, l'anàlisi i la comprensió dels problemes socials? Quines conseqüències i oportunitats brinda per a la seva resolució i/o intervenció? Quines aportacions ens brinda la psicologia social per a comprendre aquests canvis?

Així doncs, sempre centrats en una mirada psicosocial, abordarem en diverses etapes i exemples la naturalesa i implicació dels canvis socials actuals per a comprendre els problemes socials i també per a les seves formes d'intervenció social.

Esperem, i anhelem, que aquestes reflexions ens permetin renovar part del nostre acerb conceptual, metodològic i aplicat per a fer front als problemes socials i per a pensar els canvis socials que tenen lloc en la denominada *era*

de la informació. Però sobretot, esperem ressaltar la necessitat i importància de fer aquestes reflexions en una societat canviant i incerta, el sentit de la qual el construïm entre tots.

Estructura del mòdul

A fi d'afavorir la comprensió del mòdul, a continuació detallarem la seva estructuració temàtica i pedagògica:

En **un primer bloc**, abordarem precisament les condicions de canvi a què fèiem esment, i també les seves característiques principals i efectes psicosocials. Repassarem algunes de les aproximacions més acceptades sobre aquest canvi. Parlarem de la construcció d'una societat basada en la informació i la comunicació, agrupada i organitzada entorn de xarxes d'acció i intercanvi, i en la qual es transformen algunes condicions i dimensions bàsiques per a la sociabilitat.

Abordarem, també, el que la psicologia social ens pot dir d'aquests canvis. Enfront de les visions sinòptiques i globalistes, les més majoritàries, apostarem per defensar la necessitat d'una altra mirada sobre aquests canvis. És a dir, per intentar formular un tipus de preguntes i de mirades que intentin preservar no solament un espai per a la psicologia social, sinó sobretot que permetin abordar la complexa realitat que emergeix del nostre poti-poti amb aquests dispositius tecnològics. Només així, afirmem, ens és possible comprendre la naturalesa i efectes d'aquests canvis en les nostres activitats i interaccions quotidianes. Només així, des de les interaccions, podrem caracteritzar els canvis que afecten les nostres societats.

En **un segon bloc**, mostrarem les conseqüències que aquests canvis tenen per a comprendre, analitzar i intervenir davant dels problemes socials.

Veurem que les TIC no solament són instruments útils per a la intervenció i/o l'acció social. Alberto Melucci, per exemple, ens ajudarà a afirmar que aquestes tecnologies tenen profundes conseqüències per a la lògica social mateixa. És a dir, que transformen la superfície mateixa, les regles del joc, sobre les quals ens relacionem. Això, ens dirà, té profundes conseqüències per a comprendre l'origen, el sentit i la forma dels conflictes i problemàtiques contemporànies. Això, de segur, ens permetrà comprendre problemàtiques actuals, però sobretot, ens permetrà tenir una mirada preventiva i atenta cap a on s'encaminen les nostres societats.

Aquest recorregut ens introduirà de ple en una de les discussions més captivadores per al psicòleg interessat en la comprensió, anàlisi i intervenció davant dels problemes socials. Podem dir que emergeixen noves problemàtiques socials d'aquestes transformacions sociotècniques? Com són? Què és el que hem

de tenir en compte per a entendre les problemàtiques socials pròpies d'una era de la informació? En aquest bloc següent ens centrarem de ple en algunes discussions que actualment tenen summe interès polític i sociològic.

Presentarem, en primer lloc, un problema social vinculat estretament amb la implementació general d'aquestes tecnologies en les nostres societats: parlem de la discussió sobre la nova i creixent bretxa digital. Per a molts, la possible bretxa entre aquells que tenen accés i possibilitats de connexió a la xarxa i aquells que no és vista com un problema social apressant i molt important per a les nostres societats. Per a comprendre'l analitzarem com, i per què, es defineix i constitueix com un problema social, quines lectures se'n fa, quins actors el defineixen, quines vies de solució es proposen, i d'alguna manera quina lliçons ens aporta per a comprendre les característiques dels **nous problemes socials**.

En segon lloc, abordarem un altre exemple que ens permetrà tractar dels nous problemes socials i les seves lògiques de funcionament. Concretament, i partint de l'anàlisi del sociòleg alemany Zygmund Bauman, abordarem el fenomen de la globalització. Aquest fenomen dóna nom a molts dels processos socials que viuen les nostres societats. En el nostre cas ens interessarà abordar, concretament, les condicions d'exclusió i marginalitat que emergeixen a les denominades *societats globals* o *globalitzades*.

Posteriorment, analitzarem més concretament el paper de les tecnologies que caracteritzen i en gran part condicionen aquest canvi. Les TIC, avui en dia, són utilitzades i apropiades per part de diferents grups i col·lectius com a eines de gestió i intervenció davant de problemes socials. Analitzarem, per exemple, com els serveis socials, les xarxes ciutadanes o les principals formes d'acció col·lectiva s'han ensenyorit i apropiat d'aquestes tecnologies. Aquests actors, interessats ja sigui en la intervenció o en l'acció social enfront de determinats problemes socials, ens mostraran la utilitat i els diferents usos que podem fer d'aquestes tecnologies per a atallar, resoldre, problematitzar o intervenir davant d'unes problemàtiques determinades d'interès social. Mostrarem, doncs, com s'han adoptat com a eines útils, per part dels actors principals, per a plantar cara a uns problemes socials determinats i quines conseqüències o lliçons extraïem en relació amb les noves formes d'acció i intervenció social.

Finalment, reflexionarem sobre l'anàlisi d'actors socials emergents que són importants per a analitzar i possibilitar transformació d'uns problemes socials determinats. En concret, analitzarem el paper que els moviments socials tenen en la societat de la informació. Aquests actors esdevenen centrals per a l'anàlisi de les vies de definició i resolució dels problemes socials en les societats complexes. No solament pel progressiu debilitament i dissolució de les estructures de govern estatals, locals, etc. i habituals en la gestió de conflictes i problemes, sinó perquè el nou ordre (global/local, comunicatiu, i caracteritzat per xarxes heterogènies i fluides) reivindica actors nous que puguin fer front a aquestes lògiques i dimensions. Els moviments socials són centrals per a atallar, definir

i problematitzar el nostre present, i també per a reivindicar i possibilitar formes de convivència noves, més solidàries, justes i universals. Per a il·lustrar aquesta importància ens centrarem en l'FSM i en l'important paper que tenen en la definició de les formes i lògiques de poder excoent dels nostres dies. També veurem la importància de les TIC en el seu mateix esdevenir com a grup d'acció col·lectiva crítica.

Finalment, després de veure tot això, en l'últim bloc abordarem els reptes i reflexions que susciten aquests canvis, molt centrats en les conseqüències que aquests canvis tenen per als contextos i maneres de practicar la intervenció i l'acció social, i també en les maneres de comprensió dels problemes i conflictes propis de les societats emergents.

Esperem amb aquest breu, però dens, recorregut, oferir una reflexió oberta, plural i analítica dels canvis que emergeixen de les formes de relació i convivència derivades de la transformació sociotècnica que viuen les nostres societats i de les seves conseqüències per a l'estudi, comprensió i intervenció davant dels problemes socials.

Objectius

L'objectiu general que s'ha d'assolir amb l'estudi d'aquest mòdul didàctic és el següent:

1. Comprendre i analitzar els principals processos de canvi social derivats de la denominada *societat de la informació*, amb especial atenció als seus efectes i conseqüències psicosocials, i també els reptes i repercussions que aquests canvis tenen per a la comprensió, l'anàlisi i les formes d'intervenció acció social davant de problemes socials.

Objectius específics

Els objectius específics que l'estudiant ha d'assolir són els següents:

1. Caracteritzar les noves tecnologies de la informació i la comunicació i les transformacions que el seu ús comporta en la denominada societat de la informació.
2. Ressaltar la necessitat i la importància d'una mirada psicosocial sobre aquests canvis.
3. Caracteritzar les principals repercussions psicosocials que aquests canvis introdueixen en la comprensió de la societat, dels problemes socials i de l'acció social.
4. Detallar i analitzar, mitjançant casos concrets, les implicacions de les transformacions socials actuals per a comprendre, analitzar i intervenir davant dels problemes socials.
5. Analitzar la naturalesa dels nous problemes socials vinculats a aquestes transformacions tecnològiques i socials que viuen les nostres societats.
6. Presentar i analitzar el rol que les TIC tenen com a agents socials digitals i la seva incipient participació en la gestió de problemàtiques socials de tot tipus.
7. Analitzar l'emergència de nous actors i agents socials, destacant especialment el paper dels nous moviments socials com a actors importants en la definició, l'anàlisi i la intervenció en els problemes socials actuals.

- 8.** Discutir i reflexionar sobre els principals reptes que aquests canvis introdueixen per a l'exercici professional del psicòleg social interessat en l'anàlisi, la comprensió i la intervenció de problemes socials.

- 9.** Aportar una mirada plural, crítica i analítica sobre els canvis socials que afronten les nostres societats, que ens permeti debatre i reflexionar sobre la responsabilitat social d'una reflexió psicosocial sobre els problemes socials actuals.

1. Transformacions socials i noves problemàtiques socials. Reptes per a la psicologia social

1.1. Els problemes socials en l'era de la informació

1.1.1. Introducció

En una de les últims pel·lícules de les aventures de James Bond, la divuitena, *Eldemà mai no mor* (us recomanem que la vegeu), el malvat, típic i tòpic de la sèrie de pel·lícules de l'espai més famós, ja no és un tirà sense escrúpols protegit a l'altre costat del teló d'acer, ni un cap sanguinari terrorista, ni cap altre astut dirigent de la internacional del crim. Es tracta d'algú diferent, però més perillós. Carver, que és com es diu aquest "dolent", és el propietari de la cadena més poderosa de mitjans de comunicació. Escudat en satèl·lits, canals de televisió i titulars de premsa, aquest *ciutadà Kane* contemporani es considera legitimat per a arbitrar el curs de la història, i si és necessari "corregir-lo" quan falti una mica d'espectacle, o la seva potent indústria amenaci detenir-se. La caricatura d'aquest personatge, megalòman, ambicions fins a límits insospitats, tradueix la necessitat dels guionistes d'apropar a 007 les realitats d'un calendari marcat per aquesta nova tipologia d'àngels i dimonis, de bons i dolents, que circulen entorn de comunicacions i relacions planetàries i que tenen el seu poder en la informació. En un passatge de la pel·lícula, Carver es mofa dels agents secrets "tradicionals" i qualifica de "patètics" els seus mètodes "arcaics" basats en el cop d'arts marcial i de pistola d'or. És tot un ordre, ja antic, el que es posa en dubte: la força física, les armes convencionals, les persecucions, els trucs, etc. Carver ens diu que el poder és a les ones. Que la informació és poder.

Aquest nou ordre, doncs, gira entorn d'uns canvis a escala mundial, que tenen en les noves tecnologies de la informació i de la comunicació el seu motor i factor de canvi principal. Com en aquesta pel·lícula, nosaltres també ens plantejem començar una reflexió sobre la magnitud d'aquests canvis i la manera com es transformaran, cosa que ja succeeix, moltes de les nostres pràctiques quotidianes.

1.1.2. La constitució d'una societat basada en la informació i el coneixement?

Com el magnat Carver albira, les nostres societats estan sotmeses a profundes transformacions que fan emergir un nou ordre social i cultural. Les ciències socials també s'han preocupat per aquest canvi, per comprendre'n la naturalesa, l'abast i les conseqüències.

Diversos autors ja duen anys anunciant i intentant analitzar els canvis que esdevenen en les nostres societats. Són molts els teòrics que argumenten que experimentem una situació de canvi accelerat sense precedents històrics. Repassem algunes de les catalogacions que aquest canvi ha rebut.

Brzezinski (1970) parlava ja fa anys de la *societat tecnotrònica*,

Organització la forma de la qual està determinada en el pla cultural, psicològic, social i econòmic per la influència de la tecnologia i de l'electrònica, de manera especial en el camp dels ordinadors i de les comunicacions (Brzezinski 1970, pàg. 13).

McLuhan (1990), de l'era de l'electrònica o del *llogaret global*.

Toffler (1981), de la *societat postindustrial* o de la *tercera ona*.

Torres (1994), de la *societat global*.

Els mitjans de comunicació i les xarxes informatitzades són un dels principals motors d'aquesta nova societat, les vies indispensables per a entrellaçar totes les dimensions de la societat, la vida econòmica, cultural, productiva, d'oci, etc. (Torres, 1994, pàg. 85).

Amb aquesta revolució del món de les telecomunicacions podem dir que s'inicia una era nova, la societat de la informació o la societat informacional. És l'anunci d'una nova època que ha de comportar un gran canvi en els costums de la població, com a conseqüència de les possibilitats que ofereix l'accés a noves tecnologies i fonts d'informació; especialment, els sistemes informàtics transformaran els llocs de treball i les seves formes d'organització. (Torres, 1994, pàg. 89).

Castells (1994), com veurem, ens parlarà de la *societat informacional* o de la *societat xarxa*.

Tots aquests autors, amb més o menys encert, intenten caracteritzar una modificació que entreveuen en les nostres societats i que està relacionada amb un profund canvi tecnològic i social d'abast planetari.

El nostre objectiu, tanmateix, no és analitzar en profunditat aquest canvi. En algunes assignatures i en multitud d'obres de referència que apareixen citades al llarg del mòdul, podreu trobar comentaris, reflexions i anàlisis sobre la naturalesa i condició d'aquest canvi.

Apuntarem només, per a entrar en matèria, que les nostres societats canvien profundament. Una de les raons, encara que no sigui l'única, d'aquest canvi l'hem de buscar en els recursos i dispositius tecnològics *amb* i *sobre* els quals ens relacionem.

Les nostres societats utilitzen, com a mitjà i forma d'expressió, recursos tecnològics completament diferents dels que fins ara han caracteritzat d'altres formes de convivència. La informació i la comunicació constitueixen les matèries primeres bàsiques de les nostres relacions actuals, i l'element bàsic amb què explicar les nostres relacions i formes d'intercanvi. Per mitjà d'Internet i tot una munió de tecnologies de la informació i de la comunicació, es creen formes de sociabilitat i convivència que són radicalment diferents de formes socials anteriors.

Al llarg del segle XX, els mitjans electrònics han comportat profundes transformacions d'importants magnituds culturals. El telèfon, la ràdio, les pel·lícules, la televisió, l'ordinador i ara la seva integració en el que denominem *TIC* permeten conrear noves modalitats culturals i noves formes de pensar.

Les denominades *tecnologies de la informació i de la comunicació* (TIC) permeten transmetre i emmagatzemar la informació, i connectar-la electrònicament per diferents espais i temps. Es diferencien d'altres tecnologies de transmissió i comunicació sobretot perquè tenen un abast gairebé planetari, una gran velocitat, grans sistemes d'emmagatzematge de la informació i un accés també massiu.

Gràcies a aquestes, les simulacions interactives, les bases de dades numèriques, les codificacions de llargues combinacions numèriques, les imatges en moviment i els vincles es fan imprescindibles en aquestes noves modalitats de comunicació i transmissió de la informació.

Les nostres societats es conformen sobre aquest espai interactiu, explorable, mòbil, modificable, que es diversifica en milers de dipòsits de dades, i això fa variar els horitzons sobre els quals discutim i reflexionem entorn de les nostres societats.

Doncs bé, aquests mitjans tecnològics tenen profundes conseqüències socials, organitzatives i culturals. Com ens diu Castells,

[Internet] és la infraestructura tecnològica i el mitjà organitzatiu que permet el desenvolupament d'una sèrie de noves formes de relació social.

Les nostres societats actuals, doncs, es configuren i esculpeixen directament sobre mitjans tecnològics que permeten i donen forma a relacions, grups, col·lectius i tipus de pràctiques que d'alguna manera són diferents, o contenen peculiaritats distintes, de formes socials precedents.

La dinàmica antropològica s'ha alimentat, al llarg de la història, d'elements i fonaments tecnològics amb la finalitat de mantenir-se, expandir-se, variar i modificar les seves pràctiques (com ens mostra l'estreta relació i vinculació de les societats humanes amb els elements tecnològics¹). Des de pensar una cosa fins arribar-ne a, els éssers humans portem a terme accions amb l'ajuda de tècniques, eines i mitjans diferents.

Les institucions, les llengües, els sistemes de signes, les tècniques de comunicació, de representació, de gravar, informen amb detall sobre com una societat pensa *en aquestes tecnologies i a partir d'aquestes*.

El desenvolupament de la comunicació assistida per ordinador i de les xarxes digitals planetàries apareix com un pas més en aquesta dinàmica antropològica². Cada dia escoltem, pertot arreu, a la televisió, als mitjans de comunicació i a les converses quotidianes, que les nostres societats es transformen profundament. Es tracta d'un canvi, en alguns aspectes sense precedents, que endinsa les seves arrels en unes transformacions tecnològiques que modifica les possibilitats, l'abast i el format de les nostres comunicacions i de les oportunitats de compartir informació. No en va, aquest canvi modifica de manera important el nostre paisatge social i cultural.

⁽¹⁾Sobre els elements tecnològics, també podeu veure el mòdul "Tradició oral, tradició escrita i era digital" de l'assignatura *Psicologia de la comunicació, els sistemes d'escriptura i les TIC*. Amb concret podeu veure el nucli de coneixement "Lògiques i alògiques del pensament" de la unitat didàctica "Comunicació i pensament".

⁽²⁾Podeu veure també el mòdul "Tradició oral, tradició escrita i era digital" de l'assignatura *Psicologia de la comunicació, els sistemes d'escriptura i les TIC*. Amb concret podeu veure el nucli de coneixement "Comunicació i medi" de la unitat didàctica "Comunicació i entorn".

Internet, probablement, és l'eina tecnològica i social més evident d'aquest canvi.

Internet és el cor d'un nou paradigma sociotècnic que fa en realitat la base material de les nostres vides i de les nostres formes de relació, de treball i de comunicació. El que fa Internet és processar la virtualitat i transformar-la en la nostra realitat, constituint la societat xarxa, que és la societat en què vivim (Castells, 2001).

Formes socials i organitzatives que aquest autor agrupa com a epígraf de la societat de la informació i del coneixement o de societat xarxa.

1.1.3. La societat xarxa

31 de desembre del 1999. La població espera el nou mil·lenni. L'expectativa prèvia a les festivitats conviu amb un vague malestar per l'amenaça de l'Y2K, "el virus del mil·lenni", aquest petitíssim error en els programes informàtics que pot fer col·lapsar els sistemes. Però sembla que no hi ha perill: en els països més desenvolupats, les grans corporacions han invertit fortunes per a assegurar-se el bon funcionament de les seves computadores. El primer lloc on arriba l'1 de gener, sobre el planeta, és la República de les Illes Marshall, prop de la línia internacional de data enmig de l'oceà. Les càmeres televisives que transmeten per al món des de la seva capital, Majuro, registren primer els focs artificials que donen inici als festejos, després una apagada massiva d'electricitat i un avió que s'estavella contra la fosca pista d'atterratge. A partir d'allí, els mitjans de comunicació no deixen de transmetre desastres al voltant del món. Diferents ciutats a Sibèria, Rússia, la Xina, el Japó, Austràlia, Europa, Brasil, Mèxic, i finalment, els Estats Units pateixen apagades massives, incendis, manca d'aigua, de telèfon, de comunicacions en general. Les xarxes tècniques es col·lapsen. Els avions cauen com a mosques, els transports subterranis es paralitzen, els trens xoquen. Inevitablement, els sistemes bancaris s'enfonsen i les borses financeres embogeixen. Tot això s'acompanya de motins, assassinats, suïcidis i formacions d'hordes de fanàtics religiosos. El virus del mil·lenni ha començat a actuar.

Y2K. Efecte 2000 és una novel·la de ciència-ficció de l'autor Mark Joseph que intenta relatar un possible apocalipsi que en qüestió d'hores, minuts, podríem viure a escala global d'impossibilitar-se o marcir-se la circulació –en aquest cas per culpa d'un virus informàtic– de la sang que rega les venes de la humanitat avui en dia. A pesar que aquest fenomen és discutible, ens permet posar sobre la taula una de les realitats més contundents i característiques del nostre present. La informació i la comunicació alimenta les nostres societats i ens connecta constantment. Les nostres societats es caracteritzen perquè habiten en aquests espais i dipositius tecnològics centrats en l'intercanvi, la producció i l'organització de la informació. Sense lloc gairebé per a l'aïllament, cada vegada més, compartim, viatgem, ens movem o ens enamorem a la velocitat de la llum. Aquestes xarxes són les responsables, com diu el poeta César Vallejo, que mai abans, tan de prop, arremetés el llunyà.

Aquests dispositius fomenten la transformació de multitud de formes de vida i organitzacions. Els sistemes econòmics, polítics, socials i culturals passen cada vegada més per aquestes xarxes. Aquesta mutació general cap a una forma organitzativa i social com és la xarxa.

La xarxa, com a metàfora i figura de comprensió del que ens envolta, apareix cada vegada més en el nostre vocabulari i la nostra realitat quotidiana. Com diu Castells, una de les característiques de la nostra societat, vinculada a la naturalesa mateixa de les xarxes, és que aquestes xarxes s'apropien:

de cada sistema o conjunt de relacions, usant les noves tecnologies d'informació. La morfologia de la xarxa sembla que estigui ben adaptada a la complexitat de les interaccions, i als impredecibles paradigmes de desenvolupament que emergeixen del poder creatiu d'aquestes interaccions [...].

Aquesta figura de comprensió no és nova. El que és nou és la seva ubiqüitat i la seva centralitat per a explicar la realitat actual. El que és nou és la seva materialització i la seva condició de mètrica d'un nou món:

Aquesta configuració topològica, la xarxa, ara es pot implementar materialment, en tot tipus de processos i organitzacions, per mitjà de les accessibles tecnologies informàtiques. (Castells, 1997: 61)

Les xarxes, avui en dia, modifiquen la geografia, la quotidianitat, la pragmàtica de les nostres relacions. La digitalització i virtualització dels nostres vincles i sabers és un fet, un fet que té conseqüències profundes per a les formes d'organització i articulació de la societat.

Mentre discutim sobre la bondat o la maldat d'aquests canvis, igual d'espantats que d'esperançats, les nostres vides salten d'una xarxa a una altra, es connecten i viatgen a la velocitat de la llum, incloent-se en xarxes que perllonguen la nostra localitat cap a una globalitat planetària, sense parangó, o que permeten replegar en el nostre fòrum més íntim, en la nostra quotidianitat més local, la immensa i en altres temps inabastable globalitat.

El nostre esdevenir, personal i col·lectiu, cada vegada més passa per i en els nous dispositius tecnològics informacionals i comunicacionals connectats en xarxa. Aquests són elements crucials per a comprendre les mutacions i els canvis que viuen les nostres societats i són responsables, en bona part, dels canvis de tipologia, morfologia i cartografia de les nostres comunitats, vincles i hàbits i pràctiques socials. La nostra vida, també els nostres somnis, infraestructures, serveis i institucions, muten cap a aquestes xarxes informacionals, viatjant cap a un conjunt creixent d'interaccions intervingudes tecnològicament.

La ubiqüitat i centralitat de la xarxa, com la centralitat dels dispositius tecnològics actuals, i les seves conseqüències socials i organitzatives, és el que ha dut a Manuel Castells a caracteritzar, d'una manera genèrica, la societat que emergeix d'aquestes transformacions, amb l'epígraf de *societat xarxa*.

Què és la societat xarxa?

Una societat que la seva estructura social està construïda entorn de xarxes d'informació a partir de la tecnologia d'informació microelectrònica estructurada a Internet.

Enfront d'una organització socioeconòmica basada en les relacions de matèria i energia, la societat xarxa, ens diu, se sustenta en la informació i el coneixement. La informació esdevé la moneda de canvi en les relacions que constitueixen la societat.

L'època industrial es va presentar com una revolució pels canvis sociotècnics que introduïa a la morfologia social. I també en l'època industrial la factoria va ser vista com la forma organitzativa de les nostres societats. Avui ens trobem davant d'una nova exclamació que pretén explicar la gran quantitat de canvis que vivim en aquesta època: "la revolució tecnològica". Aquesta exclamació

destaca el rol que les noves tecnologies de la informació i la comunicació han adquirit en les nostres societats. Avui trobem propostes que ens plantegen Internet com el nou paradigma sociotècnic que la sustenta i constitueix la base material de les nostres vides, treballs, relacions socials i comunicacions.

Les nostres relacions es porten a terme mitjançant aquestes autopistes que arrenquen de determinats servidors, terminals, velocitats, ordinadors, silicis, xips, dissenys de circuits, etc. Tots aquests elements generen un tipus d'infraestructura, de nivell invisible, compost per codis i la seva circulació. Es tracta d'una espècie de soterrani de nombres en perpetu moviment, i inaccessible per a l'usuari. És un tipus de material molt diferent de les materialitats dures i sòlides que constituïen les antigues institucions, la seu dels edificis, els empedrats de les places i els carrers. Som davant del que podríem anomenar una materialitat fluida invisible i mòbil. Aquest nou univers, com veiem, no es pot comprendre sense advertir que la relació que hi ha entre elements materials, el *maquinari* o *hardware* (que l'acabem de citar: suports informàtics, silici, velocitats i xips), i certs components d'organització de la informació, *programari* o *software*, és terriblement estreta. Tant, que un nivell no és res sense l'altre. No obstant això, a més, en aquest univers s'hi suma el que un autor com Bauman (1998) denomina *wetware*. És a dir, als components materials i d'organització de la informació, s'hi agrega el component humà. En efecte, la relació amb els ordinadors compon i permet noves relacions, enllaça, substitueix i fomenta capacitats i funcions intel·lectuals i, sobretot, permet establir les condicions per a la formació de significats, d'elements compartits i, per tant, de col·lectius i comunitats.

... el poder dels fluxos té prioritat sobre els fluxos de poder. La presència o absència a la xarxa i la dinàmica de cadascuna enfront de la resta són fonts crucials de domini i canvi en la nostra societat: una societat que, per tant, pot anomenar-se amb propietat la *societat xarxa*, caracteritzada per la preeminència de la morfologia social sobre l'acció social. (Castells, M. 1999: vol. I, 505)

Aquestes xarxes, doncs, transformen i determinen la constitució de societat morfològicament i funcionalment totalment diferents.

Les noves societats es constitueixen sobre un profund canvi tecnològic, amb la informació i el fet comunicatiu com a eix essencial, que provoca formes i dinàmiques socials, organitzatives, econòmiques i culturals diferents.

Aquestes transformacions, que podem qualificar de manera més o menys magnànima, orienten les nostres mirades cap a un canvi d'abast global i sense precedents.

De totes maneres, més enllà de comparar aquesta nova dinàmica amb unes altres, de parlar sobre la seva bondat o maldat, ens interessa mostrar els aspectes nous i diferents que aquests entorns presenten i que afecten l'estudi i la comprensió dels problemes socials.

Els entorns virtuals representen una nova realitat, una realitat pròpia, idiosincràtica, que no dependria d'altres realitats per a tenir una definició plena i amb sentit. Diem que es tracta d'una realitat diferenciada i amb sentit perquè té i conté les seves regles de funcionament, les seves operacions de producció i

reproducció, permet interaccions diverses, configurar relacions socials i grups distints, i dona forma a processos socials i formes de convivència també diferents.

1.1.4. Els problemes socials en l'era de la informació.

Vivim moments de canvis importants que ens duen a haver d'actualitzar alguns dels nostres plantejaments, i que comporten sobretot un canvi qualitativament important d'elements com el context, o els actors que defineixen o intervien en les dinàmiques socials actuals. És el nostre deure, doncs, comprendre alguns d'aquests canvis, tenir eines que ens permetin definir-los, analitzar-los i, a la vegada, entendre els efectes que en l'àmbit social i cultural generen i generaran.

En aquest sentit ens centrarem a detallar com podem entendre l'impacte de les TIC en el camp d'estudi dels problemes socials. Per a això, ens haurem de preguntar com les condicions actuals, profundament complexes i canviants, modifiquen aquest escenari, com l'alteren, com sota els nostres peus es mouen les condicions de possibilitat que provoquen uns conflictes determinats i/o unes problemàtiques específiques d'aquesta era informacional, com es modifiquen les condicions per a l'abordatge i la resolució i, per tant, com es transformen algunes de les lògiques sota les quals podem, i hem de, pensar aquestes realitats.

En definitiva, al llarg del mòdul tractarem d'oferir algunes reflexions, que més que respostes siguin preguntes interessants per al psicòleg social interessat en l'anàlisi, la comprensió i l'acció social davant de les problemàtiques socials contemporànies.

Resum

Les noves societats es constitueixen sobre un profund canvi comunicatiu, social, tecnològic, organitzatiu, econòmic i cultural.

Dinàmiques socials iniciades que transformen les regles de joc del fet social, que són fruit i interactuen amb noves condicions socials, econòmiques i tecnològiques.

Les tecnologies de la informació i de la comunicació comporten un canvi en la transmissió i integració d'informacions que es poden enviar. La integració d'altres tecnologies i el seu abast global és la característica més innovadora que presenten.

Aquestes innovacions constitueixen el sistema nerviós, la infraestructura sobre la qual passa, cada vegada més, la nostra vida.

Internet, la TIC més popular, no és només una tecnologia, sinó també una forma d'organització social.

1.2. La necessitat d'una psicologia social renovada

La proximitat i facilitat amb què moltes d'aquestes tecnologies i dispositius són apropiats i barrejats en les nostres pràctiques més quotidianes hauria de fer pensar el psicòleg en la necessitat d'interessar-se per aquestes transformacions.

Fins ara des de moltes disciplines se'ns ha explicat aquest canvi. L'economia, la ciència política, el dret, la sociologia, per citar-ne alguns exemples, ens han parlat ja de les característiques d'aquests canvis, de les seves causes, antecedents o conseqüències. Però, què ens pot dir la psicologia social d'aquests canvis?

Fins el moment les dimensions socials i culturals d'aquest canvi, a pesar de ser ressaltades constantment, se'ns han explicat d'una manera homogènia, global i massa centrada en una indefinida de novetat. Poc se'ns diu dels efectes i conseqüències quotidianes d'aquests canvis, poc se'ns diu de com aquestes transformacions afecten les formes de relacionar-se, de convidaure o de formar grups i projectes.

L'ansietat per definir de manera global l'"impacte" i la "novetat" d'aquesta societat, d'aquests canvis, ha fet que les ciències socials s'hagin centrat massa a qualificar i adjectivar les dinàmiques actuals de forma global i simplista, intentant recollir en un sol concepte la multitud de canvis i dinàmiques derivades de la interacció amb aquestes tecnologies. A pesar de la utilitat de moltes d'aquestes definicions, això ha fet, com ens diu Manuel Castells, que el debat sobre les característiques i implicacions socials i culturals d'aquest canvi:

encara s'expressen en dicotomies ideològiques simplistes que dificulten la comprensió dels nous discursos d'interacció social (2001: 117).

A això, s'hi suma l'interès escàs que tradicionalment han presentat les ciències socials per allò tecnològic. Considerat sovint com un límit aliè o extern al fet social, la seva consideració ha quedat sempre restringida a preguntes o consideracions fatalistes o massa instrumentals.

Podeu ampliar aquestes consideracions sobre la consideració de la tecnologia per part de les ciències socials a *Fatalisme i tecnologia: és autònom el desenvolupament tecnològic?* d'Eduard Aibar.

Hi trobareu un repàs de les consideracions i teories principals que des de les ciències socials s'han donat per a explicar sociològicament la influència i interacció de la tecnologia en les nostres societats.

Anteriorment ja hem tingut l'oportunitat de definir la psicologia social. En aquesta definició hem caracteritzat la psicologia social com una disciplina que aporta una mirada social a les interaccions i dimensions bàsiques de les relacions humanes i que habitualment qualifiquem de psicològiques. Doncs bé, en aquest mòdul pretenem afirmar la necessitat de renovar alguns dels temes d'estudi i alguns dels enfocaments propis de la disciplina. Davant dels canvis profunds que viuen les nostres societats, i que es dirimeixen molt especialment en l'àmbit tecnològic, encara que no únicament, es fa necessària aquesta renovació conceptual i metodològica que ens permeti afrontar amb dimensions analítiques, metodològiques i conceptuals els reptes i problemàtiques pròpies de les societats actuals.

No pretenem aquí desenvolupar totes les possibilitats que s'obren des d'un punt de vista teòric i fins i tot metodològic. No obstant això, sí que creiem que és la nostra responsabilitat subratllar la necessitat que des de la psicologia social es busquin marcs de comprensió i anàlisi d'acord amb els canvis i les dimensions que viuen les nostres societats. D'una altra manera, encotillàriem la realitat amb vells conceptes i amb dimensions o concepcions segurament no massa adequades als límits i cartografies actuals.

Aquesta necessitat de renovació és més urgent, si és possible, si tenim en compte la importància (que hem vist en les perspectives no representacionistes) que tenen les formes de llenguatge i comprensió per a la definició i l'anàlisi social. Si compartim que les formes de coneixement no són objectives sinó més aviat fonamentals per a construir móns i versions d'aquest, i en aquest sentit les veiem participants de formes d'ordre i poder determinades, serà fàcil adonar-nos de la importància, més si és possible en una societat de la informació i del coneixement, que poden tenir les formes de comprensió i definició. Això sens dubte apel·la directament a la responsabilitat social del coneixement i de l'investigador.

Davant d'aquesta responsabilitat no és estrany, doncs, que argumentem que els científics socials hem d'aspirar a renovar les formes de veure, definir i articular el fet social en temps de profunda transformació. Sens dubte, no serem els únics a fer aquesta labor, però sí que és necessari que la psicologia social aportï la seva mirada a aquestes realitats i fenòmens. Aquesta labor, a més, és especialment important per a aquell que estigui preocupat per l'estudi i comprensió dels denominats *problemes socials*. Com hem vist, la tasca de l'investigador és important a l'hora de definir i comprendre molts dels problemes socials. A pesar que el seu paper no és imprescindible, ni moltes vegades suficient, les ciències socials i en concret la psicologia social continuen exercint un paper d'ajuda important, de sustentació, o fins i tot de marc de referència, amb el qual comprendre i articular explicacions o solucions davant d'uns problemes socials determinats.

Així doncs, el que pretenem en aquest mòdul, atesos els canvis tecnològics i sociològics que vivim actualment, és conscienciar sobre la necessitat que la psicologia social incorpori en la seva agenda d'estudi, precisament, aquestes transformacions tecnològiques i les seves conseqüències psicosocials. En el moment present, marcat per canvis tecnològics importants que afecten les interaccions i relacions més quotidianes, és imprescindible que la psicologia social aculli la tecnologia com una part important del seu catàleg d'explicació que engloba els elements rellevants psicosocialment per a explicar la vida social i sobretot per a renovar les explicacions d'allò que constitueix el focus principal de l'assignatura; és a dir, la comprensió dels problemes socials.

Això no solament ajudarà a renovar i donar vigència als temes d'estudi i preocupació de la psicologia social, sinó que a més pot ser clau per a comprendre un esdevenir col·lectiu, heterogeni i complex com el que afrontem com a societat i al qual només comencem a donar-hi forma.

1.2.1. Què és el que pot fer una psicologia social davant aquests canvis?

La psicologia social pot ser una peça clau que permeti comprendre part del sentit i del curs que prenen aquestes transformacions. És més, pot ser una peça clau que ens permeti comprendre el sentit i la lògica de les relacions socials en aquests entorns virtuals emergents i en societats trenades i articulades de manera planetària gràcies a la informació i a la comunicació.

La psicologia social té l'oportunitat d'aportar una dimensió cultural i social a les nostres interaccions quotidianes en aquests mitjans, d'analitzar-ne els efectes, les maneres com determinats col·lectius s'apropien d'aquests mitjans, les condicions que generen i les lògiques que hi imperen. Tots aquests elements poden ser crucials per a entendre el sentit dels conflictes i les problemàtiques que emergeixen d'aquests canvis i de les dinàmiques pròpies d'una societat informatitzada i interconnectada globalment.

És a dir, el paper de la psicologia social en aquest entramat és el d'explicar-nos la dimensió més quotidiana, i per tant més propera, d'aquest canvi. Com? A partir d'una mirada atenta i directa sobre les nostres interaccions i relacions, en aquest cas per mitjans i dispositius sociotècnics concrets. Una mirada doncs que ens permeti veure la proximitat i la diversitat de formes d'apropiació que fem i tenen lloc en aquests mitjans, que ens permeti cartografiar les transformacions en hàbits i dinàmiques diverses (noves o no tan noves), en les morfologies dels nostres grups i col·lectius i en les gramàtiques mateixes de les nostres relacions, sense que això comporti caure en diagnòstics i pronòstics simplistes, sinòptics i globals.

Com es fa això? Bé, Castells ens proposa una possible sortida.

Només les anàlisis específiques i l'observació empírica seran capaces de determinar el resultat de la interacció de les noves tecnologies i les formes socials emergents. (M. Castells)

Així doncs, la psicologia social ens ha de poder explicar com ens movem i relacionem *en i per* aquests mitjans a partir d'observacions específiques i centrades en les nostres interaccions quotidianes. Intentant, això sí, d'aportar una lectura social i cultural a aquestes relacions.

Només així podrem fitar i definir el sentit que prenen les nostres relacions i societats. Només així, podrem informar i aconseguir formes de coneixement que puguin explicar-nos com habitem en aquests entorns, materialitzats al voltant d'aquestes llançadores tecnològiques i comunicatives.

Una psicologia social preocupada pels efectes socials i culturals de les denominades TIC, d'una societat en xarxa o de la informació, s'ha d'allunyar dels diagnòstics globals i homogenis. Aquestes interpretacions no ens informen massa de la qualitat d'aquests canvis, ja que se centren en la seva novetat, entesa de forma radical i homogènia, sense permetre'ns entendre què és nou, i en relació amb què, a les nostres societats. Tampoc no permet veure els relleus i característiques particulars, i socialment molt heterogènies, d'aquests canvis.

La psicologia social, interessada en la dimensió social més quotidiana, necessita, doncs, preguntes concretes i anàlisis concretes per a donar una resposta sobre els efectes d'aquestes transformacions en les nostres vides i relacions. Més que alimentar les denominades *cibèrboles* (terme derivat de la figura retòrica cridada hipèrbole i encunyat per a denominar les caracteritzacions propagandístiques que moltes vegades prenen els conceptes que intenten caracteritzar els canvis socials derivats d'una societat de la informació i la comunicació), ha de respondre preguntes del tipus:

Però de quin canvi parlem? A qui afecta? Sobre què ocorre aquest canvi? Què fan els diversos grups socials davant d'aquests canvis? Quines interaccions hi ha quotidianament?

La psicologia social centrada en la comprensió, l'anàlisi i les característiques psicosocials dels denominats problemes socials no pot deixar de banda aquesta transformació tecnològica i els profunds canvis que se'n deriven.

Woolgar ens dóna un possible camí i una aportació metodològica per a portar a terme aquesta tasca:

Ara hem arribat al punt de l'evolució del camp en què necessitem desagregar el fenomen, per concentrar-nos molt més en experiències ascendents (*bottom-up*), en la informació clau per fer que funcioni realment el maleït món modern. Cal que ens plantejem críticament com i fins a quin punt aquestes experiències quotidianes es relacionen, en cas que ho facin, per exemple, amb els patrons canviants de l'ocupació, el desenvolupament de xarxes socials més amples i la societat global. (Woolgar, 2002, p. 7)

En aquest mòdul intentarem respectar aquesta inquietud per aportar conceptes i formes de comprensió renovades i que permetin ficar cullerada, en el bon sentit, en allò que concerneix als efectes socials i quotidians de la nostra interacció amb els dispositius sociotècnics que donen sentit a noves formes de sociabilitat i estructuració social.

I és precisament seguint aquest prisma que abordarem, de nou, una de les preguntes més importants que pot llançar la psicologia social avui en dia, i que evidentment, com correspon a aquesta assignatura, interroga d'una banda les formes de comprensió i anàlisi que tenim per a entendre problemes socials derivats d'aquestes transformacions. D'altra banda, interroga les formes i escenaris d'intervenció i/o acció que es poden derivar d'aquestes lògiques i realitats.

Aquesta preocupació afecta directament el seu objecte d'estudi i també la possibilitat mateixa d'una pràctica aplicada d'aquesta disciplina o camp d'estudi. Per tant, és crucial que la psicologia social analitzi les conseqüències i carac-

terístiques psicosocials de la societat teixida per dispositius tecnològics comunicatius a escala planetària i contribueixi a dissenyar o implementar formes de comprensió i formes aplicades de solució d'aquestes problemàtiques.

Això a més de contribuir a esclarir la naturalesa de molts dels canvis que vivim, permetrà renovar la mirada i el llenguatge mateix d'unes ciències socials que corren el perill d'anquilosar-se en un passat tan plàcid com mort.

En suma, la contribució d'una psicologia social a la societat xarxa ha de ser doble:

Primer, comença per fer front a la necessitat de reflexionar en les visions sinòptiques dels impactes tecnològics. Ofereix una sèrie d'explicacions sobre l'experiència complexa i variada d'Internet i d'altres tecnologies electròniques que repton les tendències totalitzadores de les declaracions sobre els "impactes".

Segon, quan recomana centrar-se en les implicacions en comptes de fer-ho només en els impactes, contribueix a fomentar una consideració de les vies en què les noves tecnologies desafien la naturalesa i l'abast dels conceptes sociocientífics existents. (Woolgar, 2002, p. 22).

La psicologia social ha d'afrontar reptes nous davant la denominada *SI*, davant les noves lògiques relacionals i les condicions de possibilitat per a nous col·lectius que emergeixin. També davant dels problemes que sorgeixin d'aquesta transformació, els actors i els marcs de significat que marquin i donem sentit a partir de les nostres interaccions.

Resum

La psicologia social ens ha de poder explicar com ens movem i relacionem *en i per mitjà* dels dispositius sociotècnics que caracteritzen les nostres societats actuals.

La psicologia social pot aportar una lectura social, i alhora quotidiana, de la dimensió i naturalesa d'aquests canvis i les seves conseqüències per a comprendre els problemes socials.

Aquesta lectura és clau per a comprendre i renovar el nostre acostament conceptual, analític i metodològic als problemes socials que emergeixen en les societats planetàries actuals.

Aquesta contribució ajudarà a comprendre el sentit i la direcció d'aquests canvis, amb la responsabilitat social i política que això comporta, i a renovar el llenguatge mateix de les ciències socials, més d'acord amb els temps i dimensions actuals.

2. Lògiques per a una societat en transformació

2.1. La transformació dels conflictes i els problemes socials

Com hem vist hi ha autors que sustenten que podem afirmar que les claus per a comprendre les dinàmiques socials, i amb això els problemes socials mateixos, es transformen en la denominada societat de la informació i del coneixement.

És a dir, s'afirma que el poder que la informació i la comunicació tenen en les nostres societats, i també la constant interconnexió i interdependència global que viuen les nostres societats, fa que emergeixin i en molts casos es transformin el que entenem com a problemes socials.

Però perquè aquesta afirmació tingui validesa i contingut ha d'anar acompanyada d'eines conceptuals que ens permetin desxifrar, comprendre i analitzar les problemàtiques socials derivades de les noves dinàmiques socials. I això requereix un exercici profund de reflexió i de renovació. Sense conceptes renovats, correm el perill de perdre elements d'anàlisi i, probablement, de caure en una miopia i una rigidesa que ens impossibiliti comprendre i prendre decisions d'acord amb els canvis i reptes que plantegen les societats contemporànies.

Per a portar a terme aquesta renovació conceptual, recorrerem a perspectives teòriques i a lectures innovadores que ens permetin reflexionar, analitzar i comprendre la influència que les transformacions tecnològiques, comunicatives i organitzatives que viuen les nostres societats, tenen sobre els problemes socials actuals. Només aquestes lectures renovades ens permetran entendre, o almenys començar a reflexionar-hi, les lògiques i el sentit de les lluites, conflictes i problemàtiques contemporànies.

El sociòleg Alberto Melucci, en aquest cas, serà qui ens ajudi a fer aquest recorregut. Melucci, ens dirà que en les societats altament diferenciades, en les quals la informació és el seu màxim recurs, les lògiques de dominació i de poder es transformen profundament. Es transformen fins al punt de canviar les regles del joc sobre les quals s'assenten les nostres dinàmiques socials i els nostres pràctiques més quotidianes. Aquest canvi de lògica, aquesta manera d'operar diferent, ens dirà que té, com era d'esperar, conseqüències molt profundes per a la lectura i comprensió de les desigualtats i problemàtiques pròpies d'aquestes societats. És a dir, els conflictes i les problemàtiques es transformen al so que marquen els temps, i assumint les formes i llenguatges que adopten les noves dinàmiques socials.

Ara veurem la seva aportació amb més detall.

2.1.1. La societat planetària i els nous problemes socials: la proposta d'Alberto Melucci.

El psicòleg i sociòleg italià Alberto Melucci ha estat un dels autors que més ha contribuït a renovar les perspectives d'anàlisi i comprensió de les dinàmiques socials i psicològiques que caracteritzen el que ell denomina les *societats planetàries*. Interessat sobretot en les formes i el sentit de l'acció col·lectiva i dels processos de canvi social, la seva aportació teòrica ens permet abordar de manera original la pregunta per la influència de la informació i la comunicació en l'emergència de conflictes i problemàtiques socials noves.

La centralitat de la informació en les societats actuals

Per a aquest autor, un dels elements conceptuals i empírics que ens permeten sostenir la hipòtesi del canvi d'època té a veure amb els recursos que produeix la societat contemporània. Avui en dia, ens diu, la informació es converteix en el recurs més important. La informació, doncs, és un recurs fonamental per a les nostres societats fins el punt de convertir en recursos instrumentals la resta d'elements o recursos (per exemple, el diners).

Més aviat, la manipulació de la informació (la seva producció, distribució, decodificació i control) en un context d'experiència de "grau n" esdevé ara el recurs fonamental pel que fa a com tots els altres són instrumentals. (Casquette, en Melucci 2001, p. 16)

Així doncs, des d'un punt de vista més o menys estructural, la informació es converteix en la font fonamental de la productivitat i del poder. La informació, la seva circulació i producció, podem dir que esdevé tan important per a les nostres societats que pot considerar-se el vincle social mateix.

La nostra existència [...] és creada per la informació i en depèn. Per a alimentar-nos consumim símbols, per a estimar-nos i reproduir-nos recorrem al consell d'experts, per a desitjar i somiar utilitzem el llenguatge proporcionat pels mitjans de comunicació. Fins i tot l'amenaça de guerra nuclear, la mateixa subsistència del nostre planeta, depèn del control d'informació. Una societat que utilitza la informació com el seu recurs principal altera l'estructura constitutiva de l'experiència (Melucci, 1996b: 1).

Així doncs, com és de suposar, la centralitat de la informació per a la vida social i per a la caracterització de les societats actuals, té profundes conseqüències també per a comprendre i analitzar els conflictes i problemes que aquesta societat produeix.

La base dels problemes socials actuals, per a aquest autor, no l'hem de trobar, almenys no com abans, en problemàtiques concernents a la repartició de la riquesa o a l'accés dels béns materials, o fins i tot a l'accés i domini dels mitjans de producció (aquesta era per exemple la lectura estructural de la desigualtat que feia el marxisme). No cal buscar les claus del conflicte i els problemes socials en grups antagònics, o en grans actors històrics lluitant per interessos contraposats. Per a aquest autor, la clau per a comprendre els conflictes i les

problemàtiques que caracteritzen les societats contemporànies resideix en els ordres simbòlics, en les formes de dir i organitzar el sentit. Resideix en la informació mateixa com a matèria primera.

Atesa la centralitat de la informació per a les societats actuals, no és estrany, ens diu l'autor, que ens trobem amb el fet que la majoria de conflictes i problemes socials contemporanis emergeixin precisament en aquelles àrees del sistema que resultin crucials per a la producció d'informació i de recursos simbòlics.

La qüestió del sentit, de la significació i de les vies gràcies a les quals es construeix el sentit de l'acció individual i col·lectiva, es converteix, doncs, en una qüestió d'importància cabdal (Melucci, 2001, 67-68).

L'accés al significat i a la informació es converteix en el camp per a noves formes de poder i de conflicte.

L'important a ressaltar de la hipòtesi de Melucci és que aquesta lluita no és només una lluita en termes de continguts i informacions, tal com habitualment l'entendem. No és una lluita en aquests termes. Les lluites més importants, ens diu, es brinden en els codis i llenguatges mateixos que organitzen la informació i el seu sentit, en els valors i significats que aquesta informació adquireix. És a dir, el poder i el control de les societats actuals, avui en dia, resideix en les formes del dir mateix.

El control de la producció, l'acumulació i la circulació d'un recurs d'aquest tipus depèn en gran mesura del control dels codis o organitzadors; és a dir, dels llenguatges que donen forma, grandària i significat a aquest recurs [...]. (Melucci, 2001: p. 67)

Aquest control és doncs el camp de lluita i de batalla, la veritable arrel del poder contemporani i d'estructuració de la vida social. D'això, precisament, arrenca tot conflicte o problemàtica sorgida de la societat informacional. I arrenca per la desigualtat amb què accedim a aquestes dispositives de producció o definició de la vida social, individual i col·lectiva.

Aquest control no està distribuït de manera igualitària, com ja sabem. L'accés al coneixement, és a dir a aquest tipus de codi, configura les noves formes de les estructures de poder, i així mateix dóna pas a nous tipus de discriminació i de conflicte (Melucci, 2001, p. 67).

I això pertoca tant a grups socials com a individus. Els recursos que tenim per a decidir, elegir i determinar el nostre sentit, ja que tenim accés a quantitats ingents d'informació i a possibilitats de comunicació activa sense parangó, desborden de bon tros el que en altres èpoques era possible. Però això mateix és el que és regulat per les formes de poder i dominació actuals. El poder s'exerceix, avui en dia, sobre aquests dir i formes de definició del món, sobre la informació i el seu valor, sobre el coneixement i les maneres d'organitzar el sentit.

Exemple

Resulta evident, per exemple, apreciar l'important que és actualment el control de diversos tipus de llenguatge. Aquest control, reflectit, per exemple, en polèmiques i controvèrsies sobre la possibilitat mateixa de nomenar o de determinar el sentit d'alguna cosa, es converteix en un aspecte central en múltiples camps de la vida social.

La lluita per les etiquetes comercials, per exemple, i per les maneres d'esmentar i definir productes, valors i estils de vida associats a aquests, és una de les estratègies en què aquest forma de control i de poder es palpa de manera més tangible.

Això fa que l'accés igualitari als codis, als mitjans per a operar i treballar amb la informació i sobre aquesta, als recursos per la definició d'identitats i individualitats es converteixi en una de les reivindicacions, necessitats i lluites socials més importants del nostre present.

Així doncs, aquest autor caracteritza els problemes socials actuals en termes sistèmics, com desajustaments o tensions que es produeixen en les societats altament diferenciades, on se socialitzen les capacitats per a definir i nomenar el món, dotant els col·lectius i individus d'una gran autonomia, alhora que s'exigeixen processos d'integració i control centrats en la dominació sobre les formes d'organitzar i *llenguatgejar* precisament els móns. Això fa que el principal camp de batalla sigui la superfície mateixa sobre la qual es troben ambdues dinàmiques: la identitat, ja sigui individual o col·lectiva.

La lluita per l'elecció, per donar sentit, per l'autonomia en l'elecció dels significats, valors o visions del món, és una de les lluites que caracteritzen les societats actuals. De fet, la majoria de problemàtiques socials vinculades a una societat de la informació vénen per la distribució desigual d'aquests recursos de definició i apropiació dels codis comunicatius i informacionals que dominen la vida social.

Per exemple, per a aquest autor, una anàlisi renovada de la desigualtat passa per veure l'asimetria amb què es reparteixen a escala planetària els recursos i el potencial per a la definició del sentit, per a l'apropiació dels significats.

El mateix autor ens posa un exemple de quines conseqüències es poden extreure d'aquesta distribució desigual en relació amb els recursos bàsics sobre els quals s'estructura el món actual:

Ser assetjat per quantitats enormes d'informació, però simultàniament estar privat de l'accés als codis i llenguatges amb què organitzar-la de manera significativa i, així, fer-la operativa, comporta avui estar condemnat a ocupar una posició social subordinada. (Melucci en Casquette, 2001: 16)

Melucci, ens parla de procés d'individualització per a parlar d'aquesta apropiació del sentit. Aquest procés, característic de la modernitat, arriba a el seu zenit en la societat de la informació. Aquesta és una societat basada en identitats electives, en projectes que accentuen el caràcter autònom i voluntari de les nostres formes de convivència i de pensament. En aquest context, ens diu, la pregunta central és: Qui es pot constituir avui en subjecte autònom d'acció?

La convicció que la distribució desigual entre individus i grups de les oportunitats per a constituir-se en subjectes autònoms d'acció és la dada "estructural" nova, el nou desequilibri "de classe" del nostre temps. (Melucci 1996b: 51)

Aquest procés de diferenciació constant contrasta profundament amb les necessitats d'integració interna que tenen les societats actuals. Sense aquest esforç de control i integració difícilment podrien sobreviure. Aquesta integració mínima s'aconsegueix mitjançant règims de control que gestionen precisament la informació i els seus codis. Règims simbòlics.

Per a aquest autor, doncs, els principals conflictes i lògiques que caracteritzen les dinàmiques socials, i les lluites culturals actuals, deriven de la tensió entre la creixent potencialitat d'autonomització individual i de la creixent intervenció de les formes de poder en els mecanismes mateixos d'apropiació del significat.

Quins conflictes i problemes emergeixen? On? Com hem d'identificar-los?

No és fàcil, ens diu, en les societats complexes, amb una densitat d'informació impressionant, i on els centres de poder no solament són difusos i invisibles sinó mòbils i "sense caps", parlar de la localització de problemes i conflictes. Aquest exercici és difícil i molt variable, la qual cosa fa que la identificació dels actors i conflictes centrals d'aquestes societats siguin una tasca especialment complicada. No és que no sigui possible, ens diu, però sí que és complex abordar aquestes lògiques de dominació o exclusió.

Part del repte que tenim davant és com aconseguir entendre en la complexitat actual, en què actors i àmbits implicats en el conflicte varien constantment, en què els llenguatges i les formes de dominació semblen també mutar amb facilitat, en què no hi ha centre o estructures clares que permetin saber qui, on o per què, quina lògica de dominació i exclusió caracteritza les nostres societats.

Els moviments socials per exemple ens han ajudat a veure el sentit dels conflictes i lluites contemporànies. La seva novetat, en paraules del pensador italià, radica precisament en la seva capacitat per a fer visibles i per a anomenar els dilemes fonamentals de les nostres societats. Les formes d'acció col·lectiva contemporànies mostren, a pesar de la seva divergència i de la multitud de lluites que trobem, una certa lògica comuna. Són lluites i protestes centrades en la formació i defensa d'identitats, en la reacció davant determinades formes de conformitat o homogeneïtzació, que destaquen per sobre de tot el dret a la quotidianitat i la defensa de valors culturals i simbòlics propis.

Exemple

Ara no ens trobem amb moviments unitaris i històrics, com per exemple el moviment obrer. Ara ens trobem amb una multitud de moviments que reivindiquen condicions d'identitat (nacionalismes, moviments de diferència de gènere, moviments en defensa de la lliure condició sexual, etc.), moviments que agrupen persones entorn de valors i visions del món diferents (pacifisme, ecologisme, etc.) o fins i tot moviments que reivindiquen la lliure vivència d'una quotidianitat diferent (comunitats d'autogestió, grups per un consum alternatiu, etc.).

Totes aquestes lluites, segons Melucci, escenifiquen, expressen, una resposta a les lògiques de dominació característiques de la societat de la informació. Per tant, fan visibles els seus dilemes i conflictes més característics.

Les formes d'acció col·lectiva mostren que la lluita per la identitat, el significat i el quotidià és central en la societat de la informació. Mostren, doncs, que l'accés i distribució dels recursos de diferenciació i definició dels sentits i significats, dels coneixements i formes de definir el món, són crucials per a comprendre els conflictes i les problemàtiques contemporànies. Així doncs, les noves formes d'exclusió i marginalitat, les condicions per a nous problemes socials, segons Melucci, cal buscar-les en el nou ordre de desigualtats basat en la distribució desigual dels recursos més típics d'una societat de la informació.

Les noves formes d'exclusió, en les seves paraules:

Es troben presents [...] d'acord amb la disparitat en l'accés als mitjans amb què es pot definir el sentit de l'acció, es pot construir la identitat individual i col·lectiva o es poden salvaguardar les arrels de la cultura d'origen. Aquells que són exclosos, per tant, estan certament gairebé sempre desposseïts dels recursos materials, però encara més de la seva capacitat per a ser persones; és a dir, ser subjectes autònoms de la seva pròpia acció. (Melucci,, 2001: 54)

Així doncs, la lluita per la identitat, per la capacitat per a elegir i determinar un mateix els seus mateixos sentits i significats (individual o col·lectivament), a causa de les formes de control sobre les formes del dir i sobre el simbòlic que s'exerceix en les nostres societats, és un dels plànols privilegiats als quals hem de mirar per a comprendre les formes de poder, i per tant d'exclusió i de marginalitat, característiques de les nostres societats.

D'aquesta manera, veiem que tant l'àmbit individual, mitjançant els processos d'identificació i individualització propis de les societats complexes actuals, com l'àmbit social, mitjançant la necessitat de la seva articulació en un plànol col·lectiu, constitueixen elements de comprensió bàsics de les societats actuals. De fet, ens diu, el que és veritablement interessant és la seva articulació i interacció constant.

Això és, sens dubte, molt important per a una psicologia social de les societats actuals, lloc que reivindica la seva presència més que mai. Aquesta disciplina, interessada precisament en l'articulació d'ambdós àmbits, ens pot dir moltes coses sobre la naturalesa i les conseqüències, tant socials com individuals, dels dilemes i lògiques socials actuals.

La ciències socials davant els nous problemes socials

De totes maneres, els moviments socials no són els únics actors importants en la definició i denominació dels nous problemes socials. En la seva proposta, l'investigador o el científic social té també un paper important. Important, sense que això signifiqui imprescindible.

La seva no és una proposta de distanciament dels problemes que assolen el món, ni tampoc un intent d'aspirar a una neutralitat ingènua, per inassolible a més d'irresponsable. Al contrari, Melucci, advoca per una teoria social al servei de la resolució de problemes concrets (globalització, ciutadania, identitat personal, acció col·lectiva, etc.). La tasca de l'investigador social, creu, és més un deure que un aplicació tècnica de qualsevol coneixement. És més una responsabilitat que una habilitat. Un deure. El deure d'intentar aportar marcs de comprensió i anàlisi que puguin ser útils i sobretot que puguin ajudar, juntament amb d'altres conviccions, actors i coneixements, a revertir determinades dinàmiques d'exclusió i marginalitat social.

Aquest deure ha d'anar acompanyat d'una convicció: el científic social ha de posar el seu coneixement al servei dels actors més necessitats amb la intenció de possibilitar-los una relació més igualitària a l'hora de poder intervenir com a actors de ple dret en els contractes de tradició liberal sobre els quals es funda el nostre ordre social i polític.

L'investigador no ha de ser un ideòleg, un monopolitzador o un evangelitzador, sinó més aviat algú que, sense cap poder de debò, ofereix instruments a d'altres persones per a aprendre a aprendre i, consegüentment, i col·lectivament, poder actuar. Aquesta convicció sens dubte aporta un camp de treball i una actitud molt interessant per al científic social interessat en els nous (i vells) problemes socials. A més, allunya qualsevol suspicàcia que siguem davant d'un autor que privilegi el coneixement científic, i el paper de l'investigador, al de qualsevol altre coneixement o actor davant d'uns problemes socials determinats.

El compromís de l'investigador com a ciutadà o activista és legítim, no tant el dels especialistes.

Resum

Per a analitzar la influència dels canvis tecnològics i sociològics actuals sobre la comprensió dels problemes socials contemporanis és interessant recórrer a lectures i propostes, moltes d'hipòtesi, que intenten desxifrar i fer visibles les dinàmiques d'exclusió i les problemàtiques específiques derivades de la profunda transformació que viuen les nostres societats.

La lluita pels codis culturals i per l'apropiació del significat és central per a entendre les lògiques de dominació, inclusió o exclusió, de les societats informacionals.

Les societats actuals produeixen doncs un tipus de conflictes i problemàtiques molt vinculades a la lògica i característiques particulars de la seva principal matèria primera: la informació i la comunicació.

La lluita per la identitat i la capacitat per a definir un mateix, individualment o col·lectivament, el sentit i el significat del que ens envolta, és clau per a entendre les dinàmiques de conflicte actuals.

Això té fortes repercussions per a la psicologia social, ja que la converteix en una ciència indispensable per a pensar el present, ja que la principal batalla de poder en la societat actual es brinda en la cruïlla entre identitat (quotidianitat) i dominació (processos d'uniformització) o ordre col·lectiu.

Melucci destaca especialment la labor dels moviments socials en les societats actuals com a generadors de codis culturals alternatius als dominants. Amb la seva labor a més contribueixen a destapar, analitzar, o descriure els conflictes contemporanis, les seves lògiques i projectar formes de convivència o de vida alternatives que aconseguixin redimir algunes de les desigualtats que assolen el nostre present.

El compromís de l'investigador com a ciutadà o activista és legítim, no tant el dels especialistes.

3. L'aparició de "nous" problemes socials

3.1. Introducció

En aquesta unitat didàctica ens introduïm de ple en una de les discussions més interessants per al psicòleg interessat en la comprensió, l'anàlisi i la intervenció davant dels problemes socials. Podem dir que emergeixen noves problemàtiques socials? Per a respondre a aquesta qüestió, presentarem, en primer lloc, un problema social vinculat estretament amb la implementació general d'aquestes tecnologies en les nostres societats: parlem de la discussió sobre la nova i creixent bretxa digital.

Per a molts, la possible bretxa entre aquells que tenen accés i possibilitats de connexió a la xarxa i aquells que no, és un problema social apressant i molt important per a les nostres societats. Per a comprendre'n el motiu analitzarem per què es defineix i constitueix un problema social, quines lectures se'n fa, quins actors el defineixen, quines vies de solució es proposen, i d'alguna manera quines lliçons ens aporta per a comprendre les característiques dels **nous problemes socials**.

En segon lloc, abordarem un altre exemple que ens permetrà tractar dels nous problemes socials i les seves lògiques de funcionament. Concretament, i partint de l'anàlisi de Zygmund Bauman sobre la globalització que viuen les nostres societats, abordarem les condicions d'exclusió que emergeixen dels canvis socials i tecnològics contemporanis. La possibilitat o no de moviment, molt vinculada a la disponibilitat i acreditació tecnològica, és clau per a comprendre la nostra participació, o no, en la globalitat creixent. Uns, els que poden moure's, són globals. Els altres, els que no, són condemnats a la localitat. D'aquesta lògica, n'emergeixen formes d'exclusió evidents que constitueixen la realització i la possibilitat de problemes socials d'un estil nou, i rellevants des del punt de vista psicosocial. En un món polaritzat entre rodamóns i turistes, aquestes són les metàfores que usa l'autor, és important analitzar les formes d'exclusió emergents i les lògiques que les expliquen i d'on deriven.

Esperem que l'interrogant que es tanca sobre el títol d'aquesta unitat didàctica, posant entre cometes l'adjectiu *nou*, es destapi o justifiqui una vegada presentats i analitzats els exemples que discutirem a continuació.

3.2. Accés a Internet: visions d'un problema social incipient

La connexió i informatització creixent de les nostres societats es converteix en la pedra de toc de moltes discussions polítiques, filosòfiques i fins i tot ètiques. Internet, com hem vist, és el cor mateix de societats emergents i basades en l'intercanvi, la gestió i la producció d'informació en la comunicació.

No és estrany, doncs, que el mateix mitjà es converteixi en un espai de discussió privilegiat per a les principals agències governamentals, per als governs locals, autonòmics, o de tipus nacional i internacional, i també per a d'altres actors importants de les nostres societats com poden ser els moviments socials, les ONG o plataformes i xarxes d'acció cívica.

Aquests actors, conscients de la importància que aquests dispositius tecnològics tenen per a comprendre i donar cabuda a les formes de relació, convivència, economia, intercanvi, govern, etc. que emergeixen, s'han centrat en els últims anys a analitzar i promoure polítiques que prioritzin i fomentin la implantació d'aquestes tecnologies en les nostres societats.

El repte plantejat és, simplement, el d'articular la societat al voltant d'aquestes tecnologies, ateses les potencialitats que aquestes obren. Aquest és, almenys, el repte per a la majoria de governs, administracions i mercats interessats en la proliferació i implementació d'aquestes tecnologies en les activitats i relacions quotidianes de les persones. Això comporta preparar i articular la societat per a això. Però també implica desenvolupar, projectar la tecnologia d'acord amb les demandes i necessitats socials existents. I aquest últim és el repte que plantegen moltes associacions i grups d'acció col·lectiva interessats en el fet que aquestes tecnologies no comportin noves formes d'exclusió social.

És cert, doncs, que aquest debat entorn de les potencialitats i l'accés a aquestes tecnologies encapçala l'agenda de les principals institucions, centres de poder i agents de govern de les nostres societats.

L'accés a la informació i a la comunicació, és a dir als mitjans sota els quals s'estructuren condicions importants de relació i sociabilitat, es converteix en un repte important per a les societats contemporànies i els seus agents principals. La inclusió o exclusió de moltes formes de relació passa ja per aquesta hibridació tecnològica.

L'agenda política de les nostres societats recull, doncs, l'accés i ús d'aquestes tecnologies com una de les seves prioritats, convertint-ho gairebé en un imperatiu.

Reflexió

Per a adonar-nos de fins a quin punt podem parlar de l'imperatiu tecnològic que s'imprimeix en les nostres societats, reflexionem un minut sobre com aquestes tecnologies es presenten davant dels nostres ulls.

Amb una breu anàlisi d'alguns dels últims anuncis comercials dedicats a socialitzar i "vendre" aquestes tecnologies ens adonarem de per què parlem del canvi social i tecnològic com gairebé un imperatiu per a les nostres societats.

En aquests anuncis:

- La tecnologia nova apareix sempre com una millora de l'anterior.
- La tecnologia, posseir-la, és una font de distinció social. Desenvolupa, perfecciona, millora i engrandeix qui l'usa o en gaudeix.
- La tecnologia és alegria, és emoció, estils de vida alternatius, innovadors i seductors.
- La tecnologia és facilitat, destresa, habilitat, solució de problemes.

Sens dubte que la connexió necessària forma part d'aquest imperatiu tecnològic que defineix les nostres societats. La qüestió, de fet, aviat no serà si estàs connectat o no, sinó si és possible o ens deixen estar desconnectats.

En aquests temps, en els quals la presència massiva de tecnologia no va acompanyada de fortes reflexions en relació amb aquesta, necessitem rescatar conceptes i eines conceptuals que ens permetin comprendre la tecnologia d'una manera més complexa i d'acord amb els seus efectes i dimensions socials.

La tecnologia no és una cosa tècnica sinó que explica un procés eminentment social; per tant, la reflexió per la tecnologia, els discursos i imaginaris que l'acompanyen, i també els seus efectes socials i culturals, són aspectes que hem de considerar.

En aquesta agenda, apareixen raons, interessos i visions diferents del que pot comportar, i de fet comporta, aquesta transformació tecnològica que analitzem. De cada visió, n'apareixen polítiques d'accés i implementació diferents, raons i interessos distints per a defensar la importància d'aquestes tecnologies i del seu accés. Són pocs els que es plantegen refusar aquestes tecnologies.

Aquesta importància es reflecteix en el fet que creix amb força la visió que la impossibilitat d'accés a aquestes tecnologies constitueix un problema social important per a les nostres societats. L'accessibilitat i connexió a aquesta xarxa de xarxes, a aquesta societat interconnectada tecnològicament i comunicativament, constitueix una de les preocupacions més importants de les nostres societats. La possibilitat de quedar-ne fora es veu, doncs, com un apressant problema de caires i característiques socials molt importants.

Un problema que, per descomptat, té caires nous i que promet, si no s'hi afronta amb èxit (ens diuen), fins i tot redefinir les fronteres del mapa social existent.

La discussió sobre la implementació d'aquestes tecnologies en les nostres societats és central per a comprendre molts debats i polítiques contemporànies. La centralitat d'aquesta reflexió sobre el mateix mitjà demostra la seva importància contemporània, i demostra que el seu interès és clau per a comprendre les formes d'exclusió i/o marginació de les quals deriven problemàtiques socials d'interès per al psicòleg social.

Internet es veu com un nou bé o servei social, l'accés del qual comença a denotar integració, qualitat de vida i prosperitat. És per això que l'accés i gaudi d'aquestes tecnologies, i per tant dels canvis i potencialitats que ens ofereixen, es consideren de forma generalitzada com un dels problemes socials més importants als quals hem de fer front. Tan important és que fins i tot hi hem posat un nom. Parlem de la denominada *bretxa digital* (BD).

La BD és una de les problemàtiques incipients i urgents que afronten les societats plurals, globalitzades i altament tecnològiques que construïm, i que afecta tant la seva composició interna com l'equilibri d'un món global per al qual només semblen créixer les diferències.

3.2.1. La bretxa digital: caracterització de la problemàtica

Aquesta problemàtica s'anomena *bretxa digital* o *analfabetisme cibernètic*, i defineix les conseqüències d'una exclusió, de bona part de la població mundial, de les possibilitats i beneficis que les noves transformacions tecnològiques i socials comporten. I sobretot, defineix l'exclusió de parts importants de la població de l'accés als recursos i mitjans pels quals definim, practiquem i intercanviem realitat i relacions en les societats contemporànies. És, doncs, una problemàtica vinculada a la manca d'equitat en l'accés a les possibilitats que brinden les noves tecnologies i Internet.

La bretxa digital, doncs, defineix l'exclusió de grups i gent de la taula en què es tenen moltes de les relacions (econòmiques, culturals, socials i polítiques) d'avui en dia. Aquesta condició comporta un dels problemes socials urgents i apressants a què ha de fer front el "*desarrollisme*" desenfrenat que imbueix els discursos i imaginaris de les nostres societats.

Exemple

Cal tenir en compte que la majoria, la immensa majoria de la població mundial, podríem dir sense posar-nos vermells, no disposa ni dels recursos ni de la capacitat necessària per a utilitzar-ho.

No obstant això, no hi ha acord sobre de quin problema parlem, què el caracteritza, quines conseqüències té, quines causes, i sobretot quines solucions es poden proposar per a disminuir-lo.

D'una banda, se'ns diu que és un problema tècnic, enfront de com hem de reaccionar facilitant i promociant polítiques d'accés als nous recursos. Per a uns altres, aquesta problemàtica reflecteix, una vegada més, problemàtiques profundes i històriques vinculades a l'accés als mitjans de producció i a lluites de poder entre grups antagònics que caracteritzen les societats capitalistes. Per a aquests s'ha de tenir en compte el rerefons social per a proposar mesures, per a evitar encara més l'exclusió dels sectors més vulnerables.

Com hem vist en les perspectives no representacionistes, un problema social s'ha d'entendre com una cosa produïda i mantinguda socialment. És a dir, com una producció social sustentada en formes de parlar, de veure, de relacionar-se, de definir o atribuir determinats significats a determinats fets o situacions. Així, els problemes socials es llegeixen en termes d'allò que és produït des dels discursos i pràctiques socials que tenim en el nostre context sociohistòric. La bretxa digital, doncs, no escapa a aquesta lectura i a aquesta condició consensuada o discutida.

Conscients de la seva vigència i interès contemporani, creiem que pot ser de gran ajuda entretenir-se en alguna cosa més que a caracteritzar breument la problemàtica de l'accés o no als recursos tecnològics. Creiem que per a l'estudi dels problemes socials (en aquest cas dels nous problemes socials) pot ser més interessant analitzar, discutir i reflexionar sobre les diverses maneres de definir i abordar aquest problema. D'això, com veurem, en depenen també les solucions i els actors rellevants que proposarem per a minvar o reduir el problema. Entendre les diverses postures permetrà, sens dubte, aprofundir en algunes de les problemàtiques que circumden el nostre present.

Així doncs, ara volem abordar i *desconstruir* alguns dels aspectes que definim com a problema social. Per què és un problema social? Per a qui? Quins elements s'identifiquen com la font del problema? Algunes d'aquestes preguntes ens ajudaran a veure de què parlem quan ens referim a la bretxa digital com a problema social, quins grups estan implicats en la seva definició, quins elements la defineixen, quines versions hi ha de les causes o condicions que el provoquen, què l'identifiquen com a tal o quines solucions es proposen per a reduir-lo.

La denominada *bretxa digital* no és un problema social objectiu, acceptat i definit d'una manera homogènia. Al contrari, és definit de forma distinta per grups diferents. Per tant, per a entendre'l hem d'abordar les diverses discussions que el defineixen i conformen com a problema social.

3.2.2. Definint el problema

Hem vist anteriorment que un problema social no té sentit sense els grups, marcs d'interpretació i eines d'anàlisi que el defineixen. Així doncs, la qüestió de l'accés a Internet, i la seva problematització s'ha d'analitzar seguint els grups i marcs d'interès que el defineixen i l'intenten reduir.

Quan ens centrem a analitzar les posicions que defineixen el problema que coneixem com a BD, ens trobem que n'hi ha diverses versions. Això fa que no hi hagi un problema social clar i diferent. Al contrari, hi ha problemàtiques distintes associades a la connexió tecnològica. De fet, la dimensió problemàtica (el que és un problema) canvia d'acord amb qui la defineix, i també la seva dimensió social (per a qui o per a quants).

Ara mostrarem quins grups, visions o situacions defineixen, mantenen o alimenten cada postura.

Reflexió

Dels múltiples debats que es produeixen, n'emergeixen, de forma embrionària, marcs de comprensió i anàlisis rellevants per al psicòleg social interessat en la producció, reproducció de les problemàtiques d'exclusió social, i també en la seva anàlisi i formes d'intervenció. Això és el veritablement interessant: quin tipus d'exclusió, solució, deriva de cada definició?

El pol de la discussió se centra especialment en el que signifiquen, el que comporten aquestes tecnologies per a les nostres realitats, relacions, formes de convivència i polítiques més quotidianes. La valoració i definició de l'accés com a problema social depèn directament de les valoracions, significats i efectes socials que es concedeixen a aquestes tecnologies. És a dir, depenen directament de la visió i projecte que en tenim.

Per a centrar una mica l'estudiant direm que, bàsicament, la definició de la problemàtica social està vinculada a les diverses visions i interpretacions que grups diferents tenen sobre els eixos següents:

- Els principis que orienten les TIC (el *per a què*)
- Els instruments mitjançant els quals s'executen (el *com*), incloent-hi aspectes de regulació, finançament, prestació de serveis, etc.
- Els serveis o accions principals que es duen o s'haurien de dur a terme d'acord amb els principis proposats (el *què*)

És evident que hi ha moltes posicions sobre aquestes qüestions i que aquestes visions es reparteixen al llarg d'un continu que agrupa grups d'interès, actors i institucions de diversa índole. No obstant això, a efectes pràctics, il·lustrarem

les visions sobre els nous problemes socials vinculats a les TIC, resumint dos grans posicions entorn de la qüestió: la denominada *visió dominant* enfront de la *visió alternativa*.

| Visió dominant | Visió alternativa |
|--|---|
| El problema és la bretxa digital. El problema és l'accessibilitat. | El problema és un problema social anterior, del qual la BD n'és expressió. |
| Es treballa sobretot davant preguntes com: Com superar aquest problema? Tècnicament? Culturalment? | La direcció de la resposta se centra a reduir i visibilitzar les problemàtiques socials vinculades a la BD i que aquesta acreix. |
| Treballar per a crear infraestructures i conductes receptives. Reduir els problemes tècnics. | La principal tasca, doncs, se centra en l'anàlisi de les seves pròpies condicions de possibilitat com a problema social. Això implica alguna cosa més que solucions tècniques, implica una profunda reflexió social i la creació de coneixement com a valor de solució. |
| Políticament, els governs es dediquen bàsicament a fer un paper d'assegurar aquest desafiament. Això, creuen, promourà directament i espontàniament tota una sèrie de beneficis i possibilitats per a les nostres societats. | El veritable desafiament és aconseguir que les persones, els grups, les societats s'apropriïn d'Internet, l'usin com una eina per a una societat més justa i equilibrada. Cal conèixer i ensenyar, doncs, aquestes potencialitats. |
| L'accés i connexió a Internet es converteix en un valor social i de progrés per si mateix. | L'accés a Internet, doncs, no és un principi en si mateix. L'important és que els diversos grups socials puguin usar i apropiarse d'aquest mitjà de forma equitativa, universal i solidària. |

Si analitzem, encara que sigui succintament, les dues posicions, veurem que estan enfrontades en el que consideren que és el problema social denominat *bretxa digital*. A pesar d'estar d'acord que hi ha un problema amb l'accessibilitat a les tecnologies actuals, no estan gens d'acord en el que consideren que és la base del problema, els actors rellevants per a solucionar-lo, les dinàmiques socials que això genera, o fins i tot en la seva lectura política.

Al costat de la visió dominant solem trobar organismes i administracions públiques, serveis socials i agents habituals de polítiques públiques, i també les principals institucions governamentals, nacionals i internacionals. En la visió alternativa, en canvi, hi trobem molts grups d'acció social, agents de transformació social com ara moviments socials, estudiosos, ONG o intel·lectuals i acadèmics preocupats pels efectes d'exclusió i marginalitat social que comporten, i acreixen, les noves dinàmiques socials.

En el nostre cas, no amagarem que estem molts més d'acord amb la visió alternativa d'aquest problema. De fet, la visió dominant constitueix la base mateixa del problema ja que defineix la BD a partir d'una visió molt simple, tècnica, i oblidant els aspectes més socials i polítics d'aquestes tecnologies. Com ens diuen els de la visió alternativa, el problema veritable (no en un sentit epistemològic sinó polític) creiem que està profundament vinculat a la implementació de les TIC en les nostres societats, però no com una cosa simplement tècnica. La BD no remet *strictu sensu*, a qüestions d'accés. La BD és, i pot ser, un

problema social molt important, sobretot perquè remet la possibilitat d'una vinculació social i cultural amb realitats, cultures, grups i recursos socials molt importants.

El que fa la diferència no és, doncs, la connexió, sinó la forma en què la realitat concreta s'articula amb la realitat virtual i en treu profit; és a dir, el com i el perquè (en termes d'ús) dels nous dispositius sociotècnics.

Quan el problema es defineix així, és fàcil veure que aquesta problemàtica està molt vinculada a unes altres que no són tan noves, la qual cosa fa que aquesta en sigui poc. Ho és perquè es dona sobre d'altres condicions de producció, però és vella perquè resumeix que la societat està dividida entre persones amb accés i poder sobre els mitjans de producció, gairebé vitals, per al fet social. El que en altre temps era la riquesa material, ara es pot traslladar a la riquesa tecnològica i informativa.

Així doncs és fàcil veure que moltes de les problemàtiques s'interconnecten, es reproduïxen mútuament i, fins i tot, s'incrementen.

Vist així, és completament diferent com reduir o solucionar aquest problema. Per a la visió alternativa no és suficient dotar de terminals o promoure la connexió a tota la societat. Cal actuar directament sobre les condicions de possibilitat que permeten l'emergència de factors d'exclusió i marginalitat. Aquesta tasca és central per a frenar unes dinàmiques determinades i per a afavorir-ne d'altres que permetin una apropiació horitzontal, equitativa i solidària dels mitjans tecnològics actuals.

Bibliografia

Per a ampliar algunes d'aquestes informacions, podeu consultar algunes obres que tracten de la temàtica de la denominada *breixa digital*.

Compaine, B. M. (2001). *The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth*. Cambridge and London: MIT Press.

Hamman, R. (1999). The Online/Offline Dichotomy: Debunking Some Myths about AOL Users and the Effects of Their Being Online Upon Offline Friendships and Offline Community [tesi doctoral en línia]. <http://www.cybersoc.com>

Persaud, A. (2001). La brecha del conocimiento. *Foreign Affairs (en español)*, 2 (1).

3.2.3. Internet no és suficient: algunes propostes de solució

Mentre per a uns, parlem d'un nou problema social associat a l'accés a aquests recursos digitals i tecnològics, per a uns altres aquest no és el veritable problema. Segons aquesta visió l'accés a Internet no és condició suficient, ni necessària, per a aconseguir usos adequats, apropiació social i capacitat transformadora d'Internet.

"Internet per a tots", connexió per a tots, com propugnen institucions i governs no és sinó la màscara utilitzada per a camuflar i distreure'ns d'altres problemàtiques. No s'arriba a la panacea amb aquest dispositiu, amb l'accés a preus raonables. Solucionant la denominada bretxa digital, vista només com una possibilitat d'accés, no resoldran problemàtiques molt instal·lades en les nostres societats.

Al contrari, ens diuen que la bretxa digital és producte d'aquestes disparitats i de conflictes anteriors en les nostres societats. I no solament això, ens diuen també que la BD reforça aquestes bretxes i conflictes dels quals és expressió. L'accés a Internet, tal com actualment es defineix, només reproduïx les desigualtats socials existents. Sense combatre les causes de les diferències i conflictes socials, difícilment aconseguirem que aquestes tecnologies solucionin les problemàtiques existents.

D'aquesta manera, la connexió no és una finalitat sinó el mitjà per a solucionar alguns d'aquests problemes. Si acceptem això, es transformen les jerarquies i l'orientació de moltes de les polítiques que podem proposar.

Exemple

Pot passar que una societat tingui la majoria de les persones connectades a la xarxa i no obstant això no s'identifiquin beneficis tangibles d'aquesta connexió perquè, per exemple, no hi hagi a la xarxa continguts, grups o accions que reflecteixin o promoguin valors, continguts o accions d'interès per a aquestes persones. L'accés s'ha de relacionar directament amb la disponibilitat d'informació d'interès per a la vida de les persones. Així, en l'altre extrem d'aquesta interpretació, podríem trobar societats que es beneficiïn de la xarxa sense que tinguin percentatges alts de connexió entre els seus ciutadans. Aquest és el cas de comunitats d'Àfrica, Àsia o l'Amèrica Llatina, on organitzacions socials concretes, i amb accés a aquests recursos, "pugen" i "baixen" constantment informació estratègica per a les seves agendes de treball i les seves accions dirigides al benestar o a la millora dels membres d'aquestes comunitats

L'anomenat *accés universal*, a seques, no fa més que associar aquestes tecnologies noves amb quotes de mercat noves i consumidors nous. Enfront d'aquests objectius, hem de promoure la creació de veritables mecanismes de participació social i ciutadana mitjançant els quals es debatin i defineixin polítiques d'accés, d'alfabetització, de regulació, de finançament, de prestació. De la mateixa manera, això permetrà socialitzar i fer públiques determinades instàncies i mitjans per a l'avaluació de les polítiques.

Vegem a continuació algunes propostes de solució concretes apuntades per diversos agents que treballen, activament, per a la dissolució dels factors d'exclusió vinculats a l'ús i accés de les TIC:

- Reforçar la presència d'organismes de govern i representants de l'interès públic davant la creixent explotació privada i comercial d'Internet.
- Reforçar polítiques públiques de definició d'estratègies d'ús i apropiació social d'Internet. Ensenyar a aprendre. És a dir, ensenyar la potencialitat

i les maneres de relacionar-nos amb les TIC. Capacitació d'usos i en producció de continguts en llenguatge local.

- Introduir índexs de valoració social dels efectes i resultats d'unes pràctiques determinades (valors diferents als d'explotació comercial).
- Reforçar programes arrelats en l'ús i apropiació de comunitats i grups, a partir de polítiques socials que involucrin la societat en la seva definició i execució.

La implementació d'algunes d'aquestes polítiques permetria fer front a la tendència política i administrativa creixent que intenta solucionar els reptes provocats per l'emergència d'Internet mitjançant polítiques "des de dalt", centrades en el paper d'empreses i/o governs (cada vegada de poder més marginal) que per mitjà d'escoles i telecentres promouen accions de transformació social i d'informatització de les nostres societats.

Segons el nostre parer, la solució d'aquests problemes, passa sobretot, i irrenunciament, per considerar la societat com el motor d'aquests canvis.

Fins ara, ens diuen, l'accés i maneig d'Internet es deixa en mans només dels usos proposats i consignats des del mercat. És a dir, des dels interessos d'explotació comercial i econòmica d'unes poques empreses. A més, avui en dia, es deleguen les esperances i els costos d'aquesta socialització al mercat i a les estratègies de consum. L'estat i els governs queden en un segon pla, o bé com a creadors de condicions propícies per a aquesta expansió del consum, o bé, per a gestionar i fer política, únicament, per a aquells que per raons econòmiques, socials o culturals, queden aliens a aquest mercat. Però pot, i ha de, el sector privat satisfer els interessos, les preferències i les necessitats de tots el grups i persones que integren les societats actuals? Aquesta tendència liberal fa que les decisions responguin a plans estratègics, amb fins lucratiu i centrats en el consum. Des de dalt, doncs, es destinen les polítiques i els usos d'aquestes tecnologies.

Per tant, per a reduir aquests problemes, s'ha de promoure que els ciutadans siguin tant consumidors com productors d'Internet. Per això és necessària la definició d'estratègies d'ús i apropiació d'Internet, de manera que aquesta respongui (constantment) als interessos, preferències i necessitats dels diversos grups socials, la qual cosa actualment no ocorre.

Enfront del simple interès per afavorir l'accés, cal fomentar i dissenyar polítiques a favor d'una capacitació integral (no restringida al maneig tècnic d'equips i programes) i sobretot d'una capacitació en la creació i gestió de continguts, en el mateix diàleg cultural amb la tecnologia i les seves possibilitats per a l'expressió i acció social.

No és gens desitjable, alerten molts grups socials que treballen en aquests temes, la tendència hegemònica liberal que marca el sentit, ús, desenvolupament i implementació social de les denominades TIC. Si continua sent hegemònica, no farà més que incrementar divisions socials i bretxes que un dia arribaran a ser ineludibles.

La solució, segons aquests grups, es troba en la societat mateixa. Es troba en els mecanismes de participació ciutadana, en els mateixos usos i apropiacions que fan els grups i les persones. Fomentar aquesta potencialitat d'usos, retornar l'agència als ciutadans, retornar el protagonisme a la societat civil, és com i on hem de centrar l'atenció de les nostres polítiques.

Exemple

Per exemple, des de la iniciativa Telelac, coordinada per l'organització no governamental equatoriana Chasquinet, es proposa "crear fòrum per al diàleg obert de manera que els grups i organitzacions de la societat civil tinguin l'oportunitat d'influir en les polítiques sobre telecomunicacions públiques". (Fundació Accés: "10 anys d'estratègies per al canvi".)

3.2.4. Lliçons apreses...

"Internet per a tots" repeteixen els governs, administradors i filantrops dels nostres dies al compàs del discurs promocional que acompanya aquestes tecnologies de les bondats intrínseques que semblen dur: accés a un món global, llibertat, fraternitat infinita, multiculturalitat, moviment, flexibilitat. Per mitjà d'aquest prisma sembla gairebé immediat l'anhelat accés universal al coneixement, a la vigència de societats basades en la transparència, el consens, la tolerància i la protecció de les llibertats ciutadanes. Només poblant el món d'ordinadors posem ja les bases per a aquest futur millor. De totes maneres, la realitat no és tan simple. Com tampoc no ho és la superació de les problemàtiques que caracteritzen les nostres societats.

Sens dubte això constitueix una fal·làcia que domina moltes de les polítiques dels nostres dies. L'ordinador connectat a la Xarxa de xarxes constitueix l'actualització de "la canya de pescar" d'avui en dia.

Uns altres, en canvi, recelen enormement d'aquesta eufòria i anticipen fins i tot estralls gairebé apocalíptics per a unes societats que quedin liquades i buidades de sentit si fan cas d'aquestes promeses. A favor d'aquestes argumentacions s'ha de dir que fins el moment la transformació tecnològica ha comportat un aprofundiment de moltes de les relacions de dominació, exclusió i de les disparitats que hi havia.

Internet no ve a resoldre res, com tampoc podem considerar que sense més sigui el mal dels nostres temps. Internet comporta una plataforma que permet articular projectes inèdits i atractius, que d'alguna manera poden soscar algunes de les distàncies i obstacles que trobàvem no fa gaire. Però també, l'apropiació comercial d'aquest mitjà, la dificultat a l'accés dels coneixements (ensenyar a aprendre) per una gran part de la població, etc.

Resum

L'accés a la informació i a la comunicació, és a dir als mitjans sota els quals s'estructuren condicions importants de relació i sociabilitat, es converteix en un repte important per a les societats contemporànies i els seus agents principals.

La importància de la tecnologia en les nostres societats es posa de manifest quan veiem que la seva disponibilitat, i la seva apropiació social, es converteix en un criteri d'inclusió o exclusió social important en les societats contemporànies.

La bretxa digital posa de manifest una de les lluites socials i quotidianes més importants dels nostres dies, i estretament vinculada als canvis sociotècnics de què som testimonis. Reflecteix que bona part de les anàlisis i maneres de comprendre els problemes socials actuals han de tenir en compte la centralitat de la lluita per l'accés, la definició social i la connexió als recursos d'informació, coneixement i apropiació de mitjans de significació més importants dels nostres dies.

De totes maneres, ni la connexió per si mateixa, ni tampoc l'accés universal, no solucionen ni milloren moltes problemàtiques socials vinculades a factors d'exclusió social. Els principals projectes polítics i administratius han de contenir l'apropriació social d'Internet, més enllà del màrqueting, com una prioritat social apressant si no es volen reforçar i incrementar bretxes ja existents.

3.3. Els globals i els locals: problemes socials i societat global

Com hem vist en diferents mòduls, el denominat *procés de globalització* que viuen les nostres societats constitueix un dels reptes, i al seu torn una de les preocupacions més importants, a la qual ens enfrontem.

Aquest procés, però, és tan anomenat com desconegut i poc analitzat. Alguns científics socials, en els últims anys, han intentat aportar elements d'anàlisi i comprensió que permetin entendre les lògiques que dominen aquest procés, les condicions de possibilitat en què emergeix, les condicions de materialització que es deriven d'aquest procés, o bé, els seus efectes socials i culturals més significatius. També alguns moviments socials, de tipus global, heterogeni i innovador, ens han permès comprendre profundament les conseqüències socials, culturals i polítiques d'aquest canvi. El que pretenem en aquest nucli de coneixement és analitzar algunes dinàmiques vinculades a aquest procés que permeten entendre l'emergència de condicions de possibilitat per a noves problemàtiques que podem considerar d'interès social.

Només direm que la denominada *globalització* és procés central per a comprendre els canvis que sotgen les nostres societats, les nostres noves formes de relacionar-nos, conèixer o generar contractes. Sens dubte, i en relació amb els temes d'interès d'aquesta assignatura, és interessant abordar el denominat *procés de globalització* per les seves profundes conseqüències socials, culturals i polítiques, i també per la vinculació important que aquest procés té amb l'aparició del que podem denominar *problemes socials nous*.

Per a abordar aquest tema i les seves possibles repercussions per a comprendre les problemàtiques socials noves, estirarem el fil conceptual que ens ofereix Bauman en la seva intel·ligent i sagaç anàlisi de la globalització.

Bibliografia

Avui en dia hi ha molta bibliografia dedicada al procés de globalització que fa referència, sobretot, al procés de globalització dels mercats econòmics i dels ordres monetaris i d'intercanvi. Aquests processos, iniciats ja fa anys, han permès donar sentit a un món connectat i en el qual s'esborren certes fronteres i límits abans actius. Aquest procés, acompanyat, sustentat i d'alguna manera incentivat per una transformació tecnològica profunda, té conseqüències pregonas per a l'organització, el desenvolupament i el go-

vern de les societats contemporànies. Fins al punt que molts creuen que ens trobem davant d'un nou ordre social, polític i cultural, el futur del qual ens apareix només com un esbós. Aquests processos tenen, doncs, unes conseqüències socials profundes. Per això són molt interessants per als científics socials, que en els últims anys s'han centrat a analitzar aquest canvi, a partir de les seves causes i conseqüències. Alguns d'aquests analistes ens han alertat dels perills i conseqüències d'aquest procés de transformació. Les transformacions en les formes d'identitat, els perills i els reptes per a la diversitat cultural, les transformacions de les formes de treball, les desigualtats socials creixents o les noves formes de govern actuals han constituït àmbits d'estudi i de reflexió per a aquests acadèmics. A partir d'aquests estudis hem après a veure les lògiques, les causes, els interessos, les conseqüències i les crítiques que podem fer a aquest procés de globalització. Però no solament s'ha estudiat la globalització des del món acadèmic. D'altres actors, molt més sorollosos i crítics, ens han permès veure i delimitar la cara oculta d'aquesta globalització. Gràcies a les protestes globals, heterogènies però compartides per una societat civil creixentment articulada, hem pogut reflexionar i mostrar els ordres simbòlics que sustenten la suposada globalització. Hem pogut veure els mecanismes pels quals funciona, pels quals es publicita i manipula. El seu caràcter hegemònic, intocable, ha estat en part derrotat quan se n'ha mostrat l'aspecte irresponsable, injust, insolidari, etc. Això ha permès que lemes com "un altre món és possible" siguin corejats i repetits en carrers, universitats, centres de treball, o simplement, en tertúlies diverses.

Ara, ens trobem en plena lluita per la comprensió i l'ajustament d'aquest procés, que a pesar que sembli inevitable, s'ha d'orientar d'una manera justa i solidària.

Per a més informació:

Amin, S. (1999). *El capitalismo en la era de la globalización*. Barcelona: Paidós.

Bauman, Z. (1998). *Globalització. Les conseqüències humanes*. Barcelona: EdiUOC/Proa, 2001.

Bauman, Z. (2003). *Comunidad. En busca de la seguridad en un mundo hostil*. Madrid: Siglo XXI.

Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.

Beck, U. (1998). *¿Qué es la globalización?* Barcelona: Paidós.

Castel, R., Giddens, A., Ianni, O. i Touraine, A. (2001). *Desigualdad y globalización. Cinco conferencias*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales (UBA) / Manantial.

Castells, M. (1997-1998). *La era de la información*. 3 volums. Madrid: Alianza

Diversos autors (2001). *ATTAC. Contra la dictadura de los mercados*. Barcelona: Icaria.

Giddens, A. (2001) (ed). *En el limite. La vida en el capitalismo global*. Barcelona: Tusquets.

Held, D. (2001) (ed). *A globalizing world?*. London: Routledge.

Aquest autor ens alerta del perill en què podem caure si donem per suposat aquest procés sense sotmetre'l a un judici rigorós i una anàlisi completa. Hem de comprendre, seguint les seves recomanacions, les lògiques socials, de relacions de poder que marquen la seva direcció i velocitat, i també entendre enjudiciar aquest procés a partir dels efectes psicosocials que produeix o provoca. És a partir d'aquesta anàlisi practicada pel sociòleg alemany, que podrem extreure una lectura que ens permeti entendre les formes d'exclusió vinculades a la globalització. Així, podrem analitzar algunes dinàmiques socials que ens permetin comprendre l'emergència de problemes socials nous.

3.3.1. Globalització i transformació de les dimensions del quotidià

Velocitat, progrés tecnològic, comunicació sense barreres, globalitat, potència, són alguns dels qualificatius que descriuen i qualifiquen habitualment el present. Epítets que permeten comprendre els canvis produïts per aquests processos socials a què fèiem referència fa un moment. Aquests adjectius, a més, tenen la virtut (sens dubte, dubtosa) de mostrar aquests canvis a la llum dels seus progressos, consecucions i transformacions més espectaculars. Fins al punt que el nostre present, en comparació amb d'altres èpoques, sembla que no tingui problemes, i gaudeixi d'una veritable conquesta sense precedents en la humanitat.

No obstant això, alguns científics socials ens posen sobre una altra pista. Bauman (1998), per exemple, ens mostra la globalització com un procés marcat per una transformació de les relacions de poder, dels equilibris socials, i de les lògiques de les nostres relacions i interaccions més quotidianes. Les formes de poder i d'estructuració social, ens diu, canvien. El moviment i la globalitat es constitueixen com a formes d'estructuració noves. Formes que no són innocents, sinó que provoquen i condueixen a un reequilibri dels dominis i formes de poder de les nostres societats. És per això que té un caràcter dual. D'una banda són inclusives, de l'altra asseguren i generen formes d'exclusió noves i importants.

Per a Bauman (1998), el terme globalització no s'enten. No descriu un procés d'homogeneïtzació del planeta sencer, sinó que per a aquest autor, esdevé un procés que separa i polaritza el planeta en dos grans corrents: d'una banda, genera uns fluxos de poder "extraterritorial" emergents, i de l'altra genera unes lentes i pesades localitats, subjectes a més de forma creixent a aquests mateixos fluxos de poder deslocalitzats.

Per tant, la primera premissa que ens instal·la és la de veure la globalització com un procés social que uneix tant com desuneix. Preguntem-nos, doncs, què és el que separa aquest procés?

La globalització separa aquelles minories per a qui l'espai i el temps ja no és una limitació, d'aquells que per contra queden condemnats a aquestes dimensions. Per a aquests últims la localitat no és una elecció, és un obstacle o empresonament. És un imperatiu. D'aquest fet, se'n deriven formes d'exclusió evidents:

Exemple

Penseu, per exemple, la paradoxa de l'anomenada *globalització*, que permet d'una banda la lliure circulació de productes, béns i diners, la globalització de mercats i consumidors, i, per contra, restringeix fortament la circulació de persones en situació precària o d'exclusió.

El cas dels "sense papers", és un bon exemple d'això. Aquest exemple permet veure fins quin punt quan tot té una circulació més o menys fluïda, la manca de visats i permisos pot restringir, o bé a l'eterna localitat (la restricció de moviment), o bé a la marginalitat (il·legalització o denegació de drets bàsics). Aquestes situacions il·lustren que els drets propis de la globalitat, i el benestar que això promet, no estan repartits ni distribuïts equitativament.

Per a Bauman, la possibilitat de moviment es converteix en una clau fonamental per a comprendre les transformacions socials actuals. Aparentment, en una societat altament tecnològica i sense barreres espacials, tots som en moviment, encara que no ens moguem. No obstant això, alguns són globals, d'altres locals. Alguns tenen una capacitat de moviment global, mentre que uns altres restringeixen el seu camp d'acció a una localitat estricta.

A més, ens diu, hi cal afegir un altre element: els règims globals marquen el joc de la vida. Són les formes globals les que aporten els valors i les formes de vida que han de ser o són atractives de seguir. De fet, això ens permet <http://www.internostrum.com/diccionaris.php?mot2=> distingir entre aquesta globalització i unes altres que hi ha hagut al llarg de la història.

El sisme entre el global i el local no és nou. El que ha canviat són les relacions de poder entre ambdós pols, i, per tant, el mateix caràcter de cada pol. Si abans allò local era una resistència, ara és una condemna. Si abans allò global era abstracte i lent, ara és ràpid i desitjat. Aquests són els canvis. Si abans uns pocs, globals, miraven uns molts, locals, i mitjançant aquesta relació s'aconseguia disciplinar i normalitzar una determinada condició o relació social (el model seria el del panòptic de <http://www.internostrum.com/diccionaris.php?mot2=Foucault>), ara són pocs, globals, els que són mirats i imitats per molts locals.

Bauman, jugant amb la paraula que Foucault havia utilitzat per a caracteritzar les societats modernes i disciplinàries, ens diu que aquesta forma de poder es representa en el sinòptic. Aquest, com el seu nom indica, es refereix a aquesta mirada genèrica, global, ràpida). Com a exemple de *synopticon*, que és com ho anomena, ens posa la televisió. Per mitjà d'una relació de seducció (ja no és la disciplina utilitzada per la presó o el psiquiàtric i caracteritzada per Foucault) entrem ràpidament en un conjunt de normes i valors. Per mitjà d'aquesta relació, molts miren, contemplen, imiten o valoren uns pocs. Precisament aquest pas del local al global, i viceversa, i també el mecanisme pel qual el global subjecta el local, el que és important per a Bauman en termes de relacions de poder i en termes de l'anàlisi social que podem fer de la globalització. Aquests, ens diu, són els mecanismes que caracteritzen el nostre present i els que hem d'estudiar i comprendre per a entendre les formes d'inclusió i d'exclusió contemporànies.

Així, les formes d'exclusió giren entorn d'aquestes dimensions noves que caracteritzen les nostres relacions socials i la nostra quotidianitat.

3.3.2. Caracterització de les noves formes d'exclusió social.

Per a il·lustrar-ho, ens parlarem de la localitat, el fet irremeiablement local (és a dir, el que no és global) com una forma nova d'exclusió social.

L'extraterritorialitat (la seva condició global, mòbil, desenganxada) de certes elits, ens diu, condemna persones al local. Una localitat que per aquest motiu queda redefinida, perdent tot valor. Només el global és digne d'esment i admiració (encara que sigui merament publicitària). La capacitat de moviment, doncs, que és allò que marca l'accés a la globalitat, estratifica socialment i és una de les condicions de possibilitat de les formes noves d'exclusió social més clares i paleses d'avui en dia.

Quines implicacions té això per a comprendre problemes socials nous? Enumerarem alguns dels elements que ens poden ajudar a reconèixer aquests processos d'exclusió vinculats als nous ordres socials i que són importants de retenir com a elements de les nostres anàlisis:

- 1) La globalització és un procés dual, que inclou tant com exclou.
- 2) El moviment és una categoria de rellevància social, un element clau per a comprendre formes d'inclusió i exclusió contemporànies.
- 3) La mobilitat d'uns produeix un allunyament de la responsabilitat amb l'altre, l'inamovible (el subjectat a la seva localitat) que buida la seva quotidianitat de sentit, de valor.
- 4) Hi ha una íntima relació entre velocitat i cohesió social. El que és públic i notori és allò global, mòbil i veloç. La velocitat i condició pública i global d'uns és clau per a entendre la cohesió social i normalització de molts.
- 5) La localitat es converteix en una dimensió que caracteritza exclusió social. En la globalització que ens defineix Bauman, les localitats perden caràcter de generació de significat, perden la seva capacitat negociadora i es tornen dependents d'accions que no controlen. Aquestes estan subjectes a les globalitats.

Bauman, hàbilment, deixa de banda molts discursos complaents amb els processos actuals i ens mostra les estratificacions socials emergents i les seves conseqüències per a formar i mantenir uns problemes socials determinats. Ens mostra com es polaritzen les societats actuals i quines lògiques tanquen aquestes distincions.

Per a il·lustrar-ho, el pensador alemany ens posa alguns exemples.

Exemple

Les bases de dades són uns dels objectes amb més importància social dels últims temps. Les societats actuals, els nostres cossos, relacions i desitjos cada vegada estan més atrapats en processos de codificació i magatzematge en bases de dades de tot tipus. Aquestes bases de dades, lluny de ser instruments merament tècnics, contenen històries, permeten circulacions, emmagatzemen decisions, desitjos, etc. És a dir, tenen un paper actiu en la producció i manteniment de certs ordres i pràctiques socials. Les bases de dades es converteixen a més en punts de passada crucials per a la lliure circulació. Cap intrús podrà entrar en espais globalitzats, en espais compartits, sinó té les credencials apropiades. De fet, avui en dia és fàcil veure aquest fenomen. Com més informació posseeix la base de dades de nosaltres, més lliurement podem moure'ns pels espais i relacions que permet o autoritza aquesta base de dades.

Una cosa tan senzilla i quotidiana com són les bases de dades es converteixen en elements claus de l'anàlisi sobre les noves formes d'exclusió social. En paraules de Bauman:

- Les bases de dades es converteixen, doncs, en un potent instrument cohesionador, regulador i habilitador.
- Les formes d'inclusió social estan molt vinculades al poder d'aquestes bases de dades. Però també les formes d'exclusió. No ser acreditat comporta quedar reduït a una localitat, veure reduït o impossibilitat el potencial d'una persona a moure's per espais o serveis compartits.
- La base de dades selecciona, separa i exclou. Manté activa una globalitat, elimina, esborra el local.
- Es converteix en un vehicle de mobilitat, que a més no busca mantenir la gent en el seu lloc sinó que busca administrar i gestionar el global.
- A més, troba tot el seu poder en la força de seducció que usa com a mecanisme d'atracció.

Així, podem veure que dispositius tecnològics com les bases de dades, són elements claus per a entendre i apreciar formes d'estructuració socials contemporànies. La nostra mirada, doncs, s'ha de dirigir també a aquests elements i processos per a comprendre l'emergència i creació d'unes problemàtiques socials determinades.

3.3.3. Per una altra globalitat: l'acció social en una societat globalitzant

Per a solucionar alguns dels problemes vinculats a aquestes formes d'exclusió, Bauman parteix de formes d'acció social que tinguin en compte aquesta necessitat de vincular, en els ordres actuals, les localitats i les globalitats. Formes d'acció que articulin i busquin formes de convivència entre localitats desconectades, i globalitats connectades.

En aquest sentit destaca la labor que fan els moviments socials actuals, que en la majoria dels casos, dediquen la seva activitat, d'una banda, a connectar localitats disperses (moviments identitaris camperols globals), de l'altra, es dediquen a denunciar, analitzar i desconnectar globalitats imperants, hegemòniques i amenaçadores (per exemple, els denominats *moviments antiglobalització*).

És per això que ens diu que un dels reptes més importants que tenim en l'era mundialitzada que vivim és el d'articular una societat civil global, justa i solidària. La construcció d'una societat civil global pot ser una forma d'acció política i social que respongui precisament a aquestes noves problemàtiques i condicions. A més, es pot i s'ha de fer amb les mateixes eines que generen les noves formes de dominació i d'exclusió.

És així com actualment, en paraules de Bauman, es construeixen significats, sentits, afectes i es desenvolupen identitats o estructures de relació capaces de resistir els envits de formes excloents de poder i de control social.

Resum

El cisma entre el local i el global marca les relacions de poder dels nostres dies.

La possibilitat o no de moviment, molt vinculada a la disponibilitat i acreditació tecnològica, és clau per a comprendre la participació en la globalitat creixent. Uns, els que es poden moure, són globals. Els altres, els que no, són condemnats a la localitat.

D'aquesta lògica, n'emergeixen formes d'exclusió evidents que constitueixen la realització i la possibilitat de problemes socials nous, i rellevants des del punt de vista psicosocial.

En un món polaritzat entre globals i locals, la societat civil global pot ser una solució per a buscar formes de convivència més justes i solidàries.

4. El paper de les TIC com a agents socials

4.1. Introducció

En aquesta unitat didàctica, mostrarem les conseqüències que aquests canvis tenen per a comprendre, analitzar i intervenir davant dels problemes socials. És a dir, mostrarem a partir de casos i anàlisis concretes quines conseqüències tenen aquests canvis per a comprendre, analitzar i sobretot implementar estratègies de gestió i de resolució d'unes problemàtiques determinades.

Per a molts autors l'empremta tecnològica en les nostres societats no modifica substancialment les lògiques i dinàmiques que la defineixen. Les tecnologies per a molts no són més que instruments al servei de voluntats i col·lectius que fan usos instrumentals concrets sense que això impliqui un canvi substancial en els valors, proposats o formes d'organització més bàsiques d'aquestes societats. No obstant això, per a molts d'altres, com veurem, els dispositius sociotècnics de què parlem donen forma i, per tant, influeixen profundament en la dinàmica, lògica i organització de les societats actuals. Influeixen i tenen conseqüències profundes per a les formes d'intervenció i acció social.

Per a veure aquests canvis, en aquesta unitat didàctica analitzarem com es veu afectat el *com* de la intervenció i de l'acció social amb motiu de la interacció amb aquests dispositius tecnològics. L'anàlisi d'alguns exemples concrets ens permetrà veure que les TIC tenen repercussions fortes en les formes d'intervenir i gestionar els problemes socials.

Les TIC, argumentarem, constitueixen plataformes d'acció i intervenció social molt importants en les societats actuals. Aquestes tecnologies, per exemple, introdueixen moltes transformacions en els serveis socials i en les principals formes d'intervenció social. Són plataformes importants, també, per a crear iniciatives d'autogestió, com per exemple les denominades *plataformes* i *xarxes ciutadanes*. A més, també contribueixen a generar, revitalitzar i mobilitzar iniciatives d'acció social i col·lectiva que són crucials per a fer front davant d'unes problemàtiques socials determinades.

Així doncs, afirmarem que les TIC i les plataformes tecnològiques actuals constitueixen instruments organitzatius logístics molt vàlids per a renovar i actualitzar la intervenció social als reptes i problemàtiques actuals. Però no solament això, també constitueixen actors socials crucials que permeten innovar i transformar, moltes vegades profundament, les maneres d'acció i intervenció

social. És a dir, la interacció amb aquestes tecnologies modifica molts dels aspectes que han caracteritzat la intervenció social, permetent fins i tot la creació d'un camp d'acció destacadament diferent del que teníem fins ara.

Conèixer aquests canvis i analitzar-ne les conseqüències principals per a la gestió dels problemes socials, serà, doncs, un altre dels nostres objectius.

Vegem, doncs, en quins camps han estat importants les TIC per a la gestió i disseny de programes d'intervenció o acció social.

4.2. Les tecnologies de la informació i la comunicació al servei del desenvolupament i suport dels professionals de l'àmbit d'intervenció social

La profunda transformació que viuen les nostres societats es plasma en una multitud d'indicadors. Aquests exerceixen de testimoniatges del pas d'una organització social fonamentada en la societat industrial a una societat basada en formes d'organització distintes, en les quals la informació, la comunicació i el coneixement en constitueixen els elements centrals.

Un dels indicadors que pot tenir més rellevància a l'hora de calibrar la centralitat d'aquestes tecnologies per a construir d'altres societats el trobem en analitzar la seva influència sobre les dinàmiques d'inclusió i exclusió social.

Sovint el discurs relacionat amb aquestes tecnologies de la informació i de la comunicació inclou ja aquesta dimensió de canvi i justícia social. Uns ens diuen que aquestes tecnologies ofereixen la possibilitat de construir una societat més justa i equitativa, afavorint l'enfortiment i la millora en l'eficàcia de la nostra organització i cohesió social. L'intercanvi lliure, ràpid i global d'informació i comunicació, per a molts autors, constitueix un signe irrefutable del progrés i millora de les nostres societats.

A aquest discurs, s'hi contraposa un altre, igualment generalista, que argumenta precisament tot el contrari. Ancorats en la visió que tot passat sempre va ser millor, molts autors ens diuen que aquestes tecnologies atomitzen, individualitzen, desconnecten i ocupen el lloc mateix per al vincle i la relació social. Aquesta intrusió, ens diuen, portarà conseqüències profundes en les nostres formes de relacionar-nos, i sens dubte, afectarà profundament les formes de cohesió social. Aquestes tecnologies, ens diuen, exerceixen efectes d'exclusió i divisió social que no cal desestimar.

Es parla, per exemple, que les noves formes de govern, d'intercanvi comercial i d'informatització social fomenten la construcció de barreres noves per a la convivència, afavoreixen l'enfortiment indiscriminat de certes hegemònies que a més d'adquirir formes globals incontrolades condemnen la localització irremissible de pobles, comunitats, pensaments o formes de vida; es parla de la bretxa digital que emergeix entre els que tenen accés i recursos per a l'ús

d'aquestes tecnologies (que com hem vist són també formes de vida i de relació) i els que no; es parla de les profundes conseqüències que la nostra cega i miop fanatització tecnològica comporta i com el nostre desmesurat optimisme invisibilitza l'acreciment d'algunes divisions i condicions d'exclusió que són una font clara de problemàtiques i desequilibris importants dels quals emergeixen situacions depauperades, excloents i propícies per a l'emergència de conflictes i problemes socials múltiples.

Ambdós discursos són molt presents en les discussions més quotidianes sobre l'efecte d'aquestes tecnologies per a les nostres societats. Els dos apunten a direccions completament diferents, i d'alguna manera intenten respondre les preguntes amb què vam iniciar aquesta unitat. No obstant això, la forma que pren la seva resposta invalida en part l'interès d'aquestes elucubracions. Ambdues postures intenten respondre de manera generalista l'efecte d'aquestes tecnologies sobre la nostra societat. A més, a causa de la seva inquietud per mostrar la bondat o maldat d'aquests canvis, caiem en judicis que esdevenen propagandístics, allunyant-nos de judicis ponderats i ajustats a situacions i realitats concretes.

Com ja hem dit repetides vegades, tota tecnologia és en part ambivalent. Capaç del millor i del pitjor. Les TIC no en són una excepció. El seu ús té efectes i conseqüències socials més i menys desitjables des d'un punt de vista concernent a l'anàlisi de les condicions de possibilitat i a l'emergència d'uns problemes socials determinats, però també pot tenir efectes i conseqüències indesitjables des d'un punt de vista de justícia social.

La resposta que donem a la pregunta formulada, doncs, no ha de partir d'aquestes generalitats ni de la bondat o maldat inherent a aquestes tecnologies. L'ús i apropiació que fem d'aquestes tecnologies en marcarà finalment la bondat o maldat, els seus usos i conseqüències per a enfortir o afeblir les estructures i dinàmiques socials.

Per tant, l'anàlisi de les condicions i possibilitats que aquestes tecnologies ofereixen ha d'anar acompanyat de l'anàlisi de les apropiacions i usos que en fan determinats grups, col·lectius o pràctiques socials. Sens dubte que aquesta anàlisi complexa ens permetrà prendre el pols, d'una manera moltes més rigorosa i oberta, de les transformacions que vivim i sobretot del paper que tenen en el que concerneix a la transformació dels problemes socials que ens constreixen, i també del seu abordatge i la seva comprensió.

Però aquesta anàlisi no ha de considerar les TIC només com una part de l'explicació sobre les condicions que fan que les nostres societats es transformin, ni només com part de la reflexió que ens permet entendre quin tipus de problemes emergeixen, què els caracteritza, o què els fomenta o manté. Les TIC, en tant que dispositiu sociotècnic, han de ser també part de la reflexió que el científic social, interessat en l'abordatge de problemes socials, ha de fer sobre les possibilitats d'acció, solució i intervenció social que s'obren davant

aquests canvis tecnològics. És a dir, bona part de la resposta la trobarem en analitzar el seu paper com a elements importants per a la intervenció i l'acció social. Fins a quin punt aquestes tecnologies contribueixen i són apropiades com a formes d'integració social? Fins a quin punt aquestes tecnologies poden ser d'utilitat per a ajustar i gestionar conflictes i formes d'exclusió que posen en dubte les nostres maneres de conviure?

En aquest nucli de coneixement explorarem precisament aquestes possibilitats que s'obren i que fomenten l'ús de les TIC com a instruments i plataformes d'acció i intervenció social importants. És a dir, explorarem el seu important paper com a agents socials i la seva contribució a les dinàmiques d'inclusió social, i també de gestió dels reptes i problemàtiques emergents en una societat en profunda transformació.

Per a això, pretenem mostrar i analitzar els usos i apropiacions que des de l'acció social es porten a terme en relació amb les TIC. En definitiva, pretenem mostrar exemples diferents que permetin veure que són apropiades per diferents col·lectius i actors amb la finalitat d'analitzar el paper i la potencialitat que poden tenir com a plataformes i com a actors rellevants per a l'acció i intervenció social.

Amb aquests exemples pretenem mostrar l'important paper aglutinador, organitzador, polític, social i mediador que poden tenir aquestes tecnologies sense per això menysprear o ometre els riscos, els problemes o les constriccions que també se'n poden derivar.

Com hem dit, només així, per mitjà d'aquestes dinàmiques d'apropiació, ens farem una idea del que aquestes tecnologies poden comportar per a la gestió i resolució de problemes socials actuals.

Com ens diu Castells:

Més que veure l'emergència d'una nova societat, totalment *on line*, el que veiem és l'apropiació d'Internet per xarxes socials, per formes d'organització del treball, per tasques, al mateix temps que molts llaços febles, que serien massa complicats de mantenir *off line*, es poden establir *on line*. Per exemple, un dels elements més interessants en això és el desenvolupament d'organitzacions d'interajuda entre les persones grans: el Senior-net als Estats Units és una de les xarxes més populars d'informació, d'ajuda, de solidaritat, de reforçament d'una vivència compartida, etc. O les xarxes d'informació religiosa i de compartir valors religiosos. O les xarxes de mobilització social.

4.2.1. Les transformacions dels agents socials

Com hem indicat, pretenem analitzar com aquestes tecnologies són apropiades per diversos grups, serveis i dinàmiques amb la finalitat d'intervenir o actuar socialment davant d'unes problemàtiques determinades.

Per a començar a analitzar la potencialitat que poden tenir aquests dispositius, n'hi ha prou amb una mirada ràpida al nostre voltant. Avui ja comença a ser habitual veure emergir una gran quantitat d'iniciatives que comencen a

interactuar o a sustentar-se en aquests dispositius. El camp de l'acció social i de la intervenció social se sustenta i s'alimenta cada vegada més d'aquestes tecnologies.

En aquest sentit es poden visitar algunes experiències que es porten a terme en el territori català:

El Campus for Peace, per exemple, és una iniciativa de solidaritat i cooperació que parteix i se sustenta en i per mitjà d'aquests entorns virtuals.

Si exploreu aquesta pàgina, hi trobareu moltes d'altres iniciatives, contactes o documents sobre l'apropiació que diversos grups fan del potencial social d'aquestes tecnologies.

Això, tanmateix, no indica immediatament que es transformin profundament les formes d'intervenció i acció social de què disposem. Com hem vist al llarg de l'assignatura, són moltes les solucions o formes d'intervenció que s'han proposat des de les ciències socials: des de les clàssiques lògiques assistencials fins a les més innovadores formes d'acció participativa que té en compte la coparticipació i les formes més reflexives d'acció social. Doncs bé, producte de la interacció amb les TIC, algunes d'aquestes formes semblen transformar-se mentre que unes altres semblen simplement renovar-se.

A continuació analitzarem aquestes diverses apropiacions i usos que es fan de les TIC com a eines i útils per a la intervenció i l'acció social. Com veurem, algunes d'aquestes apropiacions fan que moltes de les formes habituals d'intervenció social es transformin, mutin o modifiquin algunes de les seves característiques, supòsits o formes organitzatives.

Com veurem més endavant, aquestes mutacions seran objecte d'una reflexió més detinguda, ja que això ens condueix a un altre escenari de treball i d'acció per al psicòleg social dels problemes socials.

La transformació de les formes d'acció i intervenció dirigides: la virtualització de les xarxes assistencials i dels serveis socials

Hem vist en els mòduls dedicats al funcionalisme que la lògica assistencial és una cosa molt arrelada en les nostres societats i en les formes més habituals de fer front als problemes socials. També hem vist que aquestes formes d'acció són àmpliament adoptades pels nostres governs, ajuntaments i institucions, i constitueixen un camp de treball molt important, possiblement majoritari, per al psicòleg social interessat en els problemes socials. Com hem vist, constitueixen un camp propi d'estudi que hem denominat *psicologia social aplicada*.

En aquest apartat passarem a abordar les transformacions que ha viscut aquest camp i la manera d'abordar els problemes socials fruit de la seva interacció amb les denominades TIC. Especialment presentarem alguns canvis esdevinguts en l'ampli i heterogeni camp dels serveis i polítiques socials i assistencials.

Vegeu també

Sobre el funcionalisme podeu veure el nucli de coneixement "Intervencions dirigides: Assumpcions, tècniques i institucions per a la intervenció social" del mòdul "Què fem davant d'un problema social?".

D'aquesta manera, mostrarem com les institucions i organismes encarregats del benestar i la qualitat de vida dels ciutadans adopten aquestes tecnologies i obren nous camps d'acció i de professionalització per al psicòleg social.

Avui en dia és fàcil veure que les TIC transformen l'organització i la logística de les administracions clàssiques. Els ajuntaments, les escoles o les universitats han incorporat les TIC en les seves formes de fer. També aquestes tecnologies tenen un fort impacte en l'àrea d'atenció institucional i assistencial a les persones amb el risc d'exclusió social, i en tota l'àrea que pertany a l'àmbit d'actuació dels serveis socials.

Aquest camp d'intervenció social, doncs, es transforma d'una manera important amb motiu de la seva interacció amb les TIC. Aquest influx, per exemple, està:

- Incentivant una forta conceptualització en relació amb el disseny, la implementació i la gestió de projectes digitals, serveis i entorns virtuals que serveixin de suport, tant a la investigació com a la intervenció amb col·lectius amb el risc d'exclusió social, comunitats locals, i àmbits d'actuació concrets, etc.
- Enfortint estudis sobre noves necessitats socials i l'impacte de les noves tecnologies (TIC) en la societat de la informació.
- Incentivant l'assessorament en l'estratègia d'ús de les TIC en serveis i col·lectius del tercer sector.
- Enfortint l'avaluació i redissenys d'estructures digitals, o el que habitualment es denomina *optimització de les TIC*. Això vol dir, sobretot, enfortir el seu ús com a plataformes de gestió de serveis i continguts per a l'àmbit social.
- Proporcionant serveis relacionats amb la informació i documentació en l'àmbit social i sobre el tercer sector.

Hi ha, per exemple, iniciatives encaminades a enfortir, gràcies a aquests dispositius, xarxes de protecció social. Aquestes principalment pretenen instaurar sistemes digitals dirigits a enfortir:

- l'abast, l'accés, l'eficiència i la qualitat dels serveis socials proveïts pels governs;
- la participació de les poblacions marginades i de menors ingressos en els processos democràtics.

A continuació detallem alguns exemples de projectes encaminats a aquesta finalitat:

- Desenvolupament i implementació d'aplicacions integrades d'Internet, multimèdia, maquinari i programari per a propostes de dotació de serveis d'educació a distància i telemedicina en àrees rurals i geogràficament marginades.

- Desenvolupament d'aplicacions integrades d'Internet, bases de dades, sistemes d'informació territorial i geogràfica i sensors remots per a propòsits de maneig del medi ambient i prevenció de desastres naturals.
- Disseny i implementació de sistemes integrats d'informació i xarxes per a la dotació de serveis mèdics i informatius a distància.
- Projectes pilot i estudis de factibilitat en l'ús de distintes aplicacions integrades, telecomunicacions, Internet i bases de dades per a l'oferta de serveis públics de salut i educació per part d'hospitals, centres de salut i institucions educatives.
- Disseny i implementació de xarxes d'informació que es basen en Internet, que continguin estadístiques socials que contribueixin a la presa de decisions per part d'organitzacions de la regió involucrades en desenvolupament social i reducció de la pobresa.
- Desenvolupament d'aplicacions integrades d'informàtica i telecomunicacions que accelerin el procés de descentralització de la presa de decisions i execució d'accions per part dels sectors socials a escala local.
- Estudis regionals d'integració i desenvolupament social sobre aplicacions concretes de tecnologies de la informació i comunicació per a la provisió de serveis socials bàsics en zones marginades.
- Estudis de diagnòstic sobre la situació actual i necessitats nacionals i regionals en el marc de les tecnologies de la informació i comunicació en l'àmbit social, desenvolupament de solucions i propostes d'execució que facin front a aquestes necessitats, i desenvolupament d'activitats de seguiment de l'impacte social d'aquestes tecnologies.
- Disseny de solucions tecnològiques que permetin i facilitin l'accés als mercats per part d'artesans, agricultors i treballadors rurals de baixos ingressos i un potencial de creixement limitat.
- Execució de programes pilot de comunicació aptes per a la dotació de serveis socials i governamentals a distància a zones tradicionalment marginades i econòmicament deprimides.
- Disseny i execució d'activitats pilot sobre modalitats institucionals, operatives i administratives pràctiques per a facilitar l'accés de poblacions marginals a serveis informatius, educatius i preventius, per mitjà de l'ús efectiu de tecnologies de la informació i comunicació per part de governs i organitzacions civils locals.
- Desenvolupament d'estudis sobre infraestructures de telecomunicacions i serveis d'informació aptes per a les condicions geogràfiques i socials de la regió.
- Estudis regionals dirigits a la recerca d'alternatives i solucions de fàcil replicabilitat per a millorar la situació de connexió a la regió.
- Desenvolupament de solucions de baix cost que facilitin l'accés i provisió de serveis a/d'Internet per part d'organismes públics i civils del sector social com ara centres de salut, escoles, agències de salubritat i d'altres.
- Desenvolupament de programes de computació (programari) que es basin en Internet, portals i xarxes virtuals que facilitin la provisió d'informació i serveis socials a poblacions tradicionalment marginades i geogràficament distants.

Podeu trobar més informació en les pàgines web del Banc Interamericà de Desenvolupament i de la Fundació Pere Tarres.

Les TIC afavoreixen una transformació i optimització important dels denominats *serveis socials*. No es tracta de caracteritzar detalladament aquestes transformacions, ja que, primer, parlem d'un canvi que es gesta, i segon, no tenim espai suficient per a tractar aquestes temàtiques amb la profusió que es mereixen. Per això, si us interessa aprofundir en aquesta discussió us emplacem a

consultar una sèrie de recursos que us posem a disposició, i que tenen com a objecte d'interès específic els canvis que les TIC tenen en l'àmbit dels serveis socials.

Podeu visitar iniciatives i portals dedicats a aquesta temàtica de les noves tecnologies en els serveis socials en les adreces següents.

CUSS Computer usi in Social Services

Aquest portal conté molta informació interessant. Disposa d'una secció amb programari lliure, programari de prova i un programa de demostració dedicat al treball social.

HUSITA-I

Pàgina web dedicada a les aplicacions de les tecnologies de la informació en els serveis socials.

SWAN: Social Work Access Network

Portal que és útil per a completar la informació dels paràgrafs anteriors.

Aquí el que analitzarem anirà més en la direcció de reflexionar sobre el sentit i l'orientació d'aquests canvis. Les TIC ens mostren que transformen els serveis socials, però com?

Si ho observem atentament, podem dir que aquesta transformació, de moment, passa més en termes d'organització i logística que no de continguts o formes d'intervenció. Les TIC són principalment incorporades com a plataformes molt pràctiques per a millorar l'aprofitament de recursos, la logística i l'organització d'informació tant particularment com col·lectivament d'aquests serveis socials. Això fa que principalment, s'utilitzin per a virtualitzar; és a dir, transferir a una dimensió tecnològica i virtual, molts dels serveis que s'oferien anteriorment. Això millora el seu encaix en contextos allunyats, o geogràficament dispersos, i a més permet una millor coordinació, interacció i retroalimentació entre els diversos serveis, informacions, professionals i recursos que componen els serveis socials.

De fet, els serveis socials han aparegut sempre com una estructura assistencial organitzada d'una manera reticular; és a dir, a partir de diversos actors, nodes o serveis. Doncs bé, les TIC reforcen, agiliten i enforteixen aquesta estructura d'organització en xarxa, permetent que aquesta es dugui a la seva màxima expressió.

Per a aquell que estigui interessat a analitzar o comprendre els detalls i operacions que donen forma a aquesta virtualització dels serveis socials, us oferim una breu explicació que us pot ser d'ajuda:

Els serveis socials per mitjà d'Internet es basen en una operació de digitalització i comutació d'informació molt important. Per mitjà de bases de dades compartides, de recursos digitals i multimèdia, de tota una meticulosa informatització i digitalització dels recursos, expedients i coneixements, es dona forma a aquestes xarxes que permeten virtualitzar els serveis socials i inaugurar noves formes de control, gestió i intervenció en problemes socials. Gràcies als portals, a les webs, a llistes de distribució i a comptes de correu, diverses institucions, col·lectius o administracions queden connectades i organitzen aquests recursos com mai abans ho havien fet.

Aquesta digitalització constant ha contribuït a modificar alguns dels usos, competències, poders, àmbits d'actuació i fins i tot formes d'acció d'aquestes institucions:

- Les bases de dades substitueixen els fitxers, l'organització i el registre de la informació, que passen a mitjançar les TIC. D'aquesta manera, el més important per a caracteritzar

els "nous interventors" són les seves pròpies característiques com a xarxa (és a dir, allò que connecten, associen o combinen és clau per a definir les característiques i voluntats de les noves formes d'intervenció).

- Les intranets i les formes de comunicació sincrònica constitueixen un element d'organització interna molt important. Els seus diferents departaments queden connectats per intranets, l'accés i la recerca d'informació va més enllà de les parets físiques. La virtualitat, la interactivitat, la connexió i la velocitat passen a ser característiques definidores d'aquests espais i de les formes d'organització i relació que hi ha.
- Es generen plataformes de relació i intervenció virtuals, multimodals, interactives i basades en la comunicació, que aporten un acerb innovador i potencialment molt interessant per a aquests serveis. Les TIC proporcionen un espai d'intervenció i articulació de mesures, resolutives o preventives, totalment diferent. Per mitjà de l'espai virtual es poden gestionar problemes individuals i col·lectius al mateix temps. Es poden relacionar o connectar realitats, coneixements i serveis allunyats temporalment o espacialment sense problema.

Aquests espais virtuals, sens dubte, permeten crear noves relacions i connexions entre les xarxes assistencials i renoven d'alguna manera el paper i la naturalesa mateixa d'alguns dels actors "clàssics" de la intervenció social.

D'aquesta manera, les TIC aporten noves solucions i formats per a la intervenció social, encara que no cal oblidar que les administracions i els serveis socials fan gairebé sempre un ús integrat i dual d'Internet, combinant-lo amb els seus serveis presencials. Això fa que les TIC també serveixin per a reforçar i consolidar iniciatives i recursos que duen anys funcionant, millorant la seva visibilitat, eficàcia i acció continuada.

Això, sens dubte, té conseqüències importants per a les lògiques i polítiques assistencials. La xarxa, per exemple, permet que els agents socials clàssics s'adeqüin amb més facilitat tant a les peculiaritats individuals com a les necessitats col·lectives, solucionant i ajustant així una equilibri problemàtic propi de la lògica assistencial, i que ha determinat durant anys les crítiques sobre la ineficiència que presentaven aquests serveis.

Els permet, també, ser a molts llocs i actuar en contextos que o bé anteriorment quedaven desconnectats, o bé, a pesar de formar part de les xarxes assistencials no eren suficientment coordinats i articulats en una unitat amb sentit. Tot això, a més, és possible, sense que exigeixi haver de desenvolupar o moure grans recursos, infraestructures i/o personal. La xarxa permet, doncs, adquirir un grau de penetració, coordinació i moviment molt elevats, afavorint així el seu grau d'implantació i eficiència.

Aquests espais permeten, per exemple, simultàniament, la connexió entre diferents professionals i la connexió entre aquests col·lectius de professionals amb els usuaris i ciutadans. Això millora sens dubte el seu encaix intern, la seva coordinació interna, però també la seva visibilització i acció com a col·lectiu que pensa i actua col·lectivament, i també la seva ubicació externa i encaixada dintre de la ciutadania en general i amb els col·lectius particulars. Tots aquests elements són molt importants per al desenvolupament i funcionament eficaç dels serveis socials.

Exemple

Avui en dia ja tenim xarxes assistencials virtuals, organitzades en xarxa. Són xarxes que aglutinen i relacionen informacions, serveis i professionals diversos. Són xarxes que interconnecten serveis, coneixements, temps i espais distints, recursos, administracions, institucions, etc., que permeten atendre virtualment, sense que per això vulgui dir deixar d'atendre presencialment, persones, comunitats o situacions problemàtiques específiques.

Aquests canvis fan que els serveis socials clàssics es redefineixin en un sentit doble.

- 1) D'una banda, es tracta de comunitats virtuals que pretenen oferir un canal de comunicació que afavoreixi la creació d'espais de participació i debat entre tots aquells professionals que tenen responsabilitats en l'atenció i la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.
- 2) D'altra banda, connecta el potencial assistencial d'aquestes comunitats amb les necessitats que els ciutadans tenen. D'aquesta manera s'estableix un circuit, més interactiu i basat en l'intercanvi d'informació i constant, en temps real o asíncron, entre la comunitat de professionals i els ciutadans, optimitzant els recursos i l'organització d'aquests serveis, i sobretot, personalitzant l'atenció als individus o comunitats.

Les TIC, doncs, són bàsiques perquè els serveis socials es renovin i s'adeqüin als temps actuals. No solament perquè milloren la seva eficiència i organització per a fer front als problemes a què ja s'enfrontava anteriorment, sinó molt especialment, perquè els permet trobar i inventar solucions noves per als reptes i problemes actuals, per a les dinàmiques i característiques pròpies d'unes societats canviant com les nostres.

Un exemple clar d'aquestes xarxes assistencials el trobem en el recent portal social inaugurat per la Generalitat de Catalunya. La iniciativa es denomina Portal Social.

En les seves pròpies paraules aquesta iniciativa es defineix com:

PortalSocial.Net és una iniciativa liderada pel Departament de Benestar i Família que té la finalitat de crear un espai virtual d'interacció entre els professionals del camp social utilitzant les noves tecnologies de la informació.

És tracta, doncs, d'una comunitat virtual que vol oferir un canal de comunicació que afavoreixi la creació d'espais de participació i debat entre tots aquells professionals que tenen responsabilitats en l'atenció i la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.

Exemple

Gràcies a la seva apropiació de les TIC, els serveis socials han incorporat, per exemple, noves formes d'organització que són claus per a fer front a fenòmens que són propis de les societats actuals. Gràcies a les TIC han posat a disposició informació que permet un cert grau d'estabilitat entre contextos locals, regionals, i sovint desconnectats, i un context global cada vegada més abstracte i desterritorialitzat (deslocalitzat, si es vol), que és font de poder i d'inclusió social.

Aquests canvis, a més, ens permeten afirmar una altra cosa important, sobretot per les conseqüències que té per a algú interessat en els serveis socials com a camp d'estudi o treball. Les TIC transformen la definició mateixa d'intervenció

social i de servei social. En els models virtualitzats, ja no és un interventor el que actua davant d'uns problemes socials determinats, sinó que, més aviat, és una xarxa la que pensa i actua col·lectivament. El que denominem *servei social* és més que mai una xarxa col·lectiva, interactiva, desterritorialitzada i heterogènia, i això, com veurem en l'últim nucli dedicat a aquest mòdul, té profundes repercussions per a la definició mateixa d'intervenció social i de servei social.

L'aspecte més important de les novetats dels serveis socials i de les xarxes comunitàries d'intervenció social és el seu immens potencial per a incrementar la participació i la interactivitat amb els ciutadans, i també la seva capacitat per a formar xarxes d'atenció i intervenció heterogènies i eficaces, que barregen i donen recer a una multitud de coneixements, recursos i professionals. De la mateixa manera, destaca la seva capacitat d'acció i resposta, en molts casos continuada i personalitzada, davant de necessitats quotidianes i diferenciades.

De totes maneres, no cal oblidar que aquest procés d'informatització que viuen les institucions assistencials, de moment, té un caràcter progressiu. És a dir, només comença. No obstant això, de moment, les diferents administracions valoren molt positivament aquests canvis. Per a moltes persones, les TIC ofereixen una prolongació, eficient i constant, de la lògica assistencial que caracteritza aquests serveis. I això creuen que implica clarament una millora i una optimització dels serveis socials de què disposen els ciutadans.

Exemple

Faciliten, per exemple, la creació de comptes de correu electrònic; és a dir, la comunicació i l'accés a unes informacions determinades, i la consulta de coneixements rellevants, que d'alguna manera permeten més informació i formació del ciutadà. És a dir, més capacitat i un treball preventiu més eficient. Permet eludir problemàtiques conjunturals com els horaris i els desplaçaments. Permet formar i disposar de xarxes de professionals, amb el consegüent reforçament de les comunitats de suport o d'intervenció. Permet crear iniciatives d'informació o de xarxes temàtiques que aprofundeixin i millorin un camp d'intervenció determinat. En definitiva, molts veuen en aquesta digitalització dels serveis socials una millora que afavoreix clarament, en combinació amb els serveis assistencials corrents, la salut pública i l'atenció social de les administracions cap als seus ciutadans.

Una altra excepció que és important destacar és que tampoc no s'ha d'oblidar que la intervenció social, com hem vist, té un caràcter dual, que sumat al caràcter també ambivalent de la tecnologia i els seus usos socials, ens fa ser previnguts a l'hora de valorar aquests canvis que afecten les formes clàssiques d'intervenció social.

Analitzem, per exemple, alguns fenòmens relacionats amb aquestes transformacions per a així entendre la raó de les nostres excepcions. Les bases de dades, per exemple, són crucials per a donar expressió a aquests nous serveis so-

cial. Per mitjà dels ordinadors les administracions registren digitalment els seus ciutadans i usuaris i permeten un funcionament integral, coordinat, interconnectat i adaptat a les exigències i circumstàncies de cada ciutadà.

Exemple

La proliferació de targetes magnètiques i de xips que digitalitzen i registren els moviments, problemes, historials i condicions socials dels ciutadans és una cosa ja molt present en les nostres societats. Per a les administracions aquests volums d'informació, degudament emmagatzemada i classificada en aquestes bases de dades, permet vetllar, assistir i intervenir de manera eficaç, flexible, des de qualsevol punt de la xarxa assistencial, als ciutadans.

Aquesta digitalització i registre en les bases de dades permet connectar el moviment dels ciutadans per mitjà dels diferents espais pels quals s'estenen les administracions. Els recorreguts, les necessitats, les predileccions o els historials queden emmagatzemats. Les administracions adquireixen una capacitat de control que va més enllà dels seus límits físics.

És evident que aquest ús (o abús) pot tenir efectes importants de control social. A més, l'eficàcia d'aquestes mesures pot comportar un reforç d'un model, l'assistencial i interventor, que ja és en clara recessió. La virtualització d'alguns serveis socials a més comporta que la seva presència es faci molt més evident, ja que des de multitud de punts distints hi pots accedir. De la mateixa manera, des de diversos punts i moments, aquests serveis poden controlar i intervenir davant de realitats que abans quedaven allunyades.

És a dir, que no sempre trobarem que aquestes innovacions tecnològiques reportin un valor afegit a l'acció contra els problemes socials.

Així podem dir que els serveis socials es transformen. Les TIC virtualitzen serveis, permeten formes d'organització i intervenció social diferents que milloren l'eficàcia, la flexibilitat i la interconnexió entre serveis, comunitats, ciutadans i coneixements. Aquest augment dels serveis assistencials tanmateix reforça la lògica assistencial com una forma d'intervenció davant de problemes socials, enfortint indirectament alguns problemes derivats d'aquest enfocament.

Activitat

Un element que no voldríem oblidar fa referència precisament als problemes vinculats amb aquest enfortiment de la lògica assistencial. Les nostres societats viuen canvis ràpids. La flexibilitat, la mobilitat, la comunicació i l'organització en xarxa són elements que caracteritzen les nostres relacions i cap als quals s'intenta orientar també l'assistència social. Avui en dia, a més, gaudir d'aquests recursos en xarxa, flexibles, virtuals, que ens permeten mobilitat, ens fa pensar en una millora en les nostres societats, ens fa pensar fins i tot que la seva implantació comporten indicadors de qualitat de vida i de benestar. No obstant això, aquesta organització amaga també una forta exclusió social davant col·lectius, realitats i persones que, per diverses raons, no poden o escapen d'aquestes informatitzacions. Per exemple, la possessió de targetes i de xips és clau per a tenir accés a aquests serveis i, per tant, per a tenir accés a alguns dels serveis, programes o informacions que es posen a l'abast del ciutadà.

No obstant això, aquests xips i targetes no són fàcils d'obtenir per a persones o col·lectius que en molts casos són, o haurien de ser, font d'atenció per a aquests serveis. Per exem-

ple, aquest sistema és aliè a persones que vénen a treballar procedents d'altres països i resideixen en condicions d'exclusió social a causa de diverses dificultats per a obtenir permisos de residència o de treball. Aquesta és una situació cada vegada més comuna i moltes problemàtiques no es poden recollir per aquestes lògiques d'exclusió vinculades a aquestes formes informatitzades d'organització, generant a més condicions de perpetuació d'aquests problemes, creant a més condicions per a situacions problemàtiques afegides.

L'obtenció de *passwords*, o claus d'accés, targetes i connexions és un repte a què han de fer front els serveis socials i els professionals de les intervencions dirigides si no volen que algunes de les noves solucions davant els problemes socials siguin condicions de possibilitat per a noves problemàtiques socials.

Com creieu que afecten les bases de dades, els serveis socials digitals, a aspectes tan crucials i elementals de la vida social dels drets dels ciutadans com són la privacitat, l'ús degut la informació, la confidencialitat?

En resum, direm que són molts els beneficis i incentius, sobretot logístics, organitzatius i d'eficàcia que les TIC tenen per a les intervencions dirigides pròpies dels serveis socials. Però són molts, també, els reptes que emergeixen davant la virtualització d'aquests serveis. Per exemple, les administracions i serveis competents han de fer front al no-res insignificant quantitat de ciutadans que malgrat tenir accés, possibilitats i infraestructura necessària per a vincular-se amb èxit a aquests serveis, no tenen les capacitats i destreses d'ús necessàries per a això.

Les xarxes ciutadanes: formes sociotècniques d'organització de la societat civil

En un primer exemple hem tingut l'oportunitat d'analitzar la imbricació de les TIC en les formes d'intervenció social a partir de la informatització de les administracions i la generació de serveis. Però això no és tot el que podem dir sobre l'ús que donem a aquestes tecnologies com a eines útils d'intervenció i acció social.

Les xarxes ciutadanes, per exemple, són serveis per als ciutadans creats pels mateixos ciutadans que es nodreixen fortament d'aquestes tecnologies i que tenen un paper important en la definició i recerca de solucions davant d'uns problemes socials determinats.

Gràcies en part a Internet, últimament han proliferat multitud de xarxes ciutadanes, i constitueixen una viva expressió que el teixit social i associatiu, molt important en la valoració, definició i recerca de suports i solucions per a determinats moviments socials, es transforma també pels canvis sociotècnics que afecten les nostres societats. Aquestes xarxes han sorgit al llarg dels últims anys com uns espais públics creats sobre les xarxes d'ordinadors de les comunitats locals.

La construcció d'aquests espais està dissenyada per i per al gaudi i interès dels ciutadans mateixos. Aquestes xarxes poden tenir múltiples interessos i expressions. Sovint comencen com a expressió de grups d'estudiants, com a projectes de gent d'un mateix barri, com a prolongació de determinats centres cívics, o com a xarxes embrionàries de col·lectius socials i formes d'acció col·lectiva o, fins i tot, com a xarxes de suport i coordinació de membres de l'Administració

local. La seva expressió, doncs, és múltiple i variada. De totes maneres, per a intentar aportar una caracterització més intel·ligible d'aquestes xarxes, direm que en general es tracta de projectes que s'encarreguen del següent:

- Posar a disposició del major nombre de ciutadans les possibilitats que ens ofereix la societat de la informació. Exerceixen, doncs, una tasca de socialització i profilaxi social important, reforçant vincles i estrenyent llaços.
- Evitar que les infraestructures telemàtiques siguin una nova forma d'exclusió. En aquest sentit es converteixen en agents de socialització, articulació i apropiació dels dispositius tècnics claus de les nostres societats.
- Constitueixen espais d'intercanvi d'informació entre individus, col·lectius, i entitats locals. És a dir, potencien el desenvolupament local en tots els nivells i la vertebració de projectes, interessos i mesures.
- Desenvolupen plataformes i iniciatives d'autogestió, o de col·laboració, per mitjà de suports telemàtics que busquen lluitar contra l'exclusió social i els problemes socials.
- Ajuden a construir i generar espais nous d'entreteniment i comunicació col·lectius.
- Ajuden a articular actors socials nous que exerceixin una funció activa, negociadora o medidora davant d'unes problemàtiques socials determinades.

Les xarxes ciutadanes es constitueixen com una forma nova d'actors socials i cívics importants. Importants tant per l'abordatge i comprensió d'unes problemàtiques determinades com per l'articulació de formes d'acció social i intervenció social. Per exemple, aquestes xarxes contribueixen a reforçar els vincles entre unes comunitats concretes, a articular iniciatives presencials amb recursos virtuals, a socialitzar informació que d'una altra manera seria inaccessible o de difícil obtenció. De la mateixa manera, afavoreix una participació activa i directa en aspectes i problemàtiques que afecten les comunitats. De fet, permet una comunicació interactiva, a baix cost i horitzontal, actuant d'aquesta manera com a àgores, com a mitjans de comunicació, o espais de diàleg renovats i importants per al treball d'una comunitat, per l'abordatge d'uns problemes socials determinats, o fins i tot com a actors rellevants per a qualsevol professional interessat en projectes d'acció o intervenció social.

Les xarxes ciutadanes obren un nou espai per al diàleg i l'articulació social, sobretot de barris i comunitats, que és important de tenir en compte per l'abordatge dels problemes socials.

Les xarxes ciutadanes, doncs, constitueixen un actor digital més, i molt important, en el complex entramat d'actors i elements importants per a comprendre, analitzar i intervenir en problemes socials i amb un paper decisiu en la societat de la informació.

El seu paper i la seva formació mateixa no es pot pensar sense la important contribució que en el seu gènesi i funcionament tenen les denominades TIC. De la mateixa manera, no s'ha d'oblidar tampoc la rellevància i centralitat que aquestes formes de sociabilitat tenen també per a caracteritzar un ús social i just d'aquestes tecnologies, i també per a ajudar a definir i a conformar una societat de la informació i de la comunicació amb característiques de responsabilitat social. La seva condició de xarxa comunitària, és a dir d'articulació de col·lectius, ciutadans i actors diversos, amb visions i sensibilitats socials i actuant per a evitar determinades problemàtiques o condicions d'exclusió, fa que contribueixin activament a generar recursos socials i comunitaris molt interessants per a fer front als reptes i les problemàtiques que apareixen en les societats informacionals.

Així ens ho recorda Serra:

Entendre una xarxa ciutadana o una ciutat digital com una intercomunitat, consisteix a definir una coalició d'organitzacions locals que acorden una visió conjunta de la societat de la informació que volen, i també una certa estratègia per a aconseguir-la. (Serra, A.)

Exemple

Per a aquell que estigui interessat a aprofundir en les xarxes ciutadanes i d'altres formes d'articulació social pròpies de les noves condicions sociotècniques, us oferim alguns exemples:

Una iniciativa interessant la vam trobar a RavalNet.

No ens entretindrem a caracteritzar aquesta xarxa. Només apuntem la necessitat d'estudiar amb detall les seves funcions, la seva articulació com xarxa, i els actors i sensibilitats socials que la conformen.

Per mitjà d'aquest espai s'actua en determinats conflictes i problemàtiques que afecten tant el context local més immediat d'acció de la xarxa, com contextos més globals que poden estar vinculats a aquestes problemàtiques, ja sigui en les seves causes o en les seves conseqüències. També ofereix mediadors socials i actors que puguin gestionar i implementar iniciatives que reverteixin aquestes condicions problemàtiques.

La xarxa local del barri del Raval de Barcelona ofereix, per exemple, serveis de formació i inserció laboral, i també serveis de formació en tecnologies de la informació i la comunicació per als joves. Aquest col·lectiu és especialment sensible als canvis laborals i tecnològics que afecten les nostres societats, i el seu risc d'exclusió és elevat si queden desenganxats dels circuits i formats que la societat exigeix actualment. La xarxa, per exemple, és crucial perquè aquests joves puguin desenvolupar tasques professionals per mitjà de l'ús de les TIC, perquè aprenguin a usar i desenvolupar aquestes tecnologies. Però això no és tot, la xarxa s'encarrega també de gestionar l'enllaç d'aquests joves amb el món laboral més immediat. Per exemple, la xarxa posa a la disposició dels petits comerços i entitats del barri la possibilitat de crear les seves pàgines web o materials multimèdia a un cost baix, enfortint així l'encaix de la petita i mitjana empresa en les noves tecnologies, i alhora posant en contacte necessitats socials i ofertes socials. D'aquesta manera, es dona la possibilitat a les entitats locals d'aprofitar les oportunitats que ofereixen les TIC, al mateix temps que formen i generen l'oportunitat de desenvolupament en el món laboral dels joves del barri. Gràcies a això, per exemple, es fa una borsa de treball centrada en aquesta apropiació mútua (treballador, empresari) en la noves tecnologies.

Aquí, doncs, veiem aquest rol actiu de la xarxa ciutadana a construir i possibilitar mesures socials encaminades a prevenir i solucionar determinades problemàtiques locals del barri, que al seu torn es vinculen, o penegen, de desenvolupament econòmic més global.

Aquestes formes d'organització a més permeten construir actors heterogenis i de dimensions que desborden alguns dels paràmetres a què estàvem acostumats. Moltes xarxes ciutadanes locals, per exemple, estrenyen els seus llaços i afinitats amb d'altres xarxes, formant organitzacions més o menys estables, de grandària, ordre i influència global, que els permet prendre ràpidament un cos i una presència molt importants.

No és estrany veure que diferents districtes, barris, ciutats i regions queden connectades amb l'ús d'Internet. D'aquesta manera, gràcies a aquestes coalicions i a intercanvis globals constants d'experiències locals, es poden potenciar unes dinàmiques determinades i transformar un entorn social específic.

Exemple

Un exemple d'això el tenim en moltes trobades que s'han organitzat entre xarxes ciutadanes de diferents ciutats i països per a generar un sentit col·lectiu i global de la denominada *societat de la informació*. L'intercanvi de bones pràctiques que han potenciat aquestes comunitats-xarxa es transmeten i discuteixen en aquestes trobades, contribuint a la presa de posicions i a l'articulació de solucions o projectes comuns davant d'unes problemàtiques determinades.

A ECN98 trobareu les diferents iniciatives que es van fer en una trobada de xarxes ciutadanes a escala europea d'aquest tipus.

Com hem dit, és fàcil trobar iniciatives d'aquest tipus que aconseguixin influir a escala global. Per exemple, el Global 2000.

Un exemple detallat i interessant del potencial d'aquestes xarxes per a articular i resoldre determinats problemes socials, el trobem en el projecte Epiteo.

El projecte Epiteo

Aquest projecte sorgeix de la Unió Europea, situat dintre del IV Programa de Marc amb la intenció de lluitar contra l'exclusió social. No en tractarem els detalls, però sí algunes de les lliçons que aquest projecte ens ha deixat.

Amb aquest programa es pretenia crear una societat de la informació oberta a tots els ciutadans sense exclusions, més enllà del mer desenvolupament d'una infraestructura d'informació. Per això es va pensar a articular una xarxa global, formada al seu torn per multitud de xarxes locals, cadascuna autònoma i molt arrelada al seu context social i cultural. Això permetria sens dubte vertebrar i articular un projecte en favor d'una societat global justa sense que a més impliqués un oblit o negligència de les particularitats i diferències de cada context cultural.

Aquest projecte, com és evident, comprenia diversos països i municipis de tot Europa. A Barcelona es va començar a articular el 1996, en el bcnet.

Durant els primers anys, es van potenciar les iniciatives de xarxes ciutadanes en cinc districtes de Barcelona, com en ciutats de l'àrea metropolitana. El disseny es va fer en col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya i amb els mateixos col·lectius de ciutadans. L'important en aquest cas era decidir quin format de xarxa es constituïa, ja que d'aquest fet en derivaven efectes i conseqüències diferents.

En un primer moment es va pensar que la xarxa havia de ser una iniciativa basada en un disseny participatiu, en què usuaris hi intervinguessin en la creació. No obstant això, més endavant es va passar a un disseny social col·laboratiu, en què, a més dels usuaris, s'incorporava la participació directa dels membres de la comunitat en la creació del disseny.

Seguint l'exemple de la Rete Civica de Milano (ciutat-en-xarxa), el projecte finalment va adoptar doncs un enfocament en què es consideraven els ciutadans com els pertocava en la xarxa.

Aquest salt, per exemple, va ser molt important per a consolidar i articular una xarxa plural, participativa i amb pes dintre de la comunitat, i al seu torn, amb un fort potencial global.

A continuació resumirem ràpidament alguns dels principals atributs i de les principals característiques amb què podem definir les xarxes socials. Aquestes permeten definir les formes organitzatives i estructurals que diferencien les xarxes ciutadanes com a actors socials del nostre present:

| XARXES SOCIALS | |
|-----------------------|--|
| ATRIBUTS | CARACTERÍSTIQUES |
| Flexibilitat | Construïdes com a xarxes d'actors diversos. Construcció/desconstrucció permanents (reorganització constant) |
| Horitzontalitat | Descentralitzades, sense jerarquia fixa ni estable |
| Interconnexió | Fluxos multidireccionals d'informació |
| Articulació | Possibiliten accions col·lectives |
| Multiplicació | Potencien forces aïllades i disperses |
| Intercanvi | Es fonamenten en valors compartits |

Gràcies a aquests dispositius sociotècnics, aspectes com les iniciatives locals dels ciutadans poden trobar espais d'articulació, sense que determinades fronteres o limitacions els impedeixin gestar i donar cabuda a iniciatives interessants per a gestionar unes problemàtiques determinades o per a evitar-les.

Les xarxes socials, doncs, són interessants perquè permeten la mobilització de recursos i actors socials importants. Per mitjà d'aquestes, els ciutadans troben un espai per a donar sentit a la vida quotidiana en les seves localitats i articular, des d'allí, alternatives globals que permetin fer front a unes determinades dinàmiques d'exclusió.

Com veurem més endavant, aquesta capacitat d'intercanvi, de flexibilitat, d'interconnexió i d'articulació és central per a construir actors socials capaços de plantar cara als reptes contemporanis, propis sens dubte de les societats globals i informacionals. La seva forma i funcionament no és pensable sense les TIC, ja que constitueixen el seu entramat, el seu cor sociotècnic. Les TIC són indispensables com a plataforma i lògica de funcionament. És per això que hem volgut destacar aquests actors socials incipients, i cada vegada més importants, que són les xarxes socials.

Les xarxes ciutadanes són només la punta d'un iceberg que ens permet parlar de les formes actuals que prenen determinats actors socials, molt importants per al desenvolupament local, però també per a una articulació global i justa de les societats actuals. Un encaix que ens permet parlar i caracteritzar les noves

formes organitzacionals vinculades a la innovació tecnològica, el que en el món anglosaxó es denomina *orgware*. Xarxes ciutadanes, xarxes de municipis, reorganització de governs locals, articulacions entre poders públics, empreses privades i organismes comunitaris, creació de xarxes d'ofertes de béns i serveis, la renovació de les cultures organitzacionals, ONG virtuals, etc., són algunes de les concrecions que aquesta innovació pren en el camp de l'acció i intervenció social i que és important que el psicòleg social interessat en aquest àmbit de treball comenci a conèixer i comprendre.

Resum

En aquest nucli de coneixement hem analitzat el paper que les TIC tenen en l'organització d'iniciatives d'acció i intervenció social.

La incursió d'aquestes tecnologies, d'aquests dispositius sociotècnics, com a eines i instruments de gestió, anàlisi i organització de les formes de resolució i intervenció davant dels problemes socials transforma profundament el camp d'abordatge i intervenció social davant dels problemes socials.

L'aspecte més important de les novetats dels serveis socials i de les xarxes comunitàries d'intervenció social és l'immens potencial per a incrementar la participació i la interactivitat amb els ciutadans, i també la seva capacitat per a formar xarxes d'atenció i intervenció heterogènies i eficaces, que barregin i donen recer a una multitud de coneixements, recursos i professionals. De la mateixa manera, destaca la seva capacitat d'acció i resposta, en molts casos continuada i personalitzada, davant necessitats quotidianes i diferenciades.

Així podem dir que els serveis socials es transformen. Les TIC virtualitzen serveis, permeten formes d'organització i intervenció social diferents que milloren l'eficàcia, la flexibilitat i la interconnexió entre serveis, comunitats, ciutadans i coneixements. Aquest augment dels serveis assistencials, no obstant això, reforça la lògica assistencial com a forma d'intervenció davant de problemes socials, enfortint indirectament alguns problemes derivats d'aquest enfocament.

Les xarxes ciutadanes obren un nou espai per al diàleg i l'articulació social, sobretot de barris i comunitats, que és important de tenir en compte per l'abordatge dels problemes socials.

4.3. Internet: alguna cosa més que un mer instrument per a l'acció social

Com hem vist, Internet és també una expressió cultural dels nostres temps. La base cultural d'Internet constitueix el germen de conreu de què neix una plataforma sociotècnica dissenyada per a implementar formes de contacte, intercanvi i organització social que soscaven algunes de les constriccions que presentaven d'altres formes d'organització. És per aquest motiu la centralitat de la xarxa. Com ens deia Castells, constitueix una nova base material per al fet social.

La xarxa, malgrat que no determini, sí que podem dir que condiciona bona part de les nostres realitats. La intervenció i acció social no són camps aliens a aquestes transformacions a aquestes noves bases de sociabilitat.

La xarxa transforma, com hem vist, l'organització i la logística dels principals actors implicats en a atenció social, tant d'administracions més clàssiques com de col·lectius i moviments més actuals. Permet que amb pocs recursos s'organitzin elements, es comparteixin informacions i arrelin localment con-

textos abstractes i desterritorialitzats. Tots aquests elements són molt importants per a iniciar i sustentar iniciatives viables d'intervenció i acció social que puguin fer front als problemes socials actuals.

Això fa que, ara com ara, aquesta transformació tingui implicacions que van més enllà d'una innovació en termes d'atenció social. La xarxa mateixa esdevé un actor pràctic molt important, una plataforma gairebé imprescindible, per a l'organització, creació de col·lectius que gestionin problemes socials i, en general, esdevé un element que transforma profundament la forma d'articular solucions davant aquests problemes.

Els actors socials derivats d'aquesta innovació tecnològica constitueixen avui en dia plataformes d'acció, de reflexió, d'articulació i d'intervenció de projectes d'acció social importants i molt presents en les nostres societats. Cada vegada més, la xarxa constitueix la forma privilegiada d'organitzar la intervenció i l'acció social. No solament apareixen formes noves de gestionar els problemes socials, sinó que fins i tot les formes clàssiques d'intervenció queden redefinides i apropiades per aquests mitjans.

La xarxa és un element central per a la intervenció social actual:

- Permet oferir i crear solucions clàssiques per a l'acció social, i per a problemes també de sempre, però amb mitjans nous:

Exemple

Per exemple, Internet constitueix un espai en què emergeixen moltes comunitats d'autoajuda o comunitats de persones que comparteixen una mateixa condició social, o d'exclusió. La creació de comunitats en què els seus membres comparteixen experiències és un pas bàsic en moltes de les formes d'intervenció que s'han fet durant anys davant determinats problemes socials. Aquestes comunitats ajuden i faciliten la presa de consciència i són fonamentals per a orquestrar un convenciment que dugui aquestes persones a revertir unes situacions concretes. Internet no transforma això. Al contrari, permet que aquestes formes d'acció es desenvolupin i es mantinguin com a peces importants de l'acció social. El que ofereix Internet és un mitjà de comunicació àgil, fàcil i molt interactiu que permet la construcció d'aquests llaços i comunitats de forma constant, global i contínua.

- De la mateixa manera, permeten oferir solucions clàssiques per a problemes nous.

Exemple

Les mateixes comunitats virtuals que floreixen per a problemàtiques pròpies de la denominada *societat de la informació i del coneixement*, com pot ser el cas dels moviments socials nascuts per a enfortir determinades dinàmiques socials que es posen en perill en una societat cada vegada més abstracta, deslocalitzada i globalitzada. Crear i donar sentit a un moviment social és una forma d'acció social constant al llarg del segle XX, no obstant això els seus propòsits i formes d'organització, en els quals Internet és clau, constitueixen una novetat que denota la transformació dels conflictes i problemàtiques als quals planten cara.

- Permeten oferir i fer front a problemàtiques no tan noves.

Exemple

Per exemple permet gestionar d'una manera diferent problemàtiques vinculades a la drogadoicció, creant circuits de connexió, informació i comunitats entre familiars, o portals perquè es comuniquin, comparteixin informes, arxius o recursos diversos distints professionals, o perquè s'articulin experiències o projectes comuns, que comparteixen similituds.

- Permeten oferir solucions noves davant de problemes també nous.

Exemple

Hem vist també que constitueixen plataformes d'acció, adaptades i immillorables, per a fer front a les problemàtiques d'ordre global, incertes i complexes, a què fan front les nostres societats. La formació de comunitats o maneres d'acció col·lectiva d'ordre global és, per exemple, alguna cosa que no hagués estat possible sense aquestes tecnologies comunicatives. Aquestes formes d'acció són molt importants per a combatre, definir i posar de manifest les lògiques d'exclusió canviants i imperants en les nostres societats actuals.

Sens dubte que la xarxa és i serà central per a entendre la intervenció i acció social de les societats contemporànies.

Gràcies a aquesta, intervenir ja significa una altra cosa. Per exemple, cal tenir en compte que en les societats actuals, comunicar i organitzar informació serà un element central i un recurs inestimable per a intervenir socialment. De la mateixa manera, és crucial avui en dia fer front als problemes socials d'una manera col·lectiva, i mitjançant organitzacions en xarxa que puguin explicar les interaccions entre elements locals i règims de dominació globals. A més, atesa la velocitat amb què es produeixen els canvis i els esdeveniments, és crucial dotar-se d'elements flexibles i interactius amb els quals poder plantar cara a les condicions i reptes que ens plantegen els fluxos de poder actuals. Internet, en tots aquests casos, és crucial i permet formes d'organització que poden fer front a aquestes condicions i problemàtiques. És per això que diem que esdevé un agent social crucial de què haurem de disposar, sens dubte, en la gestió i solució de problemes socials.

4.3.1. Element col·lectivitzador

Internet, per exemple, té un important efecte col·lectivitzador. Persones amb problemàtiques o sensibilitats semblants, que comparteixen valors o visions del món similars, es pot associar i formar col·lectius fàcilment gràcies a les possibilitats que permeten aquests entorns comunicacionals.

Gràcies a Internet és fàcil sintonitzar sensibilitats, energies i grups distints, geogràficament o temporalment, però amb objectius i problemàtiques semblants. És possible organitzar gent que comparteixi valors i elements concrets sense que la distància geogràfica signifiqui un problema per a ells. Avui és possible organitzar esdeveniments, moviments i plataformes a escala global sense massa esforç logístic ni material.

Exemple

Avui és possible arrencar i organitzar esdeveniments, moviments o plataformes a escala global sense que això comporti un gran esforç. Un clar exemple d'això és la campanya portada a terme per Amnistia Internacional (AI) per a evitar la sentència d'un tribunal de Nigèria sobre Amina Lawal, condemnada a morir lapidada. Amnistia ha reunit 3.500.000 signatures en contra de la sentència i de l'execució. Aquestes signatures s'han enviat a l'ambaixada de Nigèria. Per mitjà de la campanya d'AI s'ha generat una xarxa de persones afins a exercir pressió sobre aquest tribunal. Més enllà dels socis d'amnistia, s'han connectat persones formant una comunitat basada en uns interessos individuals i en afinitats i valors personals. En definitiva, s'ha teixit una xarxa d'afinitats compartides que ha generat un col·lectiu de pressió global a Nigèria.

A la pàgina web d'Amnistia Internacional podreu trobar les diferents campanyes que fan.

4.3.2. Instrument d'organització de la informació

En les nostres societats la quantitat d'informació més que un avantatge comença a ser un problema. A Internet hi ha centenars de documents, milers de recursos i experiències a compartir. L'important ja no és tenir accés a aquesta informació sinó ordenar-la, saber-la gestionar, catalogar, entendre, apropar i organitzar. En una paraula, fer-la accessible, connectar-la. A més, en un món cada vegada més global i abstracte, es fa urgent gestionar i apropar aquesta globalitat a cada ciutadà, a cada quotidianitat.

Doncs bé, la xarxa constitueix un instrument d'organització de la informació molt important i, com hem vist, la informació i gestió del coneixement, en una societat en què la informació n'és el recurs principal, és crucial per al camp de treball interessat en l'abordatge i gestió dels problemes socials.

Per això, la xarxa esdevé un actor imprescindible per a actualitzar i organitzar aquests recursos, per a donar sentit a la vida diària i quotidiana, i alhora per a articular coneixements i visions del món compartides.

4.3.3. Espai per a l'intercanvi d'experiències

Vivim en un món cada vegada més complex, per la interdependència dels esdeveniments i per la creixent producció de coneixement. Això ha fet impossible que tots sapiguem totes les coses. Internet permet, gràcies a la comunicació, compartir i connectar idees. Connectar idees, compartir informació i coneixements, experiències, és una de les formes més antigues i reeixides de generar dinàmiques d'acció social i formes d'intervenció que evitin que unes problemàtiques determinades segueixin instal·lades en les nostres societats.

Internet, en aquest sentit, és un lloc privilegiat també per a l'intercanvi d'experiències i per tant per a generar iniciatives interessants per a revertir o aportar idees a la solució d'uns problemes socials concrets.

Centenars de persones de la mateixa professió construeixen comunitats generant i alimentant una intel·ligència compartida i col·lectiva. Més enllà de les fronteres, aquestes comunitats generen cossos de coneixement a mesura que prenen decisions i aporten solucions. Xarxes d'individus que pensen en

conjunt i a temps real. Aquesta organització que permet crear i compartir coneixement constantment i d'una manera col·lectiva és vital per a comprendre cercar solucions a molts problemes socials.

Per exemple, últimament ja hi ha centres que gestionen i posen a disposició, lliure, dels ciutadans i comunitats interessades tot un banc d'idees sobre temes d'assistència social, sobre experiències i projectes que s'han portat a terme. Això ha permès seleccionar i organitzar un conjunt de pràctiques interessants.

Aquesta intel·ligència en xarxa no deixa de créixer i diversificar-se en incorporar nous individus o col·lectius. Internet, en aquest sentit és molt important, ja que assegura i fomenta la seva organització global, flexible, interactiva i en xarxa, i fa que es mantingui com una intel·ligència col·lectiva i comunicativa. Aquestes característiques són molt importants per a construir i alimentar alternatives d'acció social capaces de fer front als reptes i problemes contemporanis.

Internet fomenta una producció de coneixement i un aprenentatge col·laboratiu, en xarxa i sense limitacions, que és molt important per a la intervenció i acció social contemporània.

Com veurem en l'última unitat didàctica d'aquest mòdul, aquesta centralitat de la xarxa com a agent social per a les societats actuals, té també conseqüències profundes per a les formes d'intervenció social més clàssiques. No solament per l'eficiència que demostren les formes virtualitzades d'assistència social, sinó sobretot perquè en la xarxa es gesten formes d'intervenció i acció social que problematitzen el sentit mateix i la vigència de les formes d'intervenció més clàssiques.

La comunicació horitzontal, a baix cost, multimodal, interactiva i hipertextual que ofereix i possibilita aquest entorn tecnològic i comunicatiu, constitueix ara, i constituirà en un futur immediat, les eines centrals per a articular processos, programes, treballs, projectes i anàlisis d'intervenció i acció social. Per mitjà d'aquests dispositius, entre d'altres, podem:

- Facilitar processos de reflexió amb actors i organitzacions que hi estiguin directament implicades.
- Promoure una participació activa de la ciutadania i de distints actors importants.
- Incorporar, facilitar i promoure la creació de xarxes de suport social.
- Facilitar la logística i coordinació del treball conjunt necessari per a articular interessos, inquietuds, definicions i grups i col·lectius diferents impli-

cats, totalment o parcialment, en la definició, resolució o intervenció davant d'una problemàtica determinada.

- Emmagatzemar, ordenar i produir informació i coneixement rellevant per a comprendre determinades problemàtiques i per a iniciar estratègies d'intervenció i acció social.
- Implementar instruments d'avaluació participatius, virtuals i continus en el temps, constituint un suport excel·lent per a portar a terme l'acció social. L'avaluació de tipus participatiu, per exemple, que busca incorporar tot els col·lectius, les comunitats o els programes implicats en una determinada situació en totes les fases de treball, té en aquest mitjà sociotècnic un espai excel·lent per a expressar i articular-se segons els seus principis participatius.

De fet, tot això ens duu a afirmar que Internet esdevé alguna cosa més que un mer instrument al servei de la intervenció social. Les formes i lògiques habituals de la intervenció i de l'acció social es transformen quan interactuen amb el marc de possibilitats organitzatives que ofereixen aquests mitjans digitals. Per exemple, Internet, obre la possibilitat de connexió i d'acció social tant localment com globalment.

Així, com a espai de relació, permet la connexió de diferents localitats disperses geogràficament. D'aquesta manera, les distàncies deixen de ser un límit per a l'acció social. A més, també connecta temporalitats diverses. Els ritmes, les dinàmiques o les rutines diàries de diferents localitats se sintonitzen en una xarxa multitemporal. Amb la qual cosa, el temps, la necessitat de sincronia, deixa també de ser un problema. La possibilitat de comunicació constant, asíncrona i global permet a més que distintes localitats disperses sincronitzin els seus esforços i recursos per a generar actors més globals que puguin incidir i actuar en contextos propis dels temps que corren sense que per això descurin o deixin de costat les seves localitats i contextos particulars.

És a dir, aquestes tecnologies, en tant que tecnologies de socialització, permeten comunicar-se i relacionar-se en dimensions i formats, i això té conseqüències per a les formes d'organitzar i crear uns actors determinats o col·lectius rellevants per a l'anàlisi de la intervenció i de l'acció social.

D'aquest fet se'ns deriva un corol·lari interessant per a nosaltres: és possible avui en dia construir un pont històric amb el component contracultural, social i llibertari que va donar origen a Internet i connectar-lo amb les necessitats socials i els problemes als que fan front les societats actuals. No hem d'oblidar, doncs, que comptem amb la possibilitat d'incorporar les noves tecnologies al procés d'enfortiment de la societat civil, a la defensa dels drets del ciutadà, a la solució de determinades problemàtiques socials i a la construcció d'espais democràtics i equitatius de circulació de la informació.

Resum

Les TIC poden ser un bon element per a l'acció social, tant per a comprendre-la com per a analitzar-la, afavorint iniciatives de comunicació, posada en contacte i socialització.

Els dispositius sociotècnics actuals constitueixen un factor tecnològic eminentment socialitzador. Permeten crear col·lectius, compartir experiències i idees, i organitzar i gestionar informació; totes aquestes funcions són molt importants per a organitzar formes d'intervenció social adaptades als reptes contemporanis.

La xarxa és i serà un element central per a entendre la intervenció i acció social de les societats contemporànies.

Les TIC apareixen com a plataformes de comunicació privilegiades en les nostres societats que afavoreixen unes determinades formes d'acció social, plurals, heterogènies i en xarxa. Formes d'acció molt propícies per a fer front no solament a les noves lògiques del poder hegemònic i exclouent, sinó als reptes que es plantegen –i s'han plantejat durant anys– a la mateixa acció social.

5. La centralitat de les formes d'acció col·lectiva en les societats contemporànies

Finalment, per a tancar aquesta anàlisi, ens centrarem en un dels actors que, segons el parer de la majoria de teòrics de les societats actuals, té un paper més crucial en la definició i visibilització dels problemes socials associats a aquestes societats: parlem dels moviments socials.

Els moviments socials són actors importants per a l'anàlisi i les possibilitats de transformació d'uns problemes socials concrets, i també actors importants en el disseny i recerca de formes d'acció social que aconseguixin fer front a aquests problemes, buscant i reclamant sobretot formes de vida i convivència alternatives a les dominants.

Els moviments socials són centrals per a reduir, definir i problematitzar el nostre present, i també per a reivindicar i possibilitar formes de convivència noves, més solidàries, justes i universals. Però, a més, els moviments socials, gràcies també a la seva imbricació amb aquestes tecnologies, ens ofereixen noves formes d'acció social a tenir en compte.

Per a il·lustrar aquesta importància ens centrarem en l'FSM i en l'important paper que tenen en la definició de les formes i lògiques de poder excloent dels nostres dies. També veurem la importància de les TIC en el seu mateix esdevenir com a grup d'acció col·lectiva crítica.

- Els moviments socials actuals i la transformació dels problemes socials
- La influència de les TIC en les formes d'acció col·lectiva contemporànies
- La creació d'actors nous: el Fòrum Social de Porto Alegre

5.1. Els moviments socials actuals i la transformació dels problemes socials

Per a molts autors, els moviments socials avui en dia són actors crucials que s'han de tenir en compte d'una manera privilegiada per a comprendre les lluites, conflictes i problemàtiques actuals. Per què?

- Primer, perquè ens permeten visibilitzar les lògiques de poder i dominació d'avui.

- Segon, perquè permeten actuar i generar dinàmiques d'acció social encaminades a transformar aquests conflictes o problemes socials en formes de convivència més solidàries o justes.

D'aquesta manera, com també destaca Castells (1997), els moviments socials són actors centrals en una societat de la informació, precisament perquè en la seva acció col·lectiva soscaven formes de dominació, les fan explícites i possibiliten formes de vida alternatives.

El seu estudi constitueix, doncs, un element central per a les societats contemporànies, ja que cap altre camp ofereix les possibilitats d'analitzar i comprendre les lògiques i els conflictes contemporanis.

L'estudi dels moviments socials és una magnífica talaia des de la qual albirar i abordar en tota la seva complexitat les alteracions en curs de les nostres societats. (Casquette, en Melucci, 2001, p. 19)

Vegem-ne, doncs, més detalladament la importància i la centralitat per a les societats contemporànies.

5.1.1. Enunciadors del present

Els moviments socials són actors crucials per a analitzar els problemes socials contemporanis.

Hem vist que un problema social és en part fruit d'un esforç col·lectiu, per part d'un grup concret, mitjançant accions diverses, per a visibilitzar i col·lectivitzar, i elevar a la categoria de compartides, unes determinades condicions que en principi només són considerades com a individuals. Doncs bé, en les nostres societats contemporànies aquest esquema pren sentit per mitjà especialment de l'acció dels moviments socials actuals.

Doncs bé, amb la seva acció, els moviments socials contribueixen a fer aquest esforç col·lectiu per visibilitzar situacions d'exclusió, a posar de manifest les lògiques dominants, els seus efectes perversos, els seus interessos, les exclusions que provoquen i els problemes que impliquen. Sens dubte són crucials per a orientar, entendre i posar de manifest els reptes i problemàtiques a què hem de fer front.

Una mirada atenta al nostre voltant ens revelarà aquesta centralitat dels moviments socials actuals. Avui en dia, multitud de forces i actors diversos, agrupats entorn de moviments socials, ONG, plataformes d'acció cívica o xarxes ciutadanes diverses, dediquen part de la seva activitat col·lectiva, política i ciutadana a definir, analitzar i criticar allò que caracteritza les nostres societats, mostrant lluites socials, formes de poder i de dominació, i també formes d'exclusió i marginalitat que es desprenen dels processos i transformacions contemporànies que viuen les nostres societats.

Aquests actors esdevenen actors centrals de la societat de la informació perquè coincideixen en la necessitat de trobar solucions per als desequilibris creixents de tot tipus que viuen les nostres societats i que lluny d'anul·lar les problemàtiques socials que arrossegàvem d'altres temps, les multipliquen i en molts casos inauguren noves fonts de conflicte i problematització.

Aquestes forces vives són les que ajuden a identificar molts dels problemes socials vinculats a les nostres societats, i a més ajuden a combatre activament les principals fonts de problemes socials del nostre temps.

Aquests actors, amb el verb com a arma principal, ens recorden i imbueixen en visions de la realitat que fomenten la problematització, la crítica i la creació de coneixement entorn de les relacions socials dominants, el seu caràcter i els seus efectes d'exclusió. Identifiquen, per exemple, els actors i processos responsables d'aquestes dinàmiques. Identifiquen les formes de llenguatge vinculades a les noves formes de dominació. Identifiquen i discuteixen, en definitiva, la majoria d'elements que són responsables dels desequilibris i problemàtiques derivades de les condicions actuals, i amb això, identifiquen els factors que són susceptibles de transformació.

Amb això inicien part del procés inestimable que ens duu a una presa de consciència sobre els contextos, les relacions i els actors que construeixen, mantenen o fomenten unes determinades relacions de desigualtat o exclusió i que caracteritzen, precisament, la base sobre la qual es desenvolupen bona part dels problemes socials actuals.

Aquestes noves subjectivitats emergents, complexes però paleses, són les encarregades d'iniciar processos de negociació i diàleg social sense precedents, i d'alguna manera prometedores, ja que posen els fonaments per a articular propostes, col·lectives, democràtiques i participatives, per a fer front a aquestes dinàmiques de transformació social.

Aquests actors posen de manifest, a més, que l'eix dels conflictes i problemes contemporanis canvia ràpidament i indica una transformació profunda en allò mateix que caracteritza la font dels problemes.

Com hem vist, anteriorment, el poder de la informació i les seves conseqüències són els eixos principals sobre els quals es constitueixen les lluites socials contemporànies. Per això, les seves principals contribucions s'han centrat en concedir-nos la possibilitat de nomenar els problemes de manera diferent i en la seva capacitat de fer efectiva la possibilitat de redefinir els marcs relacionals i de comprensió de la vida social, fent-ho a més en termes que resultin incom-

patibles amb les formes de poder i dominació de les societats actuals, visibilitzant així per mitjà de la seva acció els codis, els llenguatges i les gramàtiques del poder contemporani.

Gràcies a la seva acció (és a dir, a partir de la seva definició alternativa del món, de la identitat o de la quotidianitat), els moviments socials afebleixen les formes de control i buiden el poder mateix, i fan visible la qualitat relacional, i per tant precària, d'aquest poder permetent tant la definició i visibilització dels nous problemes socials com el disseny d'accions socials encaminades a reduir o combatre aquests problemes socials.

Per exemple, avui en dia, són actors centrals davant de les lluites per les desigualtats sorgides dels processos de transformació social i econòmica que denominem globalització.

Segons el seu parer, la globalització de la informació i els mercats dissol moltes fronteres que abans caracteritzaven les distincions socials que permetien interpretar les relacions de poder, de subjecte, i per tant identificar els antagonismes, les diferències i els problemes socials que es derivaven d'aquestes relacions. Aquesta globalització actua flexibilitzant i desterritorialitzant moltes d'aquestes distincions. Això no solament buida de sentit algunes de les propostes i maneres d'abordar aquests problemes que el passat ens ha llegat, sinó que a més ens interpel·la a trobar d'altres formes de definir i abordar aquestes repercussions.

Aquests actors es dediquen a destapar aquests efectes i la lògica d'exclusió que es deriven dels processos actuals.

Aquests grups ens han permès veure que els problemes locals tenen arrels globals. Des de les condicions actuals de treball, fins al nostre equilibri ecològic més local, depenen de factors, relacions i interaccions d'ordre global. De la mateixa manera, ens mostren que els problemes globals tenen ancoratge i resposta des del local. Aquest procés que sovint ens sembla impersonal i allunyat, ens diuen, opera i s'ancora fortament en activitats quotidianes. Per tant, qual-sevol acció, per petita i insignificant que ens sembli, es pot convertir tant en una resposta afirmativa com en una resposta negativa als escacs que ens planteja aquesta globalització.

Ens permeten veure que la globalització implica les relacions de dominació i exclusió, però també que la globalització comporta una globalització dels recursos disponibles per a la seva lluita i combat. De totes maneres, contràriament a la globalització abstracta, monetària, neoliberal, que incrementa les distàncies socials que el capitalisme ha produït en altres temps, aquesta globalització té un fort poder social, democràtic, participatiu i profundament concret, lligat al local, múltiple i quotidià.

La transformació social, diuen, passa per aquestes noves lògiques i cartografies complexes que envaeixen les esferes de consum, d'informació, locals i quotidianes. Amb això, i per mitjà d'un esforç per a redreçar projectes col·lectius, els moviments socials permeten la unificació de processos convergents. Això és una novetat, ja que permeten i fomenten una lectura global, integrada, però sense perdre inclinació i referència en el local. Al contrari, des del local, des de les múltiples relacions diferencials, s'insinuen processos convergents, isomòrfics, que d'alguna manera ens endinsen en lògiques i tendències més globals a què per força hem de plantar cara si volem entendre, i transformar, pràctiques i lògiques globals, però també locals.

Aquesta globalitat que uneix problemes de feina, ecològics, d'accés a la tecnologia, de pobresa mundial... és la nova eina epistemològica amb què s'abillen els actors actuals que busquen una transformació social important.

Per mitjà de la seva acció, els moviments socials de nou encuny intenten aportar localitats disperses a les globalitats excloents que construeixen els règims nous de poder i d'informació. Amb això, permeten connectar i posar en contacte realitats i processos que, malgrat que semblin diferents, es veuen com a processos convergents o emparentats i que denoten una mateixa lògica global que, encara que no sigui immediatament visible, es trasllueix a partir de múltiples processos i localitats.

La redefinició de significats, la creació de xarxes i coneixements, la multiplicació de la comunicació i els contactes entre zones, grups i sensibilitats pròximes, encara que llunyanes geogràficament, són elements de lluita crucials per a aquests actors i per al psicòleg interessat en les formes d'acció col·lectiva que es gesten en les societats contemporànies.

Gràcies al seu esforç, permeten crear marcs de comprensió alternatius als dominants, permeten la coalició i l'agenciamment de grups diversos i molt heterogenis, plantejant així obstacles en l'aparentment poc problemàtic fenomen de la globalització neoliberal, destapant així les seves lògiques i processos excloents, denunciant allò que, malgrat que sigui evident, queda ocult del seu discurs triomfalista i desenvolupacionista; i exigint que "un altre món és possible", que redimeixi grans grups i poblacions de problemàtiques directament implicades dels nous ordres socials i culturals derivats d'aquestes transformacions.

D'aquesta política, se'n deriven consignes reivindicatives com ara: "pensa globalment, actua localment". A aquest lema, s'hi ha afegit recentment el de "pensa localment, actua globalment". Ambdós mostren el lligam, l'eix, pel qual, tant les forces de poder, com les formes de resistència actuals, passen avui en dia i la importància d'aquests grups i actors socials en la creació de consignes i marcs de comprensió/acció adequats als reptes i problemàtiques actuals.

Així doncs, el paper dels moviments socials actualment és important perquè:

- enfront dels *desordres* globals i les formes de poder competents, cada vegada més invisibles per al ciutadà, reivindiquen noves formes d'articular la política i la convivència.
- Enfront del progressiu debilitament i dissolució de les estructures de govern estatals, locals, etc. i habituals en la gestió de conflictes i problemes, el nou ordre (global/local, comunicatiu, i caracteritzat per xarxes heterogènies i fluides) reivindica actors nous que puguin fer front a aquestes lògiques i dimensions.
- Enfront dels canvis actuals, reivindiquen la necessitat d'integrar ordres locals i globals. La seva finalitat radica a articular i participar d'una altra globalitat.

Gràcies a aquestes mesures aconseguixen articular una societat civil robusta i global que actuï críticament i activament per una altra orientació dels processos que guien les nostres societats, buscant formes de convivència i intercanvi més justes i solidàries. L'articulació d'aquesta societat civil, local i al seu torn global, constitueix una de les principals estratègies contemporànies d'acció i reivindicació social, i constitueix un dels centres d'interès més candents per a tot estudiós dels fenòmens d'acció i inclusió social rellevants d'avui en dia.

Els moviments socials són actors clau per a fer front als reptes polítics, democràtics i socials d'avui.

Com hem dit, no solament ajuden a definir d'una manera alternativa les societats actuals, els seus valors i imaginaris a favor de móns més justos o menys excloents, sinó que són també actors crucials per a articular, donar cabuda i organitzar o liderar alternatives encaminades a restituir, intervenir o solucionar algunes d'aquestes problemàtiques.

I aquestes formes alternatives de donar solució a alguns dels problemes actuals no poden descurar l'important paper que tenen, per a constituir-se, organitzar-se i començar, les denominades TIC.

De fet, les tecnologies de la informació i de la comunicació emergents han transformat la pràctica, l'organització i el discurs dels moviments socials contemporanis. No solament instrumentalment, ni organitzacionalment, sinó proporcionant maneres noves de relació i de comunicació, que permeten la gestió de coneixements, la creació de comunitats i l'intercanvi de significats en un altre règim de relacions.

Això és precisament el que veurem a continuació.

5.2. La influència de les TIC en les formes d'acció col·lectiva contemporànies

Les TIC, en relació amb la política i la participació social, actuen com a potents facilitadores del manteniment i l'extensió de contactes i interaccions entre xarxes complexes i heterogènies, que permeten revitalitzar i donar sentit a alternatives polítiques, no institucionals. D'això, evidentment, en beuen els moviments socials. Per a aquests, les TIC són elements crucials, l'esdevenir dels quals ja va molt relacionat a aquestes innovacions tecnològiques. Amb aquestes, els grups poden practicar polítiques i formes de mobilització i acció social que desbordin els límits i formats habituals, adaptant així les seves lluites als formats lògics propis del present. Amb aquestes, per exemple, poden construir alternatives cíviques, socials i polítiques, d'ordre global i local, que permetin construir nous enclavaments socioculturals, nous laboratoris de cultura per a entendre i donar forma a un altre present i a un altre futur.

A més, els moviments socials, amb l'acció i apropiació dels recursos tecnològics actuals, també ajuden a (re)definir els usos d'aquestes noves tecnologies. Amb la seva acció, mostren que és una eina molt important per a l'acció social i col·lectiva. La xarxa, en les seves mans, esdevé un espai públic en què hi ha protestes i en què s'intervé políticament i socialment.

És per tot això que no s'ha d'oblidar la important interrelació entre tecnologia i acció col·lectiva que hi ha en les nostres societats. L'anàlisi de l'esdevenir d'aquesta interrelació és un dels elements clau que es presenten per al professional interessat en l'anàlisi de les problemàtiques socials contemporànies, i també en les formes d'acció social pròpies del nostre temps.

Bibliografia

L'article següent tracta més específicament de la interrelació entre les TIC i l'acció col·lectiva pròpia de les societats actuals.

Rodríguez, I. (2002). L'efecte de les TIC en l'organització de l'acció col·lectiva: la virtualització dels moviments socials.

Aquest text està disponible en línia en la direcció següent:

<http://www.wsfindia.org/index.php>

Resumint succintament, enumerarem algunes interaccions entre tecnologia i activisme polític avui en dia i que són interessants de tenir en compte per a comprendre els actors i les formes d'acció social emergents.

Resum

Els moviments socials són actors molt rellevants en la definició, detecció i lluita per les desigualtats socials, i també per a articular noves formes de convivència i per a formular alternatives per a les nostres societats.

5.2.1. Influència sobre les formes de mobilització

Les TIC tenen una forta influència en la constitució, organització i coordinació d'aquests actors col·lectius tan importants. És a dir, tenen una forta influència en la constitució i organització interna d'aquests actors.

Vegem algunes d'aquestes influències:

- 1) Internet modifica la manera de mobilitzar (portals, espais interactius, sistemes d'informació). Apareixen nous espais de protesta i de manifestació.
- 2) Internet permet maneres de coordinació i de solidaritat diferents, que sobretot fan referència a una transformació dels recursos per a difondre, aglutinar suports i mobilitzar.
- 3) Internet és important per als moviments que treballen a partir de recursos professionals (WWF/Adena i Greenpeace, per exemple) i que necessiten una bona coordinació entre institucions públiques, organismes privats, xarxes transnacionals i activistes locals. Però també per als que treballen a partir de recursos de participació (grups de voluntaris, afectats o activistes locals). En ambdós casos Internet és clau per a donar a conèixer una realitat puntual, uns discursos, unes pràctiques, un suport determinats, unes denúncies, sense haver a més d'invertir gaires esforços en aquesta mobilització. Això ens permet aglutinar un nombre important de suports i de simpatitzants sense implicar-los directament en la realització de la protesta.
- 4) Permet articular alternatives d'una manera ràpida, descentralitzada i continua en el temps. Sense grans costos d'organització. Permet una ràpida identificació sense malbaratar gaires recursos per a mobilitzar.
- 5) Permet tenir un impacte mediàtic important. Sortejar les barreres, els interessos i alguns silencis imposats pels mitjans de comunicació habituals.
- 6) Permet aglutinar la protesta d'una manera més flexible i heterogènia. Més adaptada a la lògica del global que domina els nostres dies.
- 7) Internet permet la convivència i la coordinació de grans grups amb organitzacions locals, d'activistes compromesos amb grups que s'articulin a partir d'una causa o d'un greuge concret contra els seus interessos.
- 8) Permet mantenir vincles, comunicacions i intercanvis entre particulars, entre organitzacions àmpliament identificades i actives, i permet crear, sostenir i mantenir, xarxes virtuals que permeten construir i donar sentit a una alternativa social i cultural.

Sens dubte que Internet constitueix, davant del que ens ensenyen els moviments socials, plataformes d'un gran interès per a buscar formes d'acció i intervenció social que puguin fer front als problemes socials actuals.

5.2.2. Influència sobre l'esfera pública i les formes de política

Les TIC també tenen una forta incidència en les relacions i formes d'organització i articulació externa d'aquests grups. És a dir, influeixen també en com encaixen i s'articulen amb la societat civil, amb d'altres actors socials i en el context polític, social i cultural que els envolta.

- Reintrodueixen col·lectius, sensibilitats, móns, valors oblidats, desconectats, minoritaris, gràcies al seu esforç per construir nous règims de representació i de solidaritat política i cultural alternatius.
- Per exemple, reformen, transformen i informen de nous règims de debò, que centren la seva atenció en les pràctiques quotidianes i les seves conseqüències. Per exemple, la relació entre hàbits de consum quotidians i certes formes de domini econòmic per part de grans poders transnacionals. A més, posen en relació amb aquestes pràctiques ordres i discursos globals (per exemple, amb el discurs de la sostenibilitat ecològica planetària, o amb la idea de la desigualtat en la repartició de la pobresa), de manera que el quotidià i el global es connecten i arriben a, en tant que relació de poder, una dimensió política. D'aquesta manera, embullen i connecten el local i el global i donen una dimensió política a aquesta relació. Aconseguen que consignes com: ara "actua localment, pensa globalment" "actua globalment, pensa localment" tinguin sentit en el dia a dia de la política actual.
- Aconseguen articular aliances amb règims de govern i de representació política i cultural d'ordre global i plantar cara així a les formes de dominació actuals.
- Els permet formar xarxes globals, més enllà d'estructures estatals o institucionals. Xarxes que estan connectades constantment, el que els permet mostrar-se i representar-se a si mateixos com a actors autònoms instal·lats en camps socials i globals.
- Permet crear actors heterogenis i importants que es formen barrejant organitzacions, associacions i grups de signe diferent i de naturalesa distinta per a assajar i experimentar noves formes de govern i de política, de vivència i expressió cultural, de justícia i de comunicació.
- Ajuden a transformar les organitzacions locals tradicionals i donar-los una dimensió d'acord amb els reptes contemporanis.

- Ajuden que els moviments socials s'estableixin com a nodes de la societat civil en les institucions i centres de decisió més importants.

L'èxit de tot això duu els moviments socials actuals (la majoria instal·lats en dispositius tecnològics informacionals i comunicacionals) a ser considerats com a sistemes alternatius amb capacitat d'influència en l'opinió pública i, per tant, a ser reconeguts també com a actors de valor transnacional. Això es reflecteix en el fet que un dels seus esforços més importants està encaminat a construir una societat civil global i en la importància i rol central que prenen davant de les lluites i les problemàtiques socials contemporànies.

Resum

Les TIC, en relació amb la política i la participació social, actuen com a potents facilitadores del manteniment i l'extensió de contactes i interaccions entre xarxes complexes i heterogènies, que permeten revitalitzar i donar sentit a alternatives polítiques, no institucionals.

5.3. La creació d'actors nous: el Fòrum Social de Porto Alegre

Com acabem de veure, les TIC s'han utilitzat com un instrument en la intervenció i gestió dels conflictes. No obstant això, les TIC també han afavorit noves formes d'organització que han permès l'aparició d'actors nous. El procés d'aquestes característiques més espectacular el trobem al Brasil, al Fòrum Social Mundial que es va fer per primera vegada a Porto Alegre (2001).

5.3.1. "Un altre món és possible"

"Un altre món és possible" constitueix un dels lemes que en els últims anys ressona amb més força entre una multitud de sectors, grups, organitzacions i ciutadans de tot el món. Aquest eco no solament es deixa escoltar, sinó que anticipa inquietuds i transformacions importants davant d'un descontentament creixent pels processos, que lluny de les promeses utòpiques d'antany, que caracteritzen les nostres societats actuals.

El procés de globalització econòmica (caracteritzat per la connexió creixent dels mercats econòmics, per la constitució de tractats mundials sobre el lliure comerç, per distintes fusions empresarials, per acords multilaterals d'inversions a escala planetària, etc.) duu diversos anys sent problematitzat per les xarxes de moviments socials, col·lectius civils, ONG, sindicats, etc. Segons aquests, el món guiat pels interessos del mercat econòmic duu la humanitat a les majors desigualtats i desequilibris, socials i ecològics, amb la conseqüència d'una concentració de la riquesa més gran i l'exponencial creixement de la pobresa.

El Fòrum Social Mundial neix l'any 2001 com una trobada, precisament, per a conjuminar els esforços d'aquelles veus en contra de la globalització econòmica i com a contrapunt de les trobades del Fòrum Econòmic Mundial (el fòrum en què les principals potències econòmiques decideixen precisament com

desenvolupar i potenciar aquesta globalització econòmica). Aquest últim, per a les forces socials, es veu com un representant de la globalització econòmica i, per tant, com una de les forces responsables de l'actual sentit de la globalització.

Què és l'FSM?

- L'FSM apareix com una iniciativa de reflexió, anàlisi i acció social encaminada a discutir les direccions que prenen les nostres societats, guiades únicament per la denominada *llei del mercat* i per una assertiva globalització econòmica.
- L'FSM apareix com una plataforma que intenta visibilitzar i analitzar allò que caracteritza les dinàmiques econòmiques actuals, els seus riscos i conseqüències socials.
- L'objectiu de l'FSM no és un altre que discutir els models de globalització actuals, que incrementen més que resolen les desigualtats i desequilibris socials, augmentant aspectes com la pobresa o els problemes ecològics a escala planetària.
- A partir del 2002, l'FSM decideix fer un canvi en les seves dinàmiques polítiques i deixar de ser únicament una veu contra la globalització econòmica per a passar a ser també una veu propositiva, que proposi alternatives a aquesta globalització. Una veu que generi alternatives i propostes concretes de com s'ha de fer la globalització sense que això comporti una pèrdua de drets socials i un desastre ecològic per al planeta.
- D'aquesta manera, el Fòrum Social de Porto Alegre deixa de ser un punt de trobada esporàdica i local per a començar a ser l'expressió d'una xarxa d'acció col·lectiva, teixida i articulada a escala planetària, en la qual discutir i treballar contínuament les problemàtiques vinculades als processos polítics, culturals, econòmics i socials de les societats actuals. Un fòrum actiu i participatiu, global, però molt vinculat a les localitats, que intenta buscar solucions i proposar models alternatius més solidaris, justos i equitatius socialment.

En l'edició del 2003, per exemple, el Fòrum Social Mundial ha reunit 100.000 participants de 156 països i més de 4.000 periodistes. D'aquesta manera, l'FSM ha passat a ser el procés de debat i creació d'alternatives referent de tot el món. En tres anys Davos, seu del Fòrum Econòmic Mundial, ha vist com perdia protagonisme mediàtic i com el coneixement produït des de les xarxes de l'FSM deslegitimava els seus arguments i propostes, constituint-se com un important contrapès crític al procés de globalització econòmica que viuen les nostres societats.

Bibliografia

Per als que estiguin interessats a aprofundir en el Fòrum Social Mundial, en les seves accions i reivindicacions, en els seus formats d'acció social i en el seu pes mundial, aportem una breu bibliografia complementària:

Diversos autors (2002). *Porto Alegre (Foro Social Mundial 2002)*. Barcelona: Icaria.

Diversos autors (2001). *ATTAC. Contra la dictadura de los mercados*. Barcelona: Icaria.

Diversos autors (2003). *Un mundo para todos*. Barcelona: Icaria.

Diversos autors (2002). *Porto Alegre. Globalizar la esperanza*. Sca: Tarahumana.

Díaz Salazar, R. (2002). *Justicia Global. Las alternativas de los movimientos de Porto Alegre*. Barcelona: Icaria.

Etchezarreta, M. (2001). *Globalización capitalista: luchas y resistencias*. Barcelona: Virus.

Faiz, H. (2001). *Crece la desigualdad. Otro mundo es posible*. Barcelona: LOM.

Houtart, F. (2001). *El otro Davos. Globalización de resistencias y de luchas*. Madrid: Popular.

Manion, G. (2002). *Porto Alegre*. Paris: Découverte.

Monereo, M. (2001). *Porto Alegre. Otro mundo es posible*. Sca: Viejo Topo.

També a la pàgina web oficial del Fòrum Social Mundial trobareu moltes dades sobre la seva definició i funcionament.

5.3.2. L'acoblament amb les TIC

Una vegada més, Internet ha estat una eina clau per a constituir aquest actor global tan important per a entendre els problemes i les dinàmiques socials actuals. Per això, és important també destacar aquest paper de les tecnologies actuals en la configuració i organització d'actors socials importants.

Ateses la condicions de globalització, i per tant davant la pèrdua de referència i importància de moltes institucions i espais de representació política (superada amb escreix l'organització política centrada en els estats nació), Internet ha estat una peça clau per a constituir un contrapoder eficaç a aquests canvis. Sense Internet, un actor com l'FSM no hagués estat possible. Internet ha permès vincular diferents expressions de malestar, moltes locals, en unitats i organitzacions coordinades, generant una xarxa global que actua en tot el món i que s'encarrega d'analitzar, discutir i proposar formes d'articulació distintes entre localitats i globalitats.

Per exemple:

- Internet ha estat un mitjà essencial per a la trobada i la comunicació entre localitats i sensibilitats distintes. Aquest procés ha estat clau per a la formar i consolidar un actor global com l'FSM.
- Internet ha possibilitat compartir informacions i coneixements. Aquest procés és bàsic per a assegurar la integració i coordinació interna d'un actor com l'FSM, però també perquè aquest pugui construir marcs de coneixement, de valors i d'acció alternatius als dominants. Els de l'FSM han usat

Internet, per exemple, com a altaveu que permet globalitzar les propostes locals.

- Internet ha tingut un paper important de difusió. La difusió és central per a la consolidació, projecció externa i per a l'encaix d'un actor com l'FSM dintre de les societats actuals. De la mateixa manera, la difusió té un paper important per a alimentar la discussió i la creació de coneixement alternatiu a la globalització neoliberal.
- Internet ha estat important per a organitzar, internament i externament, aquest tipus d'actors.
- Internet ha estat clau també com a espai d'acció política, com a espai en què lliurar batalles, lluites i reivindicacions d'ordre global. Sense aquest espai, difícilment un actor com l'FSM hagués trobat un espai continu i global en què donar curs a les seves reivindicacions.

Resum

Les TIC són bàsiques, com a entramat sociotècnic (vegeu el glossari), per a la materialització, coordinació i manteniment d'actors socials globals que puguin fer front a les lògiques de poder contemporànies, com per exemple l'FSM.

L'FSM constitueix una forma d'acció social innovadora, i digna d'estudi, en el sentit de les seves dimensions, proclames i formes d'intervenció. A mig camí entre xarxes de creació de coneixement, entre moviments socials i plataformes ciutadanes, mostra la necessitat i inventiva per a l'acció social que fa falta en un món global.

6. Reptes i reflexions per a l'estudi i acció davant de problemes socials contemporanis

6.1. Introducció

Fins ara hem tingut l'oportunitat d'analitzar les condicions de canvi que viuen les nostres societats, d'estudiar allò que caracteritza aquest canvi i de mostrar-ne els principals efectes i conseqüències per a l'anàlisi, comprensió i intervenció/acció davant dels problemes socials.

Sens dubte que aquests canvis requereixen una anàlisi més profunda i una mirada més atenta per part dels científics socials interessats a comprendre l'origen, les lògiques, les conseqüències i les maneres d'acció de les societats contemporànies. En part, el que hem fet fins ara és cimentar algunes vies d'explicació que el temps s'encarregarà de confirmar, alterar o desmantellar. De totes maneres, ja s'apunten algunes conseqüències importants per a l'exercici del psicòleg social interessat en una pràctica compromesa i activa a favor de la solució i gestió davant de determinades problemàtiques socials.

En aquest tercer bloc intentarem reflexionar davant d'algunes d'aquestes conseqüències. Conseqüències que afecten a les lògiques o als escenaris, els actors o les formes d'intervenció de què disposa o ha d'afrontar el psicòleg social interessat en els problemes socials actuals.

Com hem dit, aquesta unitat didàctica s'estructurarà a partir de breus reflexions que se centraran i es detindran en alguns dels principals canvis i reptes a què hem de fer front en l'estudi, anàlisi, intervenció i avaluació de problemes socials avui en dia.

Les reflexions s'organitzaran en 4 eixos bàsics:

- 1) La transformació dels escenaris en què el psicòleg social pot desenvolupar la seva labor.
- 2) Un canvi en les eines i dispositius que té al seu abast per a portar a terme el seu treball.
- 3) Un canvi en les maneres d'actuar.
- 4) Un canvi en les formes de definir, analitzar i comprendre els problemes socials.

Així, a partir d'aquests eixos anomenarem els principals reptes que afrontem en el context global i comunicatiu actual. Aquests es resumeixen en:

- 1) El pas de maneres d'intervenció/acció presencials a maneres d'acció/intervenció virtuals. Aquest canvi, com veurem, té conseqüències profundes sobre les maneres com actuem i responem els problemes socials.
- 2) La digitalització dels principals recursos per a la intervenció social fa que molts dels serveis característics de les nostres societats modernes mutin cap a formats i formes d'organització profundament distintes. Per exemple, argumentarem que hem viscut el pas de societats basades en institucions a societats governades per mitjà d'*extitucions*.
- 3) L'aparició d'actors socials nous. Aquests, a més d'inventar formes noves de definició, gestió i resolució de conflictes i problemàtiques, posen en qüestió explícitament algunes de les formes tradicionals d'intervenció social. Aquest canvi té conseqüències sobre les maneres d'actuar, ja que comporta la necessitat de recerca de noves formes d'acció i intervenció d'acord amb les dimensions i característiques de les noves condicions socials.
- 4) La mutació de les lògiques i condicions de possibilitat dels conflictes i problemes socials contemporanis. Com a conseqüència del canvi d'elements que defineixen i donen forma a les societats actuals, les principals lògiques i condicions que expliquen l'emergència d'unes problemàtiques determinades també es veuen modificades. Això té conseqüències per al quefer del psicòleg, ja que l'obliga a aprendre a mirar d'altres elements, lògiques i actors importants. Per exemple, destacarem l'important paper de la identitat en les societats actuals.

Esperem que amb aquest breu, però dens recorregut, us hàgim ofert una reflexió oberta, plural i analítica d'aquells canvis, fenòmens i realitats socials que emergeixen de les formes de relació i convivència derivades de la transformació sociotècnica que viuen les nostres societats i de les seves conseqüències per a l'estudi, la comprensió i la intervenció davant dels problemes socials.

6.2. La transformació dels escenaris per a la intervenció i l'acció social davant dels problemes socials

De tot el que hem vist fins ara, se'n desprèn que la xarxa comença a actuar com un agent d'acció social important. Esdevé un punt de passada obligat per a la majoria d'iniciatives encaminades a avaluar o intervenir en problemàtiques socials concretes i comença a caracteritzar fortament el context d'acció principal del professional interessat en la comprensió i/o intervenció davant dels problemes socials.

És per això que creiem necessari analitzar algunes d'aquestes transformacions, com, per exemple, el pas de recursos i serveis socials presencials a recursos i serveis socials virtuals, o donant lloc a formes combinades d'ambdós.

6.2.1. La virtualització dels serveis socials

Al llarg d'aquest mòdul hem tingut l'oportunitat de veure exemples i iniciatives que intenten fer ús de les tecnologies de la comunicació i de la informació per a intervenir i proposar accions encaminades a posar en contacte sectors, especialistes, professionals o actors implicats en la definició, solució o avaluació de determinats problemes socials. La xarxa apareix no solament com un element innovador i creatiu per a l'emergència de noves formes d'acció i intervenció social, sinó que també constitueix un element crucial per a transformar formes d'intervenció més clàssiques o habituals.

En aquest sentit, volem apuntar la necessitat d'obrir una reflexió sobre els canvis produïts en les lògiques assistencials i institucionals habituals. Hem vist que les formes d'assistència i intervenció social des de l'expertícia constituïen no solament un element central de l'activitat del psicòleg social aplicat sinó que, a més, eren un element gairebé fundacional de l'abordatge, la definició i el disseny de programes d'intervenció dels problemes socials.

Els serveis socials, per exemple, constitueixen un exemple paradigmàtic de com una societat s'organitza i dissenya programes, institucions i forma professionals per a reduir problemes que neixen en el seu si. Sabem que bona part de l'exercici del psicòleg social ha transcorregut, i transcorre, en aquests contextos. Contextos marcats per una rígida organització, especialització i compartimentació de l'activitat i de les maneres d'intervenció.

Doncs bé, la virtualització de molts dels habituals dispositius d'atenció, gestió i organització de la intervenció social permet que moltes d'aquestes característiques i formes d'acció es transformin profundament. La imbricació amb dispositius tecnològics flexibles, comunicatius, ràpids i econòmics (en termes de la logística necessària i dels espais que permet recórrer i connectar) transforma profundament les formes d'organitzar la intervenció social, i també l'estructura mateixa dels serveis socials. Sens dubte que aquest canvi té repercussions profundes per al psicòleg social, ja que el camp esmentat constitueix un dels escenaris principals en què desenvoluparà la seva activitat professional.

Exemple

Per exemple, avui en dia, la teleassistència, l'atenció personalitzada, la llibertat de moviment, la integració de processos, constitueix un dels elements més característics de les direccions que prenen les polítiques de suport i intervenció socials públiques i privades. De la mateixa manera, l'ús de xips, targetes, i xarxes telemàtiques constitueix el material bàsic sobre el qual hi ha aquesta assistència. El professional, més que en interventor individual, es converteix en una part més de l'engranatge que dona sentit a la xarxa. És la xarxa mateixa la que intervé. L'antic interventor restringeix les seves funcions a tasques de gestió, connexió, monitoratge, comunicació i posada en contacte. Això substitueix sens dubte les parets, les sales d'espera, els horaris, les llibretes, les fitxes, els sistemes d'atenció homogenis, etc., que caracteritzaven les formes d'intervenció socials més clàssiques.

Com el món, la intervenció social passa per aquests espais virtuals i tecnològics. Gràcies a aquests, conquereix la llunyania, la reuneix i connecta amb la proximitat, es mou en els intersticis que van de l'una a l'altra. S'ensenyoreix i habita en aquestes xarxes que ens perllonguen a una proximitat més virtual que actual, però que caracteritzen el nostre viure en comú. Això fa que les possibilitats d'intervenció, i també els mecanismes d'intervenció, potencialment no tinguin límits clars.

De fet podem afirmar, ja, que la xarxa constitueix en molts casos el vincle social mateix des del qual podem donar resposta a problemàtiques i situacions noves marcades per la necessitat de connectar i donar cabuda a sensibilitats i identitats creixents i distintes. Per això, en breu, el que passa en, per mitjà de, amb i per la xarxa, serà un element important a tenir en compte pels professionals interessats a aportar solucions, moltes inventives i creatives, als problemes socials, comunitaris, grupals i institucionals que marquen les nostres societats contemporànies.

Igual que els espais del món, percebuts o viscuts, els espais socials llisquen cap al virtual perquè hi puguem aixecar mapes, flotants. (Serres, M: 1994: 184)

La intervenció social, mitjançant instruments i dispositius com poden ser els serveis socials, ja no és una superfície susceptible de ser geometritzada fàcilment. El que abans eren intervencions dirigides, parets, conductes clarament pautats, coneixements i professionals clarament definits, es converteixen ara en connexions precàries, arquitectures informàtiques, accessos i rutes telemàtiques, associacions, acumulacions i posicions en la xarxa.

Això fa que els actors que hi intervenen es multipliquin, que s'aportin nous esdevenirs i que es donin condicions de possibilitat per a aportar solucions i tendències noves a la resolució o mediació en unes realitats determinades. De la mateixa manera, l'agència, el "poder" per a intervenir-hi, es dilueix en aquestes xarxes. De fet, la xarxa constitueix l'eix fonamental sobre el qual es dissenya i es permeten unes accions concretes.

Canviem la geometria clara i establerta de les lògiques assistencials que han caracteritzat la intervenció social del segle que hem deixat endarrere, per les topologies actuals, que ens fan passar de lògiques institucionals a lògiques extitucionals.

D'aquesta manera, és important assenyalar que actualment caminem cap a formes d'acció més horitzontals, flexibles, col·lectives, interactives i interconnectades.

Molts autors apunten que això implica una desinstitucionalització de molts serveis i prestacions assistencials i socials. La institucionalització caracteritza una manera d'escometre i solucionar les problemàtiques, tant individuals com socials (la presó, per exemple, és una mesura institucionalitzadora per a reconduir la criminalitat o determinades accions tipificades com a "perilloses socialment"). Aquesta lògica institucional ha marcat bona part de les maneres d'intervenir i redimir socialment unes qüestions determinades.

Bibliografia

Aquells que estigueu interessats a comprendre i analitzar aquesta dinàmica institucional podeu llegir l'extensa i interessant obra del filòsof francès Michel Foucault. En molts passatges hi trobareu arguments suficients per a reconèixer aquesta lògica i tendència. Foucault ens explica que la tendència institucional és clau per a comprendre els nostres hàbits, visions del món i societats. De fet, afirma que la seva centralitat ha marcat profundament la història d'Occident, fins el punt de caracteritzar l'esdevenir de l'època històrica coneguda com a modernitat.

De totes maneres, més que trobar-nos davant d'una desinstitucionalització, producte de l'acoblament dels serveis assistencials amb les denominades TIC, ens trobem davant d'una forma diferent de gestionar el que és problemàtic, l'assistencial i fins i tot les formes d'organitzar-nos. Les tecnologies, en aquest sentit, transformen les institucions en alguna cosa diferent. El filòsof Michel Serres (1994) exposa que passem de les lògiques institucionals a les lògiques extitucionals.

Què volem dir amb *extitució*?

El prefix llatí *ex* indica allò que surt, és fora o es dirigeix cap a un altre lloc o condició. Per tant, alguna cosa que canvia o ha canviat. La institució és allò que tanca, ordena, gestiona, disciplina, normalitza o ajusta. No és una cosa que s'adapti o canviï, més aviat és una cosa que adapta, ordena i fa canviar. L'extitució, en canvi, serviria per a explicar formes de gestionar determinats problemes, situacions o col·lectius, d'una manera canviant, adequant-se a condicions i circumstàncies diverses. Les extitucions operarien gràcies a entramats tecnològics nous que els permetrien controlar, informar, assistir i gestionar unes realitats determinades sense reclusió, ordenant una cosa o intervenint sobre una cosa sense que això comporti ajustar-se a un temps o espai deter-

minat. És a dir, podent moure's en entorns i condicions distintes, sense una territorialitat concreta, i movent-se fàcilment per entorns, llenguatges, necessitats i col·lectius diferents.

El que argumentem és que els serveis socials i d'altres formes d'intervenció social tendeixen cada vegada més a sustentar-se en aquestes formes extitucionals. Formes organitzatives en xarxa, flexibles, adaptades a terrenys, circumstàncies i condicions temporals i espacials diferents. Això, sens dubte, marca un canvi important en la forma i organització de les maneres d'intervenció, i també en els contextos i escenaris en els quals un psicòleg social pot ocupar les seves funcions professionals.

Aquest canvi en les formes a partir de les quals gestionem o intervenim davant d'unes problemàtiques determinades es veurà més clarament per mitjà d'un exemple:

Exemple

Algunes d'aquestes tendències s'observen en exemples com el del PSI. El PSI (Pla de Serveis Individualitzats) és un projecte pilot implantat pels serveis de salut pública de la Generalitat de Catalunya que pretén gestionar les persones amb trastorns mentals severos (TMS) mitjançant formes d'organització i intervenció centrades en la comunitat més que en l'asil hospitalari. L'objectiu d'aquest projecte, en les seves pròpies paraules, és "adaptar els serveis socials i de salut a les necessitats concretes de cada pacient, atansant-se al màxim als seus patrons natural, per a així estrènyer la continuïtat de l'atenció". Gràcies a elements tecnològics com el telèfon mòbil o les bases de dades, els professionals, tenen un rigorós i constant control, individualitzat, que permet saber i conèixer l'estat de la persona amb TMS i també el seu ajustament als diferents processos terapèutics i d'integració social que segueix. D'aquesta manera, es concedeix, a les persones amb TMS, llibertat de moviments, horaris i rutines. Aquesta flexibilitat permet un millor ajustament en la comunitat de suport i que no es produeixi un desajustament dels grups de pertinença i referència habituals d'aquestes persones. De la mateixa manera augmenta l'eficàcia de les mesures terapèutiques, ja que permet tractaments i ajustaments personalitzats. Al mateix temps permet millorar l'eficàcia dels serveis socials, ja que amb la creació d'una autèntica xarxa d'atenció s'enforteix la seva presència en l'entorn comunitari i social i s'evita que algú en pugui quedar exclòs o fora de les seves prestacions. Aquests factors, a més, milloren el pronòstic de la pròpia malaltia, ja que enforteixen la implicació i responsabilitat de les persones assistides i modifiquen els rols habituals, i interventius, dels professionals per rols de gestió, consulta i assistència.

Bibliografia

Podeu ampliar aquesta reflexió llegint el text següent que aborda aquestes transformacions en el camp de la salut mental.

Doménech, M., Tirado, F. J., Traveset, S., i Vitores, A. (1999). La desinstitucionalización y la crisis de las instituciones. *Educación Social*, 12, 20-32.

Una discussió semblant la podeu trobar en el text següent, que aborda les noves formes d'organització i manteniment de l'ordre social emergents, fruit, sobretot, de la mediació tecnològica que viuen les nostres societats.

Vitores, A. (2002). From hospital to community: case management and the virtualisation of institutions. *Athenea Digital*, 1. (Podeu consultar el document en <http://www.blues.uab.es/athenea/num1/MVitores.pdf>)

A tall de caracterització ràpida us presentem un quadre que pot servir per aclarir i especificar algunes de les diferències entre els models d'intervenció social comentats:

| Model institucional | Model extitucional |
|--|--|
| Les formes d'intervenció s'assenten sobre seus, edificis i mesures arquitectòniques diferenciades que permeten la gestió, ordenació i intervenció davant d'unes problemàtiques determinades. | Les formes d'intervenció s'articulen sobre xarxes telemàtiques desterritorialitzades i interconnectades. |
| La principal tasca d'intervenció se centra en l'interventor que es dedica a produir i aportar solucions concretes sobre la base dels seus coneixements experts. | Les extitucions dilueixen la figura dels interventors. Qui hi intervé és la xarxa mateixa. |
| L'interventor intenta produir regles, normes o condicions que permetin gestionar les desigualtats. | Les xarxes no hi intervenen en el sentit d'una acció directa, concreta i unidireccional. Més aviat, modulen, monitoritzen, registren, connecten. És més una tasca de gestió. |
| Les institucions tracen fronteres clares entre qui hi intervé i l'intervingut, entre ser dintre o fora d'una lògica assistencial. | Les extitucions esborren aquestes fronteres. La continuïtat i la flexibilitat per a ser "dintre" o "fora" marca la seva forma d'operar. |
| La institucionalització es basa en la fragmentació per coneixements o problemes (família, treball, salut, etc.). | Les extitucions no solament no diferencien clarament camps o problemàtiques sinó que intenten articular processos convergents. |

Resum

Els escenaris i contextos per a la intervenció i l'acció social es transformen, fruit de la interacció amb nous dispositius tecnològics. Aquest canvi té conseqüències profundes sobre les maneres com actuem i donem resposta als problemes socials.

La digitalització dels principals recursos per a la intervenció social fa que molts dels serveis característics de les nostres societats modernes mutin cap a formats i formes d'organització profundament distintes. Passem de serveis assistencials basats en institucions a serveis socials governats com d'*extituciones*.

6.3. L'emergència d'actors i formes d'acció social rellevants: els moviments socials

Un altre element clau per a comprendre els canvis actuals i les seves repercussions per a l'estudi i intervenció davant de problemes socials, l'hem de buscar entre els actors emergents. Aquests actors són centrals per a l'anàlisi i les possibilitats de transformació d'uns problemes socials determinats actuals.

L'apropiació i l'ús d'aquestes plataformes tecnològiques permet l'emergència d'actors nous que es afronten el repte de desxifrar la diversitat i el pluralisme en un món de tendències homogènies i abstractes, globals i sovint desarrelades. Actors que s'autoproclamen portaveus o profetes de les problemàtiques socials actuals i que assagen i desenvolupen camins i formes d'actuar diferents.

En aquest sentit, sempre es destaca el paper de les formes noves d'acció col·lectiva. Els moviments socials actuals, per exemple, tenen un paper important com a esforços col·lectius concrets encaminats a definir problemàtiques actuals, i també vies de transformació i canvi social que reverteixin les noves desigualtats i greuges.

Davant dels reptes que plantegen les noves societats, és difícil saber com i sobre què s'ha d'actuar. Els moviments socials tenen un paper important a l'hora de reduir aquesta incertesa que ens plantegen aquestes transformacions. Amb la seva acció ens ajuden a definir i articular maneres de vida que permetin redefinir les condicions sobre les quals s'assenten les nostres societats.

El seu paper és clau per a comprendre els problemes socials contemporanis. I a més ens ofereixen exemples pràctics de formes d'organització i acció social importants per a fer front a aquestes problemàtiques.

A més, el seu poti-poti i la imbricació amb les tecnologies de la informació i de la comunicació, ens aporta un altre ensenyament gens baladí per al psicòleg social interessat en els problemes socials. Analitzant detalladament la seva acció i les seves formes d'organització, ens adonem que **Internet**, a les seves mans, es torna una estructura organitzativa perfecta, i un instrument de comunicació excel·lent, per a l'acció social.

És a dir, Internet permet una flexibilitat i una temporalització única per a una acció social adaptada als reptes i lògiques de poder actuals. Permet, doncs, crear plataformes de mobilització i acció social que puguin fer front a formes de dominació i exclusió com les que caracteritzen les societats actuals.

La participació a la xarxa d'aquests grups i organitzacions socials no es limita a connexions físiques, ni al simple accés a la massa d'informació disponible, els intercanvis promoguts i materialitzats en la xarxes que formen aquests moviments d'acció crítica ciutadana es concentren en:

- 1) Buscar maneres d'organitzar-se millor per a rebre i seleccionar informació i apropiarla com a coneixement útil per a plantar cara a unes problemàtiques determinades.
- 2) Definir estratègies d'intervenció en aquest mitjà.
- 3) Buscar el valor agregat que poden aportar al patrimoni global de coneixement en tant que actors amb una riquesa de coneixements i experiència.
- 4) Donar poder a comunitats, oferir suport i solidaritat, i lluitar activament per la supressió de condicions que condemnin unes capes concretes o sectors de la població a l'ostracisme o a la dominació.

Els moviments socials destapen, doncs, que Internet és clau com a instrument per a reclutar i comunicar recursos i suports d'una manera ràpida i a un cost molt baix, afavorint la constitució de laboratoris culturals alternatius als codis i dinàmiques dominants.

Bona part de la novetat de la seva acció radica en les confluències que les seves formes d'organització afavoreixen entre diversos col·lectius i xarxes socials, amb trajectòries diferents, amb pràctiques organitzatives distintes, igual que les seves orientacions i plataformes. Amb la seva acció permeten la construcció de formes d'acció, i de plataformes de reivindicació totalment noves, globals i integrades als reptes contemporanis.

Gràcies a l'ús de les TIC poden construir:

- 1) Maneres d'organització, solidaritat i coordinació diferents que sobretot fan referència a una transformació dels recursos per a comunicar-se, difondre, aglutinar suports i mobilitzar.
- 2) Poden crear formes de mobilització i *empowerment* noves, atès que aprofiten espais comunicatius interactius (com ara llistes de correu, portals i webs diverses) per a crear espais d'articulació, discussió i reflexió d'abast global.
- 3) Poden, fàcilment i amb un cost baix, donar cabuda a grups, comunitats, inquietuds i sensibilitats molt distintes i que d'alguna manera podrien haver quedat, o han quedat, desconnectades.
- 4) Ens ajuden a més a definir els nous problemes i dilemes que viuen les nostres societats. Per exemple, ofereixen solucions pràctiques a conflictes contemporanis nous.

Exemple

Un cas clar el trobem en la constant problematització dels ordres globals actuals. Les relacions de poder avui en dia funcionen en xarxes globals, però l'experiència quotidiana i la gent es mou en entorns i xarxes locals. La clau per a comprendre formes de dominació actuals no es troba en cap altra part que no sigui la coordinació i connexió entre ambdós aspectes. És a dir, com des del local es controla el global i al revés. Doncs bé, davant d'això, Internet permet articular formes d'acció col·lectives que trenin de maneres diferents el local i el global, fent front a les principals formes d'articulació d'ambdues dimensions.

No és estrany doncs que molts autors vegin un toc profètic en aquests moviments. Per a Manuel Castells, per exemple, els moviments socials poden ser decisius com a sortida a les situacions que planteja la societat de la informació: davant de la pressió, aparentment irresistible, de determinats grups que controlen la globalització econòmica, política i cultural, els moviments socials s'atreveixen a situar-se fora d'aquesta lògica establerta i a proposar sistemes de valors alternatius i formes de vida que superin les injustícies derivades dels nous ordres globals i informacionals.

D'aquesta manera, la lluita que aquests moviments encarnen avui en dia és vista, per molts, com la lluita més important i decisiva per a comprendre els problemes i conflictes que caracteritzen les societats actuals, i per tant, les seves consecucions es percebran com una cosa decisiva per al futur dels nostres col·lectius.

És per això que aquests moviments ens ensenyen i orienten cap a formes d'apropiació social de les tecnologies esmentades, que poden ser molt interessants i innovadores per a reduir i dissenyar formes d'acció social adaptades als

reptes i problemes contemporanis. De la mateixa manera, ens ofereixen marcs de comprensió bàsics per a comprendre les formes d'exclusió i marginalitat que generen les societats planetàries.

Resumint, direm que els moviments socials es converteixen en actors i en plataformes indispensables per a plantar cara als reptes contemporanis i per a organitzar i actuar de manera que es pugui superar, resistir o transformar algunes condicions socials, alguns valors o formes de dominació problemàtiques.

La seva forma d'organització és flexible i treballen amb realitats, esdeveniments i sobre problemàtiques interconnectades. Aquesta sembla una bona manera de reduir i intervenir en conflictes i problemàtiques complexes com les actuals. Així, de moment, veiem que és possible crear espais que possibilitin el canvi i la transformació de codis i valors culturals dominants actuals i que generen determinades formes d'exclusió i/o marginalitat.

Les TIC, en relació amb l'acció social i la participació social, actuen com a potents facilitadores del manteniment i l'extensió de contactes i interaccions entre xarxes complexes i heterogènies, que permeten revitalitzar i donar sentit a alternatives polítiques no institucionals.

Resum

Apareixen nous actors socials. Aquests, a més d'inventar formes noves de definició, gestió i resolució de conflictes i problemàtiques, posen en qüestió explícitament algunes de les maneres tradicionals d'intervenció social.

6.4. La problematització de les formes habituals d'acció social

6.4.1. La lògica de les articulacions precàries

La intervenció dirigida i experta ha marcat bona part de l'esdevenir de les maneres d'abordar la psicologia social aplicada. La distància entre l'interventor i l'intervingut (o els intervinguts) constituïa també una de les característiques més definitòries de les principals maneres de reduir i gestionar determinats conflictes i problemes socials. L'aproximació de les ciències socials als problemes socials –ho hem vist– ha distingit, sovint, clarament els actors dels contextos, els problemes de les solucions, etc.

Ara, no obstant això, la transformació de les dimensions i magnituds per a comprendre les causes i condicions dels conflictes actuals i, per tant, el canvi de mirada necessària per a l'anàlisi, té forts efectes també per a les formes sota les quals podem intervenir o plantar cara a aquestes noves situacions i condicions d'exclusió.

Les formes d'acció social avui en dia apareixen com a xarxes heterogènies, compostes d'actors diversos, individus, institucions, corporacions i organitzacions diverses, en constant moviment, seguint lògiques d'organització flexible, i caracteritzades per recollir i aglutinar una creixent heterogeneïtat d'actors,

inquietuds i pràctiques. Això, sens dubte, transforma el context i les maneres d'acció social, i de la mateixa manera, transforma les anàlisis que des de les ciències socials hem de fer sobre l'acció i intervenció social.

Avui en dia les intervencions, les problemàtiques i les accions socials es desenvolupen en contextos complexos, mòbils, de condicions canviants i interconnectades. Ambdós, formes d'intervenció/acció social i contextos, apareixen com a efectes canviants de definició, mobilització, de negociació i d'articulació constant. No ens hi podem remetre com a meres condicions o actors estables i precedents. Tenim, doncs, formes d'acció-en-moviment en **contextos-en-procés**. I és molt important no perdre aquesta perspectiva per a adequar l'acció als contextos, i per a saber interpretar aquests contextos i les seves condicions canviants.

Hem, doncs, de pensar la definició mateixa de problemes socials, i també la seva acció i la intervenció social, d'una manera més fluïda, complexa i interrelacionada.

És important, doncs, tenir en compte l'heterogeneïtat i complexitat que caracteritza les condicions actuals per a determinades problemàtiques socials i també per a les possibilitats i condicions de la seva transformació.

Atesa aquesta heterogeneïtat, part de l'interès del científic social ha de ser analitzar com es creen unes condicions determinades, quins elements les produeixen, quines realitats estan interconnectades, quin paper tenen determinades relacions i efectes encadenats, etc. És a dir, com es produeixen uns contextos problemàtics concrets. D'això, en depèn que puguem articular processos d'acció social que permetin construir aliances i agències capaces de transformar una determinada condició social o situació.

Si fins no fa gaire es definien les intervencions com a accions per i amb objectius i estratègies clares, decidides per endavant per experts, i centralitzades per unitats diferenciades, ara veiem que augmenten les iniciatives que tenen un caràcter més heterogeni, participatiu i integrat, repletes de coherències canviants i d'articulacions precàries.

Per això, avui en dia, ateses les condicions d'interconnexió, flexibilitat organitzativa, i rapidesa comunicativa que caracteritzen les nostres societats, és important tenir en ment més que mai la idea de procés; és a dir, d'alguna cosa que es crea i es transforma en el temps, per a comprendre les formes d'acció social, com els contextos *en, amb o cap als* quals aquestes formes d'acció es dirigeixen.

Les formes d'acció social tendeixen cap a formes d'organització que privilegien "una estructura segmentada, reticular, i multifacètica" que permet construir alternatives adaptades i viables en contextos canviants i altament flexibles com els que caracteritzen les societats tecnològiques i globals dels nostres dies.

És per això, que la lògica del fragmentat, del parcial i el connectat, que hem explorat en veure la perspectiva situada, sembla poder explicar i recórrer millor les realitats que es generen en aquests entorns. La noció d'articulació, que ens parla de formes d'entendre i generar maneres concretes de transformació social partint d'aliances precàries i contingents entre distints interessos, actors o posicions de subjecte, es torna central per a entendre com generar dinàmiques de transformació social en societats complexes, globals i interconnectades.

L'acció social, avui en dia, sembla que es defineix millor com *l'intent d'aconseguir una bona articulació*, meta de tota acció col·lectiva i social que aspiro a generar efectes de transformació.

Només el grau d'articulació que ofereixen, la seva capacitat per a coordinar i gestionar l'heterogeneïtat, la complexitat i negociar interessos i conflictes, sembla una bona mesura d'avaluació. D'aquesta manera, la noció mateixa de transformació social s'ha de repensar amb vista a aquestes transformacions i les lògiques canviants de què parlem.

L'agència, per exemple, és un concepte clau per a comprendre les condicions i possibilitats per a l'acció i la transformació social. L'agència és una cosa que queda molt diluïda en societats organitzades en xarxa, que pul·lulen i connecten espais, col·lectius i temps molt diversos. Per això, tenir en compte l'agència avui passa per considerar l'articulació de distints elements, actors i contextos. Comporta entendre-la com una negociació entre diversos elements, necessitats i interessos. L'agència és el resultat de negociacions i accions, de processos. Les articulacions, doncs, són processos actius encaminats a produir i dotar d'agència a determinades situacions o col·lectius. És important, doncs, comprendre l'acció social com una acció d'articulació i d'agenciament. No hem de comprendre aquesta acció com una cosa que pertanyi només a uns determinats agents privilegiats, o que tingui unes raons de ser ja estipulades per endavant, sinó com una cosa que s'ha de negociar, instaurar o construir col·lectivament.

La possibilitat de transformació social, avui en dia, apareix com un efecte d'articulacions contingents que es creen en la interacció entre contextos sociopolítics complexos i canviants, i les possibilitats que obren les formes de mobilització, acció o intervenció social intervingudes tecnològicament, que permeten adquirir diferents valències i vectors a actors, contextos, discursos i coneixements propicis i indispensables per a generar articulacions eficaces.

La idea d'articulació implica tenir en compte que els processos d'intervenció, o d'acció social, no estan marcats ni determinats per elements homogenis, ni per grups antagonistes la coherència interna dels quals els fa radicalment distints d'altres grups. Al contrari, la intervenció passa més per la suma d'esforços, per l'amalgama de posicions distintes, per la creació de xarxes complexes, i per comprendre la pluralitat.

El mitjà tecnològic és ideal per a aquests propòsits, ja que alberga, ja en el seu mateix disseny, formes de relació horitzontals, interactives i descentralitzades. Totes afavoreixen aquesta *virtualitat* de les formes d'acció. D'aquesta manera, la virtualitat passa a denominar, no solament l'epítet d'alguna cosa que es fa en i per mitjà de mitjans tecnològics (i habitualment denominats virtuals, sense més), sinó sobretot per la manera com hi ha aquests contactes i articulacions.

Els escolàstics denominaven virtual allò que era potencial, que albergava en la seva definició diferents condicions i possibilitats d'instància. Les TIC redescobreixen aquesta condició virtual de les nostres relacions, multipliquen les trobades i les formes de relació. Aporten esdevenirs que permeten contactes, comunicacions, relacions i articulacions entre col·lectius que no comparteixen ni temps ni espais semblants.

Bibliografia

Per a una revisió profunda i filosòfica del concepte de *virtualitat*, vegeu, per exemple, l'obra del filòsof francès Pierre Levy:

Levy, P. (1995). *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós.

Si només en voleu llegir una recensió breu, podeu consultar el text següent:

Rodríguez, I. (2001). *¿Qué es lo virtual?* de Pierre Lévy. *Athenea Digital*, número 0.

(Podeu consultar l'article a <http://www.blues.uab.es/athenea/num0/virtual.htm>)

6.4.2. Les formes d'acció social digitals: la gestió d'informació, coneixement i el disseny de xarxes

Les TIC, d'aquesta manera, es poden veure com una mediació decisiva per a originar, transformar o organitzar col·lectius híbrids i diversos, orientats entorn de les possibilitats i condicions que ofereixen. El seu paper catalitzador interpel·la les ciències socials a considerar la seva empremta en les formes

d'acció i intervenció social, en les maneres de mobilització i articulació social, sobretot en contextos cada vegada més globals i desterritorialitzats com els actuals.

Com hem vist, les societats actuals s'articulen entorn de la informació i la comunicació. Aquestes constitueixen elements bàsics i estructurals d'aquestes societats. La informació es converteix en una peça amb un poder vinculant fort, amb un paper d'inclusió social decisiu. No en va, connecta elements, temporalitats, geografies, entitats i col·lectius disperss, autònoms, i els converteix en un veritable cos, en un veritable col·lectiu, amb sentit.

Precisant una mica més, es tracta d'una societat en què les condicions de generació de coneixement i processament d'informació han estat substancialment alterades per una revolució tecnològica centrada sobre el processament d'informació, la generació del coneixement i les tecnologies de la informació.

Amb això, es constitueix un paradigma d'un nou tipus en què tots els processos de la societat, de la política, de la guerra, de l'economia, passen a veure's afectats per la capacitat de processar i distribuir energia de forma ubíqua en el conjunt de l'activitat humana.

En aquest sentit, per tant, en parlar de societat del coneixement –en altres casos, societat de la informació, etc.– ens referim a la constitució d'aquest nou paradigma tecnològic i social basat en la informació i en el coneixement.

És per això que l'organització en xarxa de la informació i el coneixement ha de ser, i ja és, una peça d'intervenció i acció social fonamental fins el punt que, en alguns casos, la xarxa pot i és, ella mateixa, l'agent social més gran de què podem disposar.

Els serveis socials i les administracions reforcen les seves formes d'intervenció, i sota criteris logístics i d'eficàcia organitzativa promouen la virtualització dels diferents dispositius i institucions socials encarregats de la gestió, prevenció i tractament d'unes problemàtiques socials determinades.

De la mateixa manera, les plataformes socials, ciutadanes i les mateixes formes d'acció social, s'apropien d'aquests mitjans per a buscar formes d'acció col·lectiva, formes de resistència, de participació social i d'acció política.

Totes les àrees i àmbits d'acció davant dels problemes socials, podem dir que queden transformats per l'acció i mediació d'aquestes tecnologies i per l'ús de la informació.

Per això, disposar de la informació i el coneixement, la seva organització i gestió, no és només tenir una eina, sinó, com ens diu Castells, un "paradigma sociotècnic distint". És a dir, una manera d'organitzar i pensar les formes socials diferent.

D'aquesta manera, podem dir sense por d'enrojolar-nos que la mateixa informació i comunicació esdevindrà, si no esdevé ja, el principal operador amb què s'haurà de pensar la intervenció social i l'acció social en els nostres dies.

Quines conseqüències pot tenir això? N'apuntem només una. En una societat en què el coneixement i la informació és accessible i es pot produir fàcilment i massivament, en què la gestió i circulació és important, però encara és més important l'accés i l'organització, i on hi ha volums ingents i incontrolables d'informació, hem de repensar què és conèixer i sobretot què és ser expert en la societat del coneixement.

Conèixer ja no pot ser saber-ho tot, com tampoc no és l'expert aquell que sap. Saber i compartir són formes bàsiques de les societats actuals. Tenir accés i aprendre, constitueixen ja necessitats socials de primer ordre. Així que aprendre a aprendre i gestionar informació i coneixement es convertiran en habilitats també molt bàsiques i importants.

Per això, ja no és suficient saber per a fer. De l'expert, hem de passar al gestor d'informació. Avui en dia és més important dominar habilitats d'organització de la informació, de classificació, de connexió i de control, per a portar a terme unes activitats determinades.

D'aquests canvis, també n'ha d'aprendre l'acció social i la intervenció social. Michel Serres, lúcidament, apunta que en les nostres col·lectivitats (referint-se a les realitats en xarxa que desenvolupem):

[...] ja només necessitaran com a arquitecte el dissenyador de circuits, de petites i grans xarxes de comunicació, per les quals aquestes associacions es fan i es desfan. (Serres, 1994: 184)

Per això, capacitar tecnològicament, connectar informació, habilitar, relacionar informació, gestionar i fer circular coneixement, es convertiran en mesures d'acció social que el psicòleg social haurà de tenir en compte. En definitiva, dissenyar circuits, xarxes i arquitectures informàtiques pot ser també una forma d'acció social de primer ordre en les societats de la informació.

Com ja anticipa Serres, la tasca del nostre temps serà una altra.

Així, el príncep, pastor d'animals, haurà d'esdevenir pilot o cibernètic. (Serres, 1994: 187)

Els canvis actuals tenen conseqüències importants sobre les maneres d'actuar, sobretot en la recerca de noves formes d'acció i intervenció d'acord amb les dimensions i característiques de les condicions socials noves.

6.5. La recerca de formes de comprensió renovades

6.5.1. El repte de la identitat i la seva articulació en un món global

La globalització indiscriminada de productes i identitats, els fluxos temporals despersonalitzats i abstractes, la rapidesa amb què es produeix el canvi i la dislocació, amb tot el que això comporta per a maneres de vida, identitats o realitats particulars i locals, anticipa ja alguns dels problemes típics que emergeixen d'aquestes societats.

Multitud d'episodis i esdeveniments avisen ja de la necessitat de buscar mesures polítiques, socials, de govern i solidaritat, capaces d'explicar la gran buidor que creix entre aquells que disposen i accedeixen a uns recursos cada vegada més globalitzats, i aquells que, per contra, només poden participar d'aquesta globalització com a espectadors, exclosos i condemnats a una localitat incòmoda i progressivament buidada de sentit pels globalitzadors.

Els moviments socials tenen, com hem vist, un paper crucial per a articular aquestes identitats i projectar maneres de sociabilitat i de viure en comú que aconseguixin plantar cara i plantejar alternatives viables a aquests eixos de poder actuals. La seva acció, a més, ens permet visualitzar i fitar els conflictes i dilemes de les societats actuals. D'ells, i els seus diagnòstics, hem après que els problemes socials, a causa de la mutació de les condicions i recursos propis sobre els quals construïm les nostres societats, es transformen.

Actualment, doncs, l'estudi dels problemes socials passa per adequar les nostres anàlisis a les dimensions i lògiques de dominació que són pròpies de les societats emergents.

En aquest sentit, hem d'estar atents a aquestes problemàtiques noves, i intentar entendre-les a partir d'un bagatge conceptual que permeti comprendre, si no tots, sí la majoria dels seus matisos.

Per exemple, Castells i Melucci ens han ajudat a comprendre que una lluita fonamental dels nostres dies es deriva directament de la tensió entre el local i el global. Aquesta tensió es produeix precisament gràcies a les possibilitats de connexió i articulació global que tenim en les societats actuals. La globalitat,

no obstant això, tal com es practica i valora avui en dia, buida de sentit tota localitat. De la mateixa manera que aquell que no té més remei que ser local, es pot considerar avui en dia un condemnat i un marginat.

En un món globalitzat com el nostre, la gent s'aferra a la seva identitat com a font de sentit en les seves vides. Això diuen les dades i això revelen els conflictes socials i polítics, pacífics o violents, que configuren el mapa dramàtic d'una humanitat convulsiva i que es remeten gairebé sempre a la defensa d'identitats agredides. Com més abstracte es fa el poder dels fluxos globals de capital, tecnologia i informació, més concretament s'afirma l'experiència compartida en el territori, en la història, en la llengua, en la religió i, també, en l'ètnia. (Castells, M. *El País* 18.02.03).

Això constitueix, ens diuen, una font de problemes socials creixents i un centre d'interès molt important per a aquell que estigui interessat a comprendre els problemes socials actuals.

La lluita per la identitat, per exemple, pel seu valor i el seu poder d'afirmació, constitueix una de les lluites més importants i una font de problemes socials molt gran del nostre temps.

En un món de fluxos globals de riquesa, poder i imatges, la recerca de la identitat –col·lectiva o individual, adscrita o construïda– esdevé la font de significat principal per al social. (Castells)

Aquestes condicions, doncs, demanen formes de comprensió i anàlisi capaces de plantar cara a dimensions distintes. Així es demana, doncs, una certa renovació. De la mateixa manera, demana formes d'articulació social i d'intervenció que siguin també noves i adaptades a aquests reptes, lògiques i escenaris.

Per exemple, la manera de qüestionar aquests processos i pràctiques, com hem vist, passa per construir complexos processos articuladoris, centrats sobretot en la producció de xarxes de comunicació, participació i intercanvi, en la producció de coneixement crític, i de sensibilitats capaces de fer convergir diferents agents, inquietuds, projectes polítics i socials, i fins i tot distintes lluites.

Per això, articular el local i el global, i donar cabuda al propi i quotidià en un món global i abstracte sembla que és una de les grans reivindicacions i un eix d'acció i transformació social molt important a tenir en compte. Per exemple, en un món d'identitats, la qüestió que es planteja és la de les condicions de la seva comunicació i de la seva projecció en un futur compartit. La construcció d'un món interdependent i multicultural és un món d'identitats comunicables i, per tant, un món que fixa unes condicions de diàleg i articulació de diferències no excloents.

Aprofitar les possibilitats que ofereix la societat de la informació com un vehicle per a integrar col·lectius. En aquest sentit, són i seran especialment rellevants els actors socials, i els professionals dedicats a l'estudi dels problemes socials, amb el seu rol de mediació, facilitació i capacitació social.

La societat de la informació és per a tots, i no es pot permetre un desenvolupament que no promogui la cohesió social i territorial. La societat de la informació no pot ser un element més de separació, sinó una oportunitat clara d'integració.

Bibliografia

Per a més informació sobre aquest tema consulteu els documents elaborats per la Comissió Especial d'Estudi per al Desenvolupament de la Societat de la Informació. En l'últim, *Aprovechar la oportunidad de la Sociedad de la Información en España*, es proposen línies estratègiques per a la implantació i apropiació de les TIC per part de distints actors i sectors socials bàsics, i també per a una apropiació i construcció social en general de la societat de la informació a Espanya.

Sens dubte, doncs, que el repte més important i més genèric que espera a l'era de la informació té a veure amb una apropiació social, justa i equilibrada de les seves virtuts i dels seus defectes.

Resum

Com a conseqüència del canvi que vivim, molts elements que defineixen i expliquen l'emergència de determinades problemàtiques també es modifiquen. Això té conseqüències per al quefer del psicòleg, ja que l'obliga a aprendre a mirar d'altres elements, lògics i actors importants.

