

Lenguaje, modelos y coherencia ética en los servicios sociales

Maria Muñoz Ezkergain

Matia Fundazioa

maria.munoz@matia.eus

Gizarte-zerbitzuetan erabiltzen den hizkuntza, komunikazio-tresna izateaz gain, pertsonak ulertzeko, praktika profesionala bideratzeko eta laguntza-sistemak eta -ereduak eraikitze modua ere bada. Artikulu honek aztertzen du ohiko kategoría, adierazpen eta formulazio jakin batzuek nola lagun dezaketen ikuspegi asistentzialistak, burokratikoak edo mugetan zentratuak erreproduzitzen, baita eskubide- eta pertsonalizazio-ereduetara bideratuta daudela adierazten duten testuinguruetan ere. Filosofia politikoaren, zaintzaren etikaren eta hizkuntzari eta herritartasunari buruzko ikuspegi garaikideen ekarpenetatik abiatuta, hiztegi profesionalari eta administratiboari buruzko hausnarketa kritikoa proposatzen da, gizarte-zerbitzuen esparruko adibideen bitartez ilustratua. Azkenik, planteatzen da hizkuntza berrikustea ezinbesteko baldintza dela pertsona guztien duintasunarekin, autozuzendaritzarekin, parte-hartzearekin eta herritartasunarekin koherenteagoak diren jardunbideetarantz aurrera egiteko.

Gako-hitzak:

Hizkera profesionala, gizarte-zerbitzuak, herritarrak, pertsonalizazioa, eskubideak.

El lenguaje utilizado en los servicios sociales constituye, además de una herramienta de comunicación, un elemento que configura la manera de comprender a las personas, orientar la práctica profesional y construir los sistemas y modelos de apoyo. Este artículo analiza cómo determinadas categorías, expresiones y formulaciones habituales pueden contribuir a reproducir enfoques asistentzialistas, burocráticos o centrados en las limitaciones, incluso en contextos que declaran orientarse hacia modelos de derechos y personalización. A partir de aportaciones de la filosofía política, la ética del cuidado y los enfoques contemporáneos sobre lenguaje y ciudadanía, se propone una reflexión crítica sobre el vocabulario profesional y administrativo, ilustrada mediante ejemplos del ámbito de los servicios sociales. Finalmente, se plantea que revisar el lenguaje constituye una condición necesaria para avanzar hacia prácticas más coherentes con la dignidad, la autodirección, la participación y la ciudadanía de todas las personas.

Palabras clave:

Lenguaje profesional, servicios sociales, ciudadanía, personalización, derechos.

1. Introducción

El lenguaje importa. Las palabras construyen mundos, ocupando un lugar central en el sistema de servicios sociales, aunque con frecuencia pasen inadvertidas como objeto de reflexión profesional y política. Las palabras que se utilizan para describir a las personas, nombrar sus situaciones o justificar decisiones técnicas no son simples instrumentos de comunicación, sino componentes estructurales de los modelos de relación, intervención y de las políticas sociales.

En los últimos años, el sistema vasco de servicios sociales ha incorporado progresivamente enfoques centrados en la persona, la comunidad y los derechos humanos. Conceptos como autodeterminación, participación, personalización o vida en comunidad forman ya parte del lenguaje habitual de planes estratégicos, decretos, modelos de atención y documentos organizativos. Sin embargo, esta transformación convive todavía con prácticas lingüísticas heredadas de modelos más asistenciales, institucionales y centrados en el déficit. Persisten expresiones, categorías y estructuras narrativas que sitúan a las personas principalmente como receptoras de servicios, objetos de intervención o sujetos definidos por sus limitaciones. Esta tensión no es únicamente terminológica. Refleja una cuestión ética y política más profunda: la distancia existente entre los valores declarados por el sistema y determinadas formas cotidianas de nombrar, clasificar y organizar la experiencia humana.

El lenguaje en los servicios sociales no es solo un instrumento para describir situaciones o redactar informes; es una herramienta poderosa que configura la manera en que se entiende a las personas, sus roles sociales, sus identidades, sus necesidades y su lugar en la sociedad. Cada palabra, categoría o expresión utilizada en la práctica profesional contribuye a construir la realidad social de quienes acceden al sistema y a definir los límites de la intervención o el acompañamiento. Así, el lenguaje actúa simultáneamente como espejo y como motor de los modelos de atención, cuidado, apoyo y relación: refleja cómo concebimos el bienestar y, al mismo tiempo, lo produce.

Este artículo analiza el papel del lenguaje como elemento estructural de los modelos de servicios sociales y de su coherencia ética. A partir de aportaciones procedentes de la filosofía política, la teoría crítica y los enfoques centrados en la persona, se plantea que revisar el lenguaje profesional e institucional constituye una condición necesaria para avanzar hacia sistemas y modelos realmente orientados a los derechos, la participación y la vida en comunidad. En concreto, el texto explora tres cuestiones principales. En primer lugar, cómo el lenguaje contribuye a construir determinadas formas de entender la intervención social y las relaciones de poder dentro del sistema y la sociedad. En segundo lugar, cómo algunas categorías y expresiones

habituales en los servicios sociales pueden entrar en contradicción con los principios de ciudadanía y autodeterminación que el propio sistema promueve. Finalmente, se plantea la necesidad de incorporar procesos de reflexión y co-producción del lenguaje como parte de la transformación ética y organizativa de los cuidados y apoyos.

Lejos de tratarse de una cuestión meramente semántica, la revisión del lenguaje profesional interpela directamente a la manera en que concebimos a las personas y al papel de los servicios sociales en la sociedad.

2. Lenguaje, poder y mundo común

En *La condición humana*, Hannah Arendt (2020: 201) subraya que el lenguaje es una de las bases fundamentales de la vida en común: "Con palabra y acto nos insertamos en el mundo humano". A través de la palabra, las personas hacen aparecer el mundo, lo comparten y lo dotan de sentido. Si el lenguaje se degrada, se empobrece también la capacidad de juicio, acción y responsabilidad. Esta idea se vuelve especialmente relevante cuando Arendt muestra cómo la sustitución del lenguaje por clichés, eufemismos o fórmulas administrativas contribuye a normalizar situaciones, que, de otro modo, resultarían difíciles de sostener éticamente, pudiendo, incluso, facilitar la aceptación de prácticas deshumanizadoras. El lenguaje estandarizado y desligado de la experiencia humana acaba funcionando como una forma de distanciamiento, en la que las personas quedan progresivamente diluidas en expresiones técnicas abstractas: "En el momento en que queremos decir *quién* es ese alguien, nuestro mismo vocabulario nos induce a decir *qué* es ese alguien; quedamos enredados en una descripción de cualidades que necesariamente ese alguien comparte con otros como él; comenzamos a describir un tipo o "carácter" en el antiguo sentido de la palabra, con el resultado de que su específica unicidad se nos escapa" (Arendt, 2020: 205).

Simone Weil, en *El poder de las palabras*, profundiza esta reflexión desde una perspectiva ética. Para Weil, las palabras pueden herir, dominar o borrar a las personas cuando se utilizan sin atención a su realidad. La ética comienza con la atención, entendida como la capacidad de nombrar al otro sin reducirlo ni instrumentalizarlo. Desde el punto de vista de Weil (2024: 26), "aclarar nociones, desacreditar palabras vacías en sí mismas, definir el uso de otras mediante análisis precisos, son, por extraño que pueda parecer, tareas que podrían preservar existencias humanas". En esta línea, el lenguaje no puede entenderse únicamente como un instrumento técnico de comunicación, sino como una práctica que afecta directamente a la manera en que el mundo es percibido, interpretado y compartido. El lenguaje, entonces, no solo describe la realidad, sino que contribuye activamente a construirla.

3. Lenguaje, cultura profesional y construcción institucional de la realidad

La evolución del sistema de servicios sociales durante las últimas décadas refleja un desplazamiento progresivo desde enfoques más asistenciales hacia modelos orientados a derechos, personalización, participación comunitaria y ciudadanía. Sin embargo, la convivencia actual de modelos, prácticas y culturas organizativas pone de relieve importantes tensiones entre los discursos institucionales y determinadas formas cotidianas de nombrar, clasificar, y también de intervenir. En este contexto, el lenguaje adquiere una relevancia central. Las palabras utilizadas por instituciones, organizaciones y profesionales no constituyen únicamente herramientas técnicas o comunicativas, sino que participan activamente en la construcción de la realidad social. Cada término, categoría o formulación contribuye a definir qué situaciones se hacen visibles, qué aspectos se consideran relevantes y qué respuestas aparecen como legítimas o posibles dentro del sistema.

Los efectos del lenguaje pueden observarse de manera concreta en la práctica cotidiana de los servicios sociales, donde las palabras utilizadas en informes, reuniones, protocolos, formularios o decisiones administrativas moldean percepciones, crean expectativas y delimitan las posibilidades de acción y futuro de las personas acompañadas. El lenguaje organiza, interpreta y, en ocasiones, limita la realidad. Las categorías tradicionales como "beneficiario", "caso", "persona dependiente", "incapaz" o "válido" configuran formas concretas de comprender a las personas y su lugar dentro del sistema, dentro del mundo (Shannon, 2025). Un lenguaje centrado exclusivamente en déficits, riesgos o patologías puede reforzar lógicas de control, vigilancia y tutela, mientras que un lenguaje orientado a derechos, relaciones y contribuciones favorece relaciones de colaboración, confianza y participación.

El lenguaje tiene además un efecto normativo y formativo. Lo que se dice y cómo se dice transmite valores, prioridades y modelos de intervención. Las palabras utilizadas condicionan la manera en que los equipos interpretan la información, toman decisiones y construyen expectativas sobre las personas y sobre sus posibilidades de participación y autonomía. Del mismo modo, también influyen en cómo las personas perciben a quienes las apoyan y en cómo se perciben a sí mismas.

Esta influencia, además de afectar a la comunicación interpersonal, opera también sobre el imaginario profesional, organizativo y social. Las palabras guían la manera en que se conceptualizan los problemas, se diseñan las intervenciones y se anticipan los resultados. Cuando el lenguaje es rígido y se automatiza, puede limitar la capacidad de pensar alternativas creativas y reducir la complejidad de las vidas humanas a categorías administrativas o técnicas. Si el lenguaje "es una tecnología social que instruye imaginación" (Dor, 2015: 21), cada

categoría profesional, cada informe y cada término administrativo orienta también la imaginación de quienes toman decisiones. Desde esta perspectiva, revisar el lenguaje no implica únicamente sustituir determinados términos por otros más actualizados o aceptables. Supone revisar la cultura profesional y organizativa que sostiene las prácticas de apoyo y preguntarse qué tipo de relaciones, expectativas y formas de ciudadanía se están construyendo a través de las palabras.

3.1. El lenguaje en la construcción de los servicios sociales

El lenguaje institucional y técnico-administrativo desempeña un papel central en la construcción de los servicios sociales. Formularios, protocolos, diagnósticos, registros profesionales y sistemas de clasificación son herramientas que organizan el enfoque profesional y determinan los aspectos de la vida de las personas que se consideran significativos, qué situaciones se hacen visibles y qué respuestas se consideran adecuadas. En la medida en la que el sistema de cuidados y apoyos se encuentra mediada por categorías y valoraciones, aparece un riesgo importante: la simplificación de la experiencia humana. Las personas pueden terminar representadas como expedientes, perfiles o conjuntos de necesidades, perdiéndose los matices de sus trayectorias vitales, relaciones y proyectos personales.

El efecto del lenguaje resulta especialmente visible en los informes y valoraciones profesionales. Las descripciones iniciales suelen acompañar a las personas durante largos periodos y crean etiquetas difíciles de cambiar, condicionando decisiones posteriores y configurando narrativas institucionales que afectan tanto a la percepción profesional como a la propia autopercepción de las personas. Las categorías utilizadas tienden a consolidarse y a orientar la mirada de profesionales posteriores, generando interpretaciones acumulativas sobre la vida de las personas. De este modo, la forma en que se escribe y se nombra constituye también una forma de intervención social en sí misma.

Estas dinámicas se reflejan igualmente en la propia organización del sistema de servicios sociales. La división tradicional entre ámbitos como discapacidad, dependencia, exclusión social, salud mental, infancia o personas mayores responde a necesidades organizativas y administrativas, pero también puede fragmentar experiencias vitales que las personas viven de manera integrada e interconectada. Con frecuencia, las personas transitan entre servicios, dispositivos y profesionales que responden a categorías administrativas diferentes, teniendo que adaptarse continuamente a distintos lenguajes, criterios y marcos de intervención y de relación. Algunas situaciones, incluso, quedan fuera de determinados recursos, porque no encajan completamente en ninguna categoría prevista. En este sentido, no siempre son las personas quienes

presentan necesidades fragmentadas, sino los propios sistemas quienes fragmentan la experiencia humana para hacerla administrativamente gestionable.

El lenguaje institucional expresa además una determinada comprensión de la relación entre Administración y ciudadanía. Como veremos más adelante, verbos como "permitir", "conceder", "autorizar", "supervisar" o "controlar", frecuentes en normativas y documentos administrativos, sitúan implícitamente a la institución en el lugar de quien administra accesos y autoriza posibilidades de vida. El alcance de estas decisiones lingüísticas trasciende el ámbito técnico y afecta directamente a la construcción de ciudadanía. Desde esta perspectiva, revisar el lenguaje implica revisar también el modelo de servicios sociales que se está construyendo. La elección de palabras transmite una determinada comprensión del poder, de la autonomía y de la ciudadanía. Por ello, la revisión crítica del lenguaje constituye una responsabilidad ética y organizativa central para equipos, instituciones y administraciones.

3.2. El lenguaje entre profesionales

La cultura lingüística profesional condiciona profundamente la manera en que los equipos interpretan las situaciones, toman decisiones y construyen relaciones de trabajo. El lenguaje utilizado en reuniones, supervisiones, informes, valoraciones o espacios de coordinación establece jerarquías implícitas, define qué información se considera relevante y moldea la percepción sobre las personas. Un lenguaje excesivamente técnico, jerárquico o centrado en carencias puede reforzar distancias y reducir la complejidad de las vidas humanas a categorías administrativas o diagnósticas. Expresiones habituales como "caso complejo", "usuario no colaborador", "perfil dependiente" o "gestión de casos" desplazan progresivamente la mirada desde la persona hacia el problema o hacia la gestión técnica de la situación.

La forma en que los profesionales hablan entre sí tiene también un efecto formativo y cultural. Las palabras enseñan a los equipos qué aspectos observar, qué riesgos, y, por tanto, qué acciones priorizar y qué posibilidades considerar relevantes. Un lenguaje que incorpora fortalezas, contribuciones, relaciones y participación favorece prácticas más coherentes con modelos centrados en la ciudadanía y la autodeterminación. El lenguaje profesional influye además en la propia identidad de los equipos. La adopción de determinadas expresiones y estructuras narrativas comparte y refuerza valores éticos y modelos de apoyo. La coherencia entre el lenguaje utilizado y los principios declarados constituye, en este sentido, un indicador de madurez ética y organizativa.

3.3. El lenguaje hacia la ciudadanía

La manera en que los servicios sociales se comunican con la ciudadanía constituye una dimensión central de la experiencia de las personas dentro del sistema. Formularios, resoluciones, informes, entrevistas, categorías, requisitos administrativos, protocolos o documentos informativos transmiten no solo información, sino también determinado modo de concebir la relación entre la Administración, las organizaciones y la ciudadanía.

Con frecuencia, las personas deben adaptarse a lenguajes técnicos, jurídicos o burocráticos difíciles de comprender. El problema no se limita únicamente a la accesibilidad a través de la lectura fácil o el lenguaje sencillo, que también, sino que afecta al propio marco relacional desde el que se construye la comunicación institucional. Son las personas quienes, en muchas ocasiones, deben aprender la jerga administrativa para acceder a derechos, prestaciones o apoyos, y no el sistema quien adapta su lenguaje para facilitar la comprensión y la participación. Los procesos debidamente informados y comprendidos permiten el ejercicio efectivo de la autonomía y la responsabilidad, así como la conciencia de control sobre lo que ocurre en la vida de cada cual. En este punto, se concentra una de las tensiones fundamentales de los servicios sociales contemporáneos. Aunque los discursos institucionales apelan cada vez más a la personalización, la participación y la autonomía, muchas formas de comunicación continúan transmitiendo lógicas de concesión o tutela. El lenguaje hacia la ciudadanía condiciona además la percepción de pertenencia y reconocimiento. Formularios centrados exclusivamente en déficits, documentos contruidos desde requisitos y limitaciones o comunicaciones impersonales pueden reforzar experiencias de subordinación y dependencia institucional.

Las categorías y la reducción de vidas a cifras que encontramos en los medios de comunicación contribuyen también a deshumanizar y desproveer de biografía personal a la historia que hay detrás de cada número: "Hay días en los que me descubro mirando a un desconocido con la piedad activa [...]. Intento imaginar su infancia, su nombre, la manera en que su madre le llamaba para cenar. Y hay otros en los que, sin darme cuenta, lo reduzco a una categoría, a una palabra, a un recuento que cabría en una línea de periódico. [...] Cuando paso junto a alguien que duerme en la calle, no sé muy bien a quién veo, si al niño que fue o al dato en que lo hemos convertido" (Millás, 2026).

La transformación del lenguaje hacia la ciudadanía requiere, por tanto, revisar críticamente cómo los medios, las administraciones y organizaciones entienden su relación con las personas y hasta qué punto los procedimientos, comunicaciones y decisiones reflejan realmente modelos orientados a derechos, autodeterminación y vida en comunidad.

El lenguaje de los servicios sociales también moldea la percepción social que la ciudadanía construye sobre las personas. Las categorías y formas de nombrar que se utilizan de manera habitual en documentos, medios institucionales y discursos profesionales contribuyen a delimitar quiénes aparecen como parte del "nosotros/as" social y quiénes quedan situados en una posición de otredad o excepcionalidad (Sánchez Alber, 2021). Expresiones centradas en la dependencia, la vulnerabilidad o la necesidad de apoyo pueden terminar configurando una imagen de determinadas personas como sujetos fundamentalmente definidos por sus limitaciones, más que por su condición de ciudadanía, sus vínculos, fortalezas, contribuciones o proyectos de vida.

Esta forma de nombrar tiene consecuencias culturales profundas. Cuando el lenguaje técnico-administrativo presenta los apoyos y cuidados como ámbitos especializados, gestionados exclusivamente desde el saber profesional, puede consolidarse la idea de que la relación con personas que requieren apoyos pertenece principalmente al terreno de la intervención experta y no al de la vida comunitaria compartida. De manera implícita, se transmite que, para relacionarse, convivir o construir vínculos con determinadas personas es necesario disponer de competencias técnicas o profesionales específicas. Esta lógica favorece procesos de distanciamiento social y dificulta la construcción de relaciones horizontales y cotidianas entre ciudadanía, reforzando dinámicas de segregación y separación simbólica.

Sin embargo, los apoyos y cuidados forman parte de la experiencia humana y de la interdependencia que atraviesa todas las vidas. Todas las personas, en distintos momentos y de distintas maneras, necesitamos apoyo, acompañamiento o cuidado. Reconocer esta realidad implica también transformar el lenguaje, desplazándolo desde categorías que enfatizan la excepcionalidad o la diferencia hacia narrativas que refuercen la pertenencia común, la reciprocidad y la ciudadanía compartida (O'Brien y Blessing, 2011). El modo en que hablamos sobre los cuidados no solo refleja cómo entendemos a determinadas personas, sino también qué tipo de sociedad imaginamos y qué posibilidades reales existen para la conexión, la participación y la convivencia.

4. Análisis terminológico de conceptos clave en servicios sociales

Una revisión exhaustiva de los conceptos y términos de uso frecuente en el ámbito de los servicios sociales permite identificar significados heredados, supuestos implícitos y posibles tensiones entre el lenguaje profesional y los modelos contemporáneos centrados en la persona, los derechos y la vida en comunidad. El análisis terminológico que se presenta a continuación parte de ese examen amplio del vocabulario profesional y propone una lectura constructiva de algunos de esos términos, con el fin de explorar

alternativas más coherentes con una práctica social respetuosa y transformadora.

4.1. Persona

Somos miembros los unos de los otros. Todos y todas.
 Todo. La diferencia no está en quién es miembro
 y quién no, sino en quién lo sabe y quién no.
 Berry (1986: 136)

Encontramos en la literatura infinidad de formas de denominar a las personas: "personas usuarias", "usuarios/as del servicio", "las personas con TEA", "nuestros pacientes", "las personas con necesidades de apoyo", "las personas con necesidades sociales, emocionales y conductuales complejas", "personas vulnerables", "frágiles", "nuestros residentes", "perfil psicogeriatrico", "las personas con discapacidad (PcD)", "las PcD", "sin techo", "sin papeles", "MENA", "camas", "plazas", "casos", "perfiles", "expedientes", "derivaciones erróneas". A veces, las personas pueden contar con una etiqueta adicional: "complejo", "difícil", "desafiante", "no colaborador" (Shannon, 2025).

Personas. Todas. Nosotras. Vecinas. Ciudadanas. Humanas.

El hecho de tener que denominar de una forma específica a determinadas personas no es un acto meramente descriptivo. Hablar de "casos" o "expedientes" tiende a objetivar a las personas, enfatizando la gestión administrativa por encima del reconocimiento de la experiencia individual. Las categorías y términos utilizados en el ámbito profesional contribuyen a delimitar cómo se comprende a las personas, qué aspectos de su identidad se consideran relevantes y qué tipo de respuestas institucionales se consideran apropiadas. En ocasiones, estas denominaciones pueden facilitar la organización de los sistemas y la comunicación técnica; sin embargo, también pueden reducir la complejidad de las trayectorias humanas, desplazando a la persona hacia un lugar definido principalmente por su diagnóstico, necesidad, conducta o relación con el servicio.

Al mismo tiempo, conviene recordar que muchas de las categorías utilizadas habitualmente (fragilidad, vulnerabilidad, dependencia o necesidad de apoyo) no describen condiciones ajenas a la experiencia humana común, sino situaciones que, en distintos momentos y de diferentes maneras, atraviesan potencialmente la vida de todas las personas. La vulnerabilidad no constituye una excepción humana, sino una característica inherente a la condición humana. Todas las personas atravesamos momentos de necesidad, limitación, enfermedad, sufrimiento, incertidumbre o dependencia de otras personas. En este sentido, la interdependencia no debería entenderse como una circunstancia excepcional asociada únicamente a determinados colectivos, sino como una realidad compartida que sostiene la vida social. Ninguna persona construye su vida

de forma completamente autónoma, aislada o autosuficiente. Todas necesitamos cuidados, vínculos, reconocimiento y apoyo mutuo en distintos momentos de la vida.

Por ello, cuando el lenguaje profesional establece categorías excesivamente rígidas entre quienes "requieren apoyos" y quienes aparentemente no los requieren, puede reforzar una separación simbólica entre un "nosotros o nosotras" y un "ellos o ellas" que simplifica la experiencia humana y dificulta una comprensión más universal y relacional de los cuidados y los apoyos. Hablamos de personas: personas humanas, ciudadanas, vecinas, interdependientes y portadoras de una identidad que siempre excede cualquier etiqueta administrativa, diagnóstica o profesional.

4.2. Fragilidad, dependencia y vulnerabilidad: el lenguaje de la carencia

El lenguaje utilizado en el ámbito de los servicios sociales para definir conceptos como fragilidad, dependencia o vulnerabilidad no solo describe determinadas situaciones vitales, sino que construye una determinada manera de comprender a las personas, sus cualidades y su relación con el entorno. Las palabras elegidas delimitan qué aspectos se consideran centrales, dónde se sitúa el origen de las dificultades y qué tipo de respuestas institucionales aparecen como legítimas o necesarias.

En algunas definiciones técnicas y normativas, la fragilidad es presentada como un "estado multidimensional de disminución de reservas físicas, cognitivas y/o sociales que incrementa la probabilidad de efectos adversos, dependencia o exclusión". Esta forma de nombrar la fragilidad sitúa el foco principalmente en la pérdida, el deterioro y la reducción de capacidades individuales. El lenguaje utilizado remite a una lógica biologicista y deficitaria, donde la persona aparece descrita desde aquello que le falta, aquello que disminuye o aquello que ya no puede sostener por sí misma.

Hablar de "disminución de reservas", "susceptibilidad" o "probabilidad de dependencia" desplaza la mirada hacia el cuerpo individual y hacia la idea de deterioro progresivo, dejando en segundo plano el papel del entorno, de los apoyos, de la accesibilidad o de las relaciones comunitarias. La fragilidad parece entonces una característica inherente a la persona, más que una situación relacional producida en interacción con contextos físicos, sociales y organizativos.

Sin embargo, desde una perspectiva centrada en la diversidad humana y en la interdependencia que atraviesa todas las etapas de la vida, la fragilidad puede entenderse de otro modo. No como un estado de pérdida que define a la persona, sino como una

situación en la que determinadas condiciones hacen necesario contar con más apoyos para sostener la autonomía, la participación y la vida cotidiana. Desde este enfoque, la fragilidad no se localiza únicamente en la persona, sino también en la relación entre esta y su entorno: en la accesibilidad de los espacios, en la disponibilidad de apoyos, en la calidad de las redes comunitarias o en la capacidad de la sociedad para sostener la participación de todas las personas en igualdad de condiciones.

Algo similar ocurre con el concepto de dependencia. Con frecuencia, se define como "la situación en la que una persona necesita ayuda regular de otras personas o servicios para realizar actividades básicas o instrumentales de la vida diaria (por ejemplo, higiene, movilidad, cuidado doméstico), como consecuencia de limitaciones físicas, cognitivas o sociales. La dependencia tiene dimensión médica (pérdida de capacidad), pero también institucional y social (acceso a cuidados formales/informales, prestaciones, seguros)²". Aunque estas formulaciones incluyen referencias a factores sociales o institucionales, el núcleo de la definición continúa organizándose alrededor de la idea de pérdida de capacidad funcional y necesidad de asistencia. El centro del discurso sigue siendo aquello que la persona no puede hacer por sí sola.

Esta forma de conceptualizar la dependencia tiene, de nuevo, importantes implicaciones simbólicas y culturales, pues la autonomía queda asociada implícitamente a la autosuficiencia individual, mientras que la necesidad de apoyos aparece vinculada a cierta pérdida de capacidad. Desde un enfoque de derechos, en cambio, la dependencia puede entenderse no como una pérdida de valor o de ciudadanía, sino como una situación en la que una persona requiere determinados apoyos para ejercer su autonomía y sus derechos en igualdad de condiciones. El desplazamiento conceptual es importante: el foco se traslada hacia la responsabilidad colectiva de crear entornos, activos y relaciones que permitan la participación efectiva de todas las personas.

La cuestión resulta especialmente relevante porque el lenguaje utilizado en torno a la dependencia condiciona también las respuestas institucionales. Cuando el discurso se organiza principalmente alrededor de la "capacidad", la intervención tiende a centrarse en la supervisión o la protección. En cambio, cuando se pone el foco en derechos, participación y apoyos, las respuestas se orientan más hacia la accesibilidad, la autodeterminación y la construcción de entornos inclusivos:

Nosotros, lo que no somos nosotros, y ellos. Nuestro lenguaje sustenta la otredad que practicamos.
(Routledge, cit. en Shannon, 2025: 1)

¹ La frase procede de un documento de trabajo inédito utilizado en un foro de debate en el que participó la autora.

² Frase tomada del mismo documento al que se alude en la nota anterior.

La misma lógica aparece en muchas definiciones de vulnerabilidad social. Habitualmente, se describe como “la situación en la que personas o grupos tienen mayor probabilidad de sufrir pérdidas de bienestar debido a perturbaciones económicas, sociales o políticas, especialmente cuando carecen de recursos, protección o capacidad de respuesta”³. Aunque estas formulaciones reconocen factores contextuales, el lenguaje continúa colocando a las personas en una posición principalmente pasiva, definida por la carencia, el riesgo o la incapacidad de adaptación.

Expresiones como “carecen de capacidad de respuesta” o “mayor probabilidad de sufrir pérdidas” contribuyen a construir una imagen de vulnerabilidad asociada a déficits individuales, reforzando una narrativa de protección sobre determinados grupos sociales. La persona vulnerable aparece entonces como alguien expuesto, frágil o necesitado de tutela, mientras que las estructuras sociales, económicas y políticas que producen desigualdad quedan parcialmente desplazadas del centro del análisis.

Sin embargo, desde una perspectiva basada en ciudadanía y derechos, la vulnerabilidad social puede entenderse de manera distinta. No como una característica inherente a determinadas personas o colectivos, sino como el resultado de factores estructurales, institucionales y relacionales que limitan el acceso a recursos, restringen la participación y dificultan el ejercicio efectivo de derechos. La vulnerabilidad no reside exclusivamente en las personas: emerge también de sistemas sociales que crean exclusión, desigualdad o barreras para la participación plena en la vida comunitaria.

Este cambio de mirada transforma también el sentido de la intervención social. La respuesta deja de orientarse únicamente hacia la protección de “personas vulnerables” y se dirige hacia la transformación de los contextos y estructuras que perpetúan situaciones de vulnerabilidad. La cuestión ya no es solamente cómo asistir o proteger a quienes sufren determinadas dificultades, sino cómo construir entornos sociales más justos, accesibles y sostenibles para todas las personas.

Las palabras utilizadas para nombrar la fragilidad, la dependencia o la vulnerabilidad configuran imaginarios sociales sobre el valor, la autonomía y la ciudadanía. Determinan quién aparece como sujeto activo de derechos y quién es percibido principalmente desde la carencia o la necesidad. Revisar este lenguaje implica revisar también las concepciones éticas y políticas que sostienen los modelos de intervención social y preguntarse hasta qué punto los servicios sociales continúan organizándose alrededor de lógicas de déficit y protección o avanzan realmente hacia modelos basados en derechos, interdependencia y participación comunitaria.

4.3. Ingestas, higienes, levantes y medicación: el lenguaje de lo “esencial”

Un ejemplo especialmente significativo de cómo el lenguaje institucional construye una determinada visión de las personas y de sus vidas puede observarse en la definición de los servicios mínimos establecidos durante crisis sanitarias o las huelgas en centros residenciales. Este marco normativo delimita como esenciales aquellas actuaciones relacionadas con la alimentación, la higiene, la administración de medicación, la limpieza o la atención ante riesgos graves para la salud y la vida. La selección de estas prioridades refleja un marco conceptual concreto sobre qué se considera indispensable para una persona mayor, en este caso, y qué dimensiones de la vida quedan fuera de lo esencial.

Desde esta lógica, la vida cotidiana de las personas aparece reducida a la supervivencia física y a la cobertura de necesidades básicas vinculadas al cuerpo y la seguridad. Desaparecen del imaginario institucional cuestiones como la participación social, las relaciones significativas, la autodeterminación, el ocio, la cultura, la posibilidad de decidir sobre la propia vida o el mantenimiento de vínculos comunitarios. Todo aquello que tiene que ver con el bienestar integral y con una concepción plena de ciudadanía queda implícitamente situado en un plano secundario, accesorio o prescindible.

Esta forma de definir lo esencial no solo organiza técnicamente unos servicios mínimos: produce una narrativa sobre quiénes son las personas mayores y qué puede esperarse de sus vidas. El lenguaje administrativo contribuye así a consolidar un enfoque asistencialista, orientado al mantenimiento biológico, reforzando la idea de que el objetivo principal de los cuidados es, sobre todo, evitar daños físicos.

Esta mirada entra en tensión con los paradigmas contemporáneos de apoyos centrados en la persona y con la propia evolución del enfoque de derechos humanos en el ámbito social. La autonomía, entendida desde la perspectiva de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, no se limita a la capacidad física o funcional, sino que incluye el derecho a tomar decisiones, participar en la comunidad, mantener relaciones y desarrollar una vida significativa en igualdad de condiciones con las demás personas. Desde este enfoque, reducir lo esencial exclusivamente a la higiene, la alimentación o la medicación supone invisibilizar dimensiones fundamentales de la existencia humana.

Este modelo antropológico y social que el lenguaje institucional reproduce a través de políticas, protocolos y órdenes administrativas contribuye a estrechar el imaginario colectivo sobre los cuidados en la vejez. De manera progresiva, aquello que no se nombra (la participación, el deseo, el disfrute, la contribución social, la vida comunitaria) deja también de percibirse como parte legítima de los derechos y expectativas de las personas mayores.

³ Frase extraída del ya mencionado documento de trabajo.

4.4. Los verbos “permitir” y “conceder”: lenguaje administrativo y construcción institucional de la ciudadanía

Uno de los elementos más significativos del lenguaje utilizado en el ámbito de los servicios sociales es el uso reiterado de verbos como “permitir” y “conceder” para referirse a aspectos cotidianos de la vida de las personas y al acceso a apoyos y servicios. Este uso no es anecdótico ni neutro: refleja una determinada concepción de la relación entre el sistema y la ciudadanía, así como una determinada comprensión de los derechos, la autonomía y la participación social.

En distintos marcos normativos y documentos organizativos, aparecen formulaciones como “se permitirá cerrar la puerta de la habitación”, “se permitirá disponer de llave”, “podrán tener objetos personales”, “se concederá el servicio”, “se concede la prestación”, “se concede la plaza” o “se autoriza el acceso al recurso”. Estas expresiones, aparentemente técnicas o garantistas, contienen, sin embargo, una estructura implícita de poder: sitúan a la institución en el lugar de quien concede, autoriza o tolera aspectos básicos de la vida cotidiana y del ejercicio de derechos, mientras que la persona queda ubicada en una posición subordinada, dependiente de esa autorización.

El problema no reside únicamente en la intención jurídica o procedimental de estos textos, sino en el imaginario que el lenguaje construye. El verbo “permitir” presupone la existencia de una autoridad que posee la capacidad legítima de restringir aquello que, en realidad, forma parte de derechos fundamentales vinculados a la intimidad, la autonomía, la vida privada o la libertad de movimiento, acción y decisión. Así, cerrar la puerta de una habitación deja de aparecer como una expresión ordinaria de privacidad para convertirse en una excepción autorizada por la organización.

El verbo “conceder” añade, además, una dimensión todavía más intensa: sitúa los apoyos y servicios en el terreno de la beneficencia institucional y la “graciabilidad”, en lugar de reconocerlos como expresión de derechos de la ciudadanía. “Uno de los elementos que con frecuencia se señalan para diferenciar la beneficencia pública de las formas de protección del Estado social es el que tiene que ver con el régimen de garantía del acceso de los ciudadanos a las prestaciones. Mientras [que] el Estado del bienestar se caracterizaría por el reconocimiento de derechos subjetivos de los ciudadanos, la beneficencia, al igual que la caridad tradicional, se regiría por la voluntariedad o la discrecionalidad (lo que a menudo se denomina graciabilidad)” (Aguilar Hendrickson, 2010: 12). Del mismo modo, el acceso a apoyos sociales puede presentarse lingüísticamente no como el ejercicio de un derecho subjetivo, sino como algo que la Administración “otorga”, “aprueba” o “concede”, transformando el derecho en concesión.

Este desplazamiento lingüístico no es menor. Las palabras configuran marcos de interpretación sobre quién posee el control, quién define los límites y quién debe justificar sus decisiones. Cuando la normativa expresa que una persona “puede” recibir visitas en su habitación o que “se le permitirá” disponer de espacios de privacidad, se introduce implícitamente la idea de que la institución conserva la capacidad originaria de restringir esas dimensiones de la vida.

El peso del procedimiento administrativo en el lenguaje profesional expresa una determinada forma de entender la relación entre Administración y ciudadanía. No se trata únicamente de cómo se ve a las personas, sino también de cómo el propio sistema se concibe a sí mismo: como estructura que administra accesos, valida situaciones y autoriza posibilidades de vida. Si la narrativa organizativa se estructura alrededor de verbos como “permitir”, “conceder”, “autorizar”, “vigilar”, “supervisar” o “controlar”, la organización corre el riesgo de reproducir dinámicas paternalistas incluso cuando declara orientarse hacia modelos centrados en la persona y su dignidad.

La cuestión adquiere especial relevancia en el ámbito residencial y en los sistemas de apoyo de larga duración, donde históricamente muchas prácticas institucionales se han organizado desde lógicas de protección, supervisión y gestión del riesgo. En este marco, el lenguaje puede funcionar como legitimador de restricciones cotidianas que, formuladas en otros contextos sociales, resultarían difíciles de aceptar. Resultaría extraño afirmar que a cualquier otra persona “se le permite” cerrar la puerta de su dormitorio, recibir visitas en su casa o utilizar un teléfono en privado. Del mismo modo, fuera del ámbito asistencial, rara vez se describe el ejercicio de derechos básicos en términos de “concesión”. El hecho de que estas formulaciones aparezcan normalizadas en determinados contextos institucionales revela hasta qué punto ciertos entornos continúan situando a las personas en posiciones de excepcionalidad respecto al ejercicio ordinario de derechos.

Esto no implica ignorar que puedan existir situaciones concretas en las que determinados apoyos, límites o decisiones deban valorarse profesionalmente por razones clínicas, de seguridad o de cuidado. Sin embargo, incluso en esos casos, el lenguaje utilizado resulta fundamental. No es lo mismo partir de la idea de que la persona posee derechos que solo pueden limitarse de manera excepcional, proporcionada y justificada, que partir de un modelo en el que la institución administra permisos y concesiones sobre dimensiones básicas de la vida cotidiana.

Desde una perspectiva ética y centrada en la persona, en lugar de afirmar que “se permitirá cerrar la puerta”, podría reconocerse que “las personas dispondrán de espacios de privacidad”; y en lugar de señalar que “podrán recibir visitas”, expresar que “se facilitará que las personas puedan mantener relaciones personales y familiares en condiciones de intimidad, seguridad y

libre elección". Del mismo modo, frente a expresiones como "se concede el servicio", podría avanzarse hacia formulaciones que reconozcan explícitamente el ejercicio de derechos y el acceso a apoyos desde una lógica de ciudadanía y participación social.

Cambiar el lenguaje va más allá de una cuestión semántica; implica transformar el lugar simbólico que ocupan las personas dentro del sistema de apoyos y revisar críticamente las lógicas institucionales que el propio lenguaje contribuye a sostener.

4.5. Casos complejos: cuando las personas se convierten en "casos"

El término "caso" ocupa un lugar central en el lenguaje de los servicios sociales y de los sistemas de apoyo. Se habla de "gestión de casos", "estudios de caso", "casos complejos" o "derivación de casos" con tal naturalidad que rara vez se cuestiona qué implica realmente esta manera de nombrar a las personas y sus vidas. Sin embargo, de nuevo, las palabras no son inocentes. El propio término "caso" remite con frecuencia a "algo que se analiza, se clasifica, se estudia o se resuelve" (Shannon, 2025: 57). Un caso es aquello sobre lo que se interviene. Algo que se examina desde fuera.

En el ámbito de los cuidados y apoyos, esta lógica tiene importantes consecuencias simbólicas y relacionales. Las personas pasan a ser descritas como "casos", o como personas "con casos", en referencia a dificultades, problemas o situaciones que deben ser gestionados institucionalmente. De manera progresiva, el lenguaje desplaza la mirada desde la persona hacia el problema, desde la vida cotidiana hacia la gestión técnica, y desde la ciudadanía hacia la categorización administrativa.

Sin embargo, las personas no tienen "casos" en el sentido en que las instituciones suelen entenderlos. Las personas tienen vidas. Tienen relaciones, historias, vínculos, pérdidas, deseos y proyectos vitales, aunque en ocasiones estos hayan quedado profundamente condicionados por situaciones de discriminación, exclusión, sufrimiento o desigualdad. Reducir una vida humana a un "caso" implica simplificar la complejidad de la experiencia personal hasta convertirla en objeto de análisis, clasificación o intervención profesional.

Este desplazamiento lingüístico es relevante. Cuando una persona pasa a ser concebida principalmente como "un caso", la institución tiende a organizar la intervención alrededor de déficits, riesgos, diagnósticos y procedimientos. La persona pasa a ser un riesgo que hay que gestionar, en lugar de un ciudadano a quien hay que apoyar. La conversación gira entonces en torno a incidencias, recursos disponibles, criterios de acceso o dificultades de coordinación, mientras que aspectos esenciales de la vida de la persona (sus vínculos, sus decisiones, su participación comunitaria o su identidad) quedan desplazados a un segundo plano.

La propia expresión "estudio de caso" refleja esta lógica. En la literatura académica y profesional:

Los estudios de caso se utilizan para describir situaciones reales o ficticias con el fin de ilustrar modelos de intervención, justificar enfoques o aportar evidencias para la práctica. Sin embargo, resulta significativo que, mientras los sistemas profesionales producen constantemente estudios sobre los casos, con demasiada frecuencia dejan de escuchar las historias reales de las personas que viven esas experiencias. La narrativa técnica termina ocupando el espacio de la narrativa vital. (Shannon, 2025: 58)

Esta forma de nombrar también aparece en el concepto de "casos complejos", ampliamente utilizado en los ámbitos sanitario y social. Habitualmente, la complejidad se define a partir de la coexistencia de múltiples enfermedades crónicas, factores biopsicosociales o determinantes sociales que dificultan el abordaje mediante respuestas sectoriales aisladas. La descripción suele organizarse alrededor de términos como multimorbilidad, dependencia, fragilidad, problemas de salud mental, pobreza, soledad o insuficiencia de apoyos informales.

Aunque estas definiciones pretenden reconocer la interacción entre distintos factores sociales y sanitarios, el lenguaje utilizado continúa situando el foco en la acumulación de problemas asociados a la persona. La complejidad aparece entonces localizada en ella o en su situación vital, como si determinadas personas fueran, en sí mismas, "complejas". El resultado es una narrativa donde la vida de la persona queda definida por la carga asistencial, la dificultad de gestión o la intensidad de coordinación profesional requerida.

Sin embargo, desde el enfoque de personalización y derechos, cabe preguntarse si la complejidad reside realmente en las personas o más bien en la manera en que están organizados los sistemas de apoyos. En muchos casos, lo que genera sufrimiento, discontinuidad o dificultad no es únicamente la coexistencia de necesidades diversas, sino la fragmentación institucional, la compartimentación de servicios y la incapacidad de los sistemas para ofrecer respuestas coherentes y coordinadas desde la experiencia de la propia persona.

Así, lo que suele denominarse "caso complejo" puede entenderse como una situación en la que interactúan múltiples dimensiones de la vida (sociales, sanitarias, emocionales, económicas, relacionales, espirituales) y donde ningún servicio, por sí solo, puede ofrecer una respuesta suficiente. La complejidad no reside necesariamente en la persona, sino en la desconexión entre sistemas diseñados desde lógicas parciales y sectoriales: "Con más frecuencia, la complejidad la provoca la inestabilidad, no las personas" (Kumar, 2026: 27). Desde este enfoque, el reto principal consiste en construir apoyos comprensibles y coherentes desde la perspectiva de quien los recibe. Lo complejo no debería

ser la vida de la persona, sino la responsabilidad colectiva de coordinar recursos y activos, generar continuidad y sostener trayectorias vitales significativas en contextos organizativos fragmentados.

El lenguaje resulta aquí especialmente importante, porque determina dónde situamos el origen del problema y, en consecuencia, qué tipo de respuestas consideramos necesarias. Si la complejidad se atribuye fundamentalmente a la persona, la intervención tenderá a intensificar mecanismos de supervisión, clasificación y gestión técnica. En cambio, si se reconoce que buena parte de la complejidad emerge de las propias estructuras institucionales, la atención se desplaza hacia la necesidad de transformar la coordinación, flexibilizar los sistemas y construir respuestas integradas alrededor de la vida cotidiana de las personas.

Revisar el lenguaje de los "casos complejos" implica cuestionar también determinadas formas de mirar la intervención social. Supone dejar de entender a las personas como objetos de gestión profesional y reconocerlas como ciudadanas con trayectorias vitales únicas, atravesadas por relaciones, deseos y contextos sociales diversos. Implica, además, reconocer que muchas veces lo verdaderamente complejo no son las personas, sino los sistemas incapaces de acompañar la complejidad inherente a toda vida humana, sin fragmentarla en categorías, diagnósticos o procedimientos administrativos.

4.6. La participación y el liderazgo de la persona en la planificación de apoyos

Afirmaciones como las siguientes, presentes en distintos marcos internacionales de atención y apoyos, inciden en la diferencia entre participar en un plan y ser realmente quien lo dirige, una cuestión que resulta fundamental:

El acompañamiento se basa en un modelo flexible y personalizado, sustentado en un enfoque de fortalezas y en la metodología de la planificación liderada por la persona. (Secretaría de Estado de Derechos Sociales, 2026: 20)

El compromiso con el que deseamos trabajar es el de tratar de asegurar que las personas con discapacidad intelectual y sus familias obtengan los mejores resultados personales posibles en su calidad de vida, fruto de un trabajo basado en la coordinación y liderado por ellas mismas. (Arteta *et al.*, 2012: 5)

La planificación centrada en la persona no es una actividad profesional que se realiza sobre las personas, sino que son las propias personas, junto con sus amistades, familiares u otros aliados, quienes deben liderarla. (Duffy y Sanderson, 2004: 1)

En los últimos años, numerosos documentos institucionales y normativos han incorporado

el lenguaje de la "planificación centrada en la persona", insistiendo en la necesidad de que las personas "participen", "estén implicadas" o "tengan influencia" en los procesos de valoración, planificación y toma de decisiones. A primera vista, estas formulaciones parecen representar un avance respecto a modelos más tradicionales. Sin embargo, una lectura más detenida revela ciertas tensiones entre el lenguaje utilizado y la lógica real que subyace a muchos sistemas de apoyos.

El propio verbo "implicar" resulta significativo. Implicar a alguien supone, en cierto modo, que el proceso pertenece originariamente a otra instancia (la organización, el equipo profesional, el sistema) y que posteriormente se incorpora a la persona a aquello que ya estaba siendo definido desde fuera. El lenguaje refleja así una determinada distribución del poder: la persona participa, es consultada o puede influir, pero el marco general continúa siendo diseñado y controlado institucionalmente.

En otros ámbitos de la vida cotidiana, este tipo de formulaciones resultaría extraña. Un agente de viajes no afirmaría que una familia "está implicada" en la planificación de sus vacaciones. Una mujer embarazada no suele ser descrita como una persona "implicada" en su plan de parto. En estos contextos, se presupone que el proyecto pertenece a la propia persona, que es ella quien define prioridades, preferencias y decisiones, y quien, en todo caso, decide a quién desea incorporar o consultar durante el proceso (Shannon, 2025).

Sin embargo, en el ámbito de los servicios sociales y de los apoyos, el lenguaje utilizado continúa reflejando con frecuencia una lógica diferente. Se habla de participación, de consulta o de implicación, pero rara vez de liderazgo real por parte de la persona. La diferencia es profunda. Participar en una decisión no equivale necesariamente a tener el control sobre ella. Poder expresar una opinión no implica que el proceso esté verdaderamente orientado desde la propia vida, deseos o proyecto vital de la persona.

Esta tensión puede observarse de manera especialmente clara en distintos marcos normativos. El propio Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, establece que la o el profesional referente "asumirá la coordinación de caso, elaborará el plan de atención personalizada, definiendo sus objetivos y actuaciones, pondrá en marcha las actuaciones previstas y realizará el seguimiento de la intervención" (art. 20.2). La persona aparece posteriormente incorporada al proceso mediante una formulación añadida: el plan, así como su seguimiento, "deberán realizarse [...] con la participación de la persona o familia usuaria, tanto como sea posible" (art. 20.6).

El orden de la construcción lingüística no es irrelevante, la acción principal recae sobre la figura profesional: coordina, elabora, define, pone en marcha y realiza seguimiento. La persona participa "tanto

como sea posible", expresión que introduce además un límite implícito sobre el alcance de esa participación. El lenguaje configura así una determinada comprensión del rol profesional y del lugar que ocupa la persona dentro de su propio proyecto de apoyos.

Algo similar ocurre en el Decreto 126/2019, de 30 de julio, de Centros Residenciales para Personas Mayores en el Ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, cuando se establece que el plan de atención individualizado "se elaborará contando con la participación de la persona residente" (art. 31.4). Nuevamente, la participación aparece reconocida, pero no necesariamente el liderazgo o la titularidad del proceso. La diferencia entre "contar con la participación" y "ser quien dirige" no es únicamente terminológica: expresa modelos distintos de entender la autodeterminación, la ciudadanía y la relación entre servicio y persona.

Estas formulaciones revelan cómo determinados marcos institucionales continúan situando a la persona en una posición parcialmente periférica respecto a decisiones que afectan directamente a su vida cotidiana. Aunque se introducen elementos de consulta y participación, el lenguaje sigue atribuyendo la capacidad principal de definición, coordinación y legitimación al sistema profesional. La persona puede formar parte del proceso, pero no siempre aparece reconocida como sujeto central de dirección y decisión.

Desde una perspectiva centrada en la persona, esta práctica tiene consecuencias claras. Si el objetivo es avanzar hacia modelos basados en ciudadanía, autodeterminación y autodirección, el lenguaje debería reflejar con mayor claridad que las personas no son participantes secundarias en sus propios proyectos vitales. Los apoyos profesionales no deberían organizarse alrededor de la idea de "implicar" a alguien en un plan previamente estructurado, sino de acompañar procesos que pertenecen originariamente a la propia persona.

Esto no implica negar la importancia del conocimiento técnico, de la coordinación profesional o de los apoyos especializados. Significa, más bien, revisar desde qué lugar se construyen las decisiones y cómo el lenguaje reproduce, a veces de forma inadvertida, determinadas relaciones de poder. Las palabras utilizadas no solo describen procedimientos administrativos; también delimitan quién aparece como protagonista legítimo del proceso y quién ocupa un lugar subordinado dentro de él.

En este sentido, avanzar hacia una verdadera planificación centrada en la persona requiere algo más que incorporar terminología participativa a los documentos institucionales. Requiere revisar profundamente el imaginario que sostiene esos procesos y preguntarse si las personas son realmente reconocidas como autoras de sus propios proyectos de vida o si continúan siendo consideradas receptoras de planes diseñados fundamentalmente desde la organización.

4.7. Cuando una decisión se convierte en "preferencia". El lenguaje ¿centrado en la persona?

Para que una persona pueda llevar la vida que desea, el apoyo debe permitirle tomar decisiones y realizar actividades significativas en su vida cotidiana. "La verdadera prueba es si la persona puede hacer lo que quería hacer un martes cualquiera y si quienes la rodean tienen la autoridad necesaria para hacerlo posible" (Kumar, 2026: 7). Esta perspectiva invita a cuestionar una concepción del apoyo centrada exclusivamente en la provisión de servicios: el propio autor advierte que "el apoyo formal pagado tiene límites" (Kumar, 2026: 10). Así, el apoyo remunerado, aunque necesario, no siempre resulta suficiente para garantizar que la persona pueda desarrollar la vida que desea. Las familias, las amistades, los vecinos y las vecinas y la comunidad siguen siendo fundamentales para construir una red que permita una vida plena. A menudo, estas decisiones de las personas se convierten en solicitudes que deben pasar por toda una jerarquía, y eso hace que llamemos "preferencia" a la decisión del estilo de vida que cada persona quiere para sí misma.

Cuando decimos que una persona tiene una preferencia, el lenguaje sugiere algo deseable, pero secundario: una inclinación, un gusto o una opción que puede ser considerada... o no. Las preferencias pueden negociarse, aplazarse o ignorarse sin que parezca que se está vulnerando algo importante. Sin embargo, cuando hablamos de una decisión, el significado cambia. Una decisión implica voluntad, autonomía y capacidad de autodeterminación. Reconoce a la persona como sujeto de su propia vida y no solo como receptora de cuidados o apoyos. Nombrar algo como "preferencia", además, reduce el grado de obligación moral que sentimos hacia ello. El lenguaje modifica nuestra percepción de la gravedad. Ignorar una preferencia parece menos problemático que desatender una decisión. Por eso determinadas formas de hablar pueden disminuir, incluso involuntariamente, el reconocimiento de la autonomía de las personas.

En *Conversations on Citizenship & Person-Centered Work*, John O'Brien y Carol Blessing (2011) sostienen que el trabajo centrado en la persona comienza con conversaciones que reconocen a las personas como ciudadanas, no como receptoras pasivas de servicios. El lenguaje es el núcleo del modelo, no un elemento accesorio. Estas conversaciones desplazan el foco desde las necesidades hacia la pertenencia, la contribución y los derechos. Por ello, la persistencia de un lenguaje administrativo en los servicios sociales pone de manifiesto una incoherencia profunda con los modelos centrados en la persona. Sin un cambio en el lenguaje, estos modelos corren el riesgo de convertirse en retórica sin efecto real en las prácticas. La personalización requiere que el lenguaje sea flexible, sensible y contextualizado. Además, el lenguaje centrado en la persona actúa como catalizador de relaciones de colaboración y confianza,

mientras que un vocabulario orientado únicamente a los riesgos y las pérdidas limita la iniciativa de las personas.

Los modelos centrados en la persona también requieren alineamiento entre el lenguaje individual, el organizativo y el sistémico. No basta con que un profesional utilice expresiones inclusivas; todos los procedimientos y metodologías deben reflejar la misma orientación, asegurando que los valores del modelo se reflejen en todo el itinerario. Esta coherencia lingüística permite que los principios de autonomía, dignidad y participación se mantengan a lo largo del tiempo, evitando que la narrativa institucional contradiga la práctica centrada en la persona.

La revisión y reescritura de documentos y registros bajo un enfoque centrado en la persona es un ejemplo práctico de cómo el lenguaje puede transformar la experiencia de vida. La práctica centrada en la persona también implica cuestionar los hábitos lingüísticos y las fórmulas heredadas. Esta revisión constante es esencial para garantizar que el lenguaje no se convierta en un obstáculo, sino en un facilitador de derechos, participación y autodirección. Otro aspecto clave de este enfoque es la capacidad del lenguaje para visibilizar fortalezas y activos. Identificar y describir talentos, intereses y apoyos existentes en la vida de la persona contribuye a diseñar cuidados y apoyos que potencien la autonomía y la inclusión social. Finalmente, la revisión del lenguaje en modelos centrados en la persona no es un objetivo aislado, sino parte de un proceso de transformación más amplio. Implica repensar la relación entre políticas, procedimientos, formación profesional y práctica directa, asegurando que cada nivel del sistema refuerce la coherencia del modelo.

5. La coproducción y el lenguaje: si faltan personas, faltan palabras

No podemos hablar de un nuevo modelo de apoyos y cuidados sin un nuevo modelo de sistema de servicios sociales, ni podemos construir un nuevo sistema sin la participación de las personas en la definición de las palabras que importan. La co-producción se ha consolidado como una propuesta clave para repensar los servicios sociales desde perspectivas de ciudadanía, participación y democracia relacional. Implica construir conjuntamente apoyos, proyectos o decisiones entre todas las personas implicadas, reconociendo que quienes viven las experiencias en primera persona poseen conocimientos esenciales para diseñar y transformar los servicios. No consiste únicamente en consultar opiniones o recoger sugerencias puntuales, sino en compartir realmente poder, responsabilidad y capacidad de decisión durante todo el proceso.

Sin embargo, el término co-producción corre el riesgo de vaciarse de contenido cuando se utiliza para describir procesos donde las organizaciones

continúan definiendo unilateralmente los marcos, objetivos y decisiones principales. Escuchar opiniones o promover espacios consultivos no equivale necesariamente a co-producir. Del mismo modo que participar en una conversación no implica dirigirla, o ser consultado no significa compartir el control del proceso. Cuando la participación es únicamente simbólica, el lenguaje de la co-producción puede acabar legitimando prácticas que continúan siendo jerárquicas.

Esta cuestión resulta relevante en referencia al lenguaje en el ámbito de servicios sociales. Con frecuencia, se habla de co-producción en el diseño de servicios o apoyos, pero rara vez se incorpora a las personas en la construcción de las propias palabras con las que los sistemas nombran la dependencia, la vulnerabilidad, la complejidad o la participación. Así, muchas categorías y expresiones utilizadas en servicios sociales han sido elaboradas desde perspectivas técnicas o institucionales, sin incorporar suficientemente la experiencia de quienes viven esas situaciones en primera persona. El resultado es, en ocasiones, un lenguaje que las personas no reconocen como propio y que puede reforzar identidades deficitarias o excesivamente asistencialistas.

Por ello, la co-producción del lenguaje constituye una cuestión ética y política fundamental. Si las personas no participan en la definición de las palabras, difícilmente podrán participar plenamente en la definición de los modelos de apoyo que esas palabras sostienen. En este sentido, la afirmación "si faltan personas, faltan palabras" nos conduce a la idea de que, cuando determinadas voces quedan fuera de la construcción del lenguaje de los cuidados y apoyos, también desaparecen formas distintas de comprender la autonomía, el cuidado, la ciudadanía o la vida en comunidad.

Co-producir el lenguaje implica revisar cómo se redactan informes, diagnósticos, planes o protocolos, preguntarse si las personas comprenden realmente el lenguaje utilizado y si tienen oportunidad para cuestionarlo o reformularlo. Supone reconocer que las palabras también forman parte de los cuidados y que construir un lenguaje accesible es una condición necesaria para desarrollar servicios sociales más coherentes, horizontales y centrados en las personas y su autonomía.

6. El lenguaje como práctica de personalización y ciudadanía

El lenguaje, en la práctica cotidiana de los servicios sociales, organiza la mirada profesional y de la sociedad en general, influye en las relaciones, orienta las decisiones y condiciona las oportunidades que las personas encuentran a lo largo de sus trayectorias de apoyo, a lo largo de sus vidas. Las palabras que utilizamos contribuyen a definir qué se considera importante, qué expectativas se crean sobre una

persona y qué posibilidades parecen imaginables dentro del sistema. Por este motivo, revisar el lenguaje profesional supone revisar la cultura profesional que sostiene las prácticas de apoyo, y no solo sustituir las palabras. Supone preguntarse qué tipo de relaciones promovemos cuando hablamos, escribimos, evaluamos o diseñamos apoyos. Y supone reconocer que pequeñas transformaciones en la manera de nombrar pueden abrir cambios significativos en la manera de acompañar.

Por encima de cambiar la forma en la que se nombran las cosas, debemos preguntarnos qué hacemos efectivamente para hacer realidad esas palabras. Uno de los primeros espacios donde esto se hace visible es el encuentro inicial con la persona. Estos espacios se han solido organizar como "entrevistas", donde el sistema define de antemano los roles: quién pregunta y quién responde, quién valora y quién es valorado. Sin embargo, cada vez más equipos comienzan a transformar estos primeros encuentros en espacios de conversación y conocimiento mutuo. El cambio puede parecer pequeño, pero modifica profundamente la relación profesional. La conversación deja de centrarse exclusivamente en riesgos o carencias y comienza a incorporar aspectos que habitualmente permanecían fuera de los informes: qué es importante para la persona, qué relaciones son significativas, qué lugares forman parte de su vida cotidiana, qué le gustaría mantener, recuperar o construir. Cuando los informes incorporan historias de vida, cualidades y talentos, apoyos naturales, intereses y aspiraciones, dejan de producir únicamente descripciones técnicas y empiezan a construir narrativas más completas sobre la persona. Esto no solo modifica la percepción de profesionales posteriores, sino que también amplía las posibilidades y contribuyen a construir una sociedad para todas las personas.

Este cambio también puede observarse en la elaboración de planes de apoyo y cuidado. Con frecuencia, los documentos técnicos utilizan expresiones abstractas, categorías rígidas o formulaciones alejadas del lenguaje cotidiano de las personas. Sin embargo, algunos equipos comienzan a incorporar prácticas sencillas, pero profundamente transformadoras: utilizar las propias palabras de la persona en los documentos; incluir aquello que es importante para ella, además de aquello que se considera importante para su seguridad o bienestar; redactar objetivos personales comprensibles y vinculados a situaciones reales de la vida cotidiana, o revisar los textos junto con la propia persona, para asegurar que se reconoce en ellos. Estas prácticas favorecen procesos de co-producción más reales. La planificación deja de ser un documento construido exclusivamente desde la lógica profesional y pasa a convertirse en una herramienta al servicio de la persona, conectada con su vida cotidiana y orientada a apoyar las decisiones, prioridades y proyectos que quiere sostener en su día a día.

El lenguaje también tiene un papel importante en la relación con las familias, personas allegadas y

redes de apoyo. Cuando las conversaciones se centran exclusivamente en riesgos o limitaciones, es más probable que aparezcan dinámicas de sobreprotección o sustitución. Por el contrario, cuando las conversaciones incorporan talentos, contribuciones, relaciones significativas y oportunidades de participación comunitaria, se crean contextos más propicios para la corresponsabilidad y el apoyo mutuo. Las familias dejan de ocupar únicamente un lugar de vigilancia o control, y pueden convertirse en aliadas para construir entornos de vida más abiertos y conectados con la comunidad.

Algo similar ocurre en los espacios y servicios comunitarios y en la comunicación institucional. Formularios, normas, criterios de acceso o documentos informativos pueden reforzar barreras invisibles cuando se construyen desde un lenguaje centrado en requisitos o limitaciones. En cambio, cuando los servicios revisan cómo se presentan, cómo explican sus apoyos y cómo describen a las personas a las que acompañan, comienzan a aparecer cambios relevantes en la participación y en la percepción de pertenencia. Un lenguaje accesible, comprensible y centrado en posibilidades transmite que las personas son bienvenidas, esperadas y reconocidas como parte activa de la comunidad.

La revisión de informes longitudinales permite observar con claridad cómo el lenguaje influye en las trayectorias vitales. Muchas descripciones iniciales acompañan a las personas durante años, condicionando decisiones posteriores y moldeando la percepción de las y los profesionales. Por ello, algunos equipos están comenzando a incorporar espacios periódicos de revisión narrativa: releer informes, identificar etiquetas que se han cronificado, revisar expresiones utilizadas de manera automática o preguntarse qué imagen de la persona construyen determinados documentos.

Estas prácticas de reflexión compartida tienen un enorme potencial transformador. Permiten detectar incoherencias entre los valores declarados y las prácticas reales, favorecen una mayor conciencia ética y ayudan a construir culturas profesionales más coherentes con los enfoques centrados en la persona. En algunos equipos, por ejemplo, la revisión del lenguaje ha llevado a sustituir expresiones centradas exclusivamente en dependencia, conducta o problemas por descripciones más complejas y contextualizadas, donde también aparecen fortalezas, relaciones significativas, contribuciones y objetivos vitales. Estos cambios transforman las conversaciones profesionales, modifican las expectativas y amplían las posibilidades de acción.

La transformación del lenguaje no requiere grandes reformas estructurales para comenzar. A menudo, empieza en prácticas pequeñas y cotidianas, que una sola persona puede empezar a poner en práctica: preguntarse cómo quiere ser nombrada una persona, tomar consciencia de qué es lo primero que decimos sobre alguien, revisar conjuntamente un

informe, sustituir preguntas centradas únicamente en limitaciones por conversaciones sobre vida cotidiana y relaciones, incorporar lectura fácil y lenguaje claro y sencillo en documentos técnicos, o abrir espacios de diálogo donde los equipos puedan reflexionar sobre cómo hablan y escriben sobre las personas.

Estas prácticas, aunque aparentemente sencillas, contribuyen a construir culturas organizativas más coherentes con la personalización y la plena ciudadanía. Permiten desplazar progresivamente la mirada desde la gestión de servicios hacia el acompañamiento de vidas reales. Y ayudan a que los servicios sociales puedan convertirse, cada vez más, en espacios donde las personas no solo reciben apoyos, sino donde también encuentran reconocimiento, pertenencia, posibilidades y oportunidades para sostener la vida que desean.

7. Conclusiones

A lo largo de este artículo, se ha planteado que el lenguaje no constituye un elemento accesorio de los servicios sociales, sino una dimensión estructural de los modelos de cuidado, apoyo y relación. Las palabras utilizadas por profesionales, organizaciones e instituciones no solo describen situaciones o necesidades: organizan la mirada profesional, delimitan relaciones de poder, condicionan expectativas y participan activamente en la construcción de las trayectorias vitales de las personas.

Las expresiones, categorías y narrativas analizadas muestran cómo determinados lenguajes heredados de modelos asistenciales, institucionales y centrados en el déficit continúan presentes incluso en contextos donde los discursos oficiales apelan ya a la personalización, la autodeterminación, la vida en comunidad o los derechos. Esta coexistencia revela una tensión profunda entre los valores que el sistema declara y determinadas formas cotidianas de nombrar, clasificar y organizar la experiencia humana.

Sin embargo, esta tensión no debe entenderse únicamente como un problema conceptual, sino como un punto de entrada para la transformación práctica. Cambiar el lenguaje no es un ejercicio de corrección terminológica, sino una vía directa para revisar cómo se construyen las relaciones, cómo se toman las decisiones y cómo se distribuye el poder en los procesos de apoyo. En este sentido, la revisión del lenguaje puede traducirse en prácticas profesionales concretas que pueden incorporarse en el trabajo cotidiano de los equipos:

- Iniciar los primeros encuentros como conversaciones sobre vida, relaciones y aspiraciones, no como entrevistas de evaluación.
- Tomar consciencia sobre la forma en la que se describe a las personas.

- Revisar los informes junto con la persona y validarlos con ella, asegurando que se reconoce en la forma en que es descrita.
- Sustituir categorías automáticas por descripciones contextuales que incluyan fortalezas y talentos, lo que es importante para la persona y los apoyos existentes, así como las oportunidades que ofrece el entorno natural.
- Revisar el uso de términos que objetivan a las personas ("caso", "dependiente", "difícil") y sustituirlos por lenguaje centrado en ciudadanía, derechos y relaciones.
- Incorporar el lenguaje claro y sencillo y la lectura fácil como criterio de calidad en documentos, planes y comunicaciones.
- Crear espacios regulares de seguimiento y supervisión donde los equipos analicen cómo su lenguaje está construyendo determinadas imágenes de las personas.

Estas prácticas no son accesorias. Son acciones organizativas que modifican la cultura y, con ello, la experiencia de las personas en el sistema. En el marco de la Administración, revisar los valores que subyacen al lenguaje utilizado, las categorías o estructuras que sostienen el sistema, los cambios en la forma en la que se denomina su labor a través de los distintos marcos legales y documentos, y el fomento activo de innovaciones que permitan una transformación real en el sistema de cuidados y apoyos es crucial para el avance.

En este sentido, revisar el lenguaje implica revisar también las concepciones éticas y organizativas que sostienen los servicios sociales. No basta con incorporar terminología aparentemente más inclusiva si las estructuras de relación y poder permanecen inalteradas. La transformación requiere preguntarse quién define las categorías, quién tiene autoridad para nombrar y hasta qué punto las propias personas participan en la construcción de los relatos sobre sus vidas, sus apoyos y sus proyectos vitales.

La co-producción del lenguaje emerge aquí como una condición clave para avanzar hacia sistemas coherentes con la ciudadanía. Si las personas no participan en la construcción de las palabras con las que se describen sus vidas, difícilmente podrán participar de manera plena en la construcción de los apoyos que esas palabras sostienen. Incluir a las personas en la revisión de documentos, en la definición de términos relevantes o en la reformulación de planes no es una mejora técnica, sino una práctica de redistribución del poder simbólico.

Del mismo modo, la transformación del lenguaje requiere pasar de iniciativas aisladas a marcos organizativos coherentes. No basta con que algunos profesionales adopten prácticas más reflexivas si los sistemas de información, los formularios, los protocolos o los marcos normativos siguen reproduciendo lógicas de déficit, control o

fragmentación. La coherencia entre niveles (micro, meso y macro) es una condición para que el cambio sea sostenible. En última instancia, revisar el lenguaje es también revisar qué tipo de servicios sociales se quieren construir. Un sistema orientado al control tiende a producir un lenguaje cerrado, técnico y jerárquico. Un sistema orientado a la ciudadanía, en cambio, necesita un lenguaje abierto, relacional y comprensible, capaz de sostener conversaciones sobre vidas reales y no solo sobre categorías administrativas.

Por ello, más que concluir con una síntesis cerrada, este trabajo propone una invitación a considerar el lenguaje como un espacio cotidiano de práctica profesional, donde cada conversación, informe o decisión puede contribuir a reforzar o a transformar la forma en que las personas son reconocidas dentro del sistema. Las palabras no son únicamente herramientas para describir cuidados y apoyos; son, en sí mismas, parte de los propios cuidados y apoyos. Y, por tanto, también pueden ser una de las formas más concretas y accesibles de transformación de los servicios sociales.

Bibliografía referenciada

- AGUILAR HENDRICKSON, M. (2010): "La huella de la beneficencia en los servicios sociales", *Zerbitzuan*, n.º 48, págs. 9-16, <<https://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/La%20huella%20de%20la%20beneficencia.pdf>>.
- ARENDT, H. (2020): *La condición humana*, Barcelona, Paidós.
- ARTETA, R.; PERALTA, F.; EZQUERRO, A.; ZAZO, M. J. y BARBERÍA, M. (2012): *Planificación centrada en la persona*, Pamplona, Asociación Navarra en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual o Trastornos del Desarrollo y sus Familias.
- BERRY, W. (1986): "The wild birds", en *The wild birds: six stories of the Port William membership*, San Francisco, North Point Press, págs. 113-146.
- DOR, D. (2015): *The instruction of imagination: language as a social communication technology*, Oxford, Oxford University Press.
- DUFFY, S. y SANDERSON, H. (2004): "Person centred planning and care management", *Learning Disability Practice*, vol. 7, n.º 6, págs. 12-16, <<https://doi.org/10.7748/ldp2004.07.7.6.12.c1577>>.
- EUSKADI (2015): "Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales", *Boletín Oficial del País Vasco*, n.º 206, 29-10-2015, <<https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/d/2015/10/06/185/>>.
- (2019): "Decreto 126/2019, de 30 de julio, de Centros Residenciales para Personas Mayores en el Ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco", *Boletín Oficial del País Vasco*, n.º 170, 09-09-2019, <<https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/d/2019/07/30/126/>>.
- KUMAR, V. (2026): *Complex people don't exist. Unstable systems do*, Este de Inglaterra, iDirect Independent Living, <<https://citizen-network.org/uploads/attachment/925/essay-complex-people-dont-exist.pdf>>.
- MILLÁS, J. J. (2026): "Nadie está a salvo", *El País*, 24-04-2026.
- NACIONES UNIDAS (2006): "Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad", A/RES/61/106, <<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>>, s. l., Naciones Unidas.
- O'BRIEN, J. y BLESSING, C. (2011): *Conversations on citizenship & person-centered work*, Toronto, Inclusion Press.
- SÁNCHEZ ALBER, C. (2021): *Desinserciones y lazo social: una práctica orientada por la singularidad*, Barcelona, Editorial UOC.
- SECRETARÍA DE ESTADO DE DERECHOS SOCIALES (2026): *Cartera de innovaciones para un nuevo modelo de cuidados en la comunidad*, s. l., Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.
- SHANNON, B. (2025): *Re-writing social care: challenging and changing language and practice for a better, brighter future*, Londres, Jessica Kingsley Publishers.
- WEIL, S. (2024): *El poder de las palabras*, Madrid, Editorial Carpe Noctem.