

**APROXIMACIÓN A
LOS DISCURSOS DE
LAS TRABAJADORAS
SOCIALES:
CONTEXTOS, DEBATES
E IDEOLOGÍAS**

 Consejo General
del Trabajo Social

**INVESTIGACIONES
E INFORMES DEL
CONSEJO GENERAL
DEL TRABAJO SOCIAL**

14

APROXIMACIÓN A LOS DISCURSOS DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES: CONTEXTOS, DEBATES E IDEOLOGÍAS

Edita:

 Consejo General
del Trabajo Social

Fecha de publicación: 21 de septiembre de 2023

Edita: Consejo General del Trabajo Social

Representación institucional:

Emiliana Vicente González. Presidenta del Consejo General del Trabajo Social

PARTICIPAN EN EL DOCUMENTO

Coordinación: Orgaz Alonso, Christian y Nogues Sáez, Luis Orgaz Alonso, Christian; Martín Estalayo, Maribel; Blanco Campos, Manuel; Serrano Pascual, Araceli; Muriel Saiz, Mercedes; Cubillos Vega, Carla; Calzada Gutiérrez, Inés; García Giráldez, Teresa; López Carrasco, Carlos; Nogues Sáez, Luis. (2023) "Aproximación a los discursos de las trabajadoras sociales: contextos, debates e ideologías". Consejo General del Trabajo Social.

Resumen: Esta publicación es la continuación del IV Informe sobre los Servicios Sociales y la profesión del trabajo social en España, esta vez desde una metodología cualitativa, para poder captar y profundizar en la diversidad de debates y opiniones que existen en la profesión, convencido de la riqueza que entraña este mosaico de visiones.

Palabras clave: discurso, trabajadora social, ideología, identidad profesional

Cómo citar esta publicación: Orgaz Alonso, Christian; Martín Estalayo, Maribel; Blanco Campos, Manuel; Serrano Pascual, Araceli; Muriel Saiz, Mercedes; Cubillos Vega, Carla; Calzada Gutiérrez, Inés; García Giráldez, Teresa; López Carrasco, Carlos; Nogues Sáez, Luis. (2023) "Aproximación a los discursos de las trabajadoras sociales: contextos, debates e ideologías". Consejo General del Trabajo Social. ISBN (978840954467-7)

Disponible en: Catálogo de Publicaciones del Consejo General del Trabajo Social

<https://www.cgtrabajosocial.es/publicaciones>

Administración y Venta

C/ San Roque nº4 – 28004 Madrid, local 2

Tel: 915415776 - 77

@mail: consejo@cgtrabajosocial.es

www.cgtrabajosocial.es

Diseño y maquetación

Matizart

ISBN: 978840954467-7

Depósito Legal: M-29784-2023

© Todos los derechos reservados: Consejo General del Trabajo Social

Nota: La publicación se ha elaborado en la medida de lo posible utilizando un lenguaje neutro, manteniendo a lo largo del texto terminaciones en femenino para facilitar la comprensión del texto y evitar reiteraciones.

ÍNDICE

Presentación institucional	7
Introducción	9
1. ENMARCADO TEÓRICO	11
1.1 La relación entre discursos e ideologías	13
1.2 La entreverada relación histórica entre el trabajo social y los servicios sociales	15
1.3 Los servicios sociales en perspectiva crítica	15
A. Desarrollo de los servicios sociales en el ciclo democrático	15
B. La situación de los servicios sociales hoy	17
1.4 De la crisis de identidad a la crisis profesional	18
A. Crisis de identidad profesional desde 1970	19
B. Consolidación e institucionalización	20
C. Emergencia de la crisis profesional	20
D. Proceso de desprofesionalización neoliberal	21
1.5 Síntesis	24
2. APROXIMACIÓN METODOLÓGICA	27
2.1 ¿Qué se quiere investigar?	28
2.2 Estrategias y prácticas de investigación	28
2.3 Muestreo y representatividad estructural (de los discursos)	30
2.4 Prácticas de investigación	32
2.5 Una propuesta de análisis sociohermenéutico	33
3. ELEMENTOS CONTEXTUALES PARA PENSAR EL TRABAJO SOCIAL	35
3.1 Introducción	36
3.2 Un contexto de crisis social	36
3.3 La administración de los servicios sociales y sus múltiples relacionamientos	38
A. Marcos ideológicos	39
B. Visiones y relaciones entre sectores	40
C. Conclusiones	44
4. OPINIONES SOBRE LA PROFESIÓN Y ELEMENTOS MÍTICOS QUE LA CONFORMAN	47
4.1 Introducción	48
4.2 Opiniones sobre la profesión: Tres agrupaciones socio-discursivas	48
4.3 Mitos configuradores de una profesión	52
A. El papel de la crítica	52
B. Una profesión de acción ¿sin reflexión?	55

C. Funciones esenciales	59
D. Personas usuarias, clientes, servicios	61
4.4 Conclusiones	64
5. DISCURSOS Y DEBATES EN LA PROFESIÓN	67
5.1 Introducción	68
5.2 Discursos de y en torno a la profesión	68
5.3 Un trabajo social desposeído	75
A. Institucionalización de la frustración y la contención	75
B. La “dramatización” de la pobreza en el mercado de la necesidad	78
C. “Las amas de casa del capitalismo”	82
D. Desposesión y desprofesionalización	84
5.4 Mimbres para una metamorfosis profesional	85
A. El laberinto burocrático	86
B. Hibridaciones: problemas y “soluciones”	89
C. Soluciones gerenciales-tecnocráticas	91
D. Binomio necesidades-recursos	95
E. ¿Una crisis necesaria e inevitable?	98
5.5 Anclajes y difracciones	100
A. Un principio general: la defensa de lo público	101
B. Evasiones heterogéneas y resistencias	104
5.6 Epílogo	106
6. SÍNTESIS Y CONCLUSIONES	111
6.1 Introducción	112
6.2 Topografías del trabajo social	112
A. Esquema de discursos	112
B. Esquema de fracciones discursivas	114
C. Síntesis de fracciones discursivas	115
6.3 Conclusiones generales	116
A. “A hombros de gigantes”	117
B. Mitos que nos piensan	118
C. Discursos y nudos críticos	119
D. Lineamientos	120
ANEXO METODOLÓGICO	127
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	133
AGRADECIMIENTOS	137

PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

El trabajo social ha evolucionado notablemente en su institucionalización y consolidación en España en los últimos sesenta años: ha participado en la creación y ampliación de las políticas sociales, los sistemas de protección social, la universalización de los derechos sociales y, hoy en día, es una profesión regulada y colegiada, y una disciplina reconocida como tal en todos los escalafones universitarios (Grado, Máster y Doctorado). Además cuenta con una estructura profesional consolidada y responsable en la defensa de la buena praxis profesional. El trabajo social como disciplina y profesión está presente en diferentes ámbitos de su desarrollo y ha adquirido una relevancia incuestionable. Ya no es una disciplina joven, se ha ganado un lugar específico y avanza en su proceso de consolidación. La pregunta que ahora nos ocupa es: ¿Hacia dónde nos dirigimos y qué papel puede jugar el trabajo social y su estructura profesional, en este caso, en los servicios sociales?.

Toda reflexión sobre la profesión y su proyección necesariamente se hace dentro de unos particulares marcos de contextualización, no siempre explícitos, aunque sí presentes. Del mismo modo, se orienta hacia unas metas u horizontes que emergen a partir de unos mitos o ideales que orientan la acción hacia su realización. El cambio de etapa, enmarcado en la reflexión y el análisis conjunto y compartido desde la profesión, se está viviendo como un proceso activo de formulación colectiva, con acciones como por ejemplo la propuesta de Modelo del Sistema Público de Servicios Sociales, que presenta y lidera el trabajo social para el siglo XXI, gracias al trabajo colaborativo de toda la estructura profesional.

Este proceso abierto de análisis y diálogo es hoy más necesario que nunca, porque junto con el propio momento de consolidación se vive también una situación de gran complejidad social. Por un lado, la crisis en todos los planos que ha ocasionado la pandemia Covid-19, que ha de ponerse en relación (contexto) con las consecuencias de la crisis previa (2008), así como con las transformaciones paulatinas en la regulación de los Servicios Sociales y la expectativa de futuras normativas. Estas cuestiones nucleares han de servir para contextualizar todo proceso de reflexión y participación, y el Consejo General del Trabajo Social, con la colaboración de los treinta y seis colegios profesionales, lo estamos construyendo.

Y es que, poder acceder a los discursos de las profesionales permite consolidar al Consejo General y los colegios oficiales en agentes clave en la transformación de la profesión, la disciplina y los propios servicios sociales, permitiendo conocer las diferentes posiciones que hay en el seno de la profesión, articular las demandas y las necesidades, conformar una hoja de ruta y dar voz a las personas colegiadas en los diferentes espacios (mediático, legislativo, académico).

Ocho años después y tras la publicación del primer Informe sobre los Servicios Sociales en España, a finales de 2020 comenzamos un nuevo trabajo de investigación, contando con la cola-

boración del equipo investigador de la Universidad Complutense de Madrid (tanto de la Facultad de Trabajo Social como de la Facultad de Sociología) y la Cooperativa de Investigación Social INDAGA.

Con dicho IV Informe ISSE se ha logrado dar mayor precisión a la actual diversidad de los/as trabajadores/as sociales, de la heterogeneidad en el desarrollo de los Servicios Sociales, así como de los diferentes territorios del Estado Español. Pero además se han obtenido conclusiones relevantes sobre la situación a día de hoy del trabajo social y del sistema público en el que somos profesión de referencia. Por ejemplo, se reitera la feminización hegemónica de la profesión; se mantiene la prevalencia de lo público, pero con una significativa y acuciante tendencia hacia la externalización apreciando importantes desigualdades territoriales; se identifican malestares estructurales sobre las condiciones laborales de las profesionales (sobre todo de las más jóvenes); y se vislumbra una falta de reconocimiento explícito de la figura del trabajo social, que se manifiesta en forma de ansiedad y de burnout de forma minoritaria pero significativa. Pero también, se evidencia la esencia y el plano vocacional de la profesión, ante las elevadas cuotas de satisfacción y el sentimiento de realización personal entre las trabajadoras sociales.

Como novedad, en este IV ISSE se ha querido complementar con un análisis cualitativo, para el que se han llevado a cabo entrevistas y grupos de discusión, gracias a la colaboración de trabajadoras sociales que ejercen en diferentes sistemas y territorios. El resultado de esta nueva investigación cualitativa trata de buscar regularidades, matices y sensibilidades de las profesionales que, en ocasiones, no se perciben tras las cifras. Esta publicación nos muestra una radiografía del momento actual de los servicios sociales y sus modelos, así como los diferentes discursos y posiciones de los trabajadores/as sociales, con el objetivo último de generar materiales que dinamicen posibles debates y posicionamientos en el seno de la profesión y en el campo mediático y político relativo a los Servicios Públicos, así como en el marco de la acción social y las políticas públicas a escala municipal, autonómica y estatal.

Emiliana Vicente González
Presidenta del Consejo General del Trabajo Social



INTRODUCCIÓN

Durante el año 2021 el Consejo General del Trabajo Social (CGTS), el equipo de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) e Indaga (cooperativa de investigación sociológica)¹ realizaron el *IV Informe Sobre los Servicios Sociales en España y la profesión del trabajo social*. Esta primera aproximación de corte cuantitativo sirvió para mostrar, con evidencia empírica a partir de distribuciones estadísticas, una gran diversidad de posiciones dentro de la profesión del trabajo social y algunos temas que merecían un mayor detenimiento al mostrar tendencias relativamente novedosas. Así, tras esta primera aproximación era necesaria una segunda, esta vez cualitativa, para poder captar y profundizar en la diversidad de debates y opiniones que circulan en el seno de esta. Precisamente, este estudio plantea un enfoque abierto a la diversidad de posiciones y discursos que existen en la profesión, convencido de la riqueza que entraña este mosaico de visiones².

Por esta razón el estudio ha asegurado la presencia de diversos sectores, de ámbitos laborales distintos, de los entornos rurales y urbanos, de diferentes posiciones en la estructura laboral, etc. En definitiva, ha tratado de asegurar el acceso a la mayor heterogeneidad posible de opiniones y representaciones sociales para captar los diferentes discursos que circulan, y realizar este análisis con una contextualización del momento histórico presente y sus rasgos más característicos. Esto es un diagnóstico, partiendo de los propios discursos de las trabajadoras sociales³ y su reflexión sobre la profesión.

Realizamos una aproximación gradual, detallada y sosegada al sistema de discursos de las profesionales del trabajo social. Para ello construimos primero un marco teórico (capítulo 1) para identificar los principales temas que nos permiten comprender la evolución histórica de la profesión del trabajo social y del ámbito donde es el profesional de referencia: los servicios sociales (a pesar de que este estudio se adentra en una diversidad de ámbitos profesionales). Una vez que hemos establecido un lugar desde el que mirar ha sido necesario construir (siguiendo la metáfora) los instrumentos de visión, las metodologías (capítulo 2º). Definiremos qué vamos a observar y mediante qué prácticas y estrategias vamos a alcanzar respuestas a nuestras preguntas, sirviéndonos de todo un conjunto de conjeturas e hipótesis de trabajo sobre la relación entre diferentes variables

¹ <https://indaga.org/>

² Es importante advertir que el Consejo General del Trabajo Social no es responsable de las afirmaciones que se recogen en los literales, además, estas verbalizaciones han sido anonimizadas. También hay que señalar que se ha sido fiel a las manifestaciones que las personas participantes en los grupos han realizado sin matizar cuánto de veraz son estas afirmaciones pues nuestro objeto precisamente es el análisis sociológico, tal y como queda matizado en la metodología.

³ En este Informe se empleará el femenino universal cuando no sea necesario diferenciar en función del género y se refiera al conjunto de las personas trabajadoras sociales colegiadas de forma indistinta. Se utilizan las categorías de hombre y mujer cuando sea necesario diferenciar, sabedoras de que estos conceptos apelan a categorías de género y que se está estableciendo una equivalencia entre género y sexo.

de las trabajadoras sociales y sus posibles discursos, pues son sus discursos y el sistema que representan nuestro principal objetivo.

Como nuestra aproximación es contextual y gradual, primero hemos establecido los elementos contextuales que resultan clave (capítulo 3º). Observar el paisaje (contexto) y el momento (tendencias históricas) en el que comenzamos a observar, siempre a partir de los discursos de las personas participantes en el estudio. Comprobando que existe un específico entramado entre lo público y lo privado, la extensión de procesos de externalización, unas lógicas mercantilistas y unos procesos de desprofesionalización tras la concatenación de dos profundas crisis.

Ya centradas en los propios diagnósticos (capítulo 4º), hemos analizado la relación entre las realidades profesionales y los deseos de las trabajadoras, conformando un primer enfoque del panorama con la primera síntesis general que relaciona los perfiles profesionales y las representaciones que se hacen a propósito de este tema, resultando tres grandes agrupaciones socio-discursivas (en crisis, adaptativas y utópicas). Son imágenes aún poco matizadas, muy generales pero que nos permiten ir entrando en nuestra escala de análisis gradualmente.

A continuación, hemos agudizado nuestra mirada para adentrarnos en los grandes debates que ocupan a las profesionales (capítulo 5), extrayendo un conjunto de síntesis analíticas en forma de discursos: *conformista*, *neoliberal*, *desposeídas* y *vencidas*, *críticas* y *precarizadas*, que hemos ido relacionado con las principales problemáticas: percepción de crisis y desprofesionalización; las representaciones ante la burocracia; la emergencia e implicaciones del discurso neoliberal; la intervención vinculada al control y condicionalidad de presentaciones y sus ambivalencias; los debates en torno a los modelos/entramados públicos-privados; así como las diferentes orientaciones discursivas que surgen ante todas estas problemáticas. Durante este recorrido hemos ido matizando cada uno de los discursos en un conjunto de 22 variantes (fracciones discursivas) que nos han aportado una visión microscópica de la realidad del trabajo social y, a la vez, ubicada en su contexto.

Tras el detalle y la profundidad del *Zoom* anterior era necesario volver a observar con cierta distancia el panorama a partir de dos aproximaciones (capítulo 6): la primera ha confeccionado un sistema de discursos, es decir, una forma de agrupación y clasificación de la diversidad que se da en la profesión y sus relaciones a modo de fotografía de conjunto. La segunda sintetiza las principales conclusiones de este informe con una especial atención a las tendencias que este estudio permite atisbar; es decir, proyectar nuestra visión al horizonte para imaginar el futuro que queremos/podemos construir, a pesar de la adversidad y con la diversidad.



CAPÍTULO 1

ENMARCADO TEÓRICO

Esta investigación es fruto de una alianza estratégica entre personas provenientes del trabajo social y de la sociología. Cada disciplina cuenta con sus propios métodos orientados a objetos, a veces diferentes, a veces confluentes. La aportación sociológica en este proyecto reside en apoyar a las trabajadoras sociales con herramientas metodológicas que permitan analizar la propia profesión del trabajo social como un objeto de investigación, tomando como fuentes primarias de información los propios discursos de las trabajadoras sociales mediante metodologías cualitativas (como se explicará con detalle en el siguiente capítulo). Esta reflexión sobre la profesión no sólo toma en consideración los discursos, sino que trata de conectarlos con el contexto y la historia, aplicando la denominada “imaginación sociológica” (Mills, 1977), para comprender, en última instancia, que los debates que hoy circulan entre las profesionales adquieren sentido cuando se ponen en relación con las características del contexto actual, la propia estructura de la profesión y su evolución en la historia reciente.

Esta alianza entre disciplinas o, mejor dicho, esta disposición del pensamiento sociológico al servicio de la reflexión sobre la profesión del trabajo social no es nueva, pues se hallan antecedentes que se remontan en el tiempo casi medio siglo. Aproximaciones como la de Estruch y Güell (1976) o Llovet y Usieto (1990) son buenos ejemplos de esta colaboración entre disciplinas y, también, son aproximaciones con una gran riqueza analítica que, aún hoy, siguen siendo un punto de paso obligado para nuestra comprensión. Sin olvidar el trabajo del Colectivo Ioé (1990) que es un referente metodológico y analítico en su aproximación cualitativa, un estudio pionero en nuestro objeto de obligada referencia. Lógicamente, a lo largo de estas décadas, la profesión del trabajo social ha desarrollado también una consolidación académica y hoy cuenta con un gran repositorio de trabajos académicos en forma de artículos, informes, libros o tesis doctorales, donde las trabajadoras sociales analizan y reflexionan sobre su propia profesión⁴. Estas aproximaciones, debidamente contextualizadas, aportan un punto de vista y claves analíticas fundamentales para la presente investigación.

A continuación, se considera la importancia del análisis del discurso y el lugar clave que ocupa en este la reflexión sobre las ideologías (siempre presentes en los discursos sociales) que serán nuestro principal foco de atención y análisis en este estudio. Ahora bien, como el análisis necesariamente ha de tomar en consideración el contexto, se reflexiona también sobre las diferentes problemáticas que

⁴ Quizás este notable desarrollo intelectual dentro de la profesión permite establecer hoy una relación específica entre el trabajo social y la sociología en términos de colaboración, una relación diferente a la establecida generalmente en el pasado. En las primeras colaboraciones (se ha de recordar hace casi medio siglo) se observaba que los sociólogos analizaban la profesión con cierta distancia, sin hacer partícipes a las profesionales en la propia interpretación, adoptando una acción pedagógica (Bourdieu, 2012). Se ejercía así un poder simbólico que, además de producir un saber, reproducía un orden (jerarquía) entre disciplinas: de un lado las maduras y consolidadas (la sociología) y, de otro, aquellas otras inmaduras que necesitaban de su tutela analítica (como el trabajo social). Hoy en día se puede decir que las cosas han cambiado mucho. Esta investigación constituye, desde su diseño al análisis (pasando por todas sus fases), un baile coordinado entre disciplinas y formas de razonamiento, necesariamente complementados entre ellas por sus deficiencias, como recuerda Ortí (1994: 87-100) y, se podría añadir, por sus potencialidades. Una coreografía que requiere no sólo contar con los estudios clásicos sino dialogar, como se hará con las principales aproximaciones que se vienen haciendo en el trabajo social para el análisis del presente objeto de estudio.

han caracterizado los servicios sociales en el Estado español, por ser uno de los ámbitos principales del desempeño profesional y el sistema en el que ejerce la profesional de referencia. Del mismo modo, este enmarcado teórico ha de considerar los diferentes momentos o etapas históricas por las que ha transcurrido la propia profesión del trabajo social para poder comprender el presente.

1.1 La relación entre discursos e ideologías

Esta investigación se centra en los debates que circulan en la profesión del trabajo social, relacionado este análisis con los elementos contextuales que caracterizan a la profesión hoy en día. Los ámbitos en los que el trabajo social se concentra son muy amplios, por esta razón se centraliza en los diferentes sistemas de protección social, siendo muy relevante aún hoy, el ámbito de los servicios sociales que merecerá por ello una especial atención.

El análisis del discurso se ocupa del uso del lenguaje en contextos sociales; los discursos contribuyen a la construcción de las identidades sociales, ayudan a establecer relaciones sociales entre personas e instituciones y contribuyen a la construcción de sistemas de conocimiento y de creencias (Fairclough, 1992). En este sentido, Nancy Fraser (1991) sostiene que el análisis del discurso puede ayudar: a entender cómo toman forma y se modifican, con el tiempo, las identidades sociales de las personas; a comprender cómo se forman y se desintegran los grupos sociales que se hallan en condiciones de desigualdad; a iluminar cómo se asegura y disputa la hegemonía cultural de los grupos dominantes; y a arrojar luz sobre las perspectivas de cambio social y práctica política.

Desde una perspectiva sociológica, resulta fundamental atender a la conformación de discursos en relaciones simbólicas y materiales, teniendo en cuenta tanto (a) los discursos en sus especificidades, como (b) sus relaciones en un sistema de discursos⁵:

- a) Como el concepto de discurso⁶ suele ser muy ambivalente y abstracto se establece una definición operativa en este estudio: los discursos son construcciones analíticas esquemáticas que permiten resumir uno o algunos de los puntos de vista (sentido)⁷ sobre un

⁵ El equipo quiere agradecer la generosidad de Araceli Serrano Pascual y Ángel Zurdo Alaguero por haber compartido algunas de las definiciones y conclusiones de su reflexión sobre el análisis del discurso en las diferentes reuniones mantenidas. Además de señalar que su reflexión y síntesis pronto verán la luz como un manual, que publicará la editorial Síntesis: *El análisis del discurso en la investigación social: teorías y prácticas*; un trabajo que sin duda será un texto de referencia para cualquier persona que quiera iniciarse o profundizar en el análisis de los discursos.

⁶ El discurso puede ser expresado por un agente específico, pero nunca remite a una producción individual, siempre es colectiva. Además, una misma persona puede sostener varios discursos (en ocasiones de forma simultánea y contradictoria). El discurso también se configura como construcción social, a partir de las enunciacines de los sujetos que han conformado la base empírica. De esta manera, el discurso es, simultáneamente, construcción (de los analistas) y producto (de los hablantes)

⁷ En este trabajo además de discursos se emplea el concepto fracciones discursivas que implican diferentes matices (con suficiente autonomía) dentro de un discurso. Es decir, comparten los rasgos generales que caracterizan a un discurso dado y, además, aportan aspectos y matices que requieren una mayor explicación, como se señalará en cada momento. Para una visión sintética de discursos y fracciones véase el capítulo 6.

conjunto de problemas para una determinada posición social dentro del campo de análisis (en este caso, el campo del trabajo social). Estos constructos analíticos guardan una relación directa con la realidad social y las prácticas de significación, pues parten de los *decires* concretos producidos en las dinámicas grupales o entrevistas. Estos *decires* han sido transcritos para poder analizarlos y, además, emplear ciertos fragmentos como muestras empíricas cualitativamente representativas de las diferentes explicaciones.

- b) En el diseño al análisis predomina una determinada concepción del **campo** de análisis: está conformado por grupalidades que ocupan posiciones en **dimensiones simbólicas** (por ejemplo, determinadas concepciones de lo que debería ser el trabajo social) y dimensiones **materiales** (por ejemplo, las condiciones laborales de ese conjunto de profesionales) y los discursos **condensan significados** que relacionan ambas dimensiones⁸. Cada punto de vista lo es no sólo en relación con estas dimensiones, sino también en relación con el resto de los puntos de vista y los discursos (sistema de discursos).

Los *decires* concretos de las diferentes posiciones han de ser tomados como expresiones ideológicas. Voloshinov (1992) advierte que el lenguaje no es neutral pues la enunciación es un acto social que refleja diferentes posiciones de poder, por lo que los *decires* están saturados de ideología, por ello, expresan diferentes visiones ideológicas. Por esta razón, la ideología siempre está presente, sea de modo explícito o no⁹. Precisamente Bourdieu (2012) analiza cómo se internaliza(n) la(s) ideología(s) dominante(s) a través de la socialización y la educación, hasta el punto de llegar a ser aceptada(s) como algo natural y objetivo.

Ahora bien, las ideologías y la circulación de los discursos no se (re)producen en el vacío, sino que han de ser ubicadas y comprendidas en relación con los contextos históricos concretos. La evolución del trabajo social ha seguido una doble transformación: por un lado, como profesión y, por otro lado, por su entreverada relación con los servicios sociales. También está muy afectado por las transformaciones que se producen en este pilar de la protección social, aspectos a los que se dedica el resto del capítulo.

⁸ Es decir, las formas de argumentar, reflexionar, expresar... que aparecen en el habla concreta de, por ejemplo, cada dinámica grupal son expresión de una posición en el campo del trabajo social. A su vez cada grupalidad puede relacionarse con uno o varios discursos.

⁹ Así, cuando determinadas administraciones plantean un plan específico que cuenta con el apoyo de todos los grupos parlamentarios suelen legitimarlo como un plan o un programa libre de ideología. Esta concepción -siguiendo el razonamiento- es errónea porque identifica ideología con visiones políticas (generalmente identificadas con partidos políticos). Ahora bien, cuando se somete a análisis cualquier construcción humana siempre se pueden identificar las trazas de la ideología. Aun cuando los agentes creen que están aprobando un plan que denominan no ideológico, lo que ocurre en realidad es que las diferentes visiones ideológicas han sido reducidas a una sola (ahora hegemónica), hasta tal punto de que se naturaliza y se hace invisible. Ya no es una visión ideológica con relación a otras posibles visiones ideológicas, sino que es una realidad totalizante, porque lejos de percibirse como una mirada particular dentro de otras opciones, se propone como la única opción.

1.2 La entreverada relación histórica entre el trabajo social y los servicios sociales

Según Álvarez Uría (1995, p.7), la crisis de los modelos en la intervención social “está inscrita en la naturaleza misma de la profesión desde su institucionalización, a finales del siglo XIX”; precisamente, porque se erige en una ambigüedad constitutiva que empuja a las trabajadoras sociales a moverse entre el control y la inserción social. Para Octavio Vázquez (2012), esta ambigüedad constitutiva afecta a los propios cimientos epistemológicos de la disciplina del trabajo social. El origen de la profesión se ubica en un contexto de fuertes asimetrías donde el enriquecimiento de una nueva clase social iba aparejado a la pauperización de amplias capas de la población, en la eclosión histórica del capitalismo industrial y la consecuente crisis del orden moral y social. La trabajadora social emerge, así, como un agente de normalización y pacificación social. Al mismo tiempo que trata de mejorar las condiciones de la clase trabajadora, también legitima la institucionalización de las desigualdades de esta nueva sociedad industrial. Ahora bien, el hecho de que la profesión surja como una estrategia de poder (de los grupos dominantes) va a suponer un conjunto de limitaciones (falta de autonomía) a la hora de establecer quién o qué puede ser el objeto de la actuación de las trabajadoras sociales y cuáles son los tipos de actuaciones que pueden desarrollar. Es, así, una profesión orientada a la disciplina y el control de las clases trabajadoras¹⁰, siendo una estrategia que surge del poder y ubica su desempeño en posiciones de subalternidad, de forma que a las trabajadoras sociales se las aparta de otros oficios y cometidos de mayor estatus. Estos tres pilares (los objetos de intervención, la falta de autonomía y la función normalizadora) van a dar lugar a una profesión con un creciente reconocimiento social que, pese a desarrollar una función social fundamental, se comprende dentro del orden secundario de la reproducción social, frente al ámbito meramente productivo, cuestión que sigue estando muy presente, hoy en día, en los discursos de las trabajadoras sociales, como se verá más adelante (capítulo 5 apartado 5.3.C).

1.3 Los servicios sociales en perspectiva crítica

A. Desarrollo de los servicios sociales en el ciclo democrático

Dejando de lado los orígenes de la profesión en el siglo XIX, se procede a señalar tres problemas en la estructuración concreta de los servicios sociales en España, ya en pleno siglo XXI, justo cuando las consecuencias de la crisis del 2008 empiezan a cristalizar concretamente en los servicios sociales¹¹. Para Aguilar (2013) hay tres aspectos problemáticos en el modelo de los servicios sociales: (1)

¹⁰ En la ambivalencia control-inserción el texto parece decantarse por el control. Sin embargo, para nosotras será clave para el posterior análisis del discurso asumir la ambivalencia y la contradicción en los propios discursos.

¹¹ Tras un periodo expansivo, con el fin de las burbujas financiera e inmobiliaria y sus efectos en el empleo y la hacienda pública cambió radicalmente la imagen de los servicios sociales hacia una “beneficencia local y poco eficaz” (Aguilar, 2013, p. 147).

la insuficiente definición del objeto, (2) el carácter discrecional de muchas de sus acciones y (3) su complicada estructuración territorial.

- 1) Desde el punto de vista del objeto, parte de una ambigüedad en su concepción tanto por sus orígenes como por su definición: en origen las formas de solidaridad privada pasaron a formas de solidaridad pública articuladas por el Estado y sus administraciones autonómicas o locales. Principalmente centrado, en el plano práctico, en la población de bajos ingresos; pero en el plano legitimador emergen discursos que apelan la idea de servicios universales. Aguilar propone reflexionar sobre si el objeto de los servicios sociales es “hacerse cargo” de una parte de la población o responder a una parte de las necesidades de la población (carácter universalizado).
- 2) La discrecionalidad ha supuesto no sólo una diferencia entre las comunidades autónomas y sus diferentes modelos, sino incluso en el interior de cada provincia y “sus respectivos municipios, centros, programas y profesionales” (Ibid, p. 152). El marco de eficiencia y limitación de recursos y la atomización pueden dar lugar a la imposición de la lógica económica sobre la asistencial¹² [1]. Frente a las primeras leyes de servicios sociales que definían un derecho de forma genérica y sintética, las nuevas leyes son más amplias y matizadas previsiblemente ante la necesidad de armonizar los sistemas, formalizando tanto el conjunto de prestaciones como las formas de acceso, situación que, de no estar bien regulada, puede dar sensación de agravio comparativo entre personas usuarias.
- 3) Según este autor, se presenta como un Estado híbrido (Ibid, p.156) entre el centralismo francés (reforzado con el franquismo) y el federalismo presente en la Constitución, primero, para los territorios históricos y, posteriormente, para los restantes. Conviven así dos modelos híbridos que no terminan de concretarse y que dan lugar a 17 modelos autonómicos (más propios de un sistema federal), pero sin formas de coordinación horizontal (más propio de un modelo centralizado). Existe un peso político muy importante y problemático que afecta no sólo a los criterios técnicos, sino al desarrollo, las condiciones, los requisitos o los precios de los programas o servicios que se extiende de las administraciones centrales a las municipales, las comarcas, mancomunidades, etc. A esto hay que sumar que los modernos servicios sociales se basaron en la organización de un modelo de la beneficencia que se dividía entre servicios sociales especializados (responsabilidad autonómica) y servicios generales, comunitarios o de atención primaria (responsabilidad municipal). Ello dio lugar a duplicados en servicios y prestaciones, así como a incoherencias e incluso a varias vías de acceso para el usuario con diferentes suertes y casuísticas (ante una misma demanda).

¹² “Si un responsable de un programa de gasto puede decidir a discreción cuándo concede y cuándo deniega un servicio o prestación, cuadrar las cuentas resulta demasiado fácil” (Ibid, p. 153).

B. La situación de los servicios sociales hoy

En relación con el último de los textos que se han rescatado, como referentes clave para el estudio cualitativo que aquí se desarrolla, se destaca el informe *Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid-19 en España (2022)* de la Fundación FOESSA, desarrollado por la urgencia de valorar la cohesión social y las consecuencias de la crisis sanitaria. En el Capítulo XIV, Los servicios sociales ante la crisis del Covid-19 (2020, pp. 393- 414), se analiza cómo han reaccionado los servicios sociales en este contexto, considerando en sus análisis tanto los servicios sociales de titularidad pública como los de iniciativa social y del mercado. En estos dos últimos casos incluyen a las organizaciones como organizaciones solidarias¹³ [ASP1].

También señalan los autores algunas tensiones en el campo de los servicios sociales: tensión entre el control y la tutela, habitualmente asociados a la asistencia social y a la atención de menores; tensiones entre las necesidades de especialización y las de generalización; tensiones entre la dispersión y la tendencia a mantener la identidad y la unidad común en el sector. De la misma forma que se refieren a la fragmentación estructural y política entre los diversos niveles de gobierno y sus tensiones. Se señalan todas estas tensiones como las que dan origen al malestar en los servicios sociales y a una cierta crisis de identidad del sector y de quienes trabajan en él. Este malestar, a menudo, se expresa como “la tensión entre asistencialismo y acción [universal], preventiva, comunitaria y de promoción” (Ibid, pp. 395-396).

En este sentido, se considera que las dos últimas crisis han actualizado y reabierto el terreno a la confrontación entre estos dos enfoques. Insisten en la disparidad entre comunidades autónomas y los desequilibrios en su desarrollo, como unos déficits tradicionales del sistema, y que el efecto de la pandemia en los servicios sociales ha contribuido a seguir esa tónica de funcionamiento dispar. También se añade que la pandemia del Covid-19 ha puesto de manifiesto que los servicios sociales no pueden ni deben actuar con los sectores excluidos como la última red de protección. Precisamente porque los servicios sociales no han tenido relevancia para la mayor parte de la población, se cuestiona su pretendida universalidad, cuestionamiento vinculado a la carencia de información, tecnología y/o conexión con la población. Indican que los profesionales de los servicios sociales no se han involucrado con las iniciativas comunitarias de ayuda, cuidado, acompañamiento y apoyo vecinal que han surgido en este contexto. Se reabre la tensión entre la necesidad de asistencia social material y la de apoyo personal, señalando que “las percepciones expresadas de desbordamiento y avalancha pueden estar sesgadas por la situación excepcional, la tensión o las dificultades de adaptarse a nuevas formas de contacto con las personas usuarias y de trabajo interno”

¹³ El equipo investigador que firma este documento muestra su firme desacuerdo con unificar en una misma categoría a entidades con y sin ánimo de lucro. Ello implica una confusión en las lógicas, que revierte en la dificultad para extraer conclusiones matizadas sobre la tendencia de dichos sectores. Además, refuerza un síntoma de este tiempo: la asunción de las lógicas del mercado dentro de la concepción del campo de lo social. En el capítulo tercero se dará cuenta de la importancia que en este texto se ha dado a diferenciar las lógicas de los distintos sectores (primer sector público, segundo sector privado lucrativo y tercer sector privado no lucrativo).

(Ibid, p. 401). La crisis sanitaria impactó en perfiles diferentes respecto a los de las crisis anteriores, como resultado de las nuevas vulnerabilidades derivadas de las medidas de distanciamiento físico y social que exigió la pandemia. Por otra parte, las alternativas propuestas, las herramientas digitales, se han topado con la brecha digital de muchos de los usuarios de los servicios sociales.

Las perspectivas no son nada halagüeñas y señalan que las estructuras públicas de servicios sociales “no tienen, por sí mismas, apenas, la capacidad de realizar los cuidados, apoyos o intervenciones que, mayoritariamente, encomiendan a organizaciones solidarias o privadas”. Se insiste en que “la magnitud e intensidad de la demanda de este tipo que está llegando o va a llegar a nuestra frágiles y ya castigados servicios sociales nos augura más atasco, más tensión y más insatisfacción para todas las partes” (Ibid, p. 407).

Añaden estos autores que muchas personas trabajadoras de los servicios sociales “saben que no realizan el trabajo profesional de intervención social para el que se formaron, y las escasas perspectivas de que esa realidad cambie” [...]; y califican ésta como una situación “no sostenible”, a la vez que visualizan un posible achique de espacios para los servicios sociales, llegando a señalar que “nuestro sistema público de servicios sociales no ha merecido tal nombre” (Ibid, p. 408). Finalizan preguntándose, tras este diagnóstico desesperanzador: ¿otros servicios sociales serían posibles? o ¿qué servicios sociales tendrían sentido? Estas conclusiones tan desalentadoras para los servicios sociales y el trabajo social plantean el dilema siguiente: es necesario asumir que la erosión (económica, de personal y de referentes políticos) ha llevado a acabar con el sistema, o es necesario plantearse alternativas y transformaciones¹⁴.

Este informe es precisamente un intento de mostrar tanto las lógicas emergentes desprofesionalizadoras como los discursos alternativos, con el fin de confeccionar un mapa abierto, complejo y diverso; sin asumir fatalidades ni utopías sin principio de realidad, sino mostrando los diferentes discursos de las trabajadoras sociales.

1.4 De la crisis de identidad a la crisis profesional

En este apartado reflexionamos sobre la transformación que ha experimentado la profesión a lo largo de medio siglo. No es una descripción detallada y exhaustiva, sino la selección de tres momentos que articulan una explicación esquemática sobre la relación entre el proceso de institucionalización de la profesión, los contextos específicos y los discursos -cuando ha sido posible- que caracterizan las diferentes etapas y, cuando no ha sido posible, las opiniones y actitudes.

En última instancia es mirar desde el presente al pasado para comprobar que hay tendencias que explican nuestra realidad actual y que vienen de muy atrás y, en otros casos, permite identificar tendencias novedosas que se están abriendo y que requieren toda nuestra atención.

¹⁴ Esta erosión de los servicios sociales afecta también a otros sistemas como, por ejemplo, el de la sanidad o la educación.

A. Crisis de identidad profesional, desde 1970

Entre los años 1970 y 1971, es relevante el estudio (encargado por FOESSA) sobre la situación de los servicios sociales en España, actitudes, opiniones y esquemas de comportamiento, en torno a la problemática de estos trabajadores sociales.

Es importante señalar que, en ese momento, no se cuenta con una red pública de servicios sociales, sino más bien con un régimen de beneficencia pública, con un importante peso de organizaciones privadas sin ánimo de lucro, como la Iglesia y otras iniciativas privadas (filantropía).

En este primer momento, las trabajadoras pertenecían a clases medias altas (64%) con un alto componente vocacional (65%), siendo la ayuda y las relaciones los elementos de la profesión que más les agradaban (38%), frente a la ingratitud hacia su trabajo (19%) o la burocracia (14%). Este último aspecto sigue siendo, hoy en día, un problema clave que condensa complejos significados (como se verá en el capítulo 5°).

Juan Struch y Antonio M. Güell desarrollan *Funciones ideales y concepciones subjetivas del trabajo social* (1976)¹⁵. Es el primer texto que aborda la idea de crisis en la profesión en términos de identidad profesional. Esta crisis se ubica en la huella de los orígenes de la profesión (que se ha abordado en apartados anteriores, como el origen de la profesión): origen de las trabajadoras (de clase), sus funciones y su reconocimiento social (escaso), así como su alta feminización (de eso hace casi cincuenta años, cuando el papel de la mujer en el mercado de trabajo tenía una concepción muy diferente a la actual), todo ello dentro de un marco ideológico confesional.

Los autores señalan, además, que “una gran mayoría de las profesionales se inclina, todavía hoy, por concepciones tradicionales de carácter asistencial e integracionista, o bien de tipo desarrollista o reformista” (Ibid, pp. 30-31). Existe, además, una categoría minoritaria que identifica con la autodefinition de “agentes de cambio” que vinculan con el campo de la formación.

En las conclusiones se apuntan elementos que son interesantes para la interpretación de los discursos actuales: así, el discurso de compromiso y las funciones de los trabajadores sociales que realizan es maximalista, ignorando las condiciones de trabajo; las trabajadoras sociales están institucionalizadas, la desvinculación de lo que hacen y sus opiniones sobre las funciones ideales y las concepciones del trabajo social; así como análisis serenos sobre qué se hace y el contexto histórico en el que se enmarcan. Proponen partir no de los sueños¹⁶ sino de lo que se hace en la práctica, de su quehacer concreto.

Se recogen en este último trabajo un conjunto de elementos que emergen, hoy en día, en los discursos de las profesionales: la fractura entre el deseo y el hacer concreto (que en este estudio se abordan

¹⁵ Se centra en Cataluña, pero permite extrapolar resultados al conjunto de la profesión, precisamente por el arraigo y desarrollo que tiene en esos momentos el trabajo social en este territorio.

¹⁶ Que concretan en elementos como: la inflación metodológica, el mito de la práctica, la evasión del agente de cambio y la panacea de la clasificación universitaria.

en el capítulo cuarto). Por otro lado, la emergencia de un discurso -que en este estudio se llamará crítico- que percibe un nuevo marco ideológico para la profesión (más allá del religioso), que establece una concepción de su desempeño en términos profesionalizantes y que se propone como un agente fundamental de la transformación social. Estos discursos que en esos momentos son una fracción llegarán a ser uno de los hegemónicos unas décadas después, dando lugar a la siguiente fase.

B. Consolidación e institucionalización

Veinte años después, en 1990, la situación es muy diferente, como se ha visto con Aguilar (2013), la pretensión de consolidar unos servicios sociales universalizados ha calado en el plano ideológico más que en el plano material, con el desarrollo de la España de las Autonomías. Es un momento también para la consagración de las trabajadoras sociales como las profesionales de referencia de los servicios sociales. Llovet y Usieto llegan a caracterizar este momento como el paso de la crisis de identidad a la profesionalización (1990).

Para estos autores se produce cierta diversificación de los orígenes de clase, se reduce la brecha de género¹⁷, se cuenta con una percepción de mayor reconocimiento social (se ha reducido el paro) y se han dado pasos en la profesionalización: se identifican tareas, funciones y responsabilidades concretas; para combatir el intrusismo se desarrollan estrategias de colaboración. Desde el punto de vista de la institucionalización, se conforman los colegios profesionales de forma general en el territorio y se crea el Consejo General del Trabajo Social.

En este momento se produce todo un conjunto de discursos sobre la intervención, una mirada modernizadora que se combina con otras miradas comunitaristas, conservadoras y críticas que explican con detalle el Colectivo loé (1990).

En este periodo se consolida la trabajadora social como la profesional de referencia en los servicios sociales, se consolidan puestos estables conformados como funcionariado y se produce entre algunas profesionales cierta identificación de sus visiones del mundo con la visión de la Administración. En este momento, como conjetura, se puede identificar el discurso que, más adelante, se denominará “acomodaticio”.

C. Emergencia de la crisis profesional

Desde el momento en que se cierra la crisis de la identidad y se consolida la profesión empiezan a aparecer las grietas que abrirán la nueva crisis, esta vez, de la propia profesión. Es una crisis que eclosiona como efecto de dos fuerzas que atenazan la profesión: una, desde el corazón de

¹⁷ Hay una interesante reflexión sobre cómo la tendencia hacia una menor feminización podría dar lugar a un mayor reconocimiento profesional, basándose en análisis de la sociología de las profesionales. Aspectos que con el correr de los años no se ha producido. Si bien la feminización se redujo en 1990 (92% de trabajadoras sociales son mujeres) respecto a 1970 (96% de trabajadoras sociales mujeres), hoy en día, sigue en términos muy similares a los que encontrábamos a finales del siglo XX.

la propia profesión y la otra desde fuera con el cambio de contexto y las transformaciones que se producen en los servicios sociales y la ideología de gobernanza de lo público (neoliberalismo).

Aguilar, Correa, Gaviria y Laparra ya en 1990 establecían una docena de mitos, síndromes, límites y mistificaciones acerca de los servicios sociales y el trabajo social. Ya en este momento se empezaba a vislumbrar cierto discurso “esclerotizante del bienestar social”. Los doce mitos que propone se agrupan en tres categorías principales, a saber: (a) cuestiones que refieren a cómo las profesionales entienden su profesión; (b) aspectos relativos al papel social del trabajo social y, (c) el peso del trabajo social como profesión en el campo de lo social:

- a) Por un lado el nominalismo o la distancia entre las palabras y las realidades concretas (cuestión abordada en el apartado de mitos, capítulo 4º). La praxis no está asociada a una producción de saber-poder, por lo que no hay retroalimentación ni producción del conocimiento, por la consideración de que la ampliación de los estudios ahonda esta fractura (distancia entre el saber formalizado y la práctica profesional).
- b) Se ha producido una cierta identificación -en ciertas posiciones- entre las trabajadoras sociales y la Administración, que se denomina síndrome de la Administración pública, que reduce la capacidad crítica de las profesionales. Señala que, en este momento, se está produciendo una medicalización de los servicios sociales (basta pensar en el contexto social de la época y el problema de la heroína o, en la actualidad, la extensión de ansiolíticos y opiáceos farmacológicos). Ello revierte en una concepción más individualizante de la profesión (trabajo de casos) y un menor trabajo comunitario, lo que desplaza a las trabajadoras sociales de posibles alianzas con organizaciones de base y la propia capacidad de reivindicar políticamente otros modelos. Del mismo modo, el universalismo de la atención desdibuja la ubicación social y empobrecida de las personas usuarias y la profesión se distancia de los problemas sociales. Se produce así un *efecto trinchera* frente a la sociedad en un momento de formalización (burocratización) y profesionalización (hacia un modelo en específico).
- c) Se produce un alejamiento de las profesionales tanto de las organizaciones de defensa profesional como de la capacidad de influir políticamente en las agendas de los diferentes gobiernos, a partir de esquemas simplistas entre izquierdas y derechas y sus orientaciones prototípicas (hacia la defensa o los recortes), cuando encontramos, que en ciertos momentos, ambos extremos políticos han acometido recortes e, incluso, privatizaciones.

D. Proceso de desprofesionalización neoliberal

La desprofesionalización es un proceso complejo que afecta a todo un conjunto de profesiones en la actualidad. En el caso del trabajo social, siguiendo a Hernández Echegaray (2017)¹⁸, se

¹⁸ Creemos que esta tesis merece una especial atención, pese a que su análisis se centra en el periodo 1985-2015 apunta tendencias que son muy importantes para comprender el presente y las tendencias que se

puede definir como el proceso por el que “se tiende a descalificar a una profesión y que tiene como resultado la pérdida de autonomía en su ejercicio profesional, del control de su saber monolítico y de su reconocimiento social” (2017, pp. 164). Los procesos de desprofesionalización están asociados a la pérdida de poder, autonomía y autoridad, como indica Guillén (1990).

Teresa Zamanillo, en *El Trabajo Social y el neoliberalismo. Aproximaciones a una definición abierta a la complejidad social* (2018), propone una definición del trabajo social operativa y adaptada al contexto neoliberal y globalizador, y se pregunta qué puede hacer el trabajo social ante este panorama. Parte de una crítica a la definición de Melbourne (2014)¹⁹ se refiere a cómo está anclada en el deber ser, sin contemplar la relación con las políticas sociales ni tener un carácter mesiánico e idealista. Su hipótesis inicial es la existencia de un sentimiento de fracaso y malestar por una visión ideal de la profesión que choca con la realidad social marcada por unas políticas sociales pobres, para pobres. Las aspiraciones a la transformación estructural, el cambio de las personas y su liberación resultan inalcanzables. Su relato se asienta en la evolución histórica del trabajo social, de la caridad a la asistencia social y, más tarde, al trabajo social en España, con la influencia de la reconceptualización latinoamericana, que compara con la deriva anglosajona. Apunta la sustitución progresiva de los servicios sociales públicos por los de la economía social y el tercer sector de acción social. Declara que su cosmovisión confluye en la teoría crítica al proponer una definición alternativa y una visión de la disciplina con perfiles posibles no idealistas y sugiere el camino de la reforma y el pragmatismo. Cuando se refiere al estado de ánimo apela a no alojarnos en las grandes frustraciones, sino que hace una llamada a adoptar nuevos discursos para la acción.

Surge así la necesidad de pensar la profesión del trabajo social fuera del marco de la crisis neoliberal. A este respecto la autora señalada apuesta por la intervención con grupos y comunidades para generar nuevos marcos de comprensión y repertorios de acción.

En este sentido, Nogués y Martín-Estalayo, en *La desprofesionalización del trabajo social: posmodernidad y mercado* (2022), con acierto señalan la necesidad de pensar las alternativas dentro de una reflexión sobre el contexto social. Esta primera propuesta ha de entenderse en el contexto de un debate mayor, como ha sido el XIV Congreso Estatal y II Iberoamericano de Trabajo Social de 2022, en el que ha estado presente una hipótesis fuerte: la profesión de trabajo social se constituye como

abren a futuro. Retomaremos este concepto en su aplicación práctica en el capítulo 5º (apartado 4º).

¹⁹ Aprobada en la Asamblea General de la FITS (Federación Internacional de Trabajo Social), el 6 de julio de 2014 en Melbourne, Australia. Sustituye a las anteriores definiciones de 1982 y 2000. Define el trabajo social del modo siguiente: “El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.”

producto histórico²⁰ y adquiere sentido en la sociedad de la que es parte y expresión. Los procesos históricos imponen condicionamientos y límites al ejercicio profesional, conformando el terreno sobre el que se gestan las alternativas de actuación que, si bien no se traducen de modo mecánico en el ámbito profesional, sí que se encuentran sujetas a innumerables mediaciones, que deben ser apropiadas y elaboradas por los agentes profesionales, tanto en el campo de las estrategias de intervención social como en el campo de la producción de conocimiento.

Volviendo al texto de Nogues y Martín-Estalayo (2022), consideran que, en un contexto postmoderno y mercantilizado como el actual, es necesario reflexionar sobre los procesos de desprofesionalización y proponen como herramientas una vigilancia ética a la que se ha de sumar una “vigilancia epistemológica” (Bourdieu et al., 2002). Consideran que el núcleo del trabajo social es el establecimiento de una relación de ayuda con los sujetos individuales y colectivos que encuentran dificultades en la vida cotidiana para afrontar de manera autónoma sus necesidades sociales. Con José María Ripalda, se reconoce que cualquier proceso modernizador está directamente relacionado con la organización del proceso productivo; y que las profesionales, mujeres u hombres, no se pueden pensar a sí mismas fuera del mercado y de la producción, y han de reconocer en ellos su ser técnico, dependiente y sus dificultades (que no quiere decir imposibilidades) para adoptar una posición crítica. Precisamente, para finalizar, consideran que la existencia de una formación profesional y ética débil y un saber que niega la ideología juega en contra de ese desarrollo de posiciones críticas. Frente a los mitos, plantean *re-etizar* la práctica profesional reconociendo que no es una profesión éticamente fundada ni epistemológicamente homogénea per se, sino que es necesario posicionarse.

Esta publicación de Nogues y Martín-Estalayo (2022) surge entre el desarrollo del IV ISSE y el presente estudio, por una parte del equipo investigador, motivo por el cual es un texto que sintetiza el primer trabajo y adelanta algunas de las conclusiones de este informe por lo que es un texto clave. Como crítica puede señalarse que tratando de aportar (de forma meritória) alguna solución, en cambio, ahondan en uno de los grandes problemas identificados en el presente estudio (y que en ese momento lógicamente no se podía atisbar): la falta de un programa colectivo de defensa y transformación social de la profesión del trabajo social. Precisamente, existe un diagnóstico interesante y necesario, pero en cierta medida limitado. El razonamiento sería el siguiente: la incapacidad de percibir la ideología condena a adoptar posiciones acriticas. Por ese motivo propone que ha de adoptarse una vigilancia epistemológica y una cierta ética profesional. Este planteamiento es limitado porque, en cierta forma, se reduce el problema a una cuestión de falta de conciencia individual: en la medida en que las profesionales no desarrollan una perspectiva crítica, no pueden darse cuenta de lo que sería -aparentemente- la realidad más general (conformada por elementos ideológicos y as-

²⁰ En este mismo sentido se sitúa la hipótesis clásica de Robert Castel (1997): “Existen correspondencias bastante estrechas entre el desarrollo del Estado social y el trabajo social. No se trata de relaciones de determinación mecánica, sino de participación en una dinámica común. Al proceso de desarrollo del Estado social corresponde, en esta perspectiva, el proceso de desarrollo del trabajo social. Y cuando la primera dinámica está ausente, la segunda padece el contragolpe y se ve obligada a su vez a modificarse” (p. 171).

pectos contextuales). Por otro lado, remite las soluciones al plano individual, donde son los individuos quienes con su autovigilancia y su desarrollo ético han de transitar hacia esta nueva posición crítica consciente de la realidad, en el sentido amplio que hemos referido. Introduciendo, acertadamente, la necesidad de pensar los contextos y las ideologías pierde, en cambio, la atención de las condiciones materiales de las trabajadoras sociales (que son muy diversas) y, en ocasiones, imposibilitan las condiciones para el desarrollo de un pensamiento crítico y, lo que es más importante, su expresión en forma de acciones transformadoras. Precisamente, a la luz de la investigación que presentamos, podríamos adelantar que es necesario apelar a la construcción de programas de transformación colectiva que, partiendo de la diversidad de posiciones materiales, permitan articular respuestas (diversas) en el plano simbólico (nuevos horizontes ideológicos) y una vigilancia a la materialidad del trabajo (en su plano formal y concreto); esto es, la defensa de la propia profesión no sólo en sus objetos, funciones, vigilancias, etc., sino también, y especialmente, en el plano laboral (contratos, salarios, contextos laborales, etc.). De esta manera se podrían articular los diferentes puntos de vista y sus posiciones materiales y simbólicas en un horizonte de posibilidad con múltiples dimensiones, frente a la falacia del fin de las ideologías.

1.5 Síntesis

Como ya se ha indicado, este encuadre teórico es más que un exhaustivo trabajo de síntesis y análisis; es una selección de trabajos que son útiles para analizar los discursos de las trabajadoras sociales en la actualidad, tomando como referencia los objetivos de la presente investigación (que se describe en el siguiente capítulo).

Resulta fundamental relacionar los servicios sociales con la propia evolución de la profesión del trabajo social, sabedoras de que el análisis del diagnóstico de la profesión no puede ceñirse únicamente a este ámbito (como se ha indicado). Pero sí conviene señalar la importancia que las transformaciones que se están produciendo en este ámbito impactan ineludiblemente en la profesión. Al mismo tiempo, las transformaciones en los servicios sociales han de pensarse en relación con otros elementos contextuales. Comprendido lo anterior, es posible analizar lo específico de la profesión del trabajo social y sus transformaciones para poder ubicar exactamente el dónde se está y el cómo se ha llegado hasta aquí.

La situación por la que se atraviesa es compleja, marcada por las crisis y sus consecuencias; una situación un tanto paradójica: hoy más que nunca son necesarios los servicios sociales y el desempeño de las profesionales del trabajo social y nunca han estado tan amenazados/as. Las respuestas (o los silencios) a este problema permitirán comprender las diferentes posiciones (discursivas) de las trabajadoras sociales. Unas trabajadoras que ya viven en carne propia cómo los servicios sociales están entreverados en una articulación público-privada que desdibuja la especificidad de cada sector y cómo se consolidan ciertas lógicas mercantilistas. Por otro lado, trabajadoras que asumen contex-

tos y condiciones laborales muy complejas que llegan incluso a procesos de desprofesionalización. Ambos elementos contribuyen a establecer los mimbres para una crisis profesional, precisamente ahora que se ha institucionalizado la profesión y ha superado su inicial crisis de identidad.



CAPÍTULO 2

APROXIMACIÓN METODOLÓGICA

2.1 ¿Qué se quiere investigar?

El objetivo de esta investigación de orientación cualitativa y exploratoria es conocer el diagnóstico que realizan las trabajadoras sociales de su profesión, atendiendo tanto a los servicios sociales como al resto de sistemas de protección social, considerando las diversidades internas de la profesión e incidiendo en los elementos compartidos y principales debates, con el propósito último de realizar una síntesis de los principales discursos.

Para la consecución de ese objetivo general se proponen un conjunto de objetivos secundarios:

- 1) Realizar una revisión bibliográfica de las aproximaciones teóricas e investigaciones previas más relevantes para el objeto de estudio.
- 2) Analizar el contexto social en el que se desarrolla el sistema de servicios sociales en la actualidad y de la relación entre los diferentes sectores económicos.
- 3) Diagnosticar el estado del trabajo social a partir de los discursos de las profesionales, con especial énfasis en los elementos míticos que pueden localizarse.
- 4) Analizar las principales problemáticas que son objeto de preocupación de las trabajadoras sociales, atendiendo a los diferentes discursos.
- 5) Realizar un modelo o propuesta de sistema de discursos construido a partir de los posicionamientos, verbalizaciones y conversaciones de las profesionales.

2.2 Estrategias y prácticas de investigación

Como el análisis que se desarrolla en el presente texto se basa en las opiniones y posicionamientos de las trabajadoras sociales colegiadas, este es el criterio de demarcación: las personas que son objeto de investigación se reconocen y como tales son reconocidas. A su vez, existe un colectivo de trabajadoras sociales no colegiadas - sea porque no se han colegiado, sea porque se han dado de baja de los colegios profesionales - que, sin formar parte en principio del presente estudio, sí es interesante señalar que atraviesan realidades específicas, por el momento totalmente desconocidas y que merecerían una atención específica en futuras aproximaciones²¹.

²¹ Se ha contado con dos perfiles no colegiados en las entrevistas, precisamente las personas más jóvenes, una porque considera que sólo se colegiala sí es obligatorio para aceptar un trabajo y, otra, porque trabaja en el sector privado con otro contrato y "nadie se lo ha pedido". Son dos personas jóvenes que abren el debate sobre la pertinencia de analizar qué ocurre con las personas no colegiadas, cuestiones básicas como: ¿Cuántas son? ¿En qué situaciones laborales? ¿Qué características sociodemográficas? ¿Qué discursos presentan al respecto?

Gracias a la institucionalización profesional y académica que ha experimentado el trabajo social, en las últimas décadas, se pueden establecer las dos condiciones formales que han cumplido todas las personas que han formado parte de la investigación y han proporcionado sus opiniones, perspectivas, dudas o reflexiones. Estas dos condiciones son: estar en posesión del título universitario y ejercer la profesión. Por otro lado, las diferencias entre las trabajadoras sociales pueden apelar a cuestiones individuales (conjunto de variables que definen la singularidad de una persona), cuestiones simbólicas (por ejemplo, representaciones sociales) y cuestiones materiales (condiciones laborales). De estas últimas interesan aquellas que tienen relación con la estructura del trabajo social en la actualidad; es decir, se contemplan las diversas condiciones materiales que experimentan las trabajadoras sociales en el desempeño de su trabajo, así como la posición simbólica que ocupan en la estructura interna del trabajo social. Así, este interés se desplaza del plano psicológico o individual al plano sociológico o colectivo. Presupone que, al igual que la sociedad, las profesionales del trabajo social pueden ser comprendidas como un conjunto heterogéneo de grupos con unas posiciones ideológicas (visiones del mundo) muy diferentes unas de otras, y que se denominan discursos. Estas últimas, en parte, vienen dadas por la posición material y simbólica que ocupan en el campo de la profesión del trabajo social por sus interacciones con otros campos y profesiones. Todo ello, ha dado lugar a diferentes visiones acerca de qué es el trabajo social. Se presupone que esto emerge en contextos, conversaciones y se hace accesible mediante la “escucha de los *decires*” de los diferentes grupos sociales, mediante dinámicas grupales y entrevistas en profundidad.

La puesta en común de las diferentes expresiones de esos *decires* permite establecer los principales temas y enfoques, y construir analíticamente un sistema de discursos; esto es: una síntesis analítica que comprende las diferentes visiones (representaciones sociales de las trabajadoras sociales sobre los principales debates de la profesión).

La estrategia de investigación ha consistido en la realización de cinco dinámicas grupales con enfoque de grupo de discusión²², seis entrevistas a perfiles relevantes para completar discursos que salieron en los grupos y necesitaban más detalle o bien que habían surgido sólo

²² Los grupos realizados no respetan la composición numérica de los grupos de discusión tradicionales, sino que se ha recurrido a agrupaciones más pequeñas por tres motivos: todas las dinámicas se trabajaron de forma online y la experiencia del equipo investigador evidencia que, en dinámicas de este formato, un número de 8 personas es demasiado elevado, no siendo así en caso de que el grupo sea presencial, que es el número óptimo. En segundo lugar, dada la especificidad de la contactación (captación), ha sido difícil encontrar perfiles que cumplieran adecuadamente el perfil, o conseguir su participación en las dinámicas. En tercer lugar, hay perfiles con los que ha resultado interesante realizar dinámicas más cercanas al grupo triangular, para captar representaciones emergentes (en lugar de visiones más cristalizadas, para lo que el grupo de discusión es más adecuado). Nuevamente, la experiencia del grupo investigador ha demostrado que dinámicas con cuatro personas (que denominamos “grupos esenciales”) funcionan en el formato *online* mejor que las triadas convencionales del grupo triangular presencial.

de forma balbuciente y requerían un mayor análisis y profundización. Finalmente, se desarrollaron tres entrevistas de devolución de resultados²³. En el siguiente apartado se analizarán con detalle, las características de la muestra seleccionada para cada una de las técnicas.

2.3 Muestreo y representatividad estructural (de los discursos)

El objetivo final del muestreo ha sido seleccionar una muestra cualitativa muy diversa con el fin de recoger del modo más comprensivo posible la heterogeneidad de discursos presentes entre las trabajadoras sociales (principalmente aquellas colegiadas). Dentro de los criterios que se han incluido para la selección, asegurando una diversidad de perfiles, se encuentran: sexo, edad, comunidad autónoma, tiempo de experiencia profesional, tipo de atención (básica general o específica y atención especializada), ámbito (servicios sociales sanitarios u otros), tipo de organización en la que se trabaja (Administración, entidades privada lucrativa o no lucrativa), salario, número de contratos anuales o grado de estabilidad, y jerarquía profesional (si tienen personas a su cargo o no)²⁴.

Las características generales de los grupos en función de los sectores²⁵ han sido las siguientes:

GD1: Trabajadoras de la Administración pública.

GD2: Trabajadoras del tercer y primer sector.

GD3: Trabajadoras del segundo y tercer sector.

GD4: Trabajadoras del sector privado lucrativo.

GD5: Trabajadoras del tercer sector y universidades.

En el diseño de los grupos de discusión se tuvieron en cuenta diferentes variables que podrían ser indicativas de ciertas orientaciones discursivas de los profesionales, que derivaron de alguna hipótesis de trabajo (que el campo y el análisis necesariamente modificaron). Esta

²³ Estas entrevistas han consistido en una primera parte de devolución de los resultados más importantes y una segunda parte más extensa donde las personas expertas han discutido los resultados. Estas entrevistas no se han transcrito.

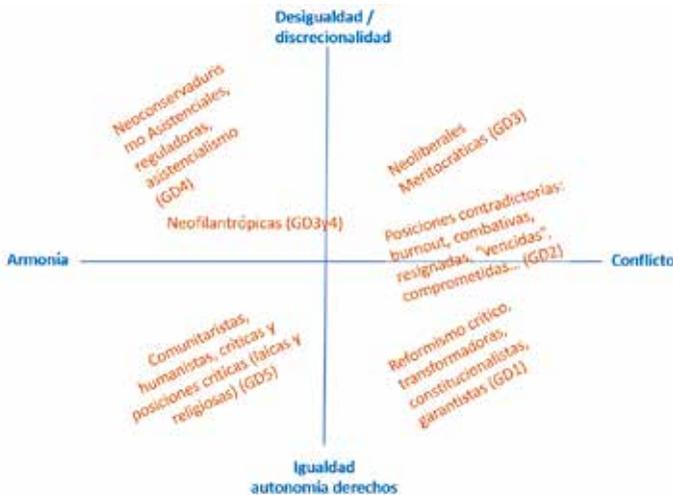
²⁴ Resultaron muy estimulantes y valiosas las propuestas facilitadas por el equipo de la UCM para la conformación de los grupos y sus participantes. Estos criterios aseguran cierta homogeneidad interna en cada grupo entre las variables de los diferentes perfiles (pero manteniendo una diversidad) y, en cualquier caso, una gran heterogeneidad entre los diferentes grupos. Sin duda la composición de los grupos ha permitido facilitar la dinámica grupal, la conformación de discursos en cada uno de los grupos y la comparación de sus representaciones sociales. En el caso de las entrevistas, se ha ido seleccionando a las personas en función de los objetivos que el equipo consideraba que no quedaban suficientemente cubiertos en los grupos de discusión.

²⁵ Se empleó la composición de sectores para simplificar la denominación de los grupos, a pesar de que los criterios de selección han sido diversos, como se explica a continuación y puede comprobarse en el anexo.

hipótesis fue la de que existen diferentes posiciones ante la propia profesión dentro de las trabajadoras que varían en función de su concepción de lo social. Así se establecieron dos ejes conformados por: visiones de la sociedad como espacio armónico o conflictivo y la creencia (o aspiración) en la posibilidad de conseguir sociedades igualitarias o no, esto es, las diversas posiciones ante la desigualdad social en el eje desigualdad/discrecionalidad.

Además de estos dos ejes entrecruzados se barajó una conjetura analítica según la cual las diferentes concepciones se relacionaban con posiciones específicas socio-estructurales (por ejemplo, el sector en el que se trabaja). La variable sector resultó fundamental a la hora de conformar los grupos.

FIGURA 1. Muestra cualitativa diseñada²⁶



Fuente: *Elaboración propia*

En función del cuadrante se plantearon potenciales discursos que hipotéticamente podrían ser ubicados en estas coordenadas cualitativas, a partir de conjeturas del equipo de investigación. En un segundo momento se dispusieron las variables que conforman cada uno de estos grandes bloques y con estos criterios se inició el proceso de captación de las personas participantes.

²⁶ La muestra cualitativa partía en su diseño de un conjunto de conjeturas que motivaron las diferentes variables de conformación de los diferentes grupos (GD), como puede verse ampliado en el Anexo. Conviene señalar que una cosa es la muestra esperada y otra la hallada. En el diseño, dada la cantidad de información con la que contábamos, pudimos establecer algunas hipótesis de trabajo sobre los discursos que cabía esperar encontrar. Como no podía ser de otra forma, la realidad es siempre más compleja y diversa de lo que cabría esperar, lo que permitió identificar otros discursos e incluso proponer un eje de clasificación diferente (como se recoge en el capítulo final que recoge las síntesis de los discursos).

2.4 Prácticas de investigación

La captación contó con tres recursos principales: la propia encuesta del IV ISSE, donde se introdujo una pregunta para saber si las personas querían ser contactadas para un estudio posterior; las redes del equipo de investigación, mediante muestreo de bola de nieve que diversificó sus puntos de arranque, así como la selección de perfiles que parecían importantes y cuyo discurso podía, en cierta forma, conocerse observando su participación en redes sociales. En el anexo se introduce una variable que indica la procedencia del contacto.

En términos generales, la encuesta funcionó muy bien para algunos perfiles (grupos 2, 4 y 5) y en el resto requirió las tres estrategias simultáneamente. Para las entrevistas se utilizó la técnica de la bola de nieve o *captación* directa al desempeñar algunas personas funciones públicas.

Los guiones temáticos son elementos clave para establecer el alcance y las posibilidades del estudio y constituyen el vínculo directo con los objetivos de la investigación. Por esta razón se explicita brevemente cómo se han abordado. En un primer momento, el equipo de la UCM propuso un conjunto de temas muy ambiciosos y amplios que, en parte, recogían cuestiones obtenidas de la encuesta IV ISSE, pero se percibía la necesidad de profundizar en la aproximación cualitativa. A su vez, se incluían otras temáticas de interés que no habían podido plantearse en el estudio cuantitativo por su naturaleza más puramente cualitativa. Posteriormente, Indaga realizó una síntesis en grandes bloques temáticos en función de los objetivos de la investigación y su posibilidad de abordaje, según las características de las prácticas de investigación propuestas. En el caso de las entrevistas a personas expertas, se conformaron guiones semiestructurados; en el caso de las entrevistas en profundidad con perfiles atípicos, se realizaron guiones ad hoc para abordar esas características definitorias. En el caso de las entrevistas en formato discusión de resultados, se desarrolló una dinámica abierta de exposición y discusión, como ya se ha comentado.

La moderación de las diferentes prácticas cualitativas resulta clave para permitir que emerjan los discursos de los diversos grupos sociales considerados en el muestreo, para evitar sesgos por parte de quien los modera. Las dinámicas -salvo en las entrevistas de discusión de resultados- han sido abiertas semidirigidas; en todos los casos se ha lanzado una provocación inicial: "*¿qué es para vosotras/os, hoy en día, la profesión del trabajo social?*" Tras un debate abierto entre las participantes se han recuperado algunos de los temas abordados por las mismas, devolviendo siempre con sus propias palabras ciertas temáticas para que fueran explicadas con mayor detalle, enfatizadas, matizadas o contrapuestas. Finalmente, en la última parte de la dinámica se han realizado preguntas más directas para precisar mejor algunas de las cuestiones tratadas.

Las sesiones se han realizado de forma online con una plataforma de videoconferencias, grabado el audio y, posteriormente, transcrito con el libro de códigos y estilo de Indaga. Las dinámicas grupales han durado en torno a dos horas y las entrevistas una hora.

2.5 Una propuesta de análisis sociohermenéutico

En el proceso de análisis no se ha empleado ningún programa de asistencia al análisis. El análisis ha sido artesanal²⁷, trabajando con las transcripciones directamente, compendiando los diferentes corpus como una unidad de sentido en sí misma que hace posible ver los debates y los diferentes puntos de vista, hasta construir discursos a partir de todo el material empírico producido. Posteriormente, se ha establecido la relación entre los diferentes discursos y las problemáticas (debates) abordados. En definitiva, se ha asumido que los diferentes decires responden a las heterogéneas y complejas posiciones estructurales (simbólicas y materiales) de los grupos sociales representados; y, al mismo tiempo, se admite que los grupos no tienen sentido completo en sí mismos si no se ponen en relación los discursos con el contexto social, político y económico para la comprensión socio-hermenéutica de los mismos (Alonso, 1998) como un sistema de discursos (Conde, 2009).

²⁷ En un primer momento se realizó un análisis temático con una amplia extracción de fragmentos con gran densidad simbólica; posteriormente, se identificaron los discursos con las temáticas que han dado lugar al presente informe. En todo este proceso se han realizado varias lecturas y discusiones de los resultados entre los equipos investigadores.



CAPÍTULO 3

ELEMENTOS CONTEXTUALES PARA PENSAR EL TRABAJO SOCIAL

3.1 Introducción

En este tercer capítulo se establecen algunos elementos contextuales dentro de los cuales es necesario pensar los debates (y discursos) de la profesión. Por ello, es importante abordar el contexto de crisis social actual. Asimismo, se analizan algunas de las lógicas más importantes de los servicios sociales y las relaciones entre los diferentes sectores (público, privado lucrativo y no lucrativo). Concretamente, *analizamos cómo se han entrecruzado las lógicas públicas y privadas* en el desempeño de la profesión y cómo se ha producido la emergencia de nuevos agentes. Todos estos hechos son fundamentales para conocer los discursos de la profesión.

3.2 Un contexto de crisis social

Las respuestas dadas a la crisis del 2008 han tenido efectos directos en las propias políticas públicas y en la relación de las instituciones públicas con el sector privado, caracterizadas por la preeminencia de criterios economicistas en el seno de la Administración (en el diseño de las políticas, los criterios de contratación o de evaluación), orientados a la reducción del gasto y el uso económicamente *eficiente* de los recursos. Ello ha supuesto en la práctica, como indican las propias trabajadoras sociales, una mayor presión hacia la externalización a entidades privadas (segundo y tercer sector). En el primer sector, una mayor presión sobre los recursos disponibles con una reducción de recursos y plantillas y con una intensificación del trabajo. Acompañado todo ello de una pérdida de calidad de ciertos servicios y empeoramiento de la atención a las personas usuarias; así como un aumento de los malestares profesionales relacionados con las condiciones laborales.

En esta tensionada estructura de provisión han impactado, recientemente, dos crisis consecutivas: la pandemia por COVID 19 y la actual crisis económica y energética²⁸, provocando que los Servicios Sociales y, por extensión, las trabajadoras sociales tengan que dar respuestas a una mayor demanda social con un menor número de recursos y, en ocasiones, como ellas expresan, acusando un desgaste notable.

Hoy en día, las entidades en las que trabajan las trabajadoras sociales son financiadas mayoritariamente por fondos públicos (87%); pero la provisión de estos servicios no recae enteramente en manos de la Administración, sino que esta establece diferentes formas de externalización y articulación (subvenciones, convenios, contratos o conciertos) con las entidades privadas (lucrativas y/o no lucrativas). De esta manera, en la actualidad un alto porcentaje de las trabajadoras sociales desempeñan su labor en este tipo de entidades: el 39% en

²⁸ Conviene señalar que el trabajo de campo se desarrolló mayoritariamente antes de la invasión rusa a Ucrania, que es el momento que se toma como *inicio* de la crisis económica y energética (pese a que realmente ha habido una continuidad de *crisis*).

ese complejo sector privado frente al 61% en el público. Dentro de las entidades privadas, el 13% lo desarrolla en entidades lucrativas y el 26% en entidades no lucrativas (IV ISSE, 2022).

Se identifica, a partir de los discursos de las trabajadoras y sus opiniones²⁹, una transformación notable en el sector privado y en la concepción misma de la intervención. El sector privado es un agente complejo, heterogéneo y ambivalente que desempeña un papel fundamental en la provisión de los servicios sociales. La estructura actual (conformada durante décadas) ha dado lugar a un sistema de provisión en el que se concibe que la Administración pública, con su actual composición, no puede asumir en exclusiva sus funciones. Al mismo tiempo, se han conformado determinados espacios de intervención y de atención social como espacios de negocio, dando lugar a un mercado de lo social y a la aparición de nuevos agentes privados (grandes corporaciones, capitales y fondos de inversión), siendo el de la dependencia uno de los ámbitos donde más se han agudizado estas lógicas mercantilizadoras.

El contexto general del momento actual ha de ponerse en relación con ciertas representaciones sociales que las propias trabajadoras tienen de su profesión. La crisis de identidad de antaño parece haberse superado (Martín-Estalayo, 2013), por lo menos en sus manifestaciones más evidentes; pero ha surgido una crisis profesional respecto al desempeño, las funciones y, en definitiva, los modelos profesionales. Todas estas cuestiones fueron exploradas mediante la aproximación cuantitativa que ha supuesto el IV ISSE (2022). No obstante, en este estudio se profundiza en los argumentos y, en definitiva, en las posiciones discursivas que se expresan sobre los principales problemas.

Hoy en día se presencia una gran *balcanización*³⁰ en las relaciones contractuales tanto en el sector público como en el privado. Además, en el presente informe, se desarrollan otros ámbitos relativamente novedosos, como el libre ejercicio de la profesión. Como se verá más adelante, los diferentes aspectos materiales y estructurales dan lugar a otras tantas visiones diferentes.

En síntesis, se observa que la relación entre las transformaciones de las políticas públicas, lo social y la profesión de trabajo social están profundamente entreveradas: la transformación de uno de los elementos necesariamente genera un cambio en el resto. Como recuerda Castel (1997), en la *Metamorfosis de lo social*³¹ no hay una determinación automática, sino una dinámica común con una relación directa: cuanto mayor es el grado de desarrollo del Estado social, mayor será el del trabajo social, y viceversa, en los momentos recesivos.

²⁹ Se complementa este diagnóstico con las opiniones y actitudes expresadas en el IV ISSE (2022).

³⁰ Por *balcanización* se entiende un proceso de fragmentación y división que, en este caso, afecta a las formas contractuales que vinculan a las trabajadoras sociales con las entidades en que desarrollan su actividad.

³¹ “Existen correspondencias bastante estrechas entre el desarrollo del Estado social y el trabajo social. No se trata de relaciones de determinación mecánica, sino de participación en una dinámica común. Al proceso de desarrollo del Estado social corresponde en esta perspectiva el proceso de desarrollo del trabajo social. Y cuando la primera dinámica está ausente, la segunda padece el contragolpe y se ve obligada a su vez a modificarse” (Castel, 1997, p.171).

Por todo ello, conviene atender a lo específico de las transformaciones en las políticas públicas (y concretamente en los servicios sociales) y los cambios que se están desarrollando en el trabajo social. Las divisiones son complejas, y se asume esta diferenciación como una licencia analítica, habida cuenta de que en la experiencia cotidiana de las trabajadoras sociales (narrada en sus discursos) se encuentran profundamente mezcladas las modificaciones que se están produciendo en los servicios sociales y en su experiencia laboral como trabajadoras.

3.3 La administración de los servicios sociales y sus múltiples relacionamientos

En este apartado se ahonda en la construcción de un relato que surge de forma fragmentaria en los discursos de las trabajadoras sociales y, sólo gracias a su puesta en relación, permite establecer una representación que identifica uno de los problemas estructurales del momento presente.

Así, se presta atención a algunos aspectos críticos comunes que emergen en mayor o menor grado en el conjunto de los discursos. En concreto, se persigue conocer qué críticas existen respecto al actual entramado público-privado y qué consecuencias pueden extraerse de la actual situación general, enmarcada en un paradigma neoliberal.

Hay que matizar que este interés en el entramado público-privado se debe a que es el elemento estructural más importante por su impacto posterior en el resto de los ámbitos (servicios sociales o la propia profesión, tanto en orientaciones como en las condiciones laborales). Una vez establecido el marco que caracteriza la relación entre la Administración y los sectores privados (en el campo de la provisión de los servicios sociales) se entra en el análisis de la experiencia de las trabajadoras sociales, lo que permite no sólo apuntar la gran diversidad de situaciones y discursos dentro de la profesión, sino también las consecuencias críticas que este marco, en estas condiciones, tiene sobre los ámbitos de acción del trabajo social (y el papel protagonista de los servicios sociales)³².

³² Conviene señalar que los servicios sociales presentan cambios muy importantes que van más allá del ámbito que se trata en este apartado (relación entre sectores y las consecuencias del paradigma neoliberal en esta relación); por ejemplo, qué sucede entre las diferentes formas de atención (básica, específica y especializada); qué sucede entre los campos de intervención (servicios sociales, sanitario u otros); qué sucede con algunas de las grandes tendencias como las formas de gobierno de lo público (orientación gerencial), con las tareas a asumir consideradas propias o impropias, con el intrusismo y la competencia dentro del campo social entre trabajo social y otras profesiones, etc. Al ser ellos algunos temas clave que afectan a la situación general de los servicios sociales no se pueden abordar en esta primera introducción porque necesariamente estos problemas están en los discursos vinculados con las condiciones laborales, materia que se analiza en el siguiente capítulo (4º); aunque no escapan a este análisis, como no podía ser de otra manera. Sin embargo, su exposición requiere seguir esta estructura: primero, las cuestiones generales entre sectores y, posteriormente, las diversidades de posiciones dentro de esos sectores, donde impactan las cuestiones que se han enumerado como ejemplo.

Así pues, como uno de los objetivos se persigue conocer qué posiciones, debates y críticas existen respecto al actual entramado público-privado y qué consecuencias pueden extraerse³³.

A. Marcos ideológicos

A la hora de pensar cómo se desarrollan las actividades de los servicios sociales se puede localizar una tendencia ideológica dominante, que correspondería a un paradigma neoliberal, según la cual la Administración ha de contar necesariamente con diferentes entidades privadas. La máxima podría ser: *allá donde no llega el Estado, se puede llegar gracias al sector privado*³⁴. Ahora bien, estas relaciones tienden a ajustarse a demandas, necesidades u objetivos muy acotados en tiempos y presupuestos por las diferentes formas de externalización.

La relación público - privado (sea que implique a personas físicas o jurídicas) está tipificada mediante diversas leyes, concebidas como marcos ideológicos específicos que producen un tipo muy concreto de relación (de base, fundamentalmente, economicista), por ejemplo, la relativa a la contratación pública Ley 9/2017³⁵ como la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (véase nota 142 al pie). Así el objetivo de reducción del gasto y de hacer más eficiente (económicamente) la provisión de servicios, gracias a la competencia entre agentes y la búsqueda de la Administración de la oferta más ventajosa, choca de lleno con otros marcos, evidenciando, de este modo, el carácter ideológico de los modelos³⁶.

Los marcos ideológicos son muy importantes para establecer los límites de lo que cabe pensar -lo que puede ser normal, posible o imposible, esperable o demandable- hasta el punto de que un argumento fuera de la matriz hegemónica puede ser tachado de ensoñación, irresponsabilidad o de carencia del principio de realidad. Sin embargo, cuando se

³³ Estas visiones son diversas, tienen puntos de partida y propuestas muy diferentes. En este apartado la centralidad corresponde a los aspectos críticos comunes que emergen, en mayor o menor grado, en el conjunto de los discursos.

³⁴ Esta máxima, que ha orientado una parte de la visión hegemónica hasta la actualidad, podría estar cambiando, como se verá en el apartado 5.5.A., hacia una inversión en los términos usados, lo que implica consecuencias de gran calado: *allá donde no llega el mercado ha de asumirlo el Estado*.

³⁵ Artículo 1. Objeto y finalidad. 1. La presente Ley tiene por objeto regular la contratación del sector público, a fin de garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores; y de asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, y el principio de integridad, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa. 2. Es igualmente objeto de esta Ley la regulación del régimen jurídico aplicable (Capítulo 1, Ley 9/2017).

³⁶ Por ejemplo, podría no considerarse el gasto en Servicios Sociales como tal, sino como una inversión; frente a la eficiencia, buscar la universalización de los servicios, etc. En esta hipotética matriz de garantías sociales, probablemente, las soluciones pasarían no por la externalización sino, por ejemplo, por la ampliación de las capacidades de la Administración (bajo la máxima: donde no llega el Estado suficientemente es necesaria una mayor inversión pública), por ejemplo, con el aumento de la contratación de personal.

analizan los diferentes paradigmas de pensamiento que han dominado a lo largo del tiempo, se observa que cada modelo es el resultado de un saldo ideológico históricamente situado (contingente), cuestión que debería animar a enfrentar el análisis de la realidad presente con una perspectiva crítica.

B. Visiones y relaciones entre sectores

El paradigma neoliberal, que se expresa en la introducción de principios economicistas en el gobierno de lo público, tiene consecuencias, por lo menos, en dos sentidos: desde el punto de vista de las condiciones de trabajo (se verá en el próximo apartado) y desde el punto de vista de la relación entre sectores, que se aborda a continuación, en función de los diferentes puntos de vista sectoriales³⁷.

Desde el punto de vista de la Administración pública -en la posición de contratante³⁸- las organizaciones privadas son unos proveedores de servicios que permiten ajustarse a las necesidades sociales (en ocasiones puntuales o urgentes)³⁹. En contraposición a los ritmos y rigores burocráticos de la Administración pública (crítica muy recurrente en las trabajadoras sociales) se manifiesta en la flexibilidad de las entidades privadas⁴⁰.

Además de la flexibilidad emerge reiteradamente un argumento económico: es más rentable o barato externalizar un servicio o un trabajo que lo provea la Administración pública, en las condiciones económicas de las personas que trabajan en el sector público⁴¹.

No en vano, esta mayor rentabilidad (menor coste) ha ido transformando los requisitos de contratación de la Administración, hasta el punto de que la oferta económica (precio), en las diferentes formas de contratación ha ido ocupando una posición cada vez más preponderante que otros aspectos, tanto o más importantes, como el proyecto (*qué se va a hacer y cómo*)⁴².

³⁷ Se profundiza ahora en una agregación socio-discursiva en función del sector (pese a sus diversidades internas), abordándose, primero, de modo general y en los capítulos siguientes en algunas de las diversidades internas que hay en cada sector.

³⁸ Posición muy diferente, por ejemplo, si se analiza la posición de las trabajadoras sociales en la primera atención, que manifiestan discursos muy diferentes y una situación compleja (saturación, *burnout*), etc.

³⁹ Conviene señalar que el trabajo puede ser externalizado a personas jurídicas (entidades privadas) o personas físicas (por ejemplo, mediante la figura de la interinidad).

⁴⁰ "Yo veo algo positivo que es la flexibilidad. Cuando necesitas algo rápido en la Administración va todo bastante lento y ahí [el sector privado] va todo más rápido" GD2(M2): Trabajadoras del Tercer y primer sector.

⁴¹ "Yo creo que, para la Administración, es mucho más barato que gestionan muchos servicios las empresas privadas. Es al sacarlo a licitación (...) pues las condiciones laborales son... bueno, pues eso [más baratas]" GD2(M4): Trabajadoras del tercer y primer sector.

⁴² "Y es una pena decirlo, pero desde hace unos años, cuando cambió la ley de contratos (...) lo que yo he visto y me parece muy triste es que cuando tú te presentas a una licitación, el 50% de tu puntuación es por tema económico y el proyecto solo puntúa cuarenta y nueve o nueve o cincuenta puntos. (...) Me acuerdo del último concurso que yo me presenté en el que solo valía el 5% el precio y el 95% el proyecto. De esto te estoy hablando hace más de diez años". GD3(M2): Trabajadoras del segundo y tercer sector.

El principio de flexibilidad -que beneficia a la demanda- la competencia entre entidades oferentes y la preferencia por la oferta más barata dan lugar al perfil más competitivo (en términos puramente económicos). Hipotéticamente, en la medida en que las entidades tienen una mayor capacidad para adaptarse a este perfil, suelen tener un mayor éxito en su contratación.

Desde el punto de vista del sector privado no lucrativo hay una clara contradicción entre este perfil ideal (competitivo) y lo que suelen ser los valores y la estructura de las organizaciones (fines sociales sin lucro)⁴³ especialmente en las organizaciones más pequeñas y con volúmenes de negocio más modestos. El marco de orientación profundamente economicista de la Administración (presupuestos, tiempos, criterios, etc.) se impone a las organizaciones y les afecta de diferentes formas:

- La oferta económica más ventajosa obliga a competir en precio a las entidades sin tener un gran margen de maniobra porque, en última instancia, la presión se traslada al precio por hora, lo que colisiona directamente con las condiciones laborales; algo muy difícil de *flexibilizar* en entidades cooperativas o asociaciones pequeñas; en definitiva, entre aquellas entidades que tratan de mantener cierta estabilidad en sus plantillas y en las condiciones laborales (salariales, entre otras cuestiones).
- Los retrasos en la resolución de los contratos son otro de los grandes problemas para las entidades pequeñas (con o sin ánimo de lucro), dándose la situación de que, cuanto más dependiente de la Administración es una organización más vulnerable es y, además, en ocasiones -como denuncian- no hay posibilidad de conocer si el contrato será renovado hasta algunas semanas antes de finalizarlo⁴⁴.
- Los retrasos en los pagos son otro de los grandes problemas que genera una mayor presión en las entidades más pequeñas y con menor capacidad de financiación de su actividad, en clara desventaja con otras entidades (por ejemplo, grandes organizaciones

⁴³ No se debe asumir una homogeneidad dentro de cada sector; por ejemplo, hay pequeñas entidades en el tercer sector con escaso grado de formalización frente a grandes ONG con dimensión internacional y un alto grado de profesionalización. Algo similar, se encuentra en el sector privado, con pequeñas empresas frente a grandes grupos empresariales o fondos internacionales de inversión. Ahora bien, se debe matizar, en la medida de lo posible, la posición a la que se hace referencia en cada ocasión, asumiendo que no es posible llegar a recoger las visiones para cada una de las entidades, más allá de apuntar unas tendencias generales. Del mismo modo, como recuerda E.W. Said (2005), en *Reflexiones sobre el exilio*, conviene no asumir la Administración como un *aparato coherente*, sino más bien como un entramado complejo con diferentes lógicas internas y agencias, también resistencias, cortocircuitos y otras prácticas de lucha que terminan, a lo largo el tiempo, por dar lugar a diferentes modelos u orientaciones dentro del seno de “la” Administración.

⁴⁴ “Yo no sé si ocurre en otras comunidades autónomas, pero no creo que sea muy razonable que una subvención anual, estando a 14 de diciembre, no se sepa todavía, una subvención de 2021, no se sepa todavía si se va a conseguir o no esa subvención” GD5(M2): Trabajadoras del tercer sector y universidades.

del tercer sector o del segundo). En cierta forma, el trabajo para la Administración puede implicar la necesidad de *financiarización* de diversa índole, algo que no siempre es posible para todas las entidades⁴⁵.

Desde los criterios de contratación (oferta más ventajosa), pasando por los retrasos de la Administración en resoluciones o pagos (marco informal), en ciertas entidades se genera una percepción de subalternidad, de sometimiento a unas condiciones dadas que, en ocasiones, rozan la ilegalidad (por ejemplo, en los plazos), y que, en última instancia, ahondan la precarización de las entidades y, por extensión, de la profesión del trabajo social, estableciéndose una relación *perversa*⁴⁶: las entidades dependen de esta relación y, al mismo tiempo, estas condiciones empujan a las organizaciones a una mayor precariedad (un malvivir *sangrante*)⁴⁷.

Esta vulnerabilidad estructural está fuertemente relacionada con el paradigma neoliberal que impone un marco de contratación economicista y, al mismo tiempo, con la estructura de provisión que presenta el tercer sector, a diferencia del sector privado. El primer sector (público) se extiende por una amplia red de problemáticas sociales, el tercer sector, del mismo modo, está presente en una gran diversidad de ellas; en cambio, el segundo sector tiende a priorizar y concentrarse en las más rentables. Esta estructura de provisión dota de mayor debilidad al tercer sector y de una situación de mayor dependencia de la Administración y de sus fondos. Precisamente porque son ámbitos no rentables donde sólo cabe esperar la financiación pública, a diferencia de otros ámbitos donde concurre el privado lucrativo y existe financiación pública y fondos privados (por ejemplo, las residencias de personas mayores, que pueden contar con plazas financiadas públicamente y, al mismo tiempo, en el mismo centro, otras plazas privadas a precios de mercado).

Desde el punto de vista del sector privado lucrativo, se observa que los marcos de la contratación (tiempos y criterios) encajan mejor, al no haber una contradicción entre la relación mercantil y la Administración y los fines organizacionales. Es decir, el marco de la relación con la Administración no es, en términos generales, muy diferente a las relaciones que se establecen con otros clientes de tipo privado (competencia, presión por la bajada del precio, etc.) y,

⁴⁵ "Junto con los retrasos en las resoluciones puede ocurrir también que la Administración incurra en **retrazos a la hora de abonar a las entidades los pagos** correspondientes, lo que genera una gran vulnerabilidad en las organizaciones que en ocasiones han de recurrir al endeudamiento (bancario o con familiares y/o amigos)" GD5(M2): Trabajadoras del tercer sector y universidades.

⁴⁶ "Me parece que esa relación entre lo público y el tercer sector o las asociaciones, entidades sin ánimo de lucro, creo que es perversa, perversa. O sea, al final no somos capaces de poder desarrollar ese trabajo social que queremos (...) porque te metes en dinámicas que son, bueno, yo diría que rayando la ilegalidad" GD5(H1): Trabajadoras del tercer sector y universidades.

⁴⁷ "Bueno, no sé, yo comparto lo que dicen las compañeras, creo que el sobrevivir con las subvenciones de la Administración es un malvivir a ratos, en muchos casos es sangrante y a veces en cuanto a las cuantías que te llegan a aceptar, los plazos de la administración y demás" GD5 (M3): Trabajadoras del tercer sector y universidades.

al mismo tiempo, internamente hay una organización orientada al lucro. No ocurre con las entidades del tercer sector -especialmente las más pequeñas- que tienen como fines mantener los salarios y los costes de la organización. Sin embargo, en las organizaciones lucrativas se busca extraer rentabilidad del trabajo -además de cubrirse salarios, ha de extraerse plusvalía para obtener beneficios.

El campo de la intervención social más que productos maneja servicios provistos en forma de trabajo; por esta razón, la reducción de los costes suele implicar una acción directa sobre la plantilla y las condiciones laborales. Por este motivo, la flexibilidad en el segundo sector se refiere a la capacidad que tienen las empresas de adaptar su plantilla y las condiciones salariales a los diferentes escenarios, hasta ciertos límites.

El punto más débil de las organizaciones pequeñas y algunas medianas del segundo sector en su relación con la Administración pública constituye los espacios en los que hay convocatorias que no establecen explícitamente un límite en la caída del precio⁴⁸ conocidas como *bajadas temerarias*⁴⁹. Llegados a este punto crítico, o se precariza a las trabajadoras (precios por debajo de convenio⁵⁰) y/o se precariza el servicio y la atención de personas usuarias⁵¹, o se decide no concursar por inviabilidad económica. La relación entre ética y criterios técnicos, ante la falta de regulación suficiente, determina en ocasiones los límites a las lógicas del capital. Este es uno de los grandes problemas del paradigma economicista: valorar exclusivamente criterios económicos deja fuera de la racionalidad legal criterios fundamentales, como las implicaciones concretas que tendrá una determinada bajada de precios en las personas trabajadoras o en las usuarias⁵².

⁴⁸ "Entonces, lo que me parece muy triste es que en algunas licitaciones, sí que te ponen topes de máxima bajada, por decirlo de alguna forma, entonces, de esa forma están controlando que no baje menos de un precio (...) Pero en otras licitaciones no ponen el mínimo, entonces, ahí es cuando tenemos un problema porque esas empresas, de algún lado tienen que sacar el dinero y yo creo que, y conozco algunas empresas que lo hacen a costa de los trabajadores" GD3(M1): Trabajadoras del segundo y tercer sector.

⁴⁹ "Claro, es que eso es lo que aquí en Madrid se llamó, que no sé si en muchas comunidades existían, es "las bajadas temerarias" en los pliegos de condiciones. "Las bajadas económicas temerarias". Que al final pasaba eso, que los profesionales ganaban 4 duros y la atención se daba..."GD4(H1): Trabajadoras del sector privado lucrativo.

⁵⁰ Si bien esto es ilegal, es posible contratar a trabajadoras sociales en otras categorías laborales (por ejemplo, convenio de administrativas), pese a que se ejerza como tales.

⁵¹ "Pero claro, tú tienes un personal desmotivado que qué atención te va a dar un señor que se hace una hora de metro todos los días para, hablando mal y pronto, limpiar *culetes* y cuidar a personas mayores que, además, pueden ser agresivas, por 800 euros. Hombre, no les cuida bien, es lógico... Bueno, no es lógico, pero... Pero se entiende que pase, claro"GD4(H1): Trabajadoras del sector privado lucrativo.

⁵² "Entonces, claro, luego depende de la filosofía de cada empresa. En mi empresa no me permiten presentarme a una licitación si no creen que... haciendo los estudios, haciendo la previsión de absentismo y de todos los costes que tienes, dicen: "Bueno, nosotros no podemos bajar menos de este precio". Y en algunos no nos dejan presentarnos porque no dan los números, porque no dan los números. Porque el margen de beneficio, aunque no tenemos un margen muy grande, es tan ínfimo, que no van a dar los números." GD3: Trabajadoras del segundo y tercer sector.

La flexibilidad adquiere diferentes significados, cuando se habla desde el punto de vista de la Administración o del de las implicaciones que tiene para las organizaciones del segundo y tercer sector. La flexibilidad del paradigma neoliberal establece una relación con los sectores privados marcada por la competencia. Dadas las características del campo de lo social, esa competencia actúa en el precio de la fuerza de trabajo, en ocasiones ajustándose a los límites establecidos por el contrato, en las ocasiones más extremas, sin límites en las convocatorias, dando lugar a bajadas temerarias y una pauperización previsible de las condiciones laborales y los servicios provistos.

C. Conclusiones

Estas conclusiones permiten ir un paso más allá de lo visto en este capítulo, examinando el modo como pueden tener diferentes consecuencias la flexibilización de los precios de las ofertas y la aplicación de criterios de austeridad en el seno de la Administración, como se puede ver en los discursos analizados. Por un lado, la *trampa de la austeridad* que responde a la pregunta: ¿qué sucede cuando un ámbito se pauperiza por las bajadas temerarias y se perpetúa la situación de ese servicio pauperizado?, ¿cuál es el límite? En segundo lugar, se profundiza en una tendencia reciente de la Administración a elaborar contratos de mayor envergadura, siguiendo el principio de economía procesual⁵³, ¿qué consecuencias puede tener? Finalmente, se analiza otra de las consecuencias de la conformación de un mercado de lo social, como la aparición de agentes que tienen cada vez mayor protagonismo y una posición dominante en ese mercado, como son los grandes fondos de inversión y capital riesgo.

Como se ha visto, el marco contractual establece una presión que tiende a la caída de los precios y a una agudización de la competencia. En los casos más extremos, la falta de límites al respecto puede dar lugar a situaciones de pauperización de las condiciones laborales o de la atención y servicios a personas usuarias con las consiguientes bajadas temerarias de costes hasta sumirlas en la *trampa de la austeridad*: la tendencia al precio más bajo puede llevar a la precarización del servicio y de condiciones laborales, la cual puede institucionalizarse con el tiempo. Como la reducción de los costes es una lógica que no sólo se impone en la relación de las administraciones con las entidades privadas, sino también en el seno de la Administración, es muy difícil que se pueda aumentar una

⁵³ Es un concepto originario de la economía aplicada a los procesos administrativos según el cual debe tender a evitar procesos innecesarios o reiterados. Y, en el contexto de este estudio, las investigadoras proponen que se entienda como la economía en los procesos y vinculada a una determinada lógica de la administración por dotarse de mayor eficiencia (reduciendo los costes y los tiempos de los procesos administrativos) frente a otros criterios posibles (por ejemplo, en sentido contrario, evitar situaciones de monopolio y dependencia con ciertos grupos y entidades).

partida presupuestaria, cuyo servicio se está dando a un precio muy ajustado a la baja (generalmente, *bajada temeraria*). Estableciéndose, así, una circularidad aparentemente irresoluble entre un servicio y una financiación insuficientes que se retroalimentan y justifican mutuamente⁵⁴.

Este círculo vicioso puede romperse con la fiscalización de agentes privados (por ejemplo, la filtración de denuncias de familias o asociaciones ante la prensa⁵⁵) o la fiscalización de la propia Administración (inspecciones⁵⁶). Según las entrevistas realizadas, las inspecciones son escasas, en parte porque hay un interés confluyente entre el de cierto sector de la Administración y las entidades que proveen servicios para ella: aquella desea mantener un servicio a un precio muy bajo y por eso no fiscaliza si ese precio bajo va asociado al riesgo de empobrecer los servicios o la calidad de los productos o las condiciones laborales. Por otro lado, el interés de las empresas que incurren en estas *bajadas temerarias* y obtienen, además de una gran rentabilidad, una cierta solvencia ante la Administración, mejoran su competitividad. Para algunas personas entrevistadas este hecho convierte a la Administración en cómplice⁵⁷ de la situación, ya que esta posición percibe entre ciertas administraciones y empresas que practican bajadas temerarias un *beneficio mutuo*⁵⁸.

Junto con la presión por la bajada del precio de contratación, existen otras tendencias destacables en la Administración, como la economía procesual según la cual se tiende a firmar - cuando es posible - contratos de gran envergadura que reducen el número de contrataciones y los procesos de gestión asociados, porque un gran número de servicios pasan a estar

⁵⁴ "Tienen los presupuestos, los convenios, es evidente que no se puede dar un servicio decente. ¿Qué pasa?, que saben que no pueden quitar a la empresa, nadie puede hacerlo más bajo, así que al final es un poco la pescadilla que se muerde... no interesa, no se puede, no se podría asumir." GD4 (H1): Trabajadoras del sector privado lucrativo.

⁵⁵ Como refiere la prensa recientemente, a propósito de las residencias de ancianos y la insalubre calidad de la comida. https://www.eldiario.es/rastreador/residentes-geriatrico-madrileno-critican-lamentables-condiciones-comida-deleznable-horas-comer_132_9320196.html [Consultado 14/04/2023]

⁵⁶ "Y no me creo yo porque la gente que hace auditorías de calidad son gente muy preparada, si quieren te pillan". GD4 (H1): Trabajadoras del sector privado lucrativo.

⁵⁷ H1: "Entonces, para mí el fallo no está en el dueño de la residencia, o sea, sí en lo ético moral; pero el fallo gordo es de la Administración, ¡que es cómplice, coño!".

M1: "La supervisión que se hace de ello".

H1: "¡Claro que es cómplice de eso!" GD4 Trabajadoras del sector privado lucrativo.

⁵⁸ ¿Y POR QUÉ CREÉIS QUE SE PRODUCEN...? PORQUE EN ESTO SÍ QUE HABÉIS ESTADO UN POCO DE ACUERDO, ¿POR QUÉ CREÉIS QUE SE PRODUCEN ESAS COMPLICIDADES?

H1: "Por beneficio mutuo, imagino"

H2: "Exactamente. Seguro. Favores".

M1: "Seguramente va por ahí" GD4: Trabajadoras del sector privado lucrativo.

gestionados por una sola empresa⁵⁹. Las entidades que desean concursar han de disponer de un gran capital social y solvencia para responder a los requisitos de los pliegos, lo que dificulta de *facto* el acceso a este tipo de convocatorias de entidades medianas o pequeñas (salvo que conformen uniones temporales de empresas)⁶⁰.

La conformación de un mercado económico en torno a lo social ha dado lugar a la proliferación de nuevos agentes económicos, como los grandes fondos de inversión y riesgo, que pueden inyectar grandes cantidades de dinero para crear o apoyar a empresas que, a su vez, pueden competir en una posición muy ventajosa. Para estos agentes la competencia por el precio y la economización procesual juegan a su favor, al flexibilizar y escalar procesos, plantillas laborales, imponer condiciones salariales y aportar una gran solvencia económica ante las instancias públicas. En determinados subcampos de lo social podría darse situaciones de oligopolio y monopolio. El campo de la dependencia es, sin duda, un ejemplo paradigmático: es un ámbito al alza y rentable, el mercado está desplegando con gran velocidad, en el que se están ofertando grandes contratos por parte de las administraciones públicas.

⁵⁹ “La Administración ha mejorado (los plazos de pago de facturas), pero “el problema” es cómo la Administración tiende a ser más eficiente, tiende a lanzar grandes contratos que implican criterios de capacidad técnica y económica que una pequeña entidad (sin estar en UTE) pueda asumir una contratación (puede cumplir el técnico, pero solvencia económica imposible). Cuanto más grande el contrato mayor necesidad de que tenga unos recursos económicos mayores. La tendencia es a mayores contratos, más grandes aún...” E5: Gerente de Ayuntamiento de una gran ciudad.

⁶⁰ “Habrá entidades que puedan trabajar con convenios de lo público, que tengan garantizado unos ingresos todos los años que les permita más o menos... pero es que no todo el tercer sector son esas entidades, hay muchas entidades que no son... no tienen ese nivel ni esa capacidad” GD5(M2): Trabajadoras del tercer sector y universidades.



CAPÍTULO 4

OPINIONES SOBRE LA PROFESIÓN Y ELEMENTOS MÍTICOS QUE LA CONFORMAN

4.1 Introducción

En este capítulo se exploran las percepciones que tiene la propia profesión sobre el trabajo social, ahondando en las diferentes posiciones laborales que ocupan las profesionales que se identifican con una u otra perspectiva.

Del conjunto de opiniones emergen unos elementos comunes que actúan en forma de mitos⁶¹, significantes compartidos que, una vez que han aflorado, generan cierto consenso o límite en la discusión, pero que se refiere a diferentes concepciones que también evidencian el potencial de sus ambivalencias. Son, precisamente, un conjunto de tópicos que confiere integridad a la propia representación social de la profesión.

4.2 Opiniones sobre la profesión: Tres agrupaciones socio-discursivas⁶²

¿Qué es para vosotras el trabajo social hoy en día? Esta es la pregunta con la que han comenzado todas las dinámicas grupales. Cada grupo, con su composición, ha dado lugar a visiones muy diferentes, pero en todos los casos, tras el silencio inicial y las risas nerviosas que suelen acompañar el inicio de los grupos de discusión, ha surgido una intensa conversación entre las personas participantes que ha ocupado generalmente más de un tercio de la dinámica sin apenas intervención de la moderación. Esta aproximación ha permitido comprender cómo se relaciona el trabajo social con otro conjunto de problemáticas y cómo está sujeto a diferentes definiciones, precisamente, por la propia dinámica y la composición de los diferentes grupos. Esta aproximación -junto con el muestreo- ha permitido identificar la existencia de diferentes perspectivas⁶³.

⁶¹ Durkheim abordó ampliamente el concepto de mito en sus estudios sociológicos. Este concepto se refiere a creencias, valores y la propia historicidad de los grupos sociales o las sociedades. En última instancia los mitos cristalizan normas y valores sociales, son una expresión de la conciencia colectiva y tiene un papel en la regulación del comportamiento y el orden social (Durkheim, 1987). Otros autores clásicos destacables que han trabajado el concepto de mito en el análisis sociocultural son Levi-Strauss o Julia Kristeva, cada uno aportando elementos muy relevantes en esta materia. En este Informe se analiza a las trabajadoras sociales como un grupo social y algunos de los mitos que las conforman, como un conjunto de creencias y valores compartidos con efectos simbólicos sobre las representaciones del trabajo social y la identidad social de las trabajadoras.

⁶² Se entiende por agrupaciones socio-discursivas a un conjunto de agrupaciones con características sociales (aunque en ocasiones con cierta heterogeneidad que matizamos) y, al mismo tiempo, que comparten de forma muy generalista posiciones discursivas. Es una primera aproximación a la riqueza de posiciones y discursos encontrados que se van matizando y detallando a lo largo del informe.

⁶³ La diferente composición de los grupos ha supuesto que en unos casos la discusión en torno a lo que debería ser el trabajo social (deseabilidad) ocupe una gran parte de la discusión; en otros casos, con posiciones más cercanas al asistencialismo o conservadurismo, apenas se ha desarrollado esta dimensión más utópica. Es decir, pese a la provocación inicial (igual para todos los grupos) el contenido y desarrollo de los temas ha sido muy diferente entre los grupos. Por ese motivo, en función del tema abordado se verá que aparecen más fragmentos de discurso de unos grupos que de otros.

En el capítulo anterior se expuso una primera aproximación a los diversos sectores de forma agregada (primario, secundario o terciario). En este capítulo la centralidad recae en las diferentes miradas de las trabajadoras sociales, a partir de sus diferentes percepciones desde unas posiciones profesionales concretas (*como agrupaciones socio-discursivas*)⁶⁴. Sin duda, los sectores tienen un poder estructurante al condicionar diversos aspectos de la experiencia cotidiana del trabajo social. Sin embargo, cuando se penetra en las miradas concretas de las trabajadoras sociales se detecta que también hay otro conjunto de elementos que han de ser considerados en su interacción: si las trabajadoras prestan una atención directa a las personas usuarias o no; si trabajan en atención básica o en servicios especializados; si trabajan en servicios sociales, sanidad, vivienda o educación; si tienen posiciones laborales inestables o estables; si desempeñan labores de gerencia y coordinación, o no. La interacción de todas estas variables estructura diferentes concepciones sobre qué es el trabajo social y cuáles son sus expectativas.

Las tres agrupaciones socio-discursivas las vamos a ejemplificar mediante expresiones que sintetizan a la perfección cada uno de los conjuntos. Veamos una descripción de estas:

- a) La expresión *lo que es no debería ser* es una sentencia que resume la posición de aquellas trabajadoras que viven una gran distancia entre lo que consideran que debería ser el trabajo social y la realidad no deseable en la que se ha convertido (*visión en crisis*). La base social más relevante de este posicionamiento corresponde a trabajadoras que se encuentran en una situación profesional muy compleja, subalterna y no deseable: ante ciertas funciones (desempeño concreto) con condiciones laborales precarias o inestables. Suelen estar ubicadas en la primera atención (atención básica), generalmente en Servicios Sociales, pero también en el ámbito sanitario (atención directa). Trabajan en la Administración pública en posiciones inestables (interinas o funcionarias -técnicas-), y en la empresa privada (especialmente tercer sector), o como técnicas (prestando servicios a la administración). Sus funciones son muy diversas, y en no pocas ocasiones, se encuentra dedicando gran parte de su jornada a una única tarea (por ejemplo, informar a las personas usuarias o gestionar prestaciones) o sumidas en una fragmentación alienante. Adoptando una posición de rechazo frontal ante la burocracia (que, en realidad, simboliza la cristalización de una forma de ejercicio del poder). Experimentan ciertas limitaciones materiales para cumplir los objetivos (“o relleno papeles o atiendo”, indican estas trabajadoras). Señalan en sus discursos una gran distancia entre las tareas que consideran

⁶⁴ Estas grandes agrupaciones concentran posiciones que tienen un elemento en común: la intersección entre el diagnóstico de la realidad concreta del trabajo social hoy y sus deseos o expectativas. Sin embargo, cuando se detallan estas agrupaciones socio-discursivas pueden manifestar diferentes discursos sobre el trabajo social. Estas grandes agrupaciones encierran en su interior diferentes discursos sobre el trabajo social que se van señalando en relación con las problemáticas y los mitos, y cuya síntesis analítica se realiza en el capítulo 6 (como sistema de discursos).

legítimas y su realidad concreta⁶⁵. Se relacionan con personas usuarias, pero no pueden satisfacer sus demandas, por lo que han de lidiar con sus frustraciones. Hay profesionales que, entre otras funciones, tienen la de conseguir derivaciones, recursos o servicios para las usuarias lo que, en ocasiones, las enfrenta a otras trabajadoras sociales, a administraciones o a entidades de los que dependen; en última instancia, las derivaciones o los recursos. Experimentan la presión de la organización por la tensión existente entre la consecución de los objetivos y la imposibilidad de cumplir los objetivos y, lo que es más importante aún, su discrepancia con los mismos⁶⁶; por lo que expresan malestares en forma de frustración, estrés, ansiedad y *burnout*. Consideran que los pilares más básicos de su imagen del trabajo social se han desdibujado. Su escenario ideal sería realizar intervenciones transformadoras con las personas usuarias (con una gran diversidad de aproximaciones) y se encuentran en una lógica de gestión y tramitación de prestaciones, orientación e información, sin tiempo ni recursos suficientes. Diversas personas han expresado que esta situación es insostenible y que se mantiene a costa de sus esfuerzos (y de su salud).

- b) La afirmación tautológica “*es lo que es*” resume un conjunto de posiciones donde la definición del trabajo social coincide con lo que se hace (visión adaptativa). Es una visión muy armónica y, en buena medida, conformista. Son posiciones estables y acomodadas tanto en la Administración (funcionarias) como en el sector privado (especialmente el lucrativo), cuando se desempeñan funciones de coordinación, gestión de equipos y puestos medios de dirección. La relación con las personas usuarias es, generalmente, indirecta, mediada por otras profesionales a las que coordinan; generalmente, desempeñan su trabajo en servicios especiales, por ejemplo, recursos de vivienda, hospitales de día o residencias de mayores. En general, en esta posición se han encontrado funcionarias con posiciones estables y buenos salarios, cómodas con la posición de administrativas. Las características de las personas usuarias con las que habitualmente trabajan, siguiendo el anterior ejemplo, son: personas sin hogar, enfermas, personas mayores dependientes, etc. Esto les lleva a asumir una concepción del trabajo social y la intervención en términos paliativos que, en el mejor de los casos, facilita la calidad de vida en situaciones temporales (estancias hospitalarias) o crónicas, sin expectativa de mejora (como la vejez en la dependencia). En el caso de las trabajadoras del sector privado asumen una cierta contradicción: por

⁶⁵ Conviene señalar un matiz en la relación entre legitimidad y realidad concreta: toda tarea por muy legítima que inicialmente se considere, si se desarrolla en condiciones laborales de explotación, saturación, pauperización, etc. terminará siendo una función denostada. El debate sobre la valoración de las funciones necesariamente debería ponerse en relación con el análisis de las condiciones laborales en las que se desempeña tal o cual función.

⁶⁶ Para estas trabajadoras sociales no existe posibilidad de realizar una intervención mínima si no cuentan con tiempo suficiente, recursos o si, únicamente, se fijan objetivos cuantitativos (por ejemplo, atender un número determinado de personas usuarias durante una jornada laboral).

un lado, ansían las condiciones económicas de las compañeras funcionarias y, por otro lado, consideran que la empresa privada (o los modelos de gestión públicos en términos empresariales (antes llamado gerencialismo) permite un uso más eficiente de los recursos económicos e intensifica la actividad laboral por objetivos, que permite una mayor eficiencia. Esta presión basada en objetivos encaminados hacia la eficiencia se asume como necesaria y deseable dentro de ciertos límites (aquellos que garanticen su estabilidad laboral y los criterios deontológicos⁶⁷). En ocasiones encuentran fricciones con otras compañeras, especialmente ubicadas en las atenciones básicas, cuando expresan su deseo de que determinadas personas usuarias ingresen en sus recursos especializados.

En términos generales, su desempeño profesional limita su imagen del trabajo social: estas trabajadoras sociales identifican y valoran sus intervenciones en la organización y sus definiciones del trabajo social, en un horizonte de estabilidad y una atención asistencial.

- c) El enunciado “*podría ser y no es*” recoge un conjunto de posiciones muy diversas, minoritarias y con una visión más alejada de la intervención directa con usuarios (visiones utópicas). Son perfiles académicos, de servicios especializados como vivienda, salud o atención básica específica, en contextos no saturados. Son posiciones con salarios intermedios y cierta estabilidad laboral, generalmente ubicadas entre el funcionariado de la Administración o trabajadoras por cuenta ajena. Desde este conjunto de posiciones es frecuente entender la profesión como algo plural y, aunque realizan ciertas críticas a problemas estructurales, se centran en los elementos nucleares y líneas deseables para el desarrollo de la profesión. Por ejemplo, conciben el trabajo social como diferentes formas de intervención plural, donde el elemento común sería el “*vínculo*” con las personas y grupos con las que se trabaja; realizan diferentes propuestas deseables (por ejemplo, un trabajo social crítico con visión holística), con diferentes orientaciones (por ejemplo, hacia los grupos o hacia las personas) y entienden el trabajo social como una mirada, una metodología, una disciplina capaz de orientarse a múltiples ámbitos de la vida social (más allá del marco de los servicios sociales). El trabajo social no sólo es una profesión, sino una disciplina que genera conocimiento. Dentro de esta agrupación hay diferentes orientaciones y concepciones de la intervención que implican una diversidad de modelos, de los más comunitarios a los más individualistas, incluso, las que persiguen fines emancipadores o terapéuticos. En cambio, todas se reconocen en esa dimensión utópica, según la cual el trabajo social podría implicar expresiones plurales y diversas en contraposición a la compleja situación por la que atraviesa hoy en día la profesión⁶⁸.

⁶⁷ Emerge una crítica directa a las empresas que compiten arrastrando los precios por debajo del mínimo necesario para mantener un servicio digno (*bajadas temerarias*).

⁶⁸ La agrupación *utópica* realiza un diagnóstico de la situación similar al que realiza la agrupación en crisis, sin embargo, mientras que las segundas se perciben no pudiendo ir más allá, las primeras superan la dinámica generada por el diagnóstico de fatalidad y adelantan otros escenarios posibles.

Una vez consideradas estas agrupaciones socio-discursivas desde esta perspectiva panorámica, a continuación se analizan los mitos que configuran la profesión como un elemento de integración grupal que permiten encontrar un conjunto de elementos que cuentan con cierto consenso social entre las trabajadoras sociales, precisamente porque evocan aspectos fundacionales de la profesión, considerados esenciales y básicos (un punto de partida para la profesión y, por lo tanto, un lugar común) que, en función de las agrupaciones y las posiciones de las trabajadoras sociales, pueden estar sujetos a una gran polisemia.

4.3 Mitos configuradores de una profesión

A continuación, se analizan los aspectos míticos de la profesión que funcionan como conceptos aparentemente neutrales evocados, constantemente, en todos los grupos. Son, en cierta medida, relatos simplificados que aportan cohesión a los grupos y generan una apariencia de consenso. En este capítulo se profundiza precisamente en los diferentes significados que cada uno de los mitos posee para las diferentes agrupaciones, para ver que existe polisemia, a pesar del consenso inicial manifiesto, y múltiples significados simultáneos que no siempre son explícitos.

Del conjunto de mitos es central el papel de “la crítica”, la imagen del trabajo social como una “profesión de acción”, las funciones consideradas “legítimas” y las “concepciones sobre las personas usuarias”, pues estos resultan los nudos míticos fundamentales para entender los consensos aparentes y los paradigmas que construyen las diferentes miradas de la profesión.

A. El papel de la crítica

La pluralidad de significados de la crítica gira en torno a un conjunto de consideraciones generales y, simultáneamente, sobre diferentes actitudes profesionales (in)deseables.

1) Consideraciones generales sobre la crítica

La crítica en el plano estructural puede entenderse como una perspectiva que trata de atajar los problemas sociales de raíz. Esto implica incidir en las estructuras sociales, políticas y económicas, para transformar la sociedad y con ésta las diferentes situaciones sociales que enfrentan las colectividades y las personas vulnerables. Esta perspectiva entiende la crítica como la capacidad de adoptar una perspectiva macro (de conjunto), más allá de atender únicamente la perspectiva micro (de las necesidades concretas de la persona o grupos). Desde esta perspectiva, la trabajadora social es un *agente* de cambio

hacia la justicia social y la emancipación⁶⁹. Esta acepción de la crítica es común al conjunto de visiones utópicas antes señaladas.

La siguiente posición toma como objeto de la perspectiva crítica las situaciones sociales de las personas o los colectivos vulnerables, no se centra ya en el plano estructural, sino en el plano concreto de una determinada posición social que ha de mejorar o paliar sus dificultades. No apela a la justicia social sino al empoderamiento o la resiliencia⁷⁰. Concretamente, hay dos orientaciones diferentes dentro de esta posición: la que toma en consideración a los grupos (y su empoderamiento colectivo) y la que toma a los individuos (las personas) y su capacidad para sobreponerse (resiliencia)⁷¹. Estas posiciones podrían ser definidas como perspectivas emancipadoras y resilientes; son argumentos que aparecen especialmente entre la agrupación discursiva en crisis, que evocan su deseo de poder realizar este tipo de trabajo social crítico y, aparece también, en la agrupación utópica (concretamente, dentro de las posiciones más inestables laboralmente y con menor capital académico).

Finalmente, se revela un significado de crítica muy diferente, una posición que ya no apela a los grupos o las personas, sino a la propia subjetividad. El trabajo social aquí ha de ahondar en las estructuras mentales de la persona, concienciarla de las diferentes contradicciones y conflictos que encarna para que se produzca un cambio de mentalidad, de actitud, que, finalmente, empodere a la persona (individualmente)⁷². Son posiciones

⁶⁹ “La crítica, la perspectiva crítica ante las situaciones (...) promocionar procesos de cambio que vengan a llevar tanto a las personas como a colectivos, como a grupos, como una perspectiva macro, a un avance y a una posición más como señalaba al principio, que es para mí la justicia social” GD5: Trabajadoras del tercer sector y universidades.

⁷⁰ Se aspira al empoderamiento, pero sin apelar a la justicia social, lo cual es, en cierta medida, un vaciamiento del concepto de empoderamiento, que tiene una larga traducción. Así, para Clara Murguialday (2013), el origen del concepto se asienta en una visión crítica de la realidad social y de las relaciones de poder que eran caldo de cultivo para la opresión de las personas. En concreto, la autora sugiere que la noción de empoderamiento surge de la revisión realizada por el feminismo latinoamericano a la metodología de la Educación Popular. No obstante, su antecedente sería el movimiento de Derechos Civiles para la población afroamericana en EE. UU. en la década de los 60, cuando se realiza un llamado al “poder negro” con el fin de que este colectivo definiese sus metas y organización. Este antecedente, sumado al movimiento de Educación Popular desarrollado los 70 en América Latina, tuvo por objetivo dar voz a las personas marginadas, fortaleciendo su autoconfianza y promoviendo su organización y movilización política, en tanto colectivo vulnerabilizado. Por último, un antecedente más antiguo a la idea de “empowerment” lo encuentra en los planteamientos de Gramsci y posteriormente de Foucault, quienes apelaban a una ciencia social crítica mediante las ideas de poder y participación política (igualmente aquí vemos el componente colectivo).

⁷¹ M3: “Para mí es como crítica, siempre muy en la línea de tener... Entender la causalidad así de esta crisis sistémica en la que vivimos, y bueno, poder generar espacios de encuentro y de reflexión fomentando el empoderamiento y la autonomía de las personas, de los colectivos”. M2: “Sí, yo creo que es eso, que contribuimos a la resiliencia, a estas crisis, al final siempre hay una crisis y tenemos que vivir con ello” GD5: Trabajadoras del tercer sector y universidades

⁷² “En ese reto de empoderar a las personas pasa por desarrollar una comunicación que lleve a sacar a la luz qué discursos, qué valores, qué formas de proceder, dan lugar a la crítica y dan lugar a asumir los conflictos. En el lugar de los conflictos dejarlos en un lugar latente y asumir el estatus quo” GD5(H2): Trabajadoras del tercer sector y universidades

con una visión preferentemente terapéutica del trabajo social, que tendrá cabida entre ciertas trabajadoras especializadas que desearían poder desarrollar esa forma de trabajo; también se localiza en espacios de libre ejercicio de la profesión en los que se puede desarrollar este tipo de terapias.

2) Actitudes profesionales ante la crítica

El segundo uso de la crítica se refiere, no ya a la perspectiva o los fines del trabajo social, sino a aspectos profesionales que merecen ser objeto de cuestionamiento, o a la actitud crítica que revierte en un mejor ejercicio profesional (es decir, a la deontología).

La autocrítica, desde la perspectiva deontológica, supondría una mejora de las intervenciones de las profesionales. La actitud crítica permite acotar los déficits de las trabajadoras sociales y señalar propuestas de mejora (por ejemplo, formación)⁷³. Estos discursos han aparecido en las posiciones laborales estables que desempeñan trabajo con personas usuarias en atención en servicios especializados (por ejemplo, salud), a donde se deriva a los y las pacientes y usuarias y donde la presión asistencial es menor, dentro del marco de atención sanitario (posiciones *conformistas*).

En otras ocasiones, la crítica se dirige de unas trabajadoras sociales hacia otras profesionales de las cuales, dicen, se encuentran “*muy acomodadas*”, porque la rutina y la posición burocrática les ha alejado de la intervención y de su rol de *agentes de cambio*. Esta posición “*acomodada*” se considera, en muchas de las dinámicas, como una posición no deseable y que cuenta con el descrédito de una parte de las profesionales. Refieren actitudes complacientes, en sus posiciones y en su trabajo de despacho (alejado de las personas usuarias) y vienen a percibir estas posiciones como encarnadas por el funcionariado estable.

Esta alteridad funciona como un referente profesional negativo, precisamente, por ocupar posiciones laborales y económicas estables (funcionariado), con menores exigencias laborales frente a aquellas circunstancias que encuentran las trabajadoras en el sector privado cuyas condiciones laborales son, generalmente, peores que las de la Administración (para iguales tareas y responsabilidad) y, en cambio, sienten que la presión organizacional es mucho mayor.

⁷³ “Añadiría, para que se establezca una buena... intervención, añadiría una autocrítica, de nosotros como profesionales, una autocrítica desde la deontología, desde nuestro punto de vista, desde nuestra acción profesional, intervención. Y es muy importante para eso el conocer nuestras propias carencias y saber hasta dónde podemos llegar, e incluso proponer a la institución, ¿no?” GD5(H1): Trabajadoras del tercer sector y universidades.

No es extraño que una de las posiciones que hace hincapié en la existencia de esa posición “acomodada” proceda precisamente de una trabajadora de la empresa privada en posición económica estable⁷⁴.

Por último, la crítica se refiere también a las asunciones de ciertos profesionales (nuevamente surge una alteridad señalada, aunque ningún grupo la sostiene directamente como propia), de roles y mandatos profesionales enmarcados en lógicas disciplinares, de control moralizante asociado a las prestaciones y, concretamente, al uso eficiente del dinero de las ayudas públicas que han de darle las personas usuarias. Esta crítica surge con fuerza, tanto en el seno de la Administración, como en el tercer sector en posiciones subalternas y en el libre ejercicio de la profesión. Es precisamente esta última posición la que entiende el trabajo social como un desempeño lucrativo, y no realiza un trabajo social con minorías excluidas o empobrecidas, sino generalmente con clases medias. En este espacio prima un enfoque terapéutico individual o familiar, enfocado al *bienestar del sujeto* (como se verá más adelante 5.4.E). Para este enfoque la función disciplinar del trabajo social es antitética a sus inclinaciones profesionales.

Pese al cierto consenso que genera el significante relativo a la crítica, se observa que existen múltiples significados e implicaciones del concepto, y esta es la clave: consenso y polisemia coexisten simultáneamente. Este hecho permite que la crítica sea un concepto evocado por posiciones muy diferentes y, al mismo tiempo, que se reconozca como un valor propio e incuestionable de la profesión, para la mayoría de las trabajadoras sociales (excepto por las posiciones acríicas y posiciones de poder).

B. Una profesión de acción ¿sin reflexión?

Otro de los grandes mitos se refiere a la concepción del trabajo social como una profesión de acción, un atributo contrapuesto, por ejemplo, a la reflexión, el análisis o la evaluación.

Se percibe como una profesión que está constantemente respondiendo a las diferentes labores que se le encomienda, como si no pudiera decidir sobre su trabajo (por ejemplo, mediante la previsión o el diseño estratégico)⁷⁵. Como el mito de Sísifo (Camus, 1996), algunas profesionales parecen condenadas a reiniciar constantemente un trabajo extenuante y sin suerte de finalización. Esto es así especialmente para las trabajadoras sociales que desarrollan un trabajo con personas usuarias, tanto del primer como del tercer sector, muy evidente

⁷⁴ “No es el caso de esta reunión de hoy, pero sí que hay muchos compañeros muy acomodados en su despacho con su rutina y su burocracia que ya están cómodos así y, luego, no son agentes de cambio. Porque si no hay una crítica no puedes ser agente de cambio. Y creo que esto también es un reto” GD4(H1): Trabajadoras del sector privado lucrativo.

⁷⁵ “Activismo, sí, hacer, hacer, hacer. Nosotros hacemos, hacemos, hacemos, hacemos, hacemos, hacemos, respondemos, respondemos, respondemos” GD1(M1): Trabajadoras de la Administración pública.

con las profesionales más precarias e inestables, pero también para otras posiciones intermedias. Todas ellas comparten visiones en *crisis*.

Existen diversos motivos que parecen orientar a las profesionales hacia la acción:

El componente vocacional (en ocasiones servicial) volcado a las necesidades de las personas usuarias es uno de los elementos que empuja a las trabajadoras a hacer más de lo que cabría esperar. Las necesidades de las personas usuarias se imponen en ocasiones a la defensa de la profesión⁷⁶. Un ejemplo de ello es el dilema entre ayudar o no a una persona usuaria a tramitar una prestación, sabiendo que no es una tarea encomendada, pero que probablemente si no se le ayuda, no será capaz de terminar el proceso⁷⁷.

La inclinación a la acción (a la respuesta) puede verse también como una consecuencia de una mayor vulnerabilidad social de las personas usuarias ante recursos públicos disponibles cada vez más mermados. Así, ciertas trabajadoras sociales están instaladas en la urgencia (reacción), en una constante intensificación del trabajo. Esta situación es especialmente evidente para las trabajadoras sociales en atención básica⁷⁸.

El perfil y las trayectorias académicas⁷⁹ de una parte importante de las trabajadoras parece, según ellas mismas relatan, alejarlas de los elementos más abstractos (la reflexión) y las orienta a las destrezas más aplicadas (técnicas). Para algunas trabajadoras sociales (intelectuales y académicas) pareciera existir una cierta *pereza o dificultad* entre las profesionales; una de ellas llega a afirmar que parece como si estos *vicios individuales* afectasen al conjunto de la profesión. En otras ocasiones, se apela a los contextos laborales complejos, que dificultan el desarrollo de la reflexión sobre la propia acción⁸⁰. El mito de una profesión de acción

⁷⁶ “Pero yo, lo que he dicho antes, por crítica yo creo que para ser una profesión que supuestamente somos agente de cambio social, nos colocamos más de defender el usuario que de defender la profesión” GD5(M2): Trabajadoras del tercer sector y universidades.

⁷⁷ “O sea, me crea un estrés añadido increíble. O sea, si, vamos a ver, ahora las personas para poder tramitar, por ejemplo, una renta mínima en la Comunidad de Madrid o una pensión no contributiva o cualquier otro tipo de prestación les piden un certificado del SEPE, ¿quién pide ese certificado del SEPE a nuestros usuarios? Y personas inmigrantes con dificultades idiomáticas, ¡pues al final somos nosotras!” GD1(M6): Trabajadoras de la Administración pública.

⁷⁸ “No tenemos tiempo. Y cada vez hay más demanda y cada vez somos menos. Yo, hace diez-quince años, había un trabajador social para el inmigrante, había un trabajador social para dependencias, había... Pero ahora no. Ahora somos cada vez y abarcamos más cosas y no abarcamos nada. Es lo que yo veo. (...) No tenemos tiempo de trabajar bien con las personas”. GD2(M3): Trabajadoras del tercer y primer sector.

⁷⁹ La profesión ha ido poco a poco institucionalizándose en el ámbito académico, pasando de estudios medios a superiores, de diplomatura a grado, máster y, una parte de las profesionales, estudios de doctorado. Pero esta culminación académica es aún muy limitada en la profesión y reciente.

⁸⁰ “No sé si los contextos nos ayudan, no nos ayudan, las urgencias nos comen, seguro que hay miles de razones; seguramente una de ellas es que tenemos poca costumbre también, estamos más abocados a la acción o ese es nuestro imaginario, no sé si es así, pero sí es nuestro imaginario, yo creo que sí lo es, que está abusando de la acción, acción, acción” GD5(M1): Trabajadoras del tercer sector y universidades.

está inserto en el tuétano del trabajo social, de forma que se retroalimenta reflexivamente: no son solo las profesionales las que imprimen esta orientación, sino que la profesión atrae a personas con ciertas orientaciones a la acción⁸¹.

Sea como fuere, la orientación a la acción resta peso fundamental a la reflexión y la sistematización, puntos de paso obligado para pensar en el desempeño en relación con los contextos e imprimir un sentido al hacer, como reclaman aquellas profesionales instaladas en este tipo de funciones de carácter intelectual. Sin embargo, el cansancio, la saturación, los contextos laborales o la falta de costumbre en torno a la escritura dificulta que sean las propias trabajadoras las que puedan extraer conocimientos o aprendizajes⁸². Esta cuestión es clave porque, si no, son otras profesiones las que investigan y reflexionan reproduciendo la asimetría de poder entre quienes ejecutan y quienes piensan, apuntalando, de este modo, la subalternidad del trabajo social frente a otras profesiones o en el seno mismo de la profesión. Por ejemplo, académicas y gerentes son dos posiciones muy dispares, pero ambas (con fines diferentes) desarrollan una reflexión sobre la profesión, sus orientaciones deseables y las implicaciones. Este nivel de reflexión meta-analítico consolida posiciones de poder también dentro de la profesión.

A pesar de la autocrítica de algunas profesionales, no parece del todo cierto que las trabajadoras sociales no reflexionen, sino que la profesión está dividida internamente entre las personas que sí lo hacen y aquellas que no pueden hacerlo (por limitaciones de tiempo o recursos de diversa índole).

Ahora bien, la reflexión, el pensamiento, la escritura y cualquier otra cualidad que implique ir más allá de la acción han de orientarse en algún sentido. Sin embargo, el pensamiento puede tomar diferentes orientaciones. No es lo mismo un pensamiento dirigido a la reflexión científico-académica que este pensamiento se oriente en términos de gestión, o desde el punto de vista del saber colectivo o enfocado hacia una perspectiva politizada, por ejemplo. Lógicamente, cada posición asume que su orientación es la reflexión “adecuada”, pertinente, necesaria (y en ocasiones la única existente)⁸³. En este sentido se distinguen, por lo menos, cuatro posiciones:

⁸¹ La evolución de la extracción social de origen de las trabajadoras sociales puede apuntar algunas claves, con el acceso a la universidad de clases populares que ven en la profesión una forma de ayudar a las personas o paliar situaciones que han vivido muy de cerca.

⁸² “Entonces, si escribimos poco no es fácil sistematizar, y por tanto después es difícil investigar o –una cosa que para mí es más peligrosa– investigan otros por nosotros, por nosotras” GD5: Trabajadoras del tercer sector y universidades.

⁸³ Conviene no confundir estas formas de reflexión en el campo del trabajo social con los discursos que veremos en detalle a partir del próximo capítulo. Aunque algunas de estas reflexiones puedan ser ubicadas como un repertorio propio de algunas de las facciones discursivas que analizaremos, no dejan de ser una forma de pensar lo social en relación con el tema concreto que nos ocupa en este apartado. Los discursos, en cambio, nos permiten comprender posiciones que tienen coherencia y permanencia en el conjunto de los problemas del trabajo social, más allá de este mito concreto sobre la acción y la reflexión.

- a) Una orientada a la racionalización como una forma de pensamiento gerencial que busca la mejor forma de “gobernar” los servicios que provee el trabajo social en el seno de la Administración, aplicando criterios de eficiencia económica y de los recursos. Este pensamiento es más propio de los altos mandos de la Administración y la empresa privada, afines a los discursos *neoliberales*.
- b) Otra que se centra en la reflexión metodológica, considerando que es el método lo que permite dotar de especificidad al trabajo social. Aquí el método funciona como un valor mítico, fundacional, un límite que cristaliza el saber de la profesión en un conjunto de enfoques y técnicas que permiten su defensa corporativa. Esta posición la defienden, fundamentalmente, trabajadoras sociales estables tanto en la Administración (Servicios Sociales o sanitarios, sin atención directa con personas usuarias) como las técnicas de tercer sector y libre ejercicio de la profesión.
- c) Por otra parte, la reflexión científica-intelectual es una perspectiva que piensa en el método como la cualidad que convierte al trabajo social no sólo en profesión sino en disciplina científica. Desde esta perspectiva, el método es un conjunto de herramientas que permiten intervenir/aplicarse a todo tipo de objetos y problemas sociales y, también, una perspectiva de lo social. Esta posición la defienden, en parte, las profesionales académicas y aquellas del libre ejercicio de la profesión que exploran nuevos nichos laborales.
- d) Por último, se encuentra la posición centrada en torno a la reflexión sobre el activismo y la participación de base. Hay una posición minoritaria que llama la atención sobre la importancia de que las profesionales participen activamente en movimientos sociales y organizaciones de base, pues solo así se rompe la dicotomía trabajadora social versus persona usuaria. Consideran que este acercamiento a las organizaciones sociales obliga a abandonar los cómodos contextos institucionales, con un doble objetivo. Por un parte se consigue romper con la identificación entre Administración y trabajadora social: una posición cognitiva fuertemente instalada en la profesión de forma acrítica o acomodaticia. Por otro lado, se consigue visibilizar la crítica, ya sea desde el punto de vista social, o desde la profesión, articulando una crítica amplia que permita movilizar las bases sociales, evocando el ejemplo de las mareas (naranja, blanca, verde...) ⁸⁴. Esta posición es minoritaria y surge especialmente en el ámbito de la educación (por ejemplo, profesoras de trabajo social en servicios a la comunidad), ubicada en la posición utópica. También la comparten las posiciones más vulnerables, la agrupación que previamente se ha denominado “en crisis” (desempleadas y empleadas de forma interina en la administración o contratos temporales en los sectores privados) Precisamente, emerge cierta desconfianza y distancia hacia la misma por parte de las trabajadoras más acrílicas y más precarias

⁸⁴ El 23 de febrero del 2013 surge una movilización muy identificada con el 15M pero ahora en torno a temáticas sectoriales (servicios sociales “marea naranja”, la sanidad “marea blanca”, educación “marea verde”, etc.).

de la atención directa, que se sienten, por un lado, agotadas tras su jornada laboral y, por otro lado, quemadas del trato directo con personas usuarias (son ellas, precisamente, las primeras que reciben las quejas).

Como conclusión, se observa cómo el mito de la acción sigue siendo dominante y, además, la crítica a la falta de reflexión ha de ser matizada: existe reflexión, pero de forma asimétrica (y desigual) entre las profesionales.

C. Funciones esenciales

El relato mítico de las funciones concibe el trabajo social como una progresión de la beneficencia *voluntarista* al trabajo de intervención profesional basado en los derechos sociales. Esta visión modernizadora de la profesión tiende a ver en las precursoras de la profesión del trabajo social un referente⁸⁵. Estas mujeres serían, así, unas profesionales adelantadas a su tiempo que supieron ver cuál debía ser el enfoque y cuáles los métodos del trabajo social, pese a estar en un contexto asistencial. En definitiva, en un contexto dado, se argumenta que surge una persona que viene a desempeñar un rol de “genio creador/a” con una determinada praxis profesional que materializa la esencia del trabajo social⁸⁶. Esta visión mítica se articula con una concepción del tiempo en términos de progreso modernizador, donde frente a las “*antiguas*” (que condensan las esencias de las funciones profesionales) nos encontraríamos nosotras, las “*modernas*”, quienes deberíamos - tal y como hicieron ellas - elegir del conjunto de las funciones. Una elección que, -supuestamente, deberán marcar el futuro desarrollo del trabajo social. Estas profesionales piensan la profesión como un agregado de funciones y tareas frente a una concepción que trata de articular modelos de comprensión de la profesión.

Como recuerdan Álvarez Uría y Parra Contreras (2014), esta visión tiende a priorizar una determinada perspectiva y forma de intervención:

En el terreno concreto del trabajo social, Mary Richmond es un mito porque en este caso una persona singular no impide percibir la importancia de todo un colectivo de agentes sociales, pero también porque tiende a reducir el sistema teórico de las pioneras del trabajo social a las categorías psicologizadas de diferencias individuales y apertura del yo, así como al estudio de casos. Asumir este mito implica aceptar que el trabajo social se decanta del lado de la medicina, de la psicología, del interaccio-

⁸⁵ La mayor parte de las veces este reconocimiento se hace individualizado y personalizado, es decir, se señalan específicamente nombres y apellidos de trabajadoras sociales referentes (Álvarez Uría y Parra Contreras, 2014).

⁸⁶ “Hay gente que no ha leído a Mary Richmond, Jane Addams, no han leído nunca a las antiguas del trabajo social, en este caso, ¿dónde está la esencia del trabajo social?” GD3(M2): Trabajadoras del segundo y tercer sector.

nismo simbólico, y de las disfuncionalidades de las familias... (Álvarez Uría y Parra Contreras, 2014).

Surge, derivado de todo ello, un relato muy extendido en la profesión sobre las funciones legítimas y las funciones ilegítimas. Las funciones legítimas son aquellas esenciales del trabajo social (desde una determinada mirada). Como si la historia hubiera decantado las funciones esenciales del trabajo social y, a pesar de ello, hubieran quedado anquilosadas viejas funciones (consideradas ilegítimas) que aún hoy en día permanecen. Estas deberían ser desterradas del quehacer del trabajo social y destinadas a otras profesionales o automatismos informáticos⁸⁷. Si permanecen es por unos viejos modelos de gobernanza y la complicidad de ciertas trabajadoras antes etiquetadas como “acomodadas” (en el funcionario).

Se priorizan así funciones de intervención y acompañamiento a personas usuarias con un enfoque terapéutico que, en los casos más extremos, perciben que el trabajo social debería estar liberado de las cuestiones más materiales (como las prestaciones) para centrarse en el trabajo más simbólico (la terapia). La información y la orientación, la burocracia que entrafía el trabajo con personas usuarias y la rendición de cuentas, la gestión de prestaciones y su seguimiento, la tramitación de las ayudas, etc., son funciones que alejaría a la trabajadora social de sus labores esenciales.

Esta opinión la comparten las posiciones de libre ejercicio de la profesión y las perspectivas gerenciales (medios y altos cargos en la Administración y el sector privado lucrativo con enfoques neoliberales). También esta conclusión la expresan las posiciones subalternas que *sufren* estas tareas no deseables, en ocasiones con dedicación plena en algunas de ellas, como la tramitación o la información (esto es así para posiciones subalternas de la Administración y especialmente del tercer sector). Posiciones estructuralmente distantes comparten las mismas soluciones (liberar al trabajo social de estas tareas) con diagnósticos muy diferentes (mejorar la eficiencia frente a dignificar su desempeño profesional).

Cuando se analiza el discurso de las trabajadoras sociales precursoras (aún con los límites críticos señalados) se observa que las funciones no responden a un deber ser del trabajo social, sino a un contexto social en que el trabajo social (y sus funciones) cobran sentido. Las Organizaciones de Caridad en Chicago identifican que los periodos de escasez y crisis requieren una atención especial a las condiciones materiales de las personas. Sin esta dimensión cubierta toda intervención pierde sentido, según Martín-Estalayo y Nogués

⁸⁷ “Entonces, en esto, yo estoy a favor totalmente de que se desarrolle un trabajo social, dirigido a la intervención y se reduzca, al margen, o sea, quede como subyugada la gestión de las prestaciones porque en corto plazo, dense cuenta de que el salario, el ingreso mínimo vital, el TCC que te hacen para ver si procede o no procede, lo hace una máquina” GD3(M1): Trabajadoras del segundo y tercer sector.

Sáez (2017)⁸⁸. Una minoría de las trabajadoras sociales considera que, incluso funciones cercanas a la caridad, pueden ser una tarea necesaria en un momento concreto y una vía que permite la intervención, porque se trata de construir un vínculo de confianza y adoptar las herramientas de la trabajadora social a los contextos y las situaciones concretas.

Precisamente, *La imaginación sociológica* (Mills, 1977) refiere a la capacidad de pensar conjunta y reflexivamente la interacción entre la biografía, el contexto social y, en este caso, la propia profesión. Cuando se analizan los discursos en torno a las funciones de las trabajadoras sociales no es habitual encontrar estos ejercicios de imaginación sociológica. Esta cuestión suele llevar a realizar diagnósticos en los que se identifica el hacer concreto (la función) con la profesión en su conjunto, y a pensar en una profesión desligada de los contextos sociales en los que se inserta. Como si la profesión pudiera seguir una línea de desarrollo/modernización ajena a las demandas/necesidades sociales, o como si las crisis en la profesión pudieran ser planteadas al margen de las crisis sociales que atraviesa (la sociedad, el trabajo social, las personas usuarias o las trabajadoras).

D. Personas usuarias, clientes, servicios

La persona *usuario* es otro de los significantes que condensa un gran número de consensos tácitos y, en cambio, una gran diversidad de significados que, a su vez, remiten a diferentes concepciones profesionales y modelos de intervención. Las formas de nombrar se refieren a diferentes formas de comprender al sujeto del trabajo social. No es lo mismo denominarlo *pobres* y *necesitados* (como sostenía el discurso de la beneficencia en el siglo XIX y hasta mediados del siglo XX) que referirse en términos de persona usuaria, que es un término usado de forma, generalmente, acrítica por las trabajadoras sociales, siendo una categoría de aparente consenso.

Los cambios conceptuales, a lo largo de la historia, evidencian diferentes concepciones sobre la persona destinataria de la acción del trabajo social. Por ejemplo, con el desarrollo del ciclo democrático de la postdictadura franquista, se produjo un cambio nominal clave: el paso

⁸⁸ La tarea de la obra [COS, organizaciones de Caridad en Chicago] en cuestión había aumentado tan rápidamente en este periodo crítico [la crisis de 1914-1915 en Estados Unidos], que había sido necesario consagrarse principalmente a la distribución de ayuda material a los sin trabajo; obra necesaria, pero muy poco satisfactoria para el verdadero trabajador social (...) todo el que conoce el servicio social de casos individuales sabe también que su acción mejor y más constructiva es posible por esta mejora de la situación general. He dicho ya que nadie desea más la regularización del mercado de trabajo que los trabajadores sociales que se dedican a casos individuales. Ellos saben, más que nadie, que la ayuda, por más necesaria que sea para los sin trabajo, es muy inferior a un verdadero empleo que aporta un verdadero salario; muchas de las más útiles intervenciones del servicio social de casos individuales, tales como aquellas con las cuales se benefició la familia Young, deben ser abandonadas por falta de tiempo, durante los periodos de desocupación (Richmond, en Nogués y Martín-Estalayo, 2017).

de pobres a *ciudadanos* (Laparra, Aguilar, Gaviria, Correa, 1990, pp. 230-231). Se produce, en este momento, un cambio de paradigma: de la beneficencia y la asistencia social públicas a la universalización de derechos. Los servicios sociales, así comprendidos, ya no son algo específico de las personas en situación de pobreza, sino que potencialmente son propios de cualquier ciudadano/a. En términos teóricos ya no se aborda la “pobreza” o “exclusión”, sino las diferentes necesidades sociales de toda la ciudadanía en materia de autonomía, protección o vínculos sociales (Ibidem). Uno de los efectos de esta concepción fue la ampliación de la población que asiste a los servicios sociales y, por otro lado, la invisibilización de las situaciones más extremas de pobreza, que desaparecen del discurso público para ser consideradas al mismo nivel que las necesidades de otras ciudadanas. En teoría, la única diferencia entre ciudadanos/as radica, ahora, en si la ciudadana en cuestión usa o no usa los servicios públicos (de la misma manera que podría usar cualquier otro servicio público a Administración o servicio del Estado)⁸⁹.

El significante de persona usuaria implica una determinada concepción del sujeto (en términos individuales), aunque una trabajadora luego pueda desarrollar su intervención, aplicando diferentes enfoques (comunitario, familiar, grupos o individual, etc.). Sin embargo, el concepto remite a un sujeto administrativo (una persona usuaria/un expediente). Un usuario administrativo es diferente de un agente empoderado, rebelde o incómodo. Una persona usuaria se ajusta a los límites de acceso, permanencia y salida del circuito institucional. Así, el vínculo de la Administración con el problema (social) de la persona usuaria desaparece cuando este lo hace recurso.

Usuario/a es un concepto aséptico que inmuniza a los y las responsables (especialmente operadores políticos) de cualquier problema, más allá de la gestión administrativa de sujetos, pues la condición de pobreza ha sido desplazada también de las formas de nombrar. Y ya se sabe que las formas de nombrar construyen los límites de la realidad, entre lo que se considera (visible) y lo que queda fuera de los límites de la definición (lo invisible).

Ahora bien, no todas las personas usuarias son similares para las trabajadoras sociales. Existen *usuarios modélicos*, aquellos en quienes el diagnóstico social encaja con una institución o una prestación de servicio (por ejemplo, las personas sin hogar y albergues), y, aquellos otros, más complejos, que presentan múltiples particularidades (por ejemplo, las personas sin hogar y las adicciones con limitación motora) que se convierten en un usuario *problemático* para su gestión. Existe en ciertas trabajadoras sociales la impresión (especialmente en las trabajadoras con funciones de gestión en instituciones privadas o semiprivadas) de que son los usuarios modélicos los que han de acceder a las instituciones

⁸⁹ En su definición oficial una usuaria es quién hace uso de una cosa ajena durante algún tiempo o que goza de algo público en base a un derecho o permiso (RAE, recuperado en el año 2022).

externalizadas o privatizadas, al segundo sector (lucrativo)⁹⁰, acercándose más a la concepción de cliente⁹¹; en cambio, los usuarios más problemáticos son los que han de recurrir a instituciones públicas o del tercer sector (por ejemplo, pequeñas asociaciones especializadas o de proximidad) [E6]⁹².

Una de las mutaciones conceptuales más importantes, a la hora de transformar el usuario objeto del trabajo social, se refiere al concepto de *servicios*. Esta mutación sucede especialmente en las posiciones gerenciales tanto de la Administración como de la empresa privada lucrativa, especialmente en los cargos medios y altos. Con los servicios se desplaza el foco de la persona a sus necesidades mercantilizadas⁹³. Pensar el trabajo social en términos de *servicios* responde a cierta taylorización del trabajo social que permite no atender ya a usuarios-clientes, sino las necesidades específicas de las personas usuarias que, bien mediante externalización, bien mediante privatización, pueden cubrirse de forma masiva (un determinado servicio para un gran número de personas a la vez)⁹⁴. De esta manera, el usuario-cliente como individualidad personalizada desaparece para convertirse en una demanda objetivada (despersonalizada y abordada de forma agregada).

En síntesis, se puede observar que el sujeto/objeto del trabajo social ha sufrido un conjunto de desplazamientos: de concebirse como un sujeto adscrito a un problema social (por ejemplo, la pobreza) ha pasado a considerarse, en términos generales, con una categoría universalizadora (ciudadana) que, a la vez que reduce el estigma y etiquetado social, invisibiliza las condiciones sociales hacia concepciones más individualistas, en su concepción administrativa (usuario) o mercantil (cliente). El último de los desplazamientos opera en la división entre el sujeto y sus necesidades, abordándose estas necesidades como una categoría de gobierno (gerencial) descontextualizada del usuario o su situación social (en tanto que servicio). A ello habría que sumar, más recientemente, la revolución digital: implantación de algoritmos, *machine learning* y/o inteligencia artificial. Esta concepción es muy interesante para gestores de lo público (con orientaciones neoliberales) y gestores de grandes empresas y fondos de inversión que son los que pueden asumir este tipo de encargos.

⁹⁰ “Los clientes pueden ser de muchos tipos, desde los servicios asociados a la dependencia a clientes de terapias individuales que acceden al terapeuta-trabajador social para proveerse bienestar (en el caso del trabajo social *freeland*)” [GD3H1].

⁹¹ Cliente financiado por la Administración o por recursos propios.

⁹² Entrevista a trabajadora social del tercer sector e investigación.

⁹³ El debate recursos-necesidades ha dado lugar a diversos y complejos debates académicos que siendo muy interesantes no podemos analizar en este estudio pues debemos ser fieles al material empírico con el que trabajamos donde estos debates no fueron mencionados.

⁹⁴ En este punto, se piensa en servicios y dimensiones que van más allá del trabajo social y se ubican, por ejemplo, en las coberturas que los servicios sociales pueden proveer (por ejemplo, comidas a domicilio o servicios de información a personas usuarias).

4.4 Conclusiones

Las agrupaciones socio-discursivas analizadas - en crisis, adaptativas y utópicas - son el resultado de relacionar el tipo de diagnóstico, expectativas y deseos sobre lo que es o debería ser el trabajo social. Estas grandes agrupaciones son interesantes porque sintetizan las múltiples posiciones en tres grupos principales, relacionando no sólo variables como los sectores (como se ve en el capítulo 3), sino una gran diversidad de ellas, como se da cuenta en la introducción de este capítulo. Ahora bien, también presenta un conjunto de limitaciones, porque son grandes agrupaciones socio-discursivas con respecto a un único tema (el diagnóstico de la profesión), pero no en relación con otras problemáticas (que se estudiarán en el próximo capítulo).

Sin embargo, resulta muy interesante analizar los mitos, porque son aquellos elementos que presuponen acuerdos y puntos de partida compartidos, aunque en realidad encierran diferentes visiones sobre la profesión. Estos cuatro mitos condensan cómo se entiende el trabajo social (crítica); cómo se estructura la profesión y desde qué posiciones se reflexiona (orientación a la acción); qué es lo que hacen y desearían hacer (las funciones legítimas) y, lo más importante, para quién trabaja la trabajadora social (representaciones de los usuarios/clientes /servicios).

El mito de la *crítica* remite a un conjunto de perspectivas (emancipatoria, empoderamiento, resiliencia o terapéutica) o actitudes (deontología profesional, acomodados, disciplinares) que, en cada caso, podían identificarse con las agrupaciones socio-discursivas principales (en crisis, *conformistas*, utópicas) e, incluso, han podido aparecer posiciones con un protagonismo especial (libre ejercicio de la profesión, posiciones *precarizadas* del tercer sector o posiciones estables de la Administración), como se ha ido relacionando a lo largo del capítulo. La crítica es el ejemplo más completo de significantes sujetos a una gran polisemia y ambivalencia.

La orientación a la acción es otro de los grandes mitos (en contraposición a la reflexión). En este caso se trata de un falso mito: si bien es cierto que la profesión atrae a ciertos perfiles (con vocaciones y capitales específicos) y los contextos laborales empujan a cierta acción (reacción), no parece del todo cierto que la profesión esté conformada, únicamente, por personas orientadas a la acción en detrimento de la reflexión. Más bien, existe una dicotomía entre aquellas personas dedicadas al trabajo con escasa reflexión (escrita) y aquellas que reflexionan en diferentes sentidos (con profesiones muy específicas). Hay reflexión racionalizadora (gerencial) sobre los métodos, los modos y los sujetos; desde el punto de vista científico e intelectual, desde el activismo y la organización social. Cada una de estas posiciones no suele reconocer las formas de reflexión del resto (o, incluso, las desconocen). En última

instancia, se constata una división entre pensamiento / acción, en el seno de la profesión y entre disciplinas del saber.

Precisamente, como se ha visto, falta una reflexión colectiva que permita articular respuestas que, tomando como referencia las posiciones más vulnerables, aporte herramientas y soluciones para el conjunto de la profesión y las profesionales en relación con el contexto social.

Otro de los mitos trata de las *funciones* y su diferente valoración. Parece que existen tareas legítimas, aquellas que tomando un eje de modernización serían las propias del trabajo social, frente a otras tareas anticuadas o sin sentido que alejan al trabajo social de su verdadera esencia. Este razonamiento se plantea sin poner en relación las funciones del trabajo social con el contexto social en el que se inserta, lo que da lugar a opiniones que consideran que es necesario liberar al trabajo social de ciertas tareas que deben ser desempeñadas por otras profesiones, o digitalizadas (mediante algoritmos). Esta concepción de la profesión en crisis requiere una solución que libere a las profesionales de las ambivalencias (por ejemplo, el trabajo social y la asistencia) la comparten aquellas profesionales que más lo sufren y aquellos que toman decisiones y tiene un gran poder de decisión (gerentes de los Servicios Sociales), y también es compartida por las posiciones más *neoliberales* y *meritocráticas* (como ocurre en el libre ejercicio de la profesión en el ámbito privado lucrativo). Todas ellas conciben el debate de las funciones como un debate que se puede dilucidar sin necesidad de tener en cuenta el contexto general.

La concepción de los usuarios (concepto ampliamente extendido hoy en día) es otro de los grandes mitos que, pese a su significante a lo largo del tiempo, ha contado con diferentes significados e implicaciones. Se ha visto cómo se pasó de una definición en términos de colectivos necesitados a ciudadanos a la concepción de usuarios y clientes actual y, como apuntan los discursos más pioneros de la gestión neoliberal, a la concepción de servicios provistos de forma agregada y masiva, pero atendiendo, única y exclusivamente, a una necesidad concreta (licitada). Estas formas de provisión taylorista (porque se fragmentan los ámbitos de actuación en funciones específicas), masiva (porque se piensan para un gran número de servicios o usuarios), objetivada (el usuario es reducido a parámetros, generalmente, estadísticos) y descontextualizada (consideración únicamente de los atributos necesarios para el servicio específico) coinciden con las capacidades de las grandes empresas y los fondos de inversión y, por lo que se ve, con las necesidades de los gerentes de lo público (con orientaciones neoliberales). La mutación del objeto del trabajo social ha supuesto también una despolitización de la profesión y una reducción del papel del contexto social en la concepción del usuario (y de la profesión), en algunas de las agrupaciones discursivas analizadas (en las de crisis y adaptativas).

A pesar de la limitación de estas grandes agrupaciones socio-discursivas, es necesario reconocer su utilidad para ver cómo del diagnóstico de las profesionales sobre su propia profesión emergen un conjunto de mitos. Son conceptos que, aparentemente, tienen un gran poder para generar consensos, que en unas ocasiones permite el desarrollo de la conversación a partir de unas bases compartidas y, en otras ocasiones cierra la discusión cuando se invocan estos mitos. Esto último quiere decir que, en un debate, aun cuando hay posiciones muy diferentes, si se emplea un significante mítico (por ejemplo, la crítica), todos los participantes muestran un gran acuerdo. Sin embargo, cuando se analiza qué significado específico atribuye cada participante al significante concreto, se ve que hay una gran diversidad de significados, a veces, difícilmente conciliables. Esto resulta muy interesante a la hora de analizar en el siguiente capítulo, los problemas/debates y los discursos concretos, porque podemos comprender cómo diagnósticos que parten de diferentes puntos de vista confluyen, acriticamente, hacia un tipo de solución que se está imponiendo como la única solución (como se detalla en el próximo capítulo).



CAPÍTULO 5

DISCURSOS Y DEBATES EN LA PROFESIÓN

5.1 Introducción

En el anterior capítulo se ha analizado la existencia de tres grandes agrupaciones socio-discursivas (en crisis, adaptativas y utópicas). Estas agrupaciones resultan de la interacción entre el diagnóstico de la realidad concreta del trabajo social, los deseos y las expectativas. Esta primera propuesta sintetizaba las principales posiciones para una problemática concreta (las definiciones de la profesión). Ahora, en cambio, el análisis se centra en los principales debates y sus consecuencias en el seno de la profesión, tal como emerge en los discursos de las propias trabajadoras sociales.

A la luz de estos grandes debates surgen cinco discursos y sus respectivas fracciones discursivas. En primer lugar, se describen los elementos fundamentales que caracterizan los discursos para profundizar, después, en los debates y ver cómo se van relacionando y emergiendo los diferentes matices en relación con los mismos.

Una vez definidos los discursos, se identifican cinco nudos de sentido (grandes debates/diagnósticos de la profesión), que tiene diferentes significados en función de los discursos, a saber:

- a) La percepción de crisis profesional y los procesos de desprofesionalización, especialmente en Atención primaria (servicios básicos);
- b) El peso que en este proceso tiene la burocratización;
- c) La emergencia de un discurso neoliberal en su fracción gerencial tecnocrática que, pareciendo una solución, puede ahondar en la crisis abierta;
- d) El problema de la intervención vinculada al control/condicionalidad de las prestaciones y sus ambivalencias (y la valoración de los servicios especializados);
- e) Las diferentes valoraciones entre modelos/entramados públicos privados y la apuesta por lo público.

Teniendo en cuenta el diagnóstico de la profesión desarrollado en los cinco nudos indicamos un conjunto de posiciones que tratan de resistir o evadirse de ciertas tendencias.

5.2 Discursos de y en torno a la profesión

Tras el análisis de los grupos y las entrevistas en relación con las principales problemáticas de la profesión (que han surgido en las propias dinámicas) se han obtenido cinco discursos principales, que se describen a continuación y se relacionan con las agrupaciones socio-dis-

cursivas indicadas anteriormente, para una mejor comprensión⁹⁵. Se ha considerado conveniente seguir el mismo orden en el desarrollo de cada uno de los discursos y en la presentación inicial de los mismos.

- 1) **Neoliberal y meritocrático (NM):** Es un discurso construido con la semántica y los significantes básicos de un lenguaje neoliberal, usando conceptos economicistas y presentando una visión de lo social en términos de mercado, donde la competencia (incluida entre profesionales) deviene una tendencia de mejora, de mayor eficiencia y rentabilidad (Orgaz, 2018). Desde esta perspectiva, se pueden eliminar funciones e, incluso, determinados puestos de trabajo social. Quienes se encuentran en el soporte de estos discursos consideran que la lógica del mercado ha de determinar la evolución de la profesión, aunque esto suponga generar ciertas crisis en el seno de esta; se considera que a mejor. Desde esta perspectiva, se defiende la introducción de otros tipos de trabajadoras para ciertas funciones indeseables. También se defiende la incorporación de nuevos servicios y públicos, además de otros procesos: como el de la taylorización y la digitalización. Con este discurso, la trabajadora social puede ser percibida como un “recurso” y, en tanto que fuerza de trabajo, como medio para un fin. Se concibe a las personas usuarias como datos, como demandas de servicios, bien desde el punto de vista de la gestión agregada en el sector público o en la gran empresa, bien como servicios especializados para las clases medias y altas en ámbitos como la dependencia o la intervención terapéutica.

Teniendo en cuenta las agrupaciones socio-discursivas del anterior capítulo, en este discurso coinciden las posiciones utópicas y encantadas, con argumentos que, ocasionalmente, permean en otras posiciones (como la agrupación en crisis). Tomando en consideración las posiciones materiales de las trabajadoras, este discurso aparece de forma explícita, especialmente, en las posiciones socioestructurales medias, medias altas y muy altas, tanto en la Administración como en el sector privado, especialmente en el lucrativo y, también, en una parte del libre ejercicio profesional. De manera implícita, menos definida, puede aparecer en otros discursos, como se verá a continuación (*precarias y desposeídas*). Es un discurso que, sin ser el predominante, puede hibridarse con otros discursos, estableciendo perspectivas, encuadres e, incluso, propuestas porque precisamente sin ser mayoritario se asocia a posiciones de poder con capacidad para incidir en el campo de lo social.

⁹⁵ En la definición de cada discurso se utilizan los mismos términos, a saber: descripción del discurso, concepción de la profesión, expectativas, soluciones o problematizaciones, concepción de las trabajadoras sociales, de las personas usuarias, las agrupaciones socio-discursivas de las que parten y las posiciones en la estructura profesional donde cabe encontrar estos discursos. Hay una excepción en estas vinculaciones que se localiza en las posiciones más precarizadas en las que se encuentra un discurso menos estructurado, que se hibrida con los demás.

2) **Desposeídas y vencidas (DV)**: Este discurso se articula en términos de crisis profesional, estableciendo una gran distancia entre lo que debería ser el trabajo social y lo que es (se conforma en su mayoría por la agrupación en crisis del capítulo anterior). Son posiciones que ven degradadas sus funciones y su valor social, sin capacidad de articular respuestas ante la situación de colapso que perciben y que experimentan en diferentes niveles, “se sienten ninguneadas” (tanto en la dimensión profesional, como en la personal, en función de la fracción concreta que se analice). Existen así diversos argumentos negativos que identifican diferentes ámbitos problemáticos: los contextos, sus funciones, los mandatos, la burocracia, etc.; todos estos aspectos les alejan del objeto que consideran legítimo para el trabajo social (la intervención con personas usuarias). Desde esta posición surge un conjunto de quejas sin orientación constructiva (no apuntan alternativas ni soluciones), señalando las responsabilidades sobre esta situación percibida, en entelequias e instancias que escapan a su control. La situación se atribuye a la vulnerabilidad, la inseguridad, la culpa, la falta de expectativas e, incluso, la anomia. Son posiciones que pueden aceptar enmarcados y soluciones formuladas desde otros discursos, si piensan que puede paliar o mejorar su situación. Con este discurso las trabajadoras sociales han pasado de ser unas agentes de cambio social a unas técnicas sobre cualificadas en comparación con las funciones que desempeñan. Sienten que han sido desposeídas de cualquier autoridad profesional, con dificultades para hacer valer sus criterios ante otras profesionales u obtener una imagen positiva en la sociedad. Emergen concepciones idealizadas del trabajo con personas usuarias en la intervención directa articuladas, especialmente, en torno al trabajo de caso individualizado (concepciones míticas del trabajo con personas usuarias), aunque aparecen también fracciones más cercanas al trabajo comunitario, pero siempre partiendo del caso individual, desde donde se va abriendo la intervención a su entorno. Existe un componente vocacional, a veces, incluso, caritativo asociado al sacrificio y la entrega para “ayudar” a las personas desfavorecidas.

Las posiciones materiales donde proliferan estos discursos son muy amplias, se concentran en servicios sociales y, especialmente, en atención básica. Sin embargo, puede aparecer en aquellos ámbitos saturados (atención básica específica), con contacto directo con personas usuarias y contextos de vulnerabilidad como, por ejemplo, ciertos profesionales en los servicios sanitarios o educativos. Por este motivo, si bien es un discurso que puede encontrarse mayoritariamente en las trabajadoras de la atención básica en Servicios Sociales, también es posible encontrarlo en servicios especializados, tanto en el sector público como en los sectores privados en diferentes grados. Es un discurso que, al contrario de lo que podría pensarse, no aparece en las posiciones laborales más vulnerables (que configura el caso del discurso de las *precarizadas*), sino en posiciones medias bajas y medias, es decir, en el caso de personas que ya cuentan con cierto recorrido profesional y que sienten que, poco a poco, todo se ha ido degradando, o que no va a

ir a mejorar su futuro profesional. Este discurso está ampliamente extendido en la profesión, y comparte en sus diagnósticos negativos argumentos que aparecen también en otros discursos (*precarizadas, críticas* e, incluso, algunas fracciones *neoliberales*).

3) Crítico (C): En este discurso se puede identificar una percepción de una relevante distancia entre lo que es y lo que debería ser el trabajo social, en términos críticos y, generalmente, constructivos-utópicos. Aparecen diferentes problemas (especialmente el de la introducción de la mercantilización del campo de lo social o la burocracia y su deshumanización) y se formulan alternativas utópicas o ideales. Precisamente, en este discurso hay argumentos que van más allá de la realidad concreta y, en ocasiones, sitúan el diagnóstico en términos contextuales e históricos. Son argumentos que suelen compartir una perspectiva holística y con un fuerte anclaje en derechos, visiones humanitarias y comunitaristas. Existe un diagnóstico formulado, generalmente, en términos negativos, pero al mismo tiempo se considera que son situaciones coyunturales que podrían revertirse o modificarse, pero que requieren reflexión, organización y la articulación de formas de actuación conjuntas (entre trabajadoras sociales y otros agentes). Por lo tanto, las posibles soluciones a la situación del trabajo social pasan por diferentes formas de articulación: alianzas con organizaciones de base, personas usuarias, pensamiento crítico, desarrollo de prácticas emancipatorias e, incluso, boicot (como veremos más adelante). En este discurso se concibe a la trabajadora social como una profesional cuya principal capacidad es establecer *vínculos*, con otras personas, con otros grupos, con comunidades, etc., con el fin último de contribuir a la modificación de las condiciones estructurales que conduzcan hacia la emancipación. La intervención de las trabajadoras sociales se plantea en términos dialógicos, encuentros, interrelaciones entre trabajadoras y personas usuarias que reduzcan las asimetrías y permitan desarrollar procesos sociales que vayan más allá de la persona y se orienten en términos comunitarios (aunque en este aspecto existen diferentes visiones y alcances). Al mismo tiempo, se concibe la profesión como una disciplina académica-científica que ha de tener la capacidad de reflexionar y guiarse en base a un pensamiento elaborado más allá de la mera práctica profesional. Desde el punto de vista de las agrupaciones socio-discursivas del capítulo anterior, este discurso se identifica con una parte de las posiciones utópicas y, en menor medida, algunas posiciones del discurso en crisis.

Desde el punto de vista de la estructura profesional, este discurso se encuentra, generalmente, en perfiles académicos, servicios especializados e, incluso, atención básica en contextos no desprofesionalizados (es decir, que cuentan con ciertos recursos, una distribución del trabajo razonable y la realización de ciertas intervenciones de calidad). Son posiciones con salarios intermedios y en situación de estabilidad laboral.

4) Conformistas (F): Existe una gran identificación entre este discurso y la propia Administración, donde la trabajadora se convierte en un apéndice de esta, en un tramitador,

con una concepción de la sociedad no conflictiva (armónico-funcionalista). Es un discurso ubicado, mayoritariamente, en el funcionariado. Refiere a todo un conjunto de actitudes que pasan por la no confrontación con los mandatos institucionales y con la toma de distancia respecto de las personas usuarias (mediante la burocratización de la relación y una cierta cosificación de las usuarias). En última instancia, esta es una estrategia que trata de establecer un espacio de comodidad en el ámbito profesional para preservar que el trabajo no interfiera en el ámbito personal. Analíticamente es el discurso más complejo y abstracto porque sólo se encuentra de forma referida; es difícil que haya una auto atribución de ubicación en este espacio ya que implica posiciones acomodaticias que entrarían en colisión con la vocación idealizada y mitificada que se comentaba previamente; no obstante, el discurso aparece de forma indirecta, por referencias, o de forma latente, aunque censurada en el propio discurso de las profesionales. Aunque en el análisis detallado se encuentran fracciones discursivas específicas (ubicadas, generalmente, en la agrupación socio-discursiva que se denomina “adaptativa” en el anterior capítulo). Existen enunciados que podrían asociarse a este discurso en las dinámicas, pero en términos generales y de forma detallada, no se identifica exactamente con ninguno de los discursos que han encarnado las participantes en los grupos. Sin embargo, es un discurso referido de forma reiterada y ocupa un papel muy importante en el sistema de discursos, pues va a contribuir a los procesos de desprofesionalización. Es un discurso antagónico a los demás discursos que se relacionan cada uno de forma diferente con el antagonismo frente al conformismo. Se realiza una definición en términos ideales para después especificar en qué posiciones concretas de la estructura del trabajo social cabría ubicar este discurso.

Son discursos que se construyen con términos acrílicos, estableciendo una equivalencia entre la realidad del trabajo social y su deber ser. Su visión profesional se identifica con el mandato institucional, habiendo una plena identificación entre ambas posiciones (la del profesional y la de la Administración). En este discurso se normalizan algunas de las críticas o problemas que evidencia la profesión hoy en día. Apela a valores trascendentales como la moral, la justicia, la paz social o la legalidad en una visión armónica de la sociedad, donde lo legal, lo legítimo y lo correcto coinciden. En este discurso se concibe que la profesión se encuentra en un momento de madurez, tras haber conseguido grandes logros como la institucionalización en los servicios sociales, en la universidad, o en las asociaciones profesionales. Existe cierta preocupación por la privatización y las consecuencias que esto pueda tener sobre la profesión y, al mismo tiempo, se muestran favorables a la externalización de parte de las funciones, especialmente aquellas que se consideran indeseables. Aquí se incluyen, por ejemplo, la externalización o cribado de ciertos tipos de personas usuarias (empobrecidos), quienes al ver frustradas sus expectativas pueden proferir críticas a la institución y con quienes no comparten sus códigos

(normas, modales, valores o punto de vista)⁹⁶(Dubois, 2018; Mesa, 2018). Como es una visión adaptativa entiende que la profesión ha de continuar como hasta ahora, aunque están abiertas a la introducción de cambios que mejoren y reduzcan la carga de trabajo de las profesionales. Dentro de este discurso, la trabajadora social es, mayoritariamente, una funcionaria y, con menor estatus; una técnica subordinada a la que externalizar trabajo en otros sectores. Estas funcionarias desempeñan un rol fundamental en la Administración del Estado. La intervención con personas usuarias se reduce a un ajuste entre las necesidades de las usuarias y aquellas que coincidan con las respuestas que puede dar la institución, donde el usuario ha de ajustarse a los requisitos formales que establece la Administración. En última instancia, la trabajadora social traduce la realidad cotidiana a realidad administrativa, donde los aspectos de la sociedad que escapan a las necesidades de la realidad administrativa no son de su competencia (los problemas sociales existen en la medida en que puedan ser concebidos administrativamente) (Beltrán, 1986).

Desde el punto de vista de la estructura del trabajo social, este discurso se ubica, generalmente, en posiciones consolidadas en la Administración pública, cargos medios y medios altos del funcionariado con escaso trato con personas usuarias, en favor de labores administrativas.

5) Precarizadas (P): Este es un discurso muy diverso, comparte un punto de vista muy vinculado a las posiciones materiales que se ocupa, pero en cambio hay múltiples orientaciones prácticas e ideológicas. El punto de partida es la precarización de los inicios en las trayectorias laborales o la no consolidación de estas. Partiendo de este escenario común, se trata de un discurso con una gran diversidad interna, diversidad que se concreta en diferentes respuestas: “subalterna” (instaladas en la queja), “sindical” (apostando por la denuncia y la organización profesional) o “voluntarista” (posición cercana a un cruce de lógicas entre neofilantropías y neoliberalismo)⁹⁷. En cierta forma, este discurso surge de una posición material concreta, pero las estrategias posteriores que despliegan se hibridan con el resto de los discursos (como se verá en diferentes fracciones discursivas y de forma más sintética en el siguiente capítulo 6). Por este motivo, en ocasiones, no se indicará cuál es la “posición” de este discurso en ciertas problemáticas, dada la escasa

⁹⁶ Este apartado hubiera sido interesante un mayor detalle, en los debates del equipo de investigación aparecieron diferentes textos/miradas que permitirían ahondar en esta cuestión: Un trabajo clásico de obligada referencia es el de Vicente Dubois, *El burócrata y el pobre* (2018), así mismo un ensayo muy sugerente *Silencio administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático*, de Sara Mesa (2019) y otro trabajo, que ya es todo un clásico sobre el poder y la Administración, de Pedro Oliver Olmo (coord.), *Burorrepresión. Sanción administrativa y control social* (2013). Por último, más acotado a la profesión del trabajo social con una mirada crítica y un tanto generalizadora (una parte de las actitudes profesionales son elevadas a la totalidad), de César Rendueles y Sergio García, titulado *Hacia un nuevo trabajo social crítico: el gobierno de lo social en la era neoliberal* (2017).

⁹⁷ A lo largo del texto, se van definiendo y referenciando estas fracciones en relación con las diferentes problemáticas en donde emergen.

cristalización del discurso y la heterogeneidad de visiones internas (hay fracciones que se vinculan al neoliberalismo, otras a las desposeídas y vencidas y otras a las críticas).

Además de estos cinco discursos se han identificado veintidós fracciones discursivas, que compartiendo los elementos generales del discurso -descritos antes- introducen matices específicos con gran potencia analítica:

Estas fracciones irán *apareciendo* en relación con los debates y problemáticas específicas y, en ese momento, irán siendo definidas o referenciadas. Ubicamos esta tabla aquí (al principio del análisis) a fin de que pueda conocerse de antemano estas fracciones para su mejor comprensión.

Conformistas	Adaptativo-acomodaticio Controladoras Moralismo universalista Corporativismo empresarial
Críticas	Disciplinar Emancipadoras Teórica Boicot Organización de base
Neoliberales y meritocráticas	Gerencialismo tecnocrático Emprendurismo meritocrático individualista Emprendurismo meritocrático asociativo
Precarizadas	Neofilantropías Voluntarista Sindicalismo
Desposeídas y vencidas	Subalterna Vínculo obstaculizado Despechadas Crisis profesional Derrotadas Fugas y abandonos Transiciones reencantadas

5.3 Un trabajo social desposeído

En este primer apartado se ahonda en los debates de las profesionales y, especialmente, en el discurso de las que se ha venido a llamar *desposeídas y vencidas* y se considera cómo va dialogando con el resto de los discursos. Se aborda, así, cómo estas situaciones materiales apuntan procesos complejos, que van desde la adopción de funciones de contención social y la institucionalización de la frustración, la competencia por los recursos y el papel de las trabajadoras en la “dramatización” de la pobreza, hasta la percepción de pérdida de valor y reconocimiento profesional y social que empujará a una crisis profesional por desposesión y desprofesionalización.

A. Institucionalización de la frustración y la contención

La atención básica es la puerta de acceso de la población al sistema de Servicios Sociales. Por este motivo, es también el lugar donde se concentra una mayor presión entre las posibilidades de intervención, los recursos disponibles y las personas usuarias. Se evidencian dos problemas contextuales: los pilares del Estado de Bienestar han sido pasados por el tamiz de la austeridad y han sufrido limitaciones, tanto en los recursos disponibles, como en las modificaciones de las lógicas de gobierno. Una de las consecuencias ha sido que, a medida que otros sistemas muestran debilidades (vivienda, rentas, empleo, educación, etc.), los servicios sociales han tenido que asumir un mayor número de demandas. Algo que evidencia que los pilares del Estado de Bienestar no están concebidos en el mismo plano, sino que existen también subalternidades. La metáfora más adecuada no sería la de un conjunto de pilares, sino una pirámide, siendo los servicios sociales el último nivel (en la base) de la pirámide. Este hecho ha convertido la atención básica de los servicios sociales en el ámbito laboral que concentra un mayor número de malestares entre las profesionales, identificadas en su mayoría con el discurso de *desposeídas y vencidas* (DV)⁹⁸.

En este discurso se plasma un estilo muy directo en la fracción discursiva “derrotada”⁹⁹, en la que encontramos el empleo de metáforas muy duras que evidencian los malestares que atraviesan las trabajadoras sociales. En todos los casos, el significado de las diferentes metáforas expresa tanto la vulnerabilidad de las profesionales como una posición de cierta

⁹⁸ Para simplificar, se usa el número relativo al orden en la descripción (apartado 5.2) y las siglas de la denominación del discurso.

⁹⁹ Esta fracción se refiere a situaciones profesionales y personales muy complejas, donde los argumentos son contradictorios, pudiendo oscilar entre un componente vocacional que empuja a un sacrificio más allá de lo profesional (con implicaciones en la salud), con sentimientos de culpa porque no se hace todo lo necesario y la necesidad de huir y abandonar el trabajo porque el malestar, incluso, dificulta el desarrollo de otros planos personales de su vida. Es una fracción desde la que no ven alternativas y dibujan escenarios anómicos cuya única salida es el abandono inminente de la profesión.

pasividad entreverada con indefensión. Para estas profesionales las personas usuarias llegan hasta ellas derivadas de otras administraciones y pilares del Estado de bienestar y, son ellas, las que han de recibir ese conjunto de demandas (vinculadas a diversos problemas sociales).

La profesión, en este discurso, se concibe como un “cajón de sastre”¹⁰⁰. Esta metáfora se refiere a los antiguos cajones que contenían no sólo las piezas elementales de la sastrería, sino que incluían también retazos, fragmentos, adornos de otros trabajos. De forma similar, el trabajo social contiene elementos propios de otros sistemas del Estado de Bienestar más allá de los Servicios Sociales, que sin más solución, orden ni concierto terminan en manos de las trabajadoras sociales. Conviene señalar que, al igual que los cajones de sastre, en su día a día, estas trabajadoras se encuentran con la fragmentación, el desconcierto, la aleatoriedad y la incompatibilidad entre los elementos contenidos (o en el caso del trabajo social entre los casos atendidos y sus necesidades).

En otras ocasiones, la metáfora del contenedor (cajón de sastre) se transforma por la del colector o retrete en esta fracción “derrotada”: “*Una profesora mía me dijo que éramos el wáter el mundo*”¹⁰¹. La idea de la atención básica como un desagüe que ha de contener y canalizar los residuos del sistema tiene una gran densidad simbólica. En primer lugar, el trabajo social es también el último lugar al que acuden las personas que han sido desechadas del resto de sistemas de protección; En segundo lugar, el trabajo social ha de canalizar estas problemáticas sociales (incómodas) hasta un sinfín de colectores que van dando curso hasta su completa desaparición (como problema social visible). Esto sitúa la importancia del concepto de *derivación*, los casos son derivados, lo que implica que han de *vagar* a través de diferentes canalizaciones institucionales hasta encontrar una salida o depósito. En este discurso, continuando con la metáfora de las cañerías, el caudal de personas usuarias es cada vez mayor y las canalizaciones (recursos) cada vez son menores y están estrechándose¹⁰²,

¹⁰⁰ La posición de *Desposeídas y vencidas* (DV) en su fracción “derrotada” afirma: “Es como un poco el cajón de sastre. Lo estamos diciendo y es así, o sea, ¿qué ahora hay dificultades para tratamientos en salud mental? El colegio se pone en contacto con los servicios sociales y “tenemos a este niño con una anorexia que no...” o “tenemos este niño con problemas de conducta”. Porque no lo cubren los demás sistemas, ¿no?” GD1(M1): Trabajadoras de la Administración pública.

¹⁰¹ La posición de *desposeídas y vencidas*, desde la fracción derrotada afirma: “Una profesora mía me dijo que éramos el wáter el mundo. Creo que es verdad, ¿eh? Porque, además, es eso, donde no llegan los médicos tenemos que estar nosotras, donde no llega el juzgado tenemos que estar nosotras (...)” GD1(M3): Trabajadoras de la Administración pública.

¹⁰² Ahondando en esta metáfora con una finalidad comprensiva podemos ver cómo de la misma manera que ocurre en las cañerías el propio funcionamiento genera residuos que se adhieren y reducen caudal. Siguiendo el símil, para este discurso la actividad del trabajo social genera una mayor cantidad de burocracia que este discurso percibe como algo que estrangula las posibilidades de su trabajo. La propia burocracia lejos de permitir el desarrollo de su trabajo termina por limitarlo, como profundizaremos en el apartado 5.4.A sobre el “labyrintho burocrático”.

las profesionales han de lidiar con una situación simultánea de emergencia y atasco crónico que no deja posibilidades al desarrollo del trabajo social como profesión.

La contención se entiende en este discurso con dos acepciones: la contención que se ha abordado en el anterior párrafo (contenedor) y la contención como detención o frustración de las expectativas de las personas usuarias. Ante la falta de recursos y respuestas por parte de las administraciones sólo queda contener¹⁰³ y la escucha activa (consuelo); esto es, explicar a las personas que demandan soluciones que no hay ni recursos, ni soluciones posibles y que han de reducir sus expectativas (frustradas). Goffman (2013) recurre a una metáfora muy interesante para comprender este proceso institucional de reducción de expectativas, su planteamiento parte del interaccionismo simbólico y ejemplifica este hecho con una situación social específica que permite un aprendizaje respecto del problema que se analiza. El autor expone que cuando se produce una estafa (un timo) ocurre una ruptura de expectativas en la persona timada, pues ha pasado de creer que iba a realizar un intercambio que le resultaba beneficioso a finalmente resultar timada. Sin embargo, para que la estafa finalice sin consecuencias para el timador es necesaria una tercera figura, la del cómplice. Esta persona es clave porque va a ayudar a transitar a la persona timada desde sus expectativas iniciales hasta la aceptación de la frustración tras el resultado de la acción (la pérdida o, en palabras del autor, la aceptación de la muerte social de su rol inicial). Retomando el análisis del discurso central en este capítulo, esto es, el que hemos denominado *desposeídas y vencidas*, los servicios sociales pueden concebirse como un sistema institucional de frustración de expectativas, cuando la función que desempeñan las profesionales es la contención. En ésta, las trabajadoras sociales asumen un papel de complicidad con este sistema, conduciendo a la persona usuaria desde las expectativas de obtención de algún tipo de *ayuda* hasta la aceptación de que esta no será provista en el sistema, o no lo será de forma inmediata. Surge, así, otra función clave: la de conducir la frustración de unas opciones imprevistas e, incluso, en ocasiones violentas, hacia otras expectativas social y políticamente pacíficas. La pacificación del desencanto supone que la persona usuaria asume el problema social que encara como un problema individual, donde las opciones posibles pasan por recurrir a otros circuitos privados: amistades, familiares, oenegés, asociaciones, instituciones religiosas, etc. Esto es así tanto para las personas usuarias más empobrecidas como para las clases medias que acuden a Servicios Sociales y que experimentan, por primera vez, la desatención y falta de respuestas. En definitiva,

¹⁰³ La posición de Desposeídas y vencidas, más concretamente su fracción “derrotada” defiende: “Yo lo que hago es contener. Contener situaciones, contener a las familias, contener... Porque no hay recursos, no hay respuestas de las administraciones, no hay nadie que haya detrás de nosotros. Entonces, la sensación, por ejemplo, mía es que ahora mismo el trabajo social es contención” GD1(M4): Trabajadoras de la Administración pública.

asistimos a la competencia por los recursos con otros grupos sociales en sistemas fundamentalmente discrecionales alejados de una lógica de derechos universales, como se evidencia en el discurso crítico¹⁰⁴.

B. La “dramatización” de la pobreza en el mercado de la necesidad

Continuando con el mismo discurso (desposeídas y vencidas) y, por lo tanto, con las mismas posiciones materiales (véase DV en el apartado 5.2), se observa que la limitación de recursos de los servicios sociales tiene consecuencias notables en las posibilidades reales del desempeño profesional de las trabajadoras sociales.

Por un lado, las personas usuarias han de competir en un mercado de la necesidad mostrando (desnudando) su situación de pobreza y, por lo tanto, de mayor o menor idoneidad (necesidad). Son, precisamente, las trabajadoras sociales que intervienen con estas personas usuarias las que han de dramatizar las situaciones, sabedoras de los recursos escasos y las dificultades que tienen las personas usuarias para recibir aquello que demandan a la Administración. Como indica la fracción “vínculo obstaculizado”, del discurso desposeídas y vencidas:

“Yo, quizá, mi frustración y, además, últimamente por dos casos que he tenido con el servicio de protección de menores, es cuando tú ves la necesidad, haces valoración, informes, solicitas y precisas ayudas para la familia, o para los menores y los programas o los accesos parece un poco como que tú tengas que vender la novela de Charles Dickens...”GD2(H1): Trabajadoras del Tercer y primer sector.

La referencia a Charles Dickens es muy significativa, viniendo de un trabajador social que realiza intervenciones con menores¹⁰⁵. En esta muestra del discurso se está empleando una comparación hiperbólica (que equipara la actualidad con la realidad decimonónica británica) para señalar la dificultad que encuentra la profesional para desempeñar su oficio, donde se identifica la intervención y la provisión de recursos. En el actual contexto de carestía de recursos esto se percibe como una dificultad para el desarrollo profesional, conformando una fracción discursiva específica que hemos denominado “el vínculo obstaculizado”: Esta fracción discursiva se caracteriza porque concentra un conjunto de quejas sobre diferentes elemen-

¹⁰⁴ Desde el Discurso Crítico, en su fracción crítica de base afirma: “Pues es que, una persona, en una familia, cuando hay un dependiente, van a servicios sociales a que le valoren, y es una familia de clase media, y lo hace. Y ellos tienen unas expectativas... que yo les tengo que rebajar esas expectativas. Yo siempre explico que los servicios sociales no tienen carácter universal; que no somos como la Seguridad Social, que uno se rompe un tobillo, le tienen que poner unos clavos y, sí o sí, pasas por quirófano. Tarde o temprano, las cosas no... Cada vez van más tarde, pero lo haces. Pero en servicios sociales no todo el mundo que es dependiente va a tener acceso a un recurso” GD1(M1): Trabajadoras de la Administración pública.

¹⁰⁵ En las obras del conocido autor, se encuentra una crítica social a las condiciones de las personas más desfavorecidas, entre ellas, la situación de las personas huérfanas en la Inglaterra victoriana.

tos que dificultan el ejercicio activo del trabajo social legítimo (la intervención con personas usuarias). Esto genera una sensación de frustración y diversos malestares que se refieren a la imposibilidad de desarrollar con plenitud su trabajo. Sin embargo, en esta fracción no se encuentran referencias a malestares más profundos (personales) que sí se hallan en otras fracciones, como la que hemos llamado de “derrotadas”.

La competencia en el mercado la necesidad no sólo opera entre personas usuarias, sino también entre las propias trabajadoras, y entre estas y otras instancias administrativas (ayuntamientos, comunidades autónomas, etc.). Esta idea de competencia e, incluso, de individualismo competitivo, aparece tanto en el discurso crítico¹⁰⁶, como en el que ha sido denominado *desposeídas* y *vencidas*. Las trabajadoras se quejan (esta vez, en el caso de las *críticas*) que las personas usuarias pasan a ser concebidas (en el marco neoliberal) como un gasto que ha de justificarse.

Sí. Yo no trabajo con menores, pero una temporada, tres o cuatro meses estuve trabajando con menores y que me diga la Consellería, un técnico... que el pobre técnico también es un trabajador como yo. Un niño... No sé si era un niño o niña, de 16 años que no podía ir a un centro porque, ¿tú sabes lo que cuesta ese niño?” GD1(M3):
Trabajadoras de la Administración pública.

Precisamente, son las posiciones desposeídas y vencidas las que asumen ese marco economicista en su razonamiento y plantean el gasto (económico) como una inversión social (algo que se gasta para invertir en un futuro mejor).

Un ejemplo de la posición de desposeídas y vencidas en su fracción derrotadas es el siguiente:

(M3): “Que no podía entrar a un centro porque si sabía lo que cuesta ese niño y que tiene 16 años, de aquí dos años es adulto. Eso es muy...”

(M1): Un centro de protección de menores.

(M3): ¿Sabes lo que cuesta la plaza de ese niño? ¿Y esto quién lo decía, perdona?

(M3): Una técnica de... (anonimizado). Es muy triste, es que ¡un niño, es el futuro!”

GD1: Administración

Esta consideración se plantea de forma más explícita a propósito de la infancia y su protección, como se evidencia en el discurso DV, concretamente en la fracción que se han llamado “derrotadas”.

¹⁰⁶ En el Discurso Crítico, en su fracción de anclaje en derechos, afirman: “A mí me gustaría añadir que, al final, estamos influidos por todos los valores que a nuestro alrededor están, pero especialmente en nuestro caso hay algunos que juegan en nuestra contra, que es el individualismo y la competitividad. Pienso que el individualismo, tanto entre organizaciones, entre profesionales y a todos los niveles, de la mano de la competitividad, “esto es mío”, “este usuario no”, todo esto son un lastre para el desarrollo...” GD5(H2): Trabajadoras del tercer sector y universidades.

En el anterior ejemplo, la competencia por los recursos se produce entre la trabajadora social y una técnica de la comunidad autónoma. Ahora se verá un ejemplo de cómo se produce una competencia entre trabajadoras sociales de atención básica del primer sector y las trabajadoras del segundo sector en servicios especializados (residencias), a partir de los argumentos de la trabajadora del sector privado que ejemplifica el discurso neoliberal en su fracción “corporativismo empresarial”:

Yo veo desde mi punto de vista, desde el sector más privado, y cuando hablo con una compañera que está en los Ayuntamientos, ella mira lo suyo, ¿no? Hago un ejemplo y pongo un ejemplo. Yo tengo que velar porque en la residencia haya una convivencia buena y que los abuelos, pues en sí, ¿no? convivan tranquilamente, sin percances. Más o menos todos tienen la misma edad, patologías mentales, patologías físicas, sean las mismas, ¿vale? Para que pues eso, al final es su casa, entonces en su casa que estén bien GD3(M3): Trabajadoras del segundo y tercer sector.

El anterior fragmento evidencia un conjunto de lógicas de intervención entrecruzadas:

- a) Desde la atención básica, se tiene una visión de intervención individualizada (derivar el caso) frente a la trabajadora del sector privado que, en este caso, tiene una visión más de conjunto, velando por los residentes de la institución que administra. Su discurso, más próximo a lo que se han denominado posiciones neoliberales, se identifica con una fracción de este discurso que podemos denominar, en este caso concreto, como “corporativismo empresarial” dentro de la posición *Neoliberal-meritocrática*¹⁰⁷.
- b) Sin embargo, en el discurso *desposeídas y vencidas* se argumenta que las trabajadoras sociales del sector privado que rechazan estas derivaciones en realidad tienen una mirada cortoplacista¹⁰⁸.

¹⁰⁷ Se considera esta una fracción del discurso neoliberal meritocrático. Su especificidad radica en una defensa corporativa de la empresa y sus valores, frente al sistema público. Frente a la lógica abierta de la Administración se ubica y defiende los servicios especializados adaptados para personas usuarias *tipo* (que se ajustan plenamente a la oferta de la institución en cuestión). Es un discurso de posiciones intermedias de la empresa, con menor trato con personas usuarias y más centradas en labores de gestión en centros de servicios especializados.

¹⁰⁸ Dentro de la posición de *desposeídas y vencidas*, se encuentra la fracción de “derrotadas” expresándose en los siguientes términos:

(M3): “¡No están viendo que no estamos invirtiendo en el futuro! Y vamos a ser un país tan pobre en tantas cosas... No vamos a tener sanidad porque no van a haber gente preparada. Tenemos que sacar a los niños de la pobreza y que los niños tengan oportunidades, aunque sus padres no las hayan tenido porque es que, si no, no vamos a avanzar en nada.

(M6): Pero porque en la política al final piensan a corto plazo, está clarísimo”. GD1: Administración.

- c) Este hecho evidencia que la trabajadora pública que pensamos ocupa esta posición discursiva (*desposeídas y vencidas*) ha de recurrir a la trabajadora del sector privado ante la ausencia de recursos públicos¹⁰⁹. Y esta relación se realiza desde una imagen de subalternidad de los servicios básicos frente a los servicios especializados externalizados o, directamente, privados.
- d) Por último, se evidencia que las personas usuarias tipo tienen un fácil encaje en el ámbito privado, pero los casos más complejos se derivan por los cauces institucionales públicos, como se veía en el apartado de la institucionalización de la frustración.

Este mercado de la necesidad afecta tanto a las trabajadoras como a las personas usuarias. En ocasiones la limitación de una subvención puede suponer la ruptura del vínculo, provocando la finalización de la intervención abruptamente:

Pues a mí me ha pasado recientemente este caso, una niña abusada derivada al programa en el cual nosotros, además, por no decir, en el testimonio no podemos entrar, trabajamos con la familia en otros aspectos, con ella incluso en otras cosas, pero en tema de abusos no. Se rompió la subvención y ahora se tiene que ir... GD2 (H1): Trabajadoras del Tercer y Primer sector.

En el *verbatim* anterior se comparte una experiencia cercana al modo como se suspendió una intervención en un caso de abuso de una menor de edad, cuando se “rompió”¹¹⁰ la subvención, con la consecuente derivación de la joven a otras instancias (del entorno rural, donde se estaba realizando, a la ciudad más cercana). Este proceso supuso la consiguiente revictimización de la persona usuaria, que tenía que empezar de cero con otra profesional¹¹¹ y la consecuente impotencia de la profesional -en este caso del tercer sector- al ser consciente del sufrimiento ante la desprotección que genera el propio sistema de *protección* y su propia

¹⁰⁹ Como parte de la posición neoliberal y meritocráticas se encuentra la fracción del “corporativismo empresarial”: “Cuando te encuentras con una compañera de un organismo público que te llama muy desesperada, que hay que ser empáticos y ponernos en su lugar, claro, y tiene una persona en un hospital totalmente demenciada, con una patología mental muy complicada, con cincuenta años, no con ochenta y tantos, que es el rango de esas de mi centro, ¿no? Y te pone un drama familiar, una estructura familiar horrible y te dice desesperada: “Es que necesito que le des una plaza y que lo ingreses”. Claro, tú le dices que no, y encima te sientes mal porque le estás diciendo: “Es que es inviable meter a esta persona, con esas características en mi centro porque desestructuras todo”, y, al final, se va todo al traste. O sea, esta persona entraría si les das una plaza, le das unos servicios, le das una atención especializada, pero la convivencia con el resto sería imposible, por mentalmente, por la patología que tenga, por las circunstancias que tenga. (...) Ella luego, tú acabas diciendo que no, que es inviable, ves un poco ahí esa niña, ¿no?” GD3(M3): Privado lucrativo y no lucrativo.

¹¹⁰ Es muy relevante que se hable de “romperse” la subvención y no “finalizarse” o “suspenderse” lo que da cuenta de la perspectiva de vulnerabilidad profesional.

¹¹¹ Desde la posición de *desposeídas y vencidas*, la fracción “vínculo obstaculizado” expresa lo siguiente: “Yo vivo en una ciudad que no es capital de provincia. A la capital de provincia después de haber empezado el trabajo aquí... Un trastorno que supone, un follón gordísimo y una chica que vuelve a sufrir otra vez lo mismo” GD2 (H1): Administración y Tercer sector.

precariedad profesional¹¹². Se encuentran ejemplos de estas interrupciones también en otros perfiles y ayudas como, por ejemplo, en la tramitación del ingreso mínimo vital a personas a quienes les vence un contrato de trabajo y se quedan sin profesional de referencia para el seguimiento de su solicitud¹¹³.

En resumen, se puede afirmar que el contexto de precariedad y limitaciones de recursos empuja a diferentes agentes de los servicios sociales públicos y privados a una suerte de competencia y dramatización en el mercado de lo social, que tiene como principal afectadas a las propias personas usuarias, así como al desempeño profesional de las propias trabajadoras sociales.

C. “Las amas de casa del capitalismo”

En una de las dinámicas emerge una consideración, atravesada por una metáfora, que se considera muy importante rescatar. Se refiere a una comparación según la cual las trabajadoras sociales son a la sociedad capitalista lo que las amas de casa al hogar¹¹⁴. Esta crítica se ubica en el discurso neoliberal en su fracción “meritocrático-colectivista”¹¹⁵. Y se realiza en el debate con otras fracciones discursivas, señalando los aspectos profesionales que, desde su visión, lastran el futuro de la profesión (que debería alejarse de ese rol de ama de casa del capitalismo). Y, al mismo tiempo, sitúa en ese rol de amas de casa a las posiciones ubicadas en el discurso “Desposeído y vencido” y en el discurso “Conformista”.

¹¹² De nuevo, encontramos un ejemplo de la posición de *desposeídas y vencidas*, la fracción “vínculo obstaculizado” en la siguiente afirmación: “Y con el sufrimiento también de la propia profesional que empezó a trabajar con ella y que, de pronto, se ve que, bueno, deja el trabajo ahí pues porque esta subvención ya no está. Entonces, yo creo que tiene que haber una continuidad y un compromiso con ese tercer sector” GD2 (H1): Administración y Tercer sector.

¹¹³ Cuando tú decías de las subvenciones que subcontrataban, por ejemplo, en mi municipio los servicios sociales contrataron durante seis meses a los tramitadores del ingreso mínimo vital. Como se les cumplió el plazo de su contrato, los han despedido y todas esas solicitudes se quedaron en el aire. (...) ¿Qué les dice?: “Vuelva a empezar de nuevo”. Ya han esperado un año, o año y medio, y es muy difícil para alguien que... Por ejemplo, a los que les cortaron la renta mínima de inserción por no haber presentado la solicitud del ingreso mínimo vital. O sea ¿Cómo le vas a hacer eso a una persona mayor que no habla el castellano correctamente, que no tiene habilidades digitales para hacerlo ella misma desde su casa o desde un ordenador?” GD2(M1): Administración y Tercer sector.

¹¹⁴ Un ejemplo del discurso *neoliberal-meritocrático* en su fracción “meritocrática colectivista” se expresa en los siguientes términos: “Yo hace años que llevo diciendo que el trabajo social en general (...) pues para mí es al sistema capitalista como al ama de casa, ¿vale? O sea, nuestra profesión, además de estar, absolutamente feminizada, pues somos como las amas de casa del sistema capitalista, porque nos dedicamos con pocos recursos, con poco reconocimiento, con poca validación, y con poco estatus, nos dedicamos a sacar adelante las miserias más miserables del sistema familiar” GD3(M2): Privado lucrativo y no lucrativo.

¹¹⁵ La fracción “meritocrática-colectivista” pertenece al discurso *neoliberal-meritocrático*, su especificidad reside en el componente meritocrático. Son profesionales empoderadas porque han podido reconducir su profesión, y frente al diagnóstico negativo adoptar cambios profesionales (libre ejercicio) para enfocarse en nuevos proyectos, funciones, concepciones en el campo profesional, concebido como mercado. Esta posición en concreto lleva el apellido de colectivista porque este enfoque se realiza en una organización del tercer sector constituida para este fin, es decir, el componente meritocrático se alinea con un emprendimiento colectivo.

Si se reflexiona en las implicaciones del trabajo de las *amas de casa* se observa que es una actividad informal, no remunerada, no cualificada, sin derechos laborales, feminizada y con un escaso valor social, prestigio o autoridad. En cambio, desempeña funciones esenciales (cuidados) para el sostenimiento del sistema y de la vida (el hogar). Es decir, las trabajadoras sociales se ven como profesionales que desempeñan una función social clave, pero en cambio, no cuentan con el reconocimiento adecuado, ni profesional, ni social¹¹⁶.

Según este diagnóstico, las trabajadoras sociales han perdido parte de su poder o capacidad para ejercer su profesión, algo que se evidencia de diferentes formas en función de la fracción del discurso que hemos denominado *desposeídas y vencidas*, que es el que más acusa este hecho. Este discurso concentra la mayoría de las verbalizaciones al respecto, aunque no solo:

- a) La fracción que llamaremos “*crisis profesional*”¹¹⁷ (inserta en el denominado “Desposeídas y vencidas”), se pregunta sobre su propia cualificación (excesiva) para las funciones finalmente desempeñadas (administrativas)¹¹⁸. Esta posición es muy importante, porque no se centra en reivindicar unas condiciones dignas para su profesión, sino que asume el proceso de degradación profesional que se vive y entiende que su salario (generalmente medio-alto en esta fracción) y cualificación, es excesiva para desempeñar un trabajo que equivale a unas “administrativas (de lujo)”.
- b) La fracción que denominamos “*despechadas*”¹¹⁹ (en el seno de este mismo discurso), a diferencia de las anteriores, se resisten a este proceso de desprofesionalización. Señalan con rabia su vulnerabilidad, culpando a otras profesiones con mayor autoridad en sus entornos laborales¹²⁰ e, incluso, contra aquellas trabajadoras sociales (aquellas más

¹¹⁶ Es una lectura de la situación bastante transversal en posiciones críticas, desposeídas y vencidas, precarizadas y en algunas interpretaciones del discurso neoliberal-meritocrático.

¹¹⁷ Este discurso se centra en apuntar una crisis profesional, no es una crisis en la intervención como la fracción del “vínculo obstaculizado” ni es una crisis en términos personales, como ocurre con las derrotadas, sino que es una fracción que cuestiona la profesión en su totalidad, es una posición en crisis profesional. Es un discurso ubicado precisamente en profesionales con salarios medios, alto trato con personas usuarias en contextos de precariedad dentro de la Atención básica generalista, principalmente.

¹¹⁸ En el discurso de *desposeídas y vencidas*, la fracción de “crisis profesional” expresa: “Que ese es el problema, que muchas veces hacemos demasiadas tareas administrativas. Somos, pues eso, administrativas de lujo porque realmente no nos pagan para ser administrativas”. GD1(M2): Trabajadoras de la Administración pública.

¹¹⁹ La fracción “despechada” no muestra una crisis profesional o personal sino una situación visceral de enfado con el sistema, con otras profesiones, con otras trabajadoras (de la pública). Sienten que están en una situación injusta, pero no articulan una respuesta clara, más allá de la queja y el señalamiento de los ámbitos de vulnerabilidad (autoridad laboral o reconocimiento de sus condiciones laborales).

¹²⁰ Dentro del discurso desposeída y vencida, la fracción “despechada” expresa: “Porque creo que tenemos que pelear continuamente con hacer valer nuestro trabajo, es que yo, mis terapeutas... O sea, quiero decir, yo trabajo con terapeutas ocupacionales y con psicólogos continuamente. Es mi equipo de trabajo, digamos que hacemos un trío. Ellos no tienen que hacer valer su trabajo. Ellos dan por hecho que su trabajo vale. Es que yo no tengo que hacer valer mi trabajo” GD2(M1): Trabajadoras del tercer y primer sector.

próximas a lo que se ha denominado “discurso conformista”) del primer sector, que representan, para esta posición vulnerable del tercer sector, una situación de privilegio profesional¹²¹.

- c) En el discurso de las precarizadas se encuentra la fracción “subalterna” (P)¹²² que, al igual que “las despechadas”, critica la dura situación que atraviesan, pero lo hace con la vivencia de una vulnerabilidad aún mayor (peores condiciones laborales) y con resignación (falta de expectativas).
- d) La fracción “derrotada” (en el seno del mismo discurso de *desposeídas y vencidas*) asume esta crisis profesional como una crisis personal. Es decir, ya no se entiende como un problema profesional, como en la anterior fracción, sino que el malestar ha llegado a capas más profundas, impactando en el ámbito personal, que se evidencia en desmotivación, falta de expectativas e ideaciones de abandono profesional.

En síntesis, se puede comprobar que en todos los casos hay referencias a una pérdida o una falta¹²³ de “potestad”¹²⁴, en palabras de una de las trabajadoras sociales. Este concepto es muy rico analíticamente porque se refiere, según la RAE, a la pérdida de dominio, poder, jurisdicción o facultad que se tiene sobre algo, en este caso, en el propio desempeño profesional: ¿Qué ha sucedido para que se haya producido este hecho? Se aportarán algunas pistas en el siguiente apartado.

D. Desposesión y desprofesionalización

El concepto de desposesión es muy relevante para pensar cómo una parte de las profesionales alberga esta sensación de crisis profesional. David Harvey (1982) toma este concepto de la tradición filosófica para explicar que en la economía capitalista es posible generar nue-

¹²¹ También en este caso, en el discurso desposeída y vencida, la fracción “despechada” afirma: “Yo trabajo en una organización, como os he dicho, las llamadas oeneges, y cobraría 600 euros más al año por hacer mi trabajo en el edificio de al lado, que es público. 600 más al mes. Mismo horario... O sea, condiciones bien. Mi mismo trabajo” GD2(M1): Trabajadoras del tercer y primer sector.

¹²² La fracción “subalterna” pertenece al discurso de precarizadas y es una posición muy similar a la de “derrotadas”. Sin embargo, la fracción “subalterna” asume sus condiciones laborales y no piensa en abandonar la profesión (como suele ocurrir con las “derrotadas”) precisamente porque son posiciones que inician su carrera laboral y estas son las únicas condiciones que han conocido. No obstante, asumen su trabajo desde una posición de extrema vulnerabilidad y precariedad. Esto es especialmente evidente, no ya entre las posiciones con salarios medios como las derrotadas, sino con aquellas de salarios bajos, como es el caso de esta fracción.

¹²³ “Pérdida” para las profesionales con más experiencia y “falta” para las más jóvenes y precarizadas.

¹²⁴ En el discurso de *desposeídas y vencidas*, la fracción “derrotada” defiende: “Donde no llegan los médicos tenemos que estar nosotras, donde no llega el juzgado tenemos que estar nosotras y es que después nosotras no tenemos ningún tipo de potestad. No tenemos potestad ni como un juez o jueza ni como un médico (...) lo que nosotras decimos vale para poco”GD1(M3): Trabajadoras de la Administración pública.

vas esferas de negocio mediante la incorporación al mercado de ámbitos que, hasta cierto momento, se habían mantenido gobernados por lógicas específicas, ajenas a la lógica capitalista (la privatización de servicios sería un ejemplo de esto). Esta incorporación al mercado de ciertas áreas genera un proceso de acumulación (enriquecimiento para unos agentes) por desposesión (de otros). Desde el punto de vista de las profesionales, esta desposesión opera de dos formas: a través de una reducción de los recursos disponibles para su ejercicio profesional (como denuncian las trabajadoras a propósito de los servicios sociales) y, por otro lado, con la introducción de la competencia desmedida por el empleo, con la consecuente tendencia a la intensificación del trabajo y, al mismo tiempo, su desregulación laboral, como ya se ha visto que ocurre en los sectores privados e, incluso, en el seno de la Administración.

Estos procesos de acumulación por desposesión van más allá de la profesión del trabajo social, conectando con el contexto inmediato. A medida que aumentan los procesos de desprofesionalización (en términos generales) y la competencia, aumenta también la exclusión social y la desigualdad. El trabajo social ha de enfrentarse a una situación social, cada vez más compleja, desde una posición de mayor debilidad profesional.

Esta situación de debilidad ha de comprenderse como un proceso de acumulación por desposesión. La crisis profesional que está eclosionando en el trabajo social en ciertos discursos/posiciones está estrechamente ligada a la conformación de un mercado en torno a lo social y un cambio del rol tradicional de las trabajadoras sociales. A medida que se desprofesionaliza el trabajo social¹²⁵ se liberaliza el mercado y se destruyen (caen en desuso) o desplazan (a otras profesiones o figuras¹²⁶) ámbitos profesionales que, en un principio, eran potestad del trabajo social. Estos cambios empujan hacia nuevas formas de organización del trabajo y los servicios, modificando la concepción misma de trabajo social, que puede ser visto como una crisis (discurso *desposeídas y vencidas, precarizadas y críticas*) y como una oportunidad (*neoliberales meritocráticas*) en una verdadera metamorfosis profesional.

5.4 Mimbres para una metamorfosis profesional

Si se tienen en cuenta los fragmentos de discurso de las trabajadoras sociales vistos en el anterior apartado y se relacionan con el concepto de desprofesionalización se observa que, en realidad, el discurso que se ha calificado de *desposeídas y vencidas* es un grito de socorro

¹²⁵ Se analiza detalladamente este concepto en el próximo capítulo.

¹²⁶ Por ejemplo, en el caso de las auxiliares de servicios sociales no se requiere una titulación específica, únicamente la titulación en la ESO.

emitido por aquellas posiciones materiales dentro de la profesión que sufren estos procesos de desprofesionalización de forma más específica.

La desprofesionalización y otro conjunto de cambios históricos y estructurales sin duda abren el problema que define, según la opinión de diversas autoras, los debates en los años venideros: la crisis profesional.

Esta no es una crisis en las identidades profesionales, como tradicionalmente se ha venido estudiando y recientemente se ha superado (Martín-Estalayo, 2013), sino una crisis en la propia profesión: su desempeño, su objeto, su crédito, valor o función social están en juego. Es, en definitiva, un momento de *impasse* entre un modelo en crisis y otro modelo en ciernes, del que sólo se atisban algunos de sus contornos o rasgos definitorios.

En este apartado se verá un conjunto de temas que surgen en los debates entre profesionales. Estos temas son:

- 1) Cómo se condensa una parte de los malestares de las trabajadoras sociales en la burocracia y, precisamente por esto, cómo adopta la burocracia diferentes significados, apuntando que el exceso de burocracia es, precisamente, un componente de los procesos de desprofesionalización.
- 2) Cómo va ganando una cierta presencia entre las trabajadoras sociales un determinado discurso, que en principio es minoritario (“gerencialismo tecnocrático”), al aportar un marco de interpretación para estos malestares y apostar por un tipo de solución que vendría a liberar a la profesión de ciertas ambivalencias, pero que también lleva asociados una serie de riesgos.
- 3) Cómo se identifican las diferentes visiones en torno a las relaciones entre el trabajo social y los servicios sociales, en relación al binomio necesidades - recursos y en cuanto al papel del trabajo social en el seguimiento y control de los requisitos de las presentaciones.
- 4) Cómo se percibe en la profesión la relación entre los sectores y, pese a la emergencia de ciertos discursos neoliberales, cómo se inclina por la defensa de lo público (según diferentes articulaciones público-privado), la gran apuesta de la mayoría de los discursos.

A. *El laberinto burocrático*

Usted es muy severo -dijo el alcalde- pero multiplique su severidad por mil y seguirá siendo una minucia comparada con la severidad que aplica la administración contra sí misma. Sólo un completo forastero como usted puede plantear esa pre-

gunta. ¿Que si hay organismos de control? Sólo hay organismos de control. Cierto, no tienen como misión descubrir errores en el sentido grosero del término, pues en realidad no se producen errores y en el caso de que se produzca uno, como el suyo, ¿quién puede afirmar definitivamente que se trata de un error? (Kafka, 2004).

Hay una percepción generalizada entre las trabajadoras sociales en torno a la existencia de un exceso de burocracia. Ahora bien, como sucedía con los mitos de la profesión, los significados específicos que adopta este significante (burocracia) son muy diferentes en función de cómo se enfoque el discurso. Las profesionales que comparten el discurso de “desposeídas y vencidas” están sumidas en un laberinto burocrático con múltiples itinerarios (significados):

- 1) En ocasiones se sumergen junto con la persona usuaria en el laberinto de la tramitación¹²⁷. En parte, los itinerarios sin salida son el resultado de la descoordinación institucional y las disfunciones administrativas, dando lugar a esfuerzos hercúleos para poder coordinar a tiempo la atención necesaria de las oficinas implicadas para la tramitación de una “ayuda”¹²⁸.
- 2) La burocracia hace referencia también a la sistematización, por ejemplo, cumplimentar registros para la conformación de estadísticas¹²⁹. La posición “crítica”, en su fracción “teórica”¹³⁰, considera fundamental el registro y la sistematización, como primer paso para conformar pensamiento o teoría social, a partir de la propia práctica profesional¹³¹.

¹²⁷ La posición desposeída y vencida en su fracción “derrotada” afirma lo siguiente: “O sea, si, vamos a ver. Ahora las personas para poder tramitar, por ejemplo, una renta mínima en la Comunidad de Madrid o una pensión no contributiva o cualquier otro tipo de prestación les piden un certificado del SEPE, ¿quién pide ese certificado del SEPE a nuestros usuarios? Y personas inmigrantes con dificultades idiomáticas, pues al final ¡somos nosotras! O sea, un alta de una prestación económica o de cuidadora de una prestación económica de dependencia, un alta en tesorería...” GD1(M1): Trabajadoras de la Administración pública.

¹²⁸ Otra afirmación de la posición desposeída y vencida en su fracción “derrotada” es la siguiente: “Y como esto... El SEPE, no hay manera de hablar con ellos, Seguridad Social, no hay manera de hablar con ellos, Hacienda, no hay manera de hablar con ellos” GD1(M1): Trabajadoras de la Administración pública.

¹²⁹ Por su parte la posición desposeída y vencida en su fracción “crisis profesional” expresa lo siguiente: “Yo, las tareas administrativas es que tenemos muchas, en servicios sociales nos quitan muchísimo tiempo. Cuando digo tareas administrativas me refiero a temas de eso, de estadísticas...”GD2(M3): Trabajadoras del tercer y primer sector.

¹³⁰ En el discurso *crítico* se encuentra una modalidad “teórica” que centra la importancia de la crítica en la conformación de conocimiento (teoría social), y esta sólo es posible si la trabajadora asume un compromiso para producir conocimiento desde su posición material concreta, para trascender los contextos laborales específicos y poder reflexionar sobre aspectos macro que afectan a las trabajadoras sociales. Es la teoría la que permitirá cambiar las prácticas, como conformación de un macrorrelato. Son posiciones con escaso trato directo con personas usuarias y dedicadas a labores intelectuales (académicas).

¹³¹ “Lo que creo que es como el gran desafío en el trabajo social, como poco a poco ir como sistematizando como nuestra práctica y generar como conocimiento, ¿no?” GD5(M1): Trabajadoras del tercer sector y universidades.

- 3) Las burocráticas también son tareas que las trabajadoras sociales han de desarrollar (son su potestad), pero con un carácter de mero trámite, frente al exceso de celo que pone de la Administración¹³².
- 4) La burocracia también se refiere al trabajo necesario para poder atender a una persona usuaria, realizar informes sociales o registrar las intervenciones realizadas en el expediente de dicha persona.
- 5) En el concepto burocracia también cristaliza la intensificación del trabajo, en contextos laborales con un elevado número de personas usuarias, de manera que implica la dificultad de realizar intervenciones de calidad, y la frustración ante la sensación de que solo se rellenan documentos para satisfacer las necesidades de la persona usuaria y para asegurar la sistematización en su profesión¹³³.
- 6) La burocracia llega a ser incluso la responsable de la obstaculización del vínculo, impide que la trabajadora social pueda desempeñar su función. Es decir, ciertas tareas burocráticas no sólo son impropias del trabajo social, sino también dificultan el desempeño profesional pleno (conviene recordar al apartado de mitos del capítulo anterior, a propósito de las funciones legítimas)¹³⁴.

Las trabajadoras sociales están encerradas en este laberinto burocrático por las propias características de esta forma de racionalización. Desde un punto de vista weberiano, se puede afirmar que la burocracia es capaz de encerrar en su interior una racionalidad difícilmente cuestionable¹³⁵. Ahora bien, puede suceder que la propia burocracia que es necesaria para conformar una profesión mínimamente racionalizada, cuando es excesiva, puede contribuir a la despersonalización, eliminar elementos fundamentales como la ética, la empatía con el sujeto o la propia deshumanización (Toren, 1969); precisamente porque, en el propio pensamiento burocrático, es imposible establecer los fines de esa racionalidad. Es un sistema que, al mismo tiempo

¹³² Un ejemplo de la posición desposeída y vencida, en su fracción crisis profesional es el siguiente: “Por ejemplo, hay informes que hacemos que tiene que hacerlos un trabajador social y yo no veo... Un informe que se hace para la verificación del bono social de la luz. Es un informe, o un modelito, que pones si tienes discapacidad... O sea, son cuatro cosas que con el mismo documento se ve” GD2(M3): Trabajadoras del tercer y primer sector.

¹³³ G3(M1): “Yo también entiendo esa parte, ¿eh?, de los trabajadores sociales que están trabajando en la Administración, en los Servicios Sociales de base o especializados que, al final, tienen un número muy grande de usuarios y yo creo que estoy de acuerdo con lo que decías, que no tienen el tiempo suficiente para poder dedicarle a esos usuarios y poder enganchar con ellos”.

¹³⁴ G3(M2): “...habría que aplicar en consecuencia que las trabajadoras sociales hagamos lo que especialmente sabemos hacer las trabajadoras sociales, que es generar vínculo y relación significativamente con los usuarios para que sientan que pueden seguir adelante.”

¹³⁵ Luhmann (1998) argumenta que esta es limitada por la naturaleza autorreferencial del sistema. La crítica sólo puede tener lugar dentro de las categorías y los lenguajes del sistema en cuestión y, por lo tanto, no puede cuestionar la lógica interna del sistema. Sin embargo, el autor también sugiere que esta limitación no significa que no sea posible la crítica, sino que debe formularse de manera diferente, utilizando un enfoque sistémico.

que se extiende, se refuerza en su lógica interior; es un sistema que incluso en su falencia puede reforzarse¹³⁶.

B. Hibridaciones: problemas y “soluciones”

A pesar de ser la burocracia un sistema cerrado, durante las últimas décadas, se ha podido instalar en la Administración una determinada idea de gobernanza, que se identifica con el discurso neoliberal en su fracción “gerencial-tecnocrática”¹³⁷. El resultado de esta unión es tal que resulta casi imposible diferenciar qué elementos pertenecen a la lógica burocrática inicial y cuáles a la lógica neoliberal (economicista). Esto es así, hasta el punto de que la organización y gestión de las organizaciones con esta burocracia al servicio de la perspectiva neoliberal se conciben como un desarrollo natural en gran parte de los discursos (*desposeídas y vencidas, neoliberales y sistémicas*), ajeno a cualquier ideología, fruto de un proceso natural de modernización.

Sin embargo, si se evidencia el carácter arbitrario e histórico de las articulaciones de lo social, de manera que se puede constatar que toda construcción humana está mediada, de forma explícita o implícita, por la ideología. En este caso, primero la crisis económica del 2008 y, posteriormente, la aprobación de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (véase el capítulo 3º), terminó por fusionar la lógica burocrática de la Administración con la racionalidad economicista neoliberal. Este discurso “neoliberal” no es necesariamente el mayoritario en el seno de la profesión, pero es el que emerge con mayor claridad en las posiciones de poder (altos y medios-altos cargos), que tienen capacidad de gobernar las líneas estratégicas del desempeño profesional del trabajo social, especialmente en la Administración pública y, en menor medida, en el sector privado –especialmente lucrativo¹³⁸–,

¹³⁶ Falencia, en alemán “Versagen” refiere a una incapacidad o falla en el funcionamiento de un sistema o institución social. Weber desarrolla el concepto de falencia de la burocracia cuando el sistema no consigue eficientemente su función de regulación o control. Sin embargo, pese a que en los procesos de racionalización ocurren errores, en ocasiones ante su rigidez y dificultad de adaptarse a los cambios aun así pueden lograr imponer su lógica.

¹³⁷ Para la definición de esta fracción, se toma la definición de Garret (2020): “percibe un trabajo social completamente neoliberalizado como un “negocio” que, en su léxico dominante, tiene como objetivo proporcionar una gama de servicios de “excelencia” y de “calidad” a una gama diversa de clientes. puede asociarse con el “cobro” de los servicios y con la discriminación de las distinciones entre los trabajadores sociales y aquellos que han recibido menos capacitación (técnicos). También tiende a ver un énfasis en el uso de tecnologías electrónicas en la intervención” (Garret, 2020, p.80). En el caso español, ahora mismo, el “cobro” a la persona usuaria se sustituye por el cálculo del coste del servicio por usuario/a. Fase previa al traslado del copago o repago al usuario/a, como ya sucede en el ámbito farmacéutico.

¹³⁸ Hay un discurso que no emerge en las dinámicas y que sería interesante analizar. El gerencialismo tecnocrático, al fin y al cabo, es un discurso muy ubicado en la Administración y sus mandos medios y altos; sin embargo, en el sector privado lucrativo este discurso adopta otras modalidades (como hipótesis de conservadurismo neoliberal) e, incluso, cabría esperar al menos un discurso específico en los grandes fondos de inversión (por ejemplo, ultra-neoliberalismo extractivista). Quede este apunte para señalar limitaciones y posibles vías de exploración.

pese a ser un discurso que surge, inicialmente, en el ámbito privado¹³⁹, como se detalla en los próximos apartados.

Precisamente el “gerencialismo tecnocrático” surge, en parte, como una crítica a la burocracia tradicional y las formas de gobierno de lo público; críticas que aparecen de diferentes formas en los discursos considerados. Por ejemplo, para el discurso “crítico” el exceso de burocracia es un signo de deshumanización del trabajo social y de identificación entre este y la Administración (diferenciando entre burocracia y sistematización). Para el discurso *desposeídas y vencidas* la burocracia es una evidencia de la crisis profesional, la falta de tiempo y las tareas que les desprofesionalizan. Para el discurso “precarizado” la burocracia es un requisito formal, pero ante su propia inestabilidad laboral es sólo uno de los males de su situación (priman las condiciones contractuales y salariales). Para el discurso *neoliberal* la burocracia es un problema, un exceso, que responde a un problema de gobernanza.

Se puede afirmar que la burocracia la consideran un problema posiciones discursivas heterogéneas porque precisamente remite a diferentes significados (e interpretaciones), como se ha visto. La clave de esta cuestión reside en que de todas las visiones, el discurso *neoliberal* es el único que ha desarrollado un programa de transformación. Precisamente la valoración negativa de la burocracia, en términos generales, ha inducido a una conclusión de conjunto: la de cierta crisis en el ámbito público y su gobernanza (interna y en relación con otros sectores). Siendo este discurso *neoliberal* (y sus diferentes fracciones) el único que aporta respuestas materiales, concretas y pragmáticas a diferencia de otras posiciones discursivas que no aportan propuestas concretas (“críticas”- “teóricas” - “emancipadoras”)¹⁴⁰.

Lógicamente, no quiere decir esto que las respuestas neoliberales sean las únicas posibles

¹³⁹ Una de las características del discurso gerencial - tecnocrático es que está cargado de valores, principios, marcos interpretativos, argumentos, etc., que proviene del sector privado. Más bien como una de las formas en las que (el sector privado) analiza la Administración y, posteriormente, los agentes socializados con estos marcos cognitivos desempeñan su labor como *gestores en el ámbito público*.

¹⁴⁰ El discurso crítico en la fracción “teórica” y la “emancipadora” se refuerzan y complementan mutuamente. La fracción “teórica”, como se ha visto, es un discurso que permite introducir perspectivas y marcos de comprensión del fenómeno fuera de las lógicas imperantes, pero que no cuenta con propuestas concretas (aporta un macrorrelato). El discurso emancipador, en cambio, es un discurso que aporta un *programa*. Considera y comparte diagnóstico con el discurso teórico, enfatizando la condición de *alienadas* de las trabajadoras sociales, y es, mediante la dilucidación de los microrrelatos emancipadores, como pueden llegar a liberarse. Este cambio se produce conectando las condiciones materiales con la dimensión ideológica, generando un cambio que puede ser a la vez individual y colectivo (sin concentrar muy bien estas dos dimensiones). Este cambio de perspectiva permitirá a las trabajadoras transformar la profesión y liberarse de la situación por la que atraviesan. Con este discurso se propone todo un programa de emancipación (y teórico); en cambio, el gerencial tecnocrático aporta un diagnóstico y una solución (en sus términos) eminentemente pragmáticas, que conectan, discursivamente, con las necesidades de liberación de la fracción desposeída y vencida. No pone el énfasis en el conjunto de las trabajadoras sociales, sino en aquellas que gobiernan algún ámbito, a diferencia del teórico-emancipatorio que se piensa para el conjunto del trabajo social, especialmente para las posiciones más subalternas (y con menor capacidad de acción).

ni las mejores. Lo que este análisis trata de evidenciar es que toda respuesta necesariamente ha de situarse en un diagnóstico de la situación (enmarcado) y un conjunto de propuestas, siendo todo ello el resultado de un proceso social sujeto a múltiples interpretaciones y no ajeno a la propia ideología.

C. Soluciones gerenciales-tecnocráticas

Conviene matizar que el discurso neoliberal no es el que está más presente en las trabajadoras sociales (y mucho menos el gerencial). Es un discurso ubicado en una minoría de trabajadoras sociales que se encuentran en posiciones de poder, con capacidad para establecer la orientación general de los servicios sociales en determinados territorios¹⁴¹. Sin embargo, en este primer estudio exploratorio se puede llegar a perfilar los contornos e implicaciones de una determinada concepción (relativamente novedosa) del trabajo social que, por supuesto, no da cuenta de todas las visiones (como ya se ha ido poniendo de relieve) ni siquiera es la mayoritaria, pero que por su potencialidad es necesario abordar con detalle.

Precisamente, la importancia del gerencialismo tecnocrático es que está instalándose en la propia Administración, independientemente de que después estas administraciones adopten unos modelos específicos en los diferentes lugares. Las fracciones neoliberales que aquí se esbozan han de comprenderse como discursos que permiten conectar: cambios en la relación entre los sectores y la importancia que va ganando el sector privado; cambios que se están produciendo en la propia Administración pública y, por extensión, en los servicios sociales; transformaciones que se están produciendo en la propia profesión, especialmente en los procesos de desprofesionalización de procesos que afectan, ahora sí, a grandes capas de trabajadoras sociales, tanto en momentos de incorporación (*precarizadas*), como en procesos de crisis de sus ámbitos consolidados profesionales (*desposeídas y vencidas*). Por este motivo, en este apartado y el siguiente se verá cómo aflora en este discurso minoritario todo un conjunto de respuestas a los principales debates que se han ido planteando previamente en el texto.

Las soluciones que este discurso proporciona cobran más sentido a medida que el mismo se instala en las formas de gobernanza, precisamente porque se trata de un marco de interpretación muy amplio. La hibridación entre la gobernanza previa (hasta los primeros años del siglo XXI) y la modalidad de gobernanza neoliberal (que cristaliza en el año 2013 en la

¹⁴¹ Esto se encuentra especialmente en Madrid. En otros casos, como en el País Vasco, es un discurso que se modula con una mirada más orientada a los estados de bienestar que toman en consideración una fuerte organización del tercer sector. En otros lugares, como en la Comunidad Valenciana, se están ensayando otros modelos que aún no pueden ser evaluados. Probablemente se podrían seguir especificando modelos en función de los diferentes territorios, clasificándolos por las orientaciones ideológicas de las direcciones y las articulaciones entre sectores, pero es una tarea que excede las posibilidades de este estudio.

Administración del Estado¹⁴²) permiten imputar los errores, déficits y problemas a las formas viejas (“la burocracia”) e identificar las soluciones, apuestas y expectativas de mejora a esta nueva forma de gestión de lo social.

Sucede que, de forma irreflexiva, los diagnósticos de la crisis contribuyen a crear un marco de opinión favorable a las reformas del “gerencialismo tecnocrático”. Por ejemplo, en el discurso *desposeídas y vencidas* se apela a la falta de tiempo de dedicación a las usuarias, refiriendo en ocasiones que el número de usuarios asignados es excesivo, pero sin que se explicita que no se trata de un problema de volumen, sino de la burocracia (que “además” se suma a su trabajo). Esta cuestión nos parece muy relevante. Precisamente, allí donde hay formas de gestión de lo público basadas en objetivos cuantitativos es donde mayor identificación existe entre los malestares y la “burocracia”, así como mayor distancia entre la intervención deseable y la realidad. Sin embargo, no se identifica como un problema de objetivos políticos en la organización del trabajo, porque “ayudar” a las usuarias es lo propio del trabajo social, sino que se percibe como un exceso de burocracia. No aparece en este discurso (sí, en el “crítico”) un diagnóstico que identifique concepciones del gobierno de lo público con los paradigmas neoliberales y las dificultades para la profesión. Por ejemplo, la reducción del coste público en recursos (dinero y trabajadoras) y el aumento de la eficiencia (indicadores cuantitativos) es igual a la intensificación del trabajo (y los malestares asociados). Más bien es la burocracia el “chivo expiatorio” de estos malestares: “apenas tengo tiempo de atender a los usuarios y, después, en lugar de realizar vistas me tengo que quedar rellenando papeles... o relleno papeles o trabajo” GD1(M3): Trabajadoras de la Administración pública. Como el discurso de las *desposeídas y vencidas* es un discurso instalado en la crisis profesional y la anomia, en realidad no cuenta con soluciones, más allá de acciones individuales (fugas, abandonos o transiciones, que se detallan en el apartado 5.6), quedando abierto el campo a propuestas que solucionen la situación por la que atraviesan.

Algunas de las soluciones son gerencial-tecnocráticas, como las que consideran que para *liberar* a las trabajadoras sociales lo mejor es precisamente fragmentar las funciones que realizan. Si la intervención es lo propio del trabajo social tendría sentido eliminar o reducir el trabajo administrativo-burocrático que desempeñan y tendría sentido incorporar una figura no profesional como es la auxiliar de servicios sociales. Esto es una demanda de las posiciones *desposeídas y vencidas* (una vez que se han socializado en formas neoliberales de gobierno de lo público) que justifican de diferentes maneras y apelan a la reducción de

¹⁴² Probablemente la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (véase capítulo 3º), terminó por fusionar la lógica burocrática de la Administración con la racionalidad economicista neoliberal. Lógicamente una cosa es la letra de la ley y otra su interpretación y aplicación, que siempre dejan márgenes de acción relativos en múltiples sentidos.

costes y ahorro: una trabajadora social haciendo este trabajo es una “administrativa de lujo”, como indican las DV en la fracción “crisis profesional”. También se hace referencia a la idoneidad y adecuación (las administrativas están más preparadas para el tipo de formalismo que requiere el trabajo burocrático, que denuncia las DV fracción “vínculo obstaculizado”). De la misma manera también se señala, ciertos vínculos con el estatus percibido: si este tipo de tareas degrada a las profesionales, siguiendo este razonamiento, la introducción de auxiliares administrativas para realizar este trabajo, simbólicamente, parece situar a la trabajadora social en una cierta posición de autoridad profesional, al “*tener*” una *secretaria a su servicio*¹⁴³.

Una vez que se han dividido las funciones simbólica y profesionalmente, es posible pensar separarlas espacialmente. Siguiendo una lógica de reducción del coste y eficiencia podríamos pensar en separar físicamente los espacios en donde se realizan las funciones; crear centros específicos para las personas usuarias atendidos por auxiliares que liberen, así, a la atención básica de gran parte de su trabajo; establecer un filtro o un cribado entre las usuarias que, por ejemplo, necesitan información y aquellas que realmente requieren un servicio que sólo una trabajadora social, por su titulación, puede prestar legalmente.

Un ejemplo *avanzado* de este gerencialismo tecnocrático lo representa el recién estrenado modelo¹⁴⁴ madrileño¹⁴⁵. Es un modelo que se propone reducir la burocracia, ser más eficiente y útil al ciudadano, que no se presenta como un acuerdo ideológico (partidista), sino como una solución técnica que *mira hacia el futuro*, en palabras del delegado del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social, en el acto de presentación del nuevo modelo de servicios sociales.

El discurso gerencial no toma al trabajo social, sino a los servicios sociales como objeto, según el cual el trabajo social es una profesión más (conjunto de funciones para la provisión de servicios). Existe así un alto grado de hibridación entre las funciones del trabajo social y las funciones necesarias para la provisión de los servicios sociales. Uno de los elementos que

¹⁴³ Es muy interesante que apelen a “tener” una secretaria. En el imaginario colectivo las personas que cuentan con una secretaria a su servicio suelen ser personas con cierta posición de poder, como si desplazar las labores burocráticas a otras profesionales implicara no sólo una liberación, sino también una valoración (elevación) en el estatus profesional.

¹⁴⁴ En futuras aproximaciones sería interesante poder explorar diferentes modelos, en la línea de lo que apuntaba el IV ISSE (tendencias de externalización por CCAA) y lo que emerge en los discursos analizados. Sin embargo, se ha optado por analizar una tendencia que está presente en mayor o menor medida en todo el Estado al haber inspirado la orientación de las legislaciones de aplicación estatal, ahora bien, sería interesante poder explorar otros modelos diferentes que añadirían mayor complejidad y riqueza al análisis. No obstante, las limitaciones del estudio en esta primera exploración han obligado a restringir el foco del análisis.

¹⁴⁵ Ayuntamiento de Madrid, Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social (2022) Acuerdos por un nuevo sistema público de servicios sociales de la ciudad de Madrid. Establecimiento de las bases para el desarrollo del modelo de servicios sociales del ayuntamiento de Madrid. <https://diario.madrid.es/wp-content/uploads/2022/05/ACUERDOS-NUEVO-MODELO-SERV-SOCIALES.pdf> (accedido febrero del 2023).

amenazan a la profesión es esta confusión entre servicios sociales y trabajo social (Hernández Echegaray, 2017). Esto implica que la reducción de funciones para las trabajadoras sociales, lejos de dignificar las condiciones laborales y permitir el pleno desarrollo de la profesión, etc., puede orientarse en sentido contrario: en el de la fragmentación de la profesión y su especialización, la pérdida relativa de poder respecto de otras profesiones y su utilidad social, como apuntan algunos discursos. Algunas consecuencias podrían ser las siguientes:

- Aumentar la distancia entre trabajadora social y usuarias al perderse el vínculo de la primera atención, como señala la minoritaria “fracción disciplinar” (la cual no ha de confundirse con la fracción “controladora de lo social”¹⁴⁶);
- Podría suponer también el aumento del control burocrático sobre las trabajadoras sociales en los procesos formales, al introducir supervisiones o auditorías administrativas para fiscalizar el desempeño profesional (fracción “despechadas”)¹⁴⁷.
- Podría aumentar la reducción de funciones y la derivación a otras profesionales, como educación social o psicología.

En definitiva, las soluciones neoliberales para la profesión del trabajo social se muestran como una mejora que responde a las necesidades de las usuarias y las trabajadoras sociales. Cuando en realidad se trata, más bien, de una respuesta a un determinado diagnóstico de los servicios sociales desde la perspectiva de una gobernanza específica. Una mirada que no contempla el trabajo social como una profesión, un *corpus* profesional que haya que defender, sino más bien como un conjunto de funciones técnicas que se pueden “derivar” y fragmentar. Ante las perspectivas de incorporación de la inteligencia artificial en las funciones de información, orientación y diagnóstico, clarificar posiciones resulta de gran trascendencia. La hibridación del trabajo social en los servicios sociales permite, una vez que el gerencialismo aplica programas de gobernanza inspirados en los

¹⁴⁶ La fracción “disciplinar” pertenece al discurso crítico, es una fracción minoritaria y con poco consenso dentro del bloque crítico. Es un discurso que considera que defiende la vinculación entre las prestaciones sociales y la intervención. Se ubica en la fracción crítica porque tiene un diagnóstico del trabajo social que realiza una lectura del contexto social y la evolución histórica de la profesión, y considera que estas funciones disciplinarias en su doble dimensión: control social y reforma social son consustanciales a la profesión y su fragmentación deviene una mayor pérdida de funciones y de su papel social. Esta fracción se ubica en posiciones estables en la Administración y en las posiciones más académicas, en cohortes de edad media y alta. Esta fracción se contrapone a la fracción autoritaria, que establece que es necesario el control de las prestaciones, pero en este caso responde a un discurso conformista, acrítico, que ve en el ejercicio burocrático del control un reforzamiento de su autoridad como profesional. En ocasiones, en los discursos que critican la vinculación de prestaciones e intervención suelen denominarse ambas fracciones como policías de lo social, pero conviene entender sus especificidades.

¹⁴⁷ “Ahora, yo no he vivido lo del compañero, yo no he tenido problemas [con la administrativa] por el DNI más derecho o más a la izquierda, pero sí, literalmente, porque no le gustaba a la secretaria de mi Ayuntamiento dónde se ponían las comas. Y eso podría ser mucho trabajo [adicional]...” GD2(M2): Administración y Tercer sector.

principios de eficiencia, eficacia y racionalidad, que puedan introducirse estos razonamientos en el corazón mismo de la profesión (profesionales en servicios sociales), sin tener en consideración su necesaria integralidad de la profesional. Por esta razón es importante pensar en el diagnóstico de la profesión, necesariamente en relación con las transformaciones del contexto, siendo el más inmediato (y mayoritario para las trabajadoras sociales) el de los servicios sociales.

Se observan, en conclusión, dos tendencias en la gobernanza bajo el paraguas del discurso técnico gerencial en función del sector del que se trate: en atención primaria supone la aplicación de un principio organizador taylorista que divide el trabajo social en funciones específicas para luego distribuirlas de la forma más eficiente y económicamente posible (que pasa por incorporar nuevas profesiones auxiliares). Desde el punto de vista de la atención especializada, la tendencia pasa por la externalización de grandes contratos al segundo y tercer sector para cubrir servicios específicos (como se vio en el capítulo 3º).

D. Binomio necesidades-recursos

Para el discurso *neoliberal*, en su fracción “meritocrático-individualista”¹⁴⁸, el problema de la hibridación del trabajo social y los servicios sociales y, por lo tanto, los problemas de la Administración residen en la lógica del binomio necesidades-recursos¹⁴⁹. Es decir, se centra en la lógica según la cual ante determinadas necesidades identificadas, ha de tener lugar la prescripción de recursos dirigidos a cubrirlas¹⁵⁰.

¹⁴⁸ La fracción “meritocrática - individualista” pertenece al discurso *neoliberal - meritocrático*, su especificidad reside en el peso del componente meritocrático. Son profesionales empoderadas porque han podido reconducir su profesión y, frente al diagnóstico negativo, adoptar cambios profesionales (libre ejercicio) para enfocarse en nuevos proyectos, funciones, concepciones en el campo profesional, concebido como mercado. Esta posición en concreto lleva el apellido de individualista porque este enfoque se realiza desde una perspectiva individual, como *freelance*, que apuesta por el emprendimiento personal y el ánimo de lucro.

¹⁴⁹ El discurso *neoliberal meritocrático* en su fracción “individualista” afirma: “Luego está el cómo. Las metodologías, fundamentalmente, en el sistema público, y parte del tercer sector, siguen bajo la lógica del binomio necesidad-recurso: identificar necesidades, prescribir recursos para satisfacer esas necesidades. (...) La mayoría son prescripciones para derivar, canalizar, gestionar prestaciones y recursos. Y esta lógica, este binomio necesidad-recurso es una lógica del sistema de servicios sociales” GD3(H1): Trabajadoras del segundo y tercer sector.

¹⁵⁰ Obviamente este binomio responde a una crítica de las posiciones neoliberales a ciertas posiciones/trabajadoras. Desde el Consejo General del Trabajo Social quieren recordar que este binomio fue superado hace tiempo en el seno de la profesión. En marzo de 2022 fue aprobada en Asamblea General Ordinaria del Consejo General del Trabajo Social la propuesta del Modelo del Sistema Público de Servicios Sociales que defiende el Trabajo Social. En dicha propuesta se parte del avance que surgió con la aportación de Teresa Zamanillo Peral, durante el proceso de legitimación académica de la disciplina en España y de desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales, frente a la amenaza de confundir el objeto del trabajo social con el binomio necesidad – recurso. Por ello, en este trabajo se define como objeto de los servicios sociales: “La promoción y protección de la convivencia e interacciones significativas en los entornos familiares, comunitarios y sociales, imprescindibles para garantizar el adecuado desarrollo personal, emocional y social a lo largo del ciclo vital de la existencia humana, favoreciendo la autonomía social, la protección y la inclusión social, mediante la generación de bienes relacionales y la provisión de apoyo social”. <https://www.cgtrabajosocial.es/publicaciones/modelo-del-sistema-publico-de-servicios-sociales-que-defiende-el-trabajo-social-digital/123/view>

Sin embargo, esta posición es minoritaria; en la mayoría de los casos se asume la necesidad de establecer una relación que media entre las necesidades de la ciudadanía y la provisión de recursos. No en vano en el discurso *desposeídas y vencidas* se contempla como una situación de crisis la ausencia de recursos que pone en solfa las posibilidades prácticas del trabajo social, como se ha visto en el apartado 5.1 de este capítulo.

Otra cuestión muy diferente es el hecho de que las trabajadoras sociales deban tramitar las ayudas, como se ha visto en el apartado sobre la burocracia y, por otro lado, que se deba asociar la intervención social al seguimiento de los requisitos de las ayudas. Esta labor “controladora” no suele ser bien vista por una diversidad de posiciones (desde la *neoliberal meritocrática*, *las desposeídas y vencidas* y una parte de las *críticas*). Es precisamente la fracción “crítica - disciplinar” la que establece la necesidad de mantener la relación entre la trabajadora y la persona usuaria en el seguimiento del cumplimiento/requisitos de estos recursos (como ya señalamos). Surge, así, entre las trabajadoras, toda una pluralidad de concepciones sobre cómo se establece el vínculo y la continuidad del vínculo con las personas usuarias:

- La relación con la persona usuaria se concibe como un proceso integral que implica también la provisión de recursos y cierto control sobre la persona usuaria como una forma de asegurar procesos de transformación de los sujetos y, nada desdeñable, el contacto con estas personas como su profesional de referencia. Esto es así para una sección, cada vez menor, de trabajadoras sociales, generalmente “disciplinarias” (C) o “vínculo obstaculizado” (en el seno de las llamadas *derrotadas y vencidas*).
- La relación con la persona usuaria es percibida como un proceso que ha de separar la provisión de recursos y su seguimiento de la intervención; desde este punto de vista es necesario orientar los recursos disponibles de las trabajadoras sociales hacia la intervención y alejarse de otras funciones administrativas. Esto es así para la mayoría de las posiciones: *desposeídas y vencidas* (DV) y una parte de las *críticas* (especialmente en su fracción “teórica”).
- La relación con la persona usuaria se concibe como una que no ha de implicar ni la provisión de recursos ni su seguimiento. Estas funciones desvirtúan la construcción del vínculo con la persona usuaria. Existen así otras profesiones o criterios objetivados que permiten realizar estas tareas. El objetivo principal de la trabajadora social es la intervención con la persona usuaria liberada de estas funciones. El discurso que sostiene estos argumentos es el *neoliberal-meritocrático*.
- Por último, se encuentra la posición según la cual la relación con la persona usuaria ha de reducirse a un trabajo objetivo de asignación y seguimiento de recursos en función de

las necesidades, con procesos burocráticos objetivos; y las trabajadoras sociales han de realizar este seguimiento con el apoyo de nuevas tecnologías (algoritmos) que permitan/faciliten esta labor. Es el discurso conformista.

Tanto el discurso *neoliberal meritocrático* como el de las *derrotadas y vencidas* tienden a priorizar formas de intervención terapéuticas e individuales, pero con una diferencia: las neoliberales piensan en servicios privados. Según este discurso el ámbito privado ha de encargarse no tanto de los malestares sino de los *bienestares*. Se diferencian así dos circuitos y dos tipos de personas usuarias tipo-ideales:

- Sistema público del trabajo social orientado a los perfiles con dificultades económicas y sociales (de gravedad como pobreza, drogadicción, etc.) que requieren el acceso a recursos y, al mismo tiempo, a procesos de intervención que ayuden a la persona a mejorar su *resiliencia* y su situación.
- Sistema privado del trabajo social orientado a perfiles con dificultades personales o sociales, de carácter más individual (duelos, situaciones personalmente complejas, temáticas especializadas como la sexualidad, etc.).

Es decir, un sistema público de *ayuda* gratuita y accesible para los malestares puntuales o crónicos y un sistema privado de terapia no gratuita para niveles económicos más altos que afrontan dificultades que requieren una intervención profesional durante un tiempo.

El diferente énfasis de las “meritocráticas” reside en la clientela preferente: mientras para la fracción “meritocrática-individualista” (más presente en el segundo sector) es la ciudadanía con recursos medios o altos, para la “meritocrática-asociativa” (presente en el tercer sector de forma preferente) su cliente principal es la propia Administración. Para esta última fracción el interés reside en el hecho de ofertar los servicios que la Administración no asume o no llega a cubrir y que la sociedad está demandando.

Esta es la principal motivación que legitima a estas profesionales para haber abandonado, transitado o pospuesto sus carreras profesionales en el ámbito público y haberlas orientado al sector privado.

La fracción “meritocrática individualista” se percibe a sí misma como una posición adelantada para su tiempo, capaz de vislumbrar - es esta visión temporal de progreso - que se va a producir una crisis profesional en el trabajo social, de la que sólo podrán sobrevivir aquellas trabajadoras que sepan adaptarse (visión meritocrática) a las nuevas demandas y orientaciones de la profesión y que, necesariamente, esta crisis en la profesión generará cambios importantes y dramáticos para algunas posiciones acomodadas y aquellas otras instaladas en el binomio necesidades-recursos.

Esta perspectiva, ubicada en una determinada posición, es sólo una de las diferentes visiones y formas de pensar la profesión, de forma minoritaria, aunque con un discurso muy cristalizado, precisamente porque sirve para legitimar una posición relativamente novedosa, como es el libre ejercicio con orientación terapéutica (para clases medias y altas) y el emprendedurismo colectivo en temáticas especializadas (que se proveen a la administración).

E. ¿Una crisis necesaria e inevitable?

Como se ha analizado, las visiones *neoliberales* y *meritocráticas* adoptan cierta visión modernizadora, donde el transcurso del tiempo, necesariamente, ha de decantar la profesión en una orientación casi natural (como si no fuera el resultado de diferentes fuerzas sociales), no ideológica (como si no fuera un particular contexto que podría confrontarse desde otros modelos).

De acuerdo con esta mirada, todo parece empujar a una crisis profesional, que no se debe a los efectos que está produciendo la mercantilización del campo de los social, sino que sitúa el problema en aquellas profesionales del trabajo social que representan el pasado (generalmente posiciones *conformista* y *desposeídas* y *vencidas*) que identifican su desempeño con el trabajo en la Administración pública en ciertas funciones, para esta posición, indeseables (identificadas con el binomio necesidades-recursos)¹⁵¹.

Si la crisis de una forma de trabajo social se identifica con el ámbito de lo público, el renacer o el futuro del trabajo social se identifica con el ámbito privado, aunque sea proveyendo servicios a la administración pública¹⁵². Es en el ámbito privado donde la competencia entre profesionales y sus méritos hace que unos sobresalgan (sobrevivan) sobre otros (cuyas funciones y puestos de trabajo desaparecerán)¹⁵³. Precisamente -siempre para este discurso *neoliberal meritocrático*- el futuro se ubica en el desarrollo de la creatividad porque todo lo que sea posi-

¹⁵¹ El discurso *neoliberal meritocrático* en su fracción "individualista" afirma: "Si el modelo cambia y prescindimos de una gran parte de las prestaciones, los trabajadores decidimos prescindir de ese rol y la Administración decide contratar a administrativos y, por esa razón, nos vamos muchos y muchas a la calle, es decir, aumenta el desempleo en trabajo social, para mí, yo creo que sería muy buena noticia a pesar de los pesares, evidentemente" GD3(H1): Trabajadoras del segundo y tercer sector.

¹⁵² La posición *neoliberal meritocrática*, desde la fracción "asociativa" expresa: "Quiero decir, como funcionaria, fui responsable de la gestión, de la licitación, de la coordinación con empresas de servicios, de... donde la mayor pasta era en contratos con entidades de prestacionarias de servicios, ¿vale? Y bueno, después de todo eso, pues pedí la, bueno, la cuenta, o sea, ni la cuenta, los funcionarios no tenemos ni paro, asique cogí [una excedencia] y dije: "Venga, me dedico a lo privado". Y ahora, desde lo privado (...) Bueno, pues ahora soy contratada por lo público, mi entidad ¿vale?" GD3(M2): Trabajadoras del segundo y tercer sector.

¹⁵³ La posición *neoliberal meritocrática* en su fracción "individualista" defiende: "Nosotros, creo, que el trabajo social va mucho más allá, y el ámbito privado independiente está siendo una oportunidad también para poder explorar otros alcances que tiene el trabajo social en la docencia, en la investigación, en el peritaje o en el trabajo social forense. En la gerencia, en la, incluso en la propia política, o en la dirección de empresa" GD3(H1): Privado lucrativo y no lucrativo.

ble automatizar o digitalizar terminará por reemplazar al profesional por un auxiliar o por una máquina (algoritmo, inteligencia artificial, etc.)¹⁵⁴.

Precisamente este discurso considera que el futuro está en el ámbito privado y en la especialización, concretamente, en la provisión de servicios especializados orientados -aunque no solo- a la terapia individualizada¹⁵⁵ en diferentes problemáticas y enfoques¹⁵⁶ con un cliente que ya no pertenece, necesariamente, a grupos empobrecidos, sino que puede ser de clase media o media alta. En última instancia se piensa en un sistema dual: aquellos servicios no mercantilizables-rentables dependientes del sistema público y aquellos rentables provistos desde el ámbito privado¹⁵⁷.

Para este discurso es esperable una gran crisis profesional y la destrucción de empleo (excedentario) y la necesaria reconversión profesional de aquellos que puedan adaptarse (“reconversión epistémica”)¹⁵⁸. De la misma forma que la revolución industrial supuso una transformación de la sociedad y los oficios, ahora, una revolución digital tendrá un efecto similar en el interior del trabajo social. Un periodo de crisis profesional (y consecuente nueva crisis

¹⁵⁴ Otro ejemplo de la posición *neoliberal meritocrática* en su fracción “individualista” es: “Un nuevo servicio y eso va de la mano de que nos reconstruimos y buscamos la manera de proporcionar ese servicio que necesita la Administración o los usuarios y que solo lo podría hacer un trabajador social que, en este caso, va a ser la intervención social porque todos lo que requiere de creatividad no se puede automatizar, no lo puede automatizar una máquina, entonces...” GD3(H1): Privado lucrativo y no lucrativo.

¹⁵⁵ La posición neoliberal meritocrática en su fracción “individualista” afirma: “En el hacia quién nos dirigimos y en el cómo, en metodología, basadas en binomio necesidades-recursos o, por el contrario en mi caso, en la práctica privada, en el trabajo social clínico, no hay binomio necesidad recurso, por supuesto, ponemos al servicio de la terapia los recursos comunitarios y los recursos sociales porque sigo siendo trabajador social, pero el centro, la intervención está centrada en la persona. En las aspiraciones, expectativas y necesidades que plantea la persona y su propio proceso terapéutico”.

¹⁵⁶ “O veo un futuro privado, un futuro totalmente privado en base a las formaciones específicas, recursos y servicios como están Jonathan y Maite haciendo actualmente y ese es el futuro que yo veo, no sé si será o no será, pero si miras un poco hacia delante, al final, lo que está salvando un poco la profesión es mucho el sector privado porque el sector público se está quedando en lo que estábamos hablando en toda la discusión, en servicios de emergencia social y paliar esas situaciones. Entonces, mi visión futura es eso; sector privado, formaciones específicas, intervenciones más individualizadas” GD3(M3): Privado lucrativo y no lucrativo.

¹⁵⁷ “Yo creo que el futuro de, hay cosas, bueno, de lo que voy a decir hay cosas que creo sucederán, más también en términos de pronóstico, pero que deseo que suceda, es más de expectativas y de aspiraciones. Yo creo que lo público, al igual que el Sistema Sanitario, el Sistema Sanitario se ocupa de la enfermedad y tienes que irte a lo privado para ocuparte de la salud. Si quieres irte a un gimnasio, eso tienes que pagarlo, eso no lo subvenciona lo público. Si tienes una fractura te vas al Servicio Público de atención a la salud. Yo creo que en la salud social va a quedar relegado dado que el Sistema Público de Servicios Sociales va copiando el Sistema Sanitario, o quiere aspirar a copiar al Sistema Sanitario. Va a ocuparse de la enfermedad social, si podemos establecer la analogía, aunque no sea del todo correcta, y se va a quedar lo privado para la salud social, persiguiendo la salud, la promoción, el cambio y la aspiración hacia mejores cosas” GD3(H1): Privado lucrativo y no lucrativo.

¹⁵⁸ El discurso *neoliberal meritocrático* en su fracción “individualista” expresa: “Habrá un sufrimiento paralelo de las personas que quedan en desempleo. Pero sería, yo creo, un momento de crisis para que haya, realmente, una reconversión epistémica y una mirada nueva en el trabajo social” GD3(H1): Privado lucrativo y no lucrativo.

de identidad)¹⁵⁹ que daría lugar a la profesión del futuro libre de los defectos del viejo trabajo social con una nueva epistemología y, cabría añadir, ontología de lo social¹⁶⁰.

En síntesis, en esta ideación del discurso neoliberal se ven en realidad dos tendencias: las posiciones “meritocráticas”, con diferentes matices entre “individualistas” y “asociativas”, conciben un trabajo con clientes (en ocasiones la propia administración), centrados en los aspectos rentables que podrán desarrollar algunas trabajadoras sociales en una lógica de méritos y competencia.

Se recuerda que el discurso *neoliberal* en su fracción “gerencial meritocrática” es minoritaria en número, pero con esta visión se establecen marcos, problemáticas, soluciones y condiciones para el desempeño profesional, precisamente por estar instalado o circular entre profesionales con capacidad de tomar decisiones en las políticas públicas. La fracción “meritocrática” juega un papel diferente ya que tiene un gran poder legitimador del enmarcado neoliberal y se presentan como posiciones de éxito que dialogan con otras posiciones intermedias y bajas, son un reactivo a la circulación de los discursos neoliberales. Sin embargo, estas visiones no son mayoritarias ni están instaladas de forma inevitable ni son responsables de “las soluciones”, como no pueden serlo de los males de la profesión. Es necesario entender este punto de vista como discursos que cobran sentido en contextos concretos, que puede alinearse con ciertas tendencias del trabajo social y los servicios sociales, pero, en última instancia, son un punto de vista. Del mismo modo, conviene recordar que un discurso no es equivalente a una persona y, por esta razón, un mismo agente social puede expresar -incluso de forma contradictoria- diferentes discursos (como se verá en el siguiente apartado, en relación con la fuerza que aún tiene la titularidad pública de los servicios sociales).

5.5 Anclajes y difracciones

En este apartado se ahonda en las tendencias que, a partir de los discursos de las trabajadoras y sus fracciones, se abren al futuro, más allá de este discurso *neoliberal* y *meritocrático* que se han analizado ampliamente en apartados anteriores.

Cabría, incluso, preguntarse si estas posiciones que se abordarán no son acaso - en términos numéricos - una mayoría que, sin embargo, no se piensa como tal ante la falta de un elemento aglutinador que permita idear un nuevo futuro para la profesión del trabajo social.

¹⁵⁹ Que ya no responde a un problema interno como la crisis de identidad previa sino a un problema externo, consecuencia de las transformaciones del contexto.

¹⁶⁰ Dentro del discurso *neoliberal meritocrático*, la fracción “individualista” entiende que: “Esa crisis generaría una crisis de empleo que se asociaría a una crisis de identidad y, por lo tanto, una reconstrucción en nuestro rol y poder adaptarlo mejor a lo que realmente se está necesitando...” GD3(H1): Trabajadoras del segundo y tercer sector.

Lo cierto es que, hoy en día, se encuentran deslavazadas, son posiciones que se mueven en sus propios universos de sentido con escasa circulación discursiva (justo al contrario de lo que sucede con el discurso neoliberal).

Frente a futuros neoliberales aparentemente inevitables, aparecen toda una serie de posiciones que evidencian otras formas posibles de pensar en el trabajo social, de resistir la transformación que se está produciendo; en ocasiones con posiciones que politizan la situación, en otras ocasiones desde visiones que adoptan opciones individuales (que contemplan el abandono). En todos los casos, hay un pilar firme fundamental que aún hoy en día permanece, generando ciertos consensos, la defensa de lo público.

A. Un principio general: la defensa de lo público

En el capítulo cuarto de este informe se profundiza en las diferentes visiones y diagnósticos de la profesión de las tres grandes agrupaciones socio-discursivas iniciales. Del mismo modo, en el capítulo tercero se ha dado cuenta del papel que los diferentes sectores juegan en la profesión y, finalmente, en los apartados anteriores del presente capítulo se han señalado algunas propuestas que emergen en el discurso neoliberal. A continuación, se piensa en todos estos elementos, pero poniendo ahora en relación los discursos con una cuestión nuclear del contexto actual: la relación entre sectores, concretamente, la relación Estado - mercado. Esta relación apunta elementos que permiten evidenciar cómo, frente a los cambios que se están produciendo en la profesión que hace tambalear toda su estructura, hay aún cimientos firmes en ciertos aspectos como es el de la defensa de lo público¹⁶¹.

En el siguiente esquema, se presentan cuatro afirmaciones típico-ideales¹⁶², distribuidas en cuatro cuadrantes definidos por dos ejes en función de si se defienden posiciones en las que debe haber más/menos mercado (primer y segundo sector) o Estado (primer sector).

Se definirá, primero, cada uno de los cuadrantes y, después, cómo se relacionan problemáticamente los principales discursos con estas posiciones prototípicas.

¹⁶¹ En varias ocasiones se ha visto cómo se plantean las *soluciones neoliberales* como la única opción posible, como un programa sin ideología. Pero en realidad esta forma de presentarlo es en sí mismo una estrategia retórica que trata de alejar el debate de los diferentes modelos (ideológicos) posibles. Precisamente, porque si se presentara como una opción ideológica se abriría un debate mucho más amplio. Porque probablemente se podría conectar las propuestas con sus posibles consecuencias en un marco analítico más amplio (que tomara en consideración el contexto) y ahí podrían generarse disensos y evidenciarse que este particular con pretensión hegemónica es en realidad una opción que confronta con otra que cuenta con un gran consenso transversal para muchas trabajadoras sociales y posiciones discursivas, una opción poco elaborada pero frontal a la agenda neoliberal que es la defensa de lo público.

¹⁶² Esto quiere decir que no siempre se encuentran estas posiciones literalmente en los discursos de las trabajadoras sociales, sino que más bien son máximas que en realidad aparecen de forma más matizada en los discursos de las trabajadoras sociales, no pudiendo identificar de forma unívoca cada posición con un tipo de discurso.

Figura 2. Esquema de posiciones típico-ideales en la tensión Estado-Mercado:



Fuente: *Elaboración propia*

- a) “*El Estado donde no llega el mercado*”: es una posición extrema que considera que la forma de gestión de lo público pasa por la privatización y la externalización. Solo cuando no es suficiente la iniciativa privada, el Estado ha de intervenir.
- b) “*El Estado lidera el mercado*”: es una posición mucho más matizada que establece la centralidad no en el mercado sino en el Estado y su capacidad de liderazgo. En este cuadrante es posible considerar una amplia externalización de servicios tanto al tercer sector (ONG, asociaciones, etc.) como al segundo sector, especialmente pequeña empresa y *freelance*.
- c) “*El Estado no necesita al mercado*”: es una posición extrema que defiende que es el Estado el que ha de proveer los servicios, manteniéndose al margen de las lógicas privadas.
- d) “*El mercado donde no llega el Estado*”: es una visión que considera al segundo y tercer sector como una muleta, un apoyo, al que la Administración ha de externalizar servicios en función de sus necesidades.

No existe una correspondencia plena y unívoca entre los cuadrantes del anterior esquema y discurso. No obstante, hay cierta relación (matizada) entre ciertos discursos y fracciones y las visiones que se desprenden de estas relaciones entre el Estado y el mercado.

En términos generales, la gran mayoría de los discursos se posicionan en contra de una pérdida del control por parte del Estado de la provisión de servicios, recursos, intervenciones, etc. En la memoria colectiva existe aún un recuerdo de periodos privatizadores previos y recientes (véase III ISSE).

De la misma manera que se han analizado cómo algunos marcos y soluciones neoliberales permeaban otros discursos, como el de *desposeídas y vencidas*, de igual forma ocurre ahora con el discurso de las denominadas *críticas*, que tiene una gran capacidad para establecer un marco de la situación que es aceptado por posiciones de otros discursos. Lógicamente el discurso crítico en contra del mercado no es maximalista (ni homogéneo), sino que es una posición bastante matizada en función del territorio y la fracción concreta de la que se trate. Ahora bien, existe una idea humanista de que las lógicas del mercado terminan por poner el interés y el lucro por delante de otros valores considerados más importantes; y esto es un riesgo que estará siempre presente. Esta idea es bastante transversal a los cuadrantes B, C y D: los discursos *Desposeídas y vencidas, críticas e incluso conformistas* y la mayoría de las fracciones de *precarizadas* (excepto las ubicadas en la orientación neoliberal).

Ahora bien, esta crítica al mercado tiene un componente teórico ideal, porque gran parte de las fracciones discursivas entiende que, en la práctica, el Estado no puede desempeñar sólo sus funciones y necesita del mercado. Esta contradicción da lugar a diferentes orientaciones: una en la que el Estado es dominante (“el mercado donde no llega el Estado”), que puede identificarse con discursos críticos y algunas posiciones de las *desposeídas y vencidas* (especialmente fracciones “vínculo obstaculizado” y “crisis profesional”). O bien, donde el Estado lidera, dentro de este cuadrante se entiende que las organizaciones privadas (especialmente las del sector no lucrativo, asociaciones de base o sociedad civil) han de contribuir a los diferentes sistemas de protección. Territorialmente este modelo es muy importante en el País Vasco, donde existe una densa y consolidada red de agentes del sector privado, especialmente en el tercer sector. Esta idea de la Administración como líder es, para una gran parte de las posiciones discursivas, el contrapeso necesario que consigue lidiar con la crítica de las lógicas de mercado (frente a los valores humanitarios) y, al mismo tiempo, con una cierta dependencia del sector privado por parte del público. Esto es así para un conjunto de fracciones críticas (“críticas de base”, “sindicalismo”), *desposeídas y vencidas* (“despechadas”, “derrotadas”, “fugas” y “abandonos”) e, incluso, para las posiciones neoliberales en su fracción “meritocrática”, con los matices que se verá a continuación.

Las posiciones *neoliberales*, especialmente las “meritocráticas” se mueven en la ambigüedad entre la máxima anterior y la que falta por comentar: “el Estado donde no llega el mercado”. Por un lado, creen que efectivamente el mercado está abriendo nuevos nichos laborales para el trabajo social y que, al mismo tiempo, esas nuevas oportunidades deberían proporcionarles (o liderarlas, diseñarlas o programarlas) las administraciones. Sin embargo, dada su cerrazón en el binomio necesidades-recursos y las limitaciones económicas, etc., la Administración no se “abre” a estas nuevas oportunidades ni puede ir más allá. Por otro lado, de forma muy ambivalente, también consideran que el mercado ha de contar con una amplia

cartera de servicios orientada a proporcionar el bienestar, como se ha visto anteriormente, y dejar al Estado la gestión/atención de los malestares.

Como conclusión, en este apartado hemos ha analizado que, a pesar de que el discurso neoliberal gerencial tecnocrático propone todo un conjunto de *soluciones*, las posiciones mayoritarias en la estructura de discursos mantienen una inercia que apuesta por potestad y dominio de la parte pública (aunque luego en su interior pueda haber diferentes lógicas de gobierno).

B. Evasiones heterogéneas y resistencias

En este punto se aborda un conjunto de fracciones discursivas que cristalizan constituyéndose en alternativas a las tendencias que se han visto en los apartados anteriores, en ocasiones son posiciones evasivas (generalmente individualmente, fracciones discursivas dentro del de *desposeídas* y *vencidas*) y, en otras ocasiones, muestran una resistencia clara: generalmente apostando por las respuestas colectivas y la politización de su situación (especialmente fracciones del discurso “Crítico” y ciertas posiciones “precarizadas combativas”).

Hay un conjunto de posiciones de *desposeídas* y *vencidas* o *precarizadas*, generalmente, que se mueven dentro de un marco de vulnerabilidad que tiende a la evasión. Esta vulnerabilidad se identifica con diferentes factores: el peso de las decisiones políticas, su cortoplacismo (electoralista) y su visión economicista, que les afecta directamente¹⁶³; el hecho de trabajar con colectivos vulnerables con escasa capacidad de presionar social y políticamente¹⁶⁴; o las propias condiciones profesionales precarias¹⁶⁵ (o ante la identificación con la Administración cuando se tienen condiciones menos precarias¹⁶⁶); finalmente, la autculpabilización (esta si-

¹⁶³ El discurso de *Desposeídas* y *Vencidas* en su fracción de “vínculo obstaculizado” afirma: “Pero porque en la política al final piensan a corto plazo, está clarísimo. No van a ver al futuro a un largo plazo cuáles son los beneficios. Además, cuando igual críticas a las personas o los servicios y lo pones al mismo nivel que las cosas, que tienen un beneficio” GD1(M6): Trabajadoras de la Administración pública.

¹⁶⁴ El discurso de las críticas en su fracción nostálgica de la “organización de base” expresa: “Y porque la población diana de servicios sociales es un sector de población muy empobrecido, muy en la exclusión.(...) en general, y con muy poca capacidad de presión, ¿no? Entonces, tienen muy poca, hay muy poca presión social” GD1(M1): Trabajadoras de la Administración pública.

¹⁶⁵ El discurso *desposeídas* y *vencidas* en su fracción “despechadas” afirma: “A mí me gustaría señalar que comparto, por una parte, lo que decías de la precarización en algunos sectores, y lo que decía de, al final, la dependencia de la financiación para poder desarrollar cualquier actividad que forme parte del tercer sector, ya que al final es muy complejo desarrollar crítica sistémica y crítica un poco al modelo de acción que se esté desarrollando (...) cuando la condición es el presupuesto” GD5(H2): Trabajadoras del tercer sector y universidades.

¹⁶⁶ Esta última es una crítica que hacen ciertas posiciones *desposeídas* y *vencidas* a las “posiciones acomodaticias”.

tuación se da ante una percepción de falta de actitud crítica y combativa)¹⁶⁷. Este conjunto de factores parece empujar en dos direcciones: las fugas de un ámbito para realizar una transición encantada (personas que abandonan la atención básica por los servicios especializados¹⁶⁸ o por el trabajo *freelance*) y, en algunos casos, directamente el abandono de la profesión (o su ideación)¹⁶⁹.

Existe un conjunto de discursos, menos presente de lo esperado¹⁷⁰, a medio camino entre el conformismo y una cierta posición crítica, identificado con un “moralismo universalista”; un conjunto de posiciones que apuesta por el desempeño del trabajo social en instituciones fuertes que ni son estatales, ni se mueven por el lucro en sus fundamentos (por ejemplo, organizaciones cristianas de base). Regidas por un marco nómico de valores morales y religiosos con los que observan con cierta distancia las transformaciones que se están produciendo.

Por otro lado, se encuentra otro conjunto de discursos que se articulan en forma de resistencia más o menos politizada. Una posición frontal a los procesos de desprofesionalización

¹⁶⁷ La posición de *desposeídas y vencidas* en su fracción de derrotadas afirma lo siguiente: “Yo... Yo qué sé. Yo creo que las trabajadoras sociales somos como los españoles. Que nos quejamos mucho, pero no nos meneamos nada, de verdad. Y es que somos iguales, quillo. Yo fui a Francia, y ni una manifestación, que flipé. Y yo digo: “Esto es España no lo hacemos”. Solo sabemos hablar, hablar de los bares, por eso no estamos tan mal ahora por el COVID, solucionar el mundo en los bares, pero después no nos meneamos. Nosotros hacemos lo mismo. Con tu compañera te empiezas a quejar, pero después, no defendemos nuestros derechos, y no sé cómo lo vamos a solucionar. No sé.” GD1(M3): Trabajadoras de la Administración pública.

¹⁶⁸ También la posición *desposeídas y vencidas* en su fracción de “transiciones (re)encantadas” expresa: “Yo venía de un ayuntamiento donde además el procedimiento administrativo era ya de locura no, de lo siguiente a la locura (...) incoar el expediente, generaba colapso, literalmente colapso. Entonces, de repente, me encuentro, y permitidme, compañeros, que no tengo las ayudas. (...) Bueno, para mí ha sido un cambio... Por eso estoy romántica, porque de repente digo: “Madre mía, si vuelvo a reconectar con el trabajo social” GD2(M2): Trabajadoras del tercer y primer sector.

¹⁶⁹ La posición de *desposeídas y vencidas* en su fracción de “fuga” plantea: (M3): “Pero, no sé, no lo sé. No sé si tenemos crisis, tenemos adormecimiento, pero, uf, pero yo me he planteado dejar la profesión, eh.”

(M2): “Estamos cansadas”.

(M3): “Pero, de verdad, es que tampoco puedo vivir con los cabreos que me cojo, entonces ¿qué hago? Y yo pues digo: Pues me voy”. GD1: Trabajadoras de la Administración pública.

¹⁷⁰ El diseño de dinámicas grupales ha contemplado la incorporación de personas religiosas en diferentes posiciones de la estructura del trabajo social. Sin embargo, este discurso no ha emergido directamente. Se presupone, como conjeturas (que merecerían analizarse en el futuro), que este(os) discurso(s) no ha(n) emergido por dos cuestiones: en los estratos más bajos del trabajo social por cierta (auto)censura, pues hoy en día, dentro de la profesión los valores religiosos se asumen como una elección personal y no como un marco desde el que pensar la profesión. Quizás hubiera sido interesante realizar grupos sólo de religiosos, pero esta primera aproximación necesariamente ha sido limitada y con una perspectiva más general. Por otro lado, en las posiciones más altas de la estructura del trabajo social no se ha encontrado un discurso religioso y, en una de las entrevistas, han encontrado que esta posición adopta el discurso gerencial. Es decir, las bases religiosas del trabajo social cuentan con un discurso encapsulado en sus organizaciones, mientras que las posiciones directivas adoptan un discurso gerencial al optar por el marco neoliberal que está emergiendo a la hora de gestionar lo social.

se ubica en el discurso “precarizado” en su fracción “sindicalista”¹⁷¹. Para este discurso los males de la profesión pasan por una falta de organización colectiva que permita imponer garantías y condiciones al desempeño profesional. Existe, también, otro conjunto de posiciones críticas (fracción “organización de base”) que consideran que las soluciones pasan por la organización colectiva, pero no orientada exclusivamente a la reivindicación de cuestiones corporativas, sino a la incorporación de las trabajadoras sociales en los colectivos de base para articular redes de alianza y solidaridad que permitan defender no sólo la profesión, sino también los servicios públicos (incluyéndolos servicios sociales). Dentro de las *críticas* existe también una posición “emancipadora” que considera que el trabajo social ha de conducir a usuarios y trabajadoras a la emancipación mediante la transformación de las estructuras y los sistemas que generan desigualdad. Sin embargo, aquí se apela a una ética, a un cambio de valores en términos personales que, se supone, que terminará por conducir a una transformación general.

Se ha identificado un discurso que no apela a grandes marcos interpretativos de transformación o a alianzas con bases sociales ni organización sindical. Es un discurso “crítico” que remite en cambio a la resistencia ante situaciones que se consideran injustas. Son discursos que apuestan por el boicot como una forma de cortocircuitar las lógicas imperantes¹⁷².

Este abanico de discursos y posiciones evidencian que la realidad del trabajo social es compleja, diversa y muy rica y, precisamente, uno de los objetivos de este estudio ha sido evidenciar ciertos contextos, que dan lugar a tendencias muy marcadas que se despliegan en un campo muy polisémico, heterogéneo y ambivalente, como es la topología discursiva del trabajo social.

5.6 Epílogo

A lo largo de este capítulo hemos abordado una propuesta analítica con cinco discursos y las respectivas fracciones discursivas que han ido emergiendo, y los diferentes debates que se han abordado.

¹⁷¹ Es un discurso combativo que considera que tiene una mayor relevancia los sindicatos que cualquier otra forma de organización profesional. Se ubica en el discurso precarizado lo que quiere decir que se trata de una posición que inicia su trayectoria profesional y, al mismo tiempo, se encuentra en un proceso de búsqueda o acceso a empleos dignos. Las claves de los malestares y las soluciones para esta fracción discursiva pasan por la politización de los problemas individuales mediante la organización colectiva sindical.

¹⁷² Un ejemplo del discurso *crítico* en la fracción “boicot” afirma: “¿Cómo se revierte esto? Trabajo con servicios de base para que no hagan ese trabajo. Y entonces, se les está diciendo a los juzgados y fiscales que no conocemos el caso y no informamos. Decreto de vivienda de vulnerabilidad y se da a las administrativas unas hojas para que hagan copia y pega. El cómo se revierte esto son muchos cómo. No lo típico de Incidencia política, Incidencia desde las organizaciones en las comisiones de servicios sociales. Incidencia en municipios. Se hace dando la tabarra a los profesionales, diciendo esto no lo hago, esto no me corresponde, esto contraten a alguien que lo haga y no nos carguen más” (E6).

Se ha profundizado en los principales debates que señalan un conjunto de grandes líneas problemáticas. Existe una situación de crisis profesional, ubicada, principalmente, en los servicios básicos que han recibido una gran presión en el periodo de crisis, y está unida a un proceso de desprofesionalización. Son posiciones que han visto cómo su desempeño profesional se ha ido empobreciendo, a medida que se han ido reduciendo los recursos, aumentando las personas usuarias y la vulnerabilidad social. La progresiva consideración de lo social como espacio de negocio por importantes sectores financieros ha introducido unas lógicas de rentabilidad económica que contribuyen a la acumulación por desposesión de lo social desprofesionalización del trabajo social.

En este periodo ha emergido un discurso “gerencial tecnocrático” que ha cristalizado en un marco economizador y de intensificación del trabajo, que cuenta con un programa de transformación para la Administración, cuyas respuestas conectan con algunas de las quejas de estas trabajadoras (véase, por ejemplo, el discurso *desposeídas y vencidas*). Sin embargo, las recetas gerencialistas no toman como objeto al trabajo social y su defensa, sino a los servicios sociales, con una mirada economicista que apuesta por un taylorismo (con apoyo de nuevas tecnologías) que puede no sólo liberar a la profesión de ciertas funciones *problematizadas*, sino introducir otras profesiones en ámbitos que son propios del corpus profesional del trabajo social, desplazando la centralidad que tiene el trabajo social como referencia en los servicios sociales y, además, reduciendo su peso relativo también en aquellos otros pilares del Estado de bienestar.

Junto con esta crisis de la profesión del trabajo social, especialmente en atención básica y ámbitos afines, surge en el discurso “meritocrático” (“individual” y “asociativo”), una idealización de los servicios especializados, una apuesta por el vínculo terapéutico y una apuesta por la especialización técnica “creativa” (competencia meritocrática) que, no sólo concibe lo social como un negocio en expansión, sino que se especializa en sectores de la población con capitales medios y medio altos. Desde esta posición, se asume que la crisis profesional es un mal inevitable y necesario para remover ciertas posiciones acomodadas (que identifican con el discurso conformista) y aquellas otras instaladas en el binomio necesidades-recursos (especialmente las *desposeídas* y las “críticas disciplinares”). Frente a estas surge el mérito y la iniciativa privada como el decantador de la profesión del futuro, frente a las viejas formas -que según este discurso- estarían en decadencia en el albor de un nuevo mundo postsocial.

Estos discursos *neoliberales* tienen cierta fuerza simbólica, establecen marcos y programas de acción, tienen capacidad de atraer otros discursos hacia sus planteamientos. En cambio, si se atiende a la titularidad pública o privada de los servicios, las posiciones se orientan en otra dirección, la apuesta es por lo público en diferentes modalidades: apoyo privado subordinado para las “conformistas”, el liderazgo de lo público para una parte de las trabajadoras sociales (*críticas, desposeídas* e incluso *neoliberales*) e, incluso, la crítica a la lógica del mercado en

su implantación en lo social desde diferentes posiciones discursivas (*desposeídas, críticas* y fracciones *precarizadas*), que da lugar a todo un mosaico de posiciones (despolitizadas y politizadas).

El diagnóstico de la crisis profesional y los marcos neoliberales que tratan de gobernarla, no agotan la diversidad de discursos sobre la profesión del trabajo social. Surgen así aperturas en diferentes direcciones que apuntan la importancia de romper con la visión “modernizadora” del cambio social que, inevitablemente, parece conducir en una única dirección. En cambio, se puede asumir que, simultáneamente, hay todo un conjunto de escenarios abiertos (ideologías en la profesión) y debates. Sin duda, la crisis de la profesión es el debate nuclear. No sólo se ha precarizado el acceso a la carrera profesional, también se ha sometido a la competencia más férrea a los sectores privados que se han instalado como unos agentes fundamentales. También amplios sectores de la atención básica están llegando a una situación material y simbólica insostenible.

Llegados/as al final, se puede señalar un conjunto de problemas que no sólo permiten comprender cómo está emergiendo la crisis profesional sino, lo que es más importante aún, por qué no hay una respuesta articulada a la misma:

- 1) La falta de identificación del carácter ideológico de las diferentes visiones o modelos del trabajo social.
- 2) La asunción de uno de los modelos como el único de los posibles (para una parte de los discursos).
- 3) La falta de incorporación de los contextos sociales amplios en la mayoría de los diagnósticos.
- 4) Existiendo un pilar básico ampliamente compartido como es la defensa de lo público no se establece un pacto de mínimos.
- 5) La falta de articulaciones críticas que permitan construir programas (*soluciones*) alternativas. Y todo ello, responde en última instancia a un mismo problema.
- 6) La incapacidad de cada una de las posiciones discursivas para comprender y dialogar con el resto.

Esta investigación precisamente ha tratado de establecer, respetando siempre la pluralidad, una visión de conjunto para que cada profesional pueda pensar en su profesión con cierta *imaginación sociológica*, donde cobra sentido la posición de cada una en relación con una estructura y un contexto social concreto. Por esta razón el siguiente capítulo se dedicará a realizar un esquema de las posiciones discursivas y a señalar una síntesis de las principales conclusiones.

Conviene no caer en el error de establecer una equivalencia entre el peso que en el análisis cualitativo se ha dado a ciertos discursos, por ejemplo, *neoliberales o desposeídas y vencidas*, con su equivalencia cuantitativa. La lógica cualitativa ha abordado con detalle tendencias que se están dando en la profesión, sin entrar en el peso que estos discursos tienen en la población (para ver la relación entre discursos y sus distribuciones sería necesario otras aproximaciones¹⁷³). La ventaja de este estudio es que permite construir un mapa en función de las coordenadas que guían las diferentes concepciones de la profesión y sus debates. Como en todo mapa hay regiones escasamente pobladas donde una triada de fracciones discursivas pueden cubrir un cuadrante entero y, en cambio, regiones densamente pobladas con una amplia riqueza en su interior, como veremos en el siguiente capítulo.

¹⁷³ Queda un trabajo de reflexión y vuelta a analizar que puede ser muy interesante: consiste en relacionar las grandes agrupaciones socio-discursivas de este estudio con las posiciones materiales que se desprendían de la encuesta IV ISSE. Una empresa que no deja de ser una aproximación. Otra opción puede ser tratar de medir los discursos que se han encontrado (mediante su operacionalización en preguntas de cuestionario) en futuras encuestas. Sólo así, se podría establecer la relación entre los discursos cualitativos y las distribuciones estadísticas de esas posiciones.



CAPÍTULO 6

SÍNTESIS Y CONCLUSIONES

6.1 Introducción

Una vez analizados los discursos y los debates de la profesión del trabajo social, en este capítulo presentamos los principales mapas discursivos. Estos mapas son síntesis analíticas que permiten, a simple vista, aprehender parte de la complejidad y de la diversidad interna de los discursos de las profesionales. En este último capítulo abordamos también unas conclusiones generales que recopilan los aportes más importantes de este estudio y su alcance.

6.2 Topografías del trabajo social

En aquel Imperio, el Arte de la Cartografía logró tal perfección que el mapa de una sola provincia ocupaba toda una ciudad, y el mapa del Imperio, toda una provincia. Con el tiempo, estos mapas desmesurados no satisficieron y los Colegios de Cartógrafos levantaron un mapa del imperio, que tenía el tamaño del imperio y coincidía puntualmente con él.

Menos adictas al estudio de la cartografía, las generaciones siguientes entendieron que ese dilatado mapa era inútil y no sin impiedad lo entregaron a las inclemencias del sol y los inviernos. En los desiertos del oeste perduran despedazadas ruinas del mapa, habitadas por animales y por mendigos; en todo el país no hay otra reliquia de las disciplinas geográficas.

Suárez Miranda, *Viajes de Varones Prudentes*, Libro Cuarto, Cap. XLV, Lérica, 1658. Borges (2011).

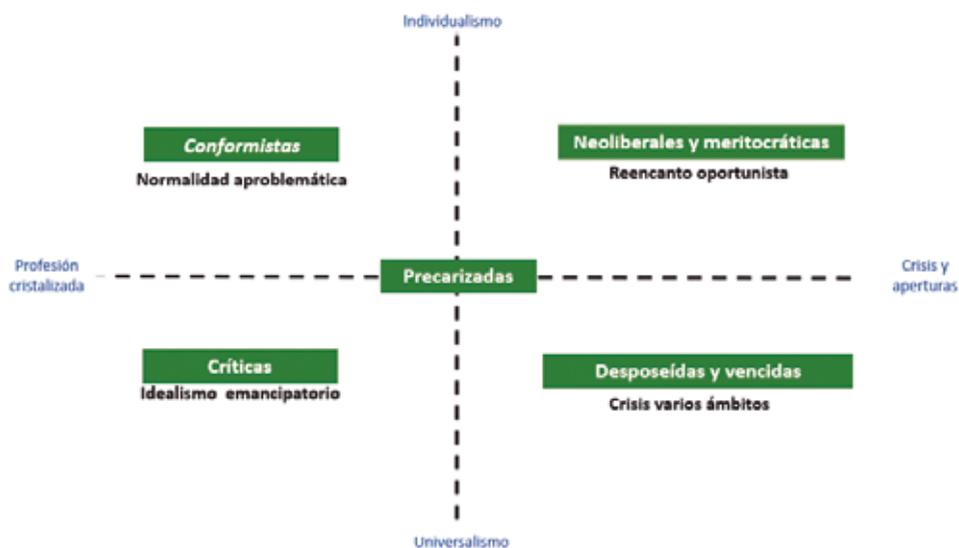
Como recuerda Borges, la utilidad de los mapas es que escalen, reduzcan y simplifiquen la realidad. Eso permite aprehender vastas extensiones de terreno (en nuestro caso topologías sociales) con una sola ojeada; de lo contrario, como en el relato, el esfuerzo sería vano.

Presentamos tres mapas que van de lo general (discursos) a lo particular (fracciones discursivas) y, de nuevo, un intento de síntesis de esas fracciones.

A. Esquema de discursos

Hay dos ejes que estructuran los discursos profesionales: en el eje horizontal (abscisas), de izquierda a derecha, por un lado, los discursos altamente cristalizados y consolidados; y, por otro lado, los discursos relativamente nuevos o emergentes (que se han definido en el periodo de crisis, 2008-2022). En el eje vertical (ordenadas) se sitúan la visión de la intervención y la conceptualización de las personas usuarias en términos individuales o universales.

Figura 3. Esquema de los 5 grandes discursos



Fuente: Elaboración propia

En cada cuadrante, se encuentran los principales discursos (ya definidos en el apartado 5.2): (1) *Neoliberales y meritocráticos*; (2) *Desposeídas y vencidas*; (3) *Críticas* y (4) *Conformistas* y, en el centro, (5) *Precarizadas* que, en función de la fracción que se aborde, se ubican en uno u otro cuadrante, como ya se ha explicado.

Cada discurso implica un tipo de concepción: las posiciones de derecha (crisis y aperturas) se identifican como: (1) reencanto oportunista o (2) crisis. Por otro lado, las posiciones altamente cristalizadas se sitúan entre el (3) idealismo emancipatorio y (4) la normalidad aproblemática (como se vio en el apartado 5.5).

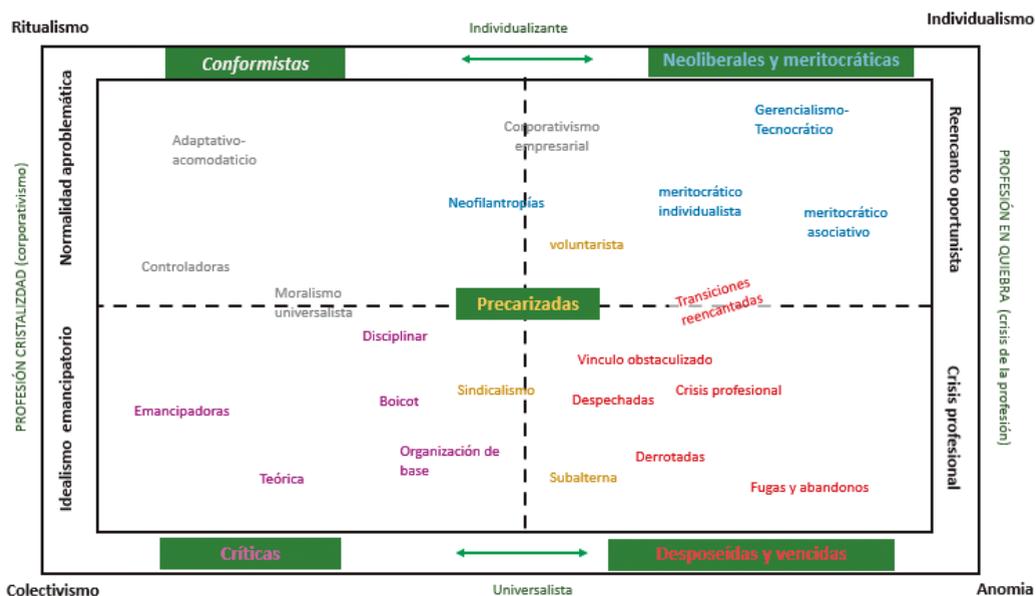
Estos cuadrantes-discursos y las concepciones dan lugar a diferentes orientaciones del trabajo social: desde la (1) individualista a la (2) anómica, pasando por la (3) colectivista y (4) ritualista. Las dos primeras apuntan una concepción del momento como de profunda crisis con diferentes significados: en el primer caso, supone un momento de oportunidad al abrirse nuevos nichos de negocio (*neoliberalismo meritocrático*), al expandirse las posibilidades de la oferta pública y de proveedores (en el caso de “neoliberal tecnocrático”). Por otro lado, las posiciones “desposeídas y vencidas” viven este momento actual como una situación de crisis que va desde el ámbito puramente profesional hasta la dimensión más personal (anomia).

Para las siguientes posiciones existen dos tendencias: el repliegue colectivista que aborda la solución, partiendo de un conjunto de demandas que empujan hacia la búsqueda de respuestas colectivas (3). Y, por último, las posiciones (4) ritualistas, que dada su alta identificación con la Administración y sus marcos cognitivos y con su estabilidad laboral, asumen la situación como aporética.

B. Esquema de fracciones discursivas

Lógicamente los cinco grandes discursos presentan cierta diversidad en su interior, como se ha señalado ya en este Informe y, además, las diferentes fracciones discursivas (22) ocupan diferentes posiciones en el sistema de discursos; esto es, en las relaciones entre los discursos. Es decir, la posición de una fracción no depende de una medida del eje, sino que adopta ese lugar en relación al resto de fracciones. Por esta razón puede ocurrir que haya fracciones que, aun perteneciendo a un mismo discurso, pueden desplazarse de cuadrante (se ha coloreado cada fracción de cada discurso en un mismo color para facilitar su comprensión).

Figura 4. Mapa de discursos y fracciones



Fuente: Elaboración propia

Dentro de cada cuadrante (discurso) hay un sentido (criterio) que ordena la distribución espacial de las fracciones, que se explicará a continuación:

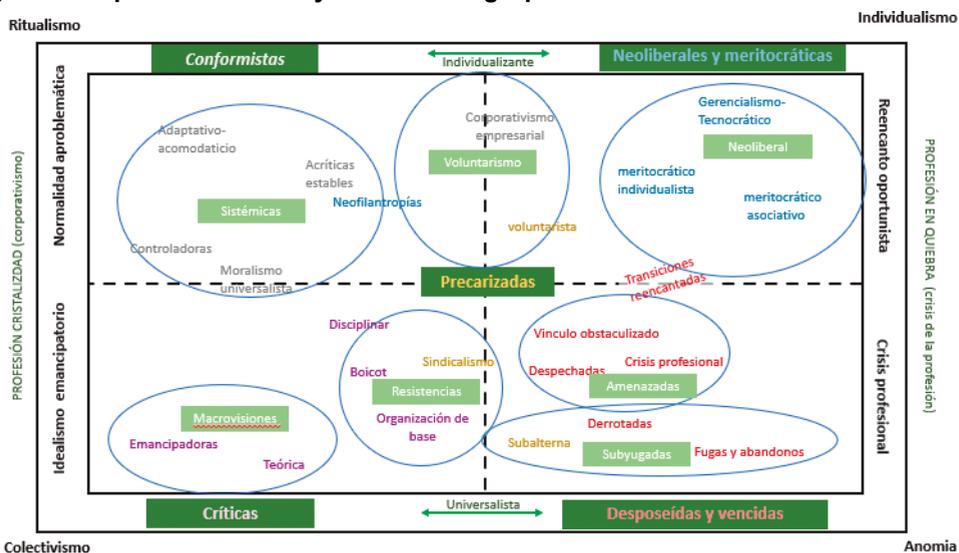
- a) *Neoliberalismo meritocrático*: de las posiciones con menos poder y más individuales (“meritocráticas”) a las posiciones con más poder y capacidad de movilizar mayor volumen (“gerencialismo”).
- b) *Desposeídas y vencidas*: desde las posiciones que empiezan a mostrar ciertos signos de crisis profesional (“vínculo obstaculizado”) hasta otras posiciones donde esa crisis ya ha permeado la esfera personal (en forma de “fugas y abandonos”).
- c) *Críticas* desde las posiciones más pegadas al trabajo con usuarias y la organización (“críticas de base”) a las posiciones más idealistas y utópicas (“emancipatorias”).
- d) De posiciones más activas (cerca del eje horizontal) a posiciones más pasivas (aunque todas ellas conformistas).

A partir del sentido interno de los cuadrantes, se establece un conjunto de agrupaciones que simplifican el esquema de las fracciones discursivas, como se ve en el siguiente apartado.

C. Síntesis de fracciones discursivas

Como ya se ha indicado, el mapa de fracciones discursivas puede parecer un tanto complejo, por la gran proliferación de las que se han considerado. Por ello conviene aportar una agrupación de fracciones (en el interior de cada discurso) que permita reducir la diversidad a un conjunto de opciones:

Figura 5. Mapa de discursos y fracciones agrupadas



Fuente: Elaboración propia

Se establecen siete grandes conjuntos que definen y matizan los discursos principales. Incluso, el discurso *precarizadas* queda distribuido en los conjuntos del resto de discursos:

- En el discurso *neoliberal* se obtiene una única agrupación (llamada igual) y una escisión en su hibridación con el discurso “conformista”, que se refiere al voluntarismo, que toma elementos propios del “corporativismo empresarial” (C), del voluntarismo precario (P) y de las neofilantropías, que implica la reducción de las formas de solidaridad colectiva a formas individuales.
- Las *desposeídas* y *vendidas* pueden dividirse en función de la gravedad de la crisis profesional percibida en *amenazadas* y *subyugadas*.
- El discurso *crítico* entre macro visiones y resistencias, que responde al sentido interno de la clasificación, en su orientación más ideal e implicada.

Como hemos podido ver en los apartados anteriores, nos encontramos con una representación topológica de los discursos, fracciones y agrupaciones, conformando por diversos ejes que conforman el plano. El resultado final es una representación esquemática del sistema de discursos analizado.

6.3 Conclusiones generales

A lo largo del siguiente apartado, se clausurará el esfuerzo analítico, sostenido durante dos años, que queda plasmado en el presente estudio. Sin embargo, tal y como se ha planteado, este final no agota ni el objeto de estudio ni los aprendizajes ni mucho menos los debates. Más bien esta aproximación puede servir para explicitar diferentes problemáticas que estaban presentes en las conversaciones de las profesionales en ámbitos informales y, por eso mismo, resultaba muy complejo que unas posiciones pudieran conocer las visiones de las otras. Del mismo modo, este estudio entra a dialogar con otros debates que han surgido (y continuarán) en la esfera pública y en las redes sociales. El compromiso asumido fue siempre ceñirse a unos decires situados y concretos: ubicar quién dice qué y desde dónde lo dice. Contribuir, en última instancia, a que las lectoras de este informe puedan descubrir un marco general para entender su posición particular y, más importante aún, comprender las de los otros/as. Los diferentes mapas, debates, discursos, etc., tratan de mostrar lo relativo de las posiciones, sin tratar de *reificarlas*, al mismo tiempo, sino más bien tratar de evidenciar, comprender y reconocer la diversidad y, desde esta perspectiva, tender puentes con este marco común histórico y socialmente situado.

A. “A hombros de gigantes”

De la misma forma que el trabajo social no se encuentra en el vacío, tampoco este estudio parte de la nada. La autoría es deudora de tantas otras personas investigadoras que antes que nosotras/os se plantearon una pregunta similar sobre el pasado, presente y futuro de la profesión. Se han buscado referencias de estudios previos y contemporáneos para adoptar una determinada mirada sobre el problema específico de investigación¹⁷⁴, una fuente con la que poder comparar los *hallazgos* obtenidos y, también, para comprender mejor el presente. La síntesis de estos análisis puede establecerse, a partir de dos reflexiones: ¿cómo han evolucionado los servicios sociales? y ¿cómo ha cambiado la profesión del trabajo social?.

De forma esquemática, los servicios sociales han pasado por tres etapas: la conformación de un marco universalista, la diferenciación en subsistemas (tantos como autonomías) y, en el periodo entre crisis, una transformación muy notable dentro de un marco de escasez y austeridad. Lógicamente, como el trabajo social está estrechamente ligado a los servicios sociales, estos cambios y otros factores han impactado en la profesión. Se ha establecido una relación directa entre las etapas de los servicios sociales y las de la profesión: una primera etapa de crisis de identidad (frente al pasado anterior, 1970); una consolidación e institucionalización profesional posterior (1990-2008); y la emergencia de una paulatina crisis hasta la conformación, en este estudio, de una clara crisis profesional (procesos de desprofesionalización, desde 2009 hasta la actualidad)¹⁷⁵.

- a) Se transita por un contexto de crisis sociales, económicas y políticas sucesivas y superpuestas en sus efectos. Por un lado, tensionando las estructuras de los servicios sociales y el resto de los sistemas (por ejemplo, sanitario, educativo, etc.). Primero la *austeridad* y, después, la carestía se ha instalado y han puesto en las cuerdas a los sistemas.
- b) Esto ha supuesto un conjunto de transformaciones en la gobernanza del sector público y sus múltiples entreveramientos con el sector privado (lucrativo y no lucrativo). Se abordan las críticas a los actuales entramados público-privado y se comprueban las consecuencias que pueden extraerse de un marco neoliberal que impacta de formas heterogéneas en los diferentes sectores (la Administración, el sector privado lucrativo y el privado no

¹⁷⁴ El marco teórico es una recopilación parcial de textos que son útiles para el problema de estudio, jalones analíticos que han ayudado a confeccionar nuestra explicación, pero que lógicamente no agota la bibliografía que podría citarse y referirse.

¹⁷⁵ Ahora bien, el objetivo era establecer el diagnóstico a partir de los decires de las propias profesionales, motivo por el cual el trabajo de campo ha sido tan importante y con estas visiones **se reflexiona sobre el contexto**. Gracias al marco teórico, se ha centrado la mirada en la importancia de los servicios sociales y las lógicas de la Administración pública y, también gracias a aproximaciones, previas al IV ISSE, se conocía que la relación público-privada era una clave analítica a la que había que atender, al haberse producido importantes transformaciones en este ámbito en los últimos años. Además, ambos temas han emergido con gran fuerza en las entrevistas y dinámicas grupales, lo que evidencia también la preocupación que suscitan estas cuestiones.

lucrativo, siendo esta visión de los sectores simplificaciones que -como se ha indicado- conviene matizar siempre).

- c) La trampa de la austeridad, esa búsqueda *apasionada* del precio más bajo en una lógica economicista instalada en el seno de la Administración tiene consecuencias directas en los sistemas y en la propia profesión (precarización, desprofesionalización, riesgo de monopolios). En el sector privado se ha consolidado lo social como un mercado en el que han entrado a competir grandes capitales y fondos de inversión. El sector público ha cristalizado un modelo de gestión o gobernanza pública en términos neoliberales¹⁷⁶. Ambos cambios en las relaciones público-privados ejemplifican un tipo de entramado o forma de entender la relación entre los sectores que conforman modelos de gobernanza (existiendo diferentes, pero habiendo analizado con especial detalle estas formas neoliberales).

B. Mitos que nos piensan ¹⁷⁷

Comprendidos los elementos contextuales más importantes, a partir de las verbalizaciones de las personas participantes en el estudio y sus principales implicaciones, es el momento de entrar de lleno en el análisis del diagnóstico de la profesión. Existen un conjunto de temáticas que parecen unir a las trabajadoras sociales casi de forma irreflexiva y mágica: la mera evocación de determinados términos genera cierta sensación de consenso o efecto de cierre en las discusiones. Por lo tanto, antes de entrar en los debates (problemáticas), ha sido necesario evidenciar y comprender un conjunto de mitos en torno a la profesión, entendiéndolos como falsos consensos, significantes que encierran una gran diversidad de significados en función de las posiciones socio-discursivas analizadas¹⁷⁸. Hecho lo cual, se ha llegado a identificar tres grandes agrupaciones - en crisis, adaptativa y utópicas y un conjunto de conceptos míticos, explorando sus significados:

- La crítica evidencia diferentes enfoques de cómo se entiende el trabajo social: del cambio de las estructuras sociales al de las subjetividades.
- La tendencia u orientación a la acción de las profesionales: cómo se diferencian las profesionales entre quienes ejecutan y quienes reflexionan y, finalmente, cómo esas reflexiones atienden a diferentes objetivos.

¹⁷⁶ Siempre en términos generales, en su articulación territorial encontramos diferentes matizaciones más comunitaristas, socialdemócratas, etc. Pero nos centramos en la pauta más general en esta primera aproximación.

¹⁷⁷ Se trata de un juego de palabras, inspirado en el trabajo de Lizcano (2006). *Metáforas que nos piensan. Sobre ciencia, democracia y otras poderosas ficciones.*

¹⁷⁸ Igual que en el análisis del contexto se han situado los decires en grandes agregados socio-discursivos (argumentos de los sectores primero, segundo o tercero) en este apartado se han utilizado posiciones socio-discursivas resultado de la interacción entre el diagnóstico de la realidad concreta del trabajo social y la relación con los deseos y expectativas.

- Las funciones (i)legítimas abren la puerta a la discusión a qué se entiende por hacer trabajo social y a los malestares profesionales, muchas veces no debido a las funciones, sino a las condiciones materiales de las trabajadoras.
- Las representaciones sobre las personas usuarias, en realidad, son una reflexión acerca de la evolución de un conjunto de concepciones - desde la identificación de la persona como miembro de un colectivo empobrecido hasta la fragmentación de las necesidades concretas en un conjunto de servicios - gracias a la mirada en el gobierno de lo público y lo empresarial neotaylorista (al taylorismo tradicional se une la informatización y los nuevos avances, por ejemplo, en inteligencia artificial), masiva, objetivada y descontextualizada.

Lógicamente, ninguno de estos mitos es novedoso, estaban ya presentes, de una manera u otra, en aproximaciones previas. Además de validar las conclusiones con investigaciones previas y el análisis del material empírico, se ha comprobado que, aunque los mitos sean muy similares, se seleccionan de forma diferente en cada momento histórico. Lo que evidencia que la concepción que se tiene de la profesión se asienta en unos mitos u otros, pero estos a su vez se reinterpretan en cada momento histórico, adoptando diferentes significados, precisamente porque cumplen una función legitimadora.

C. Discursos y nudos críticos

El siguiente paso ha sido analizar los diferentes corpus con dos objetivos: identificar los principales debates (nudos de sentido) y seleccionar los principales discursos: *neoliberal/meritocrático*; *desposeídas y vencidas*; *crítico*; *conformistas* y, por último, *precarizadas* (véase el apartado 5.1). Por otro lado, los cinco grandes debates refieren, como ya se indicó y se recoge aquí, a:

- 1) La percepción de crisis profesional y los procesos de desprofesionalización, especialmente en Atención primaria (servicios básicos); en este apartado se comprende el discurso de las posiciones *desposeídas y vencidas* con todo detalle.
- 2) El peso que tiene la burocratización en este proceso.
- 3) La emergencia de un discurso *neoliberal* en su fracción “gerencial tecnocrática” que, pareciendo una solución, puede ahondar en la crisis abierta.
- 4) El problema de la intervención vinculada al control-condicionalidad de las prestaciones y sus ambivalencias (y la valoración de los servicios especializados), ha permitido comprender el discurso *neoliberal* en sus fracciones “meritocráticas”.
- 5) Las diferentes concepciones entre modelos-entramados público-privados, y la apuesta por lo público señala que, aún hoy, en la profesión hay anclajes de derechos fuertes, donde se evidencian discursos críticos de todo tipo.

Teniendo en cuenta el diagnóstico de la profesión desarrollado en los cinco nudos críticos, se pasa a señalar un conjunto de posiciones que tratan de resistir (*críticas y fracciones precarizadas*) o evadirse de la situación (algunas fracciones del discurso *desposeídas y vencidas*).

Por último, en este mismo capítulo, se establece un conjunto de mapas sintéticos de los discursos, las fracciones discursivas y, por último, agrupaciones de estas fracciones para comprender la diversidad que encierra la profesión hoy en día y la relación entre estas diferentes posiciones analizadas.

Esta aproximación ha dado cuenta de algunos de los debates más importantes en el seno de la profesión, al ponerlos en relación con el contexto y las diferentes posiciones de las trabajadoras sociales. No obstante, toda aproximación exploratoria no puede agotar la diversidad y la riqueza del objeto social (que, además, está sujeto a transformación y reflexividad). Por esta razón serían necesarios nuevos estudios monográficos que den cuenta de algunos de los aspectos en los que no se ha podido profundizar en el presente informe¹⁷⁹, por las limitaciones lógicas de toda investigación (tiempo y recursos).

D. Lineamientos

Esta investigación sirve para comprender los efectos de la mercantilización del campo de lo social (acumulación por desposesión). Cómo estos procesos afectan de forma heterogénea a los diferentes sectores (público y privados), atravesados por una misma lógica mercantilizadora, con los matices señalados en todo momento. Con consecuencias en la concepción de lo público y, también, en la propia profesión, en términos de procesos de precarización y desprofesionalización.

Ahora bien, no ha bastado con establecer un conjunto de elementos contextuales, sino que era necesario profundizar en cómo impactan estos elementos estructurales en las profesionales, planteando un conjunto de variables (los sectores, los ámbitos de intervención, sus

¹⁷⁹ En esta primera aproximación se ha centrado la atención especialmente en servicios sociales, también se ha profundizado en un modelo o entramado público-privado con gran peso del discurso neoliberal; pero se podrían haber explorado otros modelos, en ciertas comunidades autónomas. En ambos casos, hemos priorizado las tendencias mayoritarias y más generales desde el punto de vista de los discursos. Por otro lado, pese a que se ha tenido en cuenta en el muestro la cuestión rural/urbano no se ha podido entrar analíticamente en sus matices, siendo señalado en el texto cuando ha sido pertinente. Por otro lado, se creyó muy importante analizar “los afueras”, en concreto, los discursos de las personas no colegiadas, lo que iba aparejado con una aproximación cuantitativa para poder conocer sus distribuciones. De este modo, a la luz de los resultados obtenidos, cabría profundizar más en algunos de los cuadrantes y fracciones discursivas identificadas para enriquecer, matizar y ampliar algunas de las conclusiones que aquí se establecen. Por último, se considera que la madurez académica del trabajo social es tal que convendría desarrollar estudios meta-analíticos que dieran cuenta de los hallazgos que en los diferentes trabajos se están realizando para conformar un punto de partida, un cierto concierto y estructuración de las monografías y tesis doctorales publicadas en los últimos años.

situaciones laborales, etc.) con los que también se puedan comprender los diferentes discursos. A pesar de ello, no hay una relación directa y unívoca entre una posición sociológica y un discurso, sino más bien hay una circulación asimétrica de los discursos, que terminan por legitimar diferentes relaciones de poder, marcos de comprensión o programas de acción (en ocasiones ajenos al trabajo social).

Concretamente se percibe que el periodo de crisis económicas y las modificaciones en los marcos legislativos (con la incorporación de lógicas economicistas y *austericidas*) han tenido un efecto notable en los discursos; a saber: en los discursos precarizados (asociados a personas que inician sus trayectorias laborales) les ha conducido a contextos deprofesionalizantes que se asumen, en general¹⁸⁰, de forma acrítica, como una normalidad (posición “voluntarista”), o como indefensión aprendida (posición “subalterna”). Los discursos en crisis refieren a experiencias profesionales más largas que han visto como la situación ha empeorado o sus trayectorias profesionales se han interrumpido, lo que genera una cierta sensación de crisis que va del desempeño profesional al abandono de la profesión.

Frente a estos discursos en crisis, otro discurso (con diferentes fracciones) tiende a imponerse en este contexto: es el *neoliberal-meritocrático*. Representa dos tendencias de transformación: a) el discurso *neoliberal* en su fracción discursiva “gerencial-tecnocrática” agrupa visiones que van de las que descontextualizan la situación de crisis de las variables más estructurales a las que identifican la existencia de un problema en la profesión (funciones-servicios), que puede resolverse mediante la aplicación de soluciones técnicas y gerenciales, introduciendo reformas en los servicios sociales y, por extensión, en la profesión del trabajo social. b) el discurso *neoliberal* en su fracción meritocrática viene a legitimar la anterior fracción, al ejemplificar la profesión del *futuro profesional* (si triunfa el marco neoliberal). Esta nueva profesión se construye precisamente gracias a la selección de aquellos elementos de la vieja profesión que son útiles en el nuevo contexto de mercantilización de lo social, gracias a una reinterpretación de los mitos profesionales (especialmente en lo relativo al tipo y modelo de intervención).

Las profesionales en situaciones de vulnerabilidad y crisis que no realizan una lectura de los malestares en clave estructural tienden a identificar sus problemas profesionales con ciertos desempeños (funciones, burocracias, control y condicionalidad de las ayudas) y, en definitiva, con cualquier actividad que se desarrolle en contextos de precariedad o con efectos desprofesionalizadores. Para los discursos de las *precarizadas y desposeídas y vencidas* (en términos generales) el problema no refiere a elementos estructurales, sino a un problema en el interior del desempeño profesional o en la forma de organizar el trabajo o en la carestía de recursos profesionales y materiales.

¹⁸⁰ Existen excepciones como el discurso precarizado en su fracción “sindical”.

El discurso *neoliberal* (tal y como se ha definido) supone una crítica al sistema público que promueve la necesidad de una transformación profunda con una agenda específica¹⁸¹; una lectura que señala la crisis del sistema y conecta con la percepción de crisis de las posiciones más vulnerables que se han señalado. Una vez que estos discursos comparten la situación de crisis (*precarizadas, desposeídas y vencidas y neoliberales*), es más fácil introducir ciertas medidas que aparecen como respuestas pragmáticas, necesarias, modernizadoras¹⁸². Sin embargo, partiendo de un malestar específico (común a muchas posiciones), la agenda de reforma es muy específica y cambia notablemente el foco y la concepción de lo público, los servicios sociales y la profesión del trabajo social.

La mirada economicista (austeridad, eficiencia, costes, etc.) se une a una visión gerencial taylorista (división del trabajo en sus funciones últimas); digitalizadora (incorporación de algoritmos, inteligencia artificial y digitalización); neoliberal (privatización de servicios o su externalización¹⁸³). Con esta matriz se proyectan las *soluciones* del “gerencialismo tecnocrático” para los (a) servicios sociales y el (b) trabajo social:

- a) Desde el punto de vista de los servicios sociales: es posible pensar en su gestión como la dispensación de un conjunto de servicios. No es necesario limitar el análisis al usuario, sino que cada usuario puede ser fragmentado en función de servicios concretos y agregados estos servicios a grandes volúmenes, que pueden ser externalizados a empresas. Lógicamente estas son grandes empresas y fondos de inversión de capital riesgo, con capacidad para competir en precio (trasladando la reducción del coste a las personas trabajadoras) y desempeñar funciones monopolísticas. Estas *externalidades* caen del lado de las empresas, pues la Administración obtiene una prestación de servicios muy ventajosa tanto por lo que atañe a su tramitación (economía procesual) como a su desempeño (propuestas más económicas y servicios en grandes agregados). Lo que genera una tendencia entre los sectores privados (lucrativos y no lucrativos) a una mayor competencia en materia de precios (con efectos de desprofesionalización).
- b) Desde el punto de vista del trabajo social: este discurso gerencial tecnocrático se hace eco de los malestares y trata de darles respuestas. ¿Que existe un problema de funciones porque incomoda el rol desempeñado de control o la burocracia que implica el día a día?

¹⁸¹ Que pasa por principios economicistas aplicados al gobierno de lo público y supone una mercantilización de lo social y la incorporación de todo tipo de agentes a la provisión de servicios sociales.

¹⁸² La idea de modernización relacionada con la intervención social se forjó en la década de 1970-1980 y cristalizó en la década de 1990. La idea de la modernidad, a la que hay que tender de forma irremediable, ha servido para que ciertas posiciones promuevan e introduzcan programas de transformación de forma acrítica y, aparentemente, inevitable. Para más detalle, véanse los trabajos del Colectivo Ioé (1990).

¹⁸³ La diferencia entre una y otra tiene que ver con las resistencias sociales que se presenten, donde no es posible la privatización directamente (mal llamada liberalización) se combina la externalización de lo público a lo privado y la conformación de mercados privados paralelos, hasta que se conforma un sistema dual y asimétrico entre servicios de titularidad pública (deficitarios) y servicios de titularidad privada (rentables).

Pues, se introducen automatismos con algoritmos (por ejemplo, en la solicitud y gestión de prestaciones). ¿Que existe cierta incomodidad en la primera atención y en las funciones de información y derivación? Pues se pueden incorporar nuevas figuras profesionales (por ejemplo, las auxiliares). ¿Que existen dificultades para acceder a los usuarios y realizar intervenciones sobre el terreno? Pues se les encomienda ciertas funciones a educadoras sociales. ¿Que existen ciertos informes que pueden ser desempeñados por psicólogos? Pues se les derivan estas funciones.

Todas estas *soluciones* pueden resultar muy prometedoras para diferentes trabajadoras sociales porque pareciera que, liberadas de ciertas funciones, por fin van a tener tiempo de realizar el *verdadero trabajo social*. Esas funciones que parecen resolver una multitud de ambivalencias incómodas y permiten liberar a las profesionales, como tan bien ilustran las posiciones *neoliberales meritocráticas* (aunque no lo agotan): estas muestran una preferencia por la intervención terapéutica que las desposeídas y vencidas añoran. Por otro lado, también ejemplifican una reducción de tareas tediosas que seduce a las conformistas.

Todas estas transformaciones de gran calado apenas cuentan con resistencias porque, como se ha visto, afecta a diversos discursos (*desposeídas y vencidas, precarizadas, conformistas*). Sin embargo, pese a que no seduce a los discursos críticos tampoco cuenta con una oposición articulada (más allá de debates y manifestaciones concretas en ciertos foros). En parte porque este programa transformador se presenta como una *solución* libre de ideología. En ocasiones, porque puede contar con el consenso de diferentes fuerzas políticas. Sin embargo, se ha visto que no existe construcción humana alguna libre de ideología. La mera presentación de algo no ideológico es o mera ignorancia o una estrategia legitimadora. Esta es una clave analítica fundamental: la agenda neoliberal puede prosperar siempre que no muestre su carácter ideológico, sino que se visibiliza como una respuesta técnica, necesaria y pragmática, sin más fin que el de organizar medios (escasos) racionalmente (para un particular *sentido común*).

Cuando se identifican las posibles consecuencias de estas agendas en acto y se señala que, como tales, son reversibles o modificables (hasta cierto punto) se evidencia su carácter ideológico: ¿Qué consecuencias a medio y largo plazo va a tener esta caja de herramientas neoliberal en los servicios sociales? ¿Se asiste a la introducción de los grandes capitales como agentes de provisión de los servicios sociales? ¿Se está conformando un sistema de servicios sociales dual, donde lo rentable (como la dependencia) lo desarrolla el sector privado y la provisión de los servicios menos rentables se queda en el sector público? ¿Se camina hacia un sistema regido por criterios economicistas que agudizarán la competencia entre agentes y el empobrecimiento de las condiciones laborales, con lo que se agravarán los procesos de desprofesionalización? ¿Se está eliminando la trabajadora social como figura

de referencia en los servicios sociales? ¿Se está planteando la fragmentación de la profesión del trabajo social desposeyéndola de unas funciones que se derivarán a otras profesionales u otros automatismos? Estas propuestas en lugar de liberar tiempo a las trabajadoras sociales para realizar intervenciones sociales ¿van a generar una mayor distancia entre las profesionales y la sociedad? ¿Terminarán estas propuestas por poner en jaque los servicios sociales en su dimensión pública? En el contexto actual formular preguntas parece casi tan importante como obtener respuestas.

Si se plantean en el debate de lo público los cambios que están aconteciendo en los servicios sociales y la crisis incipiente del trabajo social, probablemente el escenario será otro. Esto es así porque el conjunto de las posiciones apuesta por lo público, incluso, posiciones donde también circulan discursos neoliberales. De ahí lo importante de señalar e identificar las propuestas “no ideológicas” como doblemente ideológicas: como construcción humana y como estrategia retórica de legitimación. Como un particular concreto que ha de ponerse en relación con otros discursos y fracciones. En este texto se encuentra una gran diversidad de posiciones y orientaciones alternativas, pero que representan una heterogénea y amplia agrupación: desde fracciones “sindicales”, “críticas de base”, “boicot”, “teóricas”, “emancipatorias”, etc., que no consiguen -y en ocasiones no se plantean- articular una respuesta conjunta (de un diagnóstico a un plan de acción); en parte porque la fragmentación material de las profesionales establece universos de sentidos separados, donde son escasos los análisis que pongan en relación las posiciones materiales con los contextos y la historia. Mientras tanto, la realidad se va transformando sin ser agentes de cambio, sin ser protagonistas del propio cambio de la profesión.

Resulta sintomático cómo en el IV ISSE (aproximación cuantitativa) la desprofesionalización se evidencia muy claramente en las posiciones que en este estudio se denominan precarizadas. Sin embargo, se reflejaba un conjunto de malestares en posiciones materiales por las que circula el discurso de desposeídas y vencidas. Desde la aproximación cuantitativa, haciendo la analogía con los discursos cualitativos, las precarizadas sufren procesos de desprofesionalización pero, en cambio, las desposeídas y vencidas presentan mayor ansiedad. El cualitativo ilustra cómo la desprofesionalización no afecta únicamente a las precarizadas sino que empezó hace mucho tiempo ya en las posiciones desposeídas, pero no se ha reinterpretado como un malestar en la profesión sino como un conjunto de malestares individuales, ubicado en posiciones sociales concretas donde se sufre y, en cambio, en gran medida ajeno para quien no lo experimenta.

Quizás, la precariedad del inicio de la trayectoria laborales de las personas jóvenes que pueda extenderse sin apenas percibirlo; quizás la crisis profesional pueda asentarse en la primera atención y los servicios básicos; quizás las posiciones *conformistas* puedan mante-

ner sus puestos hasta la jubilación, conscientes de que no habrá un reemplazo en similares condiciones; quizás las posiciones críticas puedan seguir explorando diferentes orientaciones sin dialogar necesariamente unas con otras; quizás el discurso neoliberal pueda propagarse hasta conformar una nueva articulación pretendidamente acrítica entre los sectores; quizás se produzcan cambios en las orientaciones de gestión de lo público y en el mercado de lo social sin consultar la opinión del trabajo social; incluso, quizás pueda desarrollarse plenamente una (posible)nueva crisis del trabajo social. Todo esto sería posible, si se siguen percibiendo como malestares aislados, sin comprenderlos como un problema grupal, sin conectar estos problemas con el contexto histórico y sin aceptar la diversidad de visiones ideológicas dentro de la profesión (cada una de esas posiciones son legítimas, pero en cambio no todas ejercen el mismo poder).

Esta investigación aporta un análisis detallado del momento que atraviesa actualmente la profesión del trabajo social con una perspectiva amplia y matizada, señalando los retos que se atisban en ella: sabedoras de que esos futuribles no son una realidad, sino posibilidades que serán concretadas (o no) en función de la capacidad para dirigir la *suerte* hacia las opciones elegidas. Por lo tanto, el primer paso es identificar y reconocer *qué está ocurriendo*, establecer el necesario debate colectivo sobre qué vamos a hacer para construir aquello en lo que nos queremos convertir. Diseñar en definitiva un nuevo horizonte deseable para el futuro de la profesión y de las trabajadoras sociales.



ANEXO METODOLÓGICO

Grupos de discusión

GD1 Posiciones en crisis profesional (mayoritariamente primer sector) [GD1: Trabajadoras de la Administración pública]¹⁸⁴

Resumen: Grupo de mujeres, intervalo de edad entre 38 y 58 años. Desempeñan su actividad en la Comunidad de Madrid (diversos municipios y la ciudad de Madrid). Todas trabajan en la Administración (primer sector), salvo una persona que trabaja en una gran empresa con un puesto intermedio¹⁸⁵. Todas con puestos indefinidos, salvo dos casos que son interinas, con sueldos medios y medios altos¹⁸⁶. Cuando ha sido posible se les ha preguntado por la satisfacción y ansiedad percibida, valorando en términos generales con la puntuación medias y altas en ambos indicadores. La forma de contratación ha sido mediante contactos directos, redes sociales y una persona proveniente de la encuesta del IV ISSE.

ID	Edad	Localidad	Sector	Ámbito	Contrato	Sueldo	Satis ¹⁸⁷	Ansi	Cont
M1	58	Madrid	1º	At. Básica Específica	Indefinido	1,5-2,5	4	1	Direct
M2	46	Madrid	1º	At. Básica Generalista	Indefinido	1,5-2,5	4	5	Direct
M4	38	Barcelona	1º	SSEE: Salud	Interino	1,5-2,5	4	3	Redes
M3	46	Rural Valencia	1º	At. Básica Generalista	Interino	1,0-1,5	4	5	Enc.
M5	55	Madrid	2º	SSEE (Gran Empresa). Puesto intermedio	Indefinido	1,5-2,5	NC	NC	Redes

¹⁸⁴ Entre corchetes indicamos cómo serán citados los diferentes *verbatim* extraídos, además, cuando sea posible se indicarán los hablantes que participan en la conversación referenciando a su número (ID).

¹⁸⁵ Pese a que este grupo estaba diseñado especialmente para el primer sector, dado el discurso de la persona en cuestión (bastante afín al resto de participantes), se introdujo en el grupo y sirvió para establecer algunos puntos de contraste con el discurso general. Es un perfil que también habría funcionado muy bien en el GD4 (Trabajadoras del sector privado lucrativo).

¹⁸⁶ La clasificación de salarios respecto a los umbrales establecidos en el IV ISSE. 0-500, 500-1000, 1000-1500, 1500-2500 y más de 2.500.

¹⁸⁷ * "Satisfacción" y * "Ansiedad" conforme (resultados del ISSE IV, microdatos). * "Cont." refiere a la forma de contratación (captación): directa o mediante encuesta del ISSE IV ("Enc").

GD2 Posiciones contradictorias y precarias (tercer y primer sector) [GD2: Trabajadoras del tercer y primer sector.]

ID	Edad	Localidadm	Sector	Ámbito	Contrato	Sueldo	Satis	Ansi	Cont
M1	36	Zaragoza	3º	At. Básica específica	Indefinido	1-1,5	3	4	Enc.
M4	45	Oviedo	3º	SSEE: Salud	Indefinido	1,5-2,5	3	4	Enc.
M2	43	Cartagena Rural	1º	SSEE: Salud	Indefinido	1,5-2,5	4	3	Enc.
M5	38	Leganés	3º	At. Básica Generalista	Indefinido	0,5-1	4	2	Enc.
H1	51	Algeciras Rural	1º	At. Básica específica	Indefinido	1,5-2,5	4	2	Enc.
M3	48	Marbella Rural	1º	At. Básica Generalista	Indefinido	>2,5	4	4	Enc.

Resumen: Grupo mayoritario de mujeres, sólo un hombre. Diversas localidades, priorizando municipios y ciudades pequeñas. Ámbitos de la salud, Atención Básica Específica y Generalista. Contratos indefinidos. Diversidad de salarios. Valores altos y medios de satisfacción y altos y medio bajos en ansiedad, todas las personas contactadas mediante encuesta.

GD3 Posiciones meritocráticas (sector privado) [GD3: Trabajadoras del segundo y tercer sector.]

ID	Edad	Localidad	Sector	Ámbito	Contrato	Sueldo	Satis	Ansi	Cont
H1	38	Tenerife	2º	SSEE: Clínica y formación	Autónomo	>2,5	3	2	Redes
M3	33	Alicante	2º	SSEE: Dependencia (Residencias)	Indefinido	1,5-2,5	3	3	Enc.
M2	50	Bilbao	3º	SSEE: Clínica y formación	Autónomo	1,5-2,5	3	1	Redes
M1	52	Vitoria	2º	SSEE: Tutelados (Gran empresa)	Indefinido	1,5-2,5	3	NC	Redes

Resumen: Mayoría de mujeres excepto un hombre. Diversidad de territorios, ubicadas entre el segundo y tercer sector, dedicadas a servicios especializados, tanto autónomas como indefinidas, salarios medios o medios altos, niveles de satisfacción medios y ansiedad medios o bajos. Contactados a través de redes sociales y en un caso mediante encuesta.

GD4 Posiciones neofilantrópicas y conservadoras (segundo sector) [GD4: Trabajadoras del sector privado lucrativo.]

Resumen: Dos hombres y una mujer. Edades entre los 31 y los 50 años. Ciudades medias o grandes, dedicadas al sector privado lucrativo, en servicios especializados. Contratos indefinidos, salarios medios altos, alta satisfacción y, en general, baja ansiedad. Todas las personas contactadas mediante encuesta.

ID	Edad	Localidad	Sector	Ámbito	Contrato	Sueldo	Satis	Ansi	Cont
H1	31	Madrid	2º	SSEE: Dependencia (Residencias)	Indefinido	1,5-2,5	4	2	Enc.
M1	46	Girona	2º	SSEE: Salud (Hospital de día).	Indefinido	1-1,5	5	4	Enc
H2	50	Almería	2º	SSEE Ayuda dependencia	Indefinido	1,5-2,5	4	2	Enc.

GD5 Posiciones comunitaristas y críticas [GD5: Trabajadoras del tercer sector y universidades.]

ID	Edad	Localidad	Sector	Ámbito	Contrato	Sueldo	Satis	Ansi	Cont
M1	54	País Vasco	1º	SSEE: Educación	Funcionaria	1,5-2,5	NC	NC	Redes
M2	56	Asturias	3º	At. Básica específica	Indefinido	1,5-2,5	3	2	Enc.
H2	33	Murcia (Rural)	3º	SSEE: Vivienda	Interino	1,5-2,5	2	2	Enc.
H1	50	Castilla La-Mancha	3º	SSEE: Salud	Indefinido	1,5-2,5	3	3	Enc.
H3	35	Murcia (Rural)	3º	At. Básica Generalista	Indefinido	1,5-2,5	4	2	Enc.
M3	38	Madrid	3º	At. Básica Generalista	Indefinido	1,5-2,5	4	3	Enc.

Resumen: grupo paritario hombres y mujeres, edades entre los 33 y los 54 años, de diversas localidades, con cierta presencia de ciudades medias o localidades pequeñas. dedicados mayoritariamente al tercer sector excepto un caso (educación) todas las personas con cierta estabilidad laboral (indefinidas), diversidad de grados de satisfacción y, en general, ansiedad media baja. Prácticamente todas las personas contactadas mediante encuesta salvo un caso a partir de contactos directos.

Entrevistas

Se han realizado diversas entrevistas para complementar las dinámicas grupales, bien por ser discursos que no han aparecido (jóvenes y no colegiación), bien porque son discursos que merecen ser analizados en profundidad y, finalmente, un conjunto de entrevistas de devolución y discusión de resultados:

ID	Profundización No colegiados/as	Vieja clasificación
E1	Becaria en sector privado	E7
E2	Joven no colegiado público	E3

Por un lado, una persona becaria menor de 25 años trabajadora en el sector privado lucrativo. Por otro lado, un joven de más de 30 años con cierta trayectoria laboral y orientado al primer sector.

ID	Profundización discursos
E3	Abandono de la At Básica Generalista
E4	Gestor público gran ciudad (anonimizado cargo)
E5	Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, gran ciudad

Las entrevistas de profundización han sido tres: por un lado, una trabajadora que ha abandonado la Atención básica generalista y la propia profesión del trabajo social. Por otro lado, dos cargos políticos relacionados con la gestión de los servicios sociales y con las prestaciones en atención primaria de ciudades grandes.

Por último, se han compartido los resultados con 3 investigadores: uno de una “organización de base” de gran tamaño, otro con una investigadora de una cooperativa pequeña y, por último, con una investigadora universitaria.

ID	Devolución de resultados
E5	Investigador sector 3º (organización de base) E2
E6	Investigadora Sector 3º (cooperativa) E6
E7	investigadora academia (universidad) E4



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso, Luis Enrique. (1998). *La mirada cualitativa en sociología. Una aproximación interpretativa*. Fundamentos.

Álvarez, Fernando y Parra, Pilar (2014). The Bitter Cry: Materiales para una genealogía de la identidad profesional de las pioneras del trabajo social en Inglaterra y los Estados Unidos. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1). https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.43219

Beltrán, Miguel (1986). *La construcción administrativa de la realidad social: conferencia pronunciada en el Instituto Nacional de Administración Pública el 21 de abril de 1986*. Instituto Nacional de Administración Pública.

Borges, Jorge Luis. (2011). *Del rigor en la ciencia. Terra usada*.

Bourdieu, Pierre, Chamboredon, Jean-Claude y Passeron, Jean Claude. (2002). *El oficio del sociólogo presupuestos epistemológicos*. Siglo Veintiuno Editores Argentina.

Bourdieu, Pierre. (2012). *La distinción: criterios y bases sociales del gusto*. Taurus.

Calzada, Inés et al. (2020). *Los Servicios Sociales ante la pandemia: Retos, desafíos y respuestas hacia la nueva normalidad (Monitor de Impacto de la Covid-19 sobre los servicios sociales)*. INAP-Instituto Nacional de Administración Pública.

Camus, Albert. (1996). *El mito de Sísifo*. Alianza.

Castel, Robert. (1997). *Las Metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. Paidós.

Colectivo IOE (1990). Ideologías de la Intervención Social en la España de los 90. *Documentación social* (81), 53-64.

Conde, Fernando. (2009). *Análisis sociológico del sistema de discursos* (1ª, Ser. Cuadernos metodológicos, 43). Centro de Investigaciones Sociológicas.

Dubois, Vincent. (2018). *El burócrata y el pobre: relación administrativa y tratamiento de la miseria*. Institució Alfons el Magnànim, Centre Valencià d'Estudis i d'Investigació.

Durkheim, Emile. (1987). *La división del trabajo social*. Akal.

Hernández-Echegaray, Luisa Aránzazu (2017). *El proceso de (des)profesionalización del trabajo social en España (1980-2015): Déficits, riesgos y potencialidades*. UNED. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=121492>

Estruch, Juan y Güell, Antoni. (1976). *Sociología de una profesión, los asistentes sociales*. Península.

Fundación FOESSA (2022). *Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid-19 en España*. Cáritas. <https://www.caritas.es/main-files/uploads/sites/31/2022/01/Informe-FOESSA-2022.pdf>

Garret, Paul Michael. (2020). Mapeando el territorio teórico y político del trabajo social. *Nuevas agendas políticas para el trabajo social*. Universidad Alberto Hurtado.

Goffman, Erving. (2013). De cómo calmar al primo. Algunos aspectos de la adaptación al fracaso. *Sociología Histórica*, (2), 415–438. <https://revistas.um.es/sh/article/view/189071>

Guillén, Mauro F. (1990). Profesiones y burocracia: Desprofesionalización, proletarización y poder profesional en las organizaciones complejas. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (51), 35-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=248991>

Harvey, David (1982). *The limits to capital*. Basil Blackwell.

Kafka, Franz (2004). *El Castillo*. Debolsillo.

Laparra, Miguel, Aguilar, Manuel, Gaviria, Mario. y Correa, Concepción. (1990). Una docena de mitos, síndromes, límites y mistificaciones acerca de los Servicios Sociales y el Trabajo Social. *Documentación Social* (79), 217-244.

Lizcano, Emmanuel (2006). *Metáforas que nos piensan. Sobre ciencia, democracia y otras poderosas ficciones*. Traficantes de Sueños.

Lloviet, Juan José y Usieto, Ricardo (1990). *Los trabajadores sociales de la crisis de identidad a la profesionalización*. Editorial Popular.

Luhmann, Niklas (1998). *Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general*. Antrhopos.

Martín-Estalayo, Maribel. (2013). *La construcción de la identidad en trabajo social: Análisis de una trama hilvanada por sus personajes* [<http://purl.org/dc/dcmitype/Text>, Universidad Complutense de Madrid]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=148351>

Martín-Estalayo, Maribel. y Nogués Sáez, Luis José. (2017). El trabajo social en los aparatos del Estado y su posicionamiento ético-político en la garantía de los derechos sociales. *Revista Katálisis*, 20(3), 335-343.

Mesa, Sara (2019). *Silencio administrativo: la pobreza en el laberinto burocrático* (1ª, Ser. Nuevos cuadernos anagrama, 14). Anagrama.

Mills, Charles Wright (1977). *La imaginación sociológica*. Fondo de Cultura Económica.

Murguialday, Clara (2013). Reflexiones feministas sobre el empoderamiento de las mujeres.

Cooperació.

Olmo, Pedro Oliver, y Ávila, Débora (2013). *Burorrepresión: sanción administrativa y control social*. Editorial Bomarzo.

Orgaz, S. Christian. (2018). Emergencia del dispositivo deportador en Europa y su generalización en el caso español: representaciones y prácticas en torno a los Centros de Internamiento para Extranjeros (CIE). Universidad Complutense de Madrid (UCM). <https://eprints.ucm.es/id/eprint/51665/1/T40961.pdf>

Said, Edward W. (2005). *Reflexiones sobre el exilio: ensayos literarios y culturales* (1. ed., Ser. Referencias). Debate.

Toren, Nina (1969). Semi-professionalism and Social Work: A Theoretical Perspective. In A. Etzioni, *The Semi-Professions and Their Organization. Teachers, nurses and social workers* (pp. 141-195). Free Press.

Vicente, Emiliana, Arredondo, Rafael y Rodríguez, Cayetana (coords.). Lima, Ana Isabel, Peláez, Encarna, Verde, Carmen, Pastor, Enrique, López, Antonio y González, Rubén (2018). *III Informe sobre los servicios sociales en España*. Consejo General del Trabajo Social.

Vicente, Emiliana, Nogués, Luis y Orgaz, Christian, (coords.). Blanco, Manuel, Calzada, Inés, Cubillos-Vega, Carla, Domínguez, Ana Belén, García, Teresa, Carrasco, Carlos, Martín-Estalayo, Maribel, Muriel, Mercedes, Sánchez, Roberto y Serrano, Araceli (2022). *IV Informe sobre los Servicios Sociales en España y la Profesión del Trabajo Social*. Consejo General del Trabajo Social. <https://www.cgtrabajosocial.es/publicaciones/iv-informe-sobre-los-servicios-sociales-en-espana-y-la-profesion-del-trabajo-social-isse-iv/114/view>

Voloshinov, Valentín (1992). *El marxismo y la filosofía del lenguaje: (los principales problemas del método sociológico en la ciencia del lenguaje)*. Alianza.



AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer al Consejo General del Trabajo Social la oferta para realizar este estudio, la libertad con la que nos ha permitido trabajar y la comprensión que ha mostrado en el proceso de maduración de este texto, que se ha extendido más tiempo del inicialmente previsto, consecuencia casi inevitable, cuando hay un verdadero trabajo y una reflexión en equipo. Esperamos que este proceso de maduración haya servido para obtener un trabajo que sea no sólo más rico analíticamente, sino mucho más útil para las trabajadoras sociales que han sido siempre el centro de nuestro pensamiento. Precisamente, sin las personas que se han prestado a participar, primero en la encuesta del IV ISSE y, después, en las dinámicas grupales y entrevistas, este estudio hubiera sido imposible.

Agradecemos a la Facultad de Trabajo Social de la UCM y al Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales la buena disposición y el apoyo que han prestado a los profesores de esta investigación, poniendo a nuestra disposición los espacios, los recursos informáticos, reprográficos, bibliográficos y otros, lo que ha facilitado enormemente nuestro trabajo. También reconocemos la buena acogida dispensada al IV ISSE con su colaboración y participación en la presentación pública en nuestro Centro, en la que participó la comunidad universitaria, estudiantes del grado y del posgrado, profesores y autoridades académicas, así como su apoyo a la difusión de este trabajo.

Agradecer especialmente a Luis Nogués que ha puesto a disposición de la investigación y de todo el equipo no solo su inestimable conocimiento teórico y práctico del trabajo social y los servicios sociales, sino su capacidad para reflexionar y debatir lo desconocido de lo aparentemente conocido, acompañándolo siempre de un talante dialogante, un incansable ánimo en las diferentes fases y un convencimiento firme en la producción de saberes desde la construcción y el cuidado grupal.

Reconocemos también la generosidad de todo el equipo de investigación y su alto grado de compromiso vocacional, que ha excedido con creces cualquier estimación previa, en ocasiones, a costa de la comprometida generosidad de nuestras familias y seres queridos que con su esfuerzo han permitido el nuestro, durante un dilatado tiempo.

Queremos, al fin, mostrar nuestra deuda y gratitud con un conjunto de investigadoras/es que han construido nuestra particular forma de mirar, sin poder citarlos a todos/as¹⁸⁸. Vamos a señalar aquellos que han estado más presentes de una u otra forma:

- Queremos aprovechar este espacio para agradecer, muy encarecidamente, la inspiración que el Colectivo IOE nos ha brindado en este trabajo y en la orientación que ha tenido y la forma de trabajo con la que se ha desarrollado. Por una parte, su texto clásico de 1990,

¹⁸⁸ Estamos pensando en el conjunto de autores/as en torno a la Escuela cualitativista madrileña (como lo define Alfonso Ortí) y en sus diferentes generaciones.

titulado “Ideologías de la intervención social en la España de los 90” y que fue publicado en la revista Documentación social en su número 81, ha constituido un trabajo de referencia fundamental en la aproximación que aquí se presenta. Por otra parte, su forma de analizar los discursos, en la línea de la Escuela cualitativa de Madrid y en la tradición del Análisis Sociológico del sistema de discursos, constituye una de las referencias básicas más productivas y con más capacidad de captar la complejidad de lo social en el estudio de los discursos. Por último, su compromiso con impulsar maneras de generar conocimiento que posibiliten pensar las posibles formas de transformación social en una línea emancipadora y comprometida con el bien común, con una escucha abierta, capaz de atender a la diversidad y la complejidad social, ha constituido un referente básico en la forma de abordar, en este caso, los discursos desde y sobre el trabajo social.

- Otro conjunto de autoras y autores que podríamos ubicar en esta escuela han estado muy presentes a diario y como referentes que han contribuido a conformar la práctica de investigación que hemos desarrollado. Trabajos como La mirada cualitativa de Luís Enrique Alonso (1998) o el Manual de Fernando Conde (2009), Análisis Sociológico del Sistema de Discursos han sido documentos de trabajo y consulta recurrente.
- Por último y no menos importante, queremos agradecer la generosidad de Araceli Serrano Pascual por haber compartido algunas de las definiciones y conclusiones de su reflexión sobre el análisis del discurso en las diferentes reuniones mantenidas y, por otro lado, su meticulosa, constructiva y motivadora mirada sociológica en cada una de las fases de esta investigación y sus comentarios, sugerencias y propuestas en las diferentes fases del estudio. Su reflexión y síntesis profesional sobre el análisis del discurso pronto verá la luz en un trabajo elaborado mano a mano junto con Ángel Zurdo Alaguero (al que le estamos también enormemente agradecidas) y que se publicará en Síntesis: El análisis del discurso en la investigación social: teorías y prácticas. Un trabajo que sin duda será un texto de referencia para cualquier persona que quiera iniciarse o profundizar en el análisis de los discursos.

Vaya por delante nuestro agradecimiento a esta escuela y sus aportaciones y su apertura constante a la escucha atenta y cuidadosa para que *“el pensamiento nunca tome asiento”*¹⁸⁹.

¹⁸⁹ Aute, L. (1978) De paso (Canción). Albanta. BMG Ariola.



A la venta en:

<https://www.cgtrabajosocial.es>

SINOPSIS

Durante el año 2021 el Consejo General del Trabajo Social (CGTS), el equipo de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) e Indaga (cooperativa de investigación sociológica) realizaron el IV Informe Sobre los Servicios Sociales en España y la profesión del trabajo social (publicado en 2022). Esta primera aproximación de corte cuantitativo sirvió para mostrar, con evidencia empírica a partir de distribuciones estadísticas, una gran diversidad de posiciones dentro de la profesión del trabajo social y algunos temas que merecían un mayor detenimiento al mostrar tendencias relativamente novedosas.

Esta nueva publicación, esta vez cualitativa gracias grupos de discusión y entrevistas, trata de captar y profundizar la diversidad de debates y opiniones que circulan en el seno de la profesión. El estudio plantea un enfoque abierto a la diversidad de posiciones y discursos que existen en la profesión, convencido de la riqueza que entraña este mosaico de visiones.

Conocer estas reflexiones y opiniones permite proyectar nuestra visión al horizonte para imaginar el futuro que queremos construir desde el trabajo social, a pesar de la adversidad y con la diversidad.

