

LÓGICAS Y PERFILES PROFESIONALES EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL: UN ANÁLISIS CENTRADO EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE MADRID

Sergio García García¹

RESUMEN

El presente artículo trata de apuntar las lógicas sociales predominantes en el campo profesional de la intervención social (trabajo social, educación social y demás profesiones afines) a partir de un análisis realizado en el contexto de los servicios sociales de la ciudad de Madrid, España. Las dos lógicas analizadas –disciplinaria y de gestión de poblaciones- parecen dar lugar a distintos perfiles profesionales que en el texto son presentados a partir de cuatro tipos ideales: el “duro”, el “progre”, el “gestor neoliberal” y el “libertario”. El resultado es una cartografía diversa de identidades profesionales que interactúan entre sí y a las que aquejan distintos malestares.

PALABRAS CLAVE: Intervención social, lógicas, perfiles profesionales, disciplinaria, neoliberalismo

Punto de partida

El propósito del presente texto es analizar cómo las lógicas de la intervención social y los perfiles profesionales a los que dan lugar no pueden desligarse del contexto social. La politización de la intervención social requiere de una acción-reflexión que abstraiga y formule hipótesis sobre la propia práctica sin dejar de pisar el suelo. El estímulo definitivo que me llevó a reflexionar sobre las lógicas imperantes en el campo de la intervención social en medio del *maremagnum* de tendencias contradictorias observables, lo constituyó la lectura de *Manos invisibles. De la lógica neoliberal en lo social*, un texto escrito por Débora Ávila y Marta Malo (2009) acerca de la inserción de la lógica neoliberal en dicho campo. Este texto suponía, desde mi punto de vista, una extraordinaria herramienta para analizar el contexto de tercerización y precarización que afecta a la intervención social, pero, sin embargo, excluía a un sector importante de trabajadores de la intervención que parecía funcionar bajo la influencia de otra lógica procedente de tiempos más pretéritos, la disciplinaria². Este artículo pretende articular

¹ Trabajador social en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y profesor asociado en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. apropiacionindebida@gmail.com

² En el presente artículo voy a tratar de analizar el campo profesional de la intervención social, categoría que engloba tanto a trabajadores sociales como a educadores y miembros de otras profesiones independientemente de su titulación. El motivo que me ha llevado a abordar de manera indiferenciada a estos profesionales es la existencia de ciertos elementos culturales comunes entre todos ellos al ejercer en el contexto de las mismas instituciones y con los mismos objetivos globales, lo cual conlleva un entrecruzamiento de las prácticas profesionales de unos y otros más allá de los discursos identitarios corporativistas que enarbolan algunos de ellos.

los análisis de *Manos invisibles* con los efectuados a partir del propio material etnográfico y del prestado por Ariadna Ayala³.

Existe una extensa bibliografía, tanto en el seno de las disciplinas del trabajo social y la educación social como de la antropología y la sociología, que ha reflexionado sobre los orígenes de las profesiones de “lo social” y su papel en la reproducción social y en la atenuación de las contradicciones de las sociedades capitalistas. Sobre lo que quizás no se ha indagado de manera suficiente es la relación específica entre las nuevas formas que adoptan las sociedades capitalistas en el contexto neoliberal y las profesiones de la intervención social. Si en todos los análisis existe la coincidencia en señalar el neoliberalismo como una nueva forma de gestión económica y política que se contrapone a las maneras del Estado del Bienestar, lo que no queda tan claro es cómo en un contexto de acrecentamiento de desigualdades sociales, uno de los campos profesionales que más ha florecido en los últimos quince años en España ha sido el de la intervención social. ¿Cómo es posible que el crecimiento de las plantillas de profesionales de ayuda durante el ciclo económico expansivo en Madrid (1995-2007) no se tradujera en la igualación de las condiciones de vida? Quizás debamos dar respuesta a esta cuestión afirmando que el neoliberalismo tiene su propia política social, una política que se apropia las estructuras del Estado del Bienestar y las dota de un nuevo uso: tanto los dispositivos de atención como los individuos objeto de la intervención serán gestionados de acuerdo a la forma social del mercado.

Por otro lado, para comprender las relaciones profesionales que se dan en el seno de la intervención social considero necesario prestar atención –más allá del contexto socioeconómico en el que florece el campo de la intervención- a las culturas profesionales que coexisten en el seno de las instituciones. ¿Qué relación existe entre el contexto socioeconómico y el contenido de una valoración profesional reflejada en una entrevista, en un “seguimiento” o en un “informe social”? ¿Por qué muchos profesionales sienten que su “criterio técnico” es ninguneado y se sienten cada vez más desmotivados en su trabajo a medida que se inserta la lógica neoliberal en el campo de la intervención social?

A estas preguntas trataré de responder introduciendo una interpretación posible sobre el modelo social neoliberal como sustituto del Estado del Bienestar (propio del capitalismo fondista) y su traducción en el florecimiento de un nuevo mercado de “lo social”. Proseguiré intentando dar cuenta de la evolución específica de los servicios sociales en Madrid para, a continuación, partiendo de planteamientos foucaultianos, describir las dos lógicas que constituyen el espíritu de la intervención social en la actualidad –la disciplinaria y la de gestión de poblaciones-. Finalizaré mostrando cuáles son los perfiles sociales a los que dan lugar sendas lógicas en función de los posicionamientos ideológicos e identitarios de los profesionales. Mediante este análisis espero aportar herramientas para reflexionar los malestares que aquejan a los trabajadores de lo social en tanto profesionales, así como a sectores militantes críticos con el trabajo y la educación social institucionales y profesionalizados.

³ Quien investiga a nivel etnográfico la aplicación profesional de la Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid.

La intervención social en el marco neoliberal

El gran mérito del neoliberalismo ha sido hacer pasar un proceso de crecientes desigualdades económicas, desastres ecológicos, violencia bélica y profundo aumento del poder político representativo por una etapa histórica de oportunidades, libertades, paz y democracia. La estetización publicitaria produce el efecto de pensar a las multinacionales energéticas en garantes ecologistas del medio ambiente o a las cárceles en centros de internamiento con diseño arquitectónico “singular”. Madrid encarna como pocas ciudades el ahondamiento en este proceso de estetización neoliberal. A partir de la década de 1990 y hasta la crisis que da comienzo en 2008, la región metropolitana comenzó a cambiar de cara y trató de enterrar su pasado castizo y popular. Madrid entró con fuerza en el capitalismo de los servicios inmateriales, de la autonomía, de la creatividad y de la conectividad humana como generadores de plusvalor. La reordenación del capital con la globalización neoliberal convirtió a este espacio en un nodo en el flujo entre Europa y Latinoamérica y en la sede de las primeras transnacionales españolas (beneficiadas por las privatizaciones de sectores estratégicos). Una *global class* vivía, visitaba y hacía negocios en una ciudad espectacularizada con su nueva escena urbana, sus mega-obras públicas y sus ostentosos rascacielos, mientras que un creciente *servoproletariado* extranjerizado y feminizado mantenía la maquinaria constructora, servicial y de los cuidados necesarios para el sostenimiento de los grandes negocios (Rodríguez López, 2007). En el medio, una masa de trabajadores cualificados se movió entre la precariedad laboral y la relativa estabilidad. Este es el caso de los trabajadores de la intervención social, en el que se fue conformando en ese periodo un cuadro formado tanto por trabajadores precarios externalizados⁴ como por empleados públicos. Tal y como apuntábamos en otro sitio:

El resultado de la introducción de la lógica neoliberal de gestión y de la generación de un nuevo espacio de negocio privado, el de la intervención social, es una estructura de Servicios Sociales fragmentada y jerarquizada en la que buena parte de los profesionales (trabajadores sociales y educadores sociales, fundamentalmente) desempeñan labores de acompañamiento social mediante la cercanía emocional, basando buena parte de sus prácticas en la ética del cuidado y en el trabajo cualitativo a largo plazo, mientras que otro sector, el de los trabajadores sociales directamente contratados por la Administración, lleva el peso burocrático de las intervenciones y progresivamente va perdiendo la facultad para “acercarse” a las personas con las que trabajan (...). Mientras que los primeros, quienes detentan un rol femenino de control blando tradicionalmente asignado a la intervención social, son la parte más débil en la estructura laboral de los servicios sociales (trabajando subcontractados en condiciones precarizadas por la entrada de las empresas en el negocio de la intervención social), los segundos, trabajadores sociales funcionarios o interinos, mantienen unas condiciones laborales propias de la función pública, cada vez

⁴ Externalización es el término comúnmente empleado en el Estado español para referirse a la tercerización. Buena parte de los servicios y recursos de intervención social surgidos en los últimos lustros han nacido ya externalizados.

más privilegiadas en la medida que el resto de empleados se precarizan y se estrecha la llamada clase media (Ayala y García García, 2009).

Como efecto de este diferencial de condiciones laborales se fue configurando un nuevo mapa de identidades profesionales que todavía hoy, en plena crisis socioeconómica y del propio sector de la intervención social, perdura. Allí donde ya no pueden llegar los trabajadores sociales funcionarios –pese a que el contenido material de sus gestiones se va vaciando con los recortes-, sumidos cada vez más en tareas de gestión burocrática y encerrados en sus herméticos “Centros” de Servicios Sociales (donde la seguridad es cada vez más un elemento visible que interfiere en la relación de los profesionales con sus usuarios), aparecen los educadores sociales y los trabajadores precarizados de la intervención social insertos en la propia estructura de Servicios Sociales o en las empresas y ONGs a las que se han externalizado determinados servicios de atención directa. Algunos de estos trabajadores “flexibles” a nivel laboral, también lo son a nivel profesional, por lo que suelen ocupar el rol “joven”, la cara moderna y creativa de la institución, por un lado, y actuar posicionamientos políticos o identitarios de corte libertario, mostrándose como los sucesores de la crítica ácrata, bohemia y artista de la que bebió el propio programa neoliberal, por otro. Su flexibilidad profesional –en contraposición a la rigidez de los trabajadores sociales funcionarios- les hace adaptarse mejor a los valores, espacios y tiempos de las personas a las que atienden.

Pero como ya he adelantado, la flexibilidad laboral asociada a las empresas que hacen nuevos negocios y a los trabajadores precarizados (*servo proletarios* de la intervención) se complementa con una progresiva verticalización de la estructura de Servicios Sociales (con crecientes jefaturas y sub-jefaturas que jerarquizan a los distintos trabajadores) y el fortalecimiento de las condiciones laborales y la identidad corporativa de una figura, la del trabajador social dependiente directamente de la institución. La diferenciación social dentro de la propia estructura de la intervención social facilita la gestión de los trabajadores y de los usuarios por parte de los agentes de decisión al dificultar la creación de sociabilidades y alianzas, al mismo tiempo que incentiva la competitividad entre ellos. Esta diferenciación continua en el seno de la intervención social, acorde con la individualización promovida por el pensamiento y las instituciones neoliberales, es el correlato de las técnicas de diferenciación social más amplias que funcionan en el conjunto de la sociedad a través de distintas fronteras sociales, nacionales, etc. que, internalizadas, definen una variedad de subjetividades que detentan diferentes grados de ciudadanía (Ávila y Malo, 2007).

Sumado a esta progresiva segregación en el seno de la intervención social, se ha producido una modernización que se manifiesta en la entrada de las nuevas tecnologías de la información, la profesionalización de multitud de tareas o el creciente hermetismo de la institución. Todo ocurre como si hubiera surgido una nueva área del saber con unos expertos que se erigen en sujetos autorizados para la opinión y la intervención. Esta creciente mediatización de la vida cotidiana por parte de expertos se erige en la solución cuando el aislamiento social producido por el individualismo ha hecho mella

(la teleasistencia⁵ es un buen ejemplo). Divide y gestionarás: la legitimación de las instituciones encuentra un filón en el área social al mismo tiempo que las empresas hacen negocio.

Pero esta modernización y progresiva inclusión en el imaginario social de figuras como “la trabajadora social” no se ha acompañado, sin embargo, de una mayor satisfacción entre aquellos profesionales que trabajan directamente para la Administración. La sensación generalizada es que gozan de unas condiciones laborales “privilegiadas” en un mar de precariedad (lo cual les hace alejarse de las subjetividades propias de la clase trabajadora), pero a cambio de hacer un trabajo profundamente burocrático, vacío de sentido y sujeto a los vaivenes incomprensibles de decisiones ajenas. Su síndrome de filiación cultural particular, designado en la jerga académica y profesional como *burn out*, consiste en el “queme” ante la frustración resultante de la constatación de que su trabajo no es lo que algún día imaginaron. En los últimos tiempos, y debido a los brutales recortes en servicios sociales, se insiste desde arriba en que el mejor recurso con el que cuentan son ellos mismos: son la “herramienta técnica” y se les invita a sesiones terapéuticas en el Área de Servicios Sociales como constatación de que tendrán que contener emocionalmente en sus despachos y sin apenas presupuesto la crisis social que se viene. Paralelamente, los trabajadores externalizados parecen presentar un mejor estado de ánimo, o al menos un grado menor de dramatización de discursos quejosos, a pesar de que sus condiciones laborales sean comparablemente muy inferiores. A cambio cuentan con la quimera imaginaria de la intervención social, relaciones “de cercanía” con las personas usuarias, si bien, los cierres y despidos de la última ronda de desposesión están poniendo a prueba los límites de su optimismo e incitándoles a cierta movilización.

Estas dos formas de ejercer la profesión en la intervención social parecen responder a dos proyectos civilizatorios distintos, pero que conviven hoy en día configurando una cartografía de imaginarios, discursos y prácticas.

Las dos lógicas sociales predominantes en la intervención social

En la década de 1970 Michel Foucault desarrolló todo un cuerpo teórico sobre los dispositivos de control social que habían operado en las sociedades premodernas y modernas, al mismo tiempo que comenzó a intuir cuáles iban a ser las tendencias con el advenimiento del neoliberalismo⁶. El modelo disciplinario y el securitario destacan como sendos modelos de relaciones de poder contradictorios y, como se verá,

⁵ Servicio de atención a personas mayores o con discapacidad en sus domicilios mediante un dispositivo telefónico que permite conectarse con una central de alarmas en caso de emergencia.

⁶ Soberanía, disciplina y seguridad van a ser tres marcos de poder muy diferentes entre sí, protagonistas, cada uno, de un tiempo en la historia Occidental de los últimos siglos, pero, sin embargo, coexistentes como tres lógicas culturales reconocibles en nuestro tiempo. Aquí, sin embargo, voy a describir únicamente la disciplina y la gestión de poblaciones (seguridad) como dos modelos que rigen la intervención social.

complementarios que, hoy por hoy, son los que predominan en la intervención social en el contexto analizado.

En la sociedad disciplinaria el poder se ejerce sobre los cuerpos. Foucault designó como *anatopolítica* a esta gestión de los cuerpos en el espacio y en el tiempo. Su encierro y distribución en un espacio parcelado (en unidades, que van desde el pelotón a la vivienda familiar), su emplazamiento funcional, su distribución por rangos, su conversión en objeto intercambiable, etc., eran distintos procedimientos disciplinarios que respondían a dos lógicas: una económica (real) que perseguía el máximo rendimiento, y otra política (utópica) que buscaba la obediencia (Foucault, 2002: 145-152). Este disciplinamiento no podría haberse llevado a cabo sin la vigilancia panóptica, extendida como modelo físico y como metáfora que permitía ejercer el poder de normalización y de desnormalización.

La intervención social en el estado español, heredera de las prácticas asistenciales religiosas, se concibió como una expresión capilar, femenina, de este disciplinamiento. En el postfranquismo, la modernización sociocultural tuvo que ir amarrada al montaje de las estructuras de intervención social propias del Estado del Bienestar, si bien éstas ya habían comenzado a ser armadas durante el desarrollismo de las décadas finales del franquismo. Aunque con retraso e insuficiencia, España se incorporó las políticas sociales inventadas durante el capitalismo fordista como parte del pacto entre el capital y la clase trabajadora. Podemos entrever en esta forma de intervención estatal la apoteosis de la sociedad disciplinaria: la adaptación de los individuos a los requerimientos productivos y reproductivos a través de la ética del trabajo requería unos profesionales especializados allí donde no llegaban la escuela y otras instituciones disciplinarias. Las trabajadoras sociales (en femenino) eran las nuevas transmisoras de normas morales que intervendrían a través de las ayudas económicas –y la amenaza de retirada de tutela de los hijos en las situaciones más extremas- al mismo tiempo que transmitirían lo “adecuado” en las pautas educativas y en la adaptación al mercado laboral. El Estado del Bienestar, como auge de la sociedad disciplinaria, fue la mejor forma de controlar normativamente a la población más empobrecida y afectada por el desempleo, esto es, excluida de los otros dispositivos disciplinarios. La normalización era para toda la sociedad, pero la vigilancia sobre su cumplimiento se aplicaba principalmente sobre una población concreta, la más empobrecida y deslegitimada. Evidentemente, esta forma disciplinaria de intervención no resultaba satisfactoria ni para muchos profesionales (que más que “controlar” querían “ayudar”) ni para muchas de las personas “resistentes al cambio” que recurrían a ellos al quedar excluidos de otras formas de acceso a recursos materiales.

Sin embargo, las políticas neoliberales comenzaron a aterrizar sobre la estructura de los servicios sociales cuando estos apenas habían comenzado a funcionar. Si el poder disciplinario había puesto el énfasis en la vigilancia y la corrección, las biopolíticas de gestión de poblaciones, centradas en la elaboración de estadísticas, en el cálculo de probabilidades y en la intervención puntual atendiendo a los análisis, se basarían en las nociones de riesgo y seguridad tal y como hace la ciencia económica. Bajo este nuevo modelo, la naturaleza (humana) no se puede dominar, pero sí se puede intervenir sobre

el entorno para modificar el rumbo de los acontecimientos. Si la ley –propia de un pretérito régimen de soberanía- prohíbe y la disciplina prescribe, el dispositivo de seguridad deja hacer mientras la libertad de los sujetos no ponga en riesgo el orden social (Foucault, 2008). Foucault explicó la biopolítica acudiendo al ejemplo de la gestión de las epidemias que comenzó a imperar en el S. XVIII: interviniendo sólo sobre los “grupos de riesgo”, se intentaba estabilizar su afectación al conjunto de la población. Lo normal y lo anormal ya no están marcados por un modelo que hay que trasladar a los individuos, sino que vienen determinados por las estadísticas. Bajo el nuevo modelo, ya no se busca tanto la obediencia como la influencia sobre el medio y las distintas variables que afectan al conjunto. Lo que se pone en marcha es una nueva noción utilitarista que trata de instrumentalizar los deseos de las gentes para hacerlos converger hacia el “interés general” (o libre mercado) en lugar de reprimirlos (lo cual supondría un gasto inútil de recursos).

En el caso de los servicios sociales madrileños, la creación y tercerización de multitud de nuevos programas ha provocado la llegada encubierta de la lógica del beneficio económico privado con las nuevas empresas. La Administración promueve la entrada de esta lógica empresarial en los servicios públicos y al mismo tiempo se arroga el derecho de prescindir de estos servicios cuando ya no sean útiles a sus propios intereses de gestión (económicos y políticos), que no son, sin embargo, los de la población con la que intervienen. Empleadas por estas empresas, nuevas plantillas de trabajadores precarizados han entrado a convivir laboralmente con los funcionarios de una forma mucho más flexible y dinámica, sustituyéndoles en las tareas de intervención directa y dejando para esos trabajadores fijos –hijos de la cultura de “lo fijo” fordista-, las tareas más burocráticas y que desde el propio imaginario profesional son consideradas más desagradables. Además, otro síntoma de la inserción en el campo de la intervención social de la lógica de costes y beneficios –no sólo económicos, sino también electorales- lo constituye el continuo atosigamiento de los superiores jerárquicos a los trabajadores mediante la petición de datos, la sistematización de la información para su control desde arriba y la consiguiente burocratización informatizada de las gestiones. Al mismo tiempo que se burocratizaba la gestión, se llevaban a cabo una serie de intervenciones publicitarias sobre el imaginario destinadas a vender una imagen aséptica, transparente, técnica, eficaz, despolitizada sobre la Administración y los Servicios Sociales, en la que etiquetas semánticas como “participación” encubrían la progresiva verticalización de las relaciones laborales internas y con los propios “ciudadanos”.

En definitiva, los servicios sociales se ven atravesados por una lógica disciplinaria emparentada con la ética del trabajo que constriñe, encierra, limita, asimila a una normalidad y está vinculada a la conciencia de escasez (de hecho, cuando no hay presupuesto reaparece de manera recurrente para justificar la ausencia de ayudas en una falta del usuario) y por otra lógica neoliberal que más que limitar, expande, abre el campo, tolera las diferencias y regula para redistribuir los riesgos. ¿Qué imaginarios, discursos y prácticas profesionales se producen bajo una y otra lógica?

Perfiles profesionales bajo la lógica disciplinaria

El disciplinamiento produce a los “usuarios” a través de los diagnósticos, vigila sus acciones a través de los “seguimientos” y trata de educar sus cuerpos y pensamientos. Emplea técnicas encaminadas al futuro bajo una ideología reformista: se trata de educar a los menores, de reinsertar a los presos, de formar a los parados y de transmitir pautas preventivas de educación, puericultura y salud. A través de la lógica del disciplinamiento, podemos entender mejor el empeño de muchos profesionales por reorientar las prácticas de los miembros de las clases populares, y especialmente de aquellos que no participan de los valores de la ética del trabajo. No por casualidad, la mayor parte de los profesionales procede de éstas clases populares y, al menos en el caso de Madrid, son muchas veces los primeros en su entorno familiar en alcanzar estudios universitarios y empleos cualificados. Corriendo hacia el progreso, estos profesionales tratan de mostrar el camino –que en muchas ocasiones no es sino el camino propio- a la población popular a la que atienden.

Ejemplos de este tipo de intervenciones, que sobrecargan a las familias y a los individuos con la atribución de la responsabilidad de su propio “fracaso” (el contexto social es algo demasiado amplio para su intervención), son muchas de las actuaciones que se llevan a cabo con “menores y familias”. Pese a que existan enormes diferencias en la forma de enfocar estos asuntos –desde los profesionales de estilos más autoritarios orientados al “control” a aquellos más progresistas y con voluntad de “ayudar”-, no podemos obviar la sobre-vigilancia que recae sobre las prácticas de cuidado y educación de las familias más empobrecidas. La violencia doméstica, el abandono, la negligencia, etc. son interpretadas generalmente en sus causas internas, individuales, por lo que una intervención profesional marcando pautas de comportamiento corregirá la disfunción. Esto no implica que la mayor parte de los profesionales actúen con buena voluntad respecto al bienestar de los niños y las familias, sino que las creencias que orientan sus prácticas no pueden desligarse del contexto sociocultural en el que surgen sus profesiones. En mis primeros años como trabajador social a finales de la década de 1990, en un centro de servicios sociales marcado por la escasez de recursos, la conflictividad con las poblaciones y los criterios disciplinarios de buena parte de los profesionales, pude apreciar cómo a la hora de perder o recuperar la tutela de los hijos, lo que más pesaba era el cumplimiento de pautas normativas asignadas por las figuras de poder que eran los profesionales, pese a que a veces éstas nada tuvieran que ver con el cuidado de los niños. Mostrarse disciplinadas, abiertas al cambio, era la mejor garantía para las familias de que no se tomarían medidas en contra de sus deseos. En lugar de incidir sobre las causas sociales (algo que evidentemente no estaba al alcance de los profesionales) se actuaba sobre el síntoma, lo único accesible: no se intervenía proporcionando vivienda o medios materiales básicos para que la familia ejerciese su “deber” de cuidado (no existían recursos), sino que se responsabilizaba (y en ocasiones se culpabilizaba) a las familias de no ejercer bien dicho deber, de no mejorar su situación. Se sobreentendía que los profesionales eran los indicados para decidir lo que es bueno o malo para una madre y unos niños a partir de la universalización de la propia experiencia y de la naturalización de los propios principios morales (la concepción sobre “lo adecuado” o “lo normal”, que eufemísticamente se transformaba en “lo

normalizado”). Con la crisis, asistimos a un *revival* de este tipo de discursos en los “Equipos de Trabajo con Menores y Familias” y en los despachos. Evidentemente, las familias de posiciones sociales superiores no estaban ni están hoy sometidas a esa vigilancia, contando además con otros recursos para ejercer el “deber”, si bien la crisis de las clases medias puede abocar a nuevas poblaciones a pedir ayuda y, por tanto, a someterse a seguimiento.

Surgidos en una cultura de la escasez, los servicios sociales son una institución que atiende a población pobre o excluida, y no al conjunto de la población. Recogiendo la vieja moralina benéfica sobre los “pobres merecedores”, esto es, aquellos que muestran su docilidad a la autoridad, quienes no son menesterosos –o siéndolo no son merecedores-, no tendrían que acudir a este dispositivo de gestión de migajas. En una reunión colegiada en la que se tomaban decisiones sobre la intervención con las familias, la profesional de un colegio afirmaba su asombro acerca de que el “caso” hubiese llegado a servicios sociales: el chico en cuestión era alumno de un centro privado y pertenecía a una familia que se acoge al estereotipo de la clase media (“familia normal”). Pese a que su comportamiento de desafío a la autoridad preocupaba, y mucho, en el colegio, nunca se había planteado recurrir a servicios sociales (fue la madre quien lo hizo). Su falta de docilidad a la autoridad no era suficiente como para concebir que fuese un “caso de servicios sociales”, ya que sus cualidades sociales le eximían de esa categoría. Este ejemplo ilustra cómo la ausencia de docilidad, esto es, el acto, no es suficiente para entrar en la categoría devaluada “de servicios sociales”, sino que a ella debe sumarse una condición social inferiorizada. Una vez dentro de esta categoría, se debe ser dócil para acceder a los recursos cuya llave tienen los profesionales. La pobreza es, entonces, vigilable, y lo que se espera de ella es que permita el escrutinio, que impela a actuar un rol de víctima y que dramatice su sumisión⁷.

El prototipo imaginario de objeto de intervención por parte de los servicios sociales bajo este enfoque disciplinario lo constituía durante las décadas de 1980 y 1990 la población gitana, a la que, en palabras de muchos técnicos, “había que estar

⁷ Al mismo tiempo, este papel de los profesionales de la intervención social como vigilantes morales es el demandado por muchas familias socializadas bajo esa misma ética meritocrática disciplinaria. Así es como algunas madres y padres acuden demandando que alguien controle a sus hijos. Agotada la propia vía disciplinaria, estos progenitores empujan, no por casualidad, la amenaza sobre sus hijos de que van a recurrir a los servicios sociales, presuponiendo que éstos actuarán a modo de policía. Así es como una abuela le decía a su hija “te van a quitar a la niña los servicios sociales”. Ingenuo de mí, el trabajador social de este caso, intenté transmitir otro mensaje a su hija en el que no estuviera presente la amenaza como motor de cambio, sin embargo, la verdadera conexión con las expectativas de la abuela y de la madre se produjo en el momento en el que, en una situación de “crisis” por un encadenamiento de conductas “negligentes” por parte de la madre, llegué a insinuar en una entrevista que si la situación no cambiaba, la Comunidad de Madrid podría tutelar a la niña. Sorprendentemente, ambas respiraron al comprobar que por fin se cumplían sus expectativas sobre el profesional: la autoridad hacía su papel. En este caso, la madre demandaba control, algo que he observado en multitud de ocasiones en servicios sociales (como cuando unos padres acuden para que su hijo “coja miedo”). No se trata de la voluntad de poder de quienes ocupan la posición dominante, en este caso los profesionales, sino de una estructura de relaciones que debe hacer estar a la altura de las expectativas a cada miembro de la relación.

continuamente motivando, concienciando”⁸. De ahí el llamado síndrome de *burn out* que sufrían muchos profesionales, un síndrome culturalmente delimitado inventado por la psicología para describir la sensación de impotencia y de fatiga de los profesionales en su continua lucha contra los dictados de la institución y las formas de vida de sus usuarios. Pese a que en los años previos a la crisis se redujeron y limitaron las aseveraciones normativistas de los profesionales bajo unos nuevos criterios aparentemente más garantistas en el acceso a las prestaciones, como la Renta Mínima de Inserción, en el imaginario de muchos profesionales aún continuó el mismo posicionamiento. La llegada de población migrante a la ciudad supuso la reactualización de argumentaciones etnocéntricas sobre el subdesarrollo cultural del otro que tendían a totalizarle y a encerrarle en estereotipos sobre “los musulmanes” o “los latinoamericanos”. La “falta” cultural orienta juicios y justifica intervenciones con la población extranjera, no por casualidad la que más *hándicaps* sociales acumula y la más vigilada al ocupar las posiciones más subalternas en los últimos años.

Ante el “queme profesional” sentido por la insistencia en la “motivación”, por hacer comprender al otro que “se le está ayudando”, muchos profesionales han optado por la formación. Pese a que buena parte de los modelos teóricos que orientan esta formación (sistémico, psicodramático, etc.) han desplegado sus alas al auspicio del neoliberalismo (que presta menos atención a la normatividad y trabaja con la libertad de los individuos), estos profesionales se apropian en ocasiones de las técnicas y destrezas aprendidas para aplicarlas a su modelo de socialización disciplinaria. Por otro lado, en los últimos años buena parte de los profesionales enarbolan la identidad de lo “técnico” como fuente de legitimidad. La identificación corporativista con la profesión sitúa en el primer plano ético el respeto de los criterios de la institución para la que trabaja, pese a que afirme no estar de acuerdo con ellos. Las barreras identitarias con respecto a la población beben de otros referentes profesionales, como médicos o abogados, quienes parten de una autoridad y una verdad técnica incuestionable y mantienen una relación más estructurada con los usuarios. Una joven educadora, muy formada a nivel profesional, afirmaba lo siguiente:

La proximidad a veces se confunde y a veces tienes que ser más coercitiva (...), entras en una relación más de cercanía que te dificulta luego tener más autoridad (...). Tampoco hay que confundirnos con un amigo, somos profesionales y tenemos que tener cierta autoridad profesional.⁹

Una visión neopositivista de la “profesión” que busca aplicar criterios objetivos, debe imponerse para diferenciar al profesional del no profesional. Lo técnico, por encima de lo político, debe regir las acciones profesionales al estar fundamentado en una serie de saberes incuestionables que deben ser revelados o enseñados a los usuarios. Y es que los profesionales más identificados con la lógica disciplinaria enraízan con el surgimiento de las culturas profesionales en la época moderna a partir de la

⁸ La población gitana era el prototipo, pero ni mucho menos la que más acudía a los servicios sociales. En los últimos años, los servicios sociales se asocian más con “los inmigrantes” y “las personas mayores”.

⁹ Grupo de discusión con educadores sociales, 2009.

expertización de muchas áreas de la vida en el S. XIX (surgimiento de la biomedicina, de la educación obligatoria, de la asistencia social...).

Sin embargo, el funcionamiento bajo esta lógica disciplinaria no es homogéneo, sino que en ella podemos encontrar un *continuum* de posiciones que oscila desde las más autoritarias o “duras” a las más “progres” o blandas. Desde las posiciones “duras”, se intentará constantemente señalar la inferioridad cultural del “otro” y educar a base del “palo” conductista de los castigos, las sanciones o la ausencia de premios. Quienes se identifican con esta posición se sienten legitimados como profesionales para, desde planteamientos dicotómicos sobre la “integración”, dirigir la vida de los otros y promover con ahínco su inserción laboral y formativa como únicos cauces de asimilación. Cuentan con una perspectiva muy rígida sobre “lo normal” y el “desarrollo” de la sociedad y sus individuos, y su psicología es el viejo conductismo (Ayala y García García, 2010). Una directora de un centro de servicios sociales adscrita a esta línea “dura” acusaba a las madres de unos adolescentes de “abandónicas” por dejarles estar en la calle mientras ellas trabajaban en empleos hiperprecarios todo el día sin ningún apoyo familiar o estatal. Además de esta acusación a las “malas madres”, se apropiaba en la misma reunión del discurso mediático *emergencialista* sobre las bandas latinas, dejándose entrever el papel completamente pasivo que atribuía a estos “menores”: “los utilizan porque son impunes”¹⁰. Desde esta visión autoritaria, la cual se traducía en su forma de gobernar el centro, los padres –*sobrerresponsabilizados*- eran negligentes por no ocuparse “adecuadamente” de sus hijos, mientras que los “menores” –completamente *desresponsabilizados*- eran meras víctimas del espacio criminógeno de la calle. Este imaginario autoritario que sólo concibe a las personas en su cualidad de víctimas o de culpables, muy común entre los policías, está también muy presente entre algunos profesionales de “lo social”¹¹. Otro trabajador social concebía a la población gitana que percibía la Renta Mínima de Inserción (RMI) como “vaga” e insistía en convertir sus entrevistas en interrogatorios para obtener información que justificase la extinción de la propia prestación.¹² Por su parte, una trabajadora social que encarnaba perfectamente este papel de “dura” se presentó en el domicilio de una familia de origen extranjero a causa de la ausencia de las aulas de su hija. Sacó el teléfono móvil y amenazó a la familia: “A ver, o sacan a la niña, que sé que la tienen escondida, o ahora mismo llamo a la policía”.¹³ La niña salió de una habitación, mostrándose así la eficacia de su intervención en un contexto de progresiva deriva autoritaria en la relación de las instituciones con las personas diferencialmente excluidas de ciertos derechos de ciudadanía (población migrante). Desde estas visiones, profundamente arraigadas en un racismo cultural de origen colonial, el otro debe adaptarse a la norma (“integrarse”) o desaparecer (“retornar a su país”).

¹⁰ Observación realizada en 2005.

¹¹ Cabe recordar con Foucault que en los albores de la modernidad, la policía no era exactamente lo que hoy entendemos como tal, sino un conjunto de personas encargadas de tareas educativas. Los trabajadores sociales de esta línea “dura”, que comparten buena parte del imaginario policial, demandan precisamente más autoridad para su figura y actúan de una forma parecida a como lo haría la propia policía (que, al mismo tiempo, inventa figuras intermedias, más “blandas”, pero fuertemente disciplinarias, como el “policía tutor” que vigila el absentismo escolar).

¹² Observación efectuada en 2005.

¹³ Observación efectuada en 2009.

La consecuencia más común de este tipo de intervenciones es la hostilidad de las personas afectadas. Una mujer migrante transmitía acerca de su trabajador social: “Me hacía sentir como una inútil, como una extranjera que viene aquí a pedir cosas”. Otros, solicitantes de permiso de residencia por arraigo¹⁴, se quejaban de que la trabajadora social les había tirado los papeles con desprecio en la mesa o que el mensaje que habían recibido es que volviesen a “su país”. Esta línea “dura”, que lleva al extremo el disciplinarismo, resulta al fin y al cabo, eficaz para la institución, pese a que la lógica predominante de ésta sea neoliberal: todo ocurre como si la gestión de poblaciones instrumentalizase las viejas prácticas disciplinarias de algunos profesionales. Estos profesionales consiguen que la “ayuda” tenga siempre un coste bastante alto en términos afectivos o de control, por lo que, al ejercer su trabajo sobre personas que carecen de los mismos derechos de ciudadanía que la población autóctona (o la de estratos sociales más altos), actúan de manera “dura” sin que la imagen de la institución se vea afectada.

Sin embargo, dentro de la cultura disciplinaria existen otros posicionamientos más cercanos a una línea que podríamos titular como “progre”. Bebiendo de postulados cercanos a la socialdemocracia, estos profesionales confían en la institución, en lo público y en el Estado como agente de transformación social. Desde estas posturas progresistas se intentará comprender la idiosincrasia social y cultural de las personas usuarias para, desde una actitud de cuidado, usando ya no el palo, sino la “zanahoria”, persuadir e intentar ir “mostrando alternativas” que progresivamente produzcan cambios (la intervención se considera un proceso más largo). Pese a esta posición más comprensiva, el otro sigue siendo concebido como un conjunto de faltas o de fallas, de insuficiencias o deficiencias que, esta vez por causas sociales, le impiden desarrollarse plenamente (entendiendo como modelo de desarrollo pleno su propio estilo de vida). Desde una posición “progre”, se trata de incidir en la “evolución” de los *otros* al partir de concepciones universalistas de lo normal/anormal, bueno/malo. Un disciplinamiento blando, cuidadoso y persuasivo, que deja tiempo al otro, espera que a largo plazo los comportamientos del usuario se reconduzcan hacia lo que se considera normal, pero sin mostrar un conflicto abierto de intereses ni con el otro ni con la institución. Estos profesionales identificados con el progresismo, con más capital cultural que los de la línea dura, han apostado por la tecnificación y formación en, sobre todo, modelos de intervención psico-social más complejos que el conductismo. Comprendiendo que los culpables (de la violencia familiar, por ejemplo) han sido previamente víctimas, intentan acercarse al otro desde la serenidad que aportan las técnicas reflexivas psicoterapéuticas y el trabajo corporal de otras prácticas no occidentales. Desde estas posiciones, además, se entiende que la institución puede ser igualadora y que carece de sesgos ideológicos estructurales, por lo que los profesionales deben intentar no producirlos.

¹⁴ Observación efectuada en 2009. Desde 2005, los trabajadores sociales de servicios sociales tienen entre sus tareas realizar “informes de arraigo” para complementar a las solicitudes de residencia legal en España de las personas extranjeras, una tarea de mera gestión burocrática neoliberal (un trámite más para complicar el proceso), pero que para este trabajador social de la línea dura disciplinaria era una fuente de incomodidad al no estar de acuerdo con la legalización de inmigrantes y al no existir la posibilidad de obtener el informe a cambio de algunas “contraprestaciones” que le colocarían en un rol disciplinario deseado.

Ejemplos de este polo “progre” de la línea disciplinaria lo conforman intervenciones completamente distintas con las personas perceptoras de la RMI, estableciendo menos imposiciones y desarrollando las técnicas de la negociación (si bien en posiciones asimétricas). Como la identificación con el rol profesional es muy elevada, en ocasiones se dirigen en primera persona a los usuarios: “Me preocupa que la niña esté faltando al colegio”¹⁵. Se enfatiza en la “escucha activa” y en la “asertividad” partiendo de una alta autovaloración –al menos discursiva- que legitima el deseo de mostrar al otro una alternativa mejor. Desde esta primera persona se actúa la propia implicación personal y se da muestras a la familia de su deseo de ayudarla. Se trata, como podemos observar, de un rol más femenino –maternal- que el de la hipermasculina línea dura. Tratando de comprender al otro, de adaptarse a su lento ritmo de cambio, estos profesionales progresistas intentan plantear en términos positivos, a modo de alternativas, las metas de la propia intervención sin cuestionar su posición de poder. El poder profesional hay que aprovecharlo, desde esta perspectiva, para influir en el otro pero sin atravesar las barreras que demarcan “lo profesional” de “lo no profesional”. Es por ello que el cumplimiento con la institución permanece finalmente por encima del compromiso con la persona usuaria. El profesional progresista ha aprendido a reconocer las cualidades positivas del otro, lo cual le permite disfrutar de la profesión e identificarse con la misma. Esta identificación progresista con la labor se realiza desde el convencimiento de que se trata de una “profesión de ayuda” que no debería serlo de control y que debería ser menos burocrática para “poder intervenir más y mejor”.

De la línea dura o la línea blanda, “facha” o “progre”, estos profesionales encuadrados bajo una perspectiva disciplinaria se sienten *sobrerresponsabilizados* en su trabajo al partir de roles de imposición, inducción, sugestión, etc. frente a unas personas que, por sus propias faltas morales o por causas sociales, son consideradas principalmente como culpables o como víctimas pasivas de su situación que requieren de una intervención experta. En los últimos años, buena parte de los profesionales más atravesados por esta lógica (la mayor parte de los trabajadores sociales contratados directamente por la Administración) mantienen un discurso identitario-corporativista en pro del valor de su “criterio técnico”, el cual se ve amenazado por la nueva lógica de gestión que ha penetrado con fuerza en el campo de “lo social”. Su sometimiento burocrático a los presupuestos económicos y a los vaivenes en las decisiones que proceden desde arriba (“ahora dicen que hagamos ayudas, a la semana siguiente lo contrario”) por un lado, y la usurpación de las tareas “de intervención” por parte de otros profesionales subcontratados, por otro, han ido produciendo una crisis de sentido en su labor. ¿Cómo se encarnan los nuevos perfiles profesionales –que designaré como liberal y libertario- que han producido esta crisis en el seno de la institución sobre los profesionales que he dado en llamar disciplinarios?

¹⁵ Observación efectuada en 2006.

Perfiles profesionales bajo la lógica neoliberal

En las últimas décadas observamos cómo las políticas sociales empiezan a cambiar de rumbo desde la cúspide. La crisis capitalista de los setenta supuso el progresivo derrumbamiento del Estado del Bienestar y el giro de las políticas públicas hacia el neoliberalismo. Desde estas nuevas pautas políticas no se deja de intervenir en la realidad (ni siquiera en la misma economía), sino que se interviene de otra forma: asaltando las instituciones del Estado –incluidas las del *welfare*- para hacerlas funcionales al mercado. “Dejando hacer” a esos mercados materiales y simbólicos, pero con el trabajo institucional facilitando la acumulación, ya no se persigue la imposición de pautas culturales sobre una población por otro lado cada vez más intercultural. Simplemente se trata de gestionar la diferencia, de producirla y jerarquizarla allí donde no existe con la fuerza suficiente como para hacer funcionar el principal motor del capitalismo, la competitividad entre individuos, y de controlar preventivamente (sin ninguna intención de “integrar” o “reformular”, como en la sociedad disciplinaria) a aquellos cuerpos excluidos de la ciudadanía (basada en la condición de trabajador, de consumidor, de votante, de contribuyente y de víctima de riesgos delincuenciales, principalmente), los cuales pueden constituir focos de peligro. El control policial sobre personas extranjeras o jóvenes y el aislamiento de determinados grupos de riesgo (poblados chabolistas...) se acompañó durante el periodo de expansión económica de la proliferación de nuevos mercados y sectores profesionales, como el de la intervención social. La creación y tercerización de multitud de recursos y dispositivos de atención y su pronta mudanza o desaparición –interrumpiendo de manera continua los procesos de intervención-, indica que lo que se perseguía no era tanto la incidencia y el cambio planificado de los excluidos como su control dentro de unos límites de riesgo razonables (Ávila y Malo, 2009). Al mismo tiempo, la proliferación de nuevos programas de intervención sin continuidad garantizada (como se ha demostrado con los cierres sobrevenidos con la crisis), justificaba la existencia de multitud de nuevos profesionales precarios (trabajadores sociales, educadores, terapeutas ocupacionales...) que brindaban plusvalía a las nuevas empresas de lo social (en forma, muchas, de ONGs, o fundaciones). La ausencia de sentido, en términos de cambio social, se palpa desde el momento en que se analiza la situación: la proliferación de los profesionales de la intervención social y de los programas de atención corrió paralela al aumento de las desigualdades sociales.

¿A quién ayudan, entonces, las profesiones de ayuda? Muchas críticas señalan que las nuevas empresas de lo social viven de los propios pobres, convertidos ahora en yacimiento de negocios y empleos. No por casualidad, algunas personas en situación de profunda exclusión afirman la frase “vivís de nosotros” a la hora de cuestionar a sus profesionales. El objetivo económico de la nueva lógica de gestión introducida en lo social es la generación de un mercado privado que se beneficia de los recursos públicos. Además, la proliferación de dispositivos disgregados permite emplearlos como escaparate publicitario, producir nuevos sujetos diferenciados (“inmigrantes”, “drogodependientes”, “mujeres maltratadas”, etc.) y mantener ocupados a muchos jóvenes con inquietudes sociales y políticas en tareas de intervención técnica despolitizada.

En lugar de reforzarse las plantillas de los dispositivos ya existentes con el fin de reducir los ratios de atención y de dar un salto cualitativo en la intervención, la opción neoliberal ha sido la creación de multitud de servicios externalizados. Esto permite al poder político ejercer el control sobre los mismos y prescindir de ellos cuando sea necesario. La pauta la marcan muchas veces los medios de comunicación y los grupos de presión: si se visibiliza un conflicto social, o si un acontecimiento violento ha hecho correr ríos de tinta sensacionalista, se crean recursos *ad hoc* bajo un enfoque emergencialista (Palacín, 2003). No se trata, entonces de que el Estado se inhíba de la intervención, sino que más bien todo ocurre como si en el mercado electoral los poderes políticos se reservasen el efecto de imagen positivo de estos programas. Al contrario, en caso de mal funcionamiento que salte a la palestra mediática, se limitarán a pedir responsabilidades sobre la empresa subcontratada. Desde la gestión política se exigirá a los profesionales cada vez más protocolos, más documentos y más rigidez en los procedimientos de valoración, tal y como ocurre a partir de la ordenanza reguladora de las prestaciones de mayores en el Ayuntamiento de Madrid. Esta nueva manera de gestionar las prestaciones, que prima el plano de la escritura sobre la comunicación oral con los usuarios, ataca, precisamente, a la propia labor profesional y al “criterio técnico” que reclamaban para sí los trabajadores sociales imbuidos en la lógica disciplinaria. Limitando la espontaneidad y aboliendo lo relacional, su trabajo original de “intervención” es transferido a los profesionales precarios, mientras que ellos hacen de “administrativos de alto standing” ocupados la mayor parte de su tiempo en el trabajo sobre el ordenador.

Existe, sin embargo, una contradicción en las nuevas formas de gestión entre el aumento de la burocratización y la reducción de costes económicos, lo cual puede hacernos pensar en una cierta compensación por medio de la rentabilidad política. La extraordinaria burocratización del trabajo, que dispara los tiempos de gestión, es estéticamente revestida en el mensaje propagandístico sobre el aumento de las garantías para el ciudadano con el nuevo modo de gestión de turno. El despilfarro de recursos para la labor burocrática desviarán los fondos y las energías que podrían destinarse a la prestación de servicios reales. Lo que sin embargo reporta la burocratización, es control sobre la gestión desde arriba, lo cual contribuye al trabajo político de atomización de trabajadores y usuarios. En los centros de servicios sociales es común el periódico apremio –bajando de manera acelerada por la vertical línea de mando- para “codificar” todo el trabajo que se hace (y a veces el que no se hace) para que figure en las estadísticas, todo ello bajo la amenaza de que pueda disminuir la plantilla del distrito. El efecto es que una buena parte del trabajo consiste en reflejar el trabajo que se hace, una suerte de meta-trabajo con fines meramente reproductivos de la estructura de poder que no reporta ningún beneficio a los usuarios y que “quema” a los profesionales. Por otro lado, la extraordinaria burocratización de la atención, pese a que no tenga su reflejo en mayores y mejores servicios, esconde el propio blindaje jurídico de la Administración en caso de no cumplir con la prestación de servicios comprometidos. Es el caso de la mencionada ordenanza reguladora de prestaciones de mayores, en la cual, ante la ausencia de recursos materiales para prestar los servicios publicitados y cuya gestión se ha complejizado hasta límites insospechados (retrasando extraordinariamente los trámites), la Administración empleará un lenguaje eufemístico enviando una carta a los



solicitantes de prestaciones de mayores en la que se les “reconoce el derecho” a disfrutar del servicio de ayuda a domicilio, aunque “con efecto demorado”, esto es, en lista de espera (más larga cuanto más burocracia se interpone entre la demanda y los presupuestos).¹⁶

Pero al igual que hemos hecho al describir la lógica disciplinaria, en la lógica de control preventivo o neoliberal existen distintos posicionamientos profesionales que dan lugar a prácticas diferentes. Por un lado, podemos encontrarnos con el modelo dominante entre los nuevos gerentes de recursos sociales, que responden a un perfil altamente cualificado y suelen participar de formas de comunicación abiertas y flexibles, centrando su trabajo en la gestión de recursos humanos. Esta gestión de recursos humanos implica un continuo trabajo de recogida de datos para justificar cuantitativamente la eficacia de los servicios y no se plantea como objetivo prioritario el cambio cualitativo del objeto de intervención, sino el sostenimiento y crecimiento del volumen de atención del propio servicio.

Pero no se trata únicamente de una autoreproducción de los servicios. Anteriormente pudimos observar cómo el modelo liberal de gestión de poblaciones no perseguía sino el mantenimiento dentro de unos límites razonables del devenir social. Respetando la naturaleza de los acontecimientos y de los colectivos, el objetivo es encauzar o redirigir tendencias más que prohibir u obligar (algo que no resulta rentable en términos de costos y beneficios y de conflictividad política). Desde esta perspectiva, los políticos y gerentes encargados de lo social, gestionan los recursos de manera flexible, adaptándose a las circunstancias de los objetos de gestión y respetando (o produciendo) las diferencias. Tomando prestado del texto mencionado al comienzo del artículo (*Manos invisibles*) el discurso de un anterior responsable político en materia de inmigración, podemos observar cómo la perspectiva de la libertad es primordial:

No nos hemos dejado atar por ninguna plantilla académica o teórica para dirigir o conducir la integración. Por el contrario, hemos dejado que la integración evolucione en un orden de libertad, aprendiendo de nuestros errores y nuestros aciertos en el proceso. (Intervención de Javier Fernández-Lasquetty en las jornadas “Inmigración e Integración en tiempos de crisis”, EPIC, enero de 2009) (Extraído de Ávila y Malo, 2009).

El (neo)liberalismo hace hincapié en las libertades, entendidas en su sentido individual. Este *tercer espíritu del capitalismo* (Boltanski y Chiapello, 2002), apropiándose de valores libertarios, promulga la flexibilidad como virtud. La apariencia femenina que adopta la Administración (más curva que recta en sus formas) ha visto en las profesiones de lo social un filón. La forma de intervención maternal de los profesionales de la intervención social encaja perfectamente con la nueva imagen del Estado en busca de su re-legitimación, si bien esta feminización de la gestión extrae los valores femeninos de manera descontextualizada, meramente estética, para seguir

¹⁶ La ordenanza de mayores regula el acceso a prestaciones destinadas a la atención de personas de más de 65 años (ayuda a domicilio y centros de día, principalmente).

produciendo el mismo efecto masculinista de poder (García García, 2009; Lorente, 2004, 2006).

Los gestores de nuevo cuño beben del estilo comunicativo del mundo empresarial contemporáneo, el cual procede, a su vez, de los estilos culturales sesentayochistas sacados de contexto. La canalización de las quejas, la respuesta individual por escrito o la llamada telefónica de un responsable político a un usuario enfadado responden a esta necesidad de, ante todo, escuchar, sonreír y llevar la razón al cliente. En un curso de “técnicas de argumentación oral”¹⁷ para empleados municipales dirigido por un profesional del *coaching*, se insistía en la relevancia de la comunicación no verbal y del mensaje afectivo-simbólico (como puede ser una llamada telefónica del político o gestor) por encima del contenido argumentativo verbal. El lenguaje corporal se emplea para comunicar desde la propia afirmación y autovaloración tanto la concesión de una ayuda como su cese. Técnicas comunicativas basadas en el concepto de la “asertividad”, que podrían ser empleadas tanto para una interacción horizontal como para mandar a los oyentes a una cámara de gas, permiten “construir nuevas realidades” sin modificar un ápice las relaciones de poder. Como se trata de una perspectiva “técnica” que trasciende el mundo de las posiciones ideológicas, la forma es el único contenido. En el terreno de la propia intervención, muchos profesionales han adoptado cualificación en el modelo sistémico, psicodramático, humanista o gestáltico, enfoques que ponen el peso en la subjetividad y en el lenguaje corporal y simbólico. Es así como la cultura profesional ha visto cómo se producían cambios en los valores que emanan de los nuevos objetivos que transmiten las personas que ocupan jefaturas (ya no tan centrados en la vigilancia y el trabajo promocional, sino en la gestión de recursos) y de los contenidos de los cursos y demás acciones formativas que realizan los trabajadores. Se podría afirmar que quienes mejor encarnan este perfil neoliberal son, entonces, las personas con mayores responsabilidades de gestión, los nuevos formadores de trabajadores de la intervención social (muchos de ellos psicólogos) y los empresarios de sí mismos que desde recursos tercerizados tratan de vender las bondades de su gestión y de su propio modo de intervención (como algunos profesionales de recursos externalizados pendientes del mercado de las subcontrataciones).

Sin embargo, en este mismo marco cultural ha aparecido un nuevo tipo de profesionales: el *precariado* de la intervención social. Frente al profesional neoliberal, que generalmente ocupa puestos de responsabilidad, nos encontramos con cada vez más profesionales (sobre todo educadores sociales, pero también titulados en historia o periodismo que han encontrado en la intervención social un nicho de empleo) que intentan hacer de su trabajo –al menos discursivamente– su militancia o un área más de su participación en movimientos sociales. Esta figura, que “no cree en los objetivos de la institución” y los cuestiona cotidianamente, critica el rol profesional disciplinario y defiende un papel poco impositivo en su relación con “los chavales”, “los locos” o las familias. El profesional “precario libertario” prioriza, como núcleo que da sentido a su trabajo, el establecimiento de vínculos más cercanos con los “usuarios” (palabra detestada desde esta perspectiva). El control de la temporalidad de las intervenciones se deja, al menos idealmente, en manos de las personas con las que trabaja y los objetivos

¹⁷ Realizado en el año 2010.

de la institución suelen vivirse como apremios del puesto laboral y profesional que distorsionan la relación de confianza. Bajo este perfil se difuminan, en teoría, los límites entre “lo profesional” y lo “no profesional”, existiendo un mayor flujo bidireccional (con auto-desvelamientos biográficos, incluso, por parte del profesional). A modo de ejemplo, una educadora señalaba, actuando una posición de cierta exterioridad con respecto a la institución, la obscenidad del hecho de que diez profesionales se reuniesen para decidir sobre la vida de una familia sin que ésta tuviera la posibilidad siquiera de estar presente. Se resistía, así, a arrogarse el papel de experta representante que decide sobre la vida de otros.¹⁸ El mayor distanciamiento simbólico con respecto al rol de experto en este perfil está correlacionado con la valoración de la posibilidad de trabajar horizontalmente con “personas” (sin usar la obligatoriedad) y poder adaptarse a lo que éstas demandan. Esta profesional consideraba, por tanto, que había que “adaptarse a cada familia” según las relaciones que se establezcan con ella, frente a los postulados “profesionalistas” de la objetividad del trabajo de intervención social.

Es desde este enfoque profesional desde el cual algunos trabajadores precarios de la intervención hacen de su flexibilidad virtud. Interpretando dicha flexibilidad como libertad, el contraste a la hora de construir su identidad profesional lo conforman los trabajadores sociales funcionarios (“hay muchos trabajadores sociales que les encantaría poder hacer lo que nosotros y no pueden”¹⁹). Consideran que tienen la suerte de poder realizar el trabajo que no pueden hacer los trabajadores sociales burocratizados de la Administración, pero al mismo tiempo su flexibilidad es capitalizada dentro del nuevo mercado de lo social como valor de mercado en el negocio privado de la intervención social. Esta ambivalencia de su trabajo –en ocasiones una forma de resistencia, pero en otras una forma de subjetividad y de empleabilidad funcional a la sociedad neoliberal-, les permite trabajar contenidos transgresores de cuya existencia nunca tendrán noticia los gestores y la institución, al mismo tiempo que cumplen una labor de acompañamiento en el descenso social de muchas personas y familias a los abismos de la miseria. Aunque pueda jugar el rol del *contra-trabajador*, de “aliado” de la persona usuaria frente a la propia institución, su propio papel como profesional establece, más allá de voluntarismos horizontalistas, una jerarquía de roles en la relación que no puede desligarse de la propia genética disciplinaria de la intervención social ni de la economía de egos propia del neoliberalismo. Este “precario libertario”, si bien es mucho más radical discursivamente que el “progre”, al creer en su trabajo termina coincidiendo en muchas de sus prácticas profesionales con él.

Acabando

He intentado describir dos lógicas en el seno de la intervención social, las cuales pueden ser entendidas como sendos continuos de posiciones que dan lugar a cuatro extremos (o tipos ideales profesionales). Por un lado, encuadrado en la línea disciplinaria, me he referido al profesional “duro”, “facha”, “conductista”, frente al cual

¹⁸ Entrevista con una educadora social en 2009.

¹⁹ Entrevista realizada a un educador social en 2009.

se posicionaría el “progre”, “guay”, “*new age*” o “terapéutico”. Por el otro, bajo la lógica neoliberal, he tratado el perfil encarnado por el “gerente” o “*coacher*” en un extremo, y al profesional “ético”, “subversivo”, “un poco *hippie*”, “militante”, “reivindicativo” y “aliado de los chavales”, al mismo tiempo que “precario”, en el otro. Evidentemente, cada una de estas posiciones conforma una suerte de tipo ideal, ya que ningún profesional está posicionado en extremos puros ni en una sola de las lógicas. En la intervención social conviven ambas lógicas y cada cual, en función de las situaciones de trabajo concretas y del proceso reflexivo vital, pone en práctica estrategias que forman parte de cada uno de los tipos descritos. Como trabajador social, yo mismo me he visto realizando tareas de gestión al más puro estilo neoliberal, disciplinando a usuarios que veía que no estaban en lo correcto (sí, hay días malos), ejerciendo de profesional “progre” terapéutico y reivindicando derechos mientras imaginaba una supuesta alianza revolucionaria con “mis usuarios”. Aunque trate de encaminar mi reflexividad y mis prácticas hacia la deconstrucción de la relación de poder profesional –pese a que esto se lleve a la propia profesión por delante-, uno no está sólo donde quiere, sino también donde puede. A sabiendas de que las categorías empleadas –facha, progre, neoliberal, libertario- pueden resultar corrosivas y ofensivas según nos veamos identificados en los discursos y las prácticas que se describen para cada cual, considero que es reflexionando y generando (auto)crítica, como podremos comenzar a cortocircuitar las lógicas de poder implicadas en la intervención social, aquellas que nos convierten en moduladores de los “riesgos” engendrados por el proceso de desposesión capitalista.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁVILA, DÉBORA y MALO, MARTA (2007). «¿Quién puede habitar la ciudad? Fronteras, gobierno y transnacionalidad en los barrios de Lavapiés y San Cristóbal», en Observatorio Metropolitano: Madrid ¿La suma de todos? Globalización, territorio, desigualdad, 505-632, Traficantes de Sueños, Madrid.
- ÁVILA, DÉBORA y MALO, MARTA (2009). «Manos invisibles. De la lógica neoliberal en lo social», en <http://www.observatoriomropolitano.org/2009/12/01/manos-invisibles/>.
- AYALA, ARIADNA y GARCÍA GARCÍA, SERGIO (2009). «Gestión de la precariedad, reproducción social e identidad profesional: la aplicación de una política social concreta por parte de los trabajadores sociales», comunicación presentada en el IV Congreso de la Asociación Portuguesa de Antropología.
- AYALA, ARIADNA y GARCÍA GARCÍA, SERGIO (2010). «Encuentros y desencuentros entre profesionales sociosanitarios y población gitana», ponencia presentada en el curso “Medicinas y cuerpos entre culturas. Antropologías críticas en proyectos de desarrollo y programas de salud” (UCLM-CEU de Talavera de la Reina).
- BOLTANSKI, LUC y CHIAPELLO, ÈVE (2002). El nuevo espíritu del capitalismo, Akal, Madrid.



- FOUCAULT, MICHEL (2002). Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión. Siglo XXI, Buenos Aires.
- FOUCAULT, MICHEL (2008). Seguridad, territorio, población, Akal, Madrid.
- GARCÍA GARCÍA, SERGIO (2009). «Reflexionar la identidad profesional como estrategia de poder. Hacia una repolitización del Trabajo Social». Revista Portularia IX, vol. 2: 113-122, Huelva.
- LORENTE, BELÉN (2004). «Género, ciencia y trabajo. Las profesiones feminizadas y las prácticas de cuidado y ayuda social». Scripta Ethnologica XXVI: 39-53, Buenos Aires.
- LORENTE, BELÉN (2006). «Para una antropología del sujeto profesional en perspectiva histórica. La mujer y la ayuda social en el Occidente Cristiano». Revista de Trabajo Social 8: 109-129, Bogotá.
- PALACÍN, ISMAEL (2003). «Exclusión social en contextos multiculturales: reflexiones desde el trabajo social», en Delgado, M., Martucelli, D. y otros: Exclusión social y diversidad cultural, Gakoa, 68-80, Donosita.
- RODRÍGUEZ LÓPEZ, Emmanuel (2007). «Nuevos diagramas sociales. Renta, explotación y segregación en el Madrid global», en Observatorio Metropolitano: Madrid ¿La suma de todos? Globalización, territorio, desigualdad, Traficantes de Sueños, 95-169, Madrid.