

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL



TESIS DOCTORAL

**Hacia un trabajo social contrahegemónico: autoetnografiando
resistencias en Atención Social Primaria del Ayuntamiento de
Madrid**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

Ángel Luis Maroto Sáez

Director

Andrés Arias Astray

Madrid

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL



TESIS DOCTORAL

HACIA UN TRABAJO SOCIAL CONTRAHEGEMÓNICO

Autoetnografiando resistencias en Atención Social

Primaria del Ayuntamiento de Madrid

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

Ángel Luis Maroto Sáez

Director:

Andrés Arias Astray

Madrid, 2022

... Mas son tan ordinarias y diferentes las humanas dificultades, y tan varios los fines y las acciones, que unos, con deseo de gloria, se aventuran; otros, con temor de infamia, no se atreven a publicar lo que, una vez descubierto, ha de sufrir el juicio del vulgo, peligroso y casi siempre engañado.

Yo, no porque tenga razón para ser confiado, he dado muestras de atrevido en la publicación de este libro sino porque no sabría determinarme, destos dos inconvenientes, cuál sea el mayor : o el de quien con ligereza, deseando comunicar el talento que del cielo ha recibido, temprano se aventura a ofrecer los frutos de su ingenio a su patria y amigos, o el que, de puro escrupuloso, perezoso y tardío, jamás acabando de contentarse de lo que hace y entiende, teniendo sólo por acertado lo que no alcanza, nunca se determina a descubrir y comunicar sus escritos. De manera que, así como la osadía y confianza del uno podría condenarse por la licencia demasiada, que con seguridad se concede, asimesmo el recelo y la tardanza del otro es viciosa, pues tarde o nunca aprovecha con el fruto de su ingenio y estudio a los que esperan y desean ayudas y ejemplos semejantes para pasar adelante en sus ejercicios...

De Cervantes, 1586/1995, p. 24.

La novela (el trabajo de escribir una tesis en mi caso) es un proyecto de largo aliento en el cual cuentan sobre todo la resistencia y la disciplina, es como bordar una compleja tapicería con hilos de muchos colores, se trabaja por el revés, pacientemente, puntada a puntada, cuidando los detalles para que no se queden nudos visibles, siguiendo un diseño vago que sólo se aprecia al final, cuando se coloca la última hebra y se voltea el tapiz al derecho para ver el dibujo terminado. Con un poco de suerte, el encanto del conjunto disimula los defectos y torpezas de la tarea...

Allende, 1994, p. 340.

Tiempo de agradeceres-gratitudes.

Agradezco la participación de todos
los que colaboraron con esta melodía.
Se debe subrayar la importante tarea
de los perseguidores de cualquier nacimiento.
Si alguien que me escucha se viera retratado,
sébase que se hace con ese destino.
Cualquier reclamación que sea sin membrete.
Buenas noches, amigos y enemigos”.

Silvio Rodríguez

Si existe una nota constitutiva de lo humano esta no es otra que su ser relacional. Vivimos en un mar de relaciones y nos construimos en ellas, a partir de ellas y, en ocasiones, también a pesar de ellas y contra ellas. Pero, de todas nuestras relaciones, siempre aprendemos algo y con todas ellas cultivamos algo.

Esta tesis es el fruto de toda una serie de reflexiones colectivas que me trascienden. Es un trabajo hecho con las manos y los pensamientos de muchas personas que han encendido en mí una llama insaciable de justicia y ganas de aprender.

Se dice que gratitud deriva del latín “*gratitudo*” y a su vez proviene de “*gratus*” cuyo significado es “agradable”. Concieme a un sentir, una emoción o una actitud afectiva y a una necesidad de correspondencia hacia otro. Se la considera también una virtud indispensable de la que se desprende cualquier relación de cooperación y solidaridad. Por lo tanto, está relacionada íntimamente a la amistad sin condición. Según Cicerón, la gratitud no es sólo la más grande de las virtudes, sino la madre de todas las demás.

Todo trabajo tiene su Cronos. Un tiempo en el que, a golpe de reloj, podríamos medir las horas que hemos dedicado a leer, reflexionar, sistematizar y producir el material que dará contenido al texto de esta tesis. Pero, de mayor importancia si cabe, es su Kairós. Un momento oportuno en el que poder dejar constancia de las innumerables e impagables ayudas recibidas por parte tanto de profesores, compañeros, amistades o

familiares. Sin sus renuncias, sobre todo de tiempo que es como decir de vida, no habría podido presentar esta tesis y, ni siquiera, hubiera podido imaginarme en la tarea.

Es imposible que en este apartado pueda señalar todos los nombres. Es imposible que pueda dejar constancia en estas páginas de todas y cada una de las personas que han conformado y conforman, hoy en día, mi biografía. Son innumerables y a todas ellas agradezco y reconozco lo que la amistad cultivada ha hecho de mí; no obstante, sí quisiera realizar un reconocimiento, aunque sea simbólico, a quienes han estado más presentes en este viaje de investigación y que ha dado como fruto la tesis doctoral que ahora tenéis entre las manos. A cada una y cada uno le pertenece un pedazo de esta tesis.

Quiero agradecer a mis compañeros y compañeras de la Plataforma RMI Madrid y del Foro SERVSOCIAL Madrid, por habernos encontrado en ese lugar público donde nada está a salvo de ser cuestionado y que permitió aprender(nos) de otro modo, conversar(nos) en medio de la desnudez de la amistad y hacer(nos) de aquellas travesías subversivas un recurso para la transformación y el cambio social.

En especial querría tener presente a Juan José Ochoa Escobar a quien tuve la suerte de conocer como persona usuaria de los servicios sociales gracias a la prestación de RMI y, vinculándonos desde el ejercicio profesional, en esas derivas tan hermosas que tiene la vida, terminamos encontrándonos en lo humano y cultivando una amistad respetuosa con la alteridad de cada uno. Allá donde estés ¡Un beso en el alma que es donde más duele!

A Mercedes Portero Cobefía, una de esas compañeras a la sombra de las cuales uno abandona los utillajes de la profesión y hace inmersión en la artesanía del oficio.

Al alumnado de Grado en Trabajo Social de la Universidad y del Máster en Estudios LGTBIQ+ de la Universidad Complutense. Porque han conseguido que me deleite en las aulas y me han hecho comprender que, en muchas ocasiones, la relación educativa es sólo la antesala para el inicio de una relación de vida.

A mis compañeros y compañeras del claustro de profesores de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense. A Fran Zurián, por la confianza depositada en mí y por la charla sincera y abierta en aquella cafetería que supondría para mí, todo un regalo.

A Rosa Gómez Trenado. Porque llegaste desde el sur a través de un correo electrónico para agradecer algunas palabras mías que habías leído y, hoy, seguimos compartiendo y prestándonos palabras para seguir nombrando mundos.

A tantos y tantas vecinas de la Cañada Real. A Rahdma, Mohamed, Houda, Petra, José, Rodika, Tudorita..., procedentes de diversos lugares, culturas, ideologías y creencias religiosas. Porque con ellos he aprendido el arte de la resistencia en la vida cotidiana, el valor de lo común y de los gestos pequeños repletos de vida.

A mis compañeros Pedro Navarrete y Ainhoa García porque a vuestro lado he crecido en estos últimos años y gracias a vosotros he tenido la oportunidad de abrirme a inusitadas posibilidades.

A Laura Castaños Quero, porque con el nacimiento de nuestra amistad hemos demostrado que se puede y se debe pensar distinto y no por ello dejar de encontrarnos en lo común. Porque me encanta que te hayas venido al Ayuntamiento de Madrid y podamos caminar juntos construyendo un mundo más humano e incluyente.

A mis compañeras y compañeros de la Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social porque a vuestro lado siento el entusiasmo que inunda las tareas cuando se saben al servicio de la ciudadanía, en especial, de aquellas personas más vulnerables y vulneradas. A Mariana, por hacerme descubrir la posibilidad del surgir de una mistad en mitad de la tarea. A Héctor Cebolla Boado, al que conocí como director general y al que, con el transcurrir de los días, llegaría a descubrir como persona e intelectual tocándome en los afectos.

Y, por último, a Andrés Arias Astray cuyas orientaciones y correcciones han permitido dar por “finalizada” esta tesis abriéndome, desde la autenticidad, al compromiso con el rigor científico.

Lo mejor de cuanto se expone o referencia en las siguientes páginas no es mérito mío sino, sobre todo, mérito de otros y de otras. De las trabajadoras sociales junto a las que he transitado por Atención Social Primaria durante casi once años y de un conjunto de autores y de autoras que, con sus reflexiones, me han ayudado a elaborar las mías propias.

Soy consciente de que ha quedado fuera de esta tesis mucho más de lo que he sido capaz de incluir, o referenciar. Cuando lo repaso me abruma cuánto puede hacerse, y cuánto debería de hacerse, y yo no he sido capaz de hacer, ni siquiera de imaginar cómo hacer, todavía.

Lo peor, todos los fallos, todas las imprecisiones, y cualquier posible errata o error, formal o conceptual, leve o grave, falta de ortografía, sintaxis, estilo, documental o conceptual, que pueda encontrarse aquí es, exclusivamente, responsabilidad mía, y sólo mía.

Dedicatoria

Muerte es que no nos miren los que amamos, muerte es quedarse solo, mudo y quieto y no poder gritar que sigues vivo.

Fuertes, 2017, p. 67.

Dedico esta Tesis....

A mis padres, Amparo y Epifanio, por confiar plenamente en mí y amarme, no a pesar de, sino en mis propios actos de resistencia, en mis subversiones y disidencias. Porque con vuestra existencia y presencia, siempre atenta a mis idas y venidas, me disteis confianza y me ayudasteis a desplegar las alas haciéndome saber que, en los momentos con más dificultades, siempre tendría mesa, techo y lecho..., un puerto seguro donde poder anclar. Os quiero.

A mi pareja José, por estos catorce años compartidos. Por el tiempo de los intentos, por las horas que nunca brillan. Por tantos momentos, tantas razones y sinrazones, tantos encuentros y desencuentros, tantas alegrías y sinsabores... Por quererme y respetarme como soy. Por el AMOR, la VIDA y el DIOS que nos unen. Porque a tu lado he ido comprendiendo que quizá, ¿no serán el AMOR correspondido, la VIDA compartida y DIOS una y misma cosa?

A todos aquellos y aquellas que, a lo largo del camino de la vida, supieron ver el potencial latente y, no temiendo subvertir el orden constituido, vislumbraron y alentaron el roble que soy contenido en la bellota que era.

A mis compañeras y compañeros de profesión porque, junto a ellos y, sobre todo, junto a ellas, con ellos y, sobre todo, con ellas he ido aprendiendo el oficio del Trabajo Social. Un oficio que no deja de enseñarme que, en realidad, las trabajadoras sociales tenemos dos manos: una que cura y otra que cuida. Que en el principio fue, es y será la relación y que el nuestro es un oficio relacional siendo nuestro mayor recurso la palabra, el lenguaje.

A Carmen Domínguez Rosingana. Porque andábamos sin buscarnos, sabiendo que estábamos por reencontrarnos. Porque el Dios de la vida tiene una pedagogía que se nos escapa y que sólo él conoce. Porque en el aprieto, me diste anchura. “¡Carmeluska, yo quiero tú!”

A Julia, Maraje y Noelia. Porque junto a vosotras pude vislumbrar un posicionamiento disidente al orden dado de las cosas en un momento que pedía a voz en grito unos conocimientos y unas prácticas situadas que permitieran revertir el proceso de desmantelamiento y precarización de los Servicios Sociales.

A Rocío, trabajadora social de Atención Social Primaria por la confianza que depositaste en mí desde el primer momento y por esta amistad que ha ido creciendo a base de compartir vivencias, emociones y anhelos.

A Lola, trabajadora social del distrito de Usera (y que pronto lo será de Centro) y a Gabriela, trabajadora social del distrito de San Blas. Por subversivas. Por esas mesas en las que, todos los meses, compartimos buenas viandas, vino, pan y unas risas. Porque hemos ido dando lugar a reflexiones y vivencias vinculadas a la acción. Porque nos hemos descubierto como personas y, desde ese encuentro, hemos decidido apostar por lo nuestro.

A “Manu”, mi “educata favorito”, por el vínculo que nos une, tan estrecho como irrompible, porque hay lazos humanos que unen más que la común biología. Porque a ti puedo llamarte amigo como aquel al que le entregas el arma con el que sabes puede matarte, en el convencimiento cierto de que no la va a utilizar. Porque, si la vida me hubiera regalado un hermano pequeño, querría que ése hubieras sido tú.

Y..., en definitiva, a todos aquellos y aquellas que buscan, a los que sufren porque todavía ni todos buscan, ni todos los que buscan encuentran, ni todos los que encuentran actúan.

ÍNDICE

Resumen.	05
Abstract.	06
Estructura. Storyboard de una investigación.	07
INTRODUCCIÓN. PARA CONVERTIR ESTA TESIS EN UNA MORADA EN LA QUE APETEZCA ENTRAR..., Y QUEDARSE.	09
1. Palabras para un comienzo o de la necesidad de tomar la voz y la palabra.	12
2. Más allá de animaros a leer o del intento de hacer habitable esta tesis.	15
3. Aquello que nos coloca en la senda del pensar.	17
4. Aguzar el oído, estar atento a la búsqueda de la verdad.	19
5. Autoetnografiando resistencias en Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid. Cuestiones de método y estilo.	20
CAPÍTULO 1. LOS APRENDIZAJES DEL COMIENZO O DE UN INTENTO “FALLIDO” DE JUSTIFICACIÓN	32
1.1. De cómo elaborar una tesis y no morir en el intento. O de cuando el doctorado perjudica seriamente la salud.	35
1.2. Aproximación a los antecedentes de esta Tesis o de un intento “fallido” de justificación.	40
1.3. Dar (nos) lugar, generar (nos) espacio para las preguntas.	56
CAPÍTULO 2. SERVICIOS SOCIALES Y TRABAJO SOCIAL EN TIEMPOS DE NEOLIBERALISMO. CONSIDERACIONES INTEMPESTIVAS.	59
2.1. Introducción.	62
2.2. Del imaginario neoliberal o de la nueva razón del mundo.	64
2.3. Última malla de protección o sexto pilar de la Política Social. Una aproximación al sistema público de Servicios Sociales.	68
2.3.1. Origen y evolución del Sistema Público de Servicios Sociales en España.	68
2.3.2. Tensiones y dilemas del actual sistema de servicios sociales.	74
2.3.3. La Atención Social Primaria en el Ayuntamiento de Madrid.	76

2.4. Una aproximación al Sistema Público de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid y a su Modelo de Atención como contexto institucional para el desarrollo de la práctica.	77
2.4.1. Configuración actual del Sistema Público de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Madrid.	77
2.4.2. El Modelo de Atención de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid.	81
2.5. Ideología neoliberal y sus implicaciones en el ámbito de los Servicios Sociales.	84
2.5.1. Mercantilización y nueva gestión pública.	86
2.5.2. Políticas focalizadas, activación y nuevas oportunidades.	90
2.6. El Trabajo Social de Atención Social Primaria en tiempos de neoliberalismo.	92
CAPÍTULO 3. DE LA RESISTENCIA.	104
3.1. Introducción.	107
3.2. Una aproximación a la noción de resistencia.	108
3.3. Resistencia en la obra de James Scott, Michael de Certeau y Michel Foucault como entramado conceptual para comprender las acciones de resistencia de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria.	114
3.3.1. Resistencia en James Scott.	114
3.3.2. Resistencia en Michael de Certeau.	115
3.3.3. Resistencia en Michael Foucault.	116
3.4. Las resistencias cotidianas en Trabajo Social. Las dificultades implícitas para un hacer disidente.	119
3.4.1. La feminización del Trabajo Social como constatación y punto de partida.	119
3.4.2. El género como clasificador de profesiones y asignador de desigualdades de poder-saber.	122
3.4.3. ¿Pueden hablar las subalternas? O sobre la necesidad de dar visibilidad a un hacer disidente.	126
CAPÍTULO 4. RESISTENCIAS EPISTEMOLÓGICAS. HACIA UNA EPISTEMOLOGÍA INDISCIPLINADA.	127
4.1. Primera Resistencia. Partir de sí o de la experiencia como fuente de conocimiento.	130

4.1.1.- Echar raíces en esta Tesis o cuando la investigación parte de sí.	130
4.1.2. Entre la memoria y el olvido o de la posibilidad de narrar la experiencia.	135
4.1.3. El valor testimonial de la palabra del que “hizo y tuvo” la experiencia.	138
4.2. Segunda Resistencia. De la pretendida neutralidad y objetividad del conocimiento o hacia un conocimiento reflexivo y situado.	140
4.2.1. De la pretendida neutralidad y objetividad del conocimiento científico.	140
4.2.2. Hacia un conocimiento reflexivo.....	143
4.2.3....., y situado.	148
4.3. Tercera Resistencia. Señalando el lugar de enunciación o la voz del investigador en esta tesis.	152
4.4. Cuarta Resistencia. Desde el corazonar-sentipensar. Por un calentamiento de la razón.	162
CAPÍTULO 5. EN BÚSQUEDA DE UNA METODOLOGÍA. LA AUTOETNOGRAFÍA COMO PROCESO Y COMO PRODUCTO.	166
5.1. Una aproximación a los orígenes de la autoetnografía.	169
5.2. Hacia un intento de definición de la autoetnografía.	172
5.3. Propósitos de la autoetnografía. ¿Para qué usamos la autoetnografía?	175
5.4. Más allá de sus críticos. Hacia una puesta en valor de la práctica autoetnográfica.	177
CAPÍTULO 6. DESARROLLO AUTOETNOGRÁFICO. AUTOETNOGRAFIANDO RESISTENCIAS EN ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.	182
6.1. Nota introductoria.	185
6.2. Autoetnografiando resistencias en Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid.	190
6.2.1. De mi entrada en la Atención Social Primaria y los intentos por despertarnos de la modorra de nuestras rutinas.	190
6.2.2. Un despacho sin puertas o cuando la intervención social se sitúa más allá del Centro de Servicios Sociales y más cerca del vínculo.	196

6.2.3. Más allá de la deontología profesional y la moral o por una ética desde la prosa de la vida.	204
6.2.4. Foro SERVSOCIAL Madrid o de nuestro compromiso ético-político.	210
6.2.5. De la necesidad de una Atención Social Primaria (más) comunitaria o del pasar de respuestas individuales a respuestas colectivas.	224
6.2.6. Disentir al mandato institucional o el no de un trabajo social en rebeldía.	230
6.2.7. De la banalidad del mal o de la necesidad de posicionarnos contra la humillación y la injusticia.	235
6.2.8. Plataforma RMI Madrid. O cuando las trabajadoras sociales se alían con las personas usuarias en la protección y defensa de sus derechos.	243
6.2.9. Hacia la creación de un sindicato profesional o de la necesidad de una repolitización de la profesión.	253
CAPITULO 7. IN-CONCLUSIONES	260
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	265

Resumen.

El presente trabajo de investigación ha tenido como propósito realizar una aproximación a los ejercicios de resistencia efectuados por las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, entendiendo éstos como aquellas contraconductas que desafían el orden hegemónico a partir de la identificación de márgenes de maniobra, espacios de acción o discreción profesional y que pretenden oponerse al orden establecido sin perder el puesto, constituidas por la expresión, a menudo silenciosa o que apenas se percibe como un rumor, que discurre en clave de recuperación de la propia potencia, de generación de capacidades para reencontrarse solidariamente con otras organizadas (o no) que ahora resisten y que trazan nuevos trayectos y líneas de fuga por donde emerge el deseo, lo actual, lo novedoso y que permiten dar otro sentido a las intervenciones hegemónicas realizadas desde una lógica neoliberal. Para ello, la metodología empleada ha sido la autoetnografía como forma particular de escritura donde se aúnan intenciones etnográficas y autobiográficas desde una descripción narrativa, poniendo el foco en mis propias circunstancias de vida y en mis propias experiencias con relación a las resistencias cotidianas en Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid en un intento de conocer y comprender un fenómeno sociocultural mayor. De acuerdo con el estudio realizado, se concluye que las trabajadoras sociales “dan forma” a la intervención social en su implementación en primera línea siendo, precisamente ahí, donde se pueden desarrollar actos de resistencia frente a la racionalidad neoliberal.

Abstract.

The purpose of this research work has been to make an approximation to the resistance exercises carried out by the social workers of Primary Social Care of the Madrid City Council, understanding these as those counter-behaviors that challenge the hegemonic order from the identification of maneuver margins, spaces of action or professional discretion and that seek to oppose the established order without losing their position, constituted by expression, often silent or barely perceived as a rumor, that runs in the key of recovery of one's own power, of generation of capacities to reencounter in solidarity with other organized (or not) that now resist and that trace new paths and lines of flight through which desire emerges, the current, the novelty and that allow to give another meaning to the hegemonic interventions carried out from a neoliberal logic. For this, the methodology used has been autoethnography as a particular form of writing where ethnographic and autobiographical intentions are combined from a narrative description, focusing on my own life circumstances and on my own experiences in relation to daily resistance in Primary Social Care of the Madrid City Council to know and understand a greater sociocultural phenomenon. According to the study carried out, it is concluded that social workers "shape" social intervention in its implementation in the front line, being precisely there where acts of resistance can develop against neoliberal rationality.

Estructura. Storyboard de una investigación.

El texto de esta tesis consta de siete capítulos.

En el **capítulo 1** tras intentar reflejar los avatares a los que se ve sometido todo doctorando al emprender su proyecto de tesis, se lleva a cabo un intento de justificación del porqué de esta tesis acercándonos, por último, a los interrogantes que están a la base de esta y que son las cuestiones a las que esta intenta responder.

En el **capítulo 2** nos acercamos a las huellas del imaginario neoliberal en el ámbito de los servicios sociales y del trabajo social como nueva razón del mundo y, en concreto, a sus trazas o vestigios en los servicios sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, así como en el trabajo social que en ellos se lleva a cabo.

En el **capítulo 3** tras realizar un intento de conceptualización de la resistencia sirviéndonos para ello de la obra de diversos autores, se pondrá en evidencia la relevancia del género en una profesión altamente feminizada como asignador de desigualdades de poder-saber, para finalizar con la necesidad de dar visibilidad a un hacer disidente como lo es el trabajo social.

En el **capítulo 4** se explicitarán los presupuestos epistemológicos que fundamentan esta tesis, abriéndonos a la propia experiencia como fuente de conocimiento, a la necesidad de cuestionar la pretendida objetividad y neutralidad del conocimiento abogando por un conocimiento reflexivo y situado señalando el propio lugar de enunciación y, por último, a dirigir la mirada sobre la necesidad de abrimos a una razón que se descubre en su flexibilidad sensitiva.

En el **capítulo 5** tras acercarnos a los orígenes de la autoetnografía, pasamos a realizar una tentativa de definición señalando la oportunidad de su uso en la presente investigación, al mismo tiempo que se refleja su potencial metodológico más allá de las críticas vertidas sobre la práctica de la autoetnografía.

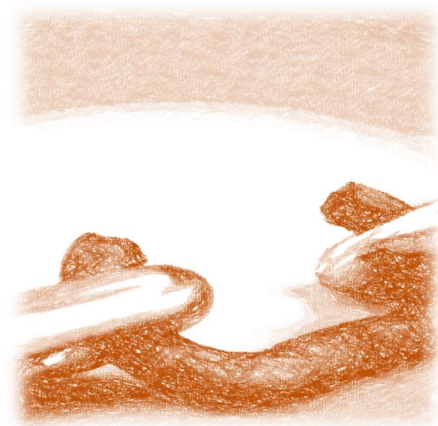
En el **capítulo 6** a través del uso de la propia experiencia del autor de esta tesis propuesto a través de “viñetas autoetnográficas” -donde conectan lo personal con lo sociocultural-, se realizará un acercamiento a un conjunto de resistencias o contraconductas realizadas entre los años 2007 y 2017, visibilizando y poniendo en valor dichas prácticas, a la vez que se facilita su conocimiento y comprensión.

Por último, en el **capítulo 7** se presentan las conclusiones generales obtenidas, señalando el potencial investigativo del método autoetnográfico para el área de conocimiento de Servicios Sociales y Trabajo Social, así como la evidencia del trabajo

en primera línea como lugar para el desarrollo de actos de resistencia frente a la racionalidad neoliberal.

Agradezco a las personas lectoras que se detengan en cada una de las páginas que conforman esta investigación, sin evitar traer a la memoria, en estos instantes, a uno de los muchos autores que me han acompañado y con los que dialogué para la elaboración de la presente tesis quien califica a las personas resistentes como prófugas del desencanto y del pesimismo estructural. Por eso, la inspiración que ocasionan las resistencias cotidianas, las contraconductas¹ y los ejercicios reales de micropolítica realizados por las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria y que son objeto de estudio de esta tesis me hacen repetir las palabras de Sábato en *La Resistencia*: “Hay días en que me levanto con una esperanza demencial, momentos en los que siento que las posibilidades de una vida más humana están al alcance de nuestras manos. Este es uno de esos días” (Sábato, 2004, p. 4).

¹ El concepto de contraconducta instaurado por Michael Foucault, como una posibilidad de conducir las acciones en dinámicas de resistencias a conductas impuestas por las prácticas propias del ejercicio saber-poder, en las prácticas discursivas y no discursivas y la gubernamentalidad. “En esa medida, el concepto de contraconducta establece dos vías en su comprensión; la conducta como una “conducción” no solo desde las prácticas impuestas, sino como una conducción propia y subjetiva, y contra, como “contramovimientos correlativos, que inicialmente designa como rebeliones (révoltes), también específicas, de la conducta” (Davison, 2012, p.153)



INTRODUCCIÓN

**PARA CONVERTIR ESTA TESIS EN UNA MORADA EN LA QUE APETEZCA
ENTRAR..., Y QUEDARSE.**

La realidad no es un objeto del pensamiento
sino precisamente aquello que lo activa
Arendt, 1993, p.32.

Tejí la oscura guirnalda de las letras: hice una puerta:
para poder cerrar y abrir, como pupila o párpado, los mundos.
Valente, 2001, p. 112.

No se trata de ordenar el edificio de lo que se ha pensado, como lo haría el
discurso de los profesores, se trata de encontrar la manera de que el
pensamiento surja en el lector que lee como un efecto de la lectura, y un efecto
que nos lleva siempre más allá del libro –exactamente tal como lo hace la
literatura [...] abrir una puerta en el pensamiento del lector que le conduzca
hacia una experiencia de conocimiento que tan sólo el lector puede hacer, y
cada lector la suya. Tal como una buena conversación.

Morey, 2015, p. 34.

Índice

INTRODUCCIÓN. INTRODUCCIÓN. PARA CONVERTIR ESTA TESIS EN UNA MORADA EN LA QUE APETEZCA ENTRAR..., Y QUEDARSE.

1. Palabras para un comienzo o de la necesidad de tomar la voz y la palabra.	12
2. Más allá de animaros a leer o del intento de hacer habitable esta tesis.	15
3. Aquello que nos coloca en la senda del pensar.	17
4. Aguzar el oído, estar atento a la búsqueda de la verdad.	19
5. Autoetnografiando resistencias en Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid. Cuestiones de método y estilo.	20

1. Palabras para un comienzo o de la necesidad de tomar la voz y la palabra.

¿Cómo iniciar un texto que, ya desde sus inicios, quiere vencer su apariencia cerrada y muerta dejando constancia de su origen dialéctico y de su finalidad igualmente dialogal? ¿Cómo transmitirte, querida lectora o querido lector la pretensión que me bate y que no es otra que promover el cuestionamiento, la duda, la provocación e, incluso, por qué no, animarte a que te impliques en la discusión sobre su contenido? No se me ocurre mejor forma de comenzar esta tesis que haciéndote una confidencia... Antes de que inicies su lectura quiero que sepas que... ¡Te he imaginado tantas veces! En los espacios y tiempos en los que este texto se ha ido fraguando y tomando la forma que ahora tiene, me he dedicado a ponerte un rostro, un bagaje vivencial, un tono emocional, unas aficiones, unas ilusiones, unos deseos, una trayectoria profesional..., tu propia historia. Y tengo que confesarte que, en cada forma que has tomado, al imaginarte, me has afectado de maneras distintas, pero eso no importa ahora. Lo cierto es que eres imprescindible y estás aquí. ¡Bienvenido! ¡Bienvenida!

Era el tiempo de los inicios... Aproximadamente quince mil millones de años nos separan de aquel acontecimiento en el cual, el Verbo –que ya era- “rompe” el vacío y la tiniebla. La palabra, va rasgando el éter y comienza a vislumbrarse el resplandor de la luz. Como escribe García Márquez en su obra *Cien años de soledad*: “el mundo era tan reciente que muchas cosas carecían de nombre, y para mencionarlas había que señalarlas con el dedo” (1967/2018, p.12). Así comenzaba la expansión y se abrían los canales para que nosotros, los seres humanos, pudiéramos llegar a hacer posible la comunicación.

En un prólogo a la obra *La Biblia contada a todas las gentes*, realizado por Gustavo Martín Garzo, encontramos los inicios de una antigua leyenda rabínica que creo puede sernos de utilidad como metáfora de lo que supone tomar conciencia de la construcción social de la realidad/mundo a través de las palabras, del lenguaje. En dicho prólogo, se señala que “en una antigua escuela rabínica los maestros, para enseñar a leer, dejaban caer sobre las letras un hilo de miel. Los niños que aprendían a memorizar las letras saboreaban –al mismo tiempo- la miel que había en sus trazos” (2018, p.5). La enseñanza era clara: el conocimiento es dulce. Pero también las letras, las palabras son algo más que una abstracción, forman parte de la realidad. Aún más, la fundan. La realidad está sostenida por las palabras. Lo que no es distinto a decir que es en las palabras donde se guarda el verdadero sentido del mundo y que es, a través de las palabras, como construimos los límites o lo ilimitado de nuestros multi versos.

Si para la mayoría de los positivistas y otros muchos autores modernos los signos del lenguaje se correspondían uno a uno con objetos y eventos de un mundo exterior real, y el lenguaje se entendía como un lazo fiable entre los mundos objetivo y subjetivo; los postmodernos, en cambio, nos trajeron la posibilidad de concebir el lenguaje que usamos como constituyente de nuestro mundo y nuestras creencias. Es en el lenguaje cuando las sociedades construyen sus visiones de la realidad. Los únicos mundos que podemos conocer -nos advierten- son los mundos que compartimos en el lenguaje. Por ello, porque las palabras sostienen la realidad, porque sólo a través del lenguaje es posible comenzar la construcción de un nuevo mundo, debemos atrevernos a liberar la palabra de donde está encarcelada abriendo caminos nuevos en nuestra historia. Si Wittgenstein nos recordaba que “los límites de nuestro lenguaje son los límites de nuestro mundo” (1921/2016, p.56), aunque posteriormente señalara que el lenguaje se construye en su propio uso, por la comunidad de hablantes, que no hay relaciones unívocas entre significados y significantes, que todo es relacional y mutable; se hace del todo necesario ensanchar dichos límites y generar espacios en los que nos permitamos ir más allá de las palabras heredadas, del discurso único, siendo capaces de generar heteroglosias, huyendo de un pensamiento que se estructura de una vez y para siempre.

En este texto voy a intentar dar una “lección”. Pero no se puede dar una lección si uno mismo no está dispuesto a aleccionarse porque, si uno no se halla en disposición de ser aleccionado, se encontraría situado en un universo totalitario. Si nos encontramos ante una auténtica lección, una lección de verdad; ésta no cabe en la consistencia de una sola persona humana, estalla hacia el prójimo (Levinas, 1982, p.99). Y ¿qué significa esto? Significa que, en definitiva, voy a hablar de la lectura, porque dar una lección significa, de manera irreversible, dar a leer.

Una lección es una lectura y, a la vez, una convocatoria a la lectura, una llamada a la lectura. Una lección es la lectura y el comentario público de un texto cuya función es abrir el texto a una lectura común. Por eso, el comienzo de la lección es abrir el libro en un abrir el libro que es a la vez un convocar. Y lo que se pide a los que, en el abrirse el libro, son convocados a la lectura no es sino la disposición en lo que ha sido abierto. El texto, ya abierto, recibe a los que convoca, ofrece hospitalidad (Larrosa, 2000, p.138).

En el contexto de esta tesis, dar una lección será pues dar la palabra, dar a pensar, dar a leer, abrir a la interpretación, mantener viva la pregunta, la lectura infinita, el interrogante, el deseo... Y para ello, es preciso recuperar la palabra y, sobre todo, recuperar una palabra que nos proteja de lo inhumano porque, como señalara Angel González “hacen falta palabras nuevas para la nueva historia y es preciso encontrarlas antes de que sea demasiado tarde” (2010, p.58).

En las páginas que siguen no encontrareis otra cosa que un texto reproducido por mí y, en consecuencia, mi interpretación. Sí, es verdad. En ocasiones intentaré camuflar mis sesgos perceptivos, mis intereses singulares, mi perspectiva al fin. Avalaré, fundamentaré, argumentaré. Pero, no os fieis. Socializadme. No me creáis, por favor. No admitas sin más lo que voy a exponer en la presente tesis, compruébalo por ti mismo, verifícalo por ti misma. Se maestro, científica, gurú. ¡No se avanza cuando lo único a lo que nos limitamos es a repetir lo dicho! No crecerás, no madurarás, no evolucionarás y te estarás alejando, sin saberlo, de ti mismo/a. Esta tesis ha sido escrita, desde su naturaleza comunicativa, para su deconstrucción y con una finalidad reconstructiva.

En su lectura descubriréis la voz de otros autores. Unas veces estarán citados a pie de página, otras en la bibliografía adjunta, las más, permanecerán escondidos detrás de sus palabras llegando a comprender que si hemos sido capaces de ver más lejos es, quizás, porque lo hacemos a hombros de gigantes. Porque...,

¿qué significa escribir en nombre propio sino atrevernos al gesto por el que nos autorizamos –manteniendo cierto pudor y reconocimiento- a tomar prestados los principios ontológicos, epistemológicos, éticos y estéticos de quienes nos precedieron, sus palabras y sus ideas, intentando componer con todo ello, un estilo y una dirección nuevos? “No es posible un nombre propio sin los nombres de los que nombraron lo que nos da a pensar. Pero tampoco hay nombre propio sin una apropiación de las herencias, de las huellas, de los contagios..., sin la singularización de lo vivido y de lo experimentado (García, 2007, p.38).

Por eso, deseo que entendáis, como señalara Jesús Ibáñez, que:

cuando cito a un autor, lo cito como “bricoleur”²: no para reconstruir su pensamiento sino para, deconstruyéndolo, construir el mío. Y que entendáis,

² “Creo que hay cierta verdad en mi idea de que sólo pienso de manera reproductora. No creo haber inventado ni una línea de pensamiento. Siempre me he apoderado de lo de los demás. Simplemente me he valido de ello para mi trabajo de clarificación” (Wittgenstein, 1931; citado en Monk, 1994, p. 296)

igualmente, que cuando hablo de producir ideas, más que producir ideas, he hecho “bricolaje” con las que han producido otros... El ingeniero es sedentario, el “bricoleur” nómada. Utilizando una expresión de Heidegger, diría que el modo de desvelamiento del primero es la provocación (provoca a las cosas a usos muy diferentes de su “naturaleza”, y a las personas como seres-a-manipular) y el modo de desvelamiento del segundo es de dejar aparecer o dejar mostrarse (de modo que las cosas y las personas desvelen sus posibilidades propias) [...] El ingeniero busca: su trabajo está encajado por causas ejemplar y final, y exige los medios apropiados. El “bricoleur” encuentra: está a la que salta, utiliza los medios que tiene a su alcance, su trabajo es imprevisible y creador por contingente (1990, p.7).

No es posible, o al menos es ciertamente dificultoso, entender un texto sin su contexto. Sin contexto no puede haber significado ni comprensión. Cuando escuchamos palabras o cuando las leemos no hacemos sino buscar, consciente o inconscientemente, un contexto, intentar situar las palabras en un todo con sentido, y el contexto en el que surge esta tesis no es otro que el de un trabajo social en ejercicio que se siente instado a emplazarse y situarse. Un trabajo social que se siente exhortado en su tiempo -nuestro aquí- y en su espacio -nuestro ahora- a tomar postura y posición exponiendo, más allá de concepciones absolutistas o relativistas, unos conocimientos y unas prácticas situadas, abiertas siempre a su posible deconstrucción. ¡Llamadme ingenuo, si queréis! Pero soy de los que creen que, el ejercicio de reflexión no es asunto de profesionales o de individuos muy especializados, sino de todo ser humano atento al mundo en que vive siendo así capaces de convertir el pensamiento en un asunto de todos, o lo que es lo mismo, en una manera de hacer política.

Espero y deseo, cómplices lectores y lectoras, que la tesis que tenéis ahora en vuestras manos la concibáis como una caja de herramientas de las que podáis extraer las vuestras, cada uno o cada una según sus necesidades, instrumentos para el trabajo intelectual, la práctica emancipatoria y para la lucha política. No se trata de tener la última palabra, sino de mantener viva una conversación Por lo que os pido un favor. No concibáis cada frase que pronuncie como una afirmación, entendedlas más bien como un conjunto de preguntas que intentan abrirnos a inusitadas posibilidades de deliberación y de fuga.

2. Más allá de animaros a leer o del intento de hacer habitable esta tesis,

La palabra “investigar” viene del término latín *investigare*, que se compone de *in-* “en dirección a” y *vestigium* “huella, rastro” y que, por lo tanto, significa “tras la huella

de”. Según el *Diccionario de la Real Academia Española*, el verbo “investigar” hace referencia a la acción de llevar a cabo estrategias para descubrir algo. Sinónimos de “investigar” son “indagar”, “explorar”, “examinar”, “rastrear” (RAE,2021).

Toda investigación implica, pues, la búsqueda de algo preciso a través de una determinada metodología. O sea, que se investiga para conocer y explicar un aspecto concreto de la realidad: cierto fenómeno, cierto objeto de estudio. Pero ninguna investigación logrará captar totalmente una realidad o evento. La realidad es compleja y trasciende a cualquier tipo de investigación. Lo que hacemos, pues, con la actividad científica es colocar piezas del gran puzle que es nuestro objeto o fenómeno de estudio siendo conscientes de que nunca lo completaremos.

Las preguntas de investigación no son sino interrogantes que el investigador se hace sobre algo que le produce cierto fastidio, le remueve o le apasiona como es el caso del autor de la presente tesis, en concreto, con relación al mundo del trabajo social en Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid; no dejando de ser nuestras preguntas sino interrogantes que nos posicionan con relación a la realidad; de cómo nos anudamos al mundo y habitamos el presente trabando lazos con nuestra biografía (Correa, 1999; Rivas, 2012). ¿Qué es investigar en trabajo social sino preguntarnos con la finalidad de una búsqueda de comprensión de aquello que se abre ante nosotros y nos llama a la pregunta insatisfecha, a esa pregunta que aún no ha encontrado su respuesta precisa? Jan Masschelein (2008, p.25), entiende la investigación, como caracterizada por una preocupación sobre estar presentes en el presente; lo cual no es otra cosa, dirá, que prestar atención. Prestamos atención al mundo con el propósito de entenderlo y entendernos en él; y en ese movimiento de preguntas, canalizamos un deseo de saber que nos coloca en el presente a partir de nosotros mismos. Como han sostenido en otro trabajo Caparrós y Sierra (2012),

el cómo afrontamos la tarea de investigar es una cuestión que no podemos disociar de nuestra manera de estar en el mundo...Nuestras convicciones, nuestras inquietudes existenciales, nuestros lastres emocionales, nuestras creencias, nuestros motores ideológicos y morales forman parte sin ambages de nuestro hacer como investigadores. Cómo nos preocupa lo que nos preocupa, y cómo nos vamos orientando hacia esto según unos u otros enfoques, tiene que ver tanto con la concepción del mundo y el vínculo que cada uno establece con lo real, como con las fuerzas y las ideas que están presentes en las comunidades académicas en que nos formamos y trabajamos (p.61).

Y, a todo ello, aunando el miedo del propio investigador a la exposición, al juicio propio y al de los otros. No solo por mis decisiones metodológicas, mis posicionamientos existenciales e ideológicos o mis planteamientos teóricos, sino también por las propias interpretaciones que hago de las cosas, de mis propias vivencias...Parafraseando a Fernando Bárcena (2005), como trabajadoras sociales, incluyéndonos ahí en tanto que investigadores, nuestras prácticas son

una actuación (una praxis) desplegada en situación, y no una producción. [...] Una acción en la que el sujeto se hace a sí mismo en la propia actividad" (p.25). Al actuar en tanto que trabajadores sociales, continúa, no hacemos otra cosa que hacernos como trabajadores sociales, "que es algo más, mucho más en realidad, que actuar como `experto` o `profesional competente (p.26).

Investigar es pensar de manera orientada y firme, tratando de entender aquello que nos preocupa; y al ir a entender, abrimos a la posibilidad de quedar transformados en nuestra relación epistémica con el mundo y con los otros. En este sentido, las preguntas de investigación son preguntas que alguien se hace. Incluso cuando no nos las hemos hecho, sino que nos las han proporcionado (por ejemplo, ante el encargo de una investigación), necesitamos que éstas pasen por nosotros, es decir, necesitamos encarnarlas: dejar que nos recorran y que se nos incorporen (se nos hagan cuerpo) para que así puedan habitar en nosotros como interrogantes didácticos. ¿Para qué preguntarnos por las resistencias de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria? ¿Para qué hacerlo por la experiencia particular de uno de sus técnicos, es decir, del trabajador social que presenta esta tesis?

3. Aquello que nos coloca en la senda del pensar.

En su obra *Hacia un saber sobre el alma*, María Zambrano nos apunta que "escribir es defender la soledad en que se está" (2004, p.35), siendo el oficio del que escribe, "intentar salvar a las palabras de su momentaneidad, de su ser transitorio, y conducir las en nuestra reconciliación hacia lo perdurable" (p.38). Por eso, para que el escribir acaezca, para que estas líneas puedan tener su lugar en esta tesis es preciso que hayamos ejercido esa capacidad humana que deriva en reflexión y que tiene su origen en el pensamiento. Pero, no podemos olvidar que, siempre que pensamos, lo hacemos como consecuencia de alguna presión de la existencia histórica, por el compromiso propio y singular con la propia contemporaneidad. No en vano Hannah Arendt en una conversación radiofónica de 1964, decía: "*No creo que pueda existir ninguna experiencia de pensamiento sin experiencias personales. Todo el pensamiento es meditación, pensar como consecuencia de algo*" (1990, p.26). Pensar no es otra cosa

que -tal y como señalara María Zambrano comentando su propia obra *Claros del Bosque*- “descifrar lo que se siente” (2011, p.110). Y pensamos -diría Zambrano-, o meditamos –señalaría Arendt-, a partir de acontecimientos discontinuos, que, de pronto, nos han hecho ver las cosas de un modo distinto. Un acontecimiento imprevisto es lo que más fácilmente provoca el pensamiento: irrumpe en la continuidad temporal y atrae nuestra atención. Resquebraja nuestra tendencia a un saber ya dado. Nos obliga a empezar desde el principio. Lo que ya ha sido pensado es insuficiente para decir lo que ha acontecido. “Se trata, no de pensar por pensar, sino pensar para algo. Para la vida, o mejor, para que lo singular de la vida no sea avasallado por una dogmática totalizadora” (Zambrano, 2011, p. 26).

En un mundo profundamente herido en la tradición, el pensamiento sólo puede contar con la experiencia; el pensar es apertura a la experiencia que es la que da que pensar (Bárcena, 2006). Desde la tradición de la fenomenología hermenéutica se llama “principio de intencionalidad” a este pensar comprometidamente con el tiempo que uno habita. Max van Manen (2003), ha expresado que

desde el punto de vista fenomenológico, investigar es siempre cuestionar el modo en que experimentamos el mundo, querer conocer el mundo en el que vivimos en nuestra calidad de seres humanos. Y puesto que ‘conocer’ el mundo es esencialmente “estar” en el mundo de una determinada manera, el acto de investigar-cuestionar-teorizar es el acto intencional de unirnos al mundo, de ser parte de él en un modo más pleno o, mejor aún, de “convertirnos” en el mundo mismo. La fenomenología denomina principio de ‘intencionalidad’ a esta conexión inseparable con el mundo (pp.23-24).

Conocer el mundo es estar en él de una determinada manera; de este modo, el acto de investigar-cuestionar-teorizar estará movido por el vínculo que nos une a él, y que nos hace orientarnos hacia las otras y hacia los otros de manera responsable y comprometida³. Es “nuestro propio vínculo con el mundo” lo que alimenta y ayuda a dar sentido a la experiencia de investigar (Contreras y Pérez de Lara, 2010). Como nos señala el filósofo Manuel Cruz (2019)

no se puede no pensar. Lo único que está en nuestras manos es la decisión de hacerlo mejor o peor, por cuenta propia o ajena, de manera crítica o resignándonos al triste papel de ponerle la segunda voz –una especie de eco derrotado- a lo que pasa. Nuestro mundo por entero está amasado de

³ Sobre la noción de “orientación”, consultar: van Manen, 2003, p. 166.

pensamiento, empastado con una espesa argamasa de nociones, valores, ideas y supuestos que le conceden su carácter particular, que provocan que se nos aparezca en la forma en que lo hace, como cargado de sentido o como perfectamente absurdo. Pero tanto una posibilidad como la otra -como la infinidad de alternativas intermedias que se podría plantear- son declinaciones del pensamiento, derivadas ineludibles de nuestra condición de seres racionales (p.22).

Por eso, si nos lanzamos a la tarea de pensar es porque, antes que encontrar respuestas, lo que pretendemos es construir preguntas. Nuevas preguntas que perfilen cierto gesto de resistencia, un gesto que contenga cierta fuerza, cierto poder de combate. Un gesto que se dibuja cuando nos resistimos a ser conformados por las imposiciones que dictan los clichés del lenguaje convenido, los estereotipos perceptivos dominantes y las redundancias afectivas del imaginario actual; entregándonos con ello, como señalara Francisco Jodar (2006) “hacia la creación de conceptos (nuevas maneras de pensar), perceptos (nuevas manera de ver y escuchar) y afectos (nuevas maneras de sentir)” (p. 17), activando así el pensamiento, desbloqueando capacidades y movilizandolas nuestras intensidades afectivas.

4. Aguzar el oído, estar atento a la búsqueda de la verdad.

Como bien ha señalado Chiara Zamboni (2003), “para que una verdad sea escuchada es necesario que haya en quien la escucha una atención benevolente y deseo”. Y continúa, “no se escucha ninguna verdad sin la presencia de esos sentimientos” (p.176). La autora nos hablaba de una escucha movida por un sentimiento de benevolencia y por el deseo, sin los cuales no parece posible escuchar ninguna verdad; una *verdad* que (me) remite, de nuevo, al pensamiento de María Zambrano, cuando la filósofa malagueña se refería al secreto que atesoran las palabras escritas

las palabras escritas quieren decir secreto; lo que no puede decirse con la voz por ser demasiado verdad; las grandes verdades no suelen decirse hablando. La verdad de lo que pasa en el secreto seno del tiempo, es el silencio de las vidas, y que no puede decirse. ‘Hay cosas que no pueden decirse’, y es cierto. Pero esto que no puede decirse, es lo que se tiene que escribir (2004, p.39).

Y estas autoras o el diálogo establecido entre ellas me permiten orientar la investigación como una práctica de pensar-escribiendo y de escribir-pensando. Al

desarrollar la presente investigación desde una orientación narrativa de corte autoetnográfico, he tenido que afrontar tanto el peligro de “borrarme” como el de limitarme a repetir lo dicho sin salirme de los límites del discurso disponible. Por lo que he asumido el vértigo de dar un salto en el vacío para intentar traer a la luz aquellas cuestiones que se esconden como secreto en la práctica cotidiana de las otras y en la propia y ésta, hasta donde yo alcanzo, sólo puede ser dicha-escribiendo.

Hay una historia detrás de las preocupaciones y de las preguntas de investigación que tiene continuidad en la investigación misma. Hace tiempo que sostengo que hacemos el trabajo social que somos. Es decir, que lo que somos como personas y los desarrollos profesionales que realizamos están intrínsecamente unidos. Por lo mismo, al investigar, creo que también “investigamos como somos”. Por eso señalaba anteriormente que las preguntas de investigación son interrogantes que alguien se hace. Habrá que hacerse cargo pues de las propias preguntas⁴.

5.- Autoetnografiando resistencias en Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid. Cuestiones de método y estilo.

Hay tesis que, explícitamente, buscan incomodar al lector con el fin de obligarlos a que se planteen ciertas cuestiones dadas por supuestas. No es mi caso, os lo aseguro. No busco incomodar porque es la incomodidad lo que doy por supuesto. Lo que a mí me interesa es, más bien, qué hacemos o podemos hacer con esta incomodidad *en y con* la que vivimos.

Más que de las ciencias humanas y sociales hoy se requiere de las ciencias instrumentales que priorizan lo cuantificable, lo tecnocrático y las estadísticas⁵ y, en esta hegemonía, las universidades, ya no se plantean como horizonte la lucha por la “liberación”, sino que, ahora, su único horizonte es la lucha por la “acreditación”. Nos encontramos en un momento universitario donde, la producción académica, solo responde a las demandas del nuevo mercado cognitivo impuestas por las transnacionales del conocimiento. Se impone a la masa del actual “cognitariado” escribir para revistas indexadas con la única finalidad de conseguir índices de valoración

⁴ Pensar desde uno con relación al mundo, sin borrar el origen, recuerda a la modalidad de pensamiento que Hannah Arendt llamó *Denken ohne Geländel, pensar sin barreras*, “ponerse a pensar como si nadie hubiera pensado antes, para luego empezar a aprender de todos los demás” (Arendt, 1995. Citada por Bárcena, 2006, p. 63). Una colocación epistémica de profunda libertad y, por tanto, de profundo respeto por la tradición que, justo por estar quebrada, necesita que el pensamiento se encarne con más fuerza en el presente.

⁵ Para el caso de los servicios sociales ver Eubanks, Virginia (2021). *Automatización de la desigualdad. Herramientas de tecnología avanzada para supervisar y castigar a los pobres*. Editorial Capitan Swaing.

académica para elevar nuestro prestigio transformándose en un escenario de antropofagia epistémica⁶.

Como veremos en el Capítulo II, en la actualidad, existe un *ethos* neoliberal que, al referirnos a la academia, tiene sus concretas traducciones. En estos momentos, nos encontramos que la productividad de los investigadores e investigadoras se mide en función de su capacidad de publicar los resultados de investigación en revista de alto impacto indexadas en Web of Science o Scopus, así como libros o capítulos de libros en editoriales con referato externo. Pero ¿qué consecuencia ha traído consigo este esquema? Que los investigadores e investigadoras dejen todos sus esfuerzos para estar a la altura de los indicadores, trabajen de forma aislada, prioricen publicaciones valoradas por este sistema y dejen de lado otras formas de producción de conocimientos. Los efectos de este nuevo *ethos* se manifiestan también en la subjetividad de los/as investigadores e investigadoras, pues los dispositivos de cuantificación de la productividad -señalan Fardella et al. (2017)- modifican las relaciones de poder en el espacio de la producción de conocimientos. Se trata de dispositivos de cuantificación basados en tecnologías de funcionamiento remoto, invisibles, que permiten la supervisión silenciosa. La ansiedad frente a la propia capacidad de ser productivo/a y frente a la incertidumbre, se traducen en clave psicopolítica: no necesitamos de un amo para ser esclavos, podemos ser amos y esclavos de nosotros mismos, señala Chul-Han (2016). Así, los investigadores modifican su relación con el medio, con los otros y consigo mismos, en un escenario donde queda claro cuáles son las prácticas de generación de conocimiento valoradas y cuáles no.

Frente a la instauración de este *ethos* neoliberal y en el afán de esta tesis por posicionarse ella misma como un ejercicio de resistencia, lo que la mueve, no es producir un material que pueda ser tomado como base para la realización de múltiples *papers* que, a su vez, puedan ser publicados en revistas indexadas y que permitan a su autor progresar en el *cursus honorum* universitario, sino profundizar en mis inquietudes y compartir con el lector, de forma rigurosa y al mismo tiempo inteligible, los resultados de mis indagaciones. Investigación académica, sí, pero también vital contribuyendo a subvertir el mundo de la academia que, mucho me temo, ha ido escindiendo el árbol de la ciencia del árbol de la vida.

⁶Con esta expresión hago referencia a la investigación dedicada a los grandes proyectos del mercado o del Estado en contraposición a una práctica científica como gesto político-epistemológico.

Es obvio señalar que, para el trabajo social, la investigación se constituye en una de sus dimensiones fundantes, ya que se espera que las trabajadoras sociales cuenten con determinados conocimientos que les permita diseñar, conducir, solicitar y evaluar investigación, orientada a la comprensión de los fenómenos sociales en los que intervienen. Esta constatación se ha traducido en los esfuerzos por ampliar la formación académica de las trabajadoras sociales en materia de investigación, así como en el aumento de trabajadoras sociales que desarrollan y lideran procesos de investigación (Rubilar, 2018). Tal y como nos señalan hoy los estudios realizados por Bibiana Travi (2011) y Taly Reininger (2018), en los trabajos de Mary Richmond, Jane Addams y otras pioneras, la investigación constituyó uno de los principios claves que permitieron fundamentar el carácter disciplinar de la acción profesional de las trabajadoras sociales. Desde su origen, el trabajo social, como profesión, ha requerido generar conocimientos a partir de su intervención con la finalidad de poder encontrar mejores y más efectivas formas de hacer frente a la vulnerabilidad y la exclusión, frente a la miseria y frente a unas condiciones de vida injustas. Cuando las trabajadoras sociales hacen uso de la observación, de los registros de entrevistas y el análisis de los datos a los que tienen acceso en su cotidiano actuar no hacen sino generar conocimientos en pro de la defensa de los derechos humanos (Del Villar, 2018). Tal como ha señalado Rubilar (2009), el desarrollo de estas técnicas en el quehacer cotidiano de las trabajadoras sociales son expresión de la dimensión investigativa en el ejercicio de la profesión, aunque suele ser invisibilizado como producción de conocimiento incluso por los/as propios/as trabajadores/as sociales que las desarrollan (Muñoz et al., 2017).

Teniendo en cuenta estos planteamientos podemos decir: no es que el trabajo social no haga investigación -muy por el contrario, siempre ha hecho investigación (Aylwin et al., 2004; Travi, 2011; González, 2016; Reininger, 2018)-, sino que sus prácticas investigativas muchas veces no son reconocidas por la institucionalidad externa, ya sea porque dichas prácticas obedecen a lógicas mono disciplinares (con poca capacidad de comunicación e intercambio con otras disciplinas que permitan la trascendencia del conocimiento generado), carecen de marcos teóricos que permitan contrastar la empiria que brota de “la práctica” para efectuar análisis críticos (“crítico” en el sentido de búsqueda de una articulación entre teoría y práctica), realizan descripciones de fenómenos o situaciones sin ponerlas a contraluz con lo que estudios previos en la materia que han identificado, o porque sus diseños sufren falta de transparencia metodológica. Por otra parte, también ha sido detectado que la investigación desarrollada por trabajadoras sociales en el mundo académico tiene escaso impacto en la intervención de las trabajadoras sociales en primera línea (Gray

et al. 2015), principalmente porque las y los académicos están tan presionados por el sistema que incentiva la publicación de resultados en los espacios exigidos por la racionalidad neoliberal que prima en la investigación, que desestiman la posibilidad de escribir en otros formatos más accesibles y atractivos para los profesionales que están en la primera línea de intervención (Teater,2017). La investigación queda así convertida en una práctica estéril, desapegada, des territorializada, cooptada por la racionalidad neoliberal.

Por eso, la presente investigación no desea confinarse en objetivos ínfimos, prescindir de estilo, abusar de instrumentos cuantitativos e intimidar al lector con el aspecto de lo incontrovertible e incuestionable en la línea de una tradición que, bajo mi punto de vista, no sólo desprestigió a las universidades, sino que frustró muchas vocaciones que, ante el peso abrumador de semejantes producciones, o bien se alejaron de la academia o bien se convirtieron en los tecnócratas formadores de los nuevos aspirantes.

Esta tesis se hace eco de las diferentes escrituras y epistemologías que se ejercitan, se revisan y se conversan en la universidad hoy en día. Huye de la idea de un único método –despojado de sujeto y de historia- dejándose impregnar así por las diferentes formas en que se piensa, escribe e investiga. Sabedora, además, de que esta diversidad, lejos de minar las bases científicas o conspirar contra ellas, las complejiza y enriquece. Porque, una universidad potente y lúcida es aquella que permite que las distintas corrientes se desarrollen y se expongan al debate público.

Frente a un conocimiento ventríloquo, que solo repite lo que se produce en los centros hegemónicos del conocimiento y en sus textos, también este trabajo, como otra forma de ir concretando procesos -en palabras de Boaventura de Sousa Santos (2019)- de descolonización del saber, quiere hablar desde la vida y con palabra propia, por ello propone algunas formas otras de nombrar, considerando que sembrar otras políticas del decir, es también un ejercicio político en los procesos de lucha por los significados.

Es frecuente que, entre el alumnado al que he acompañado como tutor en la realización de sus Trabajos Fin de Grado (TFG), aparezcan dudas acerca de la “cientificidad” al elegir temáticas cercanas a su realidad y con las que pueden sentir un compromiso político y una fuerte implicación social y emocional. Para ayudarles a salir del atolladero siempre les formulo la misma pregunta: ¿Alguien puede, realmente, dejar su yo de lado? ¿Es posible que no realicemos una investigación sino es partiendo de la propia vida vivida? ¿No nos trajeron las epistemologías feministas un extendido desencanto hacia las abstracciones y las ilusiones positivistas, los dualismos

sujeto/objeto, pensamiento/sentimiento, concededor/objeto de conocimiento, personal/político, mente/cuerpo? La idea es abandonar la escritura hecha por nadie y desde ningún lugar, a favor de una escritura en la que el investigador se implique y se responsabilice personalmente de los procesos que describe.

Decimos que necesitamos comprender, pero satisfacer dicha necesidad no es una tarea sencilla justamente porque las cosas a las que hacemos referencia son cosas con las que estamos concernidos, con las que nos encontramos inevitablemente implicados. Podemos y debemos tratar de tomar distancia, pero eso no altera en modo alguno nuestra implicación con el objeto de estudio. Más aún, cuando dicho objeto de estudio, como es el caso de esta tesis, somos nosotros mismos. En este marco, el vínculo entre necesidad y presente recibe el nombre de responsabilidad. Atender a las exigencias precisas y perentorias de nuestro presente bajo criterios de compromisos con la verdad de las cosas más allá de la propia subjetividad, que no se pretende ocultar, es asumir la responsabilidad del trabajo intelectual en el sentido weberiano con el que quien esto escribe se identifica y somete estas páginas al juicio público.

Pues justamente de lo que se trata aquí es de no dar por sentada ninguna verdad de antemano, sino investigar cuánto de ella puede ser accesible a través de mi experiencia de estos años. Hablar de experiencia implica la capacidad para extraer conocimiento de lo vivido. No es mera vivencia ni cúmulo desordenado de sensaciones o percepciones que alguien rememora. Por el contrario, implica una operación reflexiva que exige distancia emocional respecto al fenómeno *como si* no consistiera en algo que enraíza en el sujeto. Es a dicha tentativa a la que nos referimos cuando hablamos de objetividad. Y en la distancia, nunca cancelable del todo, entre ese *como si* y la objetividad es donde cobra sentido la neutralidad valorativa. Esta no supone imparcialidad. ¡Cómo ser imparcial! ¿Cómo fingir que uno no está interesado, personalmente, en aquello que personalmente le afecta? En cambio, se compromete a someter los propios intereses y preferencias, así como las pasiones, todas ellas, a una estrecha vigilancia y hacer lo posible por evitar que interfieran en el modo en que se da razón de las cosas, procurando que esta pueda comprenderse, discutirse y reconstruirse, en lo posible, con independencia de la experiencia personal del sujeto enunciador.

Tradicionalmente en investigación se pretende eliminar el impacto de los investigadores y cualquier influencia sobre el proceso de investigación, pero es necesario considerar que el investigador

al interactuar continuamente con aquello que está investigando, inevitablemente influye y estructura la investigación, a través de sus características profesionales y personales, al aprender teorías y métodos disponibles en un tiempo y lugar específicos en sus (sub) culturas, disciplinas y naciones. Esto es especialmente (aunque no exclusivamente) verdadero para la investigación cualitativa dado que los métodos cualitativos están menos estructurados que los métodos cuantitativos y los investigadores cualitativos interactúan, la mayoría de las veces, muy cerca de los participantes en sus respectivos campos de investigación (Mruck, Katja y Breuer, Franz, 2003, p.106).

Bolívar considera al respecto que

la narrativa no es sólo una metodología; como señaló Bruner (1988), es una forma de construir realidad, por lo que la metodología se asienta, diríamos, en una ontología. En primer lugar, la individualidad no puede explicarse únicamente por referentes extraterritoriales, por emplear los términos de Julia Kristeva. La subjetividad es, más bien, una condición necesaria del conocimiento social. La narrativa no sólo expresa importantes dimensiones de la experiencia vivida, sino que, más radicalmente, media la propia experiencia y configura la construcción social de la realidad. Además, un enfoque narrativo prioriza un yo dialógico, su naturaleza relacional y comunitaria, donde la subjetividad es una construcción social, intersubjetivamente conformada por el discurso comunicativo. El juego de subjetividades, en un proceso dialógico, se convierte en un modo privilegiado de construir conocimiento (2002, p.173).

A este respecto, podemos leer en Valles que

cualquier práctica investigadora puede concebirse como un acto que tiene lugar dentro de un contexto socio histórico específico, en el que el investigador toma decisiones (implícita o explícitamente) que revelan su adherencia ideológica, su compromiso. Dichas decisiones incluyen la elección del tema de estudio, su enfoque teórico desde paradigmas y perspectivas concretas, así como la utilización de unas estrategias y técnicas metodológicas. Todas ellas, decisiones de diseño, en apariencia meramente técnicas o prácticas, pero en el fondo (o en sus consecuencias) asociables a posturas ideológicas o sociopolíticas determinadas (1997, p.174).

Siempre somos parte de lo que estudiamos y, de un modo u otro, al definir las relaciones con lo que estudiamos tomamos postura. Desde esta perspectiva lo emocional y lo personal no pueden ser separados de lo conceptual; como indica Okely

(1975), no solo lo personal es político, también “lo personal es teórico”. Otras autoras como Teresa del Valle (1993) llaman la atención acerca de cómo la elección de sujetos implicados en la propia experiencia etnográfica constituye una forma de encarar con creatividad el dilema dentro-fuera. Creo que todo el mundo habla desde su yo, lo que sucede es que algunos lo explicitan y otros no, viviendo en la ilusión de la objetividad científica sin recordar, como bien nos alumbrara Nietzsche, que todo nuestro conocer es un conocer perspectivista. Nadie deja su cuerpo, su piel, su sangre, sus vísceras a la hora de ponerse delante del ordenador o del papel a escribir. Estoy ahí y, por lo tanto, no deja de existir una dimensión subjetiva. La subjetividad es inevitable.

Y, ligado a lo anterior, quiero expresar que esta tesis se ancla en una nota constitutiva de lo humano: su condicionalidad. Desde el origen, el ser humano es un ser condicionado y el reconocimiento de esta condicionalidad, de esta “adverbialidad” se constituye, en sí mismo, en una desautorización de toda metafísica –también investigativa- que, como el positivismo, pretende un conocimiento atemporal, incondicionado, con pretensiones de verdad-absoluto pues nuestro conocimiento no puede por menos que mostrar su carácter temporal, condicionado, contingente y situacional elementos ontológicos que definen la condición humana, porque estamos sometidos a los acontecimientos del tiempo y de la historia, aunque no somos solo un tiempo y un espacio histórico sino también geográfico, climático y atmosférico. Nuestra condicionalidad nos liga irremisiblemente a un espacio, un tiempo, unas relaciones, unas situaciones, unos climas, unas atmósferas. Y estando en estas creencias –como diría Ortega- no podemos asumir que, ante las preguntas humanas existan respuestas firmes y seguras como intenta seducirnos Descartes en su Discurso del Método pues, desde nuestra finitud constitutiva, siempre nos quedaremos en la duda, en la provisionalidad. ¿Esto quiere decir que no hay respuesta? Si, las hay; pero siempre provisionales, situacionales, revisables, fragmentarias... Porque somos seres concretos, sujetos vitales que sienten, piensan, dicen y hacen la historia y tejen la vida nada puede darse como acabado, todo es una aproximación.

También esta tesis quiere recoger un pensamiento de la carne, del mundo. Un pensamiento que esté anclado en la vida, que nazca de la vida y vuelva a ella constantemente, y por eso mismo creo que tal pensamiento, difícilmente puede ser un pensamiento de respuestas claras, más bien al contrario, de un pensamiento que se hace preguntas a las que no puede responder o no del todo, o no de manera definitiva. Quizá en esto, tenga que confesar, que al estudiar filosofía me quedé prendado a los pies de Wittgenstein porque desarrolla una filosofía que huye de lo sistemático y prefiere una filosofía de la tentativa, es decir, filosofía como prueba, un ir adelante y atrás, un no

saber, un apuntar preguntas que difícilmente tienen respuesta. Y como en su *Tractatus logico pshylosophicus* quizá podamos decir, también de esta tesis, que tiene dos partes, la escrita y la no escrita, y que la más importante es quizá la que no llegó a escribirse.

Esta tesis quiere significarse como heredera del pensamiento de Nietzsche de quien aprendí que, para entender la vida, mil veces Dostoyevski antes que Hegel. Pensar con imágenes, como defendía el autor de Zarathustra. Pensar con imágenes, metáforas, historias, relatos, símbolos y signos y dejar de pensar con conceptos porque los conceptos, como bien señala el autor alemán igualan lo que no es igual y solo se puede definir lo que no tiene historia, porque la definición implica salir de la historia, detenerse en el tiempo.

Con la presente tesis, pretendo poner sobre la mesa las preguntas que me he ido realizando durante mis años de ejercicio profesional como trabajador social en el Ayuntamiento de Madrid, en relación con los posibles actos de resistencia desarrollados o aún por desarrollar y las respuestas encontradas, generando nuevas preguntas compartiendo aquellas para las que aún no encuentro las debidas respuestas. Planteo entonces este texto, y esta investigación, como una localización, entendida, de acuerdo con Braidotti como

una memoria encarnada y corporizada: un conjunto de contra memorias que el pensador activa resistiéndose, a contrapelo de las representaciones dominantes de la subjetividad. Una localización es un sitio temporal y espacial materialista de coproducción del sujeto y por eso nunca puede ser una instancia del relativismo. Las localizaciones proporcionan el cimiento de la responsabilidad (2009, p.51).

Durante estos años he aprendido que no podemos separar la forma en que decimos las cosas de su fondo. Que el cómo decimos las cosas tiene que guardar una congruencia con lo que se quiere decir, con aquello que se desea transmitir. Si esto no se consigue, lo que se quiere expresar se desluce, se opaca o se diluye perdiéndose en una forma que no le alcanza. Para entender este énfasis que hago creo que sirve explicitar⁷ que hago esta tesis en el Departamento de Trabajo Social de la Universidad Complutense, donde muchos y muchas de sus investigadores e investigadoras cuestionan profundamente las formas autoritarias de hacer investigación y generar

⁷ Porque partamos aclarando que me posiciono desde el considerar que los contextos son los que enmarcan las verdades, las normas, lo correcto y las expectativas con las que nos enfrentamos a las cosas (Ibáñez, T. 2005; Rorty, R 1 996; Foucault, M. 1 977; Nietzsche, F 1 837; Gadamer, H. 1 993; Gergen, K. 2005; Foucault, M. 1 976). Y en este caso, una tesis de doctorado, está definida por mis intenciones, objetivos y expectativas, pero también tanto por las normas y expectativas de la Universidad como las de mis tutores.

conocimiento (objetivo que comparto, pero que a la hora de ponerlo en papel no es nada de fácil) y, para esto, se buscan constantemente formas de investigación que no reifiquen construcciones de conocimiento tradicionales, principalmente ligadas a la necesidad de ver, transparentemente, al investigador, su historia, sus afectos, sus decisiones, su subjetividad misma, de manera que permita, a quien lee su trabajo, comprender desde dónde interpreta lo que estudia. Desde qué lugar se dice lo que se dice y qué se busca decir con eso que se dice. Para esto nada mejor que recurrir a las palabras del mexicano Pablo Fernández Chrislieb quien, al pensar en la escritura en psicología en un texto donde se refiere a de la división entre literatura e ingeniería, señala que

cuando se acepta que la psicología no habla de hechos, sino de lo que ella misma crea, es el momento en que los hechos dejan de existir y entonces lo único que empieza a contar son las palabras, no por lo que describen sino por lo que construyen, que son imágenes, percepciones, recuerdos, ritmos, sensaciones, significados, sentido, etcétera, que es de lo que está hecha su realidad; es como si las palabras empezaran a producir objetos que tienen su propio espesor y su propia materialidad, y es como si el lenguaje fabricara entidades que son algo más que lenguaje (2006, p.25).

Realizar un ejercicio de autoetnografía supone pensar la condición que uno mismo habita implicando un ejercicio de autorreflexión, pero también un esfuerzo por intentar observarme desde fuera. En mi caso, al querer aproximarme a los ejercicios de resistencias llevados a cabo por las trabajadoras sociales en la Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, la dificultad de alcanzar una suerte de afuera de sí se ve acompañada, necesariamente, de un condicionante que es al mismo tiempo coyuntural y constitutivo. Es decir, el trabajador social que, como es mi caso, reflexiona sobre las resistencias en una Atención Social Primaria en la que ha ejercido su oficio durante más de diez años, no puede sino hablar de situaciones que le han rodeado y atravesado, pero también que le identifican y definen. Además, inevitablemente afectan al modo en que se relaciona con su objeto de estudio. Podemos decir, entonces, que el ejercicio de la resistencia es performativo e impacta de manera decisiva en cómo encaran sus trabajos y sus reflexiones los sujetos resistentes. Difícil pues que no se encuentre una huella material en mi escritura, en el estilo, en el modo en que se organizan el curso de las ideas y sus tiempos. En cuanto a mí, y en relación con el tema que nos ocupa en la presente tesis, no puedo fingir no estar pisándolo o haberlo abandonado sin echar a perder lo que de interés tenga que decir al respecto de este tema.

Una de las cuestiones que me he planteado a la hora de escribir esta tesis ha sido para quién pienso ahora, para quién escribo porque, desde el ensayista al poeta, desde el cantante al profesor hay un fondo narcisista imprescindible, entre otras cosas, para que se produzca la voluntad de transmisión. El producto de una actividad resulta satisfactorio y dicha satisfacción aumenta con algo de lo que ocasiona en los demás, por qué no decirlo. Es más, parte del disfrute que la redacción de esta tesis ha producido mientras la llevaba a cabo, se basaba en la confianza de una recepción positiva en los demás. Por eso las formas y espacios de reconocimiento son tan importantes, porque implican interlocución, la presencia activa de otro, algún lazo comunitario que enmienda la soledad y el aislamiento, notas constitutivas de la producción de un texto como este.

Es evidente que no sólo me dirijo a los académicos que tendrán que leer este texto para dar su aprobación o reprobación profesional en el tribunal de defensa de la tesis –como lectores y ciudadanos bien informados, testigos de muchas situaciones comentadas en estas páginas los tendré en cuenta, teniendo en consideración sus impresiones y las consideraciones críticas que estimen pertinentes-, pero a quien sobre todo pretendo encontrar en su lectura es a otras tantas trabajadoras sociales en parecida situación a la de uno, con la esperanza de haber escrito algo de provecho también para ellas. Aunque los caminos son personales no son lo mismo que las soluciones individuales. A cada uno corresponde su camino y su decisión, pero estoy en la creencia de que las soluciones han de servir para la mayoría. De otro modo, corremos el peligro de que no sirvan a nadie. Por eso me planteo mi actividad según criterios que fomenten la horizontalidad, la solidaridad, la sororidad y el intercambio franco, es decir, que contribuyan a la construcción de un auténtico sentido de comunidad intelectual.

Es inevitable o lo ha sido al menos para mí que, al recordar ciertos pasajes, el dolor o la rabia hayan intentado escribir por uno sobre todo cuando el relato ha conectado con alguna anécdota que podría ilustrar la injusticia de una situación. Pero, si escribir es una forma de conocimiento, una elaboración lenta de reflexión sobre el objeto, entonces, aunque sea doloroso, no puede caer en la tentación de convertirse en un mero desahogo. Pero diré más: si todos estos sentimientos tienen alguna importancia pública es porque no son patrimonio exclusivo del que escribe sino porque son vivencias que exceden lo individual. Podría decirse que es algo que le afecta a uno, pero que al mismo tiempo no tiene nada que ver con él. Hay, pues, una motivación política, además, en la medida en que tiene consecuencias en la vida de otros y de los otros, en la vida en común.

Con relación a mi lugar de enunciación, no podía dejar pasar por alto decidir la opción estilística en torno a cuestiones de género. Aunque soy varón, reconozco la necesidad de un lenguaje no sexista para minimizar la opresión hacia las mujeres a través del discurso y, simultáneamente, visibilizar su papel en todos los ámbitos de la sociedad. Por ello, he barajado y utilizado diferentes opciones sobre lenguaje no sexista:

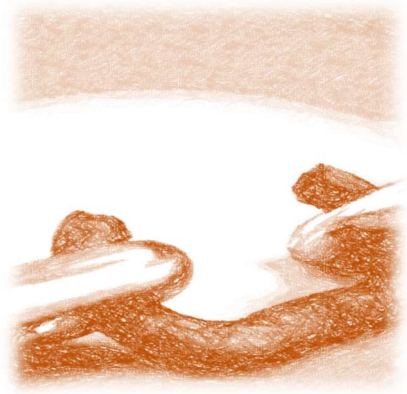
- Siempre que he considerado adecuado el término, he elegido un concepto genérico y neutro, por ejemplo: la ciudadanía, las personas usuarias.
- Al referirme a una persona en particular lo hago haciendo referencia en la redacción a su condición de mujer u hombre.
- Para referirme al colectivo de profesionales del trabajo social, he optado por utilizar el género mayoritario, es decir, el femenino, pero al referirme a una persona en concreto lo hago haciendo referencia a su condición generizada binaria masculina o femenina.
- Por último, en aquellos fragmentos donde la opción era hacer referencia al desdoblamiento de artículos, adjetivos y sustantivos, he considerado que en un texto de estas dimensiones podía suponer un recurso muy farragoso para la persona que lea el documento y, como regla general, he utilizado el masculino genérico para referirme a los dos géneros.

Por último, quiero realizar una aclaración con respecto a la escritura. Esta tesis moviliza bibliografía proveniente, fundamentalmente, de comunidades académicas hispánicas, anglosajonas y francófonas. La lectura que he hecho de estos trabajos ha sido, en lo posible, en sus ediciones traducidas al idioma español y, cuando esto no ha sido viable, ha sido traducida por mí. No obstante, las páginas referidas corresponden a la edición presentada en la bibliografía disponibles al final de la tesis.

Sólo se me ocurre terminar este capítulo con un pasaje con el que Gonzalo Torrente Ballester comenzara una de sus más bellas y redondas obras maestras, la novela *La isla de los jacintos cortados*; en él se resumen buena parte de mis pensamientos, y sobre todo, mis dudas, al dar versión “última” a este trabajo de investigación.

Pero, una vez escrito, pienso con verdadero espanto si estas palabras no serán más, sino, todo lo más, otro verso de alguien modificado. ¡Ah si fuera capaz de recordar los versos que he leído...!; para no disparatar más vuelvo a lo dicho, el orden, el final: dice “forma” quien dice “orden”; dice final que dice “redondeo”. Prácticamente toda narración puede ser infinita, igual que amorfa, como la vida. Darle un final, darle una forma, es la prueba más clara de su irrealdad. Por tanto,

¿para qué enredarnos más en lucubraciones? Como irreal te lo ofrezco, que es a lo que intentaba llegar. Y tú verás (1998, p.324).



CAPÍTULO 1

LOS APRENDIZAJES DEL COMIENZO O DE UN INTENTO “FALLIDO” DE JUSTIFICACIÓN.

...Poemas como brechas, como hendiduras abiertas en lo que estaba quieto y mudo; grietas en la superficie plana del lenguaje para que otro recién creado, moldeado al calor del hueco, traiga lo que está detrás, al otro lado –o cerca, a nuestra espalda, dentro-, en un puro intento por indagar, por descifrar eso nombrado como “lo no reconocible que vive en lo real” : “lo que duerme en los pliegues lo no/visto no oído lo nunca/pronunciado/lo hundido en la hendidura/ de la roca / el punto donde empieza /silencioso el silencio. / [...] /Allí / donde no llega / la yema de los dedos. / Lo no reconocible / que vive en lo real / y lo fulmina a veces / y queda boqueando como un pez en sequía.

Salas, 2016, p. 42.

Para empezar, uno ha de comenzar preguntándose qué es lo que comienza. Situación bastante más embarazosa que la del ciempiés que, antes de echar a andar, duda sobre qué pata moverá primero [...] El candidato a doctor se encuentra en la situación de un ciempiés cuyo ámbito de duda supera ampliamente el problema del orden del movimiento de las patas: ya que ignora cuántas patas tiene y si en realidad tiene patas, en todo caso no sabe si con las patas se puede andar y si –last but not least- andar sirve para algo.

Ibáñez, 1979, p. 1.

Índice

CAPÍTULO 1. LOS APRENDIZAJES DEL COMIENZO O DE UN INTENTO “FALLIDO” DE JUSTIFICACIÓN.

1.1. De cómo elaborar una tesis y no morir en el intento. O de cuando el doctorado perjudica seriamente la salud.	35
1.2. Aproximación a los antecedentes de esta tesis o de un intento “fallido” de justificación.	40
1.3. Dar (nos) lugar, generar (nos) espacio para las preguntas.	56

1.1. De cómo elaborar una tesis y no morir en el intento. O de cuando el doctorado perjudica seriamente la salud.

El periodo de doctorado lleva consigo múltiples complejidades, no sólo de índole institucional, económica y académica, sino, particularmente emocional y vital. Los diferentes trayectos doctorales que emprendemos conllevan diferentes dinámicas relativas a los itinerarios educativos previos, las cuales quedan evidenciadas en diferentes aspectos: personales y subjetivos, vinculares, institucionales, curriculares (según un programa doctoral determinado), de política educativa del nivel de postgrado y, de una manera ampliada, relativos a los vastos campos disciplinares del conocimiento (Mancovsky, 2016). Significa, de alguna forma, un tránsito singular que, visto en retrospectiva, “permite afirmar que el significado subjetivo de dicho sendero doctoral es múltiple: incluye, pero excede ampliamente, el conjunto de acciones estratégicas orientadas a la meta académica constituye un plano vital de sinuosos y a veces laberínticos trayectos personales” (Flores, 2018, p.132).

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, una *tesis* es una disertación escrita que presenta ante la universidad un aspirante al título de doctor en una determinada facultad. Y, desde luego, este es el caso de esta tesis puesto que, a través de sus páginas, presento una disertación en la Universidad Complutense, en concreto, en la Facultad de Trabajo Social.

Existen pocos textos en los que se plasme la trastienda investigativa (Wainerman y Sautu, 1997) mostrando los conflictos, sin sabores, o apuros a los que se ve sometido un doctorando con la elaboración de su tesis y, mucho menos frecuente aún que, en una tesis doctoral, el autor o autora dediquen unas líneas a señalar las vivencias y dificultades que ha podido tener en el transcurso de su escritura por lo que, al tener el producto final entre las manos, se invisibilizan los ahogos del trabajo desarrollado. Una vez finalizada la tesis, todo parece reducirse a recibir alabanzas y congratulaciones sin dejar constancia de los padecimientos, desvelos, angustias e incertidumbres a los que se ha podido ver sometido el doctorando antes de llegar a redactar, presentar y defender la versión final de su trabajo. Por lo que siguiendo a Rubilar Donoso (2015), me he animado a compartir estos trances en el convencimiento de que las experiencias de investigación contadas por sus protagonistas contribuyen a la generación de una memoria, que da nuevos sentidos al quehacer investigativo y permite la cadena de la transmisión del oficio en ese ejercicio, que es la tesis, donde su autor pasa de ser lector de saberes ajenos a autor de los propios.

Con toda seguridad, al leer el epígrafe que abre este apartado, muchas y muchos de los que se han visto en la tesitura de preparar y presentar una tesis doctoral habrán basculado entre la medio sonrisa y el estremecimiento. Según un estudio publicado en el año 2015 por la Universidad de Gante (Bélgica)⁸, la salud mental del 32% del colectivo de estudiantes de doctorado que leyeron ese año su tesis doctoral estaba seriamente comprometida poniéndoles en situación de riesgo. Los problemas para conciliar la vida familiar y laboral, la obtención continua de resultados que demanda la investigación doctoral, la supervisión de su trabajo y las expectativas poco halagüeñas de encontrar después un empleo acorde a la preparación parecían ser las causantes. En el año 2018, un estudio realizado por la Universidad de Kentucky (EE UU)⁹, señalaba que el 39% de los doctorandos se encuentran en un perfil de depresión moderada o severa frente al 6% de la población en general. Y es que, aunque al caminante despistado no le pueda parecer, el llegar a redactar una tesis doctoral es un trabajo jalonado por múltiples dificultades.

Aunque creo haber conseguido mantener mi salud mental más o menos intacta -habría que preguntar a las personas que comparten mi cotidiano para que pudieran dar fé de ello- y me congratulo por no pertenecer a esos tantos porcentos de doctorandos que se encuentran en un perfil de depresión moderado o severo señalados por los estudios de las Universidades de Gante y Kentucky, he visto oportuno reflejar en mi tesis -a modo de “avisos para navegantes”- aquellas cuestiones que pudieran ser de utilidad para futuros doctorandos ya que, siempre consuela y reconforta, poder acercarse a la experiencia de alguien que, antes que uno mismo, ha tenido que sortear similares escollos y que, a pesar de los pesares, ha concluido la tarea con ciertos visos de éxito.

El primer aprieto al que tuve que enfrentarme o, por lo menos, el que ha permanecido más vivo en la memoria durante todo el tiempo en que ha durado la elaboración de esta investigación, fue dar con un tema que se convierta en el objeto de mi tesis. Dedicar años de una vida a acumular datos, interpretaciones, intuiciones, lecturas e irte especializando sobre un determinado tema o cuestión no es un asunto baladí. La vida, la nuestra, la de cada uno es, o puede llegar a ser muchas cosas, pero, desde luego, es tiempo y la vamos construyendo en torno a aquello a lo que dedicamos nuestro tiempo, es decir, nuestros afanes. Esta idea no dejaba de provocarme cierta desesperación, cierta angustia al pensar que pudiera estar “entreteniéndome” sin llegar a definir el tema, en torno al cual, podría hacer girar un proceso –como es la elaboración

⁸ Levecque, K *et al.* (2017). Work organization and mental health problems en *PhD students. Research Policy*. 46(4), pp. 868-879.

⁹ Evans, T (2018) Evidence for a mental health crisis in graduate education. *Nature Biotechnology*. 36, pp. 282-284.

de una tesis doctoral- que me llevaría a dedicar años de mi vida. Cuestión ésta que, como se verá más adelante, encontró su respuesta en el momento oportuno.

Por si estas sensaciones o emociones no fueran suficientes, acercarme a los manuales que describen los procesos de investigación no me era de mucha ayuda, pues afirman, o dan por supuesto, que el tema de tesis y la concreción de sus objetivos deberían ser el punto de partida de todo trabajo investigativo actuando como elementos propulsores del resto de fases (Clough y Nutbrown, 2002); y que, aunque el impulso inicial requiere un refinamiento progresivo, el potencial de la tesis estaría ya en ese núcleo originario. Para mí, que he pasado años persiguiendo un objeto del que únicamente tenía una imagen neblinosa, topar con estos asertos no dejaba de generarme, si cabe, mayor incertidumbre.

Estando en estas cavilaciones y vivencias, me resultó de gran alivio entender que escribir y hablar sobre la investigación era parte del proceso de concreción de lo que se estaba investigando o pretendía investigar pues “escribir ejercita la capacidad de ver” (Van Manen, 2003, pp. 146 y ss.). Igualmente, que era normal darle muchas vueltas antes de ser capaces de definir el objeto o encontrar el foco: "Sabrá que ha captado el foco del informe cuando pueda completar la oración: «el propósito de este estudio es...” (Gibbs, 2012, p.58), y que el proceso de escribir ayuda a concretar la tesis (Ibídem, p. 48). Durante los peores momentos releía, las palabras de Seligman (1991) donde afirma que

el sentido de proyecto preciso para hacer un descubrimiento científico, así como para cualquier acto creativo, consiste en una cierta capacidad para tolerar el fracaso, la frustración y, sobre todo, el aburrimiento”. Y añadía que “si el descubrimiento hubiera sido fácil, pintoresco y excitante, probablemente ya lo hubiera hecho algún otro (p.221).

Así, me fui haciendo a la idea de que era preciso convivir con el posible error y desarrollar una pedagogía de este, aprendiendo de mis propias equivocaciones; abriéndome a la incertidumbre, a lo imprevisible, al caos, quedando abierto al asombro, al misterio, renunciando a la búsqueda de certezas, quedando abierto a comprender las complejidades de los procesos de la realidad.

Desde estos planteamientos una idea comenzó a enraizarse no pudiéndome desprender de ella, como si fuera una intuición “serendipytica”, como un faro que en la noche y tras una procelosa travesía orientara mi barco a puerto seguro: cuando tengas un título para t tesis, tendrás la mitad de la tesis hecha. Hoy, tras más de cuatro años de ser formulada, la idea del tema objeto de mi tesis no ha cambiado, permitiendo que

me haya podido ajustar a la cuestión sobre la que sentía que merecía dedicar esfuerzos y desvelos: “Hacia un trabajo social contra hegemónico. Autoetnografiando resistencias en Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid”. Encontrando así, como señala Sicilia Camacho (2004, p.63) “el momento exacto en el que determinar qué era lo que exactamente estaba buscando”. Al final, de los múltiples posibles focos de interés y profundización, de las múltiples tesis potenciales que contiene una investigación huyendo de realizar “una breve historia de casi todo” (Bryson, 2005)-, habrá sido su redacción definitiva la que capture, la que –finalmente- se hará pública porque, la redacción, no se limita a narrar la investigación, sino que la construye, en cierta medida, al darle forma.

Como reconocen Wellington et al, una tesis doctoral es, en buena manera, el proceso de obtener una historia de investigación coherente de lo que, inicialmente, se siente de manera no verbal, se experimenta de forma no lineal y se procesa a través de emociones y visceralidad. En el mismo sentido, Van Manen describe la dificultad de narrar la experiencia vivida (2005, p.113).

Aunque siguiendo a Van Manen podemos señalar que

y, aun así, la experiencia es siempre más inmediata, más enigmática, más compleja y ambigua que cualquier descripción que le haga justicia. Como investigador en ciencias humanas soy un teórico–autor que debo ser capaz de mantener una fe casi irrazonable en el poder del lenguaje para hacer inteligible y comprensible lo que siempre parece residir más allá del lenguaje (2003, p.16).

Al final, cuando ya tuve una historia que poder contar, descubrí, como tantos otros antes que yo habían hecho, que el tema de tesis no solo era la locomotora que me permitiría realizar este viaje iniciático por el terreno de la investigación, sino que, en buena medida, también era el destino del viaje. Viaje en cuyo trayecto, al menos en este particular recorrido que he hecho, ha sido más frecuente la curva que la línea recta. Por algunas estaciones he pasado varias veces y, en cada paso, la tarea, las dificultades y las gratificaciones han sido diferentes. En este recorrido, he realizado rápidos avances en algunos periodos y también me he demorado en otros, incapaz de retomar el tren que me conduciría a la conclusión de esta investigación. A pesar de desarrollar fuertes dosis de compromiso personal, motivaciones y autodisciplina no he podido evitar sentir angustia, en ocasiones, sintiéndome como anestesiado y sin capacidad de reacción.

Por si fuera poco, la escritura de una tesis no permite ir trabajando “a trozos”, necesitas unas horas para poder sistematizar información y darle un todo coherente y, además, como es mi caso, poder compaginar su desarrollo con la vida laboral y familiar. El tiempo pasa y la sensación es de no avance. La dejas, la vuelves a retomar una y mil veces y, cuando vuelves a ella -aunque te hayas dejado notas o posits para saber dónde continuar- ya no recuerdas donde estabas y hay que tomarse tiempo para encontrarte en las múltiples pérdidas.

Otro de los temores a los que tuve que enfrentarme fue la necesidad de tener que leer y poder sistematizar el pensamiento de diferentes autores llevado quizá por una fascinación por lo enciclopédico en un miedo, inconsciente o no, de olvidarme o no reflejar alguna de las ideas que pudiera ser fundamental para mi trabajo de investigación embotándose así mi propia capacidad de pensar y elaborar pensamiento propio a partir del pensamiento de otros lo que me llevaba a perderme, sin remisión, en el mundo de las puras referencias. Hacerme eco de aquellas palabras de Nietzsche en *Ecce homo* cuando señala que, para pensar, es necesario “no revolver libros”.

Esto lo he vivido yo con mis propios ojos: naturalezas bien dotadas, con una constitución rica y libre, ya a los treinta años “leídas hasta la ruina”, reducidas ya a puras cerillas, a las que es necesario frotar para que den chispas – “pensamiento”- (Nietzsche, 2005, p.56).

Fue todo un descubrimiento que me ayudo a pensar cómo, el querer incluirlo todo lo que quedó atrás, constituye un modo certero de arruinar lo que podríamos decir ahora (Pagés, 2012, pp.40-41).

La entrega de mi tesis fue sufriendo retrasos, no por falta de elementos con los que dar por concluida la tarea, sino porque he de confesar que me costaba un gran trabajo armarla y cuidar su coherencia y claridad teniendo que realizar recortes ante el cúmulo de información del que disponía, debiendo modificar su estructura originaria y debiéndome decantar por una de las vertientes de la Autoetnografía preparándome para defender la tesis en este punto. Es cierto también que he ido dilatando, posponiendo o postergando su redacción, sustituyéndola por otras cuestiones más irrelevantes o agradables por miedo a afrontar su redacción y conclusión, lo que necesariamente me puso en contacto con mi vulnerabilidad a la crítica que pueda generar este trabajo. Dar por concluida la tarea me ha llevado a tener que renunciar a lo que mi imaginación pensaba que podría haber realizado constituyéndose en todo un aprendizaje. Sé que cualquier persona, y en particular yo, encontrará mil detalles que mejorar, pero posiblemente fuera una empresa vana el querer hacer un texto perfecto.

Por supuesto que todos tenemos montones de limitaciones y achaques, debilidades y puntos ciegos que dan forma y distorsionan lo que somos capaces de ver de nosotros mismos y del mundo que nos rodea. Pero tal vez lo notable no sea que nuestra visión esté restringida, sino que podamos ver algo. Ciertamente, entender en parte quienes somos y nuestro contexto es en cierta medida contingente al hecho de enunciar a la aspiración a una visión perfecta. El conocimiento [...] se obtiene abandonando la meta de la perfección. Hay un detalle maravilloso en el libro –haciendo referencia a la obra Austerlitz- que ilustra esta idea: el narrador nos cuenta que en el pasado las cantantes de ópera se ponían gotas de belladona en los ojos, que luego en el escenario les brillaban con una claridad y una luminosidad que se contradecía con el hecho de que no veían nada en absoluto. La belladona les cegaba momentáneamente, y la apariencia que producía de una visión completa y perfecta, de ojos resplandecientes que comunicaban al público una identidad y un entendimiento intensificados, enmascaraban un estado de enfermedad transitoria. Por contraste, si uno relaja el ansia de perfección y control intelectual, se abre más a ciertos tipos de estímulos e ideas sobre todo en las esferas emocional y creativa (Coetzee, 2015, p.170).

En este momento, creo que la investigación, que en definitiva exige aventurarse en terrenos ignotos, es incompatible con la pretensión de absoluta certidumbre de qué se quiere encontrar en ella. Quizá pueda serlo en terrenos ya explorados en los que la investigación tenga un carácter confirmatorio, pero no en el terreno de la investigación sobre el trabajo social, donde la incertidumbre es una de sus notas esenciales (Carr, 2005). Considero que esto se corresponde con mi alineamiento dentro del paradigma cualitativo que he utilizado en la investigación y también en mi propia práctica profesional, que no está muy alejada de aquella.

1.2. Aproximación a los antecedentes de esta tesis o de un intento “fallido” de justificación.

En el deseo de realizar un ejercicio de autenticidad para conmigo mismo y de sinceridad para con todas aquellas personas que se acerquen a este texto, comenzaré diciendo que, en mi caso, tres son las razones que me han llevado a poder escribir la tesis doctoral que ahora tienen entre sus manos, a saber: por razones pragmáticas, por razones sustantivas y por razones intelectuales. Pragmáticas, porque quería concluir con los requerimientos de mi programa de estudios y obtener mi doctorado, máxime cuando el camino hacia la posibilidad de obtención de estos estudios por parte de las

trabajadoras sociales no ha sido precisamente de “vino y rosas”. Sustantiva porque quería contribuir, si se me permite la licencia, con “sentamientos” y “pensaciones”¹⁰ al problema específico que estudiaba; e intelectual porque, reflexionando sobre mi propia experiencia y todas aquellas otras de las que pude ser testigo durante mis diez años de permanencia como trabajador social en atención directa a las personas, quería visibilizar los actos de resistencia que, en lo cotidiano, desarrollan las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria y, en concreto, las trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Madrid, contribuyendo así a su visibilidad, reconocimiento y puesta en valor.

Y, todo ello, a pesar de los miedos y vergüenzas a tomar la palabra en una profesión feminizada y, quizá en parte por ello, minusvalorada como lo es el trabajo social. Ya lo señalaba Witting

todos los oprimidos lo conocen y han tenido que vérselas con este poder que dice: no tienes derecho a la palabra porque tu discurso no es científico, ni teórico, te equivocas de nivel de análisis, confundes discurso y realidad, sostienes un discurso ingenuo, desconoces esta o aquella ciencia (2006, p.50).

Pero, pese a ello, no podemos instalarnos en los discursos hegemónicos porque, como señala Narotzky

si aceptamos colaborar, quizá logremos que nos publiquen más artículos en revistas de impacto (...), pero es muy probable que esos artículos no sean muy distintos de los otros que publican esas revistas; es probable que adopten objetos de estudio similares (de moda), metodologías y marcos teóricos hegemónicos (2010, p.254).

Y en esta tesis, el peso lo tendrá precisamente su reverso, es decir, lo contra hegemónico, intentando construirse ella misma como un ejercicio de múltiples resistencias.

He de destacar que, en un proceso largo, como es el de la elaboración de una tesis, uno mismo va transformándose a medida que esta avanza, pues el propio proceso de conocer e investigar transforma, no solo al sujeto y a aquello que investigamos, sino también nuestra relación con la realidad que se investiga. En un primer momento, me tentó la idea de llevar a cabo una tesis cuyo objeto de estudio girara en torno a la forma

¹⁰ Recuerdo unas palabras de María Zambrano, que dice en *La voz del maestro*: “un buen profesor es aquel que cuando habla le tiembla la voz”. Tal vez por ello la voz de Zambrano sea «melismática», una voz en «que, como en las albercas árabes andaluzas, la realidad se reflejaba temblando...». Es importante no olvidar que somos racionalidades sintientes, como señalara Zubiri, que donde se da la investigación uno se encuentra con una razón sensible.

en que se construye el saber práctico de los trabajadores sociales en lo que podría denominarse una epistemología de la práctica profesional. En trabajo social parece existir una disociación histórica entre la teoría y la práctica, un distanciamiento epistemológico entre la producción teórica y la práctica profesional. Por un lado parecen estar los teóricos o investigadores -la academia- orientados a realizar indagaciones que van desde las posibilidades de aplicación de métodos y técnicas, hasta la incesante búsqueda de reconocimiento de un cuerpo filosófico y científico suficientemente amplio para lograr un status disciplinar; mientras, del otro lado, están los prácticos -los profesionales en su acción-, que permanecen ajenos o conformes ante las recomendaciones científicas, por las condiciones limitadas y poco estimulantes de los escenarios laborales, unido a un componente actitudinal de resistencia hacia cualquier tipo de racionalización que no esté estrechamente dirigido a la tarea cotidiana. En este sentido, me planteaba la posibilidad de desarrollar una epistemología de la práctica que situara la resolución técnica de problemas sociales dentro de un contexto más amplio de indagación reflexiva desde la acción, y mostrara cómo la reflexión desde la acción puede ser rigurosa por derecho propio, vinculando el arte de la práctica, en la incertidumbre y su carácter único, con el arte de la investigación y desarrollo del conocimiento del científico. De este modo se podría contribuir a incrementar la legitimidad de la reflexión desde la acción y alentar su más amplia profundidad y rigurosa utilización.

Si bien la temática señalada me rondó durante casi dos años, sin saber muy bien por qué razón, motivo o fundamento, no terminaba de conectarme con el deseo de iniciar dicha investigación, demorando y aplazando la tarea de sentarme y ejercer cierta “violencia” para conmigo obligándome, en último término, a decidirme, de una vez por todas, por este tema como tema objeto de mi tesis. A veces tengo la sensación de que la vida, aunque la escribimos hacia adelante, sólo la entendemos hacia atrás; y quizá, debido al transcurso de la vida, esté ahora en disposición de llegar a tener una idea aproximada sobre el cómo surgió el que se convertiría en el tema objeto de esta tesis.

En 1918, en una conferencia sobre *La Ciencia como una vocación*, Max Weber planteó una interesante respuesta sobre el doble carácter, fortuito y buscado, de este proceso

las ideas se nos presentan cuando les place, no cuando lo deseamos. En realidad, las mejores ideas se presentan a la mente tal como lo describe Ihering: mientras fumamos un cigarrillo en el sofá; o como Helmholtz declara de sí mismo con exactitud científica: al pasar por una calle ligeramente ascendente; o de

algún modo parecido. En todo caso, las ideas surgen de forma inesperada, y no cuando meditamos y nos rompemos la cabeza en nuestro despacho. Sin embargo, las ideas, ciertamente no aparecerían si no hubiésemos reflexionado en nuestros despachos, buscando respuestas con devoción apasionada (Weber, 1985, p.88).

En todo ejercicio investigativo existe algo que podríamos denominar “fortuito” aunque nunca llegamos por casualidad a un tema de investigación. En lo humano no dejamos de experimentar que causalidad y casualidad tejen una urdimbre necesaria para que, en el momento oportuno, determinadas cosas sucedan, surgiendo el tema de la investigación en una racionalidad intervenida por la imaginación, la intuición y la sensibilidad estética, anclada en la experiencia corporizada del mundo e inserta en el tejido relacional de la cultura (Dahan-Gaida, 2018 p.15). En la elección de un tema objeto de investigación y, por supuesto, en la elección de mi tema de tesis, mi trayectoria personal, profesional y académica van a estar presentes (Gregorio, 2014). La mayoría de nuestras decisiones con relación a las investigaciones que desarrollamos no dejan de formar parte, de manera inextricable, de nuestra propia subjetividad. En este sentido, el profesor Didier Eribon (2004) analizando los trabajos de Foucault y Bourdieu, nos señala que existe un verdadero partir de sí en los trabajos de estos autores. Uno para abordar la exclusión de los “anormales” y el otro para abordar el tema de la violencia y el poder.

El propio Eribon señala, haciendo hincapié en Bourdieu, el valor de la autorreflexión ya que, en su caso, va desde la sociedad de su infancia para comprender su sociedad y, mediante un trabajo reflexivo, se transforma al transformar la experiencia individual. Y señala al final que se convierte en etnólogo de sí mismo, para comprenderse, aceptarse y cambiarse

el hecho de que una andadura teórica esté vinculada a la experiencia vivida no disminuye un ápice su potencia. Todo lo contrario [...] Como si la experiencia de la dominación sexual y la dominación cultural no fueran motores lo suficientemente importantes o nobles como para dar a una andadura intelectual una fuerza teórica y política importante, e hiciera falta negarlas para preservar la grandeza de las cosas [...] Se admite que Foucault habla de la opresión sexual, y Bourdieu de la opresión social, pero no que hayan experimentado dichas opresiones, y que su obra sea testimonio de un esfuerzo reflexivo para pensarlas (2004, p.49).

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto podría decir que, el interés por realizar una aproximación a las prácticas de resistencia de las trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Madrid surgió hace doce años cuando comencé a plantearme el proyecto de investigación para obtener el Diploma de Estudios Avanzados¹¹ (DEA). Por aquel entonces, me propuse la realización de un estudio exploratorio que nos permitiera, siguiendo los planteamientos de Cornelius Castoriadis, problematizar las prácticas profesionales de los trabajadores sociales del Ayuntamiento de Madrid llevando a cabo un esfuerzo de elucidación que no es más que *“el trabajo por el cual los hombres intentan pensar lo que hacen y saber lo que piensan”* (Castoriadis, 2007, p.12) y cuyo propósito fue doble:

- (1) Por un lado, traté de llevar a cabo una aproximación sucinta a la percepción que, un grupo de trabajadoras sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid tenía sobre el trabajo social que realizaban, explorando la diversidad de experiencias, posicionamientos personales y respuestas profesionales.

- (2) Por otro, me propuse centrar la investigación en las narraciones de las propias profesionales, prestando atención a preguntas como las siguientes: ¿Cómo definen el trabajo social, en función de su desempeño profesional, las trabajadoras sociales entrevistadas? ¿En qué medida influye el contexto organizativo de los Servicios Sociales en el trabajo que realizan las trabajadoras sociales entrevistadas? ¿Qué tipo de demandas atienden, cuál es su origen y cómo son el tipo de respuestas que habilitan? ¿Con qué dificultades y obstáculos se encuentran las trabajadoras sociales entrevistadas en el desarrollo de sus funciones? ¿Qué modelos teóricos subyacen a su intervención profesional?

El diseño y desarrollo de este proyecto de investigación coincidió en el tiempo con los comienzos de mi desempeño como trabajador social de Atención Social Primaria en el Ayuntamiento de Madrid, lo que me permitió transitar de la práctica profesional a la práctica investigativa y viceversa, significando para mí la posibilidad de que ambas facetas se enriquecieran mutuamente, en un intento de romper así la tradicional distinción entre quien investiga -¿expertos?- y quien actúa -¿prácticos?- en trabajo social que vislumbraba cuando me rondaba la idea de llevar a cabo una investigación

¹¹ Programa de Doctorado: Exclusión y Políticas Sociales (bienio 2005-2007). Departamento de Ciencias Humanas y Sociales, Universidad Comillas de Madrid.

en relación a lo que podríamos denominar una epistemología de la práctica profesional y que señalé anteriormente.

Hace ahora aproximadamente trece años, me incorporaba como trabajador social a los Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid tras más de una década de trabajo en el así denominado Tercer Sector, arribando mi embarcación al puerto de estos astilleros en clara reconversión y desmembramiento en que se han venido convirtiendo los Servicios Sociales. Desde mi descenso a Periferia (Aliena, 2005), a partir de mi introducción a lo que ha venido en denominarse última red del sistema de protección social –algo así como los *sótanos del Estado de bienestar*-, fui consciente de que Periferia se había ido convirtiendo en un proceloso mar por el que navegaban numerosas embarcaciones dañadas por el temporal globalizador, acudiendo a los Servicios Sociales con el sueño de sentir su dignidad –sino restituida- si, al menos, acompañada.

Cada día, numerosas embarcaciones -rostros con historia, excesivas, diría yo-, acudían a las atarazanas de “Periferia” –los Centros de Servicios Sociales- por múltiples causas. En “Periferia” se dejaban ver los vertidos de la historia: la falta de ingresos económicos que permitieran, si quiera, cubrir las necesidades básicas; la ausencia de un empleo digno; la carencia de un techo donde dormir; la necesidad de contar con el tan ansiado Informe de arraigo social para saberse alguien; la hartura de esa mujer que lleva treinta años soportando una vida marital cargada de voces huecas; el desamparo del niño que porta en su rostro la marca de la desidia; la soledad del anciano que araña cinco minutos más en el despacho pues sabe que quizás, esta sea toda la conversación con la que cuente hoy; la necesidad de una madre de compaginar una vida laboral precaria con el cuidado de sus hijos, pues aquel que le dio apellidos después la abandonó dejándola sola y sin apoyos; el grito de esa chavala que, sin haber cumplido los dieciocho, ya quiere emanciparse y alejarse de su hogar,... Innumerables personas se acercaban a servicios sociales con el fin de exponer diferentes demandas relacionadas con aquello que sabían, intuían o conocían que era allí, justo allí, en el Centro de Servicios Sociales donde podía encontrar alguna vía de solución para esa situación problema que les desborda de alguna manera. Como señalara Rafael Aliena en su excelente obra *Descenso a Periferia* “...es fácil confundir una clínica de salud mental con una de salud dental. Con los Servicios Sociales, sin embargo, esto no sucede... Lo social lleva su propia marca, su estigma. Nadie entra allí pensando que lo hace en un ambulatorio” (Aliena, 2008, p.22).

La mayoría de las personas que acudían a los servicios sociales podríamos catalogarlas como gente llana, franca, natural, campechana, siendo su cualidad la

sencillez, es decir, personas sin doblez, que presentan pocas dificultades o complicaciones, que no tienen lujos ni adornos excesivos, que da a los demás un trato de igualdad, aunque sea superior a ellos por cultura, clase social o en algún otro sentido. Son personas claras y naturales, sin artificios retóricos. En ocasiones, las menos, llegaban a nuestros despachos algunos mentirosos frecuentes y astutos, cuya posición eventualmente requiere, a su entender, de la manipulación y la distorsión estratégica, o de la supresión descarada de la verdad encontrándonos en la tesitura de tener que buscar a tientas, incómodamente, en medio de una masa de vestigios y de ejemplos de descarada mala fe que conviven con precarios y, a menudo igualmente engañosos, intentos de decir la verdad. Pues bien, estas personas que acudían cotidianamente a los Servicios de Atención Social Primaria lo hacían portando lo que los franceses denominan “petit histories” a fin de distinguirlas del “grand récit”, es decir, de la historia totalizadora, integradora, progresiva: una historia que sabe a dónde va. Historias en las que uno se descubre como aquellos viajeros que creen saber hacia dónde van y acaban en sitios cuya existencia nunca habrían imaginado. Su fuerza residía en la sorpresa de lo desconocido, en la intensa curiosidad que provocan, en la excitación concreta frente a cada una de las maravillas que van apareciendo¹².

En muchas ocasiones, al narrar sus vidas, sus historias, sus biografías nos encontrábamos que no presentaban un mundo ordenado de manera armoniosa, sino más bien parecían relatar una sucesión de encuentros breves, de experiencias azarosas, de anécdotas aisladas sobre lo inesperado. Pero, si bien estas historias narradas -en ocasiones meros acumules de anécdotas- son registros de la singularidad de lo contingente (asociadas con el borde, con la linde más que con el centro inmóvil e inmovilizador) al mismo tiempo podemos registrarlas como anécdotas representativas, es decir, como significativas en términos de progreso o de un patrón más abarcador que es el tema propio de una historia perpetuamente diferida en el relato de las anécdotas de la persona. Y siempre, claro, en nuestro desempeño profesional parecía cumplirse lo dicho por algún pensador oriental “lo complicado no es tener problemas sino tener uno solo”. Rara vez las personas y/o familias con las que trabajábamos presentaba únicamente una situación problema siendo, en la mayor parte de las ocasiones, un conjunto imbricado de problemáticas las que se sucedían en cada una de las situaciones atendidas¹³.

¹² Para ampliar esta cuestión ver: Greenblatt, S. Maravillosas posesiones. El asombro ante el Nuevo Mundo. Ed. Marbot. Barcelona. 2008.

¹³ Es preciso caer en la cuenta de que no hablo de problemas sino de situación problema. Todo problema se da en unas coordenadas espacio-temporales, es decir, está situado en un “aquí” y en un “ahora” particular, idiosincrásico, distinto y único en cada una de las cuestiones a abordar. Es fácil, tras unos años de experiencia, caer en la estereotipia y comparar las situaciones problemas abordadas con otras que

En respuesta a estas mil y una situaciones, las trabajadoras sociales, íbamos habilitando actuaciones, prácticas, respuestas, modos de intervenir..., en nuestros intentos de “salvar la vida” de esos náufragos involuntarios. Ante este conjunto de intentos de solución, no pude por menos que hacerme eco del magnífico libro de Stanley Cohen (1988) en el que nos refiere la parábola que un radical organizador comunitario americano, Saul Alinsky, solía contar; y que narra la historia de aquel sujeto que paseando por la ribera de un río observa cómo van bajando, arrastrados por el agua, diversos cuerpos y, ante el desfile, un pescador, uno tras otro, una y otra vez, se lanza al río, extrae los cuerpos, los reanima y salva su vida. En mi cotidiano, como el pescador de Alinsky, era testigo de cómo cada una de las trabajadoras sociales se afanaba por habilitar algún tipo de respuesta a cada necesidad/demanda planteada sin cuestionarse, ya no las causas, sino, sobre todo, las posibles consecuencias inintencionadas de esas acciones intencionadas que tomaban forma en cada una de sus intervenciones.

En muchas ocasiones me venían a la mente esas palabras de Kafka que resumen la banalidad del mal, cuando relata en su libro de conversaciones con Gustave Janouch que “las cadenas de la atormentada humanidad están hechas de papel de oficina” (Janouch, 1999, p. 211). ¿No nos estaría ocurriendo como a Eichmann, el eficiente burócrata, cuando desde la paz de su escritorio, echó a andar la mayor maquinaria de producción de muerte? ¿No estaríamos convirtiéndonos en simples funcionarios que, cumpliendo con nuestro deber, éramos incapaces de calibrar las consecuencias inintencionadas de nuestros actos intencionados? ¿Seríamos capaces de hacernos conscientes de los efectos perversos o daños colaterales de nuestras respuestas?

En mis intentos de comprender el punto de vista que las trabajadoras sociales podían haber desarrollado en torno a algunas cuestiones que subyacían a nuestras actuaciones profesionales muy vinculadas a la reproducción del actual orden de cosas, no podía por menos que dejarme interpelar por algunas cuestiones que se me presentaban como urgentes y que Francisco Salinas ya planteó, allá por los años 90 del pasado siglo, en el número 79 de la revista Documentación Social: “¿qué hacemos? ¿por qué lo hacemos?, y lo más importante ¿a favor de quién hacemos lo que hacemos?” (Salinas, 1990, p.7). Y todas estas preguntas venían motivadas por un

hemos ido atendiendo durante nuestra práctica profesional. Si bien es cierto que, en ocasiones, existen variables similares que se reproducen en algunas situaciones problemas, todas y cada una de ellas cuenta, a su vez, con una serie de factores que serán únicos e irrepetibles precisamente en ella. No es baladí recordar que el sólo hecho de que sea esta persona y no otra, sea esta familia –compuesta por una serie de miembros singulares- y no otra la que se siente afectada por una situación problema hace de ella una situación singular, única e irrepetible.

convencimiento: el trabajo social no se ocupa de cualquier problema y, ni mucho menos, lo hace de cualquier modo. Como señala Saül Kars

los trabajadores sociales trabajan, laboran, se afanan, en condiciones en general difíciles, respecto de problemas en los que se ponen en juego –a la vez- dimensiones económicas, políticas, jurídicas, escolares, morales, sexuales...Es habitual que se los acuse, simultáneamente o sucesivamente, de hacer demasiado, o no lo suficiente, o no lo que se necesitaría...Pero el enigma no es que este campo esté atravesado por curiosas tautologías, por tensiones múltiples, por contradicciones radicales, sino que ni una ni otras le impidan existir. ¡Al contrario, estas condiciones garantizan la perennidad y las funciones del trabajo social! (2007, pp.11-12).

Por eso, en los tiempos de café, en las reuniones de equipo, o en algún encuentro fortuito en los pasillos con alguna compañera de labor, intentaba conocer cómo entendían ellas el trabajo social que realizábamos. Dónde ponían el acento en sus intervenciones. En qué lugar localizaban las causas de las problemáticas que atendían. A quién beneficiaban dichas intervenciones según su parecer. Y, si estas actuaciones respondían a un modelo determinado de entender la actuación del Estado con relación a las situaciones de exclusión social, ¿Qué tipo de problemáticas atendían y cómo eran el tipo de respuestas que el Sistema Público de Servicios Sociales tenía para ellas? ...En aquellos momentos, no dejaba de sentir cierta ambivalencia.

Si por una parte, no podía evitar mi sorpresa y desconcierto ante la limitada capacidad para analizar, de manera crítica, sus prácticas, quedándome perplejo ante la imposibilidad de comprender que, muchas de las ideas verbalizadas y muchas de las razones y actuaciones que desarrollaban en su quehacer cotidiano, eran funcionales al sistema contribuyendo -sin ser conscientes- a la reproducción del mismo; lo que se traducía en serias dificultades para situar sus intervenciones en nuestro contexto socio-histórico, realizar una mínima reflexión sobre las consecuencias de la Política institucional establecida en materia de Servicios Sociales en el encuadre de sus actuaciones, cuestionar el qué y el cómo de sus respuestas y su vinculación con el modelo de Sistema Público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid vigente y con los Planes Estratégicos implementados, o una defensa acérrima del principio de “neutralidad” en sus actuaciones profesionales. Cuestiones, todas ellas, en estrecha relación con un imaginario colectivo que señala algunas de las “lagunas” tanto el trabajo social en tanto disciplina como de las trabajadoras sociales en su ejercicio profesional. A saber:

- *De la ideología:* práctica a-crítica, práctica sustentada en concepciones tradicionales del cristianismo y el humanismo, no-reflexión en la práctica y no reflexión sobre la práctica, no-vigilancia epistemológica, parálisis paradigmática con resistencia al cambio y desconexión con la realidad, etc...
- *De la teoría:* abordaje de marcos teóricos contradictorios (diferente a una postura ecléctica de complementariedad conceptual), fractura epistemológica, baja investigación (con práctica técnica o su exclusión), ausencia de comunidades académicas fuertes, ausencia de trabajo interdisciplinar, base conceptual débil en el modelo socioeducativo y psicosocial y debilidad en el reconocimiento de las bases teóricas que sustentan la profesión, etc...
- *De la identidad profesional:* condición de subalternidad frente a otras profesiones y disciplinas; profesión fragmentada con una identidad dirimida en su rasgo característico del tecnicismo desmedido; obstáculos actitudinales para la renovación de la profesión; pérdida de roles profesionales; funciones difusas; actitudes de fatalismo y mesianismo; no-reconocimiento de la integración de las dimensiones: ideológicas-teóricas-metodológicas en la praxis; baja competencia política, teórica y técnica; y ausencia de meta-reflexión, etc...
- *De la formación:* déficit en la formación y baja capacidad de autoaprendizaje, descuido por la autoformación (proyecto de vida), bajo desarrollo de competencias generales y específicas, baja utilización de las nuevas tecnologías y baja preparación pedagógica y psicológica para abordar procesos sociales, etc...
- *De la práctica:* hiper-empirismo, operativismo, practicismo, práctica fundada en el sentido común ilustrado; metodología profesional parcelada de la realidad y de orientación biologicista-mecanicista, práctica repetitiva que no ha posibilitado el desarrollo –tanto de la profesión como de lo social-, práctica sometida a una racionalidad técnica; intervenciones no creativas ni transformadoras; prácticas discursivas influenciadas por el positivismo con tendencia al modelo carencial y al anclaje asistencial, baja estructuración del campo profesional, lenguaje profesional desarticulado, eclecticismo contradictorio, falta de análisis de impacto, pobres intentos por sistematizar la práctica, etc...

Pero, por otra parte y desde mi ejercicio cotidiano del trabajo social en los servicios sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, no podía dejar de sentir una radical oposición a estas representaciones sociales arraigadas en el imaginario colectivo e incluso al interno de la profesión que dan forma a un conjunto de representaciones de las trabajadoras sociales, y que sumen al trabajo social y a sus

profesionales en una especie de “complejo de Cenicienta” donde se hace recurrente el comportamiento improductivo de la queja, el victimismo, la culpabilidad y la permanente sensación de no hacer lo que se debería.

Y entonces..., llegó la crisis. En el mes de diciembre de 2007, tras el estallido de la burbuja del mercado de vivienda en Estados Unidos y la caída de Lehman Brothers, comienza la mayor recesión económica desde que se produjera el crac de la bolsa de Nueva York en 1929. Las noticias no dejan de hablarnos de los PIGS (Portugal, Irlanda, Grecia y España), esos países del Sur de Europa que, según la moral germana protestante y el orfeón del Norte, vivieron por encima de sus posibilidades reales, gastaron irresponsablemente y ahora debían disciplinarse y someterse al imperativo de la austeridad. Se vuelve más que evidente que el sistema financiero, con su ideología y complejidad global, pesa demasiado. Gobiernos técnicos, austeridad, austeridad y más austeridad. Se acentúan las desigualdades. Un destello de esperanza procedente desde la izquierda “radical” griega es rápidamente sometido y subyugado.

Al igual que muchos otros países, España sufre una conmoción tras asistir a la quiebra de algunos bancos y el parón, en seco, de los mercados de vivienda y de la propiedad inmobiliaria. A partir de este momento, el gobierno procede a inyectar ayudas públicas y enormes cantidades de capital para evitar el hundimiento de las entidades financieras, produciéndose en el mes de mayo de 2010 un giro copernicano, de corte neoliberal, a la política de estímulo keynesiano que se venía practicando cuyo pistoletazo de salida fue el anuncio, el día 12 de mayo por parte del entonces presidente del gobierno José Luis Rodríguez Zapatero, de un ajuste del gasto –eufemismo utilizado para evitar llamar a las cosas por su nombre: recorte- de 15.000 millones de euros que, entre otras cuestiones, incluía la congelación de las pensiones, una bajada del 5% en el sueldo de los funcionarios públicos y la supresión del cheque bebé.

En las plazas y calles de Madrid, Atenas, Londres, Estambul... las insurrecciones y los disturbios gritan ¡no! y manifiestan “el hastío por una vida en la que todos estamos solos, solos frente a la necesidad, para cada uno, de ganar *su* vida, de encontrarse un techo, de alimentarse, de desarrollarse o de cuidarse” (Comité Invisible, 2014, p.51). En otros lugares, los que se han dado cuenta de que la verdadera estructura de poder en el mundo actual se encuentra en la infraestructura tecnológica y mercantil (Comité Invisible, 2014, p.89), organizan resistencias contra grandes proyectos de infraestructura como trenes de alta velocidad o aeropuertos y contra tratados internacionales de “libre comercio”. Voces que asumen el “buen vivir” como afirmación política, que dejan al descubierto la existencia de un sinnúmero de formas de concebir la buena vida, las cuales no necesariamente se oponen entre sí, voces que también

advierten sobre la tormenta que viene y que se dan a la urgente tarea de organizar semilleros desde los cuales pueda germinar esa percepción compartida, esencial para que 99 por ciento pueda desembarazarse del dominio del 1 por ciento. Simultáneamente, en Europa hay quien llama a construir la “prosperidad sin crecimiento” (Jackson, 2009) o el “decrecimiento” (D’Alisa, Demarúa y Kallis, 2015), quien invita a mirar hacia las “epistemologías del Sur” y a entablar “diálogos de saberes” (Santos, 2006, 2011).

En estas andábamos, cuando el 15 de mayo de 2011, fruto del hartazgo de parte de la sociedad española ante los continuos recortes, desahucios, corrupciones políticas, etc.; una manifestación relativamente espontánea terminaba en la Puerta del Sol de Madrid. Se produce la irrupción inesperada en el panorama político del conocido como Movimiento 15-M y que, en lo sucesivo, tendrá una enorme atención mediática marcando la agenda política española. Un nuevo término se introducía así en el vocabulario de nuestra vida social: “los indignados”. Tras los sucesos de los indignados se escondían muchas cosas, quizá demasiadas: sentimientos de rabia e impotencia ante la pérdida de derechos en campos como la vivienda, la sanidad, el empleo, la educación y los servicios sociales; desafección ante la política reducida a gestora de la economía financiera; peligroso desapego de mucha gente hacia la democracia como sistema político mostrando excesivas insuficiencias, desazón y desesperación de no pocos jóvenes por habitar en un presente desprovisto de futuro razonable en su propio país, etc.; cuestiones todas ellas que pusieron en marcha la exploración de una conciencia social y colectiva que procedía de un largo letargo, la creatividad de muchos pequeños colectivos proponiendo múltiples y pequeñas alternativas de cambio a escala humana; o la incorporación de un valor moral como el de la indignación, capaz de acondicionar a la persona y a los grupos que la viven en la línea de humanizar nuestro mundo.

Al interior del Movimiento 15 M, se comienzan a articular una serie de prácticas instituyentes que pretenden poner en cuestión las habituales formas de acción social, haciendo hincapié en los procesos comunitarios, las prácticas situadas y los bienes comunes. Por una parte, comienzan a desarrollarse bancos de alimentos ciudadanos, redes de ayuda social informales, diversos grupos de apoyo y asesoramiento, comunidades de aprendizaje, huertos urbanos, grupos de crianza, formas cooperativas de organizar los cuidados..., todo ello al margen de las instituciones que, como los servicios sociales, habían dado respuesta, tradicionalmente, a las necesidades sociales existentes en la población.

Por otra parte, a los servicios sociales de Atención Social Primaria, comienzan a acudir ciudadanos en situación de necesidad, acompañados de personas pertenecientes a grupos y plataformas aglutinadas en torno al Movimiento 15 M. Así, en la ciudad de Madrid, integrantes de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) o integrantes de las Asambleas de Barrio del 15 M, acuden acompañando a la ciudadanía a las entrevistas que mantienen con las trabajadoras sociales en un ejercicio de defensa de los derechos de los más vulnerables, no exento de una desconfianza en su trabajo situando a las profesionales del lado del aparato institucional concibiéndolas como “guardianas de la puerta” o “antidisturbios sociales” y, por lo tanto, como parte del problema; dando lugar, en ocasiones, a confrontaciones con tintes diversos, malos entendidos y acciones de denuncia ante los sindicatos y colegios profesionales dado que, en determinados Centros de Servicios Sociales, se llevaron a cabo acciones de protesta ciudadana, escraches e insultos a trabajadoras sociales particulares. Ante estas circunstancias, lejos de permanecer inmóviles, también las trabajadoras sociales comenzamos a sentirnos indignadas viendo frustradas nuestras expectativas de cambio, sintiendo las situaciones vividas por las familias íntimamente como verdaderas injusticias, por lo que nos preguntábamos si era posible convertir la indignación individual de todas y cada una de nosotras en una pasión colectiva.

No era ira lo que sentíamos porque la ira, siguiendo a Remo Bodei (2011), nace de la persuasión de haber sido traicionados, dejados de lado, privados del debido respeto o tratados, en todo caso, de manera injusta o inapropiada; era indignación. Porque la indignación

sirve para devolver la dignidad herida, para mantener viva la esperanza de echar por tierra las configuraciones políticas intolerables y estancadas, para combatir la indiferencia, para perseverar en la lucha contra la injusticia, la opresión, la humillación de todos los hombres en cuanto tales (2011, p.111).

Nuestra indignación surgía como respuesta a la crisis financiera y económica entonces en curso, a las políticas de austeridad, al plegamiento de los políticos españoles a los mandatos de la Troika que provocaban un masivo empeoramiento de las condiciones de vida, una precarización de los servicios públicos y un despojamiento del futuro a través de un dramático aumento de las cifras de desempleo que castigaba, sobre todo a los más jóvenes, y un aumento de las personas en situación de vulnerabilidad, riesgo de exclusión o exclusión social; dejándonos a las trabajadoras sociales instaladas en unos servicios sociales cuyas prestaciones no estaban

preparadas para este nuevo contexto social y teniendo además el mandato institucional de tener que componer, con dos manos y tres abalorios –como señalaba una compañera- un traje de Versace. Pretendíamos hacer sentir, a través de nuestra indignación, la injusticia de las condiciones políticas y sociales, así como enfrentarnos a la quietud, la pasividad, la resignación y la indiferencia de la mayoría y, por qué no decirlo, también de muchas de las trabajadoras sociales.

Fueron tiempos en los que nos dimos de bruces con esas *vidas desperdiciadas* que señalara Zygmunt Bauman: la inseguridad personal y familiar, la precariedad en el trabajo y en los planes vitales, la falta de ingresos económicos, las ejecuciones hipotecarias, los desalojos, el incremento del desempleo y de las “vidas frágiles” etc... Con la pérdida del empleo, veíamos como perdían sus proyectos vitales, sus puntos de referencia, la confianza en llevar el control de sus vidas, eran expoliados de su autoestima, de la sensación de ser útiles y de gozar de un puesto propio en la sociedad. Vivimos momentos donde nos consolábamos a la manera del poeta persa Sa’dí: “Me quejaba por no tener zapatos. Pasando delante de la mezquita de Damasco, vi a un hombre sin piernas. Dejé de lamentarme por mi mala suerte” (Duque y Cadahia, 2013, p. 56). La crisis supuso abandono y falta de recursos, paro y endeudamiento, ruptura del hilo generacional y destrucción de los lugares de encuentro... La crisis no fue solo crisis económica, sino también de referencias y fidelidades, de creencias y de valores. Una crisis cultural, en el sentido antropológico de formas de vida, muy profunda. Crisis de presencia donde nuestro estar en el mundo, ya no era firme, no estaba asegurado, ni garantizado. Golpeados en el plano económico –el paro-, de lo social –los contextos degradados- o de los valores –la ausencia de comunidad o hilo generacional-, lo que entraba en crisis por debajo era precisamente nuestra misma facultad de mantenernos erguidos ante el mundo. Lo que parecía solido comenzaba a desintegrarse: el sentido de la vida y de la realidad, la consistencia subjetiva y la fijeza misma de las cosas.

Fruto de todas estas transformaciones, un grupo de trabajadoras sociales de Atención Social Primaria del Distrito Centro de la ciudad de Madrid –en concreto, tres trabajadoras sociales y el autor de esta tesis-, ubicados en el Centro de Servicios Sociales “Puerta de Toledo”, comenzamos, individual y colectivamente, a desarrollar una preocupación por el sentido de nuestra práctica, por el conocimiento crítico, por la crítica al capitalismo y a las situaciones de injusticia social. Como en otros momentos de nuestra historia, un grupo de trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Madrid -en la estela del Movimiento de Reconceptualización, así como el posterior intento de definir

un trabajo social alternativo, el trabajo social crítico o el trabajo social feminista-, comenzamos a enfrentar estos desafíos, cuestionándonos y problematizando nuestro papel en la sociedad, intentando asumir perfiles más críticos y comprometidos con los intereses de la ciudadanía y de los sectores subalternos, En esta línea, las trabajadoras sociales comenzamos a esgrimir discursos y a poner en acto determinadas actuaciones -acciones micropolíticas- que se situaban, de manera contrahegemónica desde un trabajo social instituyente, en clara confrontación con un trabajo social que podríamos denominar instituido o hegemónico.

Frente a este trabajo social instituido o hegemónico, caracterizado por su cariz integrador-adaptativo, por su trabajo a demanda, que obvia la dimensión grupal y comunitaria de las necesidades y sus soluciones limitándose a una intervención del caso por caso, encerrado en los despachos, que funciona bajo la lógica de una gestión administrada de problemas, basado en la dispensación de recursos y prestaciones, burocratizado y burorepresor, territorializado, reactivo, rutinario y que responsabiliza a las personas de sus circunstancias, continuista y cómplice del sistema que

se ve como una tecnología de la regulación, una forma de poder micro o capilar que soporta un complejo de bienestar... Y que representa un instrumento de gestión, desarrollo y control: un proyecto “modernista” en el cual la aplicación del conocimiento científico social combinado con los valores reformistas de un sector público liberal regula, más que alivia, la pobreza y la desigualdad (Parton, 1996).

Comenzamos a actuar contraconductas (Focault, 2009). Emprendimos actos de resistencia, disidencia o subversión a través de nuestros discursos y nuestras prácticas desarrolladas en una clave más pluralista, liberadora y emancipadora. Una serie de prácticas y discursos que ponían en cuestión lo dado. Un conjunto de acciones que, lejos de la predominante intervención individual, comenzaron a promover actuaciones grupales y comunitarias en clave empoderadora; que huían de una visión despolitizada de nuestras actuaciones y de la lectura de la realidad social; que comenzaron a desarrollar reflexiones desde un saber posicionado y situaban su poder a favor de los sin poder; que comenzaron a ser conscientes de las determinantes estructurales de las problemáticas sociales que atendían; que realizaban labores de concienciación para promover la movilización social de diversos colectivos; que se convirtieron en portavoces en la defensa de los derechos sociales de la ciudadanía más vulnerable; que tomaron posición y dijeron no al mandato institucional; que tomaron conciencia de la subalternidad de una profesión feminizada y de la invisibilización de sus prácticas de resistencia precisamente por serlo; que comenzaron a utilizar las leyes, las prácticas o

las representaciones que les eran impuestas con fines diversos a los buscados por el orden instituido..., instaurándose así momentos y espacios de disidencia y subversión

Desde estas constataciones “a pie de obra”, la presente tesis doctoral, parte de la negativa a presuponer que las trabajadoras sociales nos hemos convertido en pequeñas burguesas centrándonos únicamente en nuestros intereses individuales, a espaldas de la lucha por el reconocimiento de los derechos sociales como derechos de ciudadanía y, en particular, por el derecho a un Sistema Público de Servicios Sociales como derecho universal y subjetivo. También me niego a pensar que hemos caído en la pasividad convirtiéndonos en serviles y sumisas a las nuevas formas de poder y dominación del capital. Y, a pesar de que la situación económica no nos permite darnos el lujo de abandonar o que nos echen de nuestro trabajo si nos enfrentamos abiertamente a las nuevas formas de dominación, es posible no renunciar a los ideales de libertad de pensamiento, compromiso y transformación social descubriendo que existen y han existido, tanto en lo que hacemos como en lo que decimos, prácticas de resistencias al orden instituido y, por lo tanto, nuevos discursos y nuevas prácticas constituyentes. Una forma de hacer disidente y subversiva que permite ir dando nacimiento a un trabajo social que, a falta de otra terminología, podríamos definir como contra hegemónico.

Por eso, las trabajadoras sociales vivieron, como en la parábola de Alinsky, un momento en que uno de los pescadores decide ignorar al último candidato a morir ahogado y empieza a correr río arriba, con el fin de tratar de descubrir la causa del problema: quién y por qué estaba tirando al agua a tanta pobre gente; tomé la decisión de pasar de pescador a pensador-investigador. Quizá sea un poco pretencioso querer contribuir a un movimiento de reflexión calificado de inagotable, pero éste es el desafío. Un desafío para el autor y para los lectores de la presente tesis, un desafío que parte de aquella vieja sentencia socrática que establece que *una vida sin examen no merece ser vivida*. Nos perturbe o nos estimule, genere en nosotras rechazo o atracción, este trabajo de acercamiento a las resistencias realizadas por las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid remite a una tarea que los seres humanos no podemos dejar de abordar, la tarea de dar significatividad a nuestras prácticas, adquiriendo tintes dramáticos en tiempos como los que nos ha tocado vivir.

Sólo de esta forma podremos alejar de nosotras una imagen, casi caricaturesca, pero real que recogiera un Organizador Comunitario de Illinois, afroamericano, que, con solo veintidós años, trabajaba en los barrios marginales de Chicago a finales de los años 80 del siglo pasado y que relataba así la situación de hastío de sus colegas y que era fruto de la pérdida de confianza en sí mismos.

Algunos estaban allí solo por la paga; otros querían ayudar de verdad, pero cuales quiera que fueran sus motivos, en algún momento todos compartían un profundo hastío. Habían perdido la confianza que una vez tuvieron en su competencia para cambiar la degradación que veían a su alrededor. Esta pérdida de confianza disminuía su capacidad de indignación. El concepto de responsabilidad –la suya, la de otros- lentamente socavado, había sido reemplazado por un espíritu casuístico y desesperanzado (Obama, 2008, p. 36).

1.3. Dar (nos) lugar, generar (nos) espacio para las preguntas.

Definir un proyecto de investigación es “dar lugar” a nuestras preguntas; dar lugar como “hacer hueco”, habilitar un espacio para el pensamiento sobre lo que no alcanzamos a poder decir (esa sensación de que nos faltan palabras para decir lo que pensamos...), o sobre lo que llegamos a decir tanto que perdemos nuestra voz. Señala Jesús Ibáñez (1990), que “el sujeto es interior al objeto (los investigadores sociales son interiores al orden social -como los biólogos lo son al Orden vital, y los físicos al orden físico- “(p. 129). En las ciencias sociales, las preguntas las ponen sujetos, actores, instituciones que actúan y actualizan el saber común histórico. Se trata de investigaciones sobre realidades sociales, observadas *como* objeto, pero también una investigación *desde* las mismas realidades sociales, observadora como sujeto. No hay, entonces, unas ciencias de lo social en general que no sean de las preguntas/dilemas que cada vez se formulan en medio del acontecer de una formación social determinada y las respuestas que pueden producirse allí y entonces. Por ello, las ciencias sociales, a diferencia de las ciencias naturales, no pueden comprenderse como unos programas autónomos y desconectados de su objeto. Lo que hay, en cambio, es la búsqueda constante del advenimiento social, del acontecimiento de unas asociaciones situadas históricamente -como conjunto o partida en sus actores- por saberse o conocerse. En este sentido, una investigación no es de vanguardia porque se ubica en la última línea de avance del conocimiento científico, sino porque encuentra sus preguntas allí donde sujetos, actores, instituciones quedan interrogados por expresiones desconocidas en ese tiempo y lugar.

La duda, no implica ignorancia sino, más bien, conocimiento. Dudar de algo significa señalarle a la reflexión un camino. Del mismo modo que en los últimos tiempos los comentaristas futbolísticos gustan de utilizar la expresión “control orientado” para referirse al jugador que no solo se hace con el balón sino que, en el mismo movimiento, inicia una determinada jugada, así también nuestras dudas, nuestras preguntas de investigación suponen nuestra “duda orientada”, en la medida en que, al formular estas

interrogaciones, comenzamos a dibujar una vía por la que nuestro trabajo debería proseguir posando nuestra mirada en aspectos que al común de la gente, entretenida en sus afanes cotidianos, le suelen pasar desapercibidos.

Formularnos nuevas preguntas que nos saquen del camino trillado, del terreno heredado, nos lleva a no aceptar un determinado recorte del mundo, unas reglas de juego que vinculan, tanto desde el punto de vista de la teoría como de la acción. Como señala Victoria Camps en su obra *El elogio de la duda*

aprender a dudar implica siempre un ejercicio de escepticismo “[...]Implica distanciarse de los tópicos y prejuicios, cuestionarse lo que se ofrece como incuestionable. No para rechazarlo sin más, pues eso vuelve a ser confrontación. Sino para examinarlo, razonarlo y decidir qué hacer con ello (2016, p. 11).

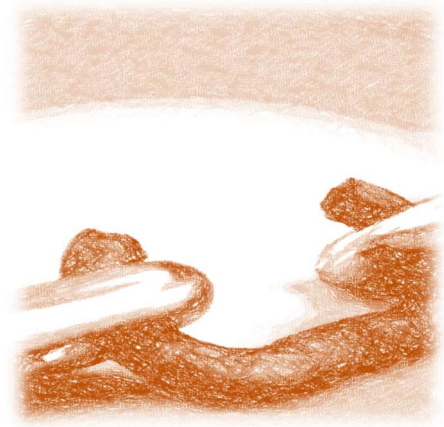
Pero sabemos, siguiendo los planteamientos contundentes de Hans-Georg Gadamer hace unos años, que la auténtica pregunta es aquella en la que corremos el riesgo de dejarnos sorprender por la respuesta siendo este el rasgo que nos permite diferenciarla de lo que pudiéramos denominar falsas preguntas, o preguntas meramente aparentes, como las preguntas retóricas, o las preguntas que se formula quien ya conoce las respuestas. Es más, creo que las buenas preguntas de investigación son aquellas que, al formularlas, no nos proporcionan indicación alguna acerca de la dirección o el ámbito por el que transcurrirá la respuesta, ni acerca de la metodología con la que abordarla. En este sentido, una buena pregunta de investigación hace algo más que darnos que pensar: “nos indica los límites de nuestro propio pensamiento dejándonos, irremediamente, ante la evidencia de nuestra precariedad, de nuestra indigencia” (Cruz, 2019, p.82).

Los cambios políticos y sociales que se han venido desarrollando tras la crisis económica que se iniciara en el año 2007 y más si cabe los que previsiblemente vendrán tras la pandemia del COVID-19, nos obligan a replantearnos de manera crítica tanto la naturaleza del trabajo social como el papel de las trabajadoras sociales en nuestro momento presente. Parte de la crítica reciente se ha centrado, básicamente, en realizar un balance de la connivencia de las trabajadoras sociales los lineamientos institucionales llevando a cabo en sus prácticas un trabajo social que podríamos denominar hegemónico cuyas características vendrían definidas tal y como se expone en el Capítulo II. Por el contrario, existe aún muy poca literatura especializada que haya considerado la importancia de otro tipo de prácticas mucho menos disciplinadas y que durante estos años de postcrisis se han venido desarrollando, resistiendo al discurso dominante del trabajo social que se lleva a cabo en los Servicios Sociales de Atención

Social Primaria, un trabajo social que podríamos denominar contra hegemónico o constituyente en expresión de Cornelius Castoriadis.

La constatación en el día a día del trabajo en Atención Social Primaria de un conjunto de prácticas rebeldes o insurrectas, me llevaron a un conjunto de preguntas que se convirtieron en el estímulo para llevar a cabo de la presente investigación. ¿Qué cambios y transformaciones, en el marco de los Servicios Sociales y del trabajo social, estamos experimentando los trabajadores sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid? ¿Cómo interpretamos dichos cambios y transformaciones? ¿Qué formas de respuesta o de actuación estamos asumiendo para hacer frente a estas transformaciones? ¿Suponen, estas respuestas, una adhesión sin fisuras a dichos cambios y transformaciones o, por el contrario, conlleva la producción de prácticas de resistencia o contrapoder? ¿Cuál es el dominio y el fundamento específico de estas resistencias? ¿Un simple efecto que se activa frente y, posteriormente, a la manifestación de grietas y fisuras en los ejercicios de poder del sujeto dominante de esa relación?; o por el contrario ¿las prácticas de resistencia son creadoras de esas grietas? ¿Las resistencias se encuentran simplemente capturadas e integradas en los dispositivos de poder?, o por el contrario, ¿atravesamos esos dispositivos a la par que los desbordan?

La presente investigación trata de realizar una aproximación a esas prácticas subversivas, disidentes, bastardas, plebeyas o resistentes que se llevan a cabo por parte de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria colocadas en una posición subalterna y que, por diferentes motivos, no se visibilizan pudiendo descubrir así la existencia de lo que podríamos denominar, tomando, prestados los planteamientos de Boaventura de Sousa Santos (2019), un trabajo social de las ausencias, aliando así dos realidades aparentemente irreconciliable, es decir, estudiar en la realidad social lo que parece que allí no existe o de lo que todavía no es una realidad, o que es una realidad sólo en potencia dando lugar así a un trabajo social de las emergencias.



CAPÍTULO 2

SERVICIOS SOCIALES Y TRABAJO SOCIAL EN TIEMPOS DE NEOLIBERALISMO. CONSIDERACIONES INTEMPESTIVAS.

El que atiende busca, el que escucha encuentra. El que atiende sólo puede oír lo que espera oír desde el horizonte de sus deseos y/o intereses, el que escucha puede oírlo todo.

Ibáñez, 1979, p. 112.

Índice

CAPÍTULO 2. SERVICIOS SOCIALES Y TRABAJO SOCIAL EN TIEMPOS DE NEOLIBERALISMO. CONSIDERACIONES INTEMPESTIVAS.

2.1. Introducción.	62
2.2. Del imaginario neoliberal o de la nueva razón del mundo.	64
2.3. Última malla de protección o sexto pilar de la Política Social. Una aproximación al sistema público de Servicios Sociales.	68
2.3.1. Origen y evolución del Sistema Público de Servicios Sociales en España.	68
2.3.2. Tensiones y dilemas del actual sistema de servicios sociales.	74
2.3.3. La Atención Social Primaria en el Ayuntamiento de Madrid.	76
2.4. Una aproximación al Sistema Público de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid y a su Modelo de Atención como contexto institucional para el desarrollo de la práctica.	77
2.4.1. Configuración actual del Sistema Público de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Madrid.	77
2.4.2. El Modelo de Atención de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid.	81
2.5. Ideología neoliberal y sus implicaciones en el ámbito de los Servicios Sociales.	84
2.5.1. Mercantilización y nueva gestión pública.	86
2.5.2. Políticas focalizadas, activación y nuevas oportunidades.	90
2.6. El Trabajo Social de Atención Social Primaria en tiempos de neoliberalismo.	92

2.1. Introducción.

En *Sobre la utilidad y el perjuicio de la historia para la vida*, segunda de sus “consideraciones intempestivas”, Nietzsche dice querer ajustar cuentas con su tiempo para tomar posición respecto al presente. Leamos: “esta meditación es también *intempestiva* porque intento comprender algo de lo que con razón se enorgullece este tiempo, su cultura histórica, como algo perjudicial, como defecto y carencia de esta época” (Nietzsche, 2003, pp.38-39). Nietzsche señala así que la condición de ser contemporáneos con el propio tiempo supone establecer una relación singular con él adhiriéndose al mismo mediante una desconexión y un desfase, un desacuerdo, una distancia con respecto a su propio tiempo con el que no coincide “se adhiere a éste a través de un desfase y un anacronismo” (Agamben, 2001, p.18). Este desfase. Esta distancia con respecto al propio tiempo supone un ejercicio de crítica, entendida como la capacidad de separarse y distanciarse de un tiempo cuyos rasgos resultan molestos, como si nos pusieran enfermos.

Hablar de contemporaneidad supone hacer referencia a todo aquello que tiene lugar en nuestro tiempo presente, a todo aquello que forma parte de nuestro periodo sociohistórico, a ese tiempo más próximo a nuestro humano existir. Indudablemente, lo contemporáneo, vincula pasado y futuro, pero supone un punto de conexión que, primordialmente, nos es útil para poner en evidencia todas las cuestiones, fenómenos, coyunturas y circunstancias que tienen lugar en nuestro tiempo presente y que son parte de una realidad particular, diferenciándolas así de otros períodos sociohistóricos. De esta forma, lo contemporáneo hace relación con aquellas partes de las historias y de las vidas cotidianas de nuestras sociedades en las que nos encontramos inmersos; dándonos así la posibilidad de llevar a cabo tareas de cuestionamiento o de crítica al igual que de impulso o desarrollo. Del mismo modo, hablar del trabajo social que se desarrolla en la Atención Social Primaria, es acercarnos a una de las formas que toma el trabajo social en nuestra contemporaneidad, en el que podemos ejercer nuestro poder de agencia, cuestionar, deconstruir o transformar.

Para Agamben “pertenece verdaderamente a su tiempo, es realmente contemporáneo, aquel que no coincide perfectamente con él ni se adapta a sus pretensiones” (Agamben, 2008, p. 1). Desde este sentido, la cuestión clave sería que, cada uno es contemporáneo al tomar posición respecto al presente, pero en una desconexión y en un desfasaje, por lo cual ser verdaderamente contemporáneo es no coincidir perfectamente con el presente ni adecuarse a sus fantasías; por lo mismo, se es contemporáneo desde lo inactual. Por esta razón, creo que un trabajo social

contemporáneo sería capaz, más que el actual o el tradicional, de percibir, comprender e interpretar más profundamente su tiempo. Ser contemporáneo es no coincidir plenamente con la propia época, no se puede encajar cabalmente, por lo tanto, quienes no son contemporáneos son aquellos y aquellas que coinciden plenamente con la época. Es tener una particular relación con el propio tiempo, uno se conecta a él y, por otro lado, toma distancia. Cabe agregar que ser contemporáneo implica también fijar la mirada en su tiempo, para comprender no solo lo iluminado, sino, y, sobre todo, lo oscuro. Es para ello fundamental agudizar la mirada, ya que “todos los tiempos son, para quien lleva a cabo la contemporaneidad, oscuros” (Agamben, 2008, p.3). Un trabajo social contemporáneo es, precisamente, aquel que sabe ver lo oculto, contrario a las lógicas develadas como verdades, naturalizadas, reproducidas sin crítica. Esto implica una actividad y habilidad particular, que es desnaturalizar lo evidente, lo objetivo, lo mensurable, que son las luces que intentan implacablemente cubrir su propia oscuridad. Un trabajo social contemporáneo, consiste en mirar críticamente lo no-vivido en lo vivido, es estar en ese presente en el que no hemos estado.

Al igual que Nietzsche, desde este desacuerdo con nuestro tiempo presente, desde un ejercicio de lectura crítica hacia el trabajo social contemporáneo que se desarrolla en la Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, me siento en la obligación de abandonar el “trabajo social de escritorio”, más propio del doctorando o del profesor asociado que he venido siendo, virando hacia un “trabajo social de taller artesano” donde se unan el aspecto categorial y el narrativo, la academia y la vida; lo aprendido en los libros y lo aprendido en las horas de dolor. En mi caso, el que ha sido profesor de Trabajo Social deja hablar al profesional del trabajo social que, durante los años de ejercicio profesional, ha acompañado a miles de personas en sus encrucijadas vitales y en sus episodios más difíciles; pero el trabajador social profesional encuentra en el profesor de trabajo social el trasfondo conceptual, el marco categorial para articular un discurso significativo que trascienda la anécdota y pueda realizar una lectura crítica de los servicios sociales y el trabajo social en nuestro aquí y en nuestro ahora en tiempos de neoliberalismo.

La propia intervención social que llevan a cabo las trabajadoras sociales en los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, está cruzada por la racionalidad neoliberal, lo que incluye no sólo su diseño e implementación, sino también las comunidades de usuarios y a los propios profesionales que llevan a cabo dichas intervenciones. Por eso, deberemos observar los impactos del neoliberalismo en la configuración actual de los servicios sociales y de la propia intervención social desarrollada por las trabajadoras sociales para abrir posibilidades de

pensar la transformación social, desde una posición que resiste, enfrenta y desafía la racionalidad neoliberal desde abajo, desde dentro, desde la primera línea de intervención. Esa línea en la que se afanan las trabajadoras sociales que intervienen en la ejecución de los programas sociales de modo directo con los sujetos sociales y de cuyas resistencias me propongo dar cuenta en la presente tesis doctoral.

2.2. Del imaginario neoliberal o de la nueva razón del mundo.

La racionalidad neoliberal, podríamos decir, es una forma específica de razón normativa, que se presenta como una fuerza histórica que produce subjetividades y, en último término, sociedad, estableciendo un estado y estatuto de “verdad” a través del cual la sociedad producida es también medida y gobernada (Cornelissen, 2018). Esta lógica traspasa y carcome todos los ámbitos y dominios de la sociabilidad humana (Harvey, 2005), organizando la vida social a partir de las necesidades del mercado (Eagleton-Pierce, 2016). El neoliberalismo, lo entendemos como ideología que articula lo económico y cultural (Borón, 2000, 2002, 2003; Gramsci, 2006, 2012). Una teoría político-económica que defiende que el modo más efectivo de promover el bienestar humano consiste en liberar a los mercados de las barreras políticas y sociales que limitan las posibilidades de crecimiento económico e industrial (Harvey, 2005) y un modo de producir una sociedad asimilada cada vez más en su funcionamiento al mercado y un modo de gobierno basado en el estímulo de la competencia por medio de la desigualdad (Laval y Dardot, 2013). Pero a tenor de los “efectos colaterales” de la aplicación de la ideología neoliberal, parece más acertada la definición de neoliberalismo desarrollada por Pierre Bourdieu quien entiende el neoliberalismo como

una revolución conservadora que, apelando a la razón y la ciencia (incluyendo la economía), aprueba y glorifica el reino de los mercados financieros, o sea el retorno de una suerte de capitalismo radical sin más ley que la del beneficio máximo, capitalismo sin frenos ni disimulos, pero racionalizado (2005, pp.29-30).

Aunque cabe señalar que los primeros experimentos neoliberales se venían llevando a cabo, bajo el asesoramiento de expertos americanos, desde los inicios de la dictadura de Pinochet en Chile (1973-1990), será durante la década de los años 70 cuando se romperá el pacto entre capital y trabajo, siendo en la década de los 80 cuando las políticas neoliberales afiancen sus raíces en los gobiernos de Thatcher (1979-1990) y Reagan (1981-1989) continuando treinta años después, bajo el dictado del gobierno alemán, presidido por Angela Merkel, en el conjunto de los países de la Unión Europea.

A finales de los años setenta del siglo pasado el capital quiebra el pacto que había formalizado con el mundo del trabajo y gracias al cual los países europeos pusieron en pie los Estados sociales y abrieron una etapa de democratización. La quiebra del pacto, abrió la puerta a que los gobiernos occidentales comenzaran un lento pero constante desmantelamiento de las políticas sociales (Estado social) y de intervención de la administración pública en la economía (Estado empresario), poniendo en marcha procesos de privatización y de desregulación-autorregulación de los sectores económicos y de empresas que hasta entonces estaban bajo el control estatal, desmantelando organismos públicos que intervenían en la economía, eliminando derechos de los trabajadores y reduciendo las políticas sociales. Como consecuencia, se termina mercantilizando los bienes considerados esenciales para la vida social como la salud, los servicios sociales, la educación o algo tan elemental como el acceso al agua¹⁴. Este proceso es referido por algunos autores como una dinámica de “mercantilización de la vida” (Borón, 2000, 2002, 2003; Garretón, 2000, 2003; Hinkelammert, 2001; Larraín, 2005; Moulian, 1997, 2009), o como lo ha definido el geógrafo y teórico marxista David Harvey “acumulación por desposesión”, consistente en el uso de métodos de acumulación originaria para mantener el sistema capitalista, mercantilizando ámbitos hasta entonces vedados al mercado repercutiendo en los sectores empobrecidos la crisis de sobreacumulación del capital (Harvey, 2004). De tal manera que todo aquello que constituían los “derechos consustanciales a la definición de ciudadanía, la colonización de la política por la economía los convirtió en otras tantas mercancías a ser adquiridas en el mercado por aquellos que puedan pagar” (Borón, 2000, p.110).

Tal y como señala Harvey (2004), a dicho proceso de desregulación siguió luego un proceso de re-regulación a partir del cual la administración pasa a elaborar nuevas normas jurídicas, pero ahora no con el fin de regular su intervención en el sistema económico, sino para definir su papel como árbitro vigilante de la actividad económica y para promover la libre competencia en ámbitos donde antes había un monopolio público. El nuevo orden social impulsado por la hegemonía neoliberal necesita que el Estado, ya sea a través de instituciones públicas o privadas, establezca nuevas medidas de control y vigilancia sobre las poblaciones y, a su vez, castigue con dureza a los caracterizados

¹⁴ Baste recordar a la entonces presidenta de la Comunidad de Madrid Esperanza Aguirre, cuando anunció la transformación del Canal de Isabel II, empresa responsable del abastecimiento de agua a la Comunidad de Madrid, en una sociedad anónima, así como la venta a particulares del 49% de las acciones, con el fin de que gestione el ciclo integral del agua. La justificación era la necesidad de obtener fondos para llevar a cabo infraestructuras hidráulicas necesarias para Madrid, como la construcción de dos nuevos grandes embalses.

como “peligrosos” o “enemigos”. Y así señala que la función de quien deba ser el destinatario de la coacción jurídica del Estado va mudando de máscara: para reprimir la pequeña delincuencia y el crimen, la del punitivismo penal; para luchar contra la inmigración irregular, la del “Estado expulsor”; para combatir el terrorismo, la de la “guerra global”, y para controlar el orden público y las manifestaciones y protestas ciudadanas, la del vigilante-represor¹⁵. Al igual que en el pasado, el proyecto de mercantilización neoliberal muestra una clara ambivalencia entre, por un lado, el rechazo ideológico de la intervención del Estado y, por otro, el recurso sistemático a herramientas represivas y burocráticas de control, gestión y contención social (Birch y Mykhnenko, 2010; Manfred y Roy, 2011; Dumenil, 2014), no siendo incompatible con medidas como el aumento del gasto público en materia de defensa o la socialización de las pérdidas a través de los rescates realizados a las entidades financieras asistiendo, en palabras de Beatrice Hibou, a una verdadera “burocratización del mundo” (Hibou, 2020).

Bajo este *ethos* neoliberal, el liberalismo económico viene en auxilio del neoliberalismo político, insistiendo en la determinación individual de las condiciones sociales, en la capacidad de decisión de cada uno y en la preeminencia de la libertad sobre la igualdad. Si los pobres son pobres es porque no se comportan como agentes racionales capaces de hacer rendir los recursos de que disponen, aun cuando estos sean escasos. Así, la responsabilidad de su pobreza no es de la sociedad sino de ellos mismos y por tanto la responsabilidad de remediar esto no es de los poderes públicos sino de ellos en cuanto logran un comportamiento adaptado. Lo que está en juego en el contexto del neoliberalismo es la transmisión de la ética individual del esfuerzo y la auto superación orientada bajo sus propios principios (Focault, 2004).

Desde la lógica neoliberal se convierten en objetivos singulares defender los intereses económicos de los que más tienen, especialmente los magnates del mercado, mediante medidas tales como reducir impuestos y salarios mínimos, dar lugar a mayores beneficios económicos y promover la inversión, al mismo tiempo que mejora la competitividad en la economía global (Dominelli y Khan, 2000). Estos procesos, según la ideología neoliberal, conllevan una optimización en la distribución de recursos, más oportunidades de empleo y una mejora, en definitiva, de las condiciones de vida a nivel

¹⁵ Como ejemplo señalar la conocida como “Ley Mordaza”, Ley Orgánica 4/15, de treinta de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana.

mundial (Dominelli y Khan, 2000; Méndez Fernández, Leal Freire, Martínez Rodríguez y Salazar Bernard, 2006).

Igualmente, los Estados nacionales neoliberales tienen además encomendada la misión de crear nuevos mercados en sectores donde anteriormente no existían, apunta Harvey (2004) como, por ejemplo, en el caso de nuestro país, en las industrias nacionales previamente públicas de transporte, agua o energía, y en sectores como los servicios de salud y los servicios sociales. Sin embargo, según este autor, una vez establecidos los nuevos mercados, los Estados deben evitar intervenir en los mismos para no distorsionar su funcionamiento.

El carácter hegemónico del neoliberalismo radica en su capacidad de penetrar no solo en el dominio económico, sino también en el cultural y en el social, a través de la colonización del sentido común de la forma en que la gente interpreta, vive y comprende el mundo operando como una ética en sí misma -un *ethos* neoliberal-. Esta política y esta economía neoliberal se sustentan en un entramado ideológico conformado como un sistema organizado de ideas (Hall, 1977), que puede incluir valores y creencias colectivas (Carey y Foster, 2011) y que juegan un papel crucial en el mantenimiento del poder y la dominación (Thompson, 1984). Así, pues, según Fairclough (2010): “unas determinadas interpretaciones y explicaciones pueden ser consideradas ideológicas cuando puede demostrarse que además de ser inadecuadas son necesarias; necesarias para establecer y mantener en su lugar unas relaciones de poder particulares” (p. 9). Por eso es de interés, acercarnos a los razonamientos ideológicos neoliberales que subyacen a la implementación económica y política del neoliberalismo permitiéndonos así, posteriormente, ver su incidencia en materia de servicios sociales y en la forma de llevar a cabo el trabajo social en dichos servicios públicos.

La ideología neoliberal incluye los razonamientos ya mencionados sobre la supremacía y ventajas del mercado libre y del enfoque científico-racional en la resolución de problemas. Pero, además, ensalza una serie de valores como el individualismo, el consumismo, la autonomía o la autodeterminación frente a la dependencia y la colectividad. Con la complicidad de los medios de comunicación de masas y el uso de técnicas y mecanismos de control social (tales como el *management*, del que daré cuenta posteriormente), la ideología neoliberal presenta una imagen de las sociedades como cada vez más fragmentadas, plurales, inseguras e incontrolables (Méndez Fernández *et al.*, 2006). Una estrategia común de manipulación ideológica consistente en la creación de pánico moral en torno a grupos tales como los jóvenes

desempleados, los extranjeros y minorías étnicas o los refugiados, a quienes se presenta como «problemáticos» y causantes de “nuevas formas de malestar social” (Dominelli y Khan, 2000, p.104). La ideología neoliberal también crea pánico moral sobre la carga económica que suponen aquellos que tienen alguna dependencia de los servicios de bienestar, como las personas mayores o dependientes. En un ambiente dominado por los sentimientos de inseguridad de los ciudadanos, los gobiernos neoliberales refuerzan las ideas de la responsabilidad de los individuos sobre su propio bienestar, que se utilizan de forma “parásita” y oportunista para justificar recortes y reajustes neoliberales (Jordan y Ashford, 1993, p. 8). En este contexto, las medidas de austeridad y de control social tomadas por los gobiernos para asegurar el mantenimiento y expansión del sistema se presentan como inevitables y necesarias; como sacrificios necesarios que se requieren a los ciudadanos (en calidad de trabajadores, pacientes, etcétera) y a instituciones tales como la profesión del trabajo social, con la promesa de garantizar, en última instancia, su prosperidad y seguridad. Tanto la política como la ideología neoliberal han tenido serios impactos en los servicios sociales y en el trabajo social que serán analizados en los próximos apartados.

2.3. Última malla de protección o sexto pilar de la Política Social. Una aproximación al Sistema Público de Servicios Sociales.

2.3.1. Origen y evolución del Sistema Público de Servicios Sociales en España.

Es a finales de los años 70 del pasado siglo, cuando se inicia el debate en nuestro país sobre la necesidad de poner en marcha los servicios sociales tal y como los conocemos hoy, celebrando las trabajadoras sociales el nuevo campo de intervención que se sumaba a los entonces clásicos de sanidad, empresa, educación o seguridad social. Ya el IV Congreso de la profesión, celebrado en Valladolid en 1980, divulgaba el lema “*Por unos servicios sociales para todos*” y, cuatro años más tarde, en el Congreso de Vizcaya, proliferan las ponencias que abordan el crecimiento de los servicios sociales en sus diferentes niveles y sectores (Pelegri, 2014, p. 11). En aquellos momentos el discurso profesional giraba en torno a la superación de una acción social centrada en la asistencia social, asociada a la caridad y a la beneficencia, fragmentada, poco operativa y predominantemente discrecional (Rodríguez, 1996). Las tesis con mayor peso en aquel momento apuestan, como solución más idónea, por la creación de un sistema universal de servicios sociales descentralizados y regionalizados; basado en una actuación preventiva y de desarrollo comunitario, que rehúya del asistencialismo; y que priorice el impulso y el fomento de las relaciones de cooperación entre el sector

público y el privado (Subirats et al, 2007). Cuando surge lo que comienza a denominarse servicios sociales, existe un imaginario colectivo vinculado a la asistencia social y a la beneficencia más orientadas a la pobreza y el desvalimiento produciéndose un nuevo discurso en torno a los servicios sociales, que pretende pasar de tener carácter residual a tener carácter universal, de preocuparse por el malestar de unos pocos a preocuparse por el bienestar de todos; con un giro en sus prácticas asistenciales hacia otras preventivas y de desarrollo comunitario.

Al igual que la educación o la enfermería, el trabajo social fue influido por las relaciones cambiantes entre los derechos y las obligaciones de los ciudadanos en el nuevo orden democrático desde finales de los años setenta. Con la llegada de la democracia, se inicia la modernización del trabajo social en España a través de su proyecto laico consistente, básicamente, en el rechazo a todas las prácticas basadas en la caridad y en la beneficencia y en el desarrollo de un sistema de servicios sociales que garantice a todos los ciudadanos el logro de derechos sociales básicos. El desarrollo de este sistema culminó con la primera incorporación de los estudios de trabajo social a la universidad española en el año 1981. De la mano de los trabajadores sociales se expresó la postura crítica del movimiento democrático hacia la vinculación de los servicios sociales con la beneficencia y el asistencialismo. De este modo, la Asociación Española de trabajadores sociales tuvo un papel decisivo al rechazar el uso de los términos beneficencia o caridad en la redacción de la Constitución de 1978, siendo Lorenzo Martín Retortillo, senador por Zaragoza en las Cortes Constituyentes, quien realizó una aportación a la Constitución Española para cambiar el concepto de beneficencia por el de asistencial social.

Siguiendo a Gutiérrez Resa (2001) podemos decir que un moderno sistema de servicios sociales sólo comienza a ser necesario ideológicamente, en nuestro país, durante la década de los años 80 del siglo pasado de la mano del cambio político que se produce de la dictadura a la democracia, ya que ésta implica mayores derechos individuales y colectivos, además de promulgar la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas como una de sus fortalezas, así como el derecho a una vida digna de toda la ciudadanía. A esta nueva concepción de derechos, se une el cambio del modelo de familia por la propia evolución de la economía de mercado que demandaba más consumo, y por lo tanto incluyó a la mujer en el trabajo productivo y no solo en el reproductivo. La atención a las necesidades sociales va dejando de ser obligación exclusiva de la familia, y se externaliza su atención transfiriendo estas responsabilidades al Estado, produciéndose un cambio en la visión de la pobreza y el sufrimiento como innecesarios y no “redentores”, emergiendo así un nuevo paradigma asentando así las

bases que posibilitan la creación de los servicios sociales en España (Sotelo, 2010). Podemos decir así que, el embrión del sistema de Servicios Sociales nace con la aprobación de la Constitución (1978), y la asunción de competencias en materia de “asistencia social” por las Comunidades Autónomas (art. 148.1.20 de la Constitución Española). Los Servicios Sociales se constituyen así en el último dispositivo a incorporar al entramado institucional encargado de los derechos sociales apareciendo como un sector de intervención no definitivamente decantado en el mapa del bienestar social de nuestro país (Jaraíz, 2012).

El compromiso por un sistema de servicios sociales no terminó de concretarse a nivel del territorio nacional. Entre los años 1983 y 1984, se plantea la aprobación de una Ley Nacional Servicios Sociales. En 1984 una comisión internacional de expertos de la ONU valoró positivamente el texto legal de la Ley Nacional (Alemán, 1996), siendo Galicia, en 1986, la región que plantea un recurso de inconstitucionalidad (Alonso y Gonzalo, 1997). A pesar de que la sentencia 148/1986 del Tribunal Constitucional (publicada en el BOE de 10 de diciembre de 1986) ratificó que no existía conflicto de competencia entre el Estado y las Autonomías pudiendo establecerse unas relaciones de complementariedad, Uceda-Maza y García-Muñoz (2010) manifiestan que la celeridad de las regiones en la aprobación de las leyes autonómicas fue la causante de la paralización de la Ley Nacional. Como hemos visto, la regulación a través de una Ley Estatal de servicios sociales no se produjo dejándose abierta la configuración de los servicios sociales al desarrollo institucional que deberían llevar a cabo las Comunidades Autónomas, lo que provocó que, durante la década de los 80, se comenzarán a promulgar las primeras Leyes Autonómicas de Servicios Sociales dotándose así, cada una de ellas, de su propio sistema de servicios sociales (Arias et al, 2004). Esta descentralización contribuirá a que el desarrollo de los sistemas de Servicios Sociales en cada región dependa, no tanto de sus necesidades, como de las posibilidades de cada región en función de variables socioeconómicas, contribuyéndose con ello a la configuración de un sistema con un objeto difuso y poco definido (Gaviria et al, 1990). A partir de 1982, las Comunidades Autónomas comienzan a legislarlos como materia propia, y como indica Vilà (2012) se crean 17 legislaciones diferentes, no existiendo un marco estatal que lo defina a diferencia de los otros sistemas, descentralizados de una forma o de otra, pero siempre con una legislación estatal básica. Posteriormente se produce la aprobación de la Ley 7/1985 de Bases de Régimen Local, que establece la obligatoriedad, por parte de los Ayuntamientos, de prestar Servicios Sociales y de promoción y reinserción social en los municipios de más de 20.000 habitantes (art. 26.1.c), y a las Diputaciones se les asignan competencias en coordinación, asistencia y

acción supramunicipal, cuyo papel es ayudar a los municipios de menos habitantes para la implantación y mantenimiento de los Servicios Sociales en todo el territorio nacional (Uceda y Martínez, 2014).

Tendremos que esperar a 1987 para que, con la intención de homologar la diversidad existente, se promueva por el temperado Ministerio de Asuntos Sociales, el Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales como instrumento de financiación con voluntad ordenadora (Gutiérrez, 2001). Con la aprobación del Plan Concertado de Prestaciones Básicas (PCPB) de Servicios Sociales en las Corporaciones Locales en 1987, se establece la verdadera estructura básica del sistema. Este Plan se fundamenta en cuatro compromisos: gestión, cofinanciación, colaboración técnica e información (Uceda y García, 2010). Ante la inexistencia de una norma estatal que unificara unos Servicios Sociales mínimos en todo el Estado, este PCPB cumple con la finalidad de establecer unos mínimos comunes en todos los municipios y ayudar a subvencionar parte de la inversión inicial necesaria para la implantación de los Servicios Sociales, aunque como indican Carbonero y Caro “no era un instrumento de financiación incondicional de la Administración Local” (2013, p. 125). Este PCPB adquiere gran relevancia en solo tres años, ya que en el año 1988 son 247 los municipios acogidos al Plan, con un índice de cobertura del 3,22%, y dos años después, en el año 1990 alcanzan a 6.256 municipios con el 81,44% de cobertura. Con la implantación del PCPB los incipientes servicios sociales Municipales, asumen el reto de intervenir desde: a) Prevención: a través de programas normalizados y generalistas dirigidos a tratar y atajar las causas que conducen a la desestructuración personal y social; b) Polivalencia: mediante la múltiple función tanto en cuanto a los servicios de asesoramiento, información e intervención como en cuanto a sectores y grupos a los que van dirigidos; c) Intervención y visión globalizada: que nos permite el abordaje pluridimensional de las necesidades de las personas y los recursos del ámbito de aplicación desde una planificación que abarca los diferentes sectores de la vida social, y desde una concepción integradora que favorece una intervención en dos sentidos, por una parte estructurando recursos a las demandas sociales mediante la coordinación de todos los recursos existentes en la comunidad, y de otra estableciendo programas que garanticen la atención a la ciudadanía en las diferentes áreas y sectores; d) Globalidad e Integración y e) Descentralización y desconcentración: acercando los servicios y las decisiones a la ciudadanía (Belis, 2011, p.75).

Si bien las pretensiones fundadoras de los servicios sociales (Jaraíz, 2012), era construir el sexto pilar, un sistema bien consolidado institucionalmente (Cortajarena y De las Heras, 1986) que, junto con los sistemas de pensiones, empleo, vivienda, sanidad y educación, se constituyeran en los cimientos de nuestro Estado de bienestar; posteriormente se redujo a cuatro pilares básicos: sanidad, educación, garantía de rentas y servicios sociales. Hoy en día cuestiones como

la aparición de nuevos servicios y prestaciones, la incorporación de las políticas de garantía de rentas vinculadas a la inserción y la puesta en marcha de los servicios y prestaciones vinculados a la denominada Ley de Dependencia, han diluido el propósito originario (Jaraíz, 2012, p. 89).

A lo anterior se unen los sucesivos recortes aplicados a los servicios sociales y los efectos derivados de la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local. El resultado de todo ello ha sido la conversión en negocio privado de muchos servicios, la saturación del trabajo profesional y un deterioro creciente de la atención al público (Idareta y Ballester, 2013; Lima, 2016).

Pasadas más de tres décadas de desarrollo del sistema de marcado carácter autonómico, el Estado decide intervenir en los Servicios Sociales, y aprueba la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, lo que provocó múltiples resultados, siendo uno de ellos que la gran mayoría de la ciudadanía y de los y las representantes políticos confundieran una parte del sistema con el todo, olvidándose de la existencia del resto de planes, programas y servicios que conforman este sistema del bienestar (Martínez y Uceda, 2017).

El desarrollo autonómico de los servicios sociales tiene grandes diferencias en la actualidad respecto a las primeras legislaciones:

- **Leyes de primera generación (1982-1992)**, son similares en cuanto a contenidos y alcance por la replicación de actuaciones en un nuevo sistema que se estaba creando.
- **Leyes de segunda generación (1993-2003)**, se comenzó a ver la diferenciación conceptual que se tenía del sistema en cada Comunidad Autónoma, ya que su nuevo carácter era la pérdida del concepto de sistema público y universal, y la vuelta a ser un sistema asentado en lo privado y en la discrecionalidad, sin muchas más modificaciones en su contenido organizacional tanto funcional como territorial. No todas las Comunidades Autónomas aprobaron leyes de este tipo. La Comunidad de Madrid aprobó una ley de este tipo, la Ley 11/2003) por la que se regula el Sistema de Servicios

Sociales en el ámbito de la Comunidad de Madrid, abriendo el camino a la desregulación y privatización del sistema.

- **Leyes de tercera generación**, a partir del reconocimiento del derecho subjetivo a recibir Servicios Sociales por parte de la ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, las Comunidades Autónomas lo incluyen en su legislación en Servicios Sociales, y comienzan a reordenar sus sistemas con criterios de eficacia y eficiencia en sus territorios tomando como base la investigación del sistema. En el mismo año ya se aprueba la Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales en Navarra, y desde entonces 12 Comunidades Autónomas han incluido el derecho subjetivo y una ordenación del sector acorde al concepto de servicio público y universal, además incluyen nuevos criterios de organización territorial que acercan los servicios a la ciudadanía mediante el eje de la proximidad de la prestación como valor fundamental. La Comunidad de Madrid se haya ahora en el proceso de aprobar una legislación de estas características para el Sistema de Servicios Sociales de dicha Comunidad Autónoma.

En estas leyes de tercera generación el cambio de punto de vista es “sustancial”, ya que introducen el derecho subjetivo y la propuesta de aprobación de Catálogos de Servicios Sociales, que al fin y al cabo, son la expresión pública y abierta de los derechos de los/as ciudadanos/as a percibir servicios y prestaciones desde la Administración, y son a su vez el compromiso de las políticas públicas con valores como la igualdad, la universalidad y la redistribución de la riqueza de una nación (Santos, 2012). La introducción del derecho subjetivo sitúa al sistema a la par del resto de sistemas del bienestar social español, algo indispensable si se pretende que la ciudadanía lo sienta como propio y lo defienda frente a posibles eliminaciones y/o recortes de las políticas neoliberales (Aguilar y Llobet, 2010). Eliminada la discrecionalidad, cuando la ciudadanía observe que ante sus necesidades obtienen respuestas, o pueden pedir cuentas de forma directa a la justicia si no las obtienen, lo irán asumiendo como un sistema fiable (García, 2012). Y más aún, cuando esas necesidades se concreten y publiciten de forma clara, superando el actual imaginario sobre el sistema que lo ubica como algo residual para “los pobres y problemáticos”, puesto que como indica Aguilar (2014a), el sistema aún no se ha deshecho del arrastre conceptual de beneficencia del que partió hace casi 40 años con la Constitución. Debemos remarcar como elemento fundamental del sistema, que los servicios sociales son el único sistema del bienestar donde la administración local ejerce amplias competencias, por tanto, es fundamental la armonización entre las Corporaciones Locales (Diputaciones, Cabildos y

Ayuntamientos) y las Comunidades Autónomas, ya que ambas administraciones son las encargadas de crear y gestionar los servicios sociales.

En las leyes de Servicios Sociales, se hace girar la intervención social de manera unificada en torno a los denominados Servicios Sociales de Base, Comunitarios o Atención Social Primaria y, aunque se reconoce el concurso de otros actores, este no deja de tener un papel de colaboración y subsidiario; apostándose por una intervención de corte universalista, la garantía de derechos y de fuerte responsabilidad pública. Hoy, tras más de dos décadas de la aparición de aquellas primeras leyes, el discurso ha sufrido grandes matizaciones y cambios de calado atemperándose el discurso de la responsabilidad pública y siendo cada vez más patente las dinámicas mixtas de intervención en lo social. La vida de los Servicios Sociales de Base, Comunitarios o de Atención Social Primaria está conformada por los Centros de Servicios Sociales, centros que constituyen el espacio institucional que fueron ideados como dispositivo público para la promoción y el impulso de la protección y el acceso a la ciudadanía a las prestaciones que garanticen la autonomía y la integración social de las personas (Subirats, et al, 2007) convirtiéndose este cometido en la médula de su encargo interventor. Pero hoy, estos centros, no son los dispositivos hegemónicos de la intervención social local, habiéndose convertido en la práctica en nodos llamados a la formación de redes o sistemas de acción (Scott y Michell, 1978, p.30), más si cabe a raíz de las últimas crisis económicas y del paso adelante del tejido social y ciudadano a la hora de dar cobertura a las necesidades básicas de la población.

2.3.2. Tensiones y dilemas del actual sistema de servicios sociales.

Existen múltiples definiciones sobre qué son los servicios sociales. Se pueden encontrar definiciones en variedad de autores de prestigio en el ámbito (Aguilar (2009, 2013, 2014a, 2014b); Alguacil (2011); Casado (2002); Casado y Fantova (2007); Fantova (2008, 2014); Vilà (2009, 2010), y todas inciden en lo mismo; los servicios sociales son medios de ayuda personal que actúan en el plano individual y microsocioal, para cubrir necesidades en situaciones de carencia, conflicto o estrés, y también para apoyar procesos de desarrollo o mejora, todo ello mediante técnicas sociales y organizativas. Además de actuar en el plano microsocioal, los servicios sociales tienen una gran significación política, ya que se encargan del bienestar y del malestar individual y colectivo (Casado. 2002). El cómo se atiende este encargo, ayuda a definir cómo una sociedad se ve a sí misma y se preocupa por sus miembros.

En los debates existentes en torno a las características del sistema de servicios sociales, la literatura presenta un conjunto de contradicciones, tensiones y dilemas

presentes en el actual sistema que, de manera muy resumida, recojo a continuación. Si bien la literatura consultada hace referencia al conjunto del sistema español, lo cierto es que pueden ser extrapolados, en su generalidad, a la realidad de los servicios sociales de la ciudad de Madrid. En primer lugar, cabe señalar los apuntes que sobre la concepción de los servicios sociales realiza Subirats (2007) cuando señala que, en muchos sectores políticos y sociales, se relaciona a los servicios sociales con el sistema tradicional de beneficencia trasladándose, esta opinión, a la opinión pública. Para Aguilar (2013) esto se explica porque algunas cuestiones del modelo de beneficencia anterior han sobrevivido estando presentes, de manera subrepticia, en el modelo actual de servicios sociales. La principal de estas características es que la beneficencia tenía una fuerte orientación asistencial, cuestión ésta que aún pervive en nuestros servicios sociales no llegándose a hacerse tangible el principio de universalidad, atendiendo los servicios sociales -como tendencia general- a los sectores más precarios de la población. “Esta orientación asistencial en la práctica no se corresponde con la afirmación de carácter universal de los servicios sociales que aparece en las leyes” (Aguilar, 2009: 187). En segundo lugar, se señala el alto nivel de descentralización (Subirats, 2007), la fragmentación territorial y funcional del sistema y el hecho de que las competencias en materia de servicios sociales estén repartidas entre diferentes niveles de la administración -del Estado, las Autonomías, las Diputaciones Provinciales, los Consejos Comarcales y los Municipios- (Aguilar, 2013). En tercer lugar, nos encontraríamos ante la imprecisión en la delimitación del campo de acción de los servicios sociales. Para Aguilar (2013), es necesario definir mejor su objeto de acción para poder clarificar si la función de los servicios sociales es básicamente atención a la pobreza o si, al contrario, la lucha contra la pobreza corresponde a la acción de diferentes sectores de la política social. Teniendo esto en cuenta, el resultado final en el proceso de configuración del sistema de servicios sociales ha dado lugar a un modelo desorganizado, que arrastra una orientación de beneficencia y que no ha conseguido situarse al nivel de los otros sistemas de protección social del Estado de bienestar.

En comparación con los otros sistemas (...), como es el sanitario o el educativo, el desarrollo de los servicios sociales, tanto en el ámbito legislativo como organizativo o presupuestario, es mínimo, ocupando una posición secundaria y subordinada al conjunto de la protección social (Subirats, 2007: 29).

Los servicios sociales, lejos de alcanzar las amplias aspiraciones apuntadas en la normativa que los regula, se han manifestado incapaces de dar respuesta a la importante demanda propiciada por los cambios sociales recientes y el sistema construido no consigue desvincularse de su imagen social de sistema de protección

residual, orientado a dar respuesta a las necesidades más extremas de determinados colectivos o sectores de población (2007, p.69). Esto nos lleva a cuestionarnos, con, Elena Roldán (2010) si los Servicios Sociales constituyen un pilar que garantiza derechos universales subjetivos o, por el contrario, son una red que asiste a los últimos.

2.3.3. La Atención Social Primaria en el Ayuntamiento de Madrid.

El trabajo social, es una forma de acción social, relacionada directa o indirectamente con la política social dentro de un sistema organizado de servicios sociales que tienen una inserción institucional. Acercarnos a un grupo de trabajadoras sociales que se encuentran trabajando en el Ayuntamiento de Madrid, debe llevarnos a reflexionar, si quiera someramente, sobre la realidad institucional en que se inserta el ejercicio profesional. La intervención social realizada por las trabajadoras sociales depende también de un contexto institucional en el que tiene lugar, y de unos agentes que la implementen. Los contextos institucionales son muchos y de diferente índole, pero entendiendo que todos estaremos de acuerdo que –en sociedades como la española- el Estado ha sido y continúa siendo el principal contexto en, o desde, el que la intervención ha tenido y tiene lugar. Es evidente que pasó la época más intensa del intervencionismo estatal, pero, aun así, la presencia estatal en la sociedad sigue siendo notable.

Con relación a los agentes de la intervención son asimismo cambiantes, heterogéneos y múltiples. Basta con pasear hoy por un Centro de Servicios Sociales y asistir a la emergencia de un conjunto diverso de interventores sociales: mediadores interculturales, educadores sociales, auxiliares de servicios sociales, animadores de ocio y tiempo libre, trabajadores sociales, etc...

Estado y trabajo social marcan dos referentes claves para comprender la intervención en nuestra sociedad. El Estado en sí mismo no es nada, sin tomar cuerpo en instituciones, reglamentaciones y profesiones concretas. Por su parte el trabajo social, como disciplina, debe mucho a su participación y vinculación al Estado como referente institucional. Por eso los abordó de manera conjunta, siendo plenamente consciente de que el Estado interviene desde otros muchos ámbitos y de que el trabajo social trasciende ampliamente el marco estatal como contexto de aplicación.

La Administración Pública como sinónimo del Estado, en sociedades como la española en las que ha alcanzado un determinado nivel de implantación, presenta tal potencial de intervención que su existencia como institución marca planamente el

carácter de los propios problemas sociales y, sobre todo, de la intervención social. Junto a ello, no podemos olvidar, el concurso de otras muchas instituciones religiosas, no gubernamentales, civiles..., aunque la mayoría están actuando como correas de transmisión de fondos provenientes del Estado a través de convenio y subvenciones. Por eso, *“las administraciones tienden a priorizar aquellas situaciones que pueden resolver situaciones socialmente problemáticas para la propia administración”* (San Román, 1993, p.32).

El trabajo social se convierte en cierto sentido en funciones públicas a través de las cuales el Estado penetra con mayor profundidad en la vida social y en la esfera privada. Por tanto, es en la práctica un nexo de conexión entre Estado y Sociedad y, por tanto, piedra angular para entender la intervención. Quizá por ello soporta todos los sinsabores analíticos que acarrea una posición incómoda, aunque éstos no sean del todo justos

el trabajo social se ve como una tecnología de la regulación, una forma de poder micro o capilar que soporta un complejo de bienestar. trabajo social, como una forma de conocimiento, representa un instrumento de gestión, desarrollo y control: un proyecto “modernista” en el cual la aplicación del conocimiento científico social combinado con los valores reformistas de un sector público liberal regula, más que alivia, la pobreza y la desigualdad (Parton, 1996).

2.4. Una aproximación al Sistema Público de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid y a su Modelo de Atención como contexto institucional para el desarrollo de la práctica.

2.4.1. Configuración actual del Sistema Público de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Madrid.

Dentro de las diferentes instituciones en las que los trabajadores sociales desarrollan su labor se encuentra la administración local, en el caso que nos ocupa el Ayuntamiento de Madrid. Si bien la Ley de Servicios Sociales¹⁶ de la Comunidad de Madrid es el marco legal general que ampara la puesta en marcha de actuaciones que garanticen unos Servicios Sociales de carácter universal a la ciudadanía madrileña, la propia corporación municipal se ha ido dotando, durante las últimas décadas, de una serie de instrumentos que han permitido ir concretando las mismas. Dentro de los instrumentos municipales para el desarrollo de la Política Social en materia de Servicios Sociales, cabría destacar los siguientes documentos:

¹⁶ Ley 11/2003 de 27 de abril de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

- Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales. B.O. de la Comunidad de Madrid 14/09/1989 numero 219, páginas XIII-XIX¹⁷.
- Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid: criterios organizativos para la mejora de la atención social. Publicado por el Ayuntamiento de Madrid en su 2ª edición en mayo de 2000¹⁸.
- Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social. Organización, Estructura y Delegación de Competencias en su Titular y en los Titulares de los Órganos Directivos¹⁹.
- Carta de Servicios ofertados desde los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid²⁰.
- Manual de intervención para la protección de menores²¹.
- Plan de Atención Social Primaria 2008-2011²².
- Plan de Mejora de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. 2017²³.

Con el fin de hacer efectiva la Política Social municipal en materia de Servicios Sociales, el Ayuntamiento de Madrid se dotaba en el año 2008 de un Plan de Atención Social Primaria 2008-2011. Este Plan cuyo objetivo principal era “llevar a cabo un esfuerzo de reorganización que, partiendo de experiencias positivas del pasado, contribuya a avanzar hacia una mejor calidad de la atención que prestan los Servicios

¹⁷ BO. Comunidad de Madrid 14/09/1989 núm. 219 pág. XIII-XIX

¹⁸[https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/inicio/EIAyuntamiento/Publicacionesyconvocatorias/Publicaciones/Criterios organizativos para la mejora de la Atención Social](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/inicio/EIAyuntamiento/Publicacionesyconvocatorias/Publicaciones/Criterios%20organizativos%20para%20la%20mejora%20de%20la%20Atenci%C3%B3n%20Social)

¹⁹ BO. Ayuntamiento de Madrid 08/07/2019 núm. 8434 pág. 41-71. - BO. Comunidad de Madrid 22/07/2019 núm. 172 pág. 201-219.

²⁰[https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/inicio/EIAyuntamiento/Publicacionesyconvocatorias/Publicaciones/Calidad y evaluación/Cartas de Servicios.](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/inicio/EIAyuntamiento/Publicacionesyconvocatorias/Publicaciones/Calidad%20y%20evaluaci%C3%B3n/Cartas%20de%20Servicios)

²¹ [https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/inicio/Infanciayfamilia/Publicaciones/Manualde protección de menores.](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/inicio/Infanciayfamilia/Publicaciones/Manualde%20protecci%C3%B3n%20de%20menores)

²² [https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/inicio/Infanciayfamilia/Publicaciones/PlandeAtención Primaria 2008-2011.](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/inicio/Infanciayfamilia/Publicaciones/PlandeAtenci%C3%B3n%20Primaria%202008-2011)

²³ [https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/inicio/Infanciayfamilia/Publicaciones/Plan de Mejora de los Centros de Servicios Sociales.](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/inicio/Infanciayfamilia/Publicaciones/Plan%20de%20Mejora%20de%20los%20Centros%20de%20Servicios%20Sociales)

Sociales de Atención Primaria²⁴”. se extiende en el despliegue de actuaciones relativas a cuatro grandes estrategias en torno a las cuales gira el desarrollo de este, a saber:

- La mejora de los procesos.
- El desarrollo de los recursos humanos y materiales.
- El desarrollo corporativo.
- Medidas para la gestión y coordinación de las funciones atribuidas al Ayuntamiento de Madrid a tenor del desarrollo de la Ley 39/2006 del 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

El Decreto del alcalde de 15 de junio de 2019, por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid señala que las competencias en materia de Servicios Sociales atribuidas a la Administración Local quedarán encomendadas al Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dicha Área es, dentro del Ayuntamiento, una de las principales en términos de competencias y de volumen presupuestario. Su actividad es fundamental para mantener la cohesión social en el municipio de Madrid a través de la prestación de servicios personales destinados a garantizar el bienestar de los ciudadanos y prevenir procesos de marginalidad y exclusión social.

La creación de distintas Direcciones Generales dentro del Área de Gobierno tiene por finalidad permitir una acción más especializada y una mayor satisfacción en los servicios que se prestan a la ciudadanía. A la vez, la colaboración entre los distintos ámbitos de especialización del Área permite optimizar los resultados de las acciones planteadas por unos y otros. Cabe destacar que en la organización de los Servicios Sociales municipales coexisten dos dinámicas. Una de ellas es de carácter centralizado y consiste en la planificación y coordinación de las acciones del gobierno municipal en este ámbito, desde el Área de Gobierno. La otra es de descentralización territorial y está destinada a cumplir el objetivo de los servicios sociales de ser accesibles, situándose en los mismos entornos de vida y convivencia de los ciudadanos. Esta segunda finalidad se lleva a cabo a través de la integración de los servicios sociales en la estructura de los Distritos.

En el marco del Departamento de Servicios Sociales de cada Distrito es donde se ubican los Centros de Servicios Sociales, elementos centrales en el esquema de

²⁴ Plan de Atención Social Primaria. Documento elaborado por el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. 2008.

atención social, puesto que son el canal de acceso al conjunto de prestaciones que ofrece el sistema público. Son asimismo el punto de contacto entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, constituyendo nudos fundamentales para el éxito de los Servicios Sociales en el ámbito municipal, y asimismo para la canalización del flujo de las demandas hacia los recursos sociales de carácter especializado gestionados por el propio Ayuntamiento o por la Comunidad de Madrid, o bien hacia otros sistemas de protección social, con el fin de facilitar una respuesta integral a las necesidades de las personas. Todos los Centros de Servicios Sociales se rigen por un Reglamento de Organización y Funcionamiento que data de 1989. En dicho Reglamento se establecía un organigrama consistente en tres Unidades (de Trabajo Social, Administrativa y de Programas) dependientes de la Dirección del Centro.

En lo que se refiere a los niveles de atención, la Ley 11/2003 señala que el sistema público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid se organiza en dos niveles, correspondientes a la Atención Social Primaria y a la Atención Social Especializada. La Atención Social Primaria se define en la Ley como la estructura dispuesta para el acceso de los ciudadanos al sistema de Servicios Sociales y a las prestaciones del mismo. La Atención Social Especializada queda tipificada como la estructura destinada a dar respuesta a situaciones y necesidades que requieren una determinada especialización técnica o una específica disposición de recursos. Ambos niveles han de estar coordinados entre sí para conseguir unos itinerarios de atención continuada.

El título de la Ley de Servicios Sociales que establece las competencias de las Administraciones Públicas atribuye a las Entidades Locales el establecimiento de centros y servicios propios de la Atención Social Primaria, así como la gestión de los equipamientos para la Atención Social Especializada de carácter municipal y también la de aquellos de titularidad autonómica que se acuerden. A la Administración autonómica corresponde la cooperación para el desarrollo de la Atención Social Primaria y el establecimiento de centros y servicios de Atención Social Especializada.

Por último, en lo relativo a la unidad funcional del sistema, señala la Ley que todos los centros y servicios dependientes de las Administraciones autonómica y local, sean propios o estén gestionados por alguna de las formas contempladas en la legislación en materia de contratación de las Administraciones públicas, formarán el sistema público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que actuará conforme a los principios de unidad y coordinación de funciones.

2.4.2. El Modelo de Atención de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid.

Dentro de la Política Social municipal en materia de Servicios Sociales siempre primó la inversión en la red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria desde la oferta de una única puerta de entrada y una atención generalista y polivalente prestada por las trabajadoras sociales, aunque existieran, dentro de estos, algunas voces disidentes que reflexionaran en torno a la necesidad de cierta especialización en la atención. Fue, a partir de la presencia de D^a Ana Botella –años 2002-2009- como Concejala de la entonces Área de Gobierno de Servicios a la Ciudadanía que asistimos a la progresiva instauración de un modelo de Servicios Sociales basados en la externalización de servicios y en la creación de múltiples programas para atender a diferentes problemáticas y colectivos, coincidiendo todo ello con un momento de prosperidad económica, cierto marketing social y la posibilidad de inversión en materia de Servicios Sociales.

Este modelo trajo consigo un viraje hacia una recuperación del diagnóstico tradicional y del modo de tratamiento social para los pobres y excluidos (individualización de la atención, ayuda social de proximidad, responsabilización moral de los pobres y los parados mediante la activación de diferentes prestaciones sociales) reforzado por el retorno de los paradigmas del mercado y la doctrina de corte neoliberal. Asistimos a un cierto retorno, con fuerza, de la dimensión moral que justifica que un derecho a la ayuda social o al empleo ha de ser meritorio e implica una responsabilidad individual o, más aún, implica una formulación de contrapartidas a los derechos sociales²⁵. En este sentido baste señalar la Ordenanza Municipal de Prestaciones Económicas de Servicios Sociales donde el reconocimiento de la cobertura de necesidades básicas pasa, necesariamente, por el compromiso de la persona a desarrollar un plan de intervención individual/familiar estableciéndose una serie de compromisos por parte de la persona usuaria, cuyo incumplimiento, puede acarrear la pérdida de la ayuda pese a que siga persistiendo la situación de necesidad²⁶.

Sea como fuere, en la actualidad y dentro de la política de externalización y privatización de los Servicios Sociales implantada en el Ayuntamiento de Madrid, sólo parecen salvarse, hasta el momento, los Centros de Servicios Sociales pues son, todos ellos, de titularidad y gestión pública. Hoy en día, existe un total de 37 Centros de Servicios Sociales que dan cobertura a los 21 Distritos de la ciudad de Madrid con un

²⁵ Hamzaoui, M. *El Trabajo Social Territorializado*. Ed. Nau Libres. Valencia, 2002.

²⁶ BO. Ayuntamiento de Madrid 19/04/2021 núm. 8869 pág. 12-16. - BO. Comunidad de Madrid 19/04/2021 núm. 92 pág. 195-199.

total de, aproximadamente, 600 trabajadores sociales dedicados, en exclusiva, a la atención directa a las personas, correspondiendo, un 14% a la Unidad de Primera Atención y más del 86% a la Unidad de Zona.

A nivel funcional, todo Centro de Servicios Sociales cuenta con una Unidad Administrativa (personal administrativo y auxiliares de servicios sociales), una Dirección de Centro, una Unidad de Programas y varias Unidades de Trabajo Social de Primera Atención y Unidades de Trabajo Social de Zona.

Tomando como referencia y punto de partida el Reglamento de Centros²⁷ la Unidad de Trabajo Social se constituye en la Unidad cuya función básica es la atención al usuario/vecino, estando esta desdoblada en dos momentos diferenciados, tanto en relación con las funciones, como a la metodología y competencias. Así, la Unidad de Trabajo Social se encuentra desglosada en: Unidades de Trabajo Social de Primera Atención y Unidades de Trabajo Social de Zona. Posteriormente, se creó una Unidad de Programas, ostentada por trabajadores sociales, que coordinan actuaciones en cada Centro relativas a prevención, familia y mayores.

Las Unidades de Trabajo Social de Primera Atención tiende a aquellos usuarios nuevos (personas que acuden por primera vez a los Servicios Sociales y a aquellos que, habiendo acudido alguna vez, no lo han hecho en los últimos 12 meses). Además, las Unidades de Trabajo Social de Primera Atención atienden a aquellas personas que presenten una situación de urgencia teniendo éstas carácter prioritario²⁸.

La UTSZ atenderá a los usuarios derivados desde la UTSPA y a usuarios con expediente activo previa cita. En dicha Unidad se atenderán casos en intervención exclusiva y específica en zona, casos en intervención en Zona con derivación parcial a otros recursos y/o sistemas de protección social y casos en intervención en Zona, con derivación definitiva y cierre de este en Zona.

Las funciones por desarrollar desde cada una de las Unidades de Trabajo Social especificadas son las siguientes:

□ **Unidades de Trabajo Social de Primera Atención:**

²⁷ Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Aprobado por el Ayuntamiento Pleno del 22 de junio de 1989.

²⁸ Según queda expresado en el documento *Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid: criterios organizativos para la mejora de la atención social*. Publicado por el Ayuntamiento de Madrid, son consideradas como urgencias: agresiones o malos tratos, abandonos, problemas de alojamiento/vivienda, situaciones de desprotección social relacionados con problemas de salud y situaciones de desprotección socio-familiar derivadas de emergencias.

- Acogida/Contextualización.
 - Información/Orientación.
 - Asesoramiento.
 - Cumplimentación de la Ficha de Usuario de Primera Atención.
 - Gestión.
 - Valoración.
 - Cierre/Derivación.
- **Unidades de Trabajo Social de Zona:**
- Apertura de Historia Social.
 - Intervención social con Diseño de Intervención Social.
 - Seguimiento y Evaluación de la intervención.
 - Cierre/Derivación

En cuanto a los criterios organizativos generales, los Centros de Servicios Sociales siguen los siguientes criterios:

- a) Distribución del Tiempo:** la jornada laboral se distribuye entre atención directa a usuarios (aprox 40%), Gestión/Elaboración de Informes (21%) y Coordinación/Supervisión/Formación (20%).
- b) Días y horas de atención:** cada Unidad de Trabajo Social de Primera Atención atenderá todos los días de lunes a viernes en horario de 09:00 a 13:00 horas y las Unidades de Trabajo Social de Zona atenderán lunes, miércoles y viernes en horario de 08:30 a 13:00 horas.
- c) Número y duración de entrevistas:** cada Unidad de Trabajo Social de Primera Atención realizará 3 entrevistas como máximo por persona o unidad familiar, con una duración máxima de 20 minutos cada entrevista. Las Unidades de Trabajo Social de Zona realizará las entrevistas oportunas según el Diseño de Intervención Social y con una duración máxima de 40 minutos.
- d) Dedicación exclusiva en la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención:** los profesionales de cada Unidad de Trabajo Social de Primera Atención trabajarán en exclusiva en las tareas señaladas anteriormente previendo su sustitución en caso de ausencia.
- e) Proporción profesionales de Primera Atención con relación a Zona:** existirá un profesional de Primera Atención por cada tres o cuatro profesionales de Zona.
- f) Criterios de Zonificación de la Unidad de Trabajo Social de Zona:** los criterios de zonificación se establecerán en función del volumen de población de cada Distrito teniendo en cuenta las unidades censales y criterios de homogeneidad del territorio.

- g) Criterios de Coordinación de las Unidades de Trabajo Social:** se establecen duraciones y frecuencia de las reuniones a mantener por parte de las Unidades de Trabajo Social señalándose espacios de coordinación: con Dirección del Centro de Servicios Sociales, con el Equipo y con la Unidad de Programas.
- h) Tiempo de permanencia en una determinada unidad:** se señala la necesidad de rotación de los trabajadores sociales por las diferentes unidades fomentando el enriquecimiento en la experiencia profesional y evitando el queme profesional.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se observa cómo las funciones, tareas y agenda de trabajo de los trabajadores sociales de Atención Social Primaria vienen marcados por unos criterios institucionales que, si bien trataban de ser homogéneos, presentan variaciones en función del Distrito que se trate, y donde la jornada de trabajo supone, casi en la mitad de sus tiempos, trabajo de gestión y coordinación.

Una vez nos hemos acercado a cómo está articulado el actual modelo de Servicios Sociales en su Atención Social Primaria, en el próximo apartado, realizaremos una aproximación al ethos neoliberal y a cómo a permeado este en los actuales Servicios Sociales

2.5. Ideología neoliberal y sus implicaciones en el ámbito de los Servicios Sociales.

En el sur de Europa, se constata la asfixia de los servicios públicos, no sólo de los servicios sociales, que han acompañado las políticas contemporáneas de austeridad y las tentativas de privatización de los mismos inscribiéndose, pues, en esa pendiente neoliberal que promulgaría como objetivo que el Estado garantizase apenas unos servicios mínimos a una minoría mientras el resto fuese costado y financiado por cada cual en el marco de un mercado dinámico de aquellos servicios que, hasta ahora, se garantizaban a todos por igual, sin distinción de clase o poder adquisitivo. Al hacer bascular esa problemática de la “cobertura social” del lado del Estado al mercado, se desplaza también el problema biopolítico pasando la problemática de cómo y desde dónde era el Estado el que decidía qué se “hacía vivir” y se “dejaba morir” a cómo a partir de ahora va a ser el propio mercado quien dirima, desde su propio juego de competencia e intereses, quién tendrá acceso a “hacer(se) vivir” y quién, por el contrario, va a “dejar(se) morir”. La biopolítica contemporánea funciona, pues, desde una lógica de regulación eugenésica que ya no pivota, como en el siglo XIX, en torno a los genes, la razón y la “degeneración de la especie”, sino en base al poder adquisitivo de cada

cual para proveerse de los cuidados necesarios a fin de mantener una vida digna de ser vivida. (Laval, 2020)

Los impactos del neoliberalismo en los servicios sociales han sido ampliamente estudiados en diversos países de nuestro entorno, así como en nuestro propio territorio, donde múltiples voces han venido denunciando el frenazo al incompleto desarrollo de los Servicios Sociales (Alguacil, 2012), la desinversión pública en materia de pobreza, dependencia, etc... (Martínez, Cruz y Ioakimidis, 2014; Asociación Estatal de directores y gerentes de Servicios Sociales, 2016), así como el neo filantropismo en forma de *shows* de humanitarismo y de bancos de alimentos (Nogués y Cabrera, 2017).

Estudios sobre los impactos del neoliberalismo en los Servicios Sociales en Europa, por ejemplo, han demostrado cómo la intervención social del Estado ha sido subyugada por el gerencialismo (management), una lógica que en el contexto del declive de los Estados de bienestar supone que una mejor administración resolverá un amplio rango de problemas sociales y económicos, con un énfasis dominante en el enfoque de negocios y habilidades tecnocráticas de los profesionales que implementan las intervenciones sociales en primera línea, desde diseños de intervención de arriba abajo (top-down interventions), reducidos al logro de indicadores cuantificables y bajo la preeminencia de enfoques basados en la evidencia, supuestamente carentes de bases teóricas y políticas.

Con una gran externalización en la gestión de Servicios Sociales, es fundamentalmente el tercer sector quien implementa unas intervenciones sociales diseñadas y financiadas por el Estado, produciéndose así una brecha entre el diseño y la implementación. La introducción de esta lógica de mercado ha supuesto que las Organizaciones No Gubernamentales, fundaciones y corporaciones de derecho privado con y sin fines de lucro deban competir por la financiación pública, redundando además en otra tensión: la condición de precariedad laboral que enfrentan los equipos profesionales dedicados a la intervención social. Los procesos de intervención tienen una duración determinada, inestable en el tiempo, con bajas remuneraciones y con alta carga laboral, donde la rotación profesional es frecuente obstaculizándose así la consolidación de un cuerpo de conocimientos relativo a la intervención social que se levanta desde cada territorio (García, 2019).

A pesar de los intentos por configurar respuestas de política social integrales (intersectoriales e interdisciplinares), aún los equipos que implementan estas intervenciones se ven enfrentados a una fragmentación de los problemas sociales y, por lo tanto, a una fragmentación de las responsabilidades frente a su abordaje. Estas

fragmentaciones, bien pueden ser observadas como otra fractura en los procesos de intervención social: es el propio profesional que interviene quien es fragmentado, pues probablemente comprende el carácter complejo y multidimensional de los fenómenos que aborda, pero se enfrenta cotidianamente a una gestión parcelada de sus dimensiones o componentes. Junto a ello, nos encontramos con intervenciones que refuerzan la producción de un “sujeto útil” como un resultado esperado del proceso, lo que, en sintonía con lo anterior, es muestra de la racionalidad neoliberal que coloniza la lógica de la intervención social. Abundan las intervenciones que acentúan la importancia de producir un sujeto emprendedor, de un sujeto que es el responsable último de su propia situación y su resolución, con una invitación constante a la innovación, creatividad, flexibilidad y activación.

En este escenario, surge la pregunta por la posibilidad de asumir una posición crítica en los procesos de intervención social, bajo el entendido de que, ante estas renovadas formas de desregulación, explotación y fragmentación, la discusión teórica y política se vuelve más necesaria que nunca, pues nos permite encontrar rutas y alternativas para interpretar y sortear la complejidad de estas tensiones (Garrett, 2013).

2.5.1. Mercantilización y nueva gestión pública.

Un primer proceso que nos permite hablar de la presencia e instauración de la ideología neoliberal en el ámbito de los servicios sociales lo constituye su proceso de continua mercantilización. Como señalamos anteriormente, la quiebra -en la década de los 70- del pacto que el Estado había formalizado con el mundo del trabajo y gracias al cual los países europeos pusieron en pie los Estados sociales y abrieron una etapa de democratización, supuso la apertura a un lento pero constante proceso de desmantelamiento de las políticas sociales y del intervencionismo de la administración pública en economía, poniéndose en marcha procesos de privatización y de desregulación-autorregulación de los sectores económicos y de empresas que hasta entonces estaban bajo el control estatal reduciendo las políticas sociales mercantilizando ámbitos hasta entonces vedados al mercado (Harvey, 2004).

Según Harris (2014) la mercantilización de los Servicios Sociales es promovida desde el principio neoliberal de que “los mercados son eficientes y efectivos y por tanto deben extenderse a tantas áreas y de manera tan amplia como sea posible” (p. 9). La consecución de dicho objetivo requiere que los gobiernos desarrollen el mercado de los servicios sociales y su marco legislativo e institucional, introduciendo unas medidas tales como su privatización o externalización de la gestión a través de sistemas de

competencia por contratos públicos (Chandler et al., 2015). La privatización de los Servicios Sociales en nuestro país y, en concreto, en el Ayuntamiento de Madrid (subcontratación de servicios sociales a empresas privadas y entidades del tercer sector o externalización de la gestión de los servicios), por considerar una de las áreas de la mercantilización de estos, se ha extendido en las últimas décadas a todos los sectores de Servicios Sociales.

Así el *ethos* neoliberal entra de lleno en el ámbito de los Servicios Sociales bajo formas de externalizaciones y privatizaciones en la gestión de servicios de los ya existentes diseñándose nuevos servicios desde la óptica de la gestión privada. Si bien las lógicas preeminentes en el tercer sector y en las pequeñas asociaciones de carácter local están más relacionadas con la cooperación y la solidaridad, la necesidad de recurrir a las subvenciones o a contratos de gestión para desarrollar programas socioeducativos, de cuidados, mediación, etc; obliga a estas entidades a funcionar bajo lógicas mercantiles, introduciendo la lógica de competencia. Esta dinámica lleva pareja otra que se constituye en un modo eficaz de gobernar el potencial crítico de estas entidades. Por último, no hay que olvidar que, “como modo de gestión genuinamente neoliberal, mediante las externalizaciones el Estado no pierde capacidad de dirección política, sino que gobierna de manera indirecta y con un margen de flexibilidad mayor que las viejas estructuras estatales los riesgos sociales variables” (Ávila y Malo, 2009).

En esta dinámica neoliberal aplicada a los Servicios Sociales, es preciso señalar la presencia en ellos de fundaciones con una amplia capacidad presupuestaria. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) constituye cada vez más una estrategia central en las empresas. Entre los beneficios para las mismas, se encuentra la proyección de una imagen de compromiso social que tape la lógica de beneficio privado, la generación de nuevos mercados, o la “obligación” de restituir a la sociedad lo que se ha extraído de ella, pero otorgando a esas mismas empresas, y no ya al Estado o a las comunidades, el poder de diseñar las acciones sociales. Como parte de la literatura sobre Responsabilidad Social Corporativa reconoce, si el entorno de la empresa se deteriora, la empresa se devaluará (Secchi, 2007). Los casos más llamativos son los de las fundaciones bancarias, como por ejemplo la Caixa, en el caso del Ayuntamiento de Madrid, la cual desarrolla acciones asistenciales (cheques para familias con escasos recursos - “Caixa pro infancia”-, o emisión de una tarjeta prepago para gestionar las ayudas económicas de emergencia y especial necesidad conocida como “Tarjeta Familias”), comunitarias (proyectos de intervención comunitaria intercultural en barrios degradados -Proyecto ICI-) o de gestión de vivienda social (precisamente, el parque de

vivienda que ha quedado vacío como consecuencia de los desahucios ejecutados por los mismos bancos). Pero la lógica mercantil no consiste solo en la ampliación del campo de acción privada, sino también en la introducción de esa dinámica en el funcionamiento del Estado (García, 2019).

Como segundo proceso podríamos señalar, siguiendo a Harris (2014) la expansión de la cultura del consumo basado en la noción neoliberal de que “los individuos deben ser responsables de sí mismos y dirigir sus propias vidas” (p. 9). En un sector privatizado y dominado por los procesos, los valores y el lenguaje del mercado, los usuarios pasan a ser consumidores o clientes, bajo la promesa de recibir unos servicios individualizados, un mayor poder de decisión y un mejor trato del que tradicionalmente obtienen como receptores pasivos de servicios sociales del sector público. Así, hemos asistido a la puesta en marcha de medidas en materia de política social como el “cheque servicio” vinculado a la Ley de Dependencia, donde esta “personalización” o “auto-responsabilización” se traduce en la concesión de un presupuesto al ciudadano para que contrate su propio paquete de cuidados en el mercado. Medidas como estas, altamente compatibles con los intereses del mercado, enlaza con una retórica o un “nuevo moralismo” (Ferguson, 2008, p. 39), que ensalza la elección, la independencia y la responsabilidad individual en lo que se refiere a recuperar o desarrollar la capacidad de contribuir al mercado, minimizando la carga económica para los recursos y la economía del país. Si las instituciones se convierten cada vez más en empresas y los usuarios en clientes a los que se les da la posibilidad de elegir (Rose, 1997), no cabe extrañarse de la irrupción del *marketing* en forma de campañas publicitarias, cartas de servicios, sellos de calidad y llamadas al buen trato relacional del ciudadano.

Y, por último, como tercer proceso podríamos señalar el Gerencialismo o *new (public) management* mediante el cual el neoliberalismo ha transferido a la Administración Pública y a los servicios públicos como los servicios sociales modelos de gestión inspirados en los valores y las técnicas propios del sector privado, con los objetivos de aumentar su eficiencia y tener un mayor control de resultados. Presentado por sus defensores como una corriente políticamente neutra y como una serie de técnicas, aprendidas del sector privado para incrementar la economía, eficiencia y eficacia el *new management* aboga por la introducción en los servicios públicos de los mecanismos siguientes (Hood, 2011, p. 51): 1) Fuerte y visible control y toma decisiones por parte de los cargos superiores en las organizaciones (managers); 2) Estandarización de tareas y desarrollo de sistemas de medición de resultados; 3) Mayor énfasis en los resultados que en los procedimientos; 4) Reorganización y

desmantelamiento de las estructuras previas de gestión; 5) Incremento de la competitividad en el sector público; 6) Énfasis en la superioridad de las prácticas y valores de las administraciones del sector privado; y 7) Impulso de una mayor disciplina y ahorro en el uso de recursos (“hacer más con menos”).

La introducción del *new management* en los servicios sociales supone una erosión de la identificación de las trabajadoras sociales con la profesión y sus valores, ya que bajo el *new management* se les exige identificarse en primer lugar con su organización y los intereses de esta (Chandler et al., 2015). Además, la estandarización e imposición en las organizaciones de manuales de procedimiento y protocolos de actuación, restringe de manera asfixiante la aplicación del criterio profesional, la posibilidad de intervención personalizada, y, como afirmaba Bamford, la creatividad de los profesionales (Bamford, 2015; Ponnert y Svensson, 2016) así como toda posibilidad de pensamiento y acción críticos dentro de sus organizaciones produciéndose una especie de “macdonalización” del ejercicio profesional. La priorización de resultados y el énfasis en los sistemas de recogida de datos, por otra parte, obligan a los trabajadores sociales a pasar la mayor parte del tiempo registrando sus intervenciones (hasta el 60-80 por ciento de su tiempo) y a reducir drásticamente la atención directa (Ferguson, 2012; López Jiménez, 2014), lo que produce gran frustración tanto en ellos como en las personas usuarias dando lugar a un sistema que se centra más en que las profesionales hagan “bien las cosas” en lugar de hacer “las cosas bien” -es decir, lo correcto- (Munro, 2010, p. 14). El *new management*, a pesar de que busca proyectar una imagen de neutralidad política y científicidad, actúa en realidad como el engranaje organizacional del neoliberalismo (Clarke, 2004), y está cargado de elementos ideológicos a los que los gobiernos neoliberales no están dispuestos a renunciar.

La retórica gerencial ha ido penetrando en los Servicios Sociales del mismo modo que lo ha hecho en la policía, la educación o la sanidad. El énfasis en las habilidades de gestión, en las mediciones de rendimiento cuantificables y en la evaluación, se ha generalizado en las instituciones de trabajo social (Ferguson, 2012). Se ha impuesto una lógica económica (de análisis de costes y beneficios) y de auditoría continua que centra su atención en los datos más que en los contenidos (lo cual supone una re-burocratización en forma de informes, memorias, etc.) e introduce las estrategias del *management* empresarial en los servicios sociales en detrimento de las identidades profesionales y del saber hacer que pudieron enarbolar los trabajadores sociales en la transmisión del programa institucional en un contexto welfarista-disciplinario (Dubet, 2006). Se trata de una auténtica colonización por parte de la eficiencia economicista de

la gestión de la pobreza (Grassi, 2003), cuestión esta que dista de la necesidad de obtener resultados y establecer “tangibles” del desempeño profesional.

2.5.2. Políticas focalizadas, activación y nuevas oportunidades.

Los objetivos redistributivos de arriba abajo de las políticas sociales welfaristas resultan ahora perniciosos desde una perspectiva que no ve en la desigualdad un problema, sino un estímulo para la activación de quienes menos tienen, y por lo tanto para el progreso general de la sociedad. La focalización en la pobreza y la exclusión, y la especial atención a la formación para el empleo, la productividad de los pobres, su activación para el mercado, la innovación para el emprendimiento y el estímulo económico mediante microcréditos, han sido centrales en las políticas sociales durante las últimas décadas (Aquín, 1999; Coraggio, 2008). Como ya señaló Michel Foucault, a finales de la década de 1970, en el cuerpo doctrinal neoliberal no se elimina la política social, sino que se piensa fundamentalmente como un modo de aliviar a quienes han caído fuera del juego de la competencia para devolverlos a la misma: la invención de las rentas mínimas de inserción en Francia tenía este sentido, proporcionar un mínimo que no acomodase al receptor a cambio de acciones para su activación y reinserción competitiva (Foucault, 2008).

El foco sobre la pobreza y la exclusión a través de su monitoreo mediante la producción de datos, índices e indicadores da cuenta de una gestión biopolítica inseparable del mercado. La Unión Europea a través de la Estrategia Europa 2020, la Administración del Estado mediante el Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España, o la Comunidad de Madrid a través de la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid 2016-2021, han ido asumiendo los principios de la «inclusión activa», basada en un “apoyo a la renta” de los más excluidos, el “acceso al empleo” como fundamental indicador de inserción y unos “servicios públicos de calidad” que promuevan la “inclusión social y económica” (Comunidad de Madrid, 2016). Los recursos destinados a la formación y el fomento del emprendimiento de los excluidos a través de microcréditos (Rodríguez, 2016), son algunas de las nuevas vetas que se exploran en estas estrategias de inclusión, asumiendo como único criterio de la misma la inserción en el mercado. Como no se cansan de repetir quienes abrazan los dogmas neoliberales, la mejor política social es la creación de empleo, pero cabría añadir como objetivo fundamental la producción de sujetos empleables (Font y Langarita, 2015).

Las trabajadoras sociales como profesionales del campo de lo social son testigos de un sufrimiento que, fuera de toda visibilidad pública, se inscribe en las vidas y en las pequeñas historias singulares que somos cada cual. Situados ahí, en los límites de cada

vida concreta, su objetivo es tratar de armar todo lo posible cada una de esas vidas para que pueda darse a sí misma una posibilidad. Ahora bien, desde una dimensión política, en el momento en el que abordamos individualmente cada malestar y cada sufrimiento, es decir, cuando se intenta dotar a esa vida singular de los recursos y herramientas que hagan esa vida vivible ¿no se estarían reforzando las estrategias neoliberales de responsabilización individual al concebir el malestar como algo que cada cual debe y puede resolver y confrontar en solitario, vaciándolo de sus condiciones políticas? ¿Hasta qué punto la matriz de análisis y las herramientas de las que disponemos no se inscriben ya en una relación intrínsecamente despolitizadora?

La expansión desde finales de los ochenta de toda la literatura de autoayuda, las técnicas de coaching o del mentoring, la reconversión de los sistemas educativos en la lógica de gestión de proyectos y el análisis de competencias pueden leerse como fenómenos íntimamente ligados a ese desplazamiento. Todas esas tecnologías constituyen una forma de convertir nuestros propios recursos en “capitalizables”, situándonos en una relación de competencia en términos del “valor” que somos capaces de rentabilizar a partir de los mismos.

En ese gesto se abrirá un nuevo campo que, desbordando el espacio clínico y patológico del malestar, lo convertirá en un motor de dinamización constante a través del cual, bajo la lógica de la flexibilidad, se situará la resiliencia del individuo que se ve conminado a gestionar ese malestar como un riesgo que amenaza sus posibilidades de capitalizarse. La eclosión de la lógica de la autoestima, por ejemplo, no debe ser leída tanto en continuidad con ese “pensamiento médico” que señalaba Foucault como en el modo en que introduce una mutación fundamental: la capacidad de “estimar”, nuestro valor en términos de capital, es decir, ponderar permanentemente cuáles son los capitales susceptibles de ser monetizados. De ahí que, en el seno del neoliberalismo, ese espacio se haya convertido en un nuevo campo de mercado: la adquisición de saberes, competencias y habilidades. Esa mutación introduce también desplazamientos en el modo en que lo afectivo y lo sexual se configuran dentro de lo normativo y lo anormal (cuerpos normativos, sexualidades normativas, afectos normativos) para acabar reinscribiendo esas dimensiones al campo de nuestro capital: erótico, pero también afectivo y relacional. Nuestras redes afectivas forman parte de ese capital de valorización que se mide en términos cuantitativos (followers) o cualitativos (redes de las que formamos parte). El desplazamiento de lo afectivo en el centro de nuestros capitales vehicula también la necesidad de toda una “educación” de los afectos y las emociones, así como la conminación a evitar todo tipo de conflicto ante el riesgo de

“perder” capitales afectivos. Nuestro “capital social” del mercado sube y baja constantemente en función de cómo gestionemos nuestra red de afectos.

Así, la vida se convierte de manera permanente en una performance de nuestras habilidades, capacidades y competencias donde el panoptismo de Bentham queda sustituido por una suerte de vigilancia distribuida capilarmente donde todos somos, a la vez, observadores y observados, vigilantes y vigilados. La invención del neoliberalismo es, pues, a diferencia del liberalismo, no limitar el gobierno para “dejar hacer” a la economía, sino convertir la economía en una práctica de gobierno. El desmantelamiento de las estructuras aseguradoras del Estado de bienestar no se debe a una mera afirmación ideológica de reducir las competencias estatales a favor de los mercados, bien al contrario, constituyen una estrategia de gobierno que hace de la insegurización el elemento que garantizará nuestra movilización permanente.

2.6. El Trabajo Social de Atención Social Primaria en tiempos de neoliberalismo.

Más allá de nuestra credulidad, en un intento de desprendernos de esa ingenuidad que nos hace pensar que nuestras prácticas están carentes de toda ideología²⁹ es preciso tomar conciencia de la necesidad de comprender y pensar el trabajo social desde la perspectiva de las relaciones sociales vigentes -tal y como nos recordara nuestro compañero Norberto Alayón en su obra *Asistencia y Asistencialismo. Pobres controlados o erradicación de la pobreza*³⁰-

Siguiendo la tesis del profesor Miranda Aranda³¹ citado anteriormente, el trabajo social aparece en tanto profesión a finales del Siglo XIX y primeras décadas del XX, como consecuencia de hacerse una serie de preguntas: sobre el “*por qué*” de los problemas sociales, de la desigualdad social, de todo el caos o desorden que trae consigo la pobreza, sobre el *cómo* intervenir, sobre el *desde dónde* intervenir, *contra quién*, *a favor de quién*. Teresa Zamanillo en la exposición que abrió el XI Congreso de

²⁹ Podríamos decir, de manera simplificada, que una ideología es el conjunto de ideas, tendentes a la conservación o la transformación del sistema existente (económico, social, político...), que caracterizan a un grupo, institución, movimiento cultural, social, político o religioso. Esta consta de dos características: una *representación de la sociedad*, y un *programa político*. La primera, se enfoca en cómo actúa la sociedad en su conjunto (vista desde un determinado ángulo); y a partir del análisis del comportamiento de dicha sociedad, se elabora un plan de acción; el cual tiene el objetivo de acercar a la sociedad real en cuanto lo posible a la sociedad ideal.

³⁰ Alayón, N. *Asistencia y Asistencialismo. Pobres controlados o erradicación de la pobreza*. Espacio Editorial. Buenos Aires, 2001.

³¹ Miranda Aranda, M. *Pragmatismo, Interaccionismo Simbólico y Trabajo Social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas*. Mira Editores. Zaragoza 2007

Trabajo Social celebrado en la ciudad de Zaragoza en el mes de mayo del año 2009, se pregunta

¿cuál fue, pues, el principal de los determinantes que hizo crear los llamados en Inglaterra “técnicos de la reforma”? Una pobreza creciente generadora de desigualdades que amenazaba el orden social. Así, mediante la administración de la dependencia, la función de control social que tiene nuestra profesión desde el comienzo nos guste o no, se podía ejercer de una forma dulce por mujeres de la burguesía; era la otra cara de la moneda de la represión de la Inglaterra de Dickens (Zamanillo, 2009, p. 112).

En cada momento sociohistórico, lo que han pensado, lo que han dicho, la “doxia” y lo que han realizado los trabajadores sociales, lo que han hecho, la “praxia”; ha estado orientado por aquellas cuestiones que se han definido como problemas sociales dando lugar a una metamorfoseada “cuestión social” y al conjunto de medidas político-económico-legales que se han tomado para abordarla. El trabajo social, como cualquier otra disciplina, no constituye una categoría abstracta ni homogénea que funciona independientemente de las determinaciones histórico-sociales, que se registran en tal o cual país en un periodo determinado. El trabajo social no puede explicarse desde sí mismo, los profesionales del trabajo social no podemos definirnos desde nosotros mismos, sino por la función que cumplimos en un orden social determinado. Al igual que cuando un individuo habla conscientemente es inconscientemente hablado por la sociedad, los trabajadores sociales con nuestras intervenciones conscientes somos, la mayoría de las veces, inconscientes a las ideologías implícitas en nuestras prácticas, inconscientes al modelo de hombre y de sociedad al que se tiende o se pretende instaurar. ¿Podemos pensar que el trabajo social en España, antes o después de que se aprobara el Plan Concertado, ha tenido la misma significación con relación a los Derechos Sociales, los Servicios Sociales o los lineamientos el Bienestar Social? ¿Habrá sido igual el trabajo social realizado antes o después de la aprobación de las Leyes de Servicios Sociales sean estas de primera o de segunda generación³²? ¿Se practicará el mismo trabajo Social en España que en Francia o Inglaterra? ¿Podemos afirmar que el trabajo Social que se realiza en Estados

³² Para realizar un primer contacto a los desarrollos legislativos acaecidos en nuestro país en relación a los Servicios Sociales puede ser de utilidad una consulta de la obra de Elena Roldán García y Teresa García Giráldez “Políticas de Servicios Sociales” Editorial Síntesis. Madrid. 2006. Igualmente, la obra “Servicios Sociales. Estructura, Dinámica, Políticas y Estrategias en España y Comunidad Valenciana” editada por la Universidad de Alicante y de la que son autores María Teresa Mira-Perceval Pastor, Nicolás de Alfonsseti Hartmann y Víctor M. Jiménez Bertomeu.

Unidos o en El Salvador, es el mismo trabajo Social que se realiza en Haití, Cuba o Ecuador?

Aunque suene a una “Verdad de Perogrullo”, conviene recordar-nos que el trabajo social requiere ser considerado en el contexto de los procesos económicos y políticos vigentes. La relación dinámica entre coyuntura europea y nacional, políticas sociales, instituciones de Bienestar Social, trabajador social y sectores de población con los cuales se trabaja, necesita ser tomada en cuenta para el ejercicio profesional, inexcusable para entender el por qué, el cómo y el para qué de nuestra profesión. ¿De verdad podemos pensar que el ejercicio del trabajo social en nuestro “aquí” y en nuestro “ahora” nada tiene que ver con la existencia de una determinada situación socio-económica y política? ¿Podemos pensar que la Política de Empleo (bajos salarios, flexibilización laboral, trabajo precario, política de avestruz en relación al trabajo sumergido, expedientes de regulación de empleo, etc), la Política de Vivienda (reducción de VPO, uso interesado de suelo público, etc), la Política Económica (aumento de impuestos indirectos, subida de las hipotecas, denegación de préstamos hipotecarios, congelación de salarios, beneficios fiscales a las grandes superficies comerciales y empresarios, etc), la Política Educativa (escasez de plazas en Escuelas Infantiles, privatización y concertación de Centros Escolares, etc), la Política de Infraestructuras y Urbanismo (inversiones en obras públicas –M30 o La Villa Olímpica-, los desmantelamientos de poblados chabolistas necesarios para la construcción de los nuevos PAUS, etc), las Políticas de Seguridad Ciudadana (diseño urbano seguro, construcción de urbanizaciones cerradas, hipervigilancia de espacios públicos, prohibición de “hombres anuncio”, etc), o las Políticas de Inmigración (cupos, negaciones de permisos de residencia por arraigo, etc)) no influye en nuestra tarea?

A un modelo de Estado de Bienestar y de Políticas Sociales, un modelo de Servicios Sociales y una forma de ejercer el trabajo social. En definitiva, la forma en que los trabajadores sociales nos hacemos cargo de los problemas sociales forma parte del modo en que las políticas que se desarrollan en la sociedad a la que pertenecemos se hacen cargo de ellos. Lo personal, tiene sus dimensiones políticas, sociales y económicas como bien han demostrado movimientos como el de liberación de las mujeres y de los negros, el movimiento a favor de las personas con discapacidad, los que han combatido y combaten la discriminación por edad y el movimiento de liberación homosexual. Los micro-problemas (esos que atendemos todos los días en nuestros despachos) y los macro-problemas están íntimamente relacionados: son aspectos diferentes de un mismo fenómeno. Por eso, desde una visión holística de la realidad, la

identidad del trabajo social y las funciones asignadas a sus efectivos –los trabajadores sociales- se ven afectados así por los cambios sociales, culturales, políticos y económicos, aunque, eso sí, sigue sin cambiar la variable independiente: quienes usan y a quienes se les pide que utilicen los Servicios Sociales siguen siendo, en una proporción abrumadora, los de siempre: pobres y hallándose en una situación precaria³³.

El trabajo social, siguiendo los planteamientos de Fraçois Dubet³⁴, puede ser considerado como una actividad remunerada, profesional y reconocida que se plantea como objetivos explícitos transformar a los otros –sean estos otros personas concretas, sistemas familiares, sistemas grupales o sistemas comunitarios-. Y aunque toda actividad social –especialmente todo trabajo- participa activamente en nuestra socialización, en la formación y transformación de nuestros juicios, de nuestras maneras de actuar, de nuestra identidad y, en última instancia, de lo que cada uno de nosotros considera su yo más profundo; lo que diferencia al trabajo social es que se nos forma y se nos paga para ello. En su obra el autor nos advierte sobre la contribución de los trabajadores sociales a la fabricación de individuos y sujetos a la manera en que el trabajo de maestros y sacerdotes –en los desarrollos realizados por Durhheim- contribuían a realizar una actividad de mediación entre los valores generales y los sujetos particulares, entre un tipo de sociedad necesaria y los individuos que la componen. Los Servicios Sociales, como institución social en que nos hallamos inmersos, siempre obedecen a un proyecto más amplio: revelar o restaurar un sujeto. No olvidando en este momento que, al decir de Foucault, la promoción del sujeto es el camino a la sujeción. En un mismo programa institucional pretendemos socializar al individuo y constituirlo en sujeto, la socialización y la subjetivación se encadenan en un mismo proceso produciéndose así la “fórmula mágica” mediante la cual debemos acompañar a los sujetos a que se orienten por su propia brújula garantizando, eso sí, que ésta siga señalando el mismo norte que las de los otros siendo así funcional al sistema.

Igual que en educación existe un “Currículum Oculto” a través del cual los maestros y profesores transmiten a los alumnos las normas y valores de la sociedad (lo instituido), en Servicios Sociales hay también lineamientos “ocultos” que se implementan mediante la práctica de los trabajadores sociales y las prioridades de sus Planes Estratégicos u Operativos, así como a través de las prestaciones. El racionamiento de

³³ G. Samale, G.Tuson y D.Statham. *Problemas Sociales y Trabajo Social*. Ediciones Morata. Madrid. 2003. Pág 31

³⁴ Dubert, F. *El Declive de la Institución. Profesiones, Sujetos e Individuos en la Modernidad*. Gedisa Editorial. Barcelona. 2006

recursos –sea mediante recortes presupuestarios, las actuaciones que se dirigen a los más necesitados o por el establecimiento de determinadas prioridades locales- declara, de manera explícita o implícita que unas personas usuarias de los Servicios Sociales tienen más derecho a ellos que otros, devolviéndonos a épocas pretéritas que inevitablemente nos hacen recordar la distinción entre “pobres merecedores y no merecedores” de los que hablaban nuestros precursores. Pero el programa institucional no sólo nos insta a la fabricación de individuos y sujetos en el marco de nuestra actividad profesional organizada, sino que también nos designa una manera peculiar de llevar a cabo ese trabajo sobre los otros. Y la herramienta utilizada para ello –en consonancia con las herramientas traídas al uso en línea con la “modernización de las Administraciones Públicas”-, son, en nuestro contexto más cercano, los Planes Estratégicos, los Planes Operativos de Centro y la implantación de la Gestión por Procesos vinculada a la cultura de Calidad.

Estas cuestiones relativas al trabajo social nos llevan a tener que concebir la práctica entendida como praxis, constituyendo un mundo con múltiples posibilidades de explicación y acción, puesto que a pesar de que en su cotidianeidad está condicionada por una serie de repertorios de acción colectivos propios de cada cultura, adquiere, al mismo tiempo, una particularidad según cada subjetividad y cada situación concreta de cada protagonista. Lo cual no quiere decir que toda práctica sea siempre reflexionada

en tanto la práctica se hace hábito, no siempre nos percatamos de ella, en ocasiones opera como un modo inconsciente que nos guía por la vida. En consecuencia, es necesaria la reflexión sobre nuestras prácticas si deseamos darnos cuenta de ellas, y más aún, si deseamos transformarlas (Campo y Restrepo, 2002, p.28).

Como bien señaló Marshall McLuhan, puede ocurrirnos que, al igual que el pez es el último en darse cuenta de la existencia del agua mientras nada en el mar, los trabajadores sociales seamos ignorantes de las ideologías que permean todas y cada una de nuestras prácticas, mientras las ponemos en acto cada día en nuestro quehacer profesional.

Desde los procesos de burocratización y racionalización de la asistencia, la ventanilla y el escritorio del trabajador social han sido los lugares de encuentro entre las instituciones sociales del Estado y sus públicos, llámense usuarios, clientes, beneficiarios, pacientes, etc. Tal como lo presenta Vicent Dubois (2003), este ha sido el espacio por excelencia en el cual la asistencia se ha puesto en práctica y donde se fijan roles, identidades y se produce la institución. Este espacio comporta una doble

dimensión: por un lado, burocrático-administrativa, en el sentido de que confronta a funcionarios y usuarios en un conjunto de procedimientos, sistemas de gestión, instrumentos de registro, etc., que son los que resguardan el sentido público de una acción orientada a afrontar problemas sociales. Y, por otro, es un espacio en el cual se pone en juego una dimensión interpersonal, en la que se encuentran sujetos, los cuales en el contexto específico de la relación de asistencia producen identidades sociales. Así, a pesar de que parecen ser relaciones de orden exclusivamente burocráticas, están permeadas por experiencias individuales que se exponen y explicitan.

Estudiando la acción general del Estado como un campo, (Bourdieu, 1993; Wacqant, 2010) se identifica en esta una división contradictoria que evidencia una institución fraccionada en sí misma. Por una parte, está la acción que se hace cargo de la dimensión económica, destacada como mano derecha del Estado, y por otra aquella que asume la dimensión social, su mano izquierda, y que se dirige a compensar, sin disponer de los medios, los efectos y las carencias más intolerables de la lógica del mercado. La práctica de una política hipermodelizada en su gestión hace que la acción de las trabajadoras sociales esté mucho más cercana al desarrollo de un “oficio” que al de un trabajo profesional. Se pierden los contornos, los límites y las especificidades y se construye un quehacer genérico que burocratiza y evita explícitamente la utilización del criterio profesional.

En términos generales hay dos tipos de lógicas operando de manera ambivalente en los equipos y en la acción de las trabajadoras sociales. La primera se orienta a darle sentido, contenido y amplitud a su labor, lo cual en general implica un sobre trabajo y una disposición de las profesionales a compensar lo que la política no da como condición para el trabajo. Cuando esto ocurre, prima el principio de vocación y compromiso social con la tarea que realizan. Y la segunda acota el trabajo de las trabajadoras sociales al cumplimiento de metas e indicadores definidos por el modelo de gestión, orientando su trabajo hacia la ejecución y administración limitada de tiempos, energías y recursos materiales. La primacía de una u otra lógica es variable, pero suele usarse de manera discrecional por los equipos y trabajadoras sociales según sea el tipo de relación que establezcan con las personas beneficiarias. De esta forma, la inespecificidad a partir de la cual se despliega arbitrariamente esta doble lógica en la política es también un modo a través del cual se gobierna a los agentes de la asistencia.

Desde principios del Siglo XX la distinción y la separación neta entre lo asistencial y lo social han estado en el sentido común de los hacedores de política y en las disciplinas que se abocan a estudiar la(s) política(s) y el Estado social (el trabajo

social, la ciencia política, la política pública, la historia social, la sociología, la antropología). En este contexto, argumentar políticamente a favor de la acción asistencial ha sido algo vedado. La asistencia ha sido asociada a un pasado, a una acción anclada en una forma premoderna de lo social y por tanto asumida como una cuestión superada gracias a la seguridad social y las políticas proteccionistas. Las principales críticas que se le han hecho a la asistencia han tenido que ver con su carácter paliativo, la poca eficacia, su carencia de una idea de derecho y con la sospecha de no ser más que una caridad laicizada. Aun así, podemos decir que existe una invisibilización de la preeminencia de la asistencia social ya que, a pesar de las críticas y negación de esta, forma parte ineludiblemente de las maneras cotidianas de hacer intervención social en los Centros de Servicios Sociales. Quizás, y como ya señaláramos en su momento, donde más se refleje este carácter asistencial de la Atención Social Primaria sea en la tramitación y concesión de las ayudas económicas de emergencia y especial necesidad donde, de alguna manera, pervive la idea de “pobres merecedores” y “no merecedores” señalada por Luis Vives en su tratado El socorro de los pobres (1526).

Si bien las trabajadoras sociales, realizamos nuestro ejercicio profesional como parte constitutiva de las tecnologías políticas contemporáneas y las estrategias de gobernabilidad neoliberal, forma parte también de nuestra propia historia que se nos conciba como un medio de emancipación de las condiciones sociales y las relaciones restrictivas que marcan las trayectorias vitales de los sujetos. En este sentido, el trabajo social se acompaña a menudo de una retórica en torno a la reivindicación de mayor autonomía que casa muy bien con las estrategias de conducción neoliberal del comportamiento de los individuos abandonando las posiciones ideológicas en defensa de la justicia y la igualdad social de las que deberemos estar atentas. La racionalidad neoliberal –tal y como sostiene Butler- impone la autonomía como un ideal moral, pero lo hace bajo un modelo de privatización de la “asistencia” y en un contexto en el que el poder destruye esa misma posibilidad en el plano económico.

Creo que no me equivoco al decir que, la forma de enfrentar la cuestión social desde los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid está fuertemente marcada por una búsqueda de contención de la conflictividad social, de despolitización de la demanda, de fragmentación de las problemáticas para ocultar el verdadero origen de éstas; por lo que se hace preciso que nos hagamos conscientes de estos mecanismos en el funcionamiento cotidiano de las instituciones en las que trabajamos so pena de estar contribuyendo, desde una “servidumbre voluntaria”, al mantenimiento de las opresiones evitables, las injusticias evitable, las desigualdades evitables y las

vulnerabilidades evitables. En el Ayuntamiento de Madrid, desde sus servicios sociales, la propuesta institucional -al menos hasta el momento presente³⁵- está muy focalizada en la defensa de los servicios sociales, pero desde una perspectiva benéfico-asistencial. Claro que existe una preocupación real por las personas, pero las respuestas se enfocan a cubrir algunas necesidades básicas sin realizar un planteamiento de transformación que vayan más allá de la respuesta inmediata a la necesidad planteada reflejándose así el paradigma necesidad/asignación de recurso.

La Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid se ha caracterizado por un claro desarrollo de prestaciones y servicios para dar cobertura a la población desde una vertiente individualizada de la atención, a la que han ido dirigidos los esfuerzos y la disposición de recursos. Este tipo de respuesta basada en la gestión administrada de prestaciones (Barbero, 2017) deja de lado la posibilidad de realizar una intervención de corte socioeducativo, permitiendo trabajar la corresponsabilidad de las personas en la búsqueda de soluciones a las problemáticas que les acucian movilizándola para el cambio. Las soluciones que se diseñan y establecen en la Atención Social Primaria no ponen en cuestión las dificultades estructurales individualizando la búsqueda de soluciones con el consiguiente peligro de contribuir a la cronificación de las problemáticas existentes. Las tareas relacionadas con la tramitación y gestión de prestaciones han ido restando tiempo de reflexión y de diseño para llevar a cabo otro tipo de intervenciones vinculadas con intervención grupal o comunitaria no yendo más allá del trabajo individuo a individuo.

Basta con repasar la agenda de citas de una trabajadora social y su planning de trabajo semanal para constatar cómo, la institución, no parece proteger la globalidad de la intervención profesional, quedando desbordadas las profesionales por su quehacer diario vinculado a agendas centradas en entrevistas y reuniones, múltiples gestiones burocráticas ligadas a los diferentes servicios y prestaciones que se tramitan desde la Atención Social Primaria. Del mismo modo, los esfuerzos dedicados al trabajo de coordinación de casos o el trabajo en red -pero un trabajo en red centrado en la atención individualizada-, deja de lado la posibilidad de cualquier planteamiento orientado a acciones transversales transformadoras a nivel colectivo. Reducir las listas de espera y aumentar el número de atenciones individuales parece ser todo el *live motive* que orienta la atención en los servicios sociales de Atención Social Primaria. Así, los espacios grupales como espacios de intervención o el desarrollo de acciones comunitarias

³⁵ En estos momentos desde el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social se está promoviendo un trabajo orientado a modificar el actual modelo de servicios sociales donde la orientación, en principio, parece ir en línea de reducir las tareas administrativas y burocráticas de las profesionales del trabajo social, fomentando la metodología grupal y comunitaria en el abordaje de las problemáticas sociales.

quedan al albur de profesionales, equipos o direcciones de centro significando un esfuerzo extra poco reconocido institucionalmente que, aceptado, no es promovido como metodología en todos los equipos.

Si transitáramos por alguno de los Centros de Servicios Sociales, nadie podría negar que existe, como regla general, una despolitización de los problemas que sufren las personas a las que acompañamos. Si nos damos cuenta, el sujeto que se presenta para ser atendido, no es un sujeto colectivo, está aislado de sus relaciones sociales más amplias. Para acceder al recurso las personas se ven en la necesidad de enfatizan sus carencias, su no poder, sus incapacidades. Los sujetos que demandan asistencia lo hacen como “pidiendo un favor”, y no reclamando un derecho y, quienes lo hacen, muchas veces son “sancionados” por su actitud “beligerante”. Por una parte, se individualiza el problema al no trascender el abordaje del caso más allá de su dimensión individual-familiar. Aunque la trabajadora social pudiera incorporar en el diálogo una referencia a la dimensión social del problema, su aporte más concreto estaría materializado en el informe social y la posterior gestión remiten al caso particular. Por otra parte, implica un abordaje de los efectos visibles del problema a través de una intervención paliativa ante la emergencia y sobre un supuesto de transitoriedad del problema que encubre sus causas estructurales. En definitiva, abordando lo visible, se invisibilizan los procesos que lo determinan. Lo esencial de ese proceso es que se piden soluciones individuales a problemas que se han privatizado. En una sociedad de individuos y en pleno desmantelamiento del Estado social, no existe un espacio público donde los conflictos puedan discutirse con otros, generar solidaridades o articular una voluntad general capaz de hacer frente a ese malestar en términos políticos. El sufrimiento, que no puede aislarse de sus determinantes sociales, se metamorfosea en algo íntimo y no se deja colectivizar.

En *Marcos de guerra. Las vidas lloradas*, Judith Butler plantea la diferencia entre vidas precarias y precaridad como dimensiones que se cruzan, pero que se confunden completamente

tanto la precariedad como la precaridad son conceptos que se interseccionan. Las vidas son por definición precarias: pueden ser eliminadas de manera voluntaria o accidental, y su persistencia no está garantizada de ningún modo. En cierto sentido, es un rasgo de toda vida, y no existe una concepción de la vida que no sea precaria, salvo, por supuesto, en la fantasía, y en particular en las fantasías militares [...]. La precaridad designa esa condición políticamente inducida en la que ciertas poblaciones adolecen de falta de redes de apoyo

sociales y económicas y están diferencialmente expuestas a los daños, la violencia y la muerte. Tales poblaciones se hallan en grave peligro de enfermedad, pobreza, hambre, desplazamiento y exposición a la violencia sin ninguna protección. La precaridad también caracteriza una condición políticamente inducida de la precariedad, que se maximiza para las poblaciones expuestas a la violencia estatal arbitraria que, a menudo, no tienen otra opción que la de apelar al Estado mismo contra el que necesitan protección (Butler, 2012, p. 112).

Según Butler, la “precarity” es la vulnerabilidad impuesta a las personas a partir de determinados contextos o estructuras que dañan. Y habla de “precariousness” como la vulnerabilidad compartida por todos los seres humanos por el mero hecho de serlos. La segunda es distribuida de forma desigual, la primera es compartida.

Hay un sometimiento más o menos consciente del sujeto a las prácticas burocráticas institucionales exigidas para acceder a los recursos. El trabajador social puede fácilmente caer en una práctica burocrática, limitándose a realizar informes, gestionar el recurso correspondiente, sabiendo que en la mayoría de los casos este no resuelve de manera estructural el problema que la persona trae. En algunos casos se ejerce un control en torno a lo que la persona dice, se “sospecha” de la veracidad de sus dichos. La institución pretende que el trabajador social constate la realidad que relata el sujeto, que reconozca si la persona realmente necesita lo que solicita. Desde la institución hay una exigencia implícita a las trabajadoras sociales en torno a administrar los recursos escasos. No se realiza una estimación de cuantos sujetos podrían llegar a demandar un recurso (algo posible de acuerdo con los avances en la producción de datos estadísticos) sino por el contrario se destina una cantidad de recursos económicos a un programa y eso tiene que alcanzarse. Esto hace que aparezca el recurso como “propiedad” de la trabajadora social y esta opere, en algunos casos, como si así lo fuera.

¿En cuántas ocasiones, nos hacemos conscientes de que naturalizamos o legitimamos condiciones habitacionales totalmente inadecuadas al consagrar como la meta del proceso de gestión una vivienda sumamente precaria (léase la tramitación de ayudas económicas para pago de vivienda en piso compartido), apenas menos indeseable que la situación de calle, y muy lejos de constituirse en una respuesta al derecho a una vivienda digna? Por último, en la medida en que el problema se individualiza en su concepción y en la estrategia de abordaje, los sujetos individuales de la demanda se constituyen en competidores por un recurso escaso. De este modo se

propicia el surgimiento de conductas de control entre pares (denuncias cruzadas de acceso indebido al recurso), exigencia de mayor control institucional hacia los otros y actitudes discriminatorias hacia los extranjeros a los que se atribuye la insuficiencia de los recursos. En otras palabras, se instituye un mecanismo que enfrenta a pobres contra pobres. Es preciso señalar la adhesión acrítica de muchas profesionales respecto a los discursos que inscriben ciertos significados con su poder disciplinario y regulador “la responsabilidad individual”, en lugar de hacerlo por otros que permitan la revisión crítica de nuestras prácticas: analizar las causas estructurales de las problemáticas sociales, distanciarnos de la culpabilización, patologización o criminalización, desvincularnos de las prácticas de control social, reforzar la concepción de los usuarios como sujetos de derechos, etc. No debemos pasar por alto que, el lenguaje, tiene un papel performativo en la construcción de una comunidad profesional como la nuestra, de ahí que se acaben compartiendo unas determinadas percepciones de la realidad social, unas herramientas conceptuales para su análisis, unos diagnósticos sobre las causas de la miseria y el malestar social y, por último, un tipo de medidas a adoptar para responder a las necesidades sociales. No es lo mismo derivar a un punto de reparto del Banco de Alimentos, que tramitar una ayuda económica para que la persona pueda comprar los alimentos que mejor le convengan o gestionar una “tarjeta familias” para que pueda comprar productos de primera necesidad en los comercios de proximidad de su barrio.

El oficio que ejercemos las trabajadoras sociales pasa ante todo por lo que se desprende de nosotras en nuestra acción, y también por lo que nosotras expresamos, por lo que decimos o no decimos, que se relaciona evidentemente con lo que hacemos o no hacemos.

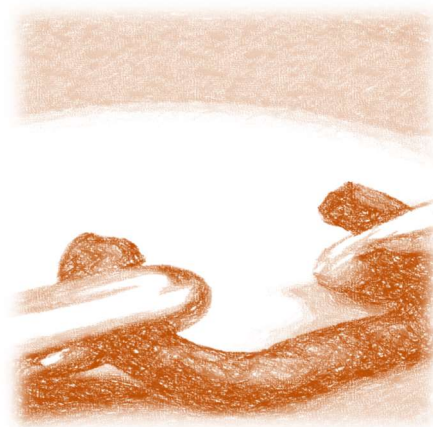
Sin el acompañamiento del lenguaje, la acción no perdería solamente su carácter revelador, sino que perdería también su sujeto. El sujeto de los actos no es posible más que si al mismo tiempo es el sujeto de las palabras. El acto no tiene sentido más que por la palabra en la que el agente se identifica como actor, anunciando lo que hace, lo que ha hecho, lo que quiere hacer” (Borzeik, 2013, p. 57).

Se equivoca quien piense negar que las personas de los oficios de lo social ejercen solamente a través de técnicas, las que se materializan en palabras, están en juego también las estimaciones.

El lenguaje no es solamente constitutivo: parte integrante, materia primera de muchas actividades del trabajo: es con el lenguaje que se hace y no solamente

en las actividades de servicio o colectivas donde su visibilidad es simplemente más manifiesta que en otras (Borzeik, 2013, p. 59).

Por tanto, oficios de palabra, oficio de expresión del sentido y de los valores, la eficacia de la acción de las trabajadoras sociales remite o refiere bastante ejemplarmente al registro discursivo. Los actos que nosotras ejecutamos, las actividades que efectuamos no adquieren toda su importancia sin que estén acompañadas por palabras. Todo tiende a jugarse en la interacción, en la que la profesional se compromete a sí misma, en esta circulación narrativa que hace la nobleza del arte del oficio. Producir sentido, producir definiciones remite a un mundo de valores y de convicciones. Ciertamente existe el hacer, las prácticas, las acciones muy concretas, debidamente observables o medibles, pero la producción material es raramente integrada a la producción discursiva, en lo que ellas hacen hay siempre, como decía W. Benjamín: “la huella del narrador, como un vaso de arcilla lleva la mano del artesano” (Aguayo, 2006, p.67).



CAPÍTULO 3
DE LA RESISTENCIA

Donde hay poder, hay resistencia.

Focault, 2007, p. 117.

A menudo utilizaban las leyes, las prácticas o las representaciones que les eran impuestas por la fuerza o por la seducción con fines diversos a los buscados por los conquistadores; hacían algo diferente con ellas; las subvertían desde dentro; no al rechazarlas o al transformarlas (eso también acontecía), sino mediante cien maneras de emplearlas al servicio de las reglas, costumbres o convicciones ajenas a la colonización de la que no podían huir. Metaforizaban el orden dominante: lo hacían funcionar en otro registro. Permanecían diferentes, en el interior del sistema que asimilaban y que los asimilaba exteriormente. Lo desviaron sin abandonarlo.

de Certeau. 1996, p. 38.

Un error que debe evitarse es el de suponer que las formas dominantes son las únicas que existen.

Wodak, 2009, p. 45.

Índice

CAPÍTULO 3. DE LA RESISTENCIA

3.1. Introducción.	107
3.2. Una aproximación a la noción de resistencia.	108
3.3. Resistencia en la obra de James Scott, Michael de Certeau y Michel Foucault como entramado conceptual para comprender las acciones de resistencia de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria.	114
3.3.1. Resistencia en James Scott.	114
3.3.2. Resistencia en Michael de Certeau.	115
3.3.3. Resistencia en Michael Foucault.	116
3.4. Las resistencias cotidianas en Trabajo Social. Las dificultades implícitas para un hacer disidente.	119
3.4.1. La feminización del Trabajo Social como constatación y punto de partida.	119
3.4.2. El género como clasificador de profesiones y asignador de desigualdades de poder-saber.	122
3.4.3. ¿Pueden hablar las subalternas? O sobre la necesidad de dar visibilidad a un hacer disidente.	126

3.1. Introducción.

Las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, como ya ocurrió en otros momentos de nuestra historia con otras compañeras de profesión, lejos de limitarnos a ser meras ejecutoras del mandato institucional, hemos sido capaces -aun en tiempos de neoliberalismo- de mantener cierta libertad de pensamiento y compromiso social desde nuestra palabra y acción cotidiana, a través de la puesta en marcha de laboratorios de alternativas, “pequeños” actos de resistencia que se han materializado a través de un haz o conjunto de contraconductas, contribuyendo así a subvertir el orden instituido, e instituyendo nuevas prácticas contrahegemónicas. Pero esta realidad, es decir, la existencia de discursos y prácticas profesionales de corte emancipatorio por parte de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, en particular, aquellas respuestas que tienen que ver con posiciones de resistencia o contrapoder contemplando además estos posicionamientos como verdaderos ejercicios de micropolítica (Moreiras, 2020), parecen del todo invisibles a tenor del imaginario existente con relación a sus desempeños profesionales. Asistimos a un colonialismo, por parte del modelo hegemónico de trabajo social a realizar desde los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, que lleva a la absoluta invisibilización de determinados presentes subalternos al interno del propio trabajo social, no pudiéndose desligar este asunto de la cuestión del género al que pertenecen mayormente sus efectivos.

En esta línea y partiendo de los planteamientos realizados desde el giro decolonial, es preciso señalar que la escasa visibilidad de esos ejercicios de resistencia cotidianos por parte de las trabajadoras sociales nos enfrenta de lleno a la pregunta por la ausencia, a la pregunta por aquello que ha sido producido de manera consciente e intencionada como ausencia por los procesos epistémicos de ocultamiento y negación. Por eso, es preciso traer a colación los planteamientos de la Epistemología del Sur al convertirse en el tratamiento más claro y sugerente al problema de las ausencias que las ciencias sociales producen

la Sociología de las Ausencias es un procedimiento transgresivo, una sociología insurgente para intentar mostrar que lo que no existe es producido activamente como no existente, como una alternativa no creíble, como una alternativa descartable, invisible a la realidad hegemónica del mundo. Y es esto lo que produce la contracción del presente, lo que disminuye la riqueza del presente (De Souza, 2006, p.12).

La disertación de De Souza Santos sobre la producción de ausencias parece especialmente clarificadora en tanto afirma que: "... hay que hacer que lo que está ausente esté presente, que las experiencias que ya existen, pero son invisibles o no creíbles estén disponibles; o sea, transformar los objetos ausentes en objetos presentes" (De Sousa, 2006, p.15), y no otra cosa es lo que se intenta llevar a cabo con la realización de esta tesis.

La posibilidad de abrir, allí donde parece existir una certeza cerrada, una pregunta, una puerta haciendo de nuestro aquí y nuestra ahora materia de discusión es un legado que le debemos al pensamiento ilustrado. La duda, la sospecha, la pregunta por lo ausente tiene entonces una función insurgente y evocativa: traer al registro de lo decible y lo pensable ese otro (en nuestro caso, esas otras prácticas de resistencia que se oponen claramente al trabajo social hegemónico o instituido cuyas características más visibles señalamos en el capítulo anterior) silenciado, negado, apartado; suponiendo -este ejercicio de reinserción en el registro de la historia de las prácticas de resistencia-, por definición, en sí mismo un ejercicio subversivo, insurgente y transformador.

3.2. Una aproximación a la noción de resistencia.

Como tuvimos ocasión de comprobar en el capítulo anterior, la propia intervención realizada por las trabajadoras sociales está cruzada por la racionalidad neoliberal entendiendo con Judith Butler (2016) y Michael Foucault (1980) que, la hegemonía neoliberal, no es el espacio de opresión mientras las prácticas de resistencia a dicha hegemonía sucederían fuera -extra muros- de los dominios del neoliberalismo sino que, neoliberalismo y resistencia deben ser entendidos como dos fuerzas imbricadas. Desde este principio y fundamento, ¿qué debemos entender por resistencia?

El vocablo "resistencia" tiene su origen etimológico en el latín *resistentia*, nombre de cualidad del verbo *resistere* que indica mantenerse firme, persistir, oponerse reiteradamente sin perder el puesto. El vocablo está compuesto por el prefijo *re* (intensificación de la acción, reiteración o vuelta atrás) y el verbo *sistere* (establecer, tomar posiciones, asegurar en un sitio). (Corominas, 1961). Por lo tanto, la acepción es la reincidencia de situarse fijamente en una posición y sin ninguna variación, forjando oposición ante cualquier fuerza contraria.

Por otra parte, la Real Academia de la lengua española (RAE), señala nueve entradas al concepto de resistencia, de lo concerniente al objeto de la presente tesis las siguientes: "acción y efecto de resistir", "capacidad de resistir",

“conjunto de personas que, clandestinamente de ordinario, se oponen con violencia a los invasores de un territorio o a una dictadura”, “causa que se opone a la acción de una fuerza”, “renuencia a hacer o cumplir algo”. (RAE, 2021). Igualmente, se relaciona con voces como: tolerar, aguantar, sufrir o bien, repugnar, contrariar, rechazar, contradecir. Pues bien, a la luz de tales cotejos lingüísticos, existe una relación de fuerzas opuestas de cualquier tipo, una que guarda el equilibrio y otra que hace todo lo opuesto. Se desprende así, la aptitud de ser una fuerza activa o pasiva pero que no ocupa un lugar extra, sino que conserva un estado y que se opone a un poder externo del que tratará de ocupar su posición.

Entre los diccionarios sobre comunicación, cultura y arte que tengo a mano sólo el *Diccionario crítico de política cultural*, coordinado por Teixeira Coelho, contiene una entrada dedicada a “resistencia cultural”. La noción de resistencia no se encuentra tratada específicamente ni en el célebre *Keywords* de Raymond Williams (1976), ni en los clásicos *Key Concepts in Communication and Cultural Studies* de O’Sullivan, Hartley, Sanders, Montgomery y Fiske (1995) ni en el *Diccionario básico de Comunicación* de Katz, Doria y Costa Lima (1975). Tampoco en el muy vasto *Diccionario de Teoría Crítica y Estudios Culturales*, compilado por Michael Payne (1996), ni en obras más recientes y en muchos sentidos elogiados como *Términos críticos de sociología de la cultura*, dirigida por Carlos Altamirano (2002), el *Diccionario de relaciones interculturales*, coordinado por Barañano, García, Cátedra y Devillard (2007) y el *Diccionario de Estudios Culturales Latinoamericanos*, dirigido por Szurmuk y Mckee Irwin (2009).

En el ámbito de la teoría, la noción de resistencia se utiliza a menudo, pero sorprendentemente existe una mínima reflexión académica respecto a sus problemas, límites y significados. Asimismo, la mayoría de la literatura disponible utiliza “resistencia” de manera descriptiva, dando por hecho el contenido conceptual de la categoría; o bien, como forma sinónima de alguna acción concreta sobre la que se teoriza: acto de protesta, boicot, huelga, etc. Desde la academia, se ha usado este concepto tanto para analizar revoluciones y movimientos sociales, como para examinar modos de vestir o de peinarse como formas de resistencia cultural. Si la forma de resistencia más fácilmente identificable es material o física, y la identificamos con facilidad, por ejemplo, en los esfuerzos y acciones de los movimientos sociales, la resistencia también puede practicarse desde el habla, la forma de vestir y otros comportamientos simbólicos. Las resistencias son diversas tanto en su forma de expresión (material-simbólica, individual-colectiva) como en su alcance (local-regional-global), en su meta (dirigidas a individuos, grupos y organizaciones, o instituciones y estructuras sociales) o en su objetivo (Hollander y Einwohner, 2004, p. 536).

Teniendo esto presente, es preciso señalar que durante las últimas décadas y dentro de las ciencias sociales se ha puesto un especial interés en estudiar aquellas formas de acción que se oponen a los discursos, modelos y sistemas hegemónicos dominantes, reinvertiendo así la tendencia que había primado durante años en los análisis y que consistía en poner el foco en los procesos de dominación y de transformación social. De este modo se produce un giro en la búsqueda de puntos de fuga entrando en los intersticios de un modelo de sociedad difícilmente permeable.

Siguiendo los abordajes que se han realizado a la noción de resistencia, podemos señalar al menos dos entradas analíticas generales que nos permitirán centrar aquellos ejercicios de resistencia que serán objeto de investigación en esta tesis en su desarrollo auto etnográfico. Debemos señalar, por una parte, aquella tendencia centrada en la lectura del poder bajo una lógica de dominación/subordinación. En este contexto, lo que se resiste son las injusticias, los efectos de los problemas sociales, pero también las culturas o las ideas foráneas. Corrientes como el poscolonialismo, el posmodernismo y el posdesarrollo, son centrales en el despliegue de esta línea, las cuales se posicionan contra los procesos de colonización y la configuración de grupos subalternizados, la racionalidad occidental moderna, el desarrollo, el progreso y la primacía del sujeto y de lo humano. El interés por el estudio de las resistencias desde estas perspectivas resulta de encontrar en las resistencias perspectivas alternativas, que permiten llenar de contenido la construcción de nuevos/plurales horizontes y proyectos históricos, políticos y sociales. Por otra parte, estarían aquellos abordajes -dentro de los cuales se sitúa el desarrollo de esta tesis- para los cuales la resistencia es leída como una manera de poner el acento en aquellas formas menos organizadas, no necesariamente sistemáticas y fuertemente nutridas por emociones. Formas de resistencia cotidianas que, con un bajo nivel de visibilidad, actúan poniendo en jaque y desafiando el orden constituido. Desde esta perspectiva, se entiende que las resistencias entran y se hacen parte de la fluidez de los procesos sociales y es, en este proceso, que se construyen interrelaciones, comunidades y subjetividades alternativas y disidentes. En relación con este último punto, es ineludible mencionar la mirada de la filósofa estadounidense Judith Butler en torno al estudio de las resistencias. En el prólogo de su libro *Vulnerabilidad en Resistencia*, Judith Butler et al. (2016) defiende la idea de que es precisamente la vulnerabilidad que resulta de la violencia neoliberal la que permite la emergencia o creación de resistencias. Para la autora, estas solo pueden ser vistas en su relación con la vulnerabilidad a la cual los sujetos estamos expuestos por el solo hecho de que nuestros cuerpos son nombrados por discursos que los preceden. Siguiendo a Butler,

resistir no se entiende como un opuesto a la vulnerabilidad, sino que forma parte del significado mismo de esta condición.

Desde los objetivos que perseguimos en esta tesis nos situamos en este segundo grupo de perspectivas donde es preciso señalar que la noción de resistencia ha sido utilizada como clave de lectura para la comprensión de diversas dinámicas sociales a través de la historia, pudiendo rastrearse en los trabajos de James C. Scott sobre los dominados y el arte de la resistencia donde examina las *resistencias de las sociedades subalternas* hacia los grupos dominantes, en la producción de Michael Foucault en sus desarrollos sobre *poder y resistencia*, en Michael de Certeau y sus nociones de *táctica y estrategia* en la vida cotidiana, en Gramsci y sus nociones de *hegemonía y contra hegemonía*, y explícitamente en la obra de Pierre Bourdieu y sus propuestas sobre *intelectualidad y resistencia*, en Jacques Deleuze con su noción de *resistencia como acto creativo*, en los relatos de emancipación de Edward Said, en las propuestas de *resistencia desde la subalternidad* de Spivak, en la noción de *resistencia decolonial* de Walsh o Maldonado-Torres, en Paul Willis y Henry Giroux y sus estudios sobre las *resistencias en el campo de la educación*, en Guatari y Rolnik y su micropolítica de la resistencia, en de Sousa Santos y su *acción con clinamen*, en los desarrollos sobre *vulnerabilidad y resistencia* de Judith Butler o Marcela Lagarde y la relación de la resistencia con la búsqueda y consecución de la autonomía para las mujeres solo por nombrar algunos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la propuesta que presento en la presente tesis no está destinada a estudiar los rasgos de las grandes resistencias (rebeliones, levantamientos populares o procesos de resistencia abierta contra el orden establecido tipo revolución), más bien dirigiremos nuestra mirada a lo que, desde hace décadas y desde diferentes campos disciplinares y corrientes teóricas como el marxismo, el posestructuralismo, los estudios subalternos y decoloniales viene sometiéndose a diferentes análisis y procesos de discusión a las que han denominado resistencias cotidianas, micro resistencias o actos de infra política en un ejercicio de pensar la política desde abajo.

En esta tesis, por tanto, entenderemos los ejercicios de resistencia cotidiana ejercidos por las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria como aquellas contraconductas que desafían el orden hegemónico a partir de la identificación de márgenes de maniobra, espacios de acción o discreción profesional y que pretenden oponerse al orden establecido sin perder el puesto, constituidas por la expresión, a

menudo silenciosa o que apenas se percibe como un rumor, que discurre en clave de recuperación de la propia potencia, de generación de capacidades para reencontrarse solidariamente con otras organizadas (o no) que ahora resisten y que trazan nuevos trayectos y líneas por donde emerge el deseo, lo actual, lo novedoso y que permite dar otro sentido a las intervenciones hegemónicas enraizadas en la lógica del neoliberalismo.

Hacer mención del hecho de que las trabajadoras sociales desde sus prácticas pueden constituir una posibilidad de ejercer resistencia no significa desestimar la colonización de la racionalidad neoliberal de las que éstas son objeto, más bien todo lo contrario. Requerimos asumir que, en su cotidiano, la intervención social desarrollada por las trabajadoras sociales obedece -como vimos en el capítulo anterior- a una racionalidad neoliberal, pero que dentro de este esquema sus prácticas pueden suponer un conjunto de actuaciones estratégicas para desafiar la propia lógica neoliberal. tranzando eso que Goffman (2004, p.73) denominó *un juego astuto*, una combinación oportuna de estrategias destinadas a aumentar las posibilidades de salir indemne de los mecanismos de sometimiento. Las prácticas de resistencia en este marco involucran procesos de afirmación porque son procesos de desobediencia activa y que adquieren modalidades de invención o de creatividad tratando de hacer algo con lo real, producir aberturas y nuevos posibles. Los ejercicios de resistencia deben entenderse como un trabajo creativo que no funciona por negación o reacción a lo que sujeta, explota o aliena sino a través de una lógica constituyente que construye y al mismo tiempo resiste.

No aludo con ello una idea romántica de resistencia en la intervención social llevada a cabo por las trabajadoras sociales (Barnes y Prior, 2009), sino una comprensión de la resistencia como un comportamiento-contra conducta que es desarrollado en el quehacer cotidiano (contravenir reglas, realizar actividades que no se nos piden realizar, ajustar a la persona concreta los protocolos y procedimientos estandarizados, oposición a una directriz interna, etc...), tácticas a través de las cuales las trabajadoras sociales aprovechan los intersticios que deja el sistema para aliviar su opresión. Infinidad de signos que desatan tormentas. Acciones “pequeñas” muy lejos del heroísmo convencional que, sin embargo, entrañan desplazamientos telúricos de gran envergadura.

Desde esta perspectiva, llevar a cabo ejercicios de resistencia cotidiana supone un intento de cambiar el curso de lo establecido sea a través de ejercicios de resistencia activos o pasivos, evidentes o no para el orden institucional, extraordinarios o cotidianos,

de manera sutil y más fundamental, a título individual y silencioso o de manera colectiva y pública.

Como veremos en la parte concerniente al desarrollo auto etnográfico el autor de esta tesis también ha tomado posición con relación a cómo entender los ejercicios de resistencia. Para mí, frente a posturas que señalan que ni las intenciones ni los resultados de los actos de resistencia deben importar sino sólo su potencial desestabilizador, no solo el acto en sí de resistencia es importante, sino que son igualmente importantes las intenciones que lo motivan. La profesional protagonista de un ejercicio de resistencia debe ser consciente de que su acción implica una resistencia al orden instituido para ser considerada como tal, envolviendo no sólo los actos en sí mismos sino también la intención subjetiva que los motivan, mostrando la conciencia de una opresión y el deseo de contrarrestarla junto con las acciones correspondientes.

Soy consciente de que, para los más críticos, la noción de resistencia cotidiana podría suponer una idea minimalista de resistencia y que, por lo tanto, no debería emplearse este término quedando reservado para actos que involucren sucesos colectivos, visibles y que involucren cambios sociales no para acciones cotidianas pero mi experiencia me ha mostrado cómo un acto cotidiano intencionado con finalidad de subvertir el orden constituido puede tener unas consecuencias que escapan de y sobrepasan a esa acción individual y puntual tal y como podremos ver en el ejercicio auto etnográfico y, en concreto, en el apartado *“De la banalidad del mal o de la necesidad de posicionarnos contra la humillación y la injusticia”*.

Otra cuestión que desata cierta polémica en relación con los actos cotidianos de resistencia es el problema de la visibilidad de dichos actos. Hay autores que entienden que la resistencia necesariamente debe provocar la reacción del otro, no puede ser invisible a los ojos del poder establecido. Junto a este, otro aspecto problemático es el carácter disruptivo de los actos de resistencia objetándose que estas resistencias cotidianas no dejan de ser una vaga noción de autodeterminación o ilusión de autonomía que no hace más que consolidar el sistema de dominación. Aunque, como tendremos oportunidad de ver en el capítulo donde se autoetnografían algunas de las resistencias de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, existen prácticas cotidianas de resistencias con un fuerte componente emancipatorio pudiendo constituirse en una amenaza real a las relaciones de poder constituidas (tal y como veremos en el caso de la Plataforma RMI Madrid o del Foro SERVSOCIAL Madrid) mostrándose igualmente la posibilidad de desarrollar una dimensión colectiva de dichas resistencias cotidianas. En este sentido me sitúo en línea del feminismo decolonial de

María Lugones (2019) quien clarifica que no concibe la resistencia como “fin o meta de la lucha política, sino más bien su comienzo, su posibilidad” (p.109).

3.3. Resistencia en la obra de James Scott, Michael de Certeau y Michel Foucault como entramado conceptual para comprender las acciones de resistencia de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria.

Si bien durante los últimos años, en relación a los estudios de las resistencias, ha cobrado importancia en investigación social la resistencia de mujeres tanto individual como colectivamente (véanse los trabajos de Judith Butler y Marcela Lagarde en este sentido), para comprender las acciones de resistencia cotidiana realizadas por las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid me voy a detener en las que quizás sean la vías teóricas más representativas en torno a la resistencias cotidianas en teoría crítica, haciendo un mayor inciso en la obra de Michael Foucault por lo significativo de su dialéctica poder-resistencia.

3.3.1. Resistencia en James Scott.

De entre los autores más destacados con relación a las formas cotidianas de resistencia nos encontramos a James Scott quien, donde otros sólo veían sumisión, obediencia y conformidad supo ver resistencia, insubordinación y disconformidad. ¿Qué son para Scott las resistencias cotidianas? Son aquellas acciones de rebeldía realizadas por las personas trabajadoras y que no se suelen caracterizar por su carácter abierto, organizado y frontal pudiendo estas no ser necesariamente premeditadas ni lideradas por una organización formal y pueden desarrollarse sin ser explícitas (Scott, 2003).

Para Scott, cada una de las formas de existencia cotidiana suelen estar disimuladas o disfrazadas y compañeras silenciosas de una forma de resistencia pública. Es, precisamente, porque las resistencias cotidianas están cuidadosamente elaboradas para permanecer en el anonimato por lo que requieren de una mayor interpretación ya que las cosas no son como parecen (Scott, 2003). Scott observa como los campesinos se encuentran dominados sin necesidad de aceptarlo por completo, exponiendo que aparentaban entregar su consentimiento mientras desarrollaban escenarios de boicot contra los dominantes. Ejemplo de estas estrategias de resistencias era atascar maquinaria o incendiar campos de cultivo con la finalidad de mostrar su inconformidad sin ser descubiertos.

Todas estas acciones -denominadas infra política por Scott- son resistencias discretas que se desarrollan producto de que, en los contextos de dominación, la actividad política explícita está casi prohibida reduciéndose así, estos ejercicios de

resistencia, a las redes informales, familiares, vecinales, de amistad o comunitarios no logrando adquirir una organización formal.

3.3.2. Resistencia en Michael de Certeau.

De entre los autores que han trabajado la noción cotidiana de las prácticas de resistencia destaca el francés Michael De Certeau (1996), teórico de las prácticas cotidianas y que, a su vez, teoriza sobre la resistencia conceptualizándola como tácticas y estrategias.

Para De Certeau las estrategias suponen el “cálculo (o la manipulación) de las relaciones de fuerzas que se hace posible desde que un sujeto de voluntad y poder (una empresa, un ejército, una ciudad, una institución científica) resulta aislable” (1996, p. 42). Las estrategias, se realizan desde un espacio social, desde un lugar de poder y voluntad propios. La circunscripción de lo propio, y la censura entre el lugar propio y el ajeno, genera los siguientes efectos: a) Lo propio se constituye como una victoria del lugar sobre el tiempo, lográndose un dominio del tiempo a través de la fundación de un lugar autónomo; b) Lo propio también se constituye como un dominio de los lugares mediante la visión, a través de la partición del espacio se logra desarrollar una práctica panóptica y; c) Es posible definir el poder del conocimiento mediante, la capacidad de transformación de las incertidumbres de la historia en espacios legibles. De este modo, vale reconocer en las estrategias un tipo de conocimiento que permite sustentar y determinar el poder de darse un lugar propio (De Certeau, 1996).

Por otro lado, De Certeau (1996) denomina tácticas a: la acción calculada que determina la ausencia de un lugar propio. Por tanto, ninguna delimitación de la exterioridad le proporciona una condición de autonomía. La táctica no tiene más lugar que el del otro. Además, debe actuar con el terreno que le impone y organiza la ley de una fuerza extraña (p.43). Las tácticas obran lentamente, poco a poco y aprovechan las ocasiones. Puesto que no logran acumular los beneficios que ganan, ni aumentar lo propio, necesitan utilizar las fallas que las coyunturas particulares abren en la vigilancia del poder propietario, por ellos, las tácticas son una cazadora furtiva, es sorpresiva y astuta. De este modo, De Certeau (1996) define que

las tácticas ponen sus esperanzas en la resistencia que el establecimiento de un lugar ofrece al deterioro del tiempo; las tácticas ponen sus esperanzas en una hábil utilización el tiempo, en las ocasiones que presenta y también en las sacudidas que introduce en los cimientos de un poder (p.45).

El autor añade que las tácticas están presentes en las prácticas y creatividad cotidiana, las que de forma elusiva, fugitiva, fragmentaria y silenciosa construyen maneras de hacer, maneras de habitar, circular, leer, caminar, hablar, constituyéndose en “buenas pasadas del “débil” en el orden construido por el “fuerte”, arte de hacer jugadas en el campo del otro, astucia de cazadores, capacidades maniobreras y polimorfismo, hallazgos jubilosos, poéticos y guerreros” (p.46). De este modo, puede concluirse que las estrategias son propias de las personas que gozan de poder y capacidad de dominar a otras, por el contrario, aquellos que no tienen poder, son los que construyen situaciones de resistencia a través de las tácticas, las que pueden concebirse “un arte del débil” (De Certeau, 1996, p. 43).

3.3.3. Resistencia en Michael Foucault.

La relación entre poder y resistencia es clave en la genealogía de Foucault y permite disponer de un marco teórico privilegiado para la comprensión de las acciones de resistencia de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria.

La resistencia para Foucault es de gran relevancia, puesto que las propias relaciones de poder

no pueden existir más que en función de una multiplicidad de puntos de resistencia: éstos desempeñan, en las relaciones de poder, el papel del adversario, de blanco, de apoyo, de saliente para una aprehensión. Los puntos de resistencia están presentes en todas partes dentro de la red de poder (Foucault, 2011, p.116).

De este modo, las resistencias no dependen de principios heterogéneos y constituyen el otro término en las relaciones de poder, pues en ella se inscribe el elemento que enfrenta al poder. Los puntos de resistencia están distribuidos irregularmente, hallándose diseminados con mayor o menor densidad en el tiempo y espacio, permitiendo en ocasiones, alzar a grupos o individuos de manera definitiva, y favoreciendo determinados tipos de comportamiento, ciertos modos de vida o algunos puntos del cuerpo.

La formación del enjambre de los nudos de resistencia, incluso pueden crear surcos en las estratificaciones sociales y en las unidades individuales, siendo la codificación estratégica de esos nudos de resistencia, lo que posibilita una revolución (Foucault, 2011). Así, se puede señalar que al comprender la resistencia como puntos que se presentan en la cotidianidad y que forman parte del poder, Foucault permite comprender que la relación de poder no siempre se ejerce de manera vertical y directiva

–de arriba hacia abajo-, sino también de abajo hacia arriba y a nivel lateral u horizontal, posibilitando que el poder circule en todas las relaciones sociales. De este modo, al estudiar las resistencias, según Foucault deberán considerarse las formas colectivas de activismo, pero también las formas cotidianas y más individuales de resistencia al poder

Foucault explica que “cada lucha se desarrolla alrededor de un centro particular de poder”, en cualquier lugar de trabajo, en cualquier familia, etc. Denunciar lo que sucede en estos núcleos es la primera inversión del poder (Foucault, 1979, p.84). Así, Foucault defiende, por ejemplo, a los médicos de las prisiones que denuncian las condiciones de los presos y los presenta como ejemplos de lucha porque “confiscan, un instante al menos, el poder de hablar” (Foucault, 1979). Foucault defiende que no existen relaciones de poder sin resistencias y que estas son más reales y eficaces cuando se forman en el mismo contexto donde se ejercen las relaciones de poder. De alguna forma, se puede intuir que si existe una microfísica del poder también existe una microfísica de la resistencia (Pickett, 1996).

Pero donde expondrá las características de la resistencia y las luchas asociadas a esta será en sus clases de 1978 (Foucault, 2013b, 789) donde establece los siguientes argumentos. Primeramente, Foucault reconoce que su preocupación es por aquellos juegos de poder “más limitados y humildes” en detrimento de aquellos que hacen referencia al “gran juego del Estado con los ciudadanos”. Según Foucault (2013b, 793), no todas las luchas contra el poder se articulan en formas de revolución, ni todas intentan “la liberación, la desaparición de las clases o la disolución del Estado”. A él le interesan otras luchas menos visibles porque hacen referencia a “la trama de la vida cotidiana” de las personas, catalogando esta situación como una nueva característica de las luchas actuales. Para ejemplificar esto describe el posicionamiento de algunos funcionarios de prisiones que se niegan a llevar a cabo determinadas prácticas. Foucault relata el testimonio de estos trabajadores cuando, sin dar su brazo a torcer, afirman: “No seremos nosotros quienes tiremos piedras contra nuestro propio tejado; no queremos participar en el juego del sistema penal” (Foucault, 2013b). En segundo lugar, expone que estos nuevos fenómenos son “difusos y descentrados” pero nunca autónomos. Estas reivindicaciones enuncian problemas concretos, en lugares determinados y en situaciones determinadas, de forma que los comportamientos derivados consiguen irradiarse rápidamente e implicar a diferentes personas que, en un primer momento, puede ser que no compartiesen el análisis de la situación (Foucault, 1979, p.84). Según Foucault (2013, p.861), la resistencia puede darse: “En un solo hombre, un grupo, una minoría o un pueblo entero, pero siempre se dan en ejercicio de la libertad”. En ocasiones, las luchas se pueden diluir y las personas vuelven a obedecer y, en otras,

se pueden constituir como grupos fuertes de resistencia que promueven el rechazo o la revuelta. Foucault (2008, p.202) explica que, debido al carácter descentrado de estas luchas, estas pueden aparecer –aunque no siempre–, independientes de los regímenes políticos, económicos o sociales que las sustentan. La tercera característica de estas nuevas formas de luchas de poder o resistencias es que se oponen a la realización de ciertas acciones cuyo ejercicio resulta insoportable para el individuo al que se las imponen. La resistencia, en este caso, se dirige en oposición frontal a un poder que se considera arbitrario, sea de la forma que sea, que ha sido decidido desde arriba y no por los sujetos que ejecutan la acción. Con relación a esta idea es interesante la defensa que realiza de la lucha de algunos psiquiatras en contra de las normas y funcionamiento de los hospitales mentales, atribuyendo esta responsabilidad a los profesionales y cuestionando si los enfermos, en esas circunstancias, pueden asumir un rol de auto liberación o necesitan la ayuda de los sanitarios. Por último, estas luchas tienen la condición de inmediatez. Esta característica se define en dos sentidos: por un lado, al concernir a las instancias de poder más próximas, es decir, a las acciones ejercidas directamente por los individuos; y, por otra, porque no se encuentran dirigidas a la ruptura con el Estado o a la solución del problema originario. Por tanto, no son revolucionarias, en sentido clásico, porque no atentan de forma directa contra las estructuras del poder aunque intentan desestabilizarlo pero tampoco son de carácter reformista ya que no intentan mantener el sistema de poder. Foucault (2013, p.794) las cataloga como anárquicas ya que “se inscriben en el seno de una historia que es inmediata, que se acepta y se reconoce como indefinidamente abierta”.

La resistencia no es, pues, una sustancia y no es anterior al poder que se opone. En una entrevista realizada por Bernard Henry-Levy denominada *No al sexo rey* Michel Foucault sostiene que la resistencia es coextensiva al poder y que es rigurosamente contemporánea (Foucault, 1994b, p.161). La resistencia no es la imagen invertida del poder, pero es, como el poder, “tan inventiva, tan móvil, tan productiva como él. Es preciso que como el poder se organice, se coagule y se cimiente. Que vaya de abajo arriba, como él, y se distribuya estratégicamente” (Foucault, 1994b, p.162). En el momento mismo en el que se da una relación de poder existe la posibilidad de la resistencia. No estamos atrapados por el poder; siempre es posible modificar su dominio en condiciones determinadas y según una estrategia precisa. Tanto la resistencia como el poder no existen más que en acto, como despliegue de relación de fuerzas, es decir, como lucha, como enfrentamiento, como guerra, no es solo en términos de negación como se debe conceptualizar la resistencia, sino como proceso de creación y de transformación.

3.4. Las resistencias cotidianas en Trabajo Social. Las dificultades implícitas para un hacer disidente.

3.4.1. La feminización del Trabajo Social como constatación y punto de partida.

Una de las cuestiones que me llamaba poderosamente la atención a la hora de abordar las resistencias cotidianas en los servicios sociales de Atención Social Primaria era el tema de su invisibilidad y su no puesta en valor con relación al discurso y prácticas hegemónicas, tanto por las propias profesionales del trabajo social como por el resto de los agentes externos lo que, necesariamente, me ponía sobre la pista de que el trabajo social, históricamente, produce y reproduce prácticas de género y con género, no sólo respecto a aquellos con quienes trabaja sino al interno del propio colectivo profesional, donde aún pesa la invisibilidad de todo lo realizado, en general asociado a tareas de reproducción (Piriz, 1994), constituyéndose así en una profesión subalterna.

Estas reflexiones me ponían sobre la pista de los postulados de Michael Foucault con relación a lo que se silencia u opaca. Para el autor francés, una de las características del silencio es que no debe ser comprendido desde una mirada binaria de lo que se dice y lo que se calla ya que, desde su perspectiva, “no hay un silencio sino silencios varios y son parte integrante de estrategias que subtienden y atraviesan los discursos” (Foucault, 2013a, p.30). Esto lleva a plantear la existencia de una distribución de los silencios entre “los que pueden y los que no pueden hablar” (Ídem), entre discursos autorizados y discursos obligados a la discreción entre los que encontraríamos los de las trabajadoras sociales debido a su condición de “profesión menor” y subalternizada. Desde este planteamiento, coincido con la importancia de poder nombrar con palabras propias aquello que somos y realizamos en cuanto trabajadoras sociales ya que, nombrar tiene un poder casi mágico, tal y como señalara Pierre Bourdieu, en el sentido de dar existencia explícita por el efecto de la “nominación”, y la relación que señala entre la capacidad de nombrar y el poder que ello conlleva. Si el “lenguaje significa libertad” y nombrar es poder, “el silencio es opresión y violencia” y por ello es preciso “transformar el silencio en lenguaje y acción” (Reich, citada por Femenías, 2006, p.99). Ello es posible recuperando aquellas voces silenciadas, los puntos de vista de las “olvidadas de la historia”, las cuales permitirán localizar y situar “cierto bagaje teórico organizado como explicación diversa de los discursos hegemónicos” (Femenías, 2006, p.99), pudiendo afirmar entonces que “un ‘saber situado’ se construye a partir de una política de desplazamientos de saberes hegemónicos” (Femenías, 2011, p.15).

Aunque el trabajo social, entendido como profesión, ha sufrido evoluciones y transformaciones a lo largo de historia no me equivocaría al señalar algunas notas constitutivas que se han mantenido constantes a través de los siglos y que están, íntimamente, vinculadas al género, a saber: a) ser una profesión feminizada, tanto por sus contenidos de género como por la elevada presencia de mujeres -tanto en su cuerpo profesional como en sus públicos- b) la naturalización que tradicionalmente se ha hecho del rol central de las trabajadoras sociales: los cuidados, c) la posición de inferioridad o subalternidad que ha mantenido históricamente la profesión, es decir su posicionamiento como disciplina segunda o semi profesión (Lorente, 2014).

Una cuestión que es imprescindible señalar de cara a comprender la procedencia subalterna de un hacer disidente como son los ejercicios de resistencia cotidiana que abordaremos en la presente investigación es que, la historia del trabajo social está ligada a la construcción genérica de su identidad. Los estereotipos de género y, por ende, la socialización de género es un elemento fundamental en la comprensión del trabajo social (Rodríguez-Miñón, 2015). Entendiendo el género como una forma de ordenamiento de la práctica social, organizado en torno al “escenario reproductivo” (Connel, 1995). Este ordenamiento “... reglamenta y condiciona la conducta objetiva y subjetiva de las personas. O ser, mediante el proceso de constitución del género, la sociedad fabrica las ideas de lo que deben ser los hombres y las mujeres, de lo que se supone es propio de cada sexo” (Lamas, 1995, p. 14). El género, dice Fraser (2000), es un modo de colectividad bivalente en tanto tiene una faceta político-económica que lo ubica dentro del ámbito de la redistribución (y el problema del modo de colectividad es que no hay bienes materiales distribuidos equitativamente), pero tiene también una faceta cultural-valorativa que lo ubica, simultáneamente, dentro del ámbito del reconocimiento (el problema es que no se reconoce el valor de lo femenino). Estas facetas se entrelazan y se refuerzan ya que el androcentrismo se institucionaliza en las normativas y en la economía. Se crea entonces un círculo vicioso de subordinación cultural y económica.

Tal y como señala la profesora Maribel Estalayo

la historia del trabajo social está escrita en femenino. El argumento o la variable de género es imprescindible en un análisis sobre las relaciones de poder y desigualdad, y lejos de ser un argumento emocional invalidante –como en ocasiones se escucha- es una evidencia científica (2018, p.304).

“Desde casi siempre se ha podido apreciar un marco operativo de intervención en trabajo social muy marcado por la presencia de mujeres, ya sean profesionales o

usuarias de los servicios sociales tanto públicos como privados” (Jiménez, Algarín y Bernal, 2011, p.350), hecho que se vincula con el inicio del trabajo social en el mundo conformado por “mujeres propagadoras de remedios higiénicos ante las epidemias, contribuyeron al nacimiento de una nueva profesión que, al igual que otras aparecidas en el siglo XIX, prolongan la función de maternidad y del socorro, fuera del hogar” (Bañez, 2010, p.162). El trabajo social originario, asociado al voluntarismo, a la caridad y a la disposición para hacer el bien, imprime el sesgo de género que reconoce como ‘propio’ de la mujer y como capacidades innatas al amor, cuidado y filantropía, reproduciendo así los valores de los que es objeto el campo femenino: dar la vida y alimento, dedicar tiempo y atenciones, tratar suavemente, servir a otros, etc... (Casá, 2016, p.125).

Cuando en la década de los setenta Juan Estruch y Antonio M. Güell presentaron una de las primeras investigaciones realizada sobre la profesión en España, decían textualmente que “rara vez cabe encontrar un ejemplo tan paradigmático de monopolio femenino” (1976, p.59). Décadas después, Mario Gaviria, en su interesante prólogo a una de las traducciones al castellano de la obra de Mary Richmond, reconocía que el trabajo social es “producto de la creatividad de las mujeres”, e indicaba también que ello podía ser la causa de su desvalorización: “Ésta es probablemente la causa, el haber sido un invento del género femenino, por la que el trabajo social como técnica, como ciencia, como profesión, como actividad, ha sido relegado a un producto de segunda categoría, con bajo prestigio, histórica y académicamente poco reconocido por los varones dominantes” (Gaviria, 1995, p.27). Dolors Comas (2000, p.187) apunta que “uno de los aspectos que interviene de forma más relevante en la definición de las actividades y de las funciones sociales de las mujeres es su dedicación a los demás [...] Cuidar a los demás es, de hecho, un componente básico en la construcción social del género, con consecuencias importantes para la identidad y las actividades de las mujeres”.

Junto a los trabajos referenciados, es preciso señalar que existen múltiples aportes desde el trabajo social que, desde diferentes perspectivas, han intentado acercarse a lo femenino de la profesión. La investigación doctoral de Estela Grassi “La mujer y la profesión de asistente social” (1989) en Argentina, los aportes teóricos de Belén Lorente Molina quien imbrica género, etnia y profesión para pensar el trabajo social en España y en el mundo (Lorente Molina, 2000), la estrecha relación entre religión y asistencia (Lorente Molina, 2002) y el lugar subalterno respecto de otras profesiones y en particular de otras ciencias sociales (Lorente, 2000 y 2004). También en España destacamos el trabajo de Tomasa Báñez Tello quien ha reflexionado sobre distintas dimensiones que hacen a la profesión, entre ellas la feminización como labor

que proyecta los comportamientos “maternales” privados en el espacio público (Bañez, 1997; 2005). En esta línea, María Himelda Ramírez (2003) recorre la historia de la profesión en Colombia y su relación con el rol “materno” y la religión. También podemos mencionar los trabajos de Álvarez-Uría (1995) y Comas (1995), entre otros/as.

Por último y para corroborar esta alta feminización de profesión quisiera traer a colación las investigaciones más recientes donde se constata el mantenimiento a lo largo del tiempo de los porcentajes de profesionales en relación con la variable sexo: 95% mujeres y 5% hombres³⁶. Junto con esta alta presencia femenina en el ejercicio del trabajo social, cabe también señalar la feminización de sus “públicos”, interviniendo, mayoritariamente, con otras mujeres (Rodríguez-Miñón, 2016), de perfiles, características, sentires, corporalidades y realidades diversas (Mut, 2017) debido a dos procesos: a) como sujetos de la intervención, consecuencia del sistema patriarcal que sitúa a las mujeres en una posición estructural de desventaja social provocándoles múltiples situaciones-problema: feminización de la pobreza, malos tratos, precariedad laboral, etc.; b) como intermediarias o interlocutoras ante las problemáticas que se plantean en el seno de las familias, consecuencia directa del rol cuidador que se les asigna, es decir la ayuda y asistencia a las personas que no pueden valerse por sí solas: niños/as, personas mayores, personas enfermas, etc.

3.4.2. El género como clasificador de profesiones y asignador de desigualdades de poder-saber.

Podríamos enunciar que la feminización del trabajo social mantiene una relación estrecha con el lugar que dicha profesión ocupa en el campo académico y de poder, en la división sexual del trabajo y del saber. Partiendo de los planteamientos de Lorente Molina debemos incidir en la importancia de que la noción

feminización de la profesión no es únicamente una noción que da cuenta cuantitativamente de la presencia de mujeres en las profesiones, sino que “es un término que incorpora una complejidad distinta, trata de la asignación de valores culturalmente considerados femeninos a las relaciones sociales y por esa vía a las profesionales (...) es una pauta cultural que afecta comportamientos, no que incrementa sujetos, aunque en un momento determinado los presuponga (Lorente, 2004, p.40).

³⁶ Pueden consultarse a este respecto las siguientes investigaciones: CUESTA RUIZ, Ana Belén (coord.) (2007): Situación laboral de las Trabajadoras Sociales en La Rioja. Logroño. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de La Rioja; BERASALUZE, Ainhoa y BERRIO-OTXOA, Kontxesi (2008): El ejercicio profesional del Trabajo Social hoy. Vitoria-Gasteiz. Colegios Oficiales de Diplomados/as en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.

Este proceso permite analizar las prácticas de determinadas profesiones a partir de una división sexual del trabajo, aquellas disciplinas vinculadas con el cuidado y la asistencia aparecen como la extensión pública de los roles estereotipados femeninos

el cuidado forma parte de los contenidos que dan identidad a las culturas de géneros femeninas como parte fundamental de las prácticas sociales que han acompañado a las mujeres a lo largo de la historia. Hay que recordar que la división social y sexual del trabajo clasifica y jerarquiza (Lorente, 2004, p.50).

Belén Lorente afirma

los contenidos de género son inherentes y moldeadores del trabajo social. Está impregnado de los valores y representaciones y significados de la cultura femenina, la cual, para el ámbito civilizatorio occidental, responde a un modelo que recoge una tradición de cuidado y ayuda social. También recoge un imaginario que responde a rasgos como la sensibilidad, ternura, subjetividad, capacidad de mediación, resolución en el ámbito de lo privado (...) históricamente han sido asignados a las mujeres y además han funcionado como un lastre para la profesión. Hay que tener en cuenta que son rasgos que estarían en el polo opuesto de lo que socialmente es valorado para progresar (2002, p. 169).

Al observar una continuidad en el tiempo del lugar subalterno que ocupa el trabajo social respecto de otras disciplinas y ciencias (Comas, 1995; Guzman Stein, 2000; Lorente Molina, 2000 y 2004) surgen nuevas preguntas tales como ¿la subalternidad se relaciona con las características que se presume deberían tener los/as trabajadores/as sociales que no son “científicas” o “racionales-instrumentales”? y si esto es así, ¿por qué al cambiar los programas de formación y los marcos normativos que regulan el perfil oficial esta subalternidad continúa? ¿las trabajadoras sociales ocupan espacios subalternos porque realizan tareas subalternas? o a la inversa, ¿las tareas que realizan son subalternas por ser realizadas mayoritariamente por mujeres? Siguiendo a Dolores Comas (1995), Tomasa Bañez Tello sostiene que

no es la división del trabajo la que explica la subordinación de las mujeres, sino que es la desigualdad entre hombres y mujeres lo que se incorpora como factor estructural en las relaciones de producción y en la división de trabajo (Bañez, 1997, p.174).

En este sentido las reflexiones en torno a la subalternidad profesional y los proyectos de jerarquización del trabajo social no pueden dejar de contemplar las implicaciones de la feminización de la disciplina.

Siguiendo a Nancy Fraser (2000), el género es un factor de diferenciación cultural-valorativa y político-económica. Esto quiere decir que no solo el androcentrismo y el sexismo han de privilegiar los rasgos culturales asociados con la masculinidad (lo que genera una injusticia de reconocimiento a lo femenino) sino que la división del trabajo según el género le asignará desventajas económicas a lo considerado femenino (lo que genera una injusticia de distribución). La diferenciación cultural-valorativa se caracteriza por la construcción de normas culturales que desprecian aquellas cosas codificadas como “femeninas”. De allí la explotación sexual, el acoso, la reificación y denigración de las mujeres, la discriminación, exclusión y marginación en la esfera pública y las múltiples violencias de género. La diferenciación político-económica, por su parte, actúa como injusticia en la distribución provocando que ocupaciones de altos salarios sean mayormente masculinas y que la responsabilidad primaria al trabajo “reproductivo” (trabajo doméstico o labores de cuidado) sea algo considerado femenino y sea no-remunerado o mal-remunerado.

Las trabajadoras sociales pertenecemos a una disciplina que históricamente ha sido no sólo sometida, sino, en muchas ocasiones, funcional. Ha estado al servicio de las empresas, de los gobiernos, tanto de las revoluciones como de las tradiciones, ha llegado a la academia, pero se realiza en diversos ámbitos extraacadémicos de aplicación, es fundamentalmente experimental, pero no deja de tener dificultades en cuanto a su estatus científico, y, además, no por casualidad, es femenina. Continúa produciéndose una desigualdad estructural en su reconocimiento. La condición estructural de desigualdad en el reconocimiento académico y sociopolítico del trabajo social está relacionada con una práctica histórica discriminatoria, la cual se identifica mediante las formas en que los saberes han venido asignándose a unos grupos sociales en detrimento de otros. Tal práctica se constituye como un hecho de poder emprendido por los grupos culturales y políticos hegemónicos; éstos persiguen monopolizar la producción, capitalización y utilización de aquellos conocimientos que social y culturalmente son considerados prestigiosos y rentables. Mientras que los saberes que resultan funcionales y sostenedores de los conocimientos dominantes suelen quedar desconocidos o descalificados, aun siendo una de sus características definitorias la de apuntalar a aquéllos. No cabe duda de que la inmensa maquinaria teórica que asimila el trabajo social se funde en las prácticas de las trabajadoras sociales que las realizan, difunden y legitiman.

Coincido con Durán (1990) cuando afirma que la ciencia ha sido construida desde el poder y el poder ha puesto a la ciencia a su servicio. Sostiene además que la ciencia “se ha construido de espaldas a la mujer y a menudo en contra de ella” (1990, p.9). Además, tal como explicita Mileo

las mujeres encuentran diversos obstáculos y techos de cristal incluso en la carrera académica. La desigualdad de género en el acceso a la investigación científica hunde sus raíces en un mundo plagado de estereotipos que las ignora y las excluye de los principales ámbitos de la vida profesional (2018, p.96).

Y como sostiene Mc Kenna

la manera como se organizan las relaciones entre poder y conocimiento en la universidad, y a través de ella, posibilita que se vivan esas relaciones sin reflexionar sobre ellas [...]. Este “no ver” participa en las prácticas dominantes que regulan las relaciones sociales en que vivimos. A lo largo de la historia, las universidades han sido y siguen siendo fundamentales para la producción y la reproducción de tales prácticas (Luke y Gore; 1999, p.372).

La autora entiende que pocos lugares de trabajo ejemplifican mejor el régimen patriarcal que la universidad, desde la distribución burocrática del poder hasta la “red de escritura” según Foucault (1979), racionalizadas en el sistema de gobierno de “forma y oficio” que administra los procedimientos, así como a las personas y el conocimiento.

Tal y como mantiene sostiene Ballarín

la ocupación ya masiva de la institución universitaria por parte de las mujeres no significa que la habiten. El derecho a recibir, conservar, utilizar y transmitir la formación recibida no implica el reconocimiento del saber pleno, el que dota de autoridad, el de creación de nuevos saberes (2015, p.35).

A título de ejemplo baste señalar las contribuciones de Mary Jo Deegan (2005, p.24) que devela y describe la doble discriminación sexual-disciplinar que sufrieron las primeras sociólogas (devenidas) trabajadoras sociales por parte de los varones de la academia, haciendo especial referencia a la Escuela de Sociología de Chicago de la cual Jane Addams fue su principal exponente. Por el contrario, desde el pragmatismo crítico, el feminismo cultural y el socialismo fabiano, fue y es considerada una figura clave en interpretar la vida americana, sus valores, y en la conformación de un “pensamiento americano”, la transformación y consolidación de la sociología aplicada en dicha Escuela. Debido a los mecanismos de exclusión imperantes, la sociología científica pasó a estar dominada por varones, mientras que el trabajo social por mujeres

y un dato interesante es que muchas mujeres sociólogas (y de otras disciplinas) devinieron trabajadoras sociales al no poder insertarse profesionalmente en los cerrados y patriarcales ámbitos académicos. En Chicago se consideraba la recolección de datos cuantitativos y estadísticos como una tarea de mujeres, una técnica metodológica no científica ni sociológica. Ello llevó a la desvalorización de su práctica (que combinó tempranamente investigación y acción), y por tal motivo fueron eliminadas de sus registros académicos (Deegan, 2005, p.46).³⁷

3.4.3. ¿Pueden hablar las subalternas? O sobre la necesidad de dar visibilidad a un hacer disidente.

Sin haber pretendido agotar el amplio marco discursivo abierto para reflexionar, desde la perspectiva feminista, sobre el lugar de saber-poder ocupado por las trabajadoras sociales, podríamos decir, siguiendo a Spivak (2003) que, las trabajadoras sociales, como sujetos subalternos, es claro que “hablan” físicamente, sin embargo su “hablar” no adquiere estatus dialógico ya que, como mujeres (sujetos subalternos) y como profesión (subalternizada), no es un sujeto que ocupa una posición discursiva desde la que poder hablar y responder con el ánimo de ser escuchado. Como hemos podido comprobar a través de los desarrollos anteriores, las trabajadoras sociales tienen serias dificultades para hacer oír su voz y para visibilizar unas prácticas disidentes que se anclan, además, en lo cotidiano en el marco de un sistema de relaciones de género desigual. Sin embargo, esto no es óbice, para que dejen de asumir el desafío de actuar y visibilizar unas prácticas que pretenden contribuir a la transformación y a la eliminación de asimetrías tal y como podremos comprobar en el capítulo dedicado al desarrollo autoetnográfico. Es preciso dirigir la mirada a ese trabajo social silenciado conformado por voces disidentes que pretenden defenderse “de las lógicas perversas del sistema capitalista” (Rivera, 2018, p.72), afirmando la acción transformadora del trabajo social basada en la “micropolítica” que implica una acción desde los márgenes, una “política del cuerpo” situada en acciones cotidianas disidentes que convocan a “poner el cuerpo, hacerlo en un encuentro de comunidades de afectos, que quizás irradiarán hacia afuera y se conectarán con otras fuerzas e iniciativas, lejos de la competencia y de las estrategias del éxito” (Rivera, 2018, p. 73), que permite sentipensarnos y tejer juntas rebeldía hablando, no desde posibilidades teorizadas, sino de posibilidades vividas.

³⁷ Esta misma situación se produce con las graduadas en psicología. Un caso paradigmático es el de Jessie Taft, brillante discípula de George H. Mead y William I. Thomas. Su tesis doctoral, *The Woman Movement from the Point of View of Social Consciousness* (1915) da cuenta de esta situación.



CAPÍTULO 4
RESISTENCIAS EPISTEMOLÓGICAS. HACIA UNA EPISTEMOLOGÍA
INDISCIPLINADA.

Hemos encontrado que allí donde la ciencia realizaba sus mayores progresos, el espíritu no había sino vuelto a ganar para sí lo que él mismo había colocado en ella. En la ribera de lo desconocido habíamos detectado unas huellas extrañas; con la ayuda de profundas teorías logramos reconstruir quién las había dejado. Para nuestra sorpresa, eran nuestras propias huellas.

Asthur Eddington, citado por Bell, 1961, p. 123.

Un ser humano es sagrado porque es un mundo entero, el mundo entero visto desde un lugar, desde una mirada que, al desvanecerse, se lleva consigo esa forma irreplicable de verlo... Bien es verdad que las palabras -como suele decirse- se las lleva el viento, y los recuerdos son demasiadas veces lábiles, esquivos, porque el ser humano es un animal que construye el olvido, así que, si queremos fijar algo de lo que vimos o nos contaron y que se conserve algo de lo que nosotros también un día desearemos contar, tenemos que fijar de algún modo esas palabras; es decir, tendremos que recurrir a la escritura.

Chirbes, 1997.

La doctrina ideológica del método científico nos distrae para evitar que conozcamos el mundo con efectividad. La ciencia, es retórica, es decir, la persuasión que tienen los actores sociales importantes de que el conocimiento manufacturado que uno tiene es un camino hacia una forma deseada de poder objetivo.

Haraway, 1995, p. 76.

Otra vez repito que no soy un crítico imparcial y objetivo. Mis juicios se nutren de mis sentimientos, de mis pasiones...Estoy lo más lejos posible de la técnica profesoral y del espíritu universitario.

Mariátegui, 2011, p.8.

Índice

CAPÍTULO 4. RESISTENCIAS EPISTEMOLÓGICAS. HACIA UNA EPISTEMOLOGÍA INDISCIPLINADA.

4.1. Primera Resistencia. Partir de sí o de la experiencia como fuente de conocimiento.	130
4.1.1. Echar raíces en esta tesis o cuando la investigación parte de sí.	130
4.1.2. Entre la memoria y el olvido o de la posibilidad de narrar la experiencia.	135
4.1.3. El valor testimonial de la palabra del que “hizo y tuvo” la experiencia.	138
4.2. Segunda Resistencia. De la pretendida neutralidad y objetividad del conocimiento o hacia un conocimiento reflexivo y situado.	140
4.2.1. De la pretendida neutralidad y objetividad del conocimiento científico.	140
4.2.2. Hacia un conocimiento reflexivo.....	143
4.2.3. ..., y situado.	148
4.3. Tercera Resistencia. Señalando el lugar de enunciación o la voz del investigador en esta tesis.	152
4.4. Cuarta Resistencia. Desde el corazonar-sentipensar. Por un calentamiento de la razón.	162

4.1. Primera Resistencia. Partir de sí o de la experiencia como fuente de conocimiento.

4.1.1. Echar raíces en esta tesis o cuando la investigación parte de sí.

Creo recordar que fue Gadamer quien dijo que lo que atraviesa nuestras vidas no es la historia -los hechos- sino la historicidad, es decir, las secuelas de lo sucedido en los relatos de cada uno. Por eso, aunque partir de sí puede sonar sorprendente, antojadizo o narcisista, ¿Cómo es eso de partir de uno mismo para que esta investigación acaezca, para que esta tesis tome la forma que ahora tiene? ¿Puede existir un saber que provenga de la experiencia? ¿La experiencia puede constituirse como fuente de conocimiento y nos puede ser útil para nuestro ejercicio profesional? Lejos de generar confusión, caer en la arbitrariedad o la egolatría; partir de sí, es decir, partir de mis propias experiencias de resistencia en el contexto de los servicios sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, es realizar un ejercicio de posicionamiento, es una forma de situarme/situarnos, una manera de reivindicar la historicidad de lo vivido.

No es mi pretensión disimularme o esconderme detrás de las palabras. Mi intención no es otra que dar crédito a mis propias experiencias y hablar desde contextos determinados que, en un ejercicio de subversión, evite colocarnos en un pensamiento disociado construyendo mundos e ideas que obran por sí mismas y que no arraigan en la propia corporalidad, en el propio sentir. Actuar en primera persona, como quienes somos y no en nombre o en representación de algo o de alguien, camuflado en el propio saber; aceptando nuestro papel mediador (Blanco, 2006) y el compromiso de hacer lo que está en nuestra mano, desde la responsabilidad de encontrar las palabras que digan el sentido de nuestra experiencia, para que no se pierda (Cosentino, 2006).

Si asumimos que todo conocimiento es corpóreo no podemos aceptar que se conceda a la experiencia un estatuto inferior al de la teoría. Expresiones como “basado en mi experiencia” inician una concepción testimonial de verdad y una relación inmediata e intensa con los hechos. Aunque se analicen de manera objetiva, esos hechos son relevantes teniendo en cuenta la forma en que los vive una persona, una comunidad o un grupo social. La experiencia es tanto la vida subjetiva de la objetividad como la vida objetiva de la subjetividad. No pretendo alcanzar la objetividad, la abstracción, con el riesgo que ello comporta de convertir lo vivo en inanimado para que pueda ser controlable o predecible. Por el contrario, tomar la experiencia como eje de mi investigación, posibilita mantenerse cerca del sujeto sin disociarlo del sentido de lo que

hace y de lo que le sucede en ese hacer³⁸. Esta elección es significativa porque muestra la sintonía con la preferencia por

querer estar en las cosas que hacen y que saben, con la propia subjetividad, renunciando a la abstracción y a lo universal con el poder que ello pueda dar, para no perder el contacto con las cosas y así sentirlas y saberlas (Muraro, 2002, p. 11).

Para José Contreras y Núria Pérez de Lara, este partir de sí significa

que lo que se cuenta ha pasado por una o por uno, intentando conjugar conocimiento y experiencia, pensamiento y sentimiento, consciencia de las ideas y del cuerpo desde el que se piensa y se siente. Significa que hay un pensar que trabaja sobre sí, sobre lo que se piensa y sobre el pensamiento desde el que se vive lo que se está estudiando; una preocupación por ganar lucidez, al tener más consciencia sobre desde dónde miramos e interpretamos (2010, p.77).

De esta manera cada persona tiene experiencias de manera personal y subjetiva, entendiendo la subjetividad según Weedon, para referirse a

pensamientos y emociones conscientes e inconscientes del individuo, su sentido de sí mismo y sus formas de entender su relación con el mundo. Los discursos humanistas presuponen una esencia en el centro del individuo que es única, fija y coherente y que lo hace lo que es [...]; el posestructuralismo propone una subjetividad que es precaria, contradictoria y en proceso, y que se reconstruye constantemente en el discurso cada vez que pensamos o hablamos (Weedon, 1987 en Orner, 1999, p.122).

Como gesto vivo, la experiencia reúne en su conjunto todo lo que la ciencia divide, ya sea el cuerpo y el alma, la razón y el sentimiento, o las ideas y las emociones. Conceptualizada de este modo, la experiencia no puede ser transmitida completamente ni aprehenderse en su totalidad. Cuanto más intensamente se vive, más cuesta entenderla.

³⁸ La distinción que hizo María Zambrano entre saber y conocimiento se refiere a esta cuestión en términos muy gráficos. Así, señala que el conocimiento, buscando la universalidad realiza «el máximo desprendimiento de lo individual». El saber no se deja reducir a universalidades, resistiéndose a «ascender al cielo de la objetividad» (2000, p. 83).

En la ciencia moderna lo que le ocurre a la experiencia es que es objetivada, homogeneizada, controlada, calculada, fabricada, convertida en experimento. La ciencia captura la experiencia y la construye, la elabora y la expone según su punto de vista, desde un punto de vista “objetivo”, con pretensiones de universalidad. Pero con eso elimina lo que la experiencia tiene de experiencia y que es, precisamente, la imposibilidad de objetivación y la imposibilidad de universalización. La experiencia es siempre de alguien, subjetiva, es siempre de un aquí y de un ahora, contextual, finita, provisional, sensible, mortal, de carne y hueso, como la vida misma. La experiencia tiene algo de la opacidad, de la oscuridad y de la confusión, algo del desorden y de la indecisión de la vida. Por eso, en la ciencia tampoco hay lugar para la experiencia, por eso la ciencia también menosprecia la experiencia, por eso el lenguaje de la ciencia tampoco puede ser el lenguaje de la experiencia. De ahí que, en los modos de racionalidad dominantes, no hay *logos* de la experiencia, no hay razón de la experiencia, no hay lenguaje de la experiencia, por mucho que esas formas de racionalidad hagan uso y abuso de la palabra experiencia. Y, si lo hay, se trata de un lenguaje menor, particular, provisional, transitorio, relativo, contingente, finito, ambiguo, ligado siempre a un espacio y a un tiempo concreto, subjetivo, paradójico, contradictorio, confuso, siempre en estado de traducción, un lenguaje como de segunda clase, de poco valor, sin la dignidad de ese *logos* de la teoría que dice, en general, lo que es y lo que debería ser. Entonces, lo primero que hay que hacer, me parece, es dignificar la experiencia, reivindicar la experiencia, y eso supone dignificar y reivindicar todo aquello que tanto la filosofía como la ciencia tradicionalmente menosprecian y rechazan: la subjetividad, la incertidumbre, la provisionalidad, el cuerpo, la fugacidad, la finitud, la vida...

La palabra experiencia tiene que funcionar, en primer lugar, para apartarnos de algunos de los saberes, de los decires y de los haceres dominantes en trabajo social en tanto que no son sensibles a la experiencia a no ser que la reduzcan a “experimento” o que la conviertan en “práctica” y, además, a poder ser, en una “práctica basada en la evidencia”. La experiencia no es el experimento (Larrosa, 2006), de tal manera que no constituye un acto de comprobación, sino una acción transformadora; como tal se aparta de lo objetivo en el sentido moderno y constituye un tipo de subjetividad entendida como acción sobre sí mismo e incluso sobre los otros como intención y compromiso. Es un acto de transformación de sí mismo, es decir, es estética, y como modificación de los otros no sólo es subjetiva, sino ética, y como transformación de la realidad es política (Barragán, 2011, p.10).

María Zambrano en *El saber de experiencia* (1985) nos habla del saber que nos proporciona la experiencia y nos dice que es un saber que sentimos, del que tomamos nota, aquel que nos sobrecoge y requiere nuestra escucha, nuestra atención. Experiencia pues es un saber de “revelación”, no de datos, de añadidos o sumas, sino de oídos y de miradas, de interiorización. Una experiencia no es un experimento al modo de las ciencias experimentales pues, si el experimento ha de ser homogéneo, es decir, significar lo mismo para todos los que lo realizan y poder replicarse, una experiencia es siempre singular, es decir, para cada cual la suya y, además, irrepetible. Por eso, porque la experiencia siempre es singular, la experiencia no puede dejar de estar habitada por la pluralidad de versiones. Ante un mismo hecho siempre estaremos ante una pluralidad de experiencias. Además, un experimento, por definición, se puede anticipar, aunque sea relativamente, aunque su anticipación dependa de un cálculo de probabilidad. La experiencia, por el contrario, no puede ser anticipada. No tiene que ver con el tiempo lineal de la planificación, de la previsión, de la predicción, de la prescripción, sino que el tiempo de la experiencia es el tiempo de la apertura, nunca sabemos cuál va a ser el resultado de la experiencia, adónde nos conducirá o qué es lo que va a hacer de nosotros.

La experiencia es lo que nos pasa, el sujeto de experiencia sería algo así como un territorio de paso, de pasaje, algo así como una superficie de sensibilidad en la que lo que pasa afecta de algún modo, produce algunos afectos, inscribe algunas marcas, deja algunas huellas, algunos efectos. (Larrosa, 2006, p. 47). Desde esta perspectiva, se entiende la experiencia en función de transformaciones, por lo tanto, si esas experiencias son esos acontecimientos que nos pasan por los sentidos, por el cuerpo, por las convicciones, al pasar, debe modificar prácticas, transformar en este sentido para las trabajadoras sociales, acciones dentro de la intervención social. Pero si la experiencia tiene su potencialidad también está marcada por su precariedad en el poder decirse, por su indecibilidad, en tanto algo inefable e individual siendo sólo los sujetos involucrados capaces de saber, a ciencia cierta, lo que han experimentado. Como afirma Martín Jay, la experiencia “se encuentra entre el lenguaje público y la subjetividad privada, entre los rasgos comunes expresables y el carácter inefable de la interioridad individual” (Jay, 2009, p.20).

Toda experiencia tiene algo de inenarrable, de impronunciable. Toda experiencia viene acompañada de un sentimiento de incompletud, de incapacidad para expresar los matices, los efectos íntimos con los que fue vivida, de la dificultad de explicar la forma en que fue percibida e hizo trama con distintas dimensiones y facetas personales. Pero,

la experiencia, a pesar de su indecibilidad, habla e interpela nuestra subjetividad por eso, como también nos señala Jay, la experiencia

no puede limitarse a duplicar la realidad previa de quien la sobrelleva y dejarlo, por decirlo así, en donde estaba antes; es preciso que algo se modifique, que acontezca algo nuevo, para que el término sea significativo. Ya sea una “caída” de la inocencia o la adquisición de un nuevo saber, un enriquecimiento de la vida o una amarga lección acerca de sus locuras, algo digno del nombre “experiencia” no puede dejarnos [...] donde comenzamos (Jay, 2000, p.21).

Y por ello, a pesar de lo indecible y lo incompleto en la expresión de la experiencia debemos intentar rastrear las palabras con las que poder decirlo porque, como señalara María Zambrano.

Al escribir se retienen las palabras, se hacen propias, sujetas a ritmo, selladas por el dominio humano de quien así las maneja [...] Mas las palabras dicen algo. ¿Qué es lo que quiere decir el escritor y para qué quiere decirlo? [...] Quiere decir el secreto; lo que no puede decirse con la voz por ser demasiado verdad; las grandes verdades no suelen decirse hablando. La verdad de lo que pasa en el secreto seno del tiempo, es el silencio de las vidas, y que no puede decirse. Hay cosas que no pueden decirse”, y es cierto. Pero esto que no puede decirse, es lo que se tiene que escribir (2000, pp.35-38).

Y nos vemos impelidos a escribir “para no mentir, para dejar de mentir con palabras abstractas, para poder decir tan solo lo que cuenta [...] escribir para que el agua envenenada pueda beberse” (Maillard, 2004, pp.74-89). Porque es a la hora de escribir cuando, en muchas ocasiones, nos volvemos conscientes de cosas, de las cuales, siendo inconscientes, antes no sabíamos nada.

Escribir la experiencia es lo que permite, por un lado, dar cuenta de lo que sucedió y, a su vez, inmovilizarlo para configurar zonas de reflexión como un “modo de suspender la temporalidad del hacer de nuestro oficio para poder tomar conciencia de nuestros propios habitus y de los modos posibles de intervención. (Sardi, 2013, p. 29), El poder recoger por escrito la experiencia, nos da la posibilidad de dar cuenta de algo del orden de lo inesperado, algo que llama la atención de la mirada y que dispara la textualización de esa mirada singular (Sardi, 2017, p. 5) focalizando así las grietas o intersticios que se generan en las prácticas, zonas que constituyen líneas de fuga que se escapan a los enunciados dominantes acerca de las prácticas institucionalizadas.

Porque la experiencia se encuentra allá donde lo vivido va acompañado de pensamiento. El saber que procede de la experiencia es, por tanto, el que se mantiene en una relación pensante con el acontecer de las cosas, el de quien no acepta estar en el mundo según los criterios de significación dados, sino que va en busca de su propia medida (Mortari, 2002, p.155).

4.1.2. Entre la memoria y el olvido o de la posibilidad de narrar la experiencia.

Fue el filósofo Odo Marquard quien escribió hace ya algunos años en su obra *Filosofía de la compensación. Escritos sobre antropología filosófica* que “las historias han de ser narradas y que no son predecibles como procesos regulados por leyes naturales o como acciones planificadas porque sólo se convierten en historias cuando sucede algo imprevisto” (Marquard, 2001, p. 64) Los sucesos, los lances, los percances, los incidentes..., no son deducibles del sistema; todo lo contrario, son inesperados, son contingentes, podrían no haber ocurrido. El acontecimiento es una irrupción que transforma radicalmente la personalidad del que lo ha sufrido. Transforma el trayecto vital hasta el punto de que le obliga a un radical planteamiento de su modo de ser en el mundo.

En nuestro momento presente, nuestra vida está repleta de acontecimientos, pero, al mismo tiempo, casi nada nos pasa. Vemos pasar el mundo ante nuestros ojos y nosotros permanecemos exteriores, ajenos, impasibles. Sabemos muchas cosas, pero nosotros mismos no cambiamos con lo que sabemos. Esta relación con el conocimiento no es experiencia porque el saber de experiencia se resuelve en la formación o en la transformación de lo que somos. Por eso, como vimos en el apartado anterior, la experiencia supone cancelar la frontera entre lo que sabemos y lo que somos, entre lo que pasa -y que podemos conocer- y lo que nos pasa -como algo a lo que debemos atribuir un sentido en relación con nosotros mismos- (Larrosa, 2009, p.24).

Los seres humanos estamos sometidos a los acontecimientos. El nacimiento de un niño, la muerte de un familiar o incluso la lectura de un libro, pueden romper nuestra situación en el mundo y obligarnos a un replanteamiento total de nuestro periplo existencial siendo así que, todo acontecimiento es singular, históricamente incomparable y existencialmente distinto de cualquier otro. Donde existe el acontecimiento no hay meras regularidades, sino que existen singularidades que precisan ser narradas para ofrecer su testimonio y, en este caso, ni la racionalidad instrumental, ni la estratégica, ni la racionalidad ética, cuando se equiparan a un mero

silogismo práctico, permiten, como la narrativa, rescatar esa novedad del acontecimiento. Pero, para poder narrar la experiencia necesitamos de la memoria.

La memoria es la potencia del alma por medio de la cual se retiene y recuerda lo pasado” (Diccionario de la RAE, edic. 1970, s.v.) y también la acción mediante la cual construimos nuestra identidad y la que nos permite interactuar socialmente (Bauzá, 2015, p.123). La memoria es una facultad que tenemos los seres humanos para instalarnos siempre provisionalmente en nuestro tiempo y en nuestro espacio, en nuestra tradición haciendo posible la configuración de nuestra identidad. Despojados de la memoria jamás podríamos responder a la pregunta “¿Quién soy yo?”. Base de nuestras experiencias y vivencias que tuvieron que ver con nuestra situación en el mundo: “cada segundo de nuestra vida está siendo automáticamente convertido en resto, en algo arqueológico y aniquilado por la propia perspectiva del instante”. (Lledó, 1984, p.16). Por eso, la memoria pretende recuperar nuestra experiencia subjetiva para que no se pierda, ya que incide en nuestro presente y contribuye también a articular nuestro porvenir, por eso, el problema de la memoria sigue siendo el de su fiabilidad. Al respecto dice Paul Ricoeur

una de las paradojas de la memoria se refiere al crédito que nos merece, a su fiabilidad, y en ese sentido, establece la diferencia entre memoria e imaginación, toda vez que a la primera se le exige lo que se le disculpa a la segunda (...) la imaginación está autorizada para soñar; a la memoria, en cambio, se la exhorta a ser verdadera. A la imaginación le pedimos que sea creativa, inventora, libre, no coartada; en tanto que a la memoria le pedimos que represente con fidelidad, verazmente, aquello que no es, pero que alguna vez fue”. El rol de la memoria, según el filósofo e investigador de la Grecia antigua J.P. Vernant no es otro que “[...] hacer presente atravesando las fronteras de un hoy efímero, lo que permanece oculto detrás de las apariencias. [...] La memoria no es reconstrucción del pasado, sino exploración de lo invisible (2002, p.24).

Como seres humanos somos inevitablemente seres históricos. En lo que al ser humano se refiere, todo pasa en la historia, en su historia, es decir, en su biografía. Y en la medida en que somos “seres históricos”, lo somos en un espacio y en un tiempo determinados, somos seres situacionales y relacionales. Somos “seres-en-situación” que señalara Karl Jaspers. Somos en un tiempo y en un espacio concretos, en un tiempo

especializado y en un tiempo temporalizado³⁹, y nuestra relación con el mundo que nos rodea, y del que formamos parte, se encuentra necesariamente sometida a un proceso de interpretación y reinterpretación, de manera que nunca podremos conocer ese mundo directamente, sino siempre a través de mediaciones, de objetos, de artefactos culturales. De nuestra condición espaciotemporal se deduce el hecho de que la memoria desempeña un papel antropológico, ético y pedagógico fundamental. La memoria es la facultad humana que posibilita la instalación de los hombres y de las mujeres en su tiempo y en su espacio, en su imaginario simbólico, en su trayecto vital⁴⁰.

Ahora bien, la memoria debe ser usada y existe así un buen uso y un mal uso de la memoria, una memoria que humaniza y una memoria que deshumaniza. Y en estos trasuntos de la memoria, he de señalar que, no hay que confundir la memoria con los recuerdos. Si bien en toda memoria hay recuerdos –una memoria que no recuerde nada no sería memoria- toda memoria es también olvido. Y este olvido, no es la negación de la memoria, sino su posibilidad. Una memoria que no olvidase nada sería como el disco duro de un ordenador, es decir, una memoria inhumana, maquinal. Por eso, un buen uso de la memoria, al decir de Joan Carles Melich, “debe ser una memoria que administre adecuadamente –sapiencial o prudentemente- el recuerdo y el olvido. No podemos renunciar al recuerdo, pero tampoco podemos prescindir del olvido”. (2006, p.119).

Porque la memoria es un trayecto temporal, desde el presente hacia el pasado y desde el presente hacia el futuro, la memoria también, necesariamente, es olvido. La memoria es recuerdo y es olvido. No es posible una memoria humana sin que se dé el recuerdo erosionado por el olvido. Porque tan poco humano es el olvido absoluto como el recuerdo absoluto, porque no hay nada absoluto en la vida humana⁴¹. El “trabajo de la memoria” es al mismo tiempo trabajo de recordar y de olvidar. Por eso, lo que propiamente hacemos no es “recordar” sino “rememorar” porque en toda rememoración existe un trabajo de recuperar el pasado, pero siempre filtrado por el olvido, porque el olvido no deja de ser una de las formas en que se nos muestra y nos demuestra la finitud humana. Pretender mantener vivo un recuerdo sin la erosión del olvido no solamente es

³⁹ Como ha escrito muy acertadamente Octavio Paz: “No podemos pensar el tiempo sin pensar el espacio y viceversa: son conceptos necesariamente complementarios. Un espacio sin tiempo, inmóvil y fijo en sí mismo, es inconcebible: el espacio transcurre, es duración. El tiempo tampoco puede pensarse aisladamente: para realizarse, para ser, ya sea como repetición (medida) o como cambio (substancia) necesita al espacio”. O. Paz, Usos y costumbres, Barcelona, Galaxia Gutenberg, 2003, pág 620

⁴⁰ Como ha escrito Richard Sennet: “Es precisamente el trabajo de la memoria; más que recuperar simplemente hechos del pasado, lo que hace la memoria es ir y venir entre pasado y presente, reelaborar y reinterpretar” (R. Sennett, El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad, Barcelona, Anagrama, 2003, 121.)

⁴¹ Filosofía de la finitud, de Melich y Contra los absolutos, de Melich.

un modo de sacralizarlo sino también de canonizarlo, de inmunizarlo “ante los desafíos planteados por otras mediaciones históricas⁴²”.

El trabajo social es, innegablemente, un testigo tercero de los eventos catastróficos de los vientos del progreso. Su posición en las trincheras, fisuras y abismos de los campos sociales a donde son destinados los sujetos en condición de estado de excepción, le otorga la posibilidad de dar testimonio acerca de hechos y eventos habitualmente puestos en silencio y, luego, en el olvido. Y si bien las sociedades necesitan olvidar, ello no implica que se deje de administrar la memoria. En este sentido es que vale la pena tomar el riesgo de analizar la posibilidad de la intervención social en la memoria. Esto es un reencuadre de los procedimientos de manera que se integren las narrativas de los actores sociales y se utilice la posición del trabajo social no solo para brindar el valioso testimonio de hechos antes los cuales pocos campos profesionales tienen la posibilidad de acceder, sino que se impulse por rebeldía la transformación social en defensa de la verdad y la justicia.

4.1.3. El valor testimonial de la palabra del que “hizo y tuvo” la experiencia.

Siguiendo a Tzvetan Todorov en un breve opúsculo titulado *Los abusos de la memoria*, habla de la “memoria literal” y de la “memoria ejemplar”, haciendo alusión a que puede haber un recuerdo puramente histórico o literal pero también puede haber una recuperación del acontecimiento que sea ejemplar. Este acontecimiento ejemplar, desde su punto de vista histórico, no deja de ser único, pero además adquiere una dimensión simbólica y, por lo tanto, ética. (Todorov, 2000).

La memoria ejemplar se caracteriza por la importancia que otorga a la palabra testimonial. Una palabra que más que decir, “muestra” y más que pretender dar ejemplo o convertirse en un modelo a seguir, se limita a transmitir la experiencia. Mostramos más que decimos porque la experiencia no se mueve en el campo de la argumentación lógica, proposicional o experimental. El que transmite su experiencia lo que pretende es mostrar no siendo lo mostrable demostrable. El testimonio no “dice”, no “prueba”, no da cifras. Lo único que tiene el que da testimonio es su experiencia, su palabra inverificable, su “estuve allí” y “así lo viví”. (Melich, 2006, p.120). La palabra testimonial “no es la simple constatación neutral y “objetiva” de unos sucesos, porque la constatación tiene un carácter impersonal del “que constata” y no compromete a quien la hace. En cambio, la naturaleza del testimonio es bien diferente, porque es personal y empeña la existencia del sujeto”. (Esquirol, 2009. pp. 58-59). El testigo *ha hecho experiencia*.

⁴² Margalit, Ética del recuerdo, Barcelona, Herder, 2002, pág. 48.

Tal y como nos señala el psicoanálisis el propio texto se convierte en el lugar donde se constituye el sujeto cuyo relato no es el relato de una verdad sino la construcción de un recuerdo, una versión del pasado. “El lenguaje no es el predicado de un sujeto, inexpresable, o que aquél serviría para expresar: es el sujeto” (Barthes, 1981, p. 73) Escribir hoy en día, dirá Barthes

es constituirse en centro del proceso de la palabra, es efectuar la escritura afectándose a sí mismo, es hacer coincidir acción y afección, es dejar al que escribe dentro de la escritura, no a título de sujeto psicológico [...] sino a título de agente de la acción (1987, p. 31).

Afirmaba Ortega en su trabajo *La historia como sistema* que “el hombre no tiene naturaleza, sino que tiene...historia” (2010, p.324). En efecto, los seres humanos no tenemos otra naturaleza que lo que hemos hecho, y es de este fundamento ontológico de donde extrae su legitimidad teórica la memoria. Evocamos nuestro pasado de manera constante, necesaria e ineludible. No recordamos de cualquier modo, ni cualquier cosa, claro está. Recordamos lo que nos importa, lo que es como decir que recordamos aquellos que va dejando señales, muescas de sentido en nuestra vida y en nuestra existencia (no recordamos la monotonía que no deja huella alguna), lo que nos mueve al cambio o nos lleva a transitar hacia otro lugar o hacia otra etapa. Aunque, a menudo, “a quienes les toca vivir de cerca una determinada circunstancia es a quienes más les cuesta interpretar adecuadamente su experiencia” (Cruz, 2019, p.40).

A diferencia del *modelo del espectador ilustrado*, - donde el espectador se muestra como imparcial, neutral e indiferente-, el modelo testimonial no habla de oídas, de lo que ha visto o escuchado, sino que habla de lo que ha vivido, de lo que ha experimentado. No es un mero espectador que, mirando hacia el exterior, convierte la experiencia en un *experimentum*, en algo controlado buscando confirmar lo que ya sabe, aspirando a la ejemplaridad de la universalidad. Por el contrario, la autoridad del testigo recalca en su experiencia, en el camino recorrido, encontrándose entre la necesidad de hablar y la dificultad de decir. Tal y como señala Jean-Phillipe Pierron, el testimonio apunta a cómo una subjetividad ha vivido hasta un punto determinado un acontecimiento y lo ha padecido o experimentado hasta el punto de poder testimoniar acerca de él (2000). No es, pues, una especie de tercero objetivo y neutral, exterior a una situación que no ha vivido, sino quien permanece en el corazón de esa experiencia de la que habla, mostrándola, más que diciéndola en el orden del *logos*.

Aquí, el testigo es el *autor*, el que ostenta una autoridad, fundada en una experiencia vivida. Decir que un testigo es autor significa que no deja el mundo intacto

en un testimonio que no sería más que una duplicación. Por el contrario, el testimonio incrementa, ensancha, aumenta el mundo, lo enriquece con una nueva interpretación, inédita que aumenta la densidad de lo real. Como señala Muraro

vuelvo a la reclamación de un conocimiento inexpugnable, hecha en nombre de la experiencia. Es válida y fundada a pesar de que no haya conocimiento de valor absoluto. La reclamación tiene valor absoluto, se lo da la experiencia que pide ser significada no por una máquina simbólica ya predispuesta, sino por un ser vivo que siente y habla. La experiencia no da pruebas, su evidencia no es una prueba. Ella simplemente llama al sujeto, digamos incluso que le hace nacer, le invita a tomar la palabra y le sostiene en su pretensión de decir algo verdadero. Y no es un sujeto neutro ni neutral, es un ser viviente que, gracias al lenguaje, junto a otras / otros, da cuenta de lo que, a él, a ella, se manifiesta (Muraro, 2007. p. 46).

4.2. Segunda Resistencia. De la pretendida neutralidad y objetividad del conocimiento o hacia un conocimiento reflexivo y situado.

4.2.1. De la pretendida neutralidad y objetividad del conocimiento científico.

El ejercicio metodológico en el que incursionamos –una autoetnografía sobre los ejercicios de resistencia de las trabajadoras sociales en la Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid-, no ha estado motivado solo por preocupaciones metodológicas, sino también por inquietudes epistemológicas y políticas respecto a cómo fundamentar la producción de un conocimiento del cual soy parte y que me implica biográficamente. Para ello, creo necesario detenernos en discusiones meta teóricas sobre cómo podemos reapropiarnos de la noción de objetividad como un parámetro de rigurosidad que no sea sinónimo de neutralidad.

Me parece oportuno señalar que tanto en mis estudios de Trabajo Social -realizados a caballo entre las antiguas Escuelas de Trabajo Social, hoy Facultades de Trabajo Social, de la Universidad Complutense de Madrid y del País Vasco- como en mis estudios de Licenciatura en Criminología -realizados en la Universidad Camilo José Cela- y de Sociología -realizados en la Universidad Pontificia Comillas de Madrid-, la formación que recibí giró en torno a una determinada manera de construir conocimiento que había sido la dominante en Ciencias Sociales y en todas las demás Ciencias desde la modernidad (Hayward, J. 1997; Khun, T. 1970; Varela, F., Thompson, E. & Rosch, E., 1992). De modo paradójico, sería en mis estudios de Teología y Filosofía en la Facultad de Teología del Norte de España donde llevaría a cabo una aproximación y

profundización mayor a otras racionalidades y modos de hacer conocimiento partiendo del estudio de la obra de autores como Hans George Gadamer y su hermenéutica o de Paul Ricoeur y su narratología.

Tal y como lo sostiene Denise Najmanovich

en la Modernidad se concibió el conocimiento como reflejo interno en el sujeto del mundo externo, al que se suponía objetivo e independiente. El espacio del pensamiento moderno nació de una estética dicotómica que escinde el sujeto del objeto, el conocimiento de la realidad, la forma del contenido (2008, p. 15).

Se construyó así un tipo de conocimiento, al que se denominó “conocimiento científico”, fundado en cuatro supuestos básicos: objetividad, neutralidad, ahistoricidad y universalidad.

Como he señalado anteriormente, fui básicamente formado, epistemológicamente, en lo que Boaventura de Sousa Santos denomina “las epistemologías del Norte”. Según el autor, estas epistemologías, se basan fundamentalmente en un paradigma que nace en el siglo XVII, que tiene su gran apoteosis en el siglo XIX y que se prolonga durante los cien últimos años como un paradigma que se basa en la idea de que solo existe una forma de conocimiento riguroso que se llama ciencia; y que este conocimiento riguroso es el único válido, incluso con relación a aquellos que hasta ese momento se disputaban la hegemonía del conocimiento, fundamentalmente, la filosofía y la teología. A partir del siglo XVIII, la ciencia se va afirmando como la única forma de conocimiento riguroso que, a diferencia de la teología y la filosofía, se basan en unas nuevas premisas y que serán en las que, básicamente, fui formado.

Asumir, como es nuestro caso, un cambio de época que se suele significar como tardomoderna, postindustrial, hipermoderna o posmoderna dependiendo de cómo y quién la analice (Lasch, Jameson, Anderson, Giddens, Bauman, Luhmann, etc...), supone hacerse cargo de ciertos retos para todos los saberes. De todos ellos, tal vez lo más difícil de repensar sea que el conocimiento científico equivalga a una representación que se asume a la vez distante y desinteresada de los objetos. Como bien resume García Selgas

la ciencia moderna para cumplir con su rol histórico de fundamento del proyecto moderno se representó a sí misma como i) un conocimiento lógico, ii) que controla la falibilidad mediante el rigor de su metodología, y iii) que se centra en lo empírico; siendo, por tanto, la legitimación del conocimiento científico el que tenga una ordenación lógica, que sería reflejo o correspondencia de la ordenación lógico-matemática del mundo; el que su método permita eliminar las 'contaminaciones' subjetivas, pues en eso vendría a consistir la objetividad del reflejo, y el que la observación del hecho permite la corroboración del enunciado que lo afirma (...) que nos permite pensar una cierta identidad entre el enunciado 'la nieve es blanca' y el hecho de que la nieve sea blanca (2008, p.151).

Es justamente en este núcleo de la "epistemología de la representación" donde buscamos nuevas formas de entender el conocimiento, la relación entre sujeto-objeto y su consecuente imaginaria de la objetividad.

Siguiendo a Harding esa es la preocupación políticamente comprometida de ciertas epistemólogas feministas que buscan una noción de "objetividad fuerte" capaz de visibilizar nuestros supuestos ontológicos más básicos -tales como el androcentrismo- y la asociación entre determinadas formaciones sociohistóricas y el desarrollo científico, junto con aliarse a proyectos políticos democratizadores que han empujado movimientos sociales como el feminismo, el ecologismo o el poscolonialismo. En particular, lo que nos interesa es la apuesta por la reflexividad que se realiza desde esta corriente, pues nos permite una noción de objetividad que no implica igualar a la ciencia con cualquier discurso, pero tampoco desconocer la necesidad de indagar en la responsabilidad del conocimiento científico.

Trinh T. Minh-ha habla en este sentido de una propensión a confundir las huellas del zapato con el propio zapato: "el sueño positivista de un lenguaje neutralizado, que pierde toda su singularidad para convertirse en el reflejo exacto, puro, de la naturaleza; [...] las palabras son convocadas sólo para su desaparición/borrado (*effacement*) de la página" (1989, p.53). Esta reducción del lenguaje a "pura instrumentalidad", lejos de constituir una garantía de científicidad, es precisamente lo que impide alcanzarla. La reivindicación del texto como experimento, como relato, como mediación no conduce a un alejamiento de la producción de conocimiento científico, sino todo lo contrario. Como dice Latour, "ningún científico de laboratorio se enfrentó nunca a un objeto *ahí fuera* independientemente del trabajo para *hacerlo visible*" (2005, p. 240). En efecto, en el ámbito de las ciencias exactas a nadie se le ocurriría pensar

que “fabricar” un experimento equivale a perder objetividad. Todo lo contrario, la objetividad se alcanza mediante esa fabricación.

Ya que somos totalmente conscientes de que fabricación y artificialidad no son lo contrario de verdad y objetividad, no tenemos dudas en subrayar el texto en sí mismo como un mediador. Considerar detenidamente la maquinaria pesada textual no significa abandonar el objetivo tradicional de alcanzar la objetividad. Nuestros textos, como aquellos de nuestras compañeras científicas, son al mismo tiempo artificiales y exactos: son exactos precisamente *porque* son artificiales (Latour, 2005, p.124).

En esta ocasión me parece que es necesario recordar que las ciencias sociales en general experimentaron desde mediados de la década de los ochenta y en la de 1990 la multicitada “crisis de re- presentación” que dio paso a nuevos cuestionamientos del paradigma positivista —con sus normas clásicas para llevar a cabo lo que se consideraba como investigación científica tradicional— y a propuestas diferentes, tanto para generar conocimientos como para la presentación de resultados. Para finales de los años noventa se hablaba cada vez más del “giro narrativo”, lo que implica no sólo dar importancia a aspectos literarios, sino a la reivindicación de la multiplicidad de maneras y formatos para llevar a cabo investigaciones en las ciencias sociales y humanísticas. Los textos experimentales y reflexivos están cada vez más presentes, la mixtura de elementos provenientes de una variedad de disciplinas los caracteriza (Maynes, Pierce y Laslett, 2008). Los investigadores podemos elegir de entre una variedad de opciones teóricas, metodológicas y epistemológicas que el nuevo milenio trae consigo. Por lo menos es lo que sostienen aquellos académicos que afirman que “estamos en un momento de descubrimientos y redescubrimientos conforme nuevas formas de ver, interpretar, argumentar y escribir están siendo debatidas y discutidas” (Denzin y Lincoln, 2008: 37). Por supuesto, las críticas no pueden estar ausentes y a veces aparecen como feroces enemigos (Coffy, 2002; Denzin, 2009).

4.2.2. Hacia un conocimiento reflexivo...

En el marco de las ciencias sociales se ha abierto la puerta al concepto de reflexividad como un ejemplo de nuevo criterio de rigor metodológico aplicado a la investigación cualitativa (Bover, 2013; Dowling, 2006; McCabe & Holmes, 2009). Máxime cuando, como es mi caso, son evidentes las conexiones con el tema investigado, así como mi compromiso e interés por él. Aceptar que el elemento subjetivo se integra en cualquier forma de saber y en el desarrollo científico y además existe una interacción entre la persona que investiga y el fenómeno objeto de estudio debe ser

visto, según Andreu Bover (2013), como una oportunidad para una mayor coherencia teórico-metodológica.

Estoy convencido de que incluir referencias de uno mismo contribuye a dar coherencia y sentido al relato

con el tiempo me he ido convenciendo de la importancia de la formación no académica. Me refiero a lo que se ha llamado, en ocasiones, la escuela de la vida, el haber visto mundo o el currículo oculto. Ahí entiendo que conviene rastrear, una parte al menos, del proceso de convertirse en investigador social cualitativista. No siempre se hace. A veces, por temor a desvelar unos orígenes sociales humildes o encumbrados que puedan empañar la posición alcanzada o la imagen que se pretenda dar. A veces, por el pudor o sentimiento de impertinencia que produce la sola idea de desvelar una parcela considerada privada. A veces, por el convencimiento de que nada tiene que ver con lo sustantivo de la trayectoria profesional. En mi caso, las tres razones han actuado de algún modo en el pasado; si bien, he ido sacudiéndolas o superándolas poco a poco. Hoy, mi postura es favorable a esperar del investigador social que explicita el contexto existencial, histórico y biográfico, desde el que percibe e interpreta los fenómenos que analiza (Vallés, 2006, p.4).

Abordar el tema de los ejercicios de resistencia llevados a cabo por las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria, máxime cuando participé de manera activa en ellos durante más de diez años, no es realizable sin llevar a cabo un trabajo de indagación personal acerca de las mismas y, en concreto, sobre el modo cómo me he acercado a ellas y las he representado. Tal y como han señalado diversos autores (Richardson, 1990; Schön, 1998; Eisner, 1998; Perrenoud, 2004) debemos partir del carácter construido del conocimiento lo que nos obliga a examinar y hacernos conscientes de nuestro efecto como investigadores en ese proceso, pudiéndose considerar la reflexividad como un paradigma más que como un puro medio. Por ello, hoy por hoy, ser reflexivo se convierte en un imperativo para todo investigador que desarrolle investigación cualitativa, entendiendo la reflexividad como el proceso de volver hacia uno mismo para examinar críticamente el efecto que producimos en el desarrollo de la investigación.

En la estela de Bolton (2010, pp. 13-14) el ejercicio de reflexividad

es encontrar estrategias para cuestionar nuestras propias actitudes, procesos de pensamiento, valores, supuestos, prejuicios y acciones habituales, que se esfuerzan por comprender nuestras funciones complejas en relación con los demás. Ser

reflexivo es examinar, por ejemplo, la forma en que estamos involucrados en la creación de estructuras sociales o profesionales en contra de nuestros propios valores. (p. 13- 14).

Al mismo tiempo la reflexividad se debe plantear como una herramienta que permite analizar cómo la subjetividad y la intersubjetividad influyen en el proceso de investigación (Breuer, 2003).

El proceso reflexivo impregna toda la investigación y está presente en todas las fases de esta (De la Cuesta, 2011). Se asume como intrínseco a las propias características de la investigación cualitativa el hecho de que el propio investigador influya, de alguna manera, en la realidad estudiada. La investigación y el investigador no son dos entes separados y ambos se influyen mutuamente (González, 2009).

La reflexividad puede ser definida como una conversación interna con uno mismo en torno a la experiencia del proceso de investigación al mismo tiempo que éste se va desarrollando (Coffey y Atkinson, 2005). Implica una continua conversación con uno mismo sobre nuestra relación con la investigación. La reflexividad ha de ser una actitud constante en cada una de las fases de desarrollo de nuestro proceso (González, 2009). Es un instrumento para la validez y se propone como criterio básico para la evaluación de la calidad de los estudios cualitativos.

No hay, en sentido propio, conocimiento de lo humano que no incluya una dimensión reflexiva, comprensiva, que nombramos a través de fórmulas como “hacerse cargo” o “darse cuenta” [...] porque la reflexividad se predica no solo de la consciencia sino también de la acción. Darse cuenta no es solo ser conscientes: es también rendir cuentas de uno mismo ante sí mismo, sin que quepa considerar este último aspecto como algo menor o poco importante (Cruz, 2019, p.12).

Para Jesús Ibáñez, hay que entender que el saber se constituye básicamente como un saber reflexivo. Pensar lo social implica meterse en un juego incesante de reflexividades

precisamente, como la verdad no es algo a descubrir o desvelar, sino a construir, gracias a estos principios podremos ir construyendo verdades cada vez más complejas, sin que este proceso pueda nunca tener fin. Si ambas pruebas científicas son paradójicas por autorreferentes (la prueba empírica exige medir la materia con instrumentos hechos de materia, la teoría exige hablar del habla o hablar del

pensamiento), ¿qué hacemos? Pues muy fácil: como al investigar empíricamente al objeto lo alteramos, tenemos que investigar la investigación del objeto, la que a su vez alteramos, por lo que habrá que investigar la investigación de la investigación del objeto... Nos metemos en una cascada transfinita de reflexividades (1991, p.14).

Mi proceso reflexivo es también un proceso de valoración y visibilización de mis posturas como investigador. Es un proceso continuo de revisión de “múltiples identidades (la clase social, el género, la edad, el estado, etnia, etc.)” (Marecek, Kimmel, Crawford & Hare-Mustin, 2003, p. 255) que influyen en mi trabajo y que como señala Donna Haraway (1995) son parciales y críticos, configurando las investigaciones como testimonios particulares de cada persona que investiga. Supone comprender la reflexividad del investigador como parte de una *intencionalidad analítica* que permite, por ejemplo, considerar distintas posiciones sociales del investigador, sus experiencias personales y creencias académicas o políticas (Berger, 2015), así como incorporar simultáneamente en el quehacer investigativo "un estado anímico y un compromiso activo" (Ben-Ari y Enosh 2010, p.152). La *intencionalidad analítica* promueve procesos reflexivos constantes que dan al quehacer investigativo un sentido y profundidad que dotan de mayor calidad y robustez las preguntas sobre ciertos objetos de estudio y los andamiajes metodológicos que construimos para abordarlas. Toda esta disquisición acerca de la necesidad de mantener una postura reflexiva respecto de la propia práctica de investigación apunta a evidenciar el carácter construido, parcial, inacabado, y en algunos casos tendencioso, del conocimiento científico.

Como afirma Mignolo, “[...] el conocimiento siempre tiene una ubicación geohistórica y geopolítica [...]” (2007, p.66), y esto lleva a condicionar, algunas veces menos otras más, el contenido de este saber y su propia significación. Como apunta Wright “[...] dime desde donde piensas, y a qué comunidad “racial”, “sexual” y/o “religiosa” perteneces, y te diré qué alcance tiene tu pensamiento.” (1998, p.12). Es preciso asumir que, como personas, lo que vemos o dejamos de ver, nuestra percepción del mundo y de las cosas está determinada por el nuestro marco, nuestra mirada, nuestro enfoque. (Eisner, 1998, Founez, 1994). Conforme a Khun (2006) lo que cada ser humano ve depende tanto de lo que mira como de lo que su experiencia visual y conceptual previa lo ha preparado para ver de tal manera que, podríamos decir, que no vemos lo que está ahí fuera, en la supuesta “realidad de lo real” sino lo que llevamos ya incorporado en la mirada. La manera de ver y reaccionar frente ante cualquier situación, así como la manera que tenemos de interpretar lo que vemos lleva nuestra firma (Eisner, 1998). Esta es una de las cuestiones que he trabajado durante años con mi alumnado de

Trabajo Social al referirnos a realidades como la pobreza o los malos tratos. Perfectamente podemos pasar ante situaciones de pobreza y no verlas, aunque estén ahí, precisamente porque, si nuestra mirada no tiene incorporadas las claves sensibles que nos permiten ver determinadas realidades, pasaremos de largo como si tal cosa.

Derivado de lo anteriormente expuesto, podemos decir que, como investigadores, estamos provistos de un marco onto epistemológico y metodológico constituyendo un armazón, el cual, debemos asumir, transparentar y hacernos responsables. La reflexividad es el proceso por el cual se asocia la autoconciencia de quien investiga al trabajo que realiza y muestra cómo su presencia, su conocimiento y sus vivencias impactan y transforman el resultado (Kingdon, 2005). Por tal motivo, la reflexividad adquiere un papel significativo en las investigaciones, especialmente en las de carácter cualitativo (Darawsheh, 2014). Carlos Calderón (2002) afirma que la investigación cualitativa requiere que quien investiga sea particularmente consciente de la influencia de sus experiencias vitales, de los factores sociales, educativos, culturales y políticos que le han influido como persona y cómo estos contribuyen al análisis, interpretación y difusión de los resultados. De forma paralela, la reflexividad permite identificar sesgos y asunciones en la propuesta de investigación.

Desde esta perspectiva metodológica de la reflexividad, Andreu Bover invita a quien inicia una investigación a plantearse una serie de preguntas entre las que se encuentran las siguientes

¿Cuáles son mis creencias y valores en referencia al fenómeno de estudio?, ¿son mis valores dominantes o minoritarios en relación a los valores de la sociedad?, ¿cuáles han sido mis experiencias en forma de acciones y decisiones cotidianas en mi propia vida o en mi entorno más próximo ante el fenómeno de estudio?, ¿por qué y para qué quiero realizar esta investigación? y, finalmente, ¿cuáles son los valores o factores profesionales, compromisos institucionales o personales, que han contribuido a tomar esta decisión? (2013, p. 185).

Ya no sólo es necesario cuestionarse desde dónde conocemos, sino también para qué y para quiénes generamos ese conocimiento, quiénes serán los sujetos que se apropien de los saberes y, sobre todo, qué fines les darán. En este sentido, nuestra responsabilidad como investigadores sociales respecto de nuestras producciones –lo que decimos, lo que callamos, lo que evidenciamos, lo que destacamos, lo que invisibilizamos– ha de ser, hoy en día y cada vez más, motivo de cuestionamiento y debate permanente.

En este sentido la socióloga Rosanna Hertz argumenta que la reflexividad tiene la preocupación no sólo de lo que se conoce, sino también de cómo se conoce, los "científicos sociales tienden a dedicar mucho más tiempo y energía a representar lo que saben que a explicar cómo lo saben" (Hertz, 1995 en Creamer, 2006, pp. 529- 530). Y es precisamente la búsqueda de esos *cómo* lo que enriquece las investigaciones pero que no siempre son importantes para quienes llevan a cabo las pesquisas.

Para cerrar, cito a Bourdieu en un aporte que nos plantea la necesidad de ir aún más allá en la apuesta reflexiva...

Entonces experimenté de un modo particularmente punzante lo que estaba implícito en la pretensión de adoptar la postura del observador imparcial, ubicuo e invisible al mismo tiempo en tanto se disimula detrás de la impersonalidad absoluta de los procedimientos de investigación, capaz por ende de adoptar un punto de vista cuasi divino (...) Al objetivar la pretensión de posición regia que convierte a la sociología en un arma en las luchas internas al campo en lugar de un instrumento de conocimiento de tales luchas, y por ende del propio sujeto cognoscente que, no importa lo que haga, nunca deja de librarlas, me di a mí mismo los medios para reintroducir en el análisis la conciencia de las presuposiciones y prejuicios asociados con el punto de vista local y localizado de alguien que construye el espacio de los puntos de vista (2005, p. 351).

4.2.3. ..., y situado.

Uno de los aportes feministas más fértiles al objetivismo científico fue "situarlo", es decir, mostrar la operación ideológica que supone esgrimir la noción de objetividad en la ciencia. Las mujeres, sostiene Donna Haraway, somos las que tenemos cuerpo, las marcadas, las que construimos desde una posición no objetiva e interesada: "se nos prohíbe no tener un cuerpo o poseer un punto de vista o un prejuicio en cualquier discusión" (Haraway, 1995, p.314). Desde el conocimiento situado como una posición crítica, la relación de investigación siempre va a ser cuerpo a cuerpo, no importando qué cuerpo, es decir, como un lugar y no una esencia; como el carácter situado de una mirada.

Haraway, consecuente con su planteamiento, está hablando como mujer, en y desde su cuerpo, y es desde allí donde sitúa su discusión con un tipo de objetividad, la

de ellos, el punto de vista masculinista que se yergue como único, como la mirada que todo lo ve porque nada ve. La perspectiva parcial es la que promete una visión objetiva, lo cual no significa abrazar el relativismo. Como bien sugiere Haraway (1995, p.329) “el relativismo absoluto también es un gesto que unifica la experiencia del desconocimiento tanto como el objetivismo, lo hace como conocimiento pleno (manera de no estar en ningún sitio mientras se pretende igualmente estar en todas partes)”. En post de no caer en el relativismo Haraway no desestima la noción de objetividad, sino solo pretende resemantizarla.

Por otro lado, la idea de objetividad propuesta por la epistemología feminista se distancia totalmente de la idea de objetividad del proyecto positivista de la modernidad eurocéntrica al que nos acercamos anteriormente, ya que no hay un proceso de ocultamiento o invisibilización del sujeto cognoscente con la pretensión de una supuesta objetividad científica. Por el contrario, se trata de una objetividad basada en la explicitación del sujeto epistémico, de su posicionamiento político-ideológico, del lugar desde el cual produce conocimiento, de la perspectiva epistémica que asume, de los marcos teóricos-metodológicos que utiliza y de las reglas, procedimientos y supuestos aceptados como válidos por un determinado grupo epistémico particular. Esto es fundamental para un trabajo social que interpele al positivismo y su pretensión de neutralidad, objetividad, ahistoricidad y universalidad.

Por su parte, Sandra Harding (1987) se refiere a la explicitación teórica-política (*reflexivity recommendation*) indicando que la evidencia empírica no es sólo el dato, sino también las creencias y prácticas culturales del propio investigador, incluso sus deseos e intereses. Esto que tradicionalmente era considerado un “sesgo” en realidad ilumina más que entorpece el conocimiento con pretensiones de objetividad. Claro que tal operación no es tan cristalina ¿acaso puedo conocer de forma consciente mis motivaciones para la elección de tal o cual tema o cuestión? Hay un aspecto transferencial en la elección del tema de investigación del que no podemos dar cuenta. ¿Por qué esta persona o grupo y no otro? ¿Elijo yo o me eligen los otros? ¿Qué busco con esa información, con esa conversación, con mi producción retórica? Lo que al menos podemos es establecer un gesto crítico que reconozca precisamente una “racionalidad posicionada” que va a contar una historia desde algún lugar (Harding, 1987). No eliminamos así jerarquías (la del propio conocimiento científico, por ejemplo) sin embargo las dejamos al descubierto cerrando la operación ideológica que sellaría con la “verdad” nuestro decir.

Al mapa epistemológico de Haraway (1995), como al proyecto de ciencia sucesora de Harding (1996), no se llega sin el recorrido que antes han realizado otras mujeres *en y sobre la ciencia* que más allá de criticar las prácticas androcéntricas de esta, están buscando rediscutir las formas de fundamentar el conocimiento científico asociado al proyecto moderno, particularmente su supuesto carácter neutral, universal y autónomo. En esa línea entran, entre otras, las propuestas de Haraway (1995) y Harding (1998) tras preguntas del tipo

¿cómo incrementar la objetividad de la investigación a partir de una indagación tan politizada? (...) ¿Cómo desarrollar una doctrina de la objetividad que reconozca la parcialidad, las diferentes diferencias y dé cuenta de las desiguales distribuciones de poder en que se conforman?”, lo que no es otra cosa que preguntarse por “¿cómo generar epistemología feminista? (García, 2003, p.136).

Tales preguntas han supuesto una serie de desplazamientos generales epistémico-políticos tales como “interdisciplinariedad epistemológica”, “cuestionamiento del individualismo epistémico”, “relevancia del sujeto cognoscente en la producción del conocimiento”, “ruptura con las dualidades universalismo-relativismo”, “realismo-construccionismo”, “el carácter prescriptivo normativo de las epistemologías feministas” y el “carácter situado del conocimiento y la crítica a la objetividad tradicional de la ciencia” (García, 2003, p.138).

De todos ellos, para nuestros efectos nos interesa especialmente el último, pues asume que la mayor objetividad se produce al dar cuenta de las posiciones de partida y las relaciones en que nos inscribimos, considerando nuestra parcialidad y contingencia. Esta concepción de una objetividad feminista encarnada -una "objetividad fuerte" en términos de Harding (1996)- sitúa lo político en la misma base de la producción de conocimiento. Pero reconocer las implicaciones políticas de una posición o de un conocimiento, lejos de invalidarlo como ideología o de conducirnos a un relativismo del todo-vale, emplaza a una producción de conocimiento socialmente comprometida y responsable.

Castro-Gómez (2007) llama a esa no situacionalidad de la dimensión epistémica del colonialismo “*Hybris del punto cero*”, este concepto se corresponde de forma directa con la figura de la “mirada de dios” desarrollada por Haraway (1995), que no es otra cosa que la pretendida capacidad de la “ciencia objetiva/occidental” de mirar desde fuera, desde ningún lugar, sin que ella misma sea necesariamente observada. *Hybris*

del punto cero es la denominación que este autor da al modelo epistémico que integra la modernidad occidental y del cual nos dice

podríamos caracterizar este modelo, utilizando la metáfora teológica del Deus Absconditus. Como Dios, el observador observa el mundo desde una plataforma inobservada de observación, con el fin de generar una observación veraz y fuera de toda duda. Como el Dios de la metáfora, la ciencia moderna occidental se sitúa fuera del mundo (en el punto cero) para observar al mundo, pero a diferencia de Dios, no consigue obtener una mirada orgánica sobre el mundo sino tan sólo una mirada analítica. La ciencia moderna pretende ubicarse en el punto cero de observación para ser como Dios, pero no logra observar como Dios. Por eso hablamos de la Hybris, del pecado de la desmesura. Cuando los mortales quieren ser como los dioses, pero sin tener capacidad de serlo, incurren en el pecado de la Hybris, y esto es, más o menos, lo que ocurre con la ciencia occidental de la modernidad. De hecho, la Hybris es el gran pecado de Occidente: pretender hacerse un punto de vista sobre todos los demás puntos de vista, pero sin que de ese punto de vista pueda tenerse un punto de vista (Castro-Gómez, 2007, p.83).

Se trata de cuestionar esa objetividad que ve en todo aquello subjetivo, cultural, político, etc., un obstáculo para el conocimiento “verdadero”, que exotiza los conocimientos ancestrales de las culturas colonizadas que pasan a ser “vistos como anecdóticos, superficiales, folclóricos, mitológicos, “pre-científicos” y, en cualquier caso, como pertenecientes al pasado de Occidente” (Castro-Gómez, 2007, p.88), tan diferentes a los establecidos por la ortodoxia occidental. En ese sentido lo que se plantea es una forma de superación de la hegemonía epistemológica occidental. Es importante remarcar, como ya lo han hecho anteriormente varios autores/as vinculados/as al proyecto de la modernidad/colonialidad que, la crítica al quehacer de la ciencia moderna, no intenta negar o eliminar los alcances de la misma, simplemente es un intento por abrirse a aquello a lo que ésta fue incapaz de abrirse, “*a dominios prohibidos, como las emociones, la intimidad, el sentido común, los conocimientos ancestrales y la corporalidad*” (Castro-Gómez, 2007, p.90).

De igual forma, la idea de Grosfoguel (2006), al hablar de conocimiento deshistorizado y descorporeizado que evita tomar en cuenta la ubicación epistémica de quien produce dichos conocimientos, está claramente relacionada con la crítica a la producción de conocimientos realizada desde “ningún lugar”, tal y como lo planteara

Haraway (1995). Esa reafirmación del poder a través de las herramientas y tecnologías del conocimiento es ocultada en lo que Grosfoguel ha denominado la “ego-política” del conocimiento. Es decir, una forma de conocer que no toma en cuenta la ubicación epistémica de quien produce los conocimientos ni sus articulaciones con el poder, el control y la dominación. El *locus* es la “ubicación geopolítica y corpo-política del sujeto que habla” (Grosfoguel, 2006, p.22). Eso es coincidente con los conocimientos situados de Haraway (1991). En ambos casos se trata de evitar la producción de conocimiento desde un no-lugar o de buscar la ruptura con la colonialidad del saber. En esta misma línea de pensamiento, el filósofo santiaguense, Alejandro Auat, habla de “enfoque situado” y lo define como: La asunción consciente del punto de vista desde donde se lee la realidad y de sus opciones gnoseológicas y axiológicas. Esto lleva a primer plano la explicitación del sujeto que investiga y sus compromisos, así como la del “lugar hermenéutico” que privilegia su discurso como respuesta a una previa interpelación de la realidad (2011, p. 30). En este mismo sentido, Víctor Andrés Belaúnde (1987) acuñó el término *anatopismo* para destacar el carácter descontextualizado del pensamiento latinoamericano que simplemente “transplanta” la filosofía occidental al suelo (*topos*) americano, sin tomar en cuenta la propia realidad y el contexto específico de América Latina. Precisamente, el enfoque situado rompe con este *anatopismo* al que se refiere Belaúnde. El *anatopismo* cultural opera aislando a los sujetos productores de conocimientos de su contexto y responde a la reproducción epistémica propia del pensamiento occidental.

4.3. Tercera Resistencia. Señalando el lugar de enunciación o la voz del investigador en esta tesis.

Quiero comenzar este apartado sirviéndome de una formulación de Bourdieu con relación a lo que él denominó la objetivación participante, haciendo un juego de palabras con la técnica de la observación participante. Con este concepto el autor pretende señalar la importancia de que el investigador se objetive en tanto sujeto de investigación, que implica explicitar, señalar, poner en evidencia aquellos aspectos de su propia vida y trayectoria profesional que hacen a la elección del tema de estudio y que además atraviesa todo el proceso de investigación. Para Bourdieu, en este proceso se juega la posibilidad de una genuina objetividad científica (Bourdieu, 2003): “mis posibilidades de ser objetivo son directamente proporcionales al grado de objetivación de mi propia posición y de los intereses relacionados con esa posición” (Bourdieu, 2003, p.161) La tarea de objetivación del sujeto de la objetivación (Bourdieu, 2003) se realiza en tres niveles. En primer lugar, la posición del sujeto en el espacio social global. En este plano

interesan su origen y trayectoria, sus pertenencias y adhesiones. En segundo lugar, la posición del sujeto de la investigación en su campo disciplinar. Lo importante aquí son todos aquellos aspectos que dan valor a los capitales y organizan las disputas que se despliegan en ese campo, elementos que para el autor conforman un inconsciente académico. Por último, lo que Bourdieu denomina la pertenencia al universo escolástico y se refiere a este nivel como aquel que vincula “la ilusión de la ausencia de la ilusión, del punto de vista puro, absoluto, “desinteresado” (Bourdieu, 2003, p.163). El proceso de autoanálisis que propone el autor es una tarea que excede las posibilidades de los párrafos que siguen, pero me interesa señalar, a través de un breve recorrido, cómo mi tema de investigación actual ancla en mis experiencias personales y profesionales en el campo de las resistencias. Como señala Bourdieu, “Nada es más falso (...) que la máxima casi universalmente aceptada en las ciencias sociales de que el investigador no debe poner nada de sí mismo en su investigación.” (2006, p. 91).

Tengo que comenzar confesando que una de las creencias en las que hace tiempo vivo instalado, en relación con una de las notas constitutivas de lo humano es que, en cuanto seres humanos, somos una mezcla de causalidad y casualidad.

Decía Dilthey, que la vida es una extraña mezcla de azar, destino y carácter. Azar significa la contingencia pura de lo que nos pasa por el simple hecho de existir como carne en la carne del mundo, es decir, por ser vulnerables y pasibles; y, sobre todo, por tener un ser “indigente” que necesita ser con todo lo que él no es ni está a su mano. Azar es un accidente, una enfermedad, una buena o mala suerte, un encuentro imprevisible, un buen o mal maestro, unos padres excelentes... “Porque si yo veo nuestra vida como un permanente drama es porque considero como el factor decisivo de ellas algo trascendental que la domina, zarandea y apuñala. Este algo trascendente es..., puro Azar. Lo más esencial de la vida es que es constitutivamente azarosa” (IX, 607) Frente al azar, el destino marca la necesidad interna, que atraviesa la vida, por ser ésta una vida individuada. Nacer en un pueblo, en un determinado nivel de la historia, en una lengua, en una etnia, con un determinado carácter psicológico, constituyen dimensiones del destino humano. Es justamente lo que nos constituye como seres finitos. Pero también somos libertad pues, el modo de afrontar la fatalidad y de habérselas con ella es la obra propia y exclusiva de la libertad. A la región de la libertad pertenece, pues, lo que hacemos, lo que depende exclusivamente de nuestra iniciativa y decisión, aquello en que se empeña la vida.

En esta mezcla de azar, destino y carácter he de comenzar diciendo que si los recuerdos de infancia de Antonio Machado estaban referidos a “un patio de Sevilla

donde madura el limonero”, los míos traen al presente la trastienda de una frutería situada en el barrio de Simancas de la ciudad de Madrid donde también, como en la infancia de Machado, y entre otras piezas de fruta, maduraban los limones.

Éramos cuatro de familia: mis padres, mi hermano mayor y yo. Vivíamos en un espacio de unos 10 metros cuadrados donde, además de un área diáfana donde hacíamos la vida, existía un pequeño habitáculo reservado al lavamanos y un retrete. Para bañarnos, mi madre calentaba agua en una cacerola y nos aseábamos “por barrios”, es decir, por partes. Cuando era muy pequeño y cabía en el seno de la pila, era allí donde me introducía mi madre para darme fuertes restregones.

En ese espacio destinado a la vida del día a día, además de nuestras camas -no me preguntéis cómo hacíamos para poder dormir los cuatro en semejante espacio-, había una pila de piedra –esa que os mencionaba unas líneas más arriba- y una cocina de butano de tres fuegos. Si por la noche, la trastienda era nuestro salón, nuestro dormitorio, nuestro comedor, nuestra cocina y nuestro baño, por el día, recogidas las camas, se convertía en el almacén de las frutas recién traídas del antiguo mercado de abastecimiento de Legazpi, donde quedaban a la espera de su reposición en las estanterías dispuestas para la venta. Y así, un día tras otro. Un año y su bisiesto...

A pesar de que estas circunstancias nos puedan hacer pensar en una vida marcada por la precariedad y por lo que hoy denominaríamos una vulnerabilidad residencial manifiesta, al tener comercio propio, con relación a la mayoría de las familias del barrio, creo que, en realidad, éramos privilegiados. Nuestros ingresos estaban por encima de la media y nunca nos faltó de nada: una alimentación rica y variada, ropa adaptada a cada estación y clima y una presencia, la de mi madre, siempre cálida y amorosa que nos permitió crecer en un clima de abundancia relacional. En cuanto a mi padre, podría suscribir las palabras del pensador francés Didier Eribon relativas al suyo:

Estoy seguro de que mi padre cargaba con el peso de una historia abrumadora que no podía más que producir profundo daño psíquico en quienes la vivieron. La vida de mi padre, su personalidad, su subjetividad estuvieron determinadas por una doble inscripción en un tiempo y lugar cuya dureza y limitaciones se combinaron para multiplicarse. La clave de su ser: dónde y cuándo nació. Es decir, la época y la región del espacio social que se decidió que sería su lugar en el mundo, su aprendizaje del mundo, su relación con el mundo. En definitiva, la manera de ser de mi padre eran el efecto de este ser-en-el-mundo tan precisamente situado (2007, p.33).

Algunos años más tarde, mis padres ya dispondrían de los suficientes ahorros como para comprar un piso en la misma calle donde se ubicaba la frutería que, aun a pesar de sus escasos 38 metros cuadrados, nos permitían hacer una vida contando con espacios diferenciados, tener nuestras intimidades y, sobre todo, poder asearnos en una bañera con ducha que, tras la experiencia de la pila y el aseo “por barrios” a mí me parecía todo un lujo.

En mi familia siempre vivimos inmersos en un mundo de valores que, en cierta medida, eran herederos de unos tiempos de posguerra marcados por la necesidad: falta de trabajo e ingresos escasos, poca y mala alimentación, abandono prematuro de los estudios, escasas demostraciones afectivas, falta de reconocimiento, etc... Estas cuestiones creo que están íntimamente ligadas a los valores que, en nuestro día a día, fuimos recibiendo de nuestros padres: tesón, constancia, compromiso, vivir ajustados a nuestras posibilidades, agradecimiento a la vida por lo que uno tiene y ha conseguido, compartir lo que somos y tenemos con los que son y/o pueden menos que nosotros, querer saber y aprender, acopiar palabras para poder nombrar el mundo, etc...

Ahora, que vivo en una casa unifamiliar en un pueblo de la Comunidad de Madrid con casi 200 metros cuadrados de planta, dos cuartos de baño completos, una cocina inmensa, un salón-comedor que mide más que lo que medía toda la casa donde pasé mi adolescencia y primera juventud y tres habitaciones además de contar con un jardín de 800 metros cuadrados, me hago consciente de que hay que pasar, como me sucedió a mí, del otro lado de la línea demarcatoria para escapar a la implacable lógica de lo que se da por sentado y para percibir la terrible injusticia de una distribución desigual de oportunidades y posibles.

Como señala el pensador francés, Didier Eribon,

nuestros orígenes familiares y el entorno en el que venimos al mundo definen, de alguna manera los lugares que vamos a ocupar, el campo de los posibles - incluso el campo de los posibles contemplables, sin hablar de los posibles realizables- estando estos estrechamente ligados a nuestra posición de clase. Las fronteras que separan estos mundos definen, dentro de cada uno de ellos, percepciones radicalmente diferentes sobre lo que se puede imaginar que uno es o será, a lo que puede aspirar o no: uno sabe que en otro lado las cosas son diferentes, pero se trata de un universo inaccesible y lejano, por lo que uno no se siente ni excluido, ni privado de nada cuando no accede a lo que, en esas regiones sociales alejadas, resultan evidente. Es el orden de las cosas y punto (2007, p.34).

Durante mis estudios de la ya extinta Educación General Básica, nunca suspendí ninguna asignatura en ninguno de los 8 cursos de los que constaba entonces aquella EGB pero, la verdad es que, todos los adultos a mí alrededor parecían confluír sobre un aserto: era redomadamente vago. Una vaguería que no consistía en otra cosa que, estudiar el día antes del examen y conformarme con un aprobado “por los pelos” en la mayoría de las ocasiones. Haciendo ahora memoria de aquel período de mi infancia, recuerdo a una profesora de octavo que, al terminar mis estudios, y ante mi ánimo de seguir estudiando el Bachillerato y el COU pues, no me preguntéis por qué pero, tenía claro que deseaba llegar a la Universidad; intentó encasillarme en una situación sociológica de clase queriéndome asignar un lugar y una identidad marcada por el fracaso, por la no creencia en las potencialidades, quizá ocultas en mí, desanimándome de pasar a bachillerato y orientándome hacia alguno de los cursos de Formación Profesional. Años más tarde, repasando estos recuerdos, conecté con la inexistencia de una pedagogía sensible que enlaza con los planteamientos de Pennac (2008) cuando señala

nuestros malos alumnos de los que se dicen que no tienen porvenir) nunca van solos a la escuela. Lo que entra en clase es una cebolla: una capa de pesadumbre, de miedo, de inquietud, de rencor, de cólera, de deseos insatisfechos, de furiosas renunciás acumuladas sobre un fondo de vergonzoso pasado, de presente amenazador, de futuro condenado. Miradlos, aquí llegan con el cuerpo a medio hacer y su familia a cuestras en la mochila. En realidad, la clase solo puede empezar cuando dejan el fardo en el suelo y la cebolla ha sido pelada. Es difícil de explicar, pero a menudo solo basta una mirada, una mirada amable, una frase de adulto confiado, claro y estable, para disolver esos pesares, aliviar esos espíritus instalarlos en un presente rigurosamente indicativo. Naturalmente el beneficio será provisional, la cebolla se recompondrá a la salida y sin duda mañana habrá que empezar de nuevo. Pero enseñar es eso: volver a empezar hasta nuestra necesaria desaparición como profesor. Si fracasamos en instalar a nuestros alumnos en el presente indicativo de nuestra clase, si nuestro saber y el gusto de llevarlo a la práctica no arraigan en esos chicos y chicas, en el sentido botánico del término, su existencia se tambaleará sobre los cimientos de una carencia indefinida. Está claro que no habremos sido los únicos en excavar aquellas galerías o en no haber sabido colmarlas, pero esas mujeres y esos hombres habrán pasado uno o más años de su juventud aquí sentados ante nosotros. Y todo un año de escolaridad fastidiado no es cualquier cosa: es la eternidad en un jarro de cristal (Pennac, 2008, p. 60).

Qué poca sensibilidad pedagógica la de aquella docente y qué poco espacio daba para que la vida tuviera lugar en el aula, en los pasillos, en el recreo, en las excursiones que realizábamos. Porque la vida, nos guste o no, no se detenía en los sesenta minutos que duraba una clase; la vida estaba en todos los espacios y cuando salíamos de las aulas seguíamos viviendo. O quizá, fuese la vida lo que precisamente comenzara a ocurrir cuando uno salía de las aulas. Pero, por paradójico que pueda resultar, tengo que confesar que nunca he dejado de agradecer la presencia de esta profesora y su descreimiento en mis potencialidades, el que no supiera ver el roble que estaba oculto en la bellota que yo era pues, este hecho, instaló en mí interior una voluntad paciente y obstinada de contradecir el porvenir que me estaba prometido haciendo trizas la teoría del “Efecto Pigmalión” y, al mismo tiempo, la huella de mi origen social, grabada para siempre en mi mente, una suerte de “recuerda para siempre de dónde vienes” que ninguna transformación ulterior de mi ser, ningún aprendizaje cultural, ninguna máscara ni ningún subterfugio ha logrado borrar.

Anclado ya en mi adolescencia y viendo el mundo que se expandía a mi alrededor, comenzó a rondarme por la cabeza la que quizá sea la pregunta más revolucionaria que pueda realizarse un ser humano: por qué. ¿por qué existe tanta desigualdad e injusticia? ¿Por qué había gente que bebía y sumía a sus familias en noches y días de cristales rotos? ¿por qué el sufrimiento? ¿por qué el dolor? ¿por qué nacer si después tenemos que morir? ¿por qué estamos dotados de consciencia? Sin interrogantes, sin dudas ¿tendríamos curiosidad por algo? ¿no nos limitaríamos a dar por bueno lo que hay? La duda es una actitud plenamente humana, pero, paradójicamente, no es la actitud más habitual. Creo que si he tenido alguna suerte en la vida ha sido la de contar con personas a mi alrededor que me enseñaran a asombrarme, es decir, a no dar por bueno lo que por parte de la mayoría era tenido por obvio y, por tanto, dejado fuera de discusión.

Tras estudiar el bachillerato y el curso de orientación universitaria, pasé la selectividad con un seis y medio, nota suficiente para elegir la carrera de Trabajo Social cuyos dos primeros años cursé en la antigua Escuela de Trabajo Social de la Universidad Complutense y finalicé en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad del País Vasco ya que, a la edad de 20 años, decidí ingresar en la Orden Franciscana Menor donde permanecería 8 años. Tras finalizar mis estudios de Trabajo Social, continué con los preceptivos estudios de Filosofía y Teología en el seminario de Vitoria compaginando siempre estos, con mi colaboración en la pastoral rural en los pueblos de la zona de los pantanos de Álava y promoviendo la creación de un coro de jóvenes en la parroquia del barrio de Ariznavarra, barrio donde estaba ubicado nuestro convento.

Durante este período, sería a la edad de 23 años y mientras cursaba un año de Filosofía en el Seminario de Toledo, cuando se produciría un acontecimiento que abriría una fisura en el ordenamiento de lo que, hasta el momento, venía siendo mi mundo. Y es que el por qué más revolucionario me sería formulado por Aderito, un gitano portugués de 12 años que, a la sazón, residía con su familia en una furgoneta situada junto a las tapias del convento de San Juan de los Reyes de Toledo, por aquel entonces, la que venía siendo mi vivienda habitual. Uno de los muchos días en los que Aderito entraba corriendo a jugar en la Iglesia, me acerqué a él y le pedí que guardara silencio porque estábamos en la casa de Dios. Con los ojos como platos, tirándome del cordón del hábito para que me agachase y pudiera ponerme a su altura, me espetó: “Oye Angel, y si Dios vive en esta casa, ¿por qué yo vivo en una furgoneta?” La crisis existencial que desencadenaría aquel cuestionamiento de Aderito, me llevaría a desandar los trillados manuales de Teología y me supondría u ejercicio profundo de reflexión de la mano de la Teología de la Liberación y la llamada entonces “Opción por los Pobres” haciendo mía las propuestas de teólogos ilustres como Gustavo Gutiérrez, Leonardor Boff, Helder Cámara, Ignacio Ellacuría o Pere Casaldàliga de quien siempre llevaré conmigo su canto a la pobreza evangélica: “...Al final del camino me dirán: ¿Has vivido? ¿Has amado? Y yo, sin decir nada, abriré mi corazón lleno de nombres”.

Tras esos 8 años de estudios filosóficos y teológicos y tras haber renovado los votos religiosos dos veces, a la edad de 28 años, decidí abandonar mi vida conventual y volver a Madrid para seguir el camino de la vida. Estos años de vida religiosa, como es de suponer, me marcaron significativamente y fue un período en el que pude dedicarme al ejercicio de autoconocimiento y crecimiento personal, cuestión esta que agradeceré el resto de mis años. Recuerdo cuando entré en Vitoria a punto de cumplir los 20 años y la primera charla con el que sería mi maestro y guía en las incursiones del espíritu. En aquel momento, en el que yo me tenía por un muchacho fuera de serie y con una vocación religiosa por encima de lo común, hubo una charla con este maestro que se me quedará grabada mientras viva y sobre todo algo que, con posterioridad, he ido valorando cada vez más: el ejercicio de autenticidad. De él aprendería que, si la autenticidad es decirnos la verdad a nosotros mismos, la sinceridad pasa por compartir, dicha verdad, con el resto. Recuerdo, en aquella charla, que, en un momento determinado de la misma, el maestro me espetó: “Mira, Angel Luis, a nosotros no nos importa si llegarás a ser franciscano o no. Lo que nos importa, realmente, es que llegues a ser tú. Y, si en ese ser tú, descubres que tienes que ser franciscano pues..., así sea”. Fijaos qué suerte la mía al dar con un formador así que, al primer ejercicio que me llamaba era al de la autenticidad, es decir, a decirme la verdad a mí mismo sin importar

que, en el ejercicio de ese autodescubrimiento de mi verdad pudiera resultar que abandonara la vida religiosa como, años más tarde, así fue.

Una vez en Madrid, ¿os podéis imaginar! Después de 8 años de vida conventual todo me resultaba extraño y yo me sentía como extranjero en tierra propia. Los que me conocían, me trataban como si siguiera siendo el mismo que marchó a la edad de 20 años y yo, por el contrario, me sentía, radicalmente, otra persona. Cuando me instalé de nuevo, comencé a retomar viejas amistades y a tomar contacto con antiguas compañeras y antiguos compañeros de carrera y, os confieso, que me abrumaba la distancia que me separaba de ellos y de ellas. Miraba mi currículum y, salvo los estudios de Trabajo Social y Teología, no tenía más capital que mostrar en una hoja en blanco donde apenas, mis haberes, ocupaban media página. Os confieso que, esta situación, me angustiaba sobre manera.

Nunca agradeceré lo bastante a mis padres su acogida incondicional ante la llegada de este “hijo pródigo” que volvía a casa después de unos años y donde, la convivencia, después de haber estado acostumbrado a la vida religiosa, a sus tempos y sus espacios, me resultaba costosa. Cada día, a las ocho de la mañana, cogía una mochila repleta de copias de mi exiguo currículum y me iba a patear Madrid en búsqueda de un trabajo que permitiera complementar los ingresos de casa, por aquel entonces ya mermados, al sufrir mi padre un ictus y tener que jubilarse anticipadamente a la edad de 60 años después de más de cuarenta años como autónomo. Llegaba rendido a casa...Lloraba día sí y día también porque, pese a que me llamaban para hacer entrevistas de trabajo, al final, ninguna terminaba reflejándose en un contrato laboral. Tarde más o menos un año y medio en encontrar mi primer trabajo, empezando como educador en turno de noche en un centro de reducción del daño en adicciones que existía en la calle Fucar nº 8 y que pertenecía al hoy Instituto Autónomo Madrid Salud. En este recurso permanecí un año. De ese año, seis meses, compagine este trabajo con otro en el municipio de Móstoles, en concreto, en la Asociación Punto Omega, como técnico de prevención de adicciones en el Centro de Atención Integral a Drogodependientes y como coordinador de la Escuela de Formación Social que dicha entidad tenía en el municipio. Dos años más tarde, comencé a trabajar en la Asociación CENTRO TRAMA como técnico de Proyectos donde permanecí hasta que, en el año 2007, me presenté a la oposición de trabajadores sociales del Ayuntamiento de Madrid incorporándome como funcionario de carrera. En el momento de concluir esta tesis, me desempeño como Adjunto al Departamento de Planificación de la Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social.

Durante estos años, compagine los trabajos con la militancia, fundamentalmente, en el colegio profesional y dentro del movimiento LGTBIQ+ en Madrid, a través de COGAM. En el Colegio Oficial de Trabajadores y trabajadoras sociales de Madrid, además de impartir algunas sesiones en diferentes acciones formativas, promoví la creación de un Grupo de Trabajo sobre Homosexualidad y Trabajo Social que, con el transcurrir del tiempo, daría como resultado la publicación del primer y único manual de Trabajo Social y Homosexualidad existente en el mundo de habla hispana a día de hoy y que la sección europea de la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS) reconoció como manual de referencia hace pocos años. Paralelamente, incursioné en el mundo asociativo LGTBIQ+ de la ciudad de Madrid y me incorporé como voluntario en COGAM (Colectivo Gay de Madrid), pasando a ser miembro vocal de su Junta Directiva y promotor del Primer Gabinete de Trabajo Social en los colectivos LGTBIQ+ del territorio nacional, creando el Primer Grupo de Ayuda Mutua para Padres y Madres de personas LGTBIQ+ de España que recibiría mención de honor en los premios del Orgullo Gay del año 2001.

Por otra parte, mi estancia dentro del Colegio profesional de Madrid, trajo consigo que se me propusiera como Secretario de la Junta de Gobierno del Consejo Estatal de Colegios de Diplomados y Diplomadas en Trabajo Social para el período 2002-2006, habiendo asistido, como miembro, a la elaboración del Libro Blanco del Trabajo Social fruto de la convergencia europea en educación y habiendo participado, como promotor, en los trabajos que desembocarían en el denominado, a nivel profesional, como “Encuentro de Guadarrama”. Un documento que marcaría las líneas a seguir para la consecución de una Ley Estatal de Servicios Sociales y las reivindicaciones profesionales en favor de un Sistema Público de Servicios Sociales como derecho de ciudadanía.

De forma paralela a esta trayectoria profesional, en el año 2008 y entre los años 2017 y 2020 he desempeñado labores académicas como profesor asociado en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense, impartiendo, entre otras asignaturas, Estructura de los Servicios Sociales en España y en Europa e Intervención Social y Diversidades sexo-genéricas, tarea esta que me ha permitido compaginar mi actividad profesional como trabajador social con la actividad académica como docente en un enriquecimiento mutuo que jamás agradeceré lo bastante.

No quedaría completa la narración de mi lugar de enunciación si no dejara constancia de un deseo. Desde mi activismo LGTBIQ+ desearía que esta tesis, constituida en sí misma como un ejercicio más de resistencia, tuviera mucho de caja de

herramientas que nos permitiera pintar ventanas en los muros de la normalidad. Desde esta militancia, me encuentro en la obligación de hacer explícito el lugar desde el que hablo, como acto de provocación y de reivindicación política (Haraway, 1995; Córdoba, 2005). Mi cuerpo, como el vuestro, vive permanentemente situaciones de opresión y ciertos privilegios, por lo que creo que explicitarlas pueden influir en el propio discurso que emane de estas páginas en lo que dona Haraway denomina conocimiento situado y que hemos podido ver con más desarrollo en páginas anteriores. Por ello quiero poner palabras al lugar desde el que escribo: soy varón (privilegio), cis (privilegio), Grado en Trabajo Social, en Sociología y en Criminología (privilegio), Consejero Técnico del Ayuntamiento de Madrid (privilegio) blanco (privilegio) de clase media (privilegio) gay (opresión), gordo (opresión), calvo (opresión) de cuarenta y todos (opresión).

Es indudable que vivimos en una sociedad cis-sexista, heteropatriarcal, capacitista, edadista, normativa, racista, capitalista y que me he criado en un entorno que se encuentra dentro de ella, que trabajo en lugares que también lo son, en una sociedad donde los medios de comunicación y las redes sociales reproducen el mismo sistema..., salir de este universo simbólico e intentar no aplicar esos elementos a mi vida personal y profesional conlleva, por mi parte, un trabajo diario. Trabajo que me lleva a analizar qué reproduzco por medio de mi lenguaje, de mi forma de actuar, de vestir, de mis comentarios, mis miradas...Y, creedme, no siempre lo logro.

Llevo muchos años trabajando en la militancia LGTBIQ+. Unas veces desde activismos más institucionales (colaborando en charlas, jornadas, talleres, como experto en espacios políticos, etc) y otras desde un activismo de calle (asambleas, manifestaciones, etc..), queriendo romper con unas normas que hacen daño a muchas personas y, sobre todo, de evitar que toda esta normatividad hegemónica sea transmitida a generaciones futuras. Mi trabajo como técnico en el Ayuntamiento de Madrid y como profesor asociado en la Universidad Complutense ha sido imposible no verlos también como espacios para el activismo ya que, de no hacer mi trabajo desde el activismo –clave transformadora-, clarísimamente, lo estaría realizando desde una posición hegemónica –clave reproductora del orden constituido-.

Hablo desde quien soy, con mis opresiones y privilegios, en continua revisión y deconstrucción; desde mis saberes y mis experiencias; desde el afecto y la exposición personal y con toda la confianza puesta en la capacidad transformadora de la palabra.

A pesar de haber realizado estudios de filosofía, teología, sociología y criminología si algo me considero profesionalmente es trabajador social. Y creo que lo soy no solo -si se me permite la licencia lingüística- por “bocación”, es decir, por

necesidad de contar con una profesión cuyo ejercicio me permita contar con un salario para vivir; creo que lo soy o lo voy siendo también por vocación, por una opción comprometida con cada ser humano que, fruto de las diversas situaciones de desigualdad, opresión y exclusión social, necesita de personas que, como señalara Ignacio Ellacuría se hagan cargo de su realidad, carguen con ella y, junto con ellos y ellas, se encarguen de transformarla. En definitiva, si soy y sigo ejerciendo como trabajador social creo que tiene que ver con aquello que señalar John Berger en su obra *De A para X, una historia de cartas*: “sigo trabajando porque necesito sentirme cerca de las cosas que curan”. (2017, p.32).

4.4. Cuarta Resistencia. Desde el corazonar-sentipensar. Por un calentamiento de la razón.

Desde esta necesidad de sentirme cerca de las cosas que curan puedo decir que, la cuestión más terapéutica y sanadora que he podido vivir durante estos años de ejercicio profesional han sido, sin duda, las relaciones establecidas con mis compañeras trabajadoras sociales, pues dichas relaciones han contribuido a mi desarrollo y crecimiento tanto personal como profesional.

Junto a mis compañeras he ido aprendiendo que “la subjetividad femenina se estructura de manera que anima a las mujeres a dar un valor muy elevado a la amistad y facilita el aprendizaje de las destrezas necesarias para unas relaciones marcadas por la sensibilidad” (Porter, 1999, p. 66), propiciando el cuidado y la preocupación entre quienes mantienen compañía. De ellas, con ellas y entre ellas, he ido aprendiendo a desarrollar un sentido conectado del yo y del otro, compartiendo intimidades, favoreciendo el apoyo mutuo que surge de la vida cotidiana concreta y una parcialidad preocupada y una responsabilidad con respecto a las otras personas, relaciones y contextos concretos (Luke, 1999, p. 28), desarrollando saberes que priorizan lo vivo (en vez de lo abstracto), los afectos (y no la competitividad y el enfrentamiento), el cuidado (frente a la indiferencia), la política primera (la palabra antes que la norma), la relación sin fin (en lugar de la relación instrumental). Y en este mi acercarme a los vivo, los afectos, el cuidado, la política primera y la relación sin fin, fue que pude descubrir a Boaventura de Sousa Santos y Orlando Fals Borda identificándome con sus ideas y, en concreto, con sus reflexiones en torno al *Corazonar* del sociólogo portugués y al *Sentipensar* del sociólogo colombiano pues, andando en estas sendas, me permitieron poner nombre a algo que había ido vivenciando en la cercanía de mis compañeras de profesión, a saber: que sólo desde la fusión de emociones y razones, que sólo desde la

hibridez alquímica de emociones/afectos/razones es posible originar motivaciones y expectativas capacitadoras.

Mediando la cercanía y el afecto de algunas compañeras trabajadoras sociales, he podido ir comprendiendo que ni el corazón es un órgano humano, ni la razón es la racionalidad cartesiana. Que *corazonar* o *sentipensar* en trabajo social significa experimentar el infortunio o el sufrimiento injusto de los otros como si fuera propio y estar dispuesto a aliarse para lidiar contra tal injusticia, hasta el punto de correr incluso riesgos, acabando con la pasividad y reforzando el inconformismo con aquello que atenta contra la dignidad humana. Con ellas, de ellas, entre ellas y gracias a ellas he aprendido que *corazonar* no significa que las emociones den lugar a una falta de control, sino que son la energía vital que impulsa buenas razones para pasar a la acción razonada. Y con ellas, de ellas, entre ellas y gracias a ellas he aprendido que *sentipensar* en trabajo social no se enmarca en las dicotomías convencionales, independientemente de si son mente/cuerpo, interno/externo, privado/público, individual/colectivo o memoria/expectativa; sino que es un sentir-pensar que une todo aquello que separan las dicotomías.

Ellas me han enseñado que, el conocimiento, nunca se moviliza solo sobre la base de razones, conceptos, pensamientos, análisis o argumentos. Por más importantes que éstos pueden llegar a ser, por sí mismos no se convierten en acción, a no ser que estén impregnados de emociones, afectos y sentimientos. Estos son indispensables para convertir nuestra acción en un imperativo o en un desafío inevitable. Lo que he podido ir comprendiendo al estar junto a ellas es que, el compromiso activo, se da siempre en contextos afectivos, emocionales. De tal manera que, si cualquier acción que deseáramos emprender tuviera que conocer y sopesar todo antes de iniciarse, nunca comenzaríamos nada.

Esto no significa que los conceptos -argumentos, teorías- tengan poca relevancia para las trabajadoras sociales. Muy al contrario, son una condición innegable para la eficacia de su acción. Sin embargo, para que sea así, tienen que calentarse en la lumbre de las emociones y los afectos, un fuego que transforma las *razones* para actuar en *imperativos* para actuar. El calentamiento de la razón es el proceso a través del cual las ideas y los conceptos siguen despertando emociones motivadoras, emociones creativas y capacitadoras que refuerzan la determinación para actuar y la disposición a correr ciertos riesgos vinculados al intento de remover las causas que están a la base de tanto sufrimiento evitable. Este calentamiento de la razón no prescinde de ideas, conceptos y

teorías; solo los transforma en problemas y desafíos vitales, experiencias concretas de expectativas próximas, ya sea para luchar contra ellas o para luchar por ellas. Sin dicho calentamiento, los conceptos, así como las razones y argumentos, nos serían siempre insuficientes para desencadenar la acción. Martha Nussbaum describe correctamente la historia de las emociones como “la historia de los juicios sobre las cosas importantes, juicios en los que reconocemos nuestra carencia e incompletud ante elementos que no controlamos totalmente” (2004, p.184).

Desde este posicionamiento, es imposible una distinción absoluta entre racionalidad e irracionalidad entre fuerzas no pensantes y pensamientos y análisis valorativos. Calentar los conceptos significa transformar las latencias en potencias, las ausencias en emergencias, lo inalcanzable en accesible. Las emociones que calientan la razón son emociones con un objeto y con un objetivo. Implican tanto la identificación de un estado de cosas como una muy sentida valoración del mismo. Invisten los objetos de valor especial. Es por ello por lo que el calentar de la razón está asociado con calentar la ética, pues ambas son condiciones previas de la indignación activa, el momento en el que lo que hasta ahora se ha tolerado se vuelve intolerable, debe superarse y se puede superar.

Hoy sabemos, como nos enseña la sabiduría secoya, que también *somos estrellas con corazón y con conciencia*, que existimos, no solo porque pensamos, sino porque sentimos, porque tenemos capacidad de amar; por ello, se trata de recuperar la sensibilidad, de abrir espacios para la insurgencia de la ternura, que permita poner como principio de lo humano el corazón, sin que eso implique tener que renunciar a la razón, pues lo que se trata es de dar afectividad a la inteligencia, de empezar a sentipensar la vida. No se trata entonces de negar la epistemología, sino de corazonarla, darle el calor de la ternura, para superar una razón sin alma y construir un conocimiento que tenga el calor y la poética de la vida, y haga de esta el horizonte de su praxis teórica, metodológica, de su ética y política

Por eso, en esta tesis voy a corazonar o sentipensar sobre la posibilidad de un trabajo social que podríamos denominar subversivo (es decir, insurrecto), disidente (es decir, discrepante) y plebeyo (es decir, de sus gentes, de las trabajadoras sociales), intentando sentipensar sobre la práctica del trabajo social en nuestro momento presente “tomando distancia desde la praxis que se está realizando en un contexto concreto con el fin de clarificar su sentido” (1979, p. 5) y reivindicando una orientación crítica y creativa del trabajo social, para cuestionar o no responder a todo aquello que nos viene dado y

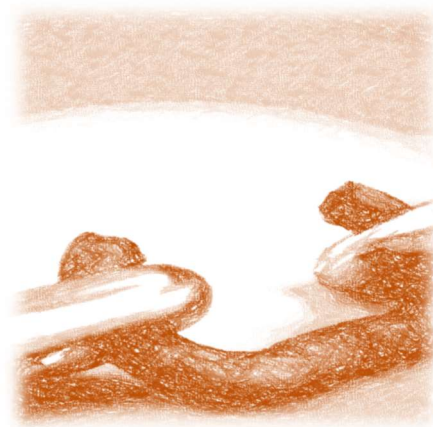
que va minando, poco a poco, el potencial creativo y para la innovación de nuestra profesión. Como expresa Montañó

el trabajo social crítico no remite en absoluto a un grupo, o tendencia o ideología al interior de la profesión [...] En realidad, lo crítico en el trabajo social expresa substantivamente una capacidad, una postura, una perspectiva de crítica en el análisis social del profesional y en su accionar (2014, p.24).

No hay más caminos: la impotencia o la resistencia activa, la sumisión resignada o la subversiva capacidad de ver más allá de lo que quieren que veamos, de adquirir una visión más atenta, profunda y auténtica de lo que es la realidad, el saber, la práctica social, los otros, nosotros mismos y lo que todavía está por hacer. Y desde ahí entregarnos, como señalara María Zambrano al pensamiento del quizá. Porque

el pensamiento del quizá, involucra quizá el único pensamiento posible del acontecimiento. Y no hay categoría más justa para el porvenir que la del quizá. Tal pensamiento conjuga el acontecimiento, el porvenir y el quizá, para abrirse a la venida de lo que viene, es decir, necesariamente bajo el régimen de un posible cuya posibilitación debe triunfar sobre lo imposible (Zambrano, en Larrosa y Skliar, 2001, p.420).

El quizá da a pensar lo porvenir, lo que no se sabe cómo será, lo que no se espera, lo que no se puede proyectar, ni anticipar, ni predecir... Cuando el trabajo social se vincula a la fabricación se constituye en la figura de la continuidad del tiempo, de la construcción del futuro del otro entendido desde una meta o finalidad programable, preestablecida. El quizá introduce la discontinuidad, el acontecimiento, lo imprevisible-incalculable. La posibilidad de generar otros futuros posibles, también para el trabajo social que se realiza en los servicios sociales de Atención Social Primaria.



CAPÍTULO 5
EN BÚSQUEDA DE UNA METODOLOGÍA. LA AUTOETNOGRAFÍA COMO
PROCESO Y COMO PRODUCTO.

No me interesan aquí mis sentimientos, en tanto que míos, perteneciéndome a mí y a nadie más que a mí. No me interesa lo que de individual hay en ellos. Sino cómo son atravesados por lo que no es mío. Por aquello que emana de la historia del planeta.

Preciado, 2008, p. 17.

¿Con la sangre de quién se crearon mis ojos?

Haraway, 1995, p. 23.

El poeta escribe para ir, no para llegar, escribe para partir, siempre para iniciar. Parte sin saber qué dirá, ignora dónde lo lleva su decir, tampoco lo busca saber. Esa ignorancia es su única certidumbre: la certeza de saber que se está diciendo a sí mismo, que algo otro que su propio aliento respira en su decir.

Mújica, 2003, p. 43.

Índice

CAPÍTULO 5. EN BÚSQUEDA DE UNA METODOLOGÍA. LA AUTOETNOGRAFÍA COMO PROCESO Y COMO PRODUCTO.

5.1. Una aproximación a los orígenes de la autoetnografía.	169
5.2. Hacia un intento de definición de la autoetnografía.	172
5.3. Propósitos de la autoetnografía. ¿Para qué usamos la autoetnografía?	175
5.4. Más allá de sus críticos. Hacia una puesta en valor de la práctica autoetnográfica.	177

5.1. Una aproximación a los orígenes de la autoetnografía.

La práctica que distingue la aplicación de la autoetnografía es relativamente nueva si la comparamos con otras metodologías cualitativas comúnmente empleadas en las ciencias sociales, aunque, tal y como exponen Ellis, Adams y Stacy (2017), el término autoetnografía surge en el contexto de los años setenta del pasado siglo cuando fue citado por diferentes académicos. Heider (1975) utilizó la autoetnografía para describir la práctica de miembros culturales que dan cuenta de la cultura. Goldschmidt (1977) llamó a toda etnografía “autoetnografía” en el sentido de que las representaciones etnográficas privilegian las creencias, perspectivas y observaciones personales (p.294). Hayano (1979) se refirió a la “autoetnografía” para describir a los investigadores que realizan y escriben etnografías de su propia gente” (p.99); la autoetnografía emerge como estrategia metodológica cualitativa en el contexto de la “crisis de representación” (Martínez, 2015, p.292) de los años 80 y 90 en las Ciencias Sociales, en el que tendieron a problematizarse las perspectivas universalistas canónicas por el carácter colonizador de la relación sujeto-objeto de investigación que implicaban. Como plantea Alejandra Martínez, “la crisis de representación se centró fundamentalmente en cuestionar los ejes fundamentales del paradigma positivista: sus objetivos, premisas, métodos, técnicas e implicaciones políticas” (2016, p.190). Denzin y Lincoln especifican que la crisis de representación de mediados de los 80 significó “una profunda ruptura”: se inicia con trabajos (como los de Turner y Bruner, 1986; Clifford y Marcus, 1986; Geertz, 1988; entre otros) que impulsaron “una práctica más reflexiva de la investigación y la escritura, y problematizaron temas de género, clase social y raza” (2012, p.76). En esta dirección, Martínez señala que desde estas perspectivas críticas se ha esperado “el fin de una postura epistemológica que persigue a rajatabla la objetividad y la neutralidad sobre la realidad, en el ‘punto de vista de Dios’” (2016, 190).

En este contexto, aparece una creciente consciencia de que los hechos están conectados al vocabulario. Aunque como afirma David Locke (1.992), no es que no haya nada más allá del lenguaje, sino que lo que está más allá, solo se puede concebir mediante el lenguaje. De la crisis de las grandes narrativas, una de las cuales es la ciencia social positivista, emerge la pregunta sobre si la tan aclamada objetividad, mejora de alguna manera la condición humana. Se abre así una cierta consciencia sobre las conexiones entre autores, textos y lectores, y los espacios para la interpretación que se desarrollan a partir de estas conexiones. Con ello se visibiliza el hecho de que los significados cambian, de que se encuentran en perpetuo movimiento. Eso legitima las múltiples perspectivas que se pueden encontrar a raíz de la aparición de una pluralidad

de voces que se acercan por primera vez al mundo académico y que suponen la entrada en escena de conocimientos locales (ilegítimos hasta el momento), situados, marginales, fronterizos... En este movimiento se toma conciencia de los efectos de la raza, la clase, el género, la sexualidad y las diferentes (minus)valías sobre el conocimiento posible y producido. Una de las consecuencias más relevantes para este argumento, es la importancia que adquieren las narraciones, dado que el conocimiento se encuentra entrelazado con las vidas concretas y las experiencias personales. Hasta el punto de que el conocimiento en sí no deja de ser una narración más que participa en el mundo de las narraciones sobre la vida.

Así, la autoetnografía es un enfoque que permite distanciarse de perspectivas objetivistas y hacer reflexiva la subjetividad de quien investiga en ciencias sociales (Scribano y De Sena, 2009, p. 2). Carolyn Ellis, Tony Adams y Arthur Bochner señalan que, en las últimas décadas, una gran cantidad de investigadores de distintas disciplinas se volcaron a la autoetnografía buscando “una respuesta a las críticas de las ideas canónicas sobre lo que es la investigación y cómo debería ser realizada” (2011, p. s./n.); y despliegan una severa crítica a los paradigmas universalistas, subrayando que “mayormente, quienes insisten en formas canónicas de hacer y escribir investigación están abogando por una perspectiva blanca, masculina, heterosexual, de clase media y alta, cristiana y capacitista” (2011, p. s./n.). Es un esfuerzo deliberado por comprender los fenómenos sociales desde una perspectiva que no persigue la objetividad ni la distancia neutral del objeto observado, sino que intenta capturar la subjetividad del sujeto cognoscente (Vasilachis, 2003) como prueba viva de la relación entre el individuo (y su experiencia individual) y la cultura. En este subgénero las distinciones entre lo personal y lo cultural se vuelven borrosas.

En esta aproximación sucinta a los orígenes de la autoetnografía cabe realizar especial mención a la influencia de la teoría feminista en el desarrollo de esta, la valorización de la propia experiencia como recurso y la explicitación de la mirada parcial tal y como destacan varios autores (Denzin y Lincoln, 2012, p. 76; Ellis, 2004, p. 21; Denzin, 2015, p. 226; Ellis y Bochner, 2000, p. 740; Richardson, 1997, p. 298). La epistemología feminista (en ocasiones concebida equivocadamente como los “modos de conocer femeninos” (Anderson, 2017, p.1) estudia las influencias de las normas y concepciones de género, y de intereses y experiencias generizadas en la producción de conocimiento. Así, más que dar lugar a saberes femeninos, trastoca las formas tradicionales de concebir el saber y las metodologías de las ciencias sociales.

Las perspectivas feministas establecen un rechazo frontal a posturas objetivistas que vinculan la objetividad a la universalidad, explicitando la relación de dominación masculina implicada en esos posicionamientos, y reivindicando con fuerza los conocimientos situados (Haraway, 1995; Anderson, 2017), que favorecen desplazamientos ético-políticos en los modos de abordar la investigación (Denzin, 2015, p.226). Ellis especifica que “el feminismo ha jugado un rol en el movimiento narrativo/autoetnográfico, contribuyendo significativamente a legitimar la voz autobiográfica asociada a la etnografía reflexiva” (2004, p. 21), en tanto “muchas escritoras feministas evocan comenzar la investigación desde la propia experiencia” (ídem). En esta línea, Laurel Richardson, desde la autoetnografía feminista posestructuralista defiende el carácter “siempre parcial, local y situado” del conocimiento y la escritura. Es desde estos “préstamos feministas” que la perspectiva autoetnográfica, en sintonía con el esfuerzo por comprender los fenómenos sociales despojándose de “cualquier pretensión de objetividad o neutralidad” (Martínez, 2015, p.292), se asume que los puntos de vista de quien investiga pueden contribuir puntualmente a la captación de experiencias y preguntas no accesibles desde otra perspectiva

la autoetnografía en tanto estrategia cualitativa es un modo de trabajar con información privilegiada. (...) las temáticas que se analizan suelen ser más intensamente matizadas de como aparecen a la vista de un observador pensado como extraño y avalorativo. (...) El investigador es un participante activo capaz de narrar la escena en la que trabaja, conoce y posee un distinguido acceso al campo de observación que comparte con otros sujetos (Scribano y De Sena, 2009, p.6).

Así, esta metodología constituye una estrategia experiencial en la que “el investigador está socializado en la cultura que investiga” (Scribano y De Sena, 2009, p.8). Por eso, desde este enfoque “la mirada del sujeto implicado en la construcción de un campo objetual no solo no es un obstáculo para la comprensión, sino que es un recurso y/o una condición para efectuar dicha comprensión” (Scribano y De Sena, 2009, p.3).

Siguiendo con la evolución histórica de la autoetnografía, es preciso señalar que a partir del 2008 aparecieron varias obras de referencia. Ellis publicó *The Ethnographic I: A Methodological Novel About Autoethnography* (Ellis, 2008). Simultáneamente, empezaron a aparecer manuales que planteaban la autoetnografía como un método para entender al yo, al otro y a la cultura (Chang 2008), sobre cómo crear autoetnografías (Muncey, 2010) o sobre las autoetnografías colaborativas (Chang et al.,

2013). que revalorizaba la importancia de la propia experiencia en la investigación (Collins y Gallinat, 2010). Finalmente apareció el *Handbook of Autoethnography* (Holman et al., 2013) como culminación de un esfuerzo por dar entidad a la autoetnografía. La normalización de las autoetnografías ha corrido paralela a la de la investigación cualitativa a la que han contribuido de manera fundamental las compilaciones de Denzinger y Lincoln (1994, 2000, 2005, 2007a 2007b, 2008, 2011 y 2013). De hecho, con una trayectoria de 20 años, la autoetnografía está actualmente consolidada y dando lugar a su reconocimiento dentro de la investigación cualitativa; e incluso teniendo un lugar creciente, en cuanto a número de artículos, entre las publicaciones más reconocidas como la *Journal of Contemporary Ethnography*, la *Journal of Narrative and Life History*, la *Qualitative Inquiry* y el *Forum: Qualitative Social Research*.

5.2. Hacia un intento de definición de la autoetnografía.

La autoetnografía se ubica dentro de la investigación como aproximación cualitativa en tanto que sitúa el foco de interés en los significados que las personas otorgan a las experiencias y trata de comprender en profundidad un determinado fenómeno (Willig, 2013). Etimológicamente, el término autoetnografía contiene las tres características más relevantes de esta metodología. Siguiendo a Ellis y Bochner (2000), auto se refiere al sí mismo, de manera que visibiliza la figura del investigador. Etno aporta, como señala Chang (2007), la orientación metodológica en el estudio de grupos humanos desde una perspectiva fenomenológica. Por último, grafía destaca la dimensión narrativa del contenido mediante la escritura, donde los datos primarios surgen primordialmente de los materiales autobiográficos. Es decir, la autoetnografía se compone a través de una confluencia entre la investigación etnográfica y la investigación biográfico-narrativa, de manera que comparte también sus características (Chang, 2007; Ellis, Adams y Brochner, 2011; Montagud, 2015; Tilley-Lubbs, 2014).

La provisionalidad, parcialidad, subjetividad y situacionalidad del conocimiento que se produce son rasgos que caracterizan la investigación autoetnográfica. Como una autoetnógrafa, cuento historias, construidas desde mi posición actual, que siempre es parcial, incompleta, y llena de silencios, contadas en un momento particular, para un propósito particular, para una audiencia particular (Ellis, 2009, p.13).

Para la autoetnografía el énfasis no se encuentra en el destino final, sino en la comprensión del proceso narrado, no se trata de hallar una explicación sino de dar claves para la empatía pasando de la superioridad del autor a la igualdad con el lector.

La autoetnografía integra, por un lado, las prácticas tradicionales de la etnografía y, por otro lado, la propia biografía del investigador donde, los recursos aportados por dicha biografía son tratados como datos primarios de la investigación. La principal diferencia con otros modelos autorreferenciales (Guerrero, 2014), como pueden ser las etnografías reflexivas, las narrativas personales evocativas o las etnografías literarias o poética es que pone su punto de interés en el análisis de lo social partiendo de las condiciones de lo particular y asumiendo la implicación y transferencia del investigador en el informe de investigación. En palabras del propio autor: “La exploración de la interacción entre el yo personal y lo social (Reed-Danahay, 1997), o entre el ser introspectivo y los descriptores culturales (Ellis y Bochner, 2000), esto es, la observación y la descripción detenida y en profundidad de la conexión entre lo personal y lo cultural” (2014, p. 238).

Se usa para “incorporar reflexividad sobre los aspectos en que las miradas ajenas al investigador no pueden hacer o están limitadas a hacerlo” (Scribano y De Sena 2009, 6). Ahora bien, el interés antropológico por el investigador no radica tanto en sus “cualidades personales” como en el hecho que éste forma parte de una comunidad, colectivo o evento que se pretende estudiar (Scribano y De Sena 2009, p.6). De este modo, su principal cometido es "conectar lo personal a lo cultural" (p. 739). En efecto, al igual que la etnografía, la autoetnografía tiene como fin último la comprensión de una cultura, sólo que subrayando la experiencia autobiográfica (Chang 2008, p.49). Este hecho la diferenciaría de la autobiografía dado que esta supone el recuento de los principales acontecimientos de la vida del sujeto que escribe.

Teniendo esto en cuenta, los trabajos autoetnográficos se pueden clasificar según el grado de énfasis que muestran en un eje de ordenadas y otro de abscisas que interseccionan. El primer eje sería el que iría de lo social a lo individual, así puede haber trabajos más interesados en describir el proceso personal y otros más interesados en describir la cultura en la que se dan. El segundo eje iría del realismo a la ficción, es decir trabajos que enfatizan más su voluntad de producir conocimiento objetivo (con o sin reflexión sobre el propio proceso de la investigación) y trabajos que enfatizan más el aspecto ficcional y literario de toda producción escrita.

A los fines de su instrumentalización, Scribano y De Sena (2009) también nos permiten pensar la auto-etnografía en relación a tres formas de “hacer y usar”: a) centrada en la auto-evaluación y reflexión desde la propia experiencia de vida, b) centrada en las relaciones con los otros, incorporando las experiencias individuales de

formar parte de un grupo, espacio social, institución o colectivo, c) centrada en objetos o procesos que implican la vivencia personal de un fenómeno o proceso social.

Aunque la creciente diversidad de autoetnografías que se están desarrollando (Ellingson y Ellis, 2008, p.449) hace difícil encerrar su esencia en una única definición, en la actualidad, la definición más aceptada es la de Ellis et al. (2009) para quienes sucintamente la autoetnografía es "un acercamiento a la investigación y la escritura que busca describir y analizar sistemáticamente la experiencia personal con el fin de comprender la experiencia cultural" En este tipo de investigación, el yo que escribe, ofrece su cuerpo personal y su experiencia como medio, abarcando la experiencia cultural un contexto (físico, simbólico e ideológico) extenso. Destaca por el hecho de que la persona que investiga, lo investigado y la persona que lo narra coinciden en un mismo relato que aspira a revelar un fenómeno o problema social más amplio en el que dicha persona se encuentra inmersa. Como método, la autoetnografía se presenta como la combinación de ciertas características de la autobiografía y de la etnografía, que permiten estudiar las prácticas relacionales de una cultura, sus valores y sus experiencias compartidas, con el propósito de colaborar en la comprensión del todo en el que el autor o la autora se encuentra. Siguiendo esta definición de Carolyn Ellis, un autoetnógrafo podría ser definido como aquel investigador donde confluyen el autor y el foco de la historia, el que cuenta dicha historia y quien la experimenta, el observador y el observado. Es la persona en la intersección entre lo personal y lo cultural, pensando y observando como un etnógrafo y escribiendo y describiendo como un narrador. (2009).

Teniendo en cuenta estas aproximaciones al concepto de autoetnografía dado el objeto de la presente tesis doctoral, propongo que entendamos como autoetnografía una forma particular de escritura que busca aunar las intenciones etnográficas y las autobiográficas con el propósito de, desde esa hibridez entre el mundo exterior existente más allá de cada persona y el interior de la propia historia, captar la atención del lector del relato sobre un fenómeno o problema del que quien investiga forma parte, en nuestro caso, los posibles ejercicios de resistencia llevados a cabo por las trabajadoras sociales en la Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid y ello a través de un texto narrativo. Es decir, poniendo el foco en mis propias circunstancias de vida y en mis propias experiencias en relación a las resistencias cotidianas en Atención Social Primaria, intentaremos comprender un fenómeno socio-cultural mayor mediante un texto utilizado como estrategia figurativa que incorpore afectos y emociones al análisis (Butz y Besio, 2009). Siendo consciente, parafraseando a Spry (2011, p. 507) de que la potencialidad y posibilidades contenidas en la autoetnografía desarrollada dependerán

de la calidad de su informe, de su construcción lingüística y estética, de su capacidad, en fin, para hacer que la escritura funcione.

Por último, siguiendo a diferentes autores, señalaremos las características que como método debería tener una autoetnografía como la que se desarrolla en esta tesis. Según Chang (2013, p.108) las tres características que deberían servir para que el investigador que se aproxima a este enfoque lo distinguiera de otros sería: a) usar la experiencia personal del investigador como datos primarios; b) intentar ampliar la comprensión de un fenómeno social y c) poder concretarse en múltiples productos escritos. Y, conforme a Admas et al (2015, pp.1-2) las características de la autoetnografía como método serían las siguientes: a) usar la experiencia personal del investigador para describir y criticar las creencias y experiencias culturales; b) reconocer y valorar las relaciones del investigador con otros; d) utilizar una profunda y cuidada autorreflexión –habitualmente referida como ‘reflexividad’– para nombrar e interrogar las intersecciones entre el yo y la sociedad, lo particular y lo general, lo personal y lo político; e) mostrar a la gente en el proceso de determinar qué hacer, cómo vivir y el significado de sus luchas; f) equilibrar el rigor intelectual y metodológico, con la emoción y la creatividad y, por último g) perseguir la justicia social y la mejorar la vida. Competerá a los lectores de esta tesis verificar si la autoetnografía desarrollada cumple o no con los requisitos establecidos por los autores señalados.

Todo lo anterior nos permite caracterizar la autoetnografía como un método que combina el rigor de la investigación con la creatividad de estilos de expresión menos rígidos que los habituales en la academia pues, como bien dice Norman Dezin, figura señera en el desarrollo de nuevas modalidades dentro de la investigación cualitativa: “lo que necesitamos es una comunidad metodológica y ética que respete y celebre la diversidad paradigmática y metodológica” (Denzin, 2010, p. 425).

5.3. Propósitos de la autoetnografía. ¿Para qué usamos la autoetnografía?

Ellis, Adans y Stacy argumentan tres propósitos principales que caracterizan el modelo autoetnográfico de cara a su posible uso:

- El primero, desenmascarar las cuestiones culturales que tradicionalmente no han tenido cabida en la investigación, es decir, “ofrecer relatos de experiencias personales para complementar o llenar vacíos en la investigación existente” (2017, p.3), permitiendo el abordaje de temáticas como las resistencias cotidianas o delimitando contextos de estudio singulares como el de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, como es el caso de esta investigación.

- El segundo propósito subrayado por los autores es “articular el conocimiento interno de la experiencia cultural” (2017, p.3). En este sentido los conocimientos basados en la experiencia del propio investigador, como nativo del contexto de estudio. Propiciando un discurso “de dentro a afuera” y no perpetuando el papel del investigador como “foráneo” que observa desde fuera. Esta condición de natividad del sujeto investigador no proporcionará un discurso más o menos veraz que cualquier otro investigador que se acerque al campo sin pertenecer originariamente al contexto, pero sí permitirá realizar un análisis más exhaustivo de las connotaciones significativas de los aspectos culturales, sociales y políticos del grupo, pues comparte la experiencia de las opresiones institucionales y/o problemas culturales de ese contexto en particular.
- El último propósito que señalan hace relación a cómo los discursos autoetnográficos “brindan alternativas a los guiones, historias y estereotipos culturales dominantes, dados por sentado y dañinos” (2017, p.3). Ofrecen un conocimiento que parte del pensamiento situado y comprometido y de una postura socialmente justa, induciendo, en la medida de lo posible, a mejorar las condiciones sociales. Tomando prestadas las palabras de Blair, Brown y Baxter,

los textos autoetnográficos a menudo se alinean estrechamente con los principios feministas al revelar las formas en que se producen estas historias; discutir las motivaciones y emociones del autor al escribir; legitimar la evidencia narrativa y experiencial, reivindicando una postura política transformadora o intervencionista (1994, p.386).

Es apoyado en estos propósitos, el por qué la autoetnografía parece el método más adecuado para contar los ejercicios de resistencia llevados a cabo por las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria en su intervenir cotidiano desde mi propia experiencia como trabajador social inserto en el propio campo, asumiendo la interferencia y generando, en la medida de lo posible, un espacio en el que tenga cabida las voces de los “otros” -sean estos otros, personas usuarias o compañeras de profesión-, valorando sus historias ordinarias como tema de investigación y objeto de análisis crítico-reflexivo. Poniendo imágenes y palabras a cuestiones que, como es el caso de los ejercicios de resistencia de las trabajadoras sociales, suelen ser invisibilizadas.

La autoetnografía, como método, humaniza la investigación al enfocarse en la vida como “vivida” en sus complejidades; mostrar que ustedes como lectores y nosotros como autores importamos; y demostrar a otros que están involucrados o implicados en nuestros proyectos que ellos también importan (Ellis, Adams y Stacy, 2017, p. 8).

5.4. Más allá de sus críticos. Hacia una puesta en valor de la práctica autoetnográfica.

Pese a que la autoetnografía, es aceptada como vertiente cualitativa de la investigación social, no conforma un campo único ni homogéneo existiendo facetas de este prisma que siguen siendo descalificadas y existiendo algunos detractores. Los tópicos que parecen desencadenarse o ponerse en discusión respecto a la autoetnografía son, por un lado los propios de la estrategia cualitativa, tales como la representatividad, la fiabilidad, la validez de la información que se construye; y, por otro, señalamientos como los de Richardson (2003) cuando argumenta que algunas personas investigadoras se han escudado en la práctica autoetnográfica para liberarse de las limitaciones impuestas por la etnografía realista empírica. En consecuencia, a menudo, han sido criticados por ser demasiado indulgentes consigo mismos, a la vez que narcisistas; Sparkes (2000), para quien la autoetnografía es excesivamente introspectiva e individualizada y, por tanto, choca, o se confronta con los criterios tradicionales de la investigación cualitativa o Coffey (1999), quien sugiere que quienes predicán la autoetnografía están “en peligro de una autocomplacencia extrema”.

Otras críticas que se han realizado a la autoetnografía son: a) que se trata de un enfoque que pone la atención en lo “auto”, de manera aislada de los otros; b) el énfasis que en ocasiones se concede a la narración frente a la interpretación cultural; c) el recurso constante a la memoria y la evocación de datos, sin que se apliquen otras estrategias de con-traste y validación de la información; d) no seguir adecuadamente normas éticas relacionadas con la confidencialidad; e) la aplicación incorrecta del término autoetnografía.

Unidas a estas cuestiones he de señalar que soy consciente de que, evaluadores distanciados de este enfoque o lectores ajenos a estos paradigmas, mostrarán sus reticencias por lo que es preciso enunciar los ‘criterios’ o las características que debe tener un texto de este tipo para ser óptimo según autores reconocidos en el campo de la autoetnografía, Para Bochner y Ellis (2000), un trabajo autoetnográfico debe reflejar un autor “pensativo, reflexivo, éticamente consciente de sí mismo, y género-sensible al

retratar a otros y evidenciar la fiabilidad emocional” (Ettorre, 2005, p.536). Los autores más representativos de este enfoque afirman, además, que la autoetnografía debe evaluarse a través una mirada científica y artística (Ettorre, 2005). Esto es, apelando a valorar el texto en cuanto a aspectos como: (a) habilidad para extraer el significado de la experiencia como una contribución substancial y estética a la comprensión de la vida social; (b), capacidad de generar un impacto en el lector al punto de estimular la movilización o la acción social; (c) el texto debe procurar por la verosimilitud con un relato de conversaciones naturales, creíbles y posibles (Bochner, 2000; Ellis, 2000); y, (d) la historia presentada debe estar organizada y matizada para que la complejidad del fenómeno en estudio no impida entablar un diálogo entre el autor, el texto autoetnográfico y el lector (Ellis, 2000; Wall, 2008).

Por su parte Pathak (2010) señaló cuatro cuestiones éticas centrales (mencionado por González, 2003) para ser consideradas en una autoetnográfica (a) responsabilidad: los investigadores. deben dar cuenta de su propia comprensión del fenómeno del que se escribe (b) contexto: es lo ambiental, físico, Entorno sociopolítico y emocional o trama dentro de cual la historia será construida e interpretada, (c) veracidad; un proceso para analizar lo que no ha sido dicho ni escondido detrás del dicho "real" por el autor, y (d) comunidad-autoetnógrafo: la reflexión de el "yo" de una manera relacional a su mundo.

Según Richardson (2000) los elementos útiles que nos ayudan a evaluar un trabajo autoetnográfico en relación con la fiabilidad y validez de este estarían relacionados con los siguientes aspectos:

- Contribución substantiva: el trabajo ayuda a la comprensión de la vida social. Utiliza la perspectiva de la ciencia social.
- Mérito estético: la experiencia de la lectura es suficientemente satisfactoria, no es aburrida, las descripciones son vividas, invita a seguir leyendo.
- Reflexividad: el autor revela ser consciente del propio punto de vista y la propia posición. En la narración se incluyen los procesos de decisión, de producción de datos y de la subjetividad del autor. Aparecen cuestiones etico-políticas.
- Impacto: el texto llega emocional e intelectualmente. Provoca nuevas preguntas, impulsa a escribir, a actuar, a investigar más...

- Realismo: parece plausible, verosímil. Se preocupa por generar la sensación de que se está leyendo una experiencia vivida.

Algunas de las ventajas metodológicas de la autoetnografía, como ha expuesto H. Chang en diferentes apartados de su trabajo *Autoethnography as method* (2008), son que: a) la principal fuente de datos es el propio investigador; b) el autoetnógrafo es un “etnógrafo privilegiado” que tiene acceso a datos familiares e íntimos; b) la autoetnografía es de fácil lectura, por lo que es comprensible para el potencial lector; c) la autoetnografía permite una comprensión de uno mismo y de los demás; d) la autoetnografía nos transforma y transforma a los demás; y e) la autoetnografía permite abandonar ciertos convencionalismos metodológicos.

La validez de esta autoetnografía que será desarrollada en el próximo capítulo vendrá dada por su verosimilitud, es decir, por la posibilidad de evocar en los lectores un sentimiento de que las experiencias descritas son posibles y creíbles, logrando empatía con ellos. Lo que importa es la forma en que la historia habilita al lector a entrar en el mundo subjetivo del relator -para ver el mundo desde su punto de vista, aun cuando este mundo no “encaje en la realidad” (Plummer en Ellis, Adams y Bochner, 2011, p.10). Desde una perspectiva epistemológica, se espera que el relato, como conocimiento que se genera, otorgue visibilidad a procesos culturales naturalizados o poco familiares, llevando al lector a buscar transformar y mejorar las condiciones sociales. En este sentido, “la autoetnografía requiere que el lector se preocupe, sienta, demuestre empatía y haga algo, actúe” (Ellis y Bochner, 2006, p. 433). De alguna forma podemos decir que la autoetnografía parte de la idea de que la narración del viaje permite la comprensión del proceso narrado. El énfasis no se encuentra en el destino final, no se halla en la explicación, no se trata de resolver un misterio, si no de dar claves para la empatía, y por lo tanto pasar de la superioridad del autor a la igualdad con el lector.

A este respecto comenta Bruner (1990): “como nos recuerda Cronbach: ‘la validez es subjetiva más que objetiva: la plausibilidad de una conclusión es lo que cuenta. Y la plausibilidad, por modificar el dicho, reside en el oído del espectador’.” (p. 108). Además, el conocimiento producido es siempre localmente relevante: las autoetnografías describen sucesos como la vivencia de un cáncer de pecho, de una bulimia, de la multiplicidad de roles laborales, de las dificultades de compatibilizar el mundo laboral con el familiar.... Todas son experiencias que ayudan a la comprensión de las múltiples formas posibles de la vida humana. Y por supuesto son generalizables, aunque no de la manera tradicional, no se trata de afirmar que tal vida es igual a otra,

se trata más bien de partir de nuestra comprensión de que los casos únicos en sí no existen, dado que todas las personas son socializadas en alguna institución humana. El caso que nos ocupa no puede dejar de ser un producto social y cultural del contexto en que se encuentra, sin olvidar además el papel del lenguaje en la conformación de la subjetividad de forma histórica y localmente específica. Y por supuesto, si de confianza se trata, siempre se puede comprobar el trabajo de campo, dar la oportunidad a los participantes de comentar su aportación, de participar en el análisis, de matizar sus conclusiones.

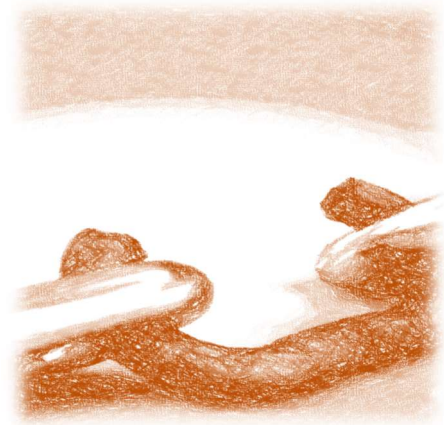
Además, y pese a las limitaciones o desventajas, si se quiere, de la autoetnografía ésta representa en la investigación social una oportunidad para construir textos analíticos e interpretativos más accesibles, que poseen claramente mayores ventajas para su difusión. Además, la autoetnografía tiene un valor emancipatorio evidente, al menos en dos sentidos. Por una parte al conceder voz a quienes en ocasiones no se les ha otorgado en la investigación, al propio autor como protagonista o a los informantes, y por otra, al romper con los constreñimientos de la metodología positivista tan obsesionada con los criterios de fiabilidad, validez, verificabilidad y replicabilidad, en favor de una mayor capacidad creativa del investigador que le permite explorar ciertas áreas o temáticas que exigen un enfoque distinto al que propone, por ejemplo, el método experimental.

Como es el tema que nos ocupa en esta tesis, la autoetnografía se muestra ideal para realizar investigaciones de fenómenos socioculturales poco conocidos, ya que tiene la virtud de sacar a la luz realidades particulares de la sociedad, evidenciando las historias de aquellos, que de otra manera no tendrían la capacidad de contarla o que fueron denegados a levantar su voz (Denzin, 2014, p.4), favoreciendo la visibilización de aquello que permanece oculto a simple vista, posibilitando desentrañar cuestiones tan relevantes como las creencias y los valores escondidos tras los estereotipos y prejuicios, que operan consciente o inconscientemente en nuestras relaciones sociales. Asimismo, a través de la práctica auto-etnográfica, se pueden abordar analíticamente los discursos dominantes que orientan los diferentes tipos de interacciones humanas, concretas y observables. Los comportamientos cotidianos de los sujetos de estudio, individuales y colectivos, pueden ser examinados insertos en el contexto relacional de significados que les da sentido, gracias fundamentalmente a que la persona que investiga forma parte de ese contexto/ realidad objeto de estudio, compartiendo con las personas investigadas su misma cosmovisión, experiencias y procesos de socialización similares. A su vez, considero que se muestra como una alternativa revolucionaria frente

a las demás metodologías, ya que el punto central de la investigación se focaliza en la selección de las memorias de las personas, para luego comprender e interpretar esa realidad social y cultural en particular.

Por otro parte, considero que en la autoetnografía sí se da una forma de validación y es mediante la interpelación; es decir, cuando los otros se identifican con algún aspecto de la autoetnografía, pues comparten algún aspecto de su cultura, de su ideología o de alguna vivencia similar. Por último, considero que el hacer autoetnografía representa un acto de valor, confianza y humildad por parte del investigador, en la medida que se abre para confiarnos sus historias más íntimas; lo cual lo lleva a tocar terrenos sensibles e íntimos. Por lo tanto, el reto y la invitación es hacernos investigadores más sensibles y críticos de las realidades sociales en las cuales estamos inmersos, ya que nosotros somos un vínculo que conecta lo personal con lo sociocultural.

Desde estos planteamientos y en línea con el objeto de esta tesis, adelanto que la autoetnografía puede ser una forma de resistencia a las modalidades del control social que marginan narraciones alternativas. En este sentido, permite destacar las convenciones sociales junto con las opciones morales y éticas de la investigación. Siendo las ciencias humanas y sociales disciplinas que consisten en personas que estudian a personas, la tarea reflexiva se hace inexcusable. La autoetnografía permite diferentes tránsitos: de la idea de representación y expresión a la de diálogo y evocación; de la tercera persona a la primera; de la generalización al caso único; de la ciencia a la literatura; de la estaticidad de los hechos contados por la ciencia, a la fluidez y el dinamismo de la narración; del actor racional a la experiencia emocional; de la objetividad a la subjetividad. En resumen, contribuye a redefinir el poder y las instituciones sociales, dado que estas siempre están definidas a través del lenguaje.



CAPÍTULO 6

DESARROLLO AUTOETNOGRÁFICO.

AUTOETNOGRAFIANDO RESISTENCIAS EN ATENCIÓN SOCIAL

PRIMARIA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

– ¿No te estoy cansando?– Pregunta con cortesía.

– No –responde Konrád, carraspeando–. En absoluto, sigue contando.

– Quizá lo estoy contando con demasiados detalles– dice para disculparse. Pero no se puede hacer de otra forma: solo a través de los detalles podemos comprender lo esencial, así lo he experimentado yo, en libros y en la vida. Es preciso conocer todos los detalles, porque nunca sabemos cuál puede ser importante, ni cuándo una palabra puede esclarecer un hecho.

Márai , 2000, p. 46.

... Un escritor efectivo es: Alguien que ha aprendido, a través de la curiosidad y de la experiencia como lector cómo utilizar los recursos del lenguaje y la organización o el diseño de un texto, incluyendo las relaciones de cualquier autor con los lectores, para expresar las intenciones, las actividades y actividades y los resultados de su trabajo.

Scott Weiland, 1999.

La narrativa tiene más o menos importancia dependiendo de su propia capacidad para provocar que los lectores amplíen sus horizontes, reflexionen críticamente sobre su propia experiencia, se sumerjan de manera empática en tipos de experiencias diferentes a las suyas propias, y participen activamente en el diálogo en cuanto a perspectivas diferentes y puntos de vista encontrados. Invitados a recoger una historia y utilizarla, los lectores se convierten en co-actores, auto-examinándose a través del poder evocador del texto narrativo.

Ellis y Bochner, 2000, p.748.

Índice

CAPÍTULO 6. DESARROLLO AUTOETNOGRÁFICO. AUTOETNOGRAFIANDO RESISTENCIAS EN ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

6.1. Nota introductoria.	185
6.2. Autoetnografiando resistencias en Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid.	190
6.2.1. De mi entrada en la Atención Social Primaria y los intentos por despertarnos de la modorra de nuestras rutinas.	190
6.2.2. Un despacho sin puertas o cuando la intervención social se sitúa más allá del Centro de Servicios Sociales y más cerca del vínculo.	196
6.2.3. Más allá de la deontología profesional y la moral o por una ética desde la prosa de la vida.	204
6.2.4. Foro SERVSOCIAL Madrid o de nuestro compromiso ético-político.	210
6.2.5. De la necesidad de una Atención Social Primaria (más) comunitaria o del pasar de respuestas individuales a respuestas colectivas.	224
6.2.6. Disentir al mandato institucional o el no de un trabajo social en rebeldía.	230
6.2.7. De la banalidad del mal o de la necesidad de posicionarnos contra la humillación y la injusticia.	235
6.2.8. Plataforma RMI Madrid. O cuando las trabajadoras sociales se alían con las personas usuarias en la protección y defensa de sus derechos.	243
6.2.9. Hacia la creación de un sindicato profesional o de la necesidad de una repolitización de la profesión.	253

6.1. Nota introductoria.

El enfoque metodológico desplegado en esta tesis no puede disimular su carácter cualitativo, hermenéutico-interpretativo y biográfico-narrativo-experiencial situándonos en el terreno de la investigación cualitativa que no es sino una actividad localizada en cierto lugar y tiempo que sitúa al observador en el mundo. La suposición subyacente de la investigación cualitativa es que la realidad y la verdad están construidas y formadas por la interacción entre la gente y el ambiente en el que viven (Silverman, 2000; Freebody 2003). Y de acuerdo con Denzin y Lincoln (2000) los investigadores cualitativos estudian los fenómenos sociales en sus escenarios naturales, intentando crear sentido o interpretar los fenómenos en términos de los significados que la gente les proporciona (Méndez, 2013, p.208). Debido a esto, las narrativas personales, las experiencias y las opiniones son datos valiosos que proveen a los investigadores con herramientas para encontrar las respuestas tentativas que están buscando (Marshall y Rossman 1999). Consiste en una serie de prácticas interpretativas y materiales que hacen el mundo visible al tiempo que lo transforma (Denzin y Lincoln, 2005, p.4), implicando “un acercamiento interpretativo y naturalista de las prácticas sociales desde una visión naturalista del mundo” (Denzin y Lincoln, 2015, p.154).

Si de alguna forma el enfoque utilizado tiene cierta relevancia esta viene otorgada por la ubicación del sujeto-autor como productor de ciertos sucesos o experiencias en el contexto histórico, cultural y social a partir de la producción de su narración. Narración que, al decir de Bruner, combina el relato con el conocimiento y la comprensión de lo referido (Martín, 2008) contando, de diferentes formas, su historia y experiencias de vida al devenir escritor de sus propias travesías (Arfuch, 2010, p.87).

Así el autor de esta autoetnografía se halla inscrito doblemente en un contexto sociohistórico y cultural particular: el del momento enunciativo y el que es objeto de rememoración (Archuf, 2010). Suárez destaca la potencialidad de dicho enfoque a la hora de interpretar, en el presente, sucesos del pasado, ya que “los mismos seres humanos leen e interpretan su propia experiencia y la de los otros en forma de relato y así, nuestras acciones y la de los otros son entendidas como textos a interpretar y analizar” (2017, p.104).

Poniendo el foco en nuestro trabajo, la autoetnografía presentada es una particular forma narrativa que encarna aspectos autobiográficos en relación con una etapa o experiencia particular del autor sostenida en el tiempo, en concreto los más de diez años ejerciendo como trabajador social en los Centros de Servicios Sociales de Atención

Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid. Ellis, una de las figuras fundadoras de los estudios autoetnográficos, sostiene al respecto que las “narrativas hacen referencia a los relatos que la gente cuenta; la manera en que organizan sus experiencias en episodios temporalmente significativos; por tanto, la narrativa está presente en los registros autoetnográficos” (2004, p.195). Así

la narrativa permite darse cuenta de las emociones y sentimientos, de las creencias e ideologías que la experiencia vivida despierta, en el recuerdo del entorno y las circunstancias, en el pasaje a la palabra dicha, en las relecturas sucesivas que permiten modificaciones, en esa hechura cuidadosa, está implicada buena parte del potencial catalítico de la narración. En esas idas y vueltas entre interioridad, distanciación, objetivación, confrontación, nueva interioridad que se despierta a la luz de lo leído; en el ir y venir de lo vivido al recuerdo, a la palabra escrita y en el volver desde otro lugar, una y otra vez, el narrar construye y deconstruye nuestro modo de estar en el mundo (Souto, 2016, p.44).

Para el desarrollo de la presente autoetnografía he tenido en cuenta que la articulación entre distintos procedimientos y la combinación de diversas materialidades es una constante en esta forma de hacer investigación cualitativa (Ellis, 2004, p12; Scribano y De Sena, 2009, p.7), implicando la utilización de un puzzle de procedimientos (Scribano y De Sena, 2009, p.7). Estas herramientas y posibilidades que abarca el enfoque autoetnográfico resultan especialmente pertinentes a mi investigación, en la que efectúo una articulación entre diferentes técnicas y materialidades, combinado documentos formales e informales, textos académicos, la participación observante y mis propios escritos personales.

En lo relativo a la estrategia de escritura, mi trabajo lo he realizado desde la escritura en primera persona (Ellis, 2004, p. 6 y 12; Martínez, 2015, p. 292), estrechamente vinculada con el posicionamiento ético-político y epistemológico autoetnográfico que pone en valor la propia experiencia corporal, afectiva y reflexiva de quien investiga: “...la escritura en primera persona debe utilizarse con el objeto de ser capaz de incorporar reflexividad sobre los aspectos en que las miradas ajenas al investigador no pueden hacer o están limitadas a hacerlo” (Scribano y De Sena, 2009, p. 6).

La escritura en primera persona deviene un medio que posibilita la exposición y comunicación de observaciones, sensaciones y reflexiones producto de la propia

participación, así como un recurso de explicitación de la mirada de quien investiga⁴³. De todos modos, las estrategias típicamente autoetnográficas no se reducen al uso de la primera persona, sino que esta metodología habilita diversidad de posibilidades escriturales bajo la denominación de “prácticas analíticas creativas” (Denzin, 2013, p.209; Richardson y Adams St Pierre, 2005, p.962). Estas prácticas, cuyo uso en las ciencias sociales se ha expandido ampliamente en las últimas décadas (Richardson y Adams St Pierre, 2005: 959) pueden combinar diversidad de formatos y estilos. Como especifica Ellis

usualmente escritos en primera persona, los textos autoetnográficos aparecen en una variedad de formas: cuentos cortos, poesía, ficción, novelas, ensayos fotográficos, guiones, ensayos personales, diarios, escritos fragmentados y prosa de las ciencias sociales. Muestran acciones concretas, diálogo, emoción, personificación, espiritualidad e inseguridad (2004, 12).

Otra estrategia escritural típicamente autoetnográfica que recupero en mi tesis es la de mostrar (Martínez, 2015, p.294) o generar un suelo de imágenes de las experiencias estudiadas a partir de la escritura. Como señalan Ellis, Adams y Bochner: “Los autoetnógrafos pueden hacer textos estéticos y evocativos usando técnicas de mostrar (*showing*), que son diseñadas para ‘traer a los lectores a la escena’, particularmente a pensamientos, emociones, y acciones, en función de ‘experimentar una experiencia” (2011, s./n.)⁴⁴ .

Lo que vais a encontrar a continuación es el uso de la experiencia personal del autor de esta tesis propuesto a través del método de la autoetnografía (Murphy, 1987; Frank, 1991; Ellis, 1995; Behar, 1996; Spry, 2001; Allué, 2003, Esteban, 2004; Salmon, 2006) donde conectan lo personal con lo sociocultural (Ngunjiri, Hernandez y Chang, 2010, Starr, 2010) y ello sirviéndome de la viñeta autoetnográfica como herramienta de reflexión complementaria a la autoetnografía propuesta por Michael Humphreys (2005, p.842). La viñeta autoetnográfica se presenta como estrategia analítica y representativa útil para incrementar la autorreflexión y que se supone una alternativa a la clásica viñeta etnográfica, creada a partir de los escritos del diario de campo. Se trata, como sugiere Novak, de algo muy cercano a una micro-etnografía (2000, p. 129) que puede poner en

⁴³ Esta estrategia escritural, aun cuando se expresa en primera persona singular, se apoya en la consideración de que la producción de sentido es siempre social. Como especifica Martínez, la autoetnografía se basa en una perspectiva epistemológica que asume que la experiencia de un individuo puede dar cuenta de los contextos en los que vive, así como de las épocas históricas que recorre a lo largo de su vida. Así, “el formato autoetnográfico brinda la oportunidad de dar cuenta de cómo lo social se encuentra depositado en el cuerpo” (2015: 294).

⁴⁴ También Wacquant refiere a la importancia del mostrar y de hacerlo desde el cuerpo, yuxtaponiendo análisis sociológico, descripción etnográfica y registro literario (2006: 24).

el centro de la trama y del análisis el Yo narrador del investigador y la relación de su experiencia personal.

Utilizar instrumentos metodológicos como las viñetas autoetnográficas implica inscribirnos fuertemente en una perspectiva interpretativa sellada en las Ciencias Sociales a partir del llamado giro hermenéutico. Este paradigma privilegia el acceso al mundo de las interpretaciones (Geertz, 1994), restaurando el valor de las significaciones que otorgan los sujetos al mundo, en un esfuerzo por comprender las intenciones humanas (Bruner, 1988). Los textos construidos, inevitablemente contextuales y complejos, se vuelven de este modo fuente de conocimientos relevantes como experiencia en el mundo, irreductibles a las explicaciones causales y a la vez exentos de las “garantías” de los métodos clásicos de las ciencias físicas y naturales (Bolívar, 2016).

Desde esta perspectiva, la narrativa combina el relato con el conocimiento y la comprensión de lo referido (Martin, 2008). Relatar o narrar las experiencias en el proceso de investigación es una forma de habitar nuestros propios sentidos y nuestras propias palabras (Gonzalez, 2017). Así, la escritura de estas viñetas autoetnográficas es “una forma en el espacio que prefigura el habitar de nuestras ideas” (Martínez y Bengoa, 2016, p. 47) a la vez que se transforma “en una aventura, llevada a cabo, en la ocupación del espacio” (Martínez y Bengoa, 2016, p. 48). Esta idea de habitar las significaciones personales es completada por Richardson cuando afirma que “las autoetnografías son altamente personalizadas, textos reveladores en los cuales los autores cuentan relatos sobre su propia experiencia vivida, relacionando lo personal con lo cultural” (2003, p. 512).

He utilizado este método para explicar fragmentos de mi vida que han formado parte de mi experiencia fenomenológica en el contacto con compañeras trabajadoras sociales y personas usuarias de los servicios sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid. Y, en ellas, como señalar Jean François Lyotard tendremos que distinguir entre “signos” e “intensidades”. Para transmitirse, las intensidades -de una experiencia o de una situación- requieren inevitablemente de signos, se registran en signos teniendo, cada uno de esos signos, dos costados: uno, hecho de información, siendo la descripción de lo que pasó, la clasificación, los datos; otro, hecho de energías y de afectos, es el costado que hace pasar emociones que nos desplazan y conmueven. La experiencia convertida en signos corre siempre el riesgo de convertirse en algo inerte, datos y simple información. Esta subordinación de la intensidad a los signos es la manera de leer dominante en Occidente, donde entender significa repetir. Pero el

signo es también otra cosa: signo-afecto signo-tensor que nos pone en movimiento y da lugar a algo nuevo. Leer entonces no es descifrar una información y repetirla, sino dejar pasar esa energía en nosotros y recrearla. Se trata, por tanto, de realizar una lectura por afectos o una lectura por signos. Si la lectura es intensiva o por afectos, la historia nos toca y conmueve, pero como una historia singular que se presta de nuevo a ser singularizada. Nos solicita entonces una reproducción. Es la diferencia que establece Walter Benjamin entre símbolo y alegoría: el símbolo es idéntico a sí mismo, la alegoría es inestable; el símbolo remite a totalidad (a modelo, a serie), mientras que la alegoría es siempre fragmento y ruina. Es la diferencia entre un “pensar al pie de la calle” y un “pensar al pie de la letra”. En el pensar al pie de la letra, los textos remiten a libros. Pero, sin embargo, en el pensar al pie de la calle, los textos resuenan con los problemas de la vida individual y colectiva y sus intentos de solución, permitiéndole al lector aprender algo nuevo sobre sí mismo y asumir mi historia como una expresión legítima de una realidad que le atañe y que no escapa de su propia historia por distantes que parezcan (Wall, 2008).

Esta autoetnografía retrata personajes reales involucrados en mi historia y a mí mismo: acudiendo a la intimidad de las vidas, a través de la memoria, de manera excepcional y respetuosa, para escudriñar nuestra historia y poder comprenderla para transformarla (Wall, 2008). De hecho, parte de esa transformación radica en lo desafiante que resulta redactar una autoetnografía (Bochner, 2000). Este es sin duda uno de los abordajes cualitativos más difíciles de realizar; un reto en el que como investigador decido ahondar en mi propia experiencia de vida, ponerla a discusión con la comunidad académica y a la vez, desarrollar un texto que genere un impacto en quien lo lee (Wall, 2008), intentado, en la medida de lo posible no dejar fuera mis emociones y pensamientos sobre los eventos que han dado cuerpo a este trabajo de manera suficientemente descriptiva dentro del relato (Ellis, 2004).

Como sostenía al comienzo del texto, la recuperación de la estrategia autoetnográfica en mi tesis doctoral ha resultado productiva para viabilizar el trabajo de un modo que me interesaba particularmente. Este enfoque me ha autorizado a explicitar que es una mirada singular (e implicada como coparticipante con su objeto) la expuesta en mi investigación doctoral, y por otro lado, a la vez que permite reconocer esa singularidad, no la hace equivaler ni la asume indistinta a cualquier otra mirada desvinculada de un esfuerzo de investigación. Es decir, la autoetnografía autoriza a explicitar la inevitable subjetividad de quien investiga y la perspectiva siempre singular de su observación, sin desestimar (sino valorizando) la relevancia y especificidad de esa mirada en cuanto compromiso riguroso que pone en juego diversas herramientas

(documentales, conceptuales, metodológicas, de literatura de investigación) para pensar lo estudiado (Ellis, Adams y Bochner, 2011: s./n.).

Cabe subrayar así, finalmente, que el enfoque autoetnográfico implica diversos aspectos: el reconocimiento de mi propia participación en las experiencias que analizo; aportes o ventajas insustituibles redundantes de esa participación (el conocimiento sobre quiénes son informantes clave, la posibilidad de mantener un intercambio desde una mirada no externa, el reconocimiento de interrogantes relevantes y la comprensión sensible de aspectos y percepciones sobre la práctica, entre otros) y, sobre todo, una postura ética en relación con lo estudiado. En definitiva, “la autoetnografía demanda tomar conciencia de que toda investigación implica cuestiones políticas y éticas” (Martínez, 2015, p.293) y constituye un enfoque adecuado para trabajar desde una perspectiva situada, que me habilita a recuperar mi propia experiencia (sin concebirla individual) y a trabajar con mayor libertad de formatos.

6.2. Autoetnografiando resistencias en Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid.

6.2.1. De mi entrada en la Atención Social Primaria y los intentos por despertarnos de la modorra de nuestras rutinas.

Mes de agosto de 2007. Han pasado catorce años desde entonces y en medio de la crisis del Covid-19, la memoria tiene que esforzarse para recordar -volver a pasar por el corazón- los acontecimientos y experiencias vividos en aquel año del todo agrisulce pues, junto a la notable alegría de mi incorporación a la función pública, se iniciaba la que, hasta entonces, creímos la mayor crisis económica de la historia.

Tras aprobar el segundo examen de la oposición al cuerpo de trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Madrid y habiendo entrado en la bolsa de empleo municipal, para mi sorpresa, en el mes de agosto, me llamaban a firmar el nombramiento como funcionario interino ocupando una plaza de trabajador social en un distrito de la ciudad de Madrid. Mi “estreno” como funcionario de carrera y como trabajador social municipal fue un Centro de Servicios Sociales cuyas zonas de trabajo social estaban configuradas, básicamente, por gente de clase obrera y donde transcurriría mi primer año de trabajo en servicios sociales hasta que, finalizado el proceso selectivo y elegido destino, me incorporara definitivamente a un distrito de la almendra central de Madrid.

Durante mis años en el denominado Tercer Sector y en alguna empresa privada de servicios viví lo que en el año 2011 y de la mano del economista Guy Standing sería conceptualizado como precariado. Híbrido de precariedad y proletariado, el precariado

venía a poner nombre a una experiencia que ya habíamos comenzado a vivir un número nada despreciable de trabajadores jóvenes. A todos nos unía la frustración de nuestras expectativas de éxito al encontrar trabajo y nuestra instalación en la inestabilidad de un mercado laboral cada vez más depauperado, caracterizado por la incertidumbre ante la renovación o no de un contrato que, por aquel entonces, se producía cada seis meses o, en el mejor de los casos anualmente. A esta incertidumbre, se unían salarios considerablemente bajos para el desempeño que realizábamos y la necesidad de tener que compaginar más de un empleo para llegar a fin de mes.

Ya por aquel entonces, los procesos de externalización de servicios por parte de las administraciones públicas eran notable y más, si cabe, en el ámbito de los servicios sociales. La mayoría de los entonces Diplomados en Trabajo Social si encontrábamos trabajo “de lo nuestro” lo hacíamos en entidades del Tercer Sector o en empresas de servicios. Cuando me incorporé al mundo del trabajo tenía 26 años y comencé mi periplo laboral en un Centro de Emergencia para drogodependientes situado cerca de la estación de Atocha. Este centro era de titularidad pública -perteneía al Ayuntamiento de Madrid- pero era gestionado por una empresa de servicios privada denominada Alma-Ata Consultores. Allí entraba a las 20:00 de un día y salía a las 08:00 del día siguiente para, a las 09:00, incorporarme a un Centro de Atención a Drogodependientes en el municipio de Móstoles -de titularidad de la Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid y de gestión privada por parte de la Asociación Punto Omega- del que salía a las 19:00. Aunque pueda sonar a fábula, con turnos de cuarenta y ocho horas, había jornadas donde dormía únicamente las dos horas libres que teníamos para comer, aprovechando el viaje de regreso a Madrid para sostenerme con algún tente en pie.

La condición de funcionario no la adquirí nada más terminar la carrera sino, tras otros ocho en los que mi vida transcurrió en diversas fraternidades de la Orden religiosa de San Francisco y tras otros tantos desempeñando diferentes empleos en empresas y asociaciones. Como diría Ortega y Gasset, hoy vivo instalado en la creencia de que este bagaje experiencial-laboral, hizo que mi incorporación a la administración pública municipal viniese marcada por un fuerte sentimiento de bienaventuranza, gratitud y entusiasmo que se han perpetuado hasta el día de hoy, acompañados del ejercicio permanente de una mirada orientada a “desautomatizar” la visión de lo cotidiano, sometiendo la experiencia diaria a un intento de deshabitación e intentando desprenderme de las ideas preconcebidas sobre lo que nos rodea.

.....

Viñeta autoetnográfica.

Llevo tres meses incorporado a un Centro de Servicios Sociales y comienzo a percatarme de ciertas derivas, de ciertas inercias, de cuestiones que -por obvias- no por ello debían de ser obviadas. Un buen equipo de trabajo, pero...; ciertas desidias, algunas acomodaciones, determinadas rutinas y una innegable pérdida de insolencia o de frescura en la mirada para dejarse abordar por lo nuevo, para renunciar a repetir lo dicho y salir de una queja improductiva que impide ver las grietas existentes en lo real desde las que poder vislumbrar otros futuros posibles.

Por entonces cae en mis manos el libro de Rafael Aliena *Descenso a periferia: asistencia y condición humana en el territorio de lo social* convirtiéndose para mí en un “despertador”, un potente aliado de nuestra subjetividad, destinado a devolvernos la frescura del mundo en el seno de los servicios sociales, secuestrada por la rutina y el hábito, un verdadero intento de despertar a las trabajadoras sociales de las modorras de nuestras rutinas.

Capítulo 2 *El trabajo de lo social*. El trabajo social, como cualquier acción humana, necesita de sol tan absorto como está con ciertos mantras: “... Harás lo que tengas que hacer, como todo el mundo, lo que los superiores te pidan, de eso no te quepa duda. Aquí hemos creído durante mucho tiempo en la democracia de base, pero esto no suele funcionar”. (Aliena, R., 2005, p. 39). En ese mismo capítulo, apenas cinco páginas de lo que el autor denomina *El contrato*. Una realidad hecha ficción que intenta zarandear a las trabajadoras sociales poniéndolas delante “la verdad del oficio”, las cláusulas simbólicas que están a la base de las cláusulas formales firmadas el día de nuestro nombramiento como funcionarios de carrea. Y todo ello, con un doble interés: tomar conciencia de lo que es y de lo que se espera del trabajo social que se ejerce en servicios sociales (de lo que no es y no se espera de él) y, por otra, someter a extrañamiento ciertas instrucciones, prácticas o procedimientos que por habituales y no cuestionadas no dejan de necesitar un acercamiento desde una mirada que persiga desnaturalizar la realidad.

Una mañana, antes de comenzar la atención a las personas usuarias del Centro de Servicios Sociales, paso por la fotocopidora y hago tantas copias del texto como compañeras están atendiendo en las diferentes unidades de trabajo social. Una por una, paso por sus casilleros -esos donde los auxiliares administrativos y auxiliares de servicios sociales van dejándonos notas de llamadas para responder, solicitudes de prestaciones pasadas por registro, algún que otro nuevo recurso que puede sernos de

interés...- y voy depositando un ejemplar integro de *El contrato* junto con un post-it, donde las doy los buenos días y las animo a la lectura con una pequeña nota: “lo hablamos en el desayuno”. Llamadme ingenuo si queréis, pero, como aprendiera de manos de Eduardo Galeano, no puedo dejar de pensar y sentir que, en definitiva, no son los grandes acontecimientos revolucionarios los que transforman el mundo sino mucha gente pequeña, en lugares pequeños, haciendo cosas pequeñas...; tan pequeñas, como poner unos cuantos folios en disposición de las compañeras y, a raíz de su lectura, poder generar conversaciones que permitan actuar la divergencia con lo que existe.

.....

¡Estábamos dormidas, pero despertamos! Este era uno de los múltiples eslóganes que se blandieron en la acampada de la Puerta del Sol cuando lo del 15M y el movimiento de los indignados. Y, os puedo asegurar que, para aquel equipo, para aquel grupo pequeño, de gente pequeña, que se pasa la vida realizando cosas pequeñas, un gesto tan nimio como la lectura de apenas cinco hojas, dio para varias tertulias de desayuno y alguna que otra epifanía. De aquella lectura, surgió la posibilidad de poner por escrito algunas propuestas para la mejora de la atención que, oportunamente, dirigimos al Área de Gobierno competente en materia de Servicios Sociales para su consideración. Si bien no sería hasta 2017 y con la confección del Plan de Mejora para la gestión de los Centros de Servicios Sociales cuando determinadas cuestiones de aquellas que planteamos en su momento fueran recogidas como oportunas para su puesta en marcha, lo realmente extraordinario fue la posibilidad que se produjo en aquel equipo de abrir las puertas a las palabras liberándolas de la jaula, cuestionar lo dado y someter el cotidiano a un ejercicio crítico huyendo de nociones consabidas, abriéndose a realidades vívidas y desafiantes.

A veces, como señala Jean Paul Sartre en *La Nausea* llega un momento donde no podemos soportar que las cosas estén tan cerca tratando de aprender a ver lo que, teniéndolo delante, sin embargo, no vemos del todo, porque todavía no hemos caído en la cuenta de su importancia aprendiendo a estar presentes y vivos en lo real. Como bien señalara Xavier Zubiri en el caso de la Metafísica, algunas cuestiones relativas al trabajo social que ejercemos en Servicios Sociales nos deben llevar a un intento de percibir, no lo que vemos a simple vista porque está ultra, allende, más allá del trabajo social que realizamos; sino justamente al revés, esto es, pretensión de ver lo que está en toda percepción y en toda cosa -que es decir en el trabajo social y en sus realizaciones- y que no lo percibimos precisamente a fuerza de que está inscrito constitutivamente en lo

obvio; no lo percibimos, no porque esté fuera o más allá de lo que hacemos, sino porque es tan obvio que carece de esa misma opacidad necesaria para que topemos con ello. No lo vemos porque estamos inmersos en ello. De alguna forma, nos ocurre como al pez que busca el océano de la fábula de Anthony de Mello

usted perdone”, le dijo un pez a otro, es usted más viejo y con más experiencia que yo y probablemente podrá ayudarme. – Dígame: ¿Dónde puedo encontrar eso que llaman Océano? He estado buscándolo por todas partes, sin resultado. – “El Océano”, respondió el viejo pez, “es donde estás ahora mismo”. – ¿esto? Pero si esto no es más que agua... Lo que yo busco es el Océano, replicó el joven pez, totalmente decepcionado, mientras se marchaba nadando a buscar en otra parte (Mello, 2004, p. 15)

Por eso es preciso afanarnos -como la filosofía orteguiana- en lo transparente, aunque esta visión de lo diáfano sea tremendamente violenta para nosotras. Pero es la violencia ejercida por una claridad que no pretende sacarnos de las cosas tal como son, sino retenernos en ellas para hacernos ver lo que en ellas está inscrito. Un intento de ver aquello que no es obvio, no porque no esté en nuestras intervenciones, sino porque, precisamente, es lo más obvio de ellas.

Para las trabajadoras sociales, nuestro transitar la cotidianeidad, hace que perdamos la frescura de la percepción, haciendo de todo -en muchas ocasiones- algo automatizado. Las rutinas nos adormecen y nos vuelven ciegas, sordas y ajenas a lo que ocurre a nuestro alrededor y con nosotras llegando a desarrollar lo que podríamos denominar una visión Panglossiana de la realidad. Esa visión reflejada por el escritor francés Voltaire en su obra Cándido o el Optimismo (1759/2016), donde se mofa de la tesis sobre el optimismo del filósofo G.W. Leibniz que decía no que el mundo es bueno, sino que es el mejor de los mundos posibles y que el mal que en él se da es el menor posible.

En esta narración el Dr. Pangloss dice:

Es evidentísimo que las cosas no pueden ser de otro modo; porque habiendo sido todo formado para un fin, todo es necesariamente para el mejor de los fines. Fijaos bien en que las narices se hicieron para llevar anteojos; por eso llevamos anteojos. Las piernas a todas luces se hicieron para ponerles calzas; y por eso ponemos calzones. Las piedras han sido formadas para que los hombres las labrasen y con ellas hicieran castillos; por eso su señoría tiene un magnífico castillo: el principal barón de la provincia ha de ser quien tenga el mejor alojamiento. Los cerdos nacieron para ser comidos; por eso comemos tocino

todo el año. Por consiguiente, los que han dicho que todo está bien han dicho una solemne tontería, debieron decir que todo está lo mejor posible” (2016, p. 113). Y ante las terribles desgracias que sufren los personajes, el Dr. Pangloss dice: “todo es indispensable; las desgracias particulares forman el bienestar general, de modo que cuanto más desdichas particulares hay, tanto mejor para el todo” (2016, p. 83). En la vida real, el 1 de noviembre de 1755 se produce un fuerte terremoto en la ciudad de Lisboa en el que perecieron unas 30.000 personas. En la obra, el Dr. Pangloss y Cándido sufren el terrible terremoto y hay muchas víctimas, pero Pangloss consuela a los sobrevivientes heridos diciendo: “las cosas no podían ser de otro modo; porque si hay un volcán en Lisboa, no podía estar en otra parte; porque es imposible que las cosas no estén donde están; porque todo está lo mejor que puede estar” (2016, p. 116)

Pero, para alcanzar a ver aquello que está inscrito en nuestro día a día y que, de tan cercano, no conseguimos ver ni cuestionar realizando un verdadero ejercicio de desnaturalización, se hace del todo preciso tomar conciencia de aquello que el formalismo ruso, de la mano de Viktor Shklovski, denominó “extrañamiento” y que tan adecuadamente supo plasmar León Felipe en su poema “*Ser en la vida romero*” al señalar...

que no hagan callo las cosas ni en el alma ni en el cuerpo, pasar por toda una vez, una vez sólo y ligero, ligero, siempre ligero. Que no se acostumbre el pie a pisar el mismo suelo, ni el tablado de la farsa, ni la losa de los templos para que nunca recemos como el sacristán los rezos, ni como el cómico viejo digamos los versos. La mano ociosa es quien tiene más fino el tacto en los dedos, decía el príncipe Hamlet, viendo cómo cavaba una fosa y cantaba al mismo tiempo un sepulturero. No sabiendo los oficios los haremos con respeto. Para enterrar a los muertos como debemos cualquiera sirve, cualquiera... menos un sepulturero (1920, p.34).

Necesitamos volver deliberadamente extrañas aquellas experiencias o percepciones que nos mantienen en una familiaridad que podríamos tildar de “abusiva” -puesto que se ha forjado en la repetición, en la rutina, en un adormecimiento- y frente a cuya vivacidad, significación, resonancias o contradicciones tendemos a hallarnos anestesiadas relacionándonos más con una serie de nociones “consabidas” que con realidades “vivas y desafiantes”. Y esto fue, precisamente, lo que desencadenó la lectura del artículo de Rafael Alinea en aquellas trabajadoras sociales: dirigir una mirada

extrañada hacia las propias prácticas cotidianas y desde esa mirada desnaturalizadora, comenzar a desarrollar una mirada crítica hacia lo establecido y dado, para buscar aquellas grietas que permitieran establecer nuevas realizaciones.

6.2.2. Un despacho sin puertas o cuando la intervención social se sitúa más allá del Centro de Servicios Sociales y más cerca del vínculo.

No sé si nuestro oficio debe consistir en buscar salvaguardar la dignidad humana o, más bien, acabar con la indignidad, no el bienestar, sino que el malestar llegue a su fin, no la vida buena, sino el fin de la mala vida, de la indecencia, de lo despreciable y de lo vil, de lo abyecto. En una época marcada por la estandarización de las prácticas y el hacer “actos” técnicos, brindar apoyo y reivindicar la proximidad para entablar una relación en el trabajo social se hace del todo imprescindible y resulta subversivo.

Para mí la dignidad humana es entendida como un umbral o rango mínimo de bienestar, de capacidades básicas, de bienes primarios, bajo el cual las personas quedan excluidas de la plena humanidad y abandonadas a la humillación, porque no cuentan con los elementos mínimos para florecer. El filósofo Avishai Margalit defiende que, en lugar de buscar una sociedad justa, debemos tratar de alcanzar una sociedad donde las instituciones básicas no humillen a las personas, una sociedad a la que él denomina sociedad decente. Para Margalit, las condiciones de vida dan buenas razones para hablar de humillación: porque la pobreza, el hambre o la desigualdad humillan a las personas. Y, como señalara Judith Shklar, las condiciones de vida solo pueden ser humillantes si son producto de las acciones u omisiones humanas. Una sociedad decente es la que batalla cotidianamente contra las condiciones de vida y los comportamientos que, a la postre, resultan ser buenas razones para que las personas se sientan humilladas. Siguiendo a Margalit, en una sociedad decente y empática la humillación es contagiosa: sentimos la humillación de los otros y nos duele. Quien no se indigna frente a la humillación que padecen los demás es porque los ha deshumanizado, ya no los ve como un espíritu lastimado, sobajado, al que le han arrancado la dignidad, los ve como merecedores de su vida de árboles sin hojas.

Dice Octavio Paz en su obra *El laberinto de la soledad* que somos hijos de la chingada siendo la vida la posibilidad de chingar o de que te chinguen: “es decir, de humillar, de castigar, ofender” y habría que añadir de ningunear” (2020, p.123). Dice el mismo Paz

disimulamos la existencia de nuestros semejantes. No quiero decir que los ignoremos o los hagamos de menos, actos deliberados y soberbios, los

disimulamos de manera más definitiva y radical: los ninguneamos. El ninguneo es una operación que consiste en hacer de Alguien, Ninguno. La nada de pronto se individualiza, se hace cuerpo y ojos, se hace Ninguno. Y cuando el otro no es nadie, de esa cosificación nace una capacidad de dañar sin límite: el otro es como la madera, puedo hacerme una mesa con él y no pasa nada (2020, p.125).

.....

Viñeta autoetnográfica.

En el mes de septiembre de 2008, me encontraba acompañando desde la Unidad de Trabajo Social de Zona a un joven de 32 años que resumía en su propia historia la de muchas personas a las que acompañaba por entonces desde mi intervención en los servicios sociales de Atención Social Primaria. Menor de tres hermanos, de familia obrera, sus padres habían viajado desde un pueblo de Cáceres a la capital en búsqueda de oportunidades en la década de los 60. Como tantas otras familias, abandonaron un campo cada vez más maquinal que iba desechando mano de obra sometiendo a gran parte de su población a la necesidad de migrar en búsqueda de nuevas oportunidades. Encontraron un piso por cien mil pesetas que fueron pagando en módicas letras en Palomeras Bajas, un barrio del distrito de Puente de Vallecas de escasos 40 metros cuadrados, dos habitaciones, cocina, comedor y baño. Su padre se desempeñaba como peón albañil y su madre, repartía su jornada en diversos domicilios como empleada de hogar. El hermano de Jesús tenía 15 años más que él y su hermana, la mediana, tenía 5 años más. Cuando nos conocimos, sus padres habían fallecido y las relaciones con ambos hermanos eran inexistentes.

Desde pequeño, señalaba Jesús, siempre había sido “nervioso”. Según su testimonio, le costaba prestar atención a los detalles o cometía errores por descuido en sus actividades escolares, le costaba mantener atención en la realización de muchas tareas, le costaba escuchar cuando le hablaban directamente, perdía los lápices, los libros u otro material escolar, le costaba tremendamente mantenerse en su silla durante las horas de clase lo que distraía a sus compañeros con facilidad y, a menudo, presentaba conductas desafiantes tanto en casa como en las horas de colegio. Con toda seguridad, si Javier hubiera formado parte hoy de la población escolar, se le habría diagnosticado de trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH), hubieran visto la posibilidad de realizar adaptaciones curriculares pertinentes o encontrar una metodología adecuada ajustada a lo que podrían ser necesidades educativas especiales. Pero, en su caso, sus “nervios” dieron al traste con su vida académica, abandonando la Educación General Básica de entonces a los 13 años sin otro oficio ni

beneficio, que pasarse el día en la calle y comenzando a “tontear” con pequeños hurtos y robos que, a partir de entonces, jalonarían, siempre “in crescendo” la vida de Jesús. La primera vez que puso los pies en una prisión fue a la edad de 20 años, habiendo pasado antes por varios establecimientos correccionales destinados a la población menor.

Su “tonteo” con las drogas comenzó con el consumo de pegamento inhalado, al que siguieron los porros y, finalmente, la heroína. Cuando nos conocimos allá por el año 2008, Jesús hacía años que había abandonado la aguja -en múltiples ocasiones traía a colación cómo había perdido a multitud de colegas por culpa del caballo en vena- y se había pasado a los “chinos⁴⁵” se encontraba en situación de calle y con un diagnóstico de trastorno mental y adicciones donde era difícil discernir aquellas cuestiones que podrían derivarse de su consumo abusivo de drogas de aquellas otras derivadas de sus problemas de salud mental. Había abandonado los recursos de tratamiento de adicciones y únicamente acudía al Centro de Reducción de Daños situado en la Calle Fúcar nº 8, perteneciente al Instituto de Adicciones de la ciudad de Madrid. En dicho dispositivo, Jesús aprovechaba para dormir unas horas, ducharse a veces y comer algo caliente -en muchas ocasiones, la única comida “decente” que realizaba durante todo el día-.

Sin ningún recurso económico, se pasaba el día mendigando en la línea de Renfe que va desde Alcalá de Henares hasta Chamartín pasando por las estaciones de Sierra de Guadalupe y El Pozo gastándose, lo poco que sacaba en este ejercicio de mendicidad en sus consumos. Dormía escondido entre los matorrales que jalonan el Paseo del Prado, en un habitáculo que, diariamente, construía y destruía hecho de cartones y algunas mantas que siempre llevaba guardadas en una mochila que le acompañaba fuera donde fuese. Su equipo de tratamiento en el Centro de Reducción de Daños, había decidido que un educador del Centro acompañase a Javier a los servicios sociales con la finalidad de tramitar la Renta Mínima de Inserción (RMI) pues contar con unos ingresos mínimos y estables, permitía poder plantearse un trabajo orientado a buscar alternativas a su situación de calle intentando buscar alguna alternativa residencial que le permitiera mejorar, aunque fuera mínimamente, sus

⁴⁵ Consiste en poner la heroína sobre un trozo de papel de aluminio (habitualmente cortado en forma rectangular). Posteriormente se le aplica una llama por la parte posterior del papel de aluminio, lo cual produce la licuación de la droga, que al inclinar el papel de aluminio se desplaza por el mismo, desprendiendo vapores que son inhalados a través de un *rulo* (en jerga, cilindro hueco generalmente realizado con papel de aluminio), normalmente por la boca, aunque puede realizarse por la nariz aproximándolo a la sustancia. A esta forma de consumo se le llama “*fumarse un chino*”

condiciones de vida toda vez que Javier rechazaba hacer uso de la red de recursos destinadas a las personas sin hogar de nuestra ciudad. Estos ingresos, permitirían también costear la renovación de su DNI, sacar el abono transporte, poder comprarse alguna prenda de ropa y comenzar con él un trabajo orientado a gestionar sus escasos recursos permitiéndole ganar en autoconfianza y autoeficacia.

Durante más de cuatro meses, cité a Jesús para intentar tramitar la solicitud de RMI no acudiendo a ninguna de las 10 citas que le dimos por diferentes motivos: olvidos, encuentros con la policía, desánimo, necesidad de “buscarse la vida” etc. Le di la posibilidad de que acudiera cuando pudiera al Centro de Servicios Sociales y verle sin cita si esto facilitaba que pudiéramos tramitar su solicitud. A pesar de que, con la ayuda del educador que tenía asignado desde el Centro de Reducción del Daño pudimos hacernos con toda la documentación que se le requería para realizar dicho trámite (DNI, certificado de empadronamiento, tarjeta de desempleo, certificado de pensiones, certificado de prestaciones, copia de cuenta bancaria -cuenta de la que no disponía y hubo que abrir- etc...), nos faltaba que firmara la solicitud para poderla dar curso, cuestión ésta que, a tenor de los acontecimientos, se tornaba del todo imposible pues no terminaba de acudir al Centro de Servicios Sociales. Un día, cité a Javier como si fuera una cita de visita a domicilio -es decir, ocupé dos huecos de la agenda, en total una hora y media aproximadamente- y pertrechado de la solicitud de RMI fui a buscarle, a primera hora de la mañana, sobre las 08:00 al Paseo del Prado. Cuando llegué, allí se encontraba Jesús, dormido y claramente bajo los efectos de las drogas. Imposible de despertar. Como sabía que esto podía ocurrir, llevé conmigo una almohadilla de tinta que tenía en el despacho para estampar el sello del Centro de Servicios Sociales, cogí su pulgar e imprimí su huella en la solicitud cumplimentándola con sus datos, posteriormente, una vez me encontré en el Centro de Servicios Sociales. Por fin, tras infructuosos meses de espera, pudimos dar salida a la solicitud cuya resolución fue positiva cuatro meses y medio después de haber sido tramitada.

.....

Si tomamos en consideración lo que nos dice la literatura en este mundo global, es evidente que no existe una visión unitaria de la teoría y la práctica del trabajo social. Si atendemos a lo dicho en el marco de la filosofía de la ciencia, la teoría del conocimiento, la historiografía o la investigación sobre lo que hacemos y cómo hacemos las trabajadoras sociales, podemos identificar con claridad varias perspectivas teóricas y prácticas que no dejan de mostrar el cómo vemos las dificultades y el sufrimiento de

las personas y las familias, y cómo nos colocamos en relación con ellas, es decir, qué rol decidimos asumir.

El trabajo de intervención social desarrollado por las trabajadoras sociales en los Centros de Servicios Sociales es una atención basada en la demanda y, fundamentalmente, repartida entre atenciones presenciales en las sedes de los Centros de Servicios Sociales y la realización de visitas a domicilio, quedando muy al margen, casi residual, el trabajo social grupal y el trabajo social comunitario. Las visitas a domicilio, con relación a las entrevistas presenciales en los Centros de Servicios Sociales son más limitadas y, principalmente, vinculadas a favorecer la valoración de personas con falta de autonomía o dependencia en su lugar de residencia habitual, valoraciones e intervenciones en casos protagonizados por personas con síndrome de Diógenes o trastornos de conducta acumulativa, valoraciones de situaciones de posibles malos tratos a personas mayores o dependientes y valoraciones e intervenciones en posibles situaciones de desprotección o desamparo de menores. Sin duda, el trabajo cotidiano de estas profesionales parece marcado por una necesidad: la gestión administrada de prestaciones. Y aunque a veces este hecho sea motivo de repulsa y de queja permanente entre el colectivo profesional que se desempeña en los servicios sociales, creo que debemos congratularnos, sin duda, por la existencia de estas prestaciones y el hecho de que estas lleven aparejadas determinadas actividades burocrático- administrativas. Desempeñarnos como trabajadoras sociales en Atención Social Primaria y pretender que no existan tareas burocrático-administrativas es un oxímoron, pues la garantía jurídica para la ciudadanía descansa, precisamente, en el procedimiento administrativo. Otra cosa totalmente distinta es abogar por que los modelos administrativos se construyan siempre en función de los ciudadanos y no al revés simplificando, en lo posible, la carga administrativa que la tramitación y gestión de toda prestación conlleva, o abogar por una gestión por procesos que delimite, claramente, la parte burocrático-administrativa vinculada a las prestaciones -y que podría ser realizada perfectamente por personal administrativo- de aquella otra parte que podríamos denominar propiamente de intervención social y que esta sí corresponde a las trabajadoras sociales.

En el caso de los servicios sociales de Atención Social Primaria, la existencia de prestaciones sociales como la Ayuda a Domicilio, la Teleasistencia, una plaza en Centro de Día o una Residencia deben ser, sin duda, motivo de congratulación para todas nosotras, máxime desde la aprobación de la denominada Ley de Dependencia la cual reconoce dichas prestaciones como derechos subjetivos. Sin embargo, no debemos

caer en reduccionismos y, en puridad, debemos tomar conciencia de que, en la mayoría de las ocasiones, el acto de intervenir, no se limita, única y exclusivamente, a la gestión de prestaciones pues, junto a la tramitación y gestión de prestaciones, se establece un proceso de acompañamiento social en el marco de una relación de ayuda, a pesar de que este proceso de acompañamiento no sea siempre necesario ni conveniente. Aunque existen muchos casos en los que la creación de un proceso de acompañamiento social basado en una relación de ayuda se hace del todo necesario siendo, en este caso, las prestaciones un medio, un soporte o un apoyo para la consecución de una finalidad que, en no pocas ocasiones, está relacionada con la reconstrucción de proyectos vitales truncados o en la reversión de procesos de exclusión social como es el caso de Jesús expuesto en la viñeta autoetnográfica.

No está escrito en ninguna norma, instrucción interna o directriz relativos a la Atención Social Primaria que las entrevistas no se puedan realizar fuera de los despachos, aunque, bien es cierto, que la propia cultura organizacional y los propios criterios de gestión y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales están elaborados para favorecer la atención directa en los mismos, limitando así los desplazamientos e intervención en medio abierto de las trabajadoras sociales. De esta forma, nosotras, como trabajadoras sociales, a pesar de estar condicionadas por las estructuras organizativas y las demandas institucionales podemos presentar un cierto protagonismo y un margen de maniobra relativa, para orientar nuestra acción profesional; en la medida en que dirigimos nuestro trabajo no sólo a la intervención directa de las demandas institucionales, sino también para ir ajustando, en la medida de lo posible nuestra intervención, a la idiosincrasia de las situaciones presentadas por las personas desarrollando un trabajo social centrado en la persona poniendo en acto cierta discrecionalidad en nuestro actuar, lo que nos pone en línea con los desarrollos elaborados por Michael Lypsky relativos a la Street-Level Bureaucracy o burocracia a nivel de calle.

Siguiendo los planteamientos de Lypsky, podemos señalar que las trabajadoras sociales conformamos un grupo de servidoras públicas que desarrollamos nuestra labor en el cara a cara con la ciudadanía teniendo la posibilidad, no solo de implementar las políticas públicas sino también de (re) formular éstas. A diferencia de los Concejales, de los Coordinadores de Distrito, de las Jefaturas de Departamento de Servicios Sociales o de las direcciones de los Centros de Servicios Sociales, nosotras somos las responsables de materializar todos los días los objetivos, lineamientos, programas, políticas o regulaciones pasando la mayor parte de nuestro tiempo literalmente “a nivel

de calle”, para atender a las personas usuarias en la primera línea del sistema, reaccionando ante las necesidades y exigencias de éstas, es decir, implementando la política pública en materia de servicios sociales. En estos casos la Administración Municipal, es decir, el Ayuntamiento, procede por medio de nosotras quienes, en nuestro actuar cotidiano, decidimos cómo aplicar las indicaciones, las reglas de operación, las directrices y los reglamentos existentes enfrentando a la homogeneidad institucional la heterogeneidad ciudadana.

Pese a que nuestro desempeño como trabajadoras sociales suele estar regulado al máximo pretendiendo asegurar un proceso de implementación homogéneo, equitativo e imparcial; nuestras decisiones profesionales no dejan de ser (me atrevería a decir tienen que ser) discrecionales y ello, al menos, por dos razones. En primer lugar, porque mucha de la normativa legal y administrativa que circunscribe nuestra actividad busca, en principio, aclarar los detalles de su implementación en no pocas ocasiones, termina convirtiéndose en un galimatías, algo enredado y hasta incomprensible pudiendo ser fuente de vacíos, ambigüedades, contradicciones y demás espacios dando lugar a la interpretación de aquellas que, en última instancia, son responsables de brindar servicios públicos a la ciudadanía: nosotras, las trabajadoras sociales. En segundo lugar, la discrecionalidad se vuelve inevitable porque las políticas públicas como las leyes o las directrices están pensadas para la generalidad y la igualdad: todas las personas beneficiarias deben ser atendidas de la misma forma, con los mismos plazos, los mismos criterios, etc. El problema es que todas y cada una de las personas que acuden a los Centros de Servicios Sociales son distintas requiriendo, en consecuencia, un trato idiosincrásico que se ajuste a sus condiciones, necesidades, preocupaciones, faltas o incumplimientos de manera particular. Es por esto por lo que, desde la perspectiva de abajo hacia arriba o *bottom-up* los procesos de implementación se tornan imprescindiblemente discrecionales.

Si bien las consecuencias potenciales que dicha discrecionalidad puede tener en la vida de los ciudadanos es una cuestión que solo puede conocerse mediante la observación de experiencias empíricas concretas, ésta puede derivar tanto en comportamientos arbitrarios, injustos o inequitativos (por ejemplo, haciendo la vida imposible a una persona usuaria por el más mínimo error en un formato, por la falta o extravío de un documento, por llegar dos o tres minutos antes o después de la cita programada, etc.), como hacer posibles los apoyos “fuera de la norma” (extendiendo los plazos para la recepción de documentos, facilitando la entrega de documentación a través de personas amigas o conocidas previa autorización, atendiendo sin cita previa, viéndose fuera del Centro de Servicios Sociales, etc.), pudiendo tener tanto ventajas

como desventajas, beneficios que perjuicios, aplicación estricta de la norma o flexibilidad que resulte en nuevas oportunidades para las personas usuarias.

Afortunadamente para nosotras, las reglas, las normativas, las directrices es imposible que prevean todos los posibles cursos de acción que debemos seguir, ni mucho menos todos los escenarios de decisión que se nos pueden presentar. Pero es también indeseable: ni los superiores jerárquicos ni la ciudadanía esperan de las trabajadoras sociales la mera aplicación formalista de normas y procedimientos ¿quién de nosotros no ha vivido una interacción con un funcionario o funcionaria que decide hacer todo *by the book*, sin entender matices, sin preocuparse por el mandato sustantivo, sin iniciativa y sin flexibilidad para acomodar las condiciones especiales a cada caso? Si apelamos al “criterio” de las trabajadoras sociales como servidoras públicas estamos apelando, en última instancia, al uso discrecional de la regla general porque así nos parece pertinente.

Nuestra inevitable discrecionalidad como trabajadoras sociales también está relacionada con las condiciones estructurales que enfrentamos en nuestros ambientes de trabajo. No en pocas ocasiones, tenemos que implementar las políticas y los programas en entornos de recursos limitados: poco tiempo disponible para las citas de atención, presupuestos restringidos, capacitación insuficiente, oficinas en condiciones precarias. Además, las trabajadoras sociales nos enfrentamos a unas jornadas de trabajo donde las expectativas y exigencias ciudadanas son siempre crecientes y donde, en innumerables casos, en lugar de acercarse a la norma, todo el tiempo requieren de consideraciones particulares. Si nos acercáramos a un Centro de Servicios Sociales, veríamos los despachos de las trabajadoras sociales repletos de expedientes y prestaciones por tramitar, listas de espera y filas de personas esperando su turno.

Frente a este desequilibrio entre los atributos de la oferta de servicios sociales públicos y las presiones de la demanda ciudadana respecto de los mismos, como trabajadoras sociales, nos vemos obligadas a desarrollar comportamientos, estrategias, *típs*, que nos permitan lidiar con nuestros complicados escenarios laborales pudiendo afrontar las pesadas cargas laborales y apoyar a las personas usuarias más necesitadas, yendo más allá del deber para obtener mejores resultados y mayor satisfacción personal convirtiéndonos de facto en (re) formuladoras de la política pública en cuestión.

Acciones como la realizada con Jesús, bien podría conceptualizarse como contra conductas, pudiendo ser definidas como el conjunto de acciones que un sujeto consciente -en el caso que nos ocupa las trabajadoras sociales- despliegan y que

escapan o se distancian de las conductas esperadas y deseadas desde la mentalidad de la Administración o la gubernamentalidad en este espacio-tiempo (Foucault, 2006). A modo de ejemplo, cada vez que una trabajadora social despliega tácticas concertadas, individuales o colectivas que son “no esperadas o no deseadas” por los discursos de las políticas y que, a su vez, escapan a la norma de lo que corresponde en esta sociedad y en este espacio-tiempo a lo que “una buena trabajadora social” debería hacer o ser, estaríamos en presencia de una resistencia, la que se materializaría por medio de un haz o conjunto de contraconductas (Castro, 2004) que, como en el caso de Jesús, nos lleva a desplazarnos hasta su lugar de enunciación y de vida.

6.2.3. Más allá de la deontología profesional y la moral o por una ética desde la prosa de la vida.

.....

Viñeta autoetnográfica.

Nos encontramos en el mes de mayo de 2009. Una mañana de esas que en el argot profesional llamamos “movidita” donde, además de las ocho citas programadas, se me había presentado una urgencia “de manual” y tenía, en la sala de espera, dos personas que, aún sin cita, querían verme para tratar algo que ellas consideraban “urgente”. Es verdad que, aunque en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria la casuística relacionada con lo que vamos a entender por urgencia está protocolizada, la vivencia subjetiva de las situaciones como urgentes no se deja “encerrar” en procedimientos o protocolos rigurosos por lo que, con el tiempo, el trato, el conocimiento de las personas y la práctica basada en la experiencia uno va comprendiendo que las urgencias son relativas siempre al sujeto que vivencia las situaciones.

Aquella mañana, se presentó Agustín, un señor de 82 años acompañado de una amiga porque, según refiere ella en el momento de la entrevista, Agustín tenía sus reparos a venir solo y, sobre todo, tenía miedo de cómo sería el profesional que le atendería en la Unidad de Trabajo Social que le correspondía por domicilio.

En la mesa de mi despacho, además de ciertos utillajes del oficio: material de oficina y ordenador, tengo siempre algunos otros elementos que, con el transitar del tiempo, he aprendido que son facilitadores de la intervención social: clínex, caramelos, toallitas, algunos cuadros de la fotógrafa Anne Geddes y una fotografía a la vista con mi pareja, José. Nada más entrar y sentarse, pude observar cómo Agustín, se quedó mirando fijamente a la fotografía lo que me hizo intuir que, esos miedos que expresaba

su amiga Paula podrían estar motivados por una orientación sexual no hegemónica y el miedo a una posible homofobia por parte del profesional que le atendiera. Enseguida, me preguntó quién era ese otro chico que aparecía conmigo en la fotografía. Mi pareja, le dije. Se llama José y llevamos unos años de relación. Igual que hay expresiones o palabras que sirven para cerrar cualquier vía posible de comunicación entre las personas, éstas sirvieron de apertura y dieron pie a que Agustín se sincerara conmigo y pudiéramos orientar la intervención.

Agustín vivía solo en una casa de 120 metros cuadrados situada en el Barrio de las Letras, muy cerca del Caixa Forum. Modisto de profesión, contaba con varios premios internacionales. Con 82 años, Agustín presentaba algunas dificultades relacionadas con su autonomía funcional. Le costaba mantener mínimamente recogida y limpia su casa y tenía miedo de que, al vivir solo, le pasar algo y no tuviera a quién recurrir por lo que, en principio, los servicios de Teleasistencia y Ayuda a Domicilio parecían poder ser un complemento a la ayuda que le venía prestando su mínima red informal de amistades. Informado sobre las prestaciones, acordamos una visita a su casa para ver la situación en que vivía y ajustar lo más posible dichas prestaciones. Justo antes de marchar y una vez que Agustín y su amiga Paula habían salido del despacho, Paula volvió a entrar para decirme que Agustín estaba muy solo y que había reducido mucho la frecuencia de salir a la calle y relacionarse.

Teniendo en cuenta esta y otras informaciones que había solicitado a su centro de salud de referencia, acudí a la visita a domicilio acompañado de un Educador Social para valorar la posibilidad de iniciar un acompañamiento socioeducativo orientado a favorecer la salida del hogar de Agustín y la incursión en algún espacio relacional que pudiera ser de su interés. Tras enseñarnos su casa y observar aquellas posibles barreras que dificultaran su transitar por el domicilio, nos sentamos en su salón y comencé a realizarle una serie de preguntas relacionadas con las actividades básicas de la vida diaria, las instrumentales y las avanzadas para poder tramitar el servicio de Ayuda a Domicilio y adaptarlo a sus personales circunstancias. Cuando nos íbamos a marchar, Agustín nos espetó: “¿Disculpen, me han hecho muchas preguntas sobre lo que necesito, pero no me han preguntado por mi vida sexual?” Nos sentamos de nuevo y Agustín comenzó a relatarnos su vida y la necesidad que tenía de seguir teniendo una vida sexual puesto que él siempre había sido sexualmente muy activo. Le comentamos que no se preocupara y que veríamos como poder abordar también, dentro del proyecto de acompañamiento socio-educativo que íbamos a iniciar, sus necesidades afectivo-sexuales. En ese momento, se le encendieron los ojos, se levantó y nos dio sendos abrazos y miles de gracias pues, como nos confesó, tenía miedo a que le juzgáramos o

tuviéramos ciertos prejuicios o estereotipos con relación a su edad y pudiéramos juzgar, de manera negativa, la verbalización de sus necesidades sexuales.

.....

Las personas que acuden a los Servicios Sociales de Atención Social Primaria lo hacen, fundamentalmente, porque es el ámbito de la Política Social al que le han sido asignadas, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Prestar Información, Orientación y Asesoramiento en relación con los derechos sociales, recursos y prestaciones de los diferentes Sistemas de Protección Social, realizando para ello una Valoración Social integral de la situación.
- b) Atender necesidades/demandas que tienen por objeto el cumplimiento de un derecho social reconocido a través de la legislación social vigente, como por ejemplo la Renta Mínima de Inserción o la solicitud de Valoración de Dependencia
- c) Atender necesidades/demandas que tienen por objetivo el solicitar el acceso a prestaciones que forman parte de las diferentes carteras de servicios que han ido desarrollándose en los diferentes Sistemas de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos, las cuales son accesibles en función de que la persona cumpla o no un conjunto de requisitos, como, por ejemplo: Residencias de Mayores, Centros de Día, Ayudas Económicas de Especial Necesidad, etc. (En estos momentos, al no existir una Ley Marco de carácter estatal que fije las prestaciones básicas universales a todos los ciudadanos y ciudadanas españoles/as, podemos decir que existen tantos sistemas de Servicios Sociales como Comunidades Autónomas y, si apuramos aún más, tantos sistemas de Servicios Sociales como Ayuntamientos ya que, en este último caso, dada la proximidad a la ciudadanía y a los contextos donde afloran los problemas sociales, éstos –los Ayuntamientos- han ido generando un conjunto de Planes/Programas y/o Proyectos específicos en respuesta a problemáticas/demandas concretas).
- d) Atender necesidades/demandas que están relacionadas con la existencia de situaciones de vulnerabilidad o riesgo psicosocial y que suponen la puesta en marcha de procesos de acompañamiento social en los que, a través de la relación interpersonal con una trabajadora social, se va a iniciar un proceso de intervención orientado a abrir vías de solución a situaciones/problemáticas complejas que van más allá de la mera transmisión de información, orientación o asesoramiento y, por supuesto, van también más allá de la pura tramitación de un recurso/prestación puntual y/o concreto/a. Ejemplos de dichas necesidades/demandas podrían ser: situaciones vinculadas a la violencia de género, situaciones de malos tratos a menores o mayores, situaciones de negligencia o abandono, etc.

e) En otras ocasiones y casi siempre al mismo tiempo, también nos vamos a encontrar situaciones/dificultades relacionadas con el cómo vivimos nuestra vida y que suponen trabas o dificultades existenciales. Aquí nos encontramos con la necesidad de establecer procesos basados en la relación de ayuda donde podamos abordar: la autonomía, la responsabilidad, las frustraciones cotidianas, los problemas de incomunicación, el aislamiento, la falta de participación política y social, la inexistencia de vínculos comunitarios, dilemas éticos y/o morales, responsabilidades vinculadas a la paternidad o maternidad, relaciones afectivas insatisfactorias, dilemas en la toma de decisiones importantes para la vida de las personas, desdicha, tristeza, agobio, estrés negativo; en síntesis: conflictos intrapersonales, interpersonales y/o con el entorno social próximo.

Sea cual fuere la necesidad o demanda que la persona pueda realizar, de alguna manera, las personas que acuden a los Servicios Sociales lo hacen porque han entrado en aprietos, se encuentran con dificultades, su situación, podríamos decir, ha entrado en crisis. Crisis está emparentado con crítica: cierto comentario con juicio sobre algo que podrá ser positivo o no, pero permite a las personas expresar una opinión y supone en nosotros cierta distancia para poder señalar. Crisis también está emparentada con criterio: la capacidad de separarnos de las cosas para enjuiciarlas. Y, por último, crisis también se emparenta con crisálida: la fase de la que saldrá el insecto adulto. Todas estas palabras nos hablan de dualidad, separación, transformación. Ninguna de ellas nos impulsa a dejar las cosas como están. Hay cambio en un sentido u otro. Y a esto apunta la crisis, y esto es lo que nosotros aprovechamos en nuestro acompañamiento, esa situación donde las cosas no pueden quedar como están, es el momento de cambiar. Y está claro, en el caso de Agustín, que aquella cuestión que le generaba cierto sufrimiento y malestar y que necesitaba de un cambio no era otra sino su imposibilidad de cubrir sus necesidades afectivo-sexuales.

La amistad, el afecto y la intimidad sexual son necesidades que tenemos todas las personas. Si bien las necesidades de amistad y de afecto (relacionales) sí son tenidas en cuenta en los proyectos de acompañamiento a las personas, la necesidad de intimidad sexual no suele ser un ámbito presente en dichos proyectos, generando su planteamiento explícito, en las profesionales, una serie de cuestionamientos que nos confrontan íntimamente con nuestro código deontológico, nuestra moral y, sobre todo, con nuestra ética personal.

El mundo que transitamos las trabajadoras sociales no es el mundo de las estructuras químicas de la materia, sino el de la sonrisa, el miedo, el amor, la angustia,

la esperanza, la desesperación, el dolor, las ilusiones, los cuerpos... El nuestro es el mundo de las experiencias, de las relaciones humanas, de las instituciones y del poder, de los sedimentos históricos y de los símbolos culturales. Por eso, nuestra ética se ve instalada en el tiempo y en las situaciones y, por tanto, en las perspectivas, en los instantes, las ambigüedades y las relaciones. Nosotras, como seres humanos que somos, no podemos vivir separadas del mundo, del tiempo y del espacio, de los inevitables juegos de causalidad y casualidad por lo que, como trabajadoras sociales, tendremos que vivir instaladas en las singularidades.

Claro que las hay y los hay, trabajadoras sociales digo, que quisieran vivir en un mundo de los monólogos, tan enemigas como son de los diálogos y las heteroglosias. Claro que existen guardianas de la puerta que quisieran reducir el multiverso a un universo en la pretendida intención de reducir las formas de vivir y ser en el mundo a una única forma, quizá la suya propia. Amigas de manuales y de códigos que nos digan cómo debemos vivir. Pero, afortunadamente, la única manera en que los seres humanos podemos aprender a vivir es viviendo, adivinando las reglas de nuestra existencia en nuestros contactos permanentes con los otros y las otras. Por eso, la ética con la que nos confrontan casos como el de Agustín no es la ética de los Códigos Deontológicos – más ligados al mundo de la moral-, sino una ética que nace y se desarrolla desde la sabiduría de lo incierto. Una ética que no ofrece guías de viaje, caminos trillados que nos permitan eludir la posibilidad de la pérdida o de los extravíos. Una ética no instalada en la necesidad de acertar, sino de acompañar las vidas en sus prosas, que nos enfrente y nos confronte con la duda y la sospecha sometidas, como estamos, a cambios que no conocemos y moviéndonos, como nos movemos continuamente, en situaciones que no dominamos.

Las trabajadoras sociales enfrentadas como estamos diariamente a dudas y cuestionamientos éticos, es lógico que quisiéramos contar con recetarios que nos permitieran tener a mano la decisión “correcta” a cada situación ética que se nos plantea la prosa de la vida. Pero, afortunadamente, si de verdad nos encontramos ante un acontecimiento ético – y la cuestión que nos planteaba Agustín lo era- y no ante la pura moral, no es posible el catecismo. ¿Creéis, de verdad, que podemos encontrar una especie de vademécum ético donde hallemos respuestas singulares a nuestras preguntas singulares? ¿Estáis convencidas de que podremos, en algún momento, sentarnos satisfechas porque habremos elaborado protocolos éticos que nos digan qué debemos hacer en caso de...? Una ética que lo sea o lo pretenda ser, que ponga a la persona en el centro y que, por lo tanto, sea una ética singular traída para caso en concreto, es una ética posicionada en el “aquí” y en el “ahora” de cada situación, una

ética que no tiene más remedio que decidir, en cada momento, lo que debemos hacer. Las situaciones, como las personas, no son algo idéntico e invariable, sino móviles e históricas, algo contingente.

La ética por desplegar por las trabajadoras sociales no puede ser una ética que base sus respuestas en la contemplación de categorías y no de seres humanos singulares. Tratándose de lo humano, nunca hay dos personas iguales, dos casos iguales, dos situaciones iguales obligándonos a tener que huir de presuponer equivalencias y de la pretensión a pensar que, si dos personas se encuentran en las mismas circunstancias, actuarán o deberían actuar de la misma manera. Según el viejo Husserl hemos heredado un “mundo de hechos”, un mundo en el que la ciencia y la técnica han invadido todos los ámbitos de lo humano, olvidando lo que es realmente importante: la vida. “La exclusividad con la que en la segunda mitad del siglo XIX se dejó determinar la visión entera del mundo del hombre moderno por las ciencias positivas y se dejó deslumbrar por la prosperidad hecha posible por ellas significó paralelamente un desvío indiferente respecto de las cuestiones realmente decisivas para una humanidad auténtica. Meras ciencias de hechos hacen meros hombres de hechos”. (Husserl, 1991, pp. 5-6). Las trabajadoras sociales como profesionales que trabajamos con lo humano, desde lo humano y para la construcción de lo humano nos movemos, no en el mundo de los hechos, sino en el mundo de la vida por lo que, necesariamente, no podemos saber por adelantado qué camino deberemos tomar, qué decisión será la más correcta debiendo tomar decisiones en función del valor y de la decisión que nos parezcan más importantes en cada momento. Podremos contar con principios orientadores que guíen nuestra acción, pero, en definitiva, la respuesta ética a cada situación idiosincrásica, ésa, la respuesta –su elaboración y resolución–, nos corresponde únicamente a nosotras y, por supuesto, a la persona interesada. Lejos de reducir lo ético a una conciencia tranquila, la ética por la que aquí abogo sería una ética de la mala conciencia (Derrida, 1995, p. 9). De la mala conciencia porque la respuesta ética nunca será única y definitiva, porque, si lo fuera, sería una ética totalitaria. Si la ética, es verdadera ética y no mero sucedáneo de la moral será irremediabilmente plural, frágil, ambigua y abierta a la alteridad.

La ética, a diferencia de los principios morales, no es la obediencia a la ley, sino una relación con el Otro lo que la imposibilita a dar respuestas por adelantado, lo que, necesariamente, nos insta a vivir, no al margen de la moral sino, en sus márgenes. No hay protocolos éticos, no existen modelos que nos digan a priori lo que debemos responder, ni dónde, ni cómo, ni cuándo. Es verdad que no es posible una vida humana sin algún tipo de moral y, por lo tanto, tampoco es posible una formación en la que no se transmitan principios, valores y normas, pero una educación en la que solo se

transmitan, principios, valores y normas morales, una formación carente de ética, no es educación, es adoctrinamiento.

Si la moral estandariza, la ética individualiza. Claro que cuando acompañamos desde los Servicios Sociales existen determinados protocolos que prescriben un tipo de intervención en función de la problemática o demanda planteada, pero, en definitiva, si los protocolos se pueden escribir es porque, su aplicación, no da una respuesta personalizada al cien por cien. Si así fuera, por definición, no se podría escribir dicho protocolo. De alguna forma, los protocolos, sirven para dar una misma respuesta a situaciones análogas y donde hay analogía, existen categorías que es donde nos movemos en el mundo de la moral. Los protocolos, como los códigos deontológicos, no se quedan en la pura pluralidad porque, si no, no tendrían razón de ser, no podrían operar. Pero si de verdad, cada persona, cada situación, cada caso es único, la única respuesta que podemos dar es ética. Ante una situación, la ética, nunca me dará una respuesta suficientemente buena ante la pregunta ¿qué debo hacer? Porque las preguntas de la ética son más bien ¿puedo estar a la altura de lo que el otro o la otra me pide? ¿Cómo debo responder al otro a la otra? La ética no es fundamentalista, no necesita un fundamento, la ética es responsiva, es decir, lo que necesita es una respuesta. Ser éticos es dar respuesta a una demanda, sabiendo que, incluso no dar una respuesta es ya dar una respuesta.

Por eso, Agustín, al igual que para sus necesidades más biológicas, también demandaba una respuesta a sus necesidades afectivo-sexuales y entendía, que, si nosotros le íbamos a ayudar a cubrir las primeras, ¿por qué no podíamos también ayudarle a cubrir las segundas? Estar a la altura de las circunstancias de la gente, de sus verdaderas necesidades -no de las que se le puedan suponer- es todo un reto para las trabajadoras sociales pues ser éticos en el ejercicio profesional pasa, necesariamente, por una respuesta concreta y ajustada a las necesidades idiosincrásicas de esa persona particular que no demanda una solución conforme a nuestro código deontológico o a nuestra moral, sino conforme a la ética que, como ha quedado anteriormente expuesto debe responder siempre a las siguientes cuestiones: ¿puedo estar a la altura de lo que el otro o la otra me pide? ¿Cómo debo responder al otro a la otra?

6.2.4. Foro SERVSOCIAL Madrid o de nuestro compromiso ético-político.

No es verdad que tengamos un Estado de Bienestar que no nos podamos permitir. No es verdad que hayamos vivido por encima de nuestras posibilidades. No es verdad que vivamos inmersos en un sistema democrático participativo y deliberativo, no

es verdad que las personas que se manifiestan para defender sus derechos laborales y sociales sean unos antisistema. Todas estas cuestiones y muchas otras de las que han tratado de convencernos a fuerza de repetirlas no tenemos que darlas por ciertas. Hoy igual que siempre o, si cabe, hoy más que nunca, no debemos permitir que la propaganda, los eufemismos, la mentira virtual y viral nos arrebatan tantos años de esfuerzos, luchas y sacrificios para salir de la pobreza y de la ignorancia que, tristemente, han marcado la historia de esta “nuestra querida España, esta España nuestra”. A los neoliberales no les gusta la verdad. Más bien les molesta y estorba. La mentira y la manipulación siempre están justificadas porque nunca permiten que ni la realidad, ni la gente con sus decisiones, les estropeen una teoría buena para los negocios.

Los de mi generación y los aún más mayores, nuestros propios padres y madres, conocen mejor que nosotros la historia de la que venimos, sobre qué se construyó la transición democrática y de cómo han asistido al desarrollo y progresivo desmantelamiento de un conjunto de derechos por los que derramaron “sangre, esfuerzo, sudor y lágrimas”. Muchos de nuestros padres, “gracias a Dios”, sí tienen memoria histórica y recuerdan, con pesar, los tiempos del estraperlo de los productos sujetos al racionamiento franquista, del Auxilio Social, de los comedores para pobres y dispensarios, así como la beneficencia pública encargada de controlar la indigencia, prevenir sus efectos antisociales y atender las necesidades vitales de la parte más mísera de la población entendida, esta beneficencia, además, como instrumento de corrección o caridad. Todos ellos nos permiten conocer o recordar de dónde venimos, cómo éramos hace cuarenta años y cómo la democracia y el proyecto común de construir un Estado social y democrático de derecho, un Estado de Bienestar, transformó para bien aquel país oscuro, triste, pobre y con miedo. Y no hay nada en el mundo que justifique ni compense la miseria de vivir con miedo.

La sanidad pública, la educación pública, los servicios sociales públicos y nuestro sistema de seguridad social suponen los mayores éxitos de nuestra historia como sociedad y como país. Que nadie nos intente convencer de lo contrario, porque no es cierto. Lo público, afortunadamente, ha cambiado nuestro país. Lo ha hecho mejor, más equitativo y libre sintiéndonos en el deber de no dejar que manipulen o falsifiquen esta realidad.

De las pocas certezas que podemos tener en el presente es que, lo público, está en peligro. Pero no porque no funcione, o porque no sea eficiente o de calidad, o porque

no sirva. El único motivo por el que las hordas neoliberales arremeten contra lo público es, precisamente, por lo contrario: porque funciona. Porque el éxito de la Sanidad, la Educación, los Servicios Sociales o las pensiones las ha convertido en grandes oportunidades virtuales de negocio puestas en manos privadas. No se pone lo público en manos privadas porque genere pérdidas sino, más bien, todo lo contrario: porque es un buen negocio y hay mucho que exprimir y que ganar por parte de los grupos empresariales ávidos de hincar el diente a lo público para beneficiarse de su rentabilidad. No son los resultados económicos que derivan de los servicios públicos los que apuntan hacia la necesidad de desmantelarlos por sus costes. No es la crisis financiera o la recesión las que “obligan” a tomar la decisión “tan dolorosa” de desmantelar nuestro Estado de Bienestar. No es la presumida falta de eficacia o calidad de dichos servicios los que hacen proclamar a nuestros políticos grandes loas a favor de la privatización. No. La trastienda, la verdad que hay detrás de todos estos juegos malabares no es otra que la existencia de intereses ideológicos de las élites político-económicas empeñadas en nuestra servidumbre las que, tomando como excusas las cuestiones citadas, se frotan las manos pensando en su generación de riqueza y bienestar arrebatándonoslas a los demás. Por lo tanto, debemos preguntarnos ¿quién gana y quién pierde con la puesta en manos privadas de los servicios públicos? ¿a quién beneficia? ¿quién sale perdiendo en el reparto? Tanto sufrimiento masivo ¿justifica, realmente, las políticas de recorte? Nada es porque sí. Nada es casual o azaroso en lo que está pasando entorno a lo público. Nada es inevitable. Responde a una estrategia bien concertada que nos intenta convencer –vencer con argumentos demagógicos- de que la privatización y externalización de lo público traerá como consecuencia mercados más competitivos, clientes más libres, más riqueza y empleo para todos y una economía más competitiva o innovadora. Lo que no nos cuentan es la verdad. Y la verdad no es otra que, con la privatización y externalización de lo público, pierden/perdemos los más y ganan los menos. Con la privatización y externalización de lo público lo que sí que se genera es una economía más opaca, más fraude y, sencillamente, menos ingresos para la caja común; donde salen ganando aquellos que con la privatización se convierten en amos y señores de verdaderos oligopolios que sólo conocen y se rigen por sus propias leyes.

Deteriorar, descapitalizar y desmantelar los servicios públicos son las 3 D que marcan el modelo de abordaje de los políticos neoliberales a nuestro Estado de Bienestar y, por lo que podemos constatar, está siendo tremendamente eficaz. La estrategia es clara. Primero deterioran los servicios públicos empleando como arma sus políticas de recortes masivos dejándolos reducidos a la mínima expresión. A

continuación, descapitalizan sus principales activos minando y cuestionando la confianza (su dimensión redistributiva o la propia noción de servicio público) para, finalmente, dismantelar la educación, la sanidad, los servicios sociales o el sistema de pensiones mediante su venta o privatización por fases. Así el cartel de “SE VENDE” está siendo colocado, cada vez más, en los Servicios Sociales básicos que garantizan la cobertura de necesidades básicas de la población, removiendo las causas personales, familiares y/o estructurales que generan marginación y se están socializando, igualmente, los costes de la crisis.

Por todo ello, en nuestro momento presente, debemos construir entre todas y todos, un nuevo discurso de lo público que lo afirme como valor indisolublemente unido a la idea de democracia. Para nosotros y nosotras, para todos aquellos y aquellas que creemos en lo público se hace necesario abandonar posiciones defensivas viéndonos en la obligación de pasar a la ofensiva y recuperar la iniciativa en el discurso de las políticas. Debemos acabar con el fetichismo del déficit, poner el crecimiento económico al servicio de las personas y su bienestar, recuperar el papel central del objetivo del pleno empleo como compromiso clave de las políticas de bienestar, instaurar el concepto de “inversión social” y abandonar el concepto reaccionario de “gasto social”, construir un federalismo del bienestar y poner en acción una nueva manera de hacer política donde lo público vuelva a ser lo mejor para la democracia.

.....
Viñeta autoetnográfica.

**NO ME TIRES, ¡LEEME! Y ¡SOCIALIZAME!
PUEDE QUE EN ESTAS LETRAS ESTÉ LATIENDO UN POSIBLE CAMBIO**

Para ningún@ de nosotr@ es una sorpresa la actual implantación de políticas neoliberales en el ámbito del sector público y, como no, también en el marco de los Servicios Sociales. Dichas políticas intentan generar en el imaginario ciudadano una concepción de los servicios públicos como gravosos, poco eficaces y eficientes, además de transmitir la impresión de servicios de baja calidad en un intento de denigración de la imagen que los ciudadanos tienen sobre los servicios públicos y en un ejercicio de desvío de sus actividades hacia el sector privado mercantil. Flexibilización, externalización, precarización y privatización se han convertido en consignas por todos conocidas y que, poco a poco, hemos ido aceptando como “mal menor”.

Concretamente en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en el Ayuntamiento de Madrid, hemos asistido, en “tiempos de bonanza”, a un crecimiento importante tanto de los efectivos profesionales (trabajadores sociales) como de Centros y equipamientos sociales, así como de programas y prestaciones muchas veces respondiendo más a egos personales y prebendas políticas, que a un diagnóstico riguroso de la realidad social que permitiera una planificación ajustada a las necesidades reales de la población.

En estos momentos, acogiéndose a la tan manida crisis económica, tras haber endeudado al municipio dando rienda suelta a los delirios de su anterior edil (recordemos las obras faraónicas de la M-30 y su deuda por 50 años, o los reiterados intentos de convertir a Madrid en capital olímpica) y bajo capa de un ajuste económico que garantice la contención del déficit público, corremos el peligro de ir viendo cómo desmantelan el que nunca llegó a ser, realmente, el cuarto pilar del Estado de Bienestar y vulneran los derechos de l@s ciudadan@s –derechos que, por otra parte y concretamente en nuestro país, costaron las luchas, sudores e incluso vidas de muchas personas- Además, nuestra identidad colusiva, es decir, esa identidad profesional nuestra que nos pone a los pies de los caballos, nos convierte en guardianes de la puerta y pretende, en tiempos como los actuales, convertirnos en “antidisturbios sociales”, nos puede colocar, a l@s Trabajador@s Sociales, en la tesitura de tener que realizar el trabajo sucio que otros rehúyen: enfrentar a la ciudadanía con la realidad de dicho desmantelamiento (recortes presupuestarios, demoras en las ayudas reconocidas por ley (-léase demora en el SAAD-, eliminación de partidas presupuestarias destinadas a las ayudas directas a las familias...)

El mercado ha conseguido ponerse por encima de las personas y, tras descubrir que la cobertura de las necesidades sociales de la ciudadanía podían ser un nicho de mercado, las fuerzas políticas en el poder están haciendo lo imposible por poner en manos privadas lo que son derechos de cobertura pública haciendo realidad la máxima de “tanto mercado como sea posible, tanto Estado como sea inevitable”. O tomamos conciencia de que es preciso actuar o seremos testigos del ataque y derribo de los derechos sociales volviendo a formas pretéritas (beneficencia y asistencia social).

En estos momentos nos encontramos inmersos en un proceso de toma de decisiones y en la tesitura de tener que posicionarnos. Las decisiones son muchas, las opciones pocas: huir, ser mero espectador/a o comprometerse. Ser parte de la solución o, por el contrario, formar parte del problema. Hace tiempo Garaudy escribió que en el

principio de toda acción revolucionaria hay un acto de fe: “la certeza de que el mundo puede transformarse, la de que el ser humano tiene el poder de crear de nuevo y la de que nosotros somos responsables personalmente de tales cambios”. Esto depende de cuál sea nuestra postura ante esa misma realidad. Hay cuatro posibles: a) la aceptación pragmática, el simple “sobrevivir”; b) el optimismo sostenido, la persistencia de la fe en el progreso, fundada básicamente en la capacidad científico-técnica de las sociedades modernas; c) el pesimismo cínico, una suerte de “supervivencia hastiada” o “irónica”. d) la implicación práctica contra lo que se percibe como riesgos para la vida. Decidirnos a hacer es la única manera de comenzar a transformar la realidad, y lo hacemos porque creemos que es posible primero, en nuestro fuero interno y, después, de manera organizada, con otras personas, participando activa y comprometidamente. Porque no existe una sociedad ahí fuera, esperándonos, que no sea la que nosotr@s seamos capaces de construir. Porque al final si llegamos a Itaca, dice Cavafís, es porque sólo encontramos aquello que llevamos en el corazón.

Ante aquellos que piensan que somos lo que hacemos para adaptarnos a lo que somos. Ante los que se sitúan ante la vida desde la posición del que cree que somos lo que hacemos para conservar lo que tenemos. Ante los que creen que somos lo que hacemos para ser lo que tenemos, nosotros, como trabajador@s sociales del siglo XXI, queremos hacer eco a la voz de Eduardo Galeano cuando reclama para sí que “somos lo que hacemos y, sobre todo, lo que hacemos para cambiar lo que somos”.

Cristina de Robertis en su último libro *Fundamentos del Trabajo Social* nos invita a la “reflexión constante sobre los retos, los problemas sociales emergentes y el posicionamiento personal y colectivo del cuerpo profesional”. Necesitamos generar ideología, necesitamos saber hacia dónde nos dirigimos y es preciso que contribuyamos a definir el modelo de sociedad, de persona, de política social, de servicios sociales y de trabajo social que queremos construir. Somos del todo conscientes de que no es fácil construir un modelo detallado del mundo que queremos, pero podemos escoger valores, podemos escoger entre prioridades y situaciones que configuran un mundo más o menos humano para todos y todas.

Para ello, es preciso generar espacios comunes de reflexión y de trabajo, ideas y acciones, compartir.... Discutir estas cuestiones, generar y fortalecernos mutuamente en cada trabajo conjunto. Espacios en los que, más allá de nuestros encuentros o desencuentros personales, nos unamos profesionalmente para generar aquello que anhelamos y que no se realizará si permanecemos quiet@s No debemos olvidar que lo

que es posible soñar, puede realizarse germinalmente en la acción. No necesitamos vanguardias omniscientes, pero en cambio son inexcusables las minorías ejemplares. Los buenos ejemplos, las actitudes y conductas “testimoniales”, rompen con la presión social al conformismo, rompen las unanimidades estimulando actitudes y conductas deseables. Así, se rompe con la apariencia de normalidad/naturalidad del orden social y se propone otra forma de mirar/concebir ese orden social, explicitando sus contradicciones, sus riesgos, sus debilidades. Nos lleva a la realización de preguntas que conducen a develar las tendencias, las fisuras y oquedades de las situaciones presentes y a construir otros futuros posibles haciendo surgir así la militancia de la acción concreta que, no acaba con la pobreza, no nos saca de la espiral de violencia, no socializa los medios de producción, pero quizá tenga la capacidad de desencadenar la alegría de hacer y de traducirla en actos. Y al fin y al cabo, actuar sobre la realidad y cambiarla, aunque sólo sea un poquito, es la única *manera de probar que la realidad es transformable*.

Y después, cuando hayamos sido capaces de decirnos la verdad a nosotras mismas y/o a nosotros mismos, cuando hayamos sido capaces de no engañarnos y autojustificarnos, podremos encontrar caminos para la coherencia. Y así, la justicia social será cuestión de tiempo, o de conocimientos, o de oportunidades, pero no será ya una cuestión ética. Desde aquí, posteriormente, podremos salir al encuentro de los otros –profesionales, asociaciones colegiales, partidos políticos, ciudadanos, etc- con estrategias de acción, con propuestas claras y factibles que supongan también un posicionamiento ético-político como profesionales del trabajo social en la consecución de una sociedad más justa, solidaria e incluyente.

Con estas reflexiones de fondo, hace ahora aproximadamente tres meses, tras desayunarnos con una más de las medidas de recorte presupuestario, algunas compañeras y compañeros emulamos al hombre rebelde de Camus y decidimos decir ¡NO! Un NO que venía a significar que las cosas venían durando demasiado, que hasta ahora sí, pero en adelante no. Nos sentimos en la obligación moral de generar un proceso de reflexión y de trabajo que fomentase, al interior de nuestro Distrito –en principio- un ejercicio de empoderamiento personal y de compromiso profesional. Una dinámica de trabajo que intentase sacarnos del letargo y que, a través de un proceso, nos hiciera salir de esa sensación de irreversibilidad aparente donde todo parece muy complicado, donde la sensación de “*no hay nada que se pueda hacer para revertir el actual estado de cosas*”, se ha instalado al interior de la sociedad y de nosotr@s mism@s y donde el auto-convencimiento de que “*no se puede influir en nada porque*

los problemas son muy grandes y complejos”, nos puede llevar a colocar el lugar de control fuera de nosotr@s situándonos como elementos pasivos ubicando toda posibilidad de cambio en manos de la Administración, de nuestra organización colegial o en manos de nuestros superiores en orden jerárquico. Como señalara Joaquín García Roca nos hicimos conscientes de que en el mundo de lo social la complejidad es el estado natural de la realidad, en la que cada momento crea nuevas indeterminaciones y abre amplias posibilidades. Las soluciones están en el mismo proceso y solo advienen a través de la participación y de la implicación de los interlocutores.

Fruto de esta decisión, convocamos a los compañeros y compañeras del Distrito a una primera reunión donde poner en común nuestros malestares, nuestras quejas, aquellas cuestiones que afectaban a los derechos sociales de la ciudadanía y que estaban siendo vulneradas...; para, una vez analizados, convertir nuestros análisis en propuestas de acción concreta tomando la decisión de salir de nuestra pasividad y nuestro asentamiento en la queja permanente, convirtiéndonos en sujetos activos. Porque, como dijera Angel Gonzalez, tomamos conciencia de que “hacen falta palabras nuevas para la nueva historia y es preciso encontrarlas antes de que sea demasiado tarde”.

La vida y su transcurso nos ha ido enseñando a dar valor a lo pequeño, a lo simbólico, a la palabra compartida y a la acción concreta más allá de los grandes ideales y las revoluciones truncadas. Y por eso, como cantara Raya Real en una de sus canciones más conocidas, nos planteamos la posibilidad de ir de uno en uno, después de pueblo en pueblo o de Distrito en Distrito para “contagiar con la utopía” a tantos compañeras y compañeros, que sabemos, comparten este malestar y las ganas de hacer algo.

Por eso estamos hoy aquí. Porque existen cosas que no nos gustan, porque asistimos a una tergiversación y manipulación del lenguaje de esos encantadores de serpientes en que se han convertido nuestros políticos, porque existe mucha desinformación y poca visibilidad de los efectos reales causados por las medidas de recorte y ajuste presupuestario, porque, como señalara Monseñor Oscar Arnulfo Romero “el escorpión siempre pica al pie descalzo” y estamos convencidos de que, juntos somos más y, en definitiva, jamás sabemos lo que puede llegar a acaecer tras el momento de los comienzos.

Nadie puede matar una idea cuyo momento ha llegado. Por eso, os invitamos a estar con nosotras y con nosotros el próximo día 18 de Junio a las 16:30 horas en la

Sede del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social donde, desde que iniciamos nuestra andadura, venimos reuniéndonos. Ya tenemos clara la idea: constituirnos en Asociación. Tenemos claros también sus integrantes: profesionales y ciudadanos interesados por la defensa y mejora de los Servicios Sociales Municipales Públicos. Hemos consensuado nuestro objetivo: la defensa de un Sistema Público de Servicios Sociales Público, Universal y Redistributivo que garantice el acceso a sus prestaciones en condiciones de Igualdad. Ahora solo nos falta el elemento principal: TU y tus ganas de sumarte a esta iniciativa y pasar a la acción.

Porque sabemos que en otros Distritos existen sentires comunes y que sería conveniente aunar esfuerzos para decidimos a hacer, os invitamos a estar con nosotras y nosotros para comprometernos, mediante la acción y la palabra, en revertir unos acontecimientos cuyo desenlace, parece inevitable. Para hacernos a la mar precisamos de tus manos. Unas manos dispuestas a remar en una dirección ilusionada y consciente de la importancia de los pequeños gestos de disidencia activa.

Os agradecemos, de corazón, vuestra presencia el próximo día 18 aquí pues sabemos que la vida es tiempo y a lo que dedicamos el tiempo es a lo que dedicamos la vida. Gracias por compartir vida y animaros, finalmente, a uniros a nuestra propuesta.

.....

El texto que acabáis de leer en la viñeta autoetnográfica corresponde a un panfleto que elaboramos unas compañeras y yo mismo con la finalidad de motivar a las trabajadoras sociales municipales e invitarlas a unirse a una nueva propuesta que denominamos Foro ServSocial Madrid.

Nos encontrábamos en el año 2014 y un conjunto de compañeras del Distrito Centro decidimos comenzar a reunirnos. Quizás nos encontrábamos en una situación inundada de impotencia. Impotencia para frenar la marcha de unos poderes desbocados y devastadores. Impotencia para transformar las cosas de manera sustantiva, impotencia de las palabras y los gestos que habíamos heredado para nombrar y morder la realidad. Por eso debíamos atravesarla sin rechazarla tomándola como antesala de la nueva creación, convirtiendo la impotencia en nueva potencia y la derrota en un derrotero; descubriendo el lado activo de nuestra impotencia dejando de agarrarnos a algo muerto a lo que nos aferrábamos.

Quizás nos encontrábamos en un momento en el que sentíamos la necesidad de salir de la posición defensiva siendo del todo preciso pasar a algún tipo de ofensiva, re-imaginando, aquí y ahora, como podría ser el cambio de los servicios sociales

teniendo que re-concebir la transformación del modelo hegemónico repensándolo y dando a luz nuevamente el cambio social y, con él, todo lo que lleva asociado: las figuras del nosotros, el enemigo, la organización, la estrategia, el conflicto, las tácticas, el tiempo, el compromiso, el pensamiento, el objetivo, etc., acompañando la potencia que crece. Una potencia compuesta por muchas potencias, potencias más rotundas o tenues, a veces apenas imperceptibles, que debíamos aprender a sentir para expandirlas e intensificarlas. Entendiendo, además, por militancia, nuestro compromiso concreto con el cuidado de esa potencia.

Quizás nos encontrábamos en un momento en que eran precisas preguntas y respuestas abstractas o lanzadas al aire, sino muy concretas, vividas, situadas, efectuadas a través de espacios, experiencias, dispositivos, hechas con el cuerpo.

Quizás nos encontrábamos en un momento en que las palabras pronunciadas ya no nos alcanzaban o resultaban huecas, aunque no teníamos otras a mano atrapadas en imágenes de cambio que ya no nos decían nada pues se habían convertido en imágenes-zombi. No hacían pasar la potencia, no hacían vibrar el deseo, no acompañaban positivamente las prácticas deviniendo reactivas y nostálgicas. Con Alain Badiou o Santiago López Petit, pensábamos que atravesábamos un período de intervalo o un impasse. Intervalo o impasse que tenía que ver con un desajuste entre las nuevas formas de politización y los imaginarios existentes de cambio entre las trabajadoras sociales. Y este desajuste lo era entre nuestras formas heredadas de entender el cambio y la transformación social ofreciéndonos una imagen desvalorizante, despotenciadora y entristecedora de nuestros intentos de cambio pues veníamos de una tradición donde el cambio lo era por arriba o no era.

Compartíamos una herencia que privilegiaba lo masivo, los momentos de insurrección abierta, lo épico, lo hiper-visible, etc; y nos impedía un imaginario que nos permitiera ver y pensar una acción por la transformación y el cambio social complejo, no lineal, con sus mareas altas y bajas, procesos y eventos, continuidades y discontinuidades haciéndonos capaces de valorar y dar visibilidad a las transformaciones silenciosas e invisibles, intersticiales e informales, imprevisibles e involuntarias en ocasiones, micropolíticas y afectivas, bastardas e impuras que nos permitieran subvertir el trabajo social hegemónico realizado en los servicios sociales desde la infiltración más que desde el asalto, desde un lento desplazamiento tectónico más que como una acumulación de fuerzas, un movimiento colectivo y anónimo de trabajadoras sociales más que una operación minoritaria y centralizada, una forma de presión directa, cotidiana y difusa más que una insurrección concentrada y simultánea

en línea con la contrahegemonía gramsciana. Esto nos permitía ilusionarnos con la idea de que la revolución en los servicios sociales se ganaba antes de hacer la revolución, en el proceso de elaboración y expansión de una nueva definición del actual orden de las cosas: lo que cuenta y lo que no cuenta, lo que vale y lo que no vale. Una definición que, más que escrita en los libros, debía estar inscrita en nuestros gestos, en nuestros comportamientos, en las relaciones entre nosotras, con las cosas y el mundo.

En este sentido, la inspiración de los movimientos de mujeres durante el siglo XX, como movimiento y como pensamiento -el feminismo- estuvo siempre presente en el Foro SERVSOCIAL de la mano de compañeras como Julia Herce, Noelia Coletto, María Jesús Calero o Mercedes Portero y su pensamiento feminista transmitiéndonos/me otras lógicas: la búsqueda de un equilibrio dinámico y conflictual, es decir, un equilibrio en lo heterogéneo convirtiendo así en palanca nuestra pluralidad; dar la pelea en el tejido mismo de la vida cotidiana, cambiando la vida desde la vida, sin aceptarla como es, pero sin buscar tampoco un mundo ideal aparte; vinculando el pensamiento a la experiencia deconstruyendo así la relación jerárquica entre el deber ser y la acción entendida como ejecución o realización; y, por último, gracias a estas compañeras aprendí que todo cambio no puede ser sólo ideológico sino que pasa, necesariamente, por la alteración de nuestros comportamientos cotidianos dando valor a lo invisible huyendo del mandato hollywoodiense de “luces, cámara y acción” en las políticas de transformación, permitiéndonos valorar las prácticas de resistencia muchas veces cotidianas, invisibles, calladas, de abstención, de sustracción, de silencio, Luchas micro constantes y subterráneas que hubieran, además, de aquellos -que siempre aparecen- que saben por dónde pasa la historia, con el fin de disciplinar a la gente según tal o cual programa, tal o cual estrategia de conjunto, tal o cual coyuntura electoral, descuidando la lucha a nivel situacional, a nivel de construcción de situaciones concretas. No vanguardias que fuerzan la realidad, sino grupos que acompañan cambios, que airean la tierra. Formas no militares de militancia. Retaguardias.

Nuestra posición de espectadoras sabihondas, pero sin el cuerpo implicado en una experiencia de cambio, nos comenzaba a enseñar que ninguna transformación social de calado es posible sin nuestra activación, sin salir de la condición espectadora y victimista de la realidad, sin convertirnos en sujetos agentes del propio cambio. Una lucha es, como dice Isabelle Stengers, la reapropiación colectiva de la facultad de poner atención: esa inteligencia práctica y situada que se activa justamente cuando nos hacemos cargo de un trozo de mundo del que dependemos y en cuyo interior reside el mundo común entero.

Comenzamos a comprender que, construir un problema propio es muy distinto a opinar sobre un tema enlatado y prefabricado. Y las respuestas suponen un nuevo aprendizaje del mundo a través de la producción colectiva de situaciones y experiencias. Nuestra capacidad de atención consigue liberarse entonces de su captura cotidiana, nuestra potencia de pensamiento se desbloquea, nos volvemos capaces de pensar y actuar a partir de realidades que nos afectan. Salimos de la condición espectadora y victimista, de la queja y la espera permanente, del juicio moral y las generalidades. Y de este modo desafiamos el bucle catastrófico de la gestión.

De alguna manera, comenzamos a hacernos conscientes de que solo “averiando la máquina” y abriendo bifurcaciones en la historia, podíamos rebelarnos contra un destino desastroso intentando abrir nuevas vías, nuevos caminos. Claro que nos las tendríamos que seguir viendo con otros problemas -porque no hay final de la historia ni sociedad armónica o reconciliada de una vez por todas-, pero no ya con una congelación indefinida de los mismos problemas. Por todo esto, ante un marco dado como necesario e inevitable, comenzamos a politizarnos mediante la realización de preguntas radicales (de raíz) sobre la situación existente en los Servicios Sociales y las respuestas o no-respuestas que estaban siendo habilitadas por las profesionales del trabajo social, inventando una interrupción de los poderes-saberes establecidos y dando lugar a la aparición de un nuevo juego de preguntas y respuestas. Es en estos momentos en los que la pregunta ¿cómo hacer?, se nos planteaba de manera imperiosa pues nos abocábamos a la necesidad de llevar a cabo prácticas de emancipación en circunstancias concretas y determinadas, no en abstracto y no de una vez por todas.

Y desde aquí, aprendimos a mitigar la sensación de urgencia y ansiedad -tan presente además en los servicios sociales- que nos llevaba a exigirle a los procesos resultados inmediatos, educándonos en el tiempo de las transformaciones reales y su carácter no lineal ayudándonos a elaborar una noción menos angustiada y angustiada de responsabilidad hacia lo que sucede, porque nos hicimos conscientes de que la posible transformación del orden dado de las cosas dependía y a la vez no dependía de nuestra voluntad y de nuestro voluntarismo. Aprendimos con sangre, sudor y lágrimas que la transformación no es un “producto” que se puede diseñar y ejecutar según un plan maestro, aunque tampoco es un “milagro” que debiéramos simplemente esperar. Como señalara Alain Badiou depende de acontecimientos: rupturas en el orden de las cosas, imprevisibles en muchas ocasiones y sin autor, que proponen nuevas posibilidades de acción y de existencia. Pero sobre todo depende de lo que sepamos hacer con ellos dándoles sentido y duración, cuidando y prolongando algo que no hemos decidido ni decretado nosotras, algo que siempre es una sorpresa.

Aprendimos también que era preciso que nos diéramos un nombre porque las palabras son fuerzas materiales que nos hacen y nos deshacen. Debíamos salir del anonimato abriendo un espacio de todas y de nadie dejando de ser lo que la realidad nos obligaba a ser. Pero, paradójicamente, descubrimos que el anonimato no consiste en el rechazo de nuestros nombres, sino más bien en asumir un nombre compartido. Un nombre de cualquiera contra los nombres separadores de cada una. Por eso nos dimos el nombre de Foro SERVSOCIAL como lugar de encuentro de todas aquellas profesionales de los servicios sociales y personas usuarias de estos que estuvieran en disposición de encontrarse, pensar y organizarse juntos para realizarnos preguntas y buscar respuestas ya que asumíamos que nadie, en particular, las tenía.

Como rezaba la primera de las reglas fundamentales de la Sociedad de Correspondencia de Londres de 1792, también nosotras aspirábamos a que el número de nuestros miembros fuera ilimitado convirtiéndose en un patchwork, un collage de diferentes personas, cosmovisiones y posicionamientos profesionales. Pero esta apertura del Foro SERVSOCIAL no resultó una operación sencilla pues nos llevaba, a todas y cada una de nosotras, a tener que confiar en personas desconocidas, saber acoger, tener algo que ofrecer, dejarse alterar por lo que el otro trae consigo, permitir que el otro o la otra se reapropien del espacio y contribuyan a reconfigurarlo a su gusto, etc...Esto nos conducía, indefectiblemente, a una actitud de sumo respeto poniendo siempre en primer plano aquello que nos unía obligándonos a elaborar una convivencia entre diferentes y desconocidas, aprendiendo juntas que todos los métodos tiene su lugar, todos los frentes de lucha son necesarios, todos los grados de participación son importantes y que, el nosotras, no es un lugar al que se pertenece, sino un espacio al que ingresamos para construirlo.

La creación y la existencia del Foro SERVSOCIAL consiguió generar una “ficción política” creando un terreno común permitiéndonos, más allá de posibles choques, relaciones instrumentales o desiguales, encontrarnos en tanto nosotros abierto e incluyente generando un espacio de encuentro y compromiso horizontal descubriendo la potencia y la belleza de estar juntas en esto, activas y cooperando, aunque no siempre unidas o de acuerdo.

Una de las cuestiones que recuerdo abordamos con mayor entusiasmo fue las formas flexibles de compromiso abriéndonos a que los tiempos y espacios de presencia de cada una con relación a los fines del Foro SERVSOCIAL, permitieran sumar tanto a aquellos que estaban sin demasiado compromiso en una lista de correo pero que se

encargaban también de mover la información, como a aquellas otras que dedicaban muchas horas presenciales o no a la consecución de las acciones acordadas.

Hoy el Foro SERVSOCIAL sigue activo y sigue contribuyendo a la consecución de los fines que nos dimos:

- Abrir el debate al interno de la profesión sobre la necesidad de un posicionamiento ético-político que revierta el actual estado de cosas. En relación con nuestro trabajo ¿qué es lo dado? (análisis de la realidad) ¿Qué alternativas podemos poner en marcha?
- Sensibilizar (hacer que se den cuenta del valor o importancia) a los/las Trabajadores/as Sociales sobre el sentido político de nuestras prácticas. ¿Dónde están las causas de los problemas sociales que se nos presentan? ¿Cómo intervenir? ¿Qué acciones desarrollas y promover? ¿Qué otras acciones inhibir o eliminar? ¿Desde dónde intervenir? ¿Contra quién? ¿A favor de quién? ¿Dónde ubicamos las prácticas de resistencia y en qué consisten? ¿Cuáles son mis prácticas? ¿Qué presupuestos están en su base? ¿Cómo podría cambiarlas?
- Dar visibilidad, poner sobre la mesa, las líneas políticas de las administraciones en materia de Servicios Sociales analizando estas y mostrando sus lagunas y contradicciones.
- Influir en aquellos que toman las decisiones sobre políticas sociales mediante la elaboración y presentación de propuestas que brinden soluciones efectivas a los problemas de la ciudadanía.
- Abrir espacios para la reflexión y la formación en materia de socialización política. (trabajar los sentidos)
- Actuar sobre políticas existentes ante un tema o asunto para eliminarlas cuando afectan intereses de determinados sectores o para hacerlas efectivas ante a su incumplimiento sistemático.

6.2.5. De la necesidad de una Atención Social Primaria (más) comunitaria o del pasar de respuestas individuales a respuestas colectivas.

Como nos enseñó Eric Hobsbawn, los siglos nunca comienzan el 1 de enero del primer día de cada nuevo siglo. Comienzan cuando imprimen su marca en el mundo, es decir, cuando inscriben su aura o su trauma específico en los cuerpos de vastos sectores de la población en diferentes partes del mundo. Por eso, conforme a los planteamientos de Boaventura de Sousa Santos (2021) podríamos decir que, el nuevo siglo, realmente comienza ahora, tras la pandemia, donde se disputan dos narrativas, la narrativa del miedo y la narrativa de la esperanza, y donde el cuidado de la vida y la dignidad de las personas deberían ser los valores que funden los deberes y derechos incluyendo el derecho a tener derechos que defendiera Hannah Arendt.

Pero debemos reconocer que las trabajadoras sociales ya nos enfrentamos en el año 2008 y sucesivos a una evidencia: la fragilidad e indigencia de lo humano y nuestro existir interdependiente, lo que nos hizo pensar en la relevancia de fomentar y cultivar los vínculos comunitarios y la solidaridad primaria como elementos constitutivos de una cultura cívica necesaria. Existían entonces y existen hoy elementos suficientes para que pensáramos en una intervención social que fuera más allá del uno por uno y abogase por la acción comunitaria encontrando, en las trabajadoras sociales, una apuesta decidida por la misma.

Muchas éramos las que habíamos tomado conciencia de la necesidad de descentrar nuestras intervenciones profesionales desplazándonos desde un trabajo social instituido de carácter individualizado hacía un trabajo social instituyente de carácter comunitario. Y todo ello porque nos encontrábamos ante varias cuestiones que no podíamos eludir como la necesidad de hacer frente a problemas cada vez más complejos cuya respuesta no podía ser establecida solo desde un planteamiento de caso por caso, en el convencimiento de que, en muchas circunstancias, nos encontrábamos ante consecuencias individuales de causas sistémicas por lo que no era posible generar soluciones individuales a problemas estructurales. Además, ya existía una demanda expresa por parte de las trabajadoras sociales municipales de llevar a cabo un trabajo social comunitario que se originara desde las propias personas pertenecientes a las zonas de trabajo social y se desarrollaran actuaciones con ellas y para ellas. Existía también la necesidad de articular y coordinar el trabajo de todos los agentes que intervenían en un mismo territorio, generando sinergias y optimizando recursos. Junto a ello, existía una petición expresa de los movimientos sociales y el

tejido ciudadano de que los Centros de Servicios Sociales estuvieran más presentes en el contexto comunitario e incorporaran la dimensión comunitaria en sus actuaciones.

Éramos conscientes de que la acción o el trabajo comunitario estaban presentes, aunque de forma tímida y limitada, en la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales, pero nosotras estábamos convencidas de que, la acción comunitaria, debía convertirse en una prioridad y en palanca de transformación de los servicios sociales de Atención Social Primaria dado que es el principal dispositivo, dentro de la esfera de las políticas públicas de bienestar social, que recibe el encargo de desarrollar el trabajo comunitario⁴⁶. De hecho, a finales de los años 70 del pasado siglo, con el advenimiento de la democracia, la creación de los primeros servicios sociales municipales fue impulsada por las demandas vecinales, a menudo acompañadas por las primeras trabajadoras sociales comunitarias. Los ayuntamientos asumieron la prestación de los servicios sociales como una forma de canalizar las demandas de la comunidad, y como comunitarios nacieron. Aunque no es hasta años más tarde -con la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local- que se formaliza la asignación de competencias en materia de servicios sociales de atención primaria en los entes locales, de estos se espera que, siguiendo los principios de subsidiariedad y de autonomía local, desarrollen las políticas más adecuadas para responder a las necesidades sociales particulares de su territorio, con un enfoque colectivo, preventivo y promocional lo que pone en evidencia la concepción de los servicios sociales de Atención Social Primaria como de carácter eminentemente comunitarios. No obstante, con el transcurrir del tiempo, fuimos viendo como el encargo se fue diluyendo y desvirtuando, poniendo como objetivo prioritario el encargo de gestionar prestaciones económicas y de servicios, hasta el punto de que el sentir general de las trabajadoras sociales en los servicios sociales es de que algo esencial hemos perdido no resultando fácil, hoy en día, priorizar la acción comunitaria debido a la acumulación de encargos de otro tipo.

Como trabajadoras sociales éramos conscientes de que se estaba produciendo un viraje significativo produciéndose un desplazamiento de las acciones comunitarias desde los servicios sociales hacia otras áreas de creación posterior (ciudadanía, diversidad, políticas de género, participación ciudadana, etc...), dándose una segmentación de los servicios básicos con la creación de planes de desarrollo comunitario, planes de barrio, planes locales de inclusión social o delegándose la gestión de la actuaciones comunitarias a entidades privadas. Por otra parte, la

⁴⁶ No en vano, en diferentes Comunidades Autónomas del Estado español se les denomina servicios sociales comunitarios.

intervención comunitaria, en ocasiones, se fue sustituyendo por espacios de participación institucionalizados de tipo unidireccional que, con frecuencia, ha prescindido de los sujetos afectados y es legitimada por el poder político y técnico (Cortés, 2003: p. 15), a la vez que a nivel político se utiliza para legitimarse (Rebollo, 2001, citado por Barbero y Cortés, 2005, p. 102).

En nuestro municipio, a lo largo de los años 2000, se produjeron algunos procesos y proyectos de desarrollo comunitario con apoyo institucional que podríamos agrupar en tres grandes ámbitos: a) experiencias participativas locales y localizadas, en el tiempo y en el espacio como por ejemplo procesos de carácter ambiental (diagnósticos, agendas 21 locales), presupuestos participativos; b) procesos de carácter sectorial: en ámbitos como el educativo o sanitario donde se han desarrollado proyectos y experiencias comunitarias en sus servicios y recursos: Planes Educativos de Entorno o Programas de Salud Comunitaria y, por último, c) Planes de Desarrollo Comunitario o los Proyectos de Intervención Comunitaria Intercultural (ICIs) en determinados barrios y territorios como la Cañada Real. Pero, con el tiempo, estas propuestas finalizaron y dejaron de tener apoyo institucional o se integraron en las redes organizativas consolidadas en los diferentes territorios.

Sin apuesta política, encargo y/o apoyo institucional, sin adaptación de los aspectos organizativos de la Administración, trabajo transversal e institucional y sin cambios internos en el marco organizativo de los servicios sociales de Atención Social Primaria es difícil poder desarrollar un trabajo social comunitario desde el ámbito institucional tal y como señalan Llobet, Cortés, Alemán y Ainsa (2004).

.....

Viñeta autoetnográfica.

María es una mujer de 81 años, soltera y que reside en una corrala del barrio de Las Letras del distrito Centro en la ciudad de Madrid. Oriunda de un pueblo de Salamanca, María migró a la capital en los años 60 desempeñándose como modista. Reside en una vivienda de escasos 38 metros cuadrados. Cotizó como autónoma y, cuando acude a los servicios sociales, percibe una pensión de escasos 500 euros. Afortunadamente, como ella dice, su vivienda es de renta antigua y abona 75 euros mensuales de alquiler a una congregación de monjas, cuya sede central está en Zaragoza, propietaria del inmueble.

María acude al Centro de Servicios Sociales animada por su médico de cabecera ya que presenta síntomas de depresión y ansiedad provocadas, según el facultativo, por una situación de aislamiento social. María confiesa que ya no reconoce su barrio. Que cuando ella comenzó a vivir en su actual vivienda, todos los vecinos se conocían. La mayoría, al igual que ella, había llegado a Madrid procedentes de diferentes pueblos y provincias y “se echaban una mano” cuando lo necesitaban. “Si te faltaba un ajo, ibas donde la vecina”, “Si tenías que hacer un recado y podían venir a leer el contador del agua, le dejabas las llaves a la vecina del segundo” ... Pero, ahora... María dice que no conoce a nadie. Que poco a poco han ido falleciendo sus vecinos y se siente muy sola. “El portal parece la ONU”, dice María, para señalar que ahora, en su portal, existen vecinos procedentes de diferentes países y de diferentes nacionalidades provocándole cierta desazón.

María, era la segunda de dos hermanas y, en estos momentos, no tiene familiares en Madrid. Algunas primas, menores que ella, viven en el pueblo en Salamanca, pero en Madrid, como ella dice, “no tengo a nadie”. Debido a problemas circulatorios, camina con dificultad ayudándose con un bastón. Esta dificultad de movilidad – que ella localiza desde hace más o menos un año- ha hecho que dejara de bajar a misa todas las tardes a rezar el rosario y juntarse con algunas amigas de la iglesia. Hablando de estas cosas, María no deja de llorar y de verbalizar sus miedos: miedo a morir sola, a que de no hablar ni ver a nadie durante días se “me vaya la cabeza”.

.....

Situaciones como la de María no son infrecuentes en ciudades como Madrid. Nuestras sociedades contemporáneas, sobre todo en occidente, asistimos a un envejecimiento poblacional progresivo. Los procesos de industrialización, urbanización y modernización social, junto a los enormes avances tecnológicos, científicos y sanitarios han provocado la disminución de las tasas de natalidad y mortalidad las cuales, acompañadas de un aumento de la esperanza de vida, se han constituido en las dos fuerzas causales de este hecho demográfico inédito en la historia de la humanidad. Por esta razón nuestras ciudades y nuestros barrios envejecen, existiendo cada día más personas mayores en la sociedad y con una alta expectativa de años por vivir. Sin embargo, como muestra el caso de María, no parece que vivir más les asegure vivir mejor.

La vida en la ciudad con sus ritmos agitados, la viudedad o el vivir solos, las barreras arquitectónicas, las limitaciones físicas, la distancia de la familia o la ausencia de relaciones sociales (familiares o amistosas), entre otros, son factores que contribuyen a incrementar el nivel de aislamiento social de nuestros mayores. Por ello, la ciudad y, en concreto, el barrio se convierte en un escenario privilegiado en el que poner en marcha redes solidarias de ayuda y asistencia mutua en su beneficio. Después de la familia y los amigos, los vecinos constituyen un apoyo y recurso importante en la vida diaria de las personas de edad avanzada, aun cuando hay casos en que, a pesar de existir familia, representan prácticamente toda su ayuda.

Según un estudio realizado en el año 2020 por *The National Academies Press*, “el aislamiento social aumenta significativamente el riesgo de una persona de morir prematuramente por todas las causas, un riesgo que podría rivalizar con el del tabaquismo, la obesidad y la inactividad física. El aislamiento social se asoció a un aumento de casi el 50 % del riesgo de demencia. Las relaciones sociales escasas (caracterizadas por el aislamiento social o la soledad) se asociaron a un aumento del 29 % del riesgo de enfermedad cardíaca y a un aumento del 32 % del riesgo de accidente cerebrovascular. La soledad se asoció a mayores tasas de depresión, ansiedad y suicidio. La soledad en los pacientes con insuficiencia cardíaca se asoció a un riesgo de muerte casi 4 veces mayor, a un aumento del 68 % del riesgo de hospitalización y a un aumento del 57 % del riesgo de visitas a la sala de urgencias”⁴⁷.

En conversaciones con diferentes compañeras del equipo técnico del Centro de Servicios Sociales, coincidíamos en detectar un número de casos nada desdeñable, que compartían perfil con María: personas mayores de 75 años, residiendo solas en el domicilio, sin redes sociofamiliares de apoyo y que presentaban síntomas ansioso-depresivos unidos a las limitaciones psicofísicas propias de la edad. Este hecho provocó que, a la vista de los datos, varias trabajadoras sociales y el autor de esta tesis nos propusiéramos llevar adelante un proyecto orientado a evitar el aislamiento de las personas mayores de su entorno, promoviendo su integración y su sentimiento de seguridad favoreciendo la creación de una red social competente que les ofreciera un abanico de opciones para poder relacionarse y que estuviera constituida e integrada por los miembros de su entorno más cercano: vecinos y comerciantes de su zona de residencia. Denominamos el proyecto como VECINRED: vecinos en red.

⁴⁷ National Academies of Sciences, Engineering and Medicine (2020). *Social Isolation and Loneliness in older adults: opportunities of the health care system*. Washington, Dc: The National Academies Press.

Los objetivos que perseguimos con la implementación del proyecto fueron: potenciar las relaciones vecinales, sociales y personales que permitan mejorar la calidad de vida de las personas mayores de 75 años residentes en el barrio de Cortes; fomentar cauces de participación de los mayores en la vida del barrio; desarrollar un espacio de encuentro y conexión entre los mayores y los vecinos del barrio y prevenir situaciones severas de aislamiento de los mayores. Para ello, nos propusimos identificar y sensibilizar a los actores sociales del entorno, que formarán parte vital en el proyecto, fomentar una red de apoyo entre los vecinos y los mayores del barrio y desarrollar actuaciones concretas de cuidado de los mayores vecinos del barrio. Es decir, trabajar colectivamente objetivos colectivos con una triple finalidad: a) empoderar a las personas; b) mejorar las condiciones de vida de estas y c) fortalecer los vínculos y la cooperación entre los miembros de la comunidad como motor de cambio.

El proyecto sería desarrollado en el entorno del Barrio de Cortes, ubicado en el distrito Centro de Madrid, teniendo como destinatarios de este: por una parte, a los vecinos del barrio, mayores de 75 años, que vivan solos o acompañados de personas de más de 65 años y por otra parte a los entornos vecinales de proximidad, tales como, farmacéuticos, médicos, comerciantes de la zona, presidentes de Comunidades, etc. Las actuaciones diseñadas se llevarían a cabo en los espacios naturales del Barrio de Cortes donde se desenvuelven normalmente los agentes sociales a captar, así como en el medio abierto de cara a la realización de campañas de sensibilización necesarias. Las actividades programadas serían realizadas en horario de mañana o tarde conforme a las necesidades del proyecto.

El plan de trabajo definido para el proyecto se guiaría por la una metodología de trabajo centrada en la coordinación con las trabajadoras sociales del barrio de Cortes (trabajadora social del centro de salud, de servicios sociales, de salud mental, etc...), la preparación de materiales y contenidos utilizados para el desarrollo del proyecto estarían orientado a poner en valor a los mayores, reivindicar su presencia en el barrio y asumir su cuidado desde una responsabilidad colectiva, humanizando el barrio y sensibilizando a los vecinos, presidentes de comunidades de vecinos, carteros, farmacéuticos y otros comerciantes de proximidad como habitantes de un mismo espacio geográfico. Para ello, se llevaría a cabo una campaña pública en el barrio de cara a sensibilizar y concienciar a los vecinos y comerciantes sobre la existencia de la población mayor, las situaciones de soledad y posible aislamiento en las que viven favoreciendo los valores de buena vecindad.

Si bien el proyecto fue presentado al Departamento de Servicios Sociales para su consideración, no fue posible lograr financiación para contratar a los profesionales que llevaran a cabo el mismo lo que nos hizo tener que aprender los mil y un condicionantes e impedimentos que lo real impone a los sueños.

6.2.6. Disentir al mandato institucional o el no de un trabajo social en rebeldía.

Nos encontrábamos en el año 2014 en medio de un contexto determinado por la crisis económica y su impacto en el tejido productivo, en las necesidades de apoyo económico de la población y en el incremento del riesgo de exclusión social que afrontaba una parte significativa de la ciudadanía, poniéndose de manifiesto el crucial papel que correspondía a los poderes públicos para garantizar la existencia de un Estado social y democrático de derecho, así como de un Estado del Bienestar, en un momento en el que existía el riesgo de que las brechas de desigualdad se hicieran más profundas. Las consecuencias sociales de la crisis volvían a mostrar, esta vez de manera aún más incuestionable, la importancia de los sistemas de protección social para la sostenibilidad y la cohesión de nuestras sociedades. Proteger las vidas (en un sentido amplio: tanto material como relacional) debía convertirse en la prerrogativa fundamental de las políticas públicas. En este sentido, hay cinco cuestiones fundamentales que arraigan en el precepto de asegurar unas condiciones dignas de existencia: los relativos a la salud, la educación, el desarrollo y la integración familiar-comunitaria, la vivienda y la suficiencia económica. Los sistemas de protección que deben procurar estos bienes son los sistemas públicos de salud, educación, servicios sociales, las políticas públicas de promoción de la vivienda y las de garantía de renta.

En concreto y con relación a la garantía de rentas, es preciso señalar que, nuestro sistema de garantía de ingresos mínimos cuenta con un conjunto de prestaciones contributivas y no contributivas que, más allá de sus características de acceso, protección, duración y cuantías son gestionadas por diferentes instituciones y están llamadas a proteger distintas contingencias. Es el caso de prestaciones gestionadas por el SEPE como el subsidio por cotizaciones insuficientes, el de agotamiento de la prestación contributiva o el subsidio para emigrantes retornados; así como las Pensiones No Contributivas de jubilación e invalidez o la Renta Mínima de Inserción gestionadas por la Comunidad de Madrid. Por último, nos encontraríamos las prestaciones económicas gestionadas desde Atención Social Primaria que se convertirían en la parte más residual y asistencial del sistema.

A la hora de abordar el tema de las prestaciones económicas en servicios sociales, una de las cuestiones que es preciso señalar hace referencia a las dificultades que aún existen para definir el objeto o finalidad (el bien a proteger) de los Servicios Sociales y, en un sentido parecido, para delimitar con claridad cuáles son las funciones que esta red debe asumir como propias y específicas. Los servicios sociales de Atención Social Primaria siguen siendo, como ya se decía hace más de 25 años para el conjunto de los servicios sociales generales en España, un sistema sin objeto (Gaviria et al, 1992). Esta falta de definición o claridad con relación al objeto convierte a los servicios sociales de Atención Social Primaria en expertos en ocupar zonas de incertidumbre y siempre prestos a asumir lugares residuales, haciéndose cargo de las externalidades del resto de los sistemas de protección social, responsabilizándose de todas aquellas funciones y tareas que éstos no pueden, no quieren o no saben asumir. Todo ello dificulta visibilizar la función social que realizan los servicios sociales, quedando reducida generalmente, en el imaginario colectivo, como función de atención a la pobreza, a lo que contribuye denominarlos última red de protección social a las personas recayendo en los servicios sociales las prestaciones económicas para situaciones de urgencia y/o emergencia social cuyo objeto de cobertura, en realidad, corresponde a otros sistemas como el de vivienda, salud, garantía de ingresos, empleo o educación-.

La necesidad de complementar los ingresos económicos con los que cuentan las familias a fin de garantizar y permitir una subsistencia adecuada de éstas no debería formar parte del objeto y funciones de los servicios sociales de Atención Social Primaria pues impide concentrarse en aquellas prestaciones propias y específicas -centradas en el acompañamiento social y la intervención socioeducativa y psicosocial-, permitiendo así dar un valor añadido propio a la intervención. En la medida en que los servicios sociales de Atención Social Primaria se han configurado como la institución de ayuda por excelencia, están recibiendo y asumiendo todo lo que se considera como tal, independientemente de si es o no de su competencia, lo que satura más, si cabe, sus ya mermados recursos, dispositivos y capacidades al tener que hacer frente y, con frecuencia, asumir las carencias y deficiencias de otros sistemas del bienestar. Todo ello dificulta todavía más poner en marcha herramientas para el diagnóstico y la detección acertada de situaciones novedosas de exclusión social que permitan su mejor abordaje.

Si bien los sectores inicialmente afectados por la crisis fueron los más vulnerables, poco a poco el daño se fue extendiendo sobre otros grupos sociales más amplios, que nunca habían atravesado situaciones de pobreza y exclusión, cambiando

de forma sustancial el perfil de las personas que acudían a los servicios sociales demandando ayuda. Así, frente a personas usuarias tradicionales, en situaciones de marginalidad o vulnerabilidad crónica o cíclica, con dificultades de inserción laboral y problemas de exclusión social, fue emergiendo una nueva tipología de demandantes de ayuda que hasta entonces nunca habían acudido a los servicios sociales municipales. Los nuevos perfiles de personas usuarias procedían de clases medias que vieron derrumbarse toda su vida al perder el empleo, agotar las prestaciones y subsidios, y acabar con sus ahorros, sin poder hacer frente a deudas hipotecarias e incluso a las necesidades más básicas suyas y de sus hijas e hijos.

La crisis económica tuvo su impacto sobre la demanda que llegaba a los Centros de Servicios Sociales, en la medida en que fueron accediendo a ellos personas que presentaban únicamente problemas vinculados a la inclusión laboral y/o a la insuficiencia de recursos económicos, pero que no podían ser catalogadas como personas en situación de riesgo o exclusión social, y que no requerían por tanto de una intervención socioeducativa o psicosocial sino, en todo caso, de prestaciones de garantía de ingresos y /o de programas de cualificación e inclusión laboral. Gran parte de estas familias acudían por vez primera a los servicios sociales municipales cuando agotaban todos sus recursos personales, acumulando en muchas ocasiones impagos considerables e incluso embargos, con dificultades para hacer frente al sostenimiento familiar y la cobertura de las necesidades más elementales. Eran familias trabajadoras, que disfrutaban de una calidad de vida aceptable y que habían financiado históricamente con sus impuestos los mismos servicios sociales a los que ahora acudían. Sin embargo, tras meses de demora, listas de espera y un sin fin de documentación requerida por los servicios sociales, en muchas ocasiones, carecieron de respuestas adecuadas a situaciones, novedosas y con frecuencia de extrema gravedad, configuradas como estaban las políticas sociales para atender problemas de marginalidad y exclusión social, fundamentalmente.

.....

Viñeta autoetnográfica.

Centro de Servicios Sociales. Reunión de equipo. 12:00 horas. 27 trabajadoras sociales concertadas para tratar asuntos relativos al Distrito y nuestro desempeño profesional. Orden del Día. Varios asuntos por tratar y, entre ellos, uno que conseguirá concitar nuestro descontento y posicionarnos en clave de conflicto: las ayudas económicas. Año 2014. Recesión económica. Ajustes presupuestarios. Políticas de austeridad. Conminación del concejal de turno: dejar de tramitar ayudas económicas por

falta de presupuesto. Víctimas: las de siempre, es decir: las personas empobrecidas. Reacciones ante el ultimátum: silencio en la sala. En mí: pasmo, perplejidad, estupefacción. No salgo de mi asombro. Acabamos de escuchar a nuestra jefatura de Departamento de Servicios Sociales decirnos que tenemos que dejar de tramitar ayudas económicas y ninguna de nosotras dice nada. Alguna que otra mirada cruzada y alzamiento de cejas como símbolo de incredulidad, pero -más allá de algún apunte en nuestros cuadernos-, la orden, el mandato parece haber hecho su efecto y, en el silencio cómplice no puede dejar de escucharse un “oído cocina” sordo y mudo.

En ese momento, una de entre las profesionales que allí se dan cita, se rasca la oreja, levanta la mano y pide la palabra. Se la dan y al darle la palabra, mientras coge aire para intervenir y ordena sus ideas, no puede dejar de pensar en *El hombre rebelde* de Albert Camus y su propuesta por la libertad y la justicia humanas donde la rebelión no nace solamente del padecimiento de una ofensa sufrida del individuo como primera persona, sino de los agravios espoleados hacia los demás siendo necesaria la preservación de la vida y la lucha contra el mal que intenta instaurarse. Toma la palabra y conmina a las compañeras que allí se han dado cita a ejercer cierta reflexión sobre lo que se nos acaba de pedir: nuestra colaboración en un mal banal, que diría Arendt. Que dejemos de tramitar ayudas económicas por falta de presupuesto y que, en caso de solicitarse, no se podrían conceder. Señala a las compañeras una comparación: ¿Os imagináis que esta misma orden ocurriera con nuestros compañeros arquitectos del Distrito y se les conminara a no realizar informes sobre edificios habitados en situación de ruina inminente? ¿Creéis que los compañeros arquitectos dejarían de realizar su informe de dicho estado de ruina por mucho que les dijeran que no los hicieran por falta de presupuesto para proceder a su demolición? ¿Sobre las cabezas y sobre la responsabilidad de quién quedarían aquellas “vidas en ruinas” en el caso en el que, por no realizar el informe, el edificio se viniera abajo? Personalmente, imagino a nuestros compañeros realizando su deber ético profesional, es decir: realizando el informe técnico preceptivo que prescribe la demolición de este o aquel edificio porque esa y no otra es su responsabilidad. ¡Compañeras! Es nuestro deber como funcionarias públicas y como técnicos del trabajo social tramitar todas aquellas ayudas económicas que permitan solventar las necesidades básicas de las familias y que, desde nuestro criterio profesional, estimemos precisas para garantizar una vida digna y una cobertura de mínimos. No debemos ser cómplices ni colaboradoras de una orden que va contra la ética pública, nuestra ética profesional y, en mi caso, también contra mi ética personal.

De nuevo...: silencio en la sala. Caras de asombro. Silencio. Aplausos y gritos. Entusiasmo. Recuperación de nuestra razón de ser. Apuesta por la vida desde un

nosotros común. Nos plantamos y, decimos “no” en un primer movimiento para decir sí en uno segundo. Un no al mandato municipal y un sí a las tramitaciones de ayudas y “que las pare quien las tenga que parar”. Sin violencia, por supuesto, pero con convicción y seguridad.

.....

Peticiones como las que nos lanzó el concejal en aquella sala nos posicionaron en clave de resistencia oponiéndonos frontalmente a una decisión política que nos pedía nuestra colaboración activa con la ignominia. Señala Albert Camus en su obra *El hombre rebelde* “¿Qué es un hombre rebelde? Un hombre que dice no. Pero si se niega, no renuncia: es además un hombre que dice sí desde su primer movimiento. Un esclavo, que ha recibido órdenes durante toda su vida, juzga de pronto inaceptable una nueva orden. ¿Cuál es el contenido de ese "no"? Significa, por ejemplo, "las cosas han durado demasiado" "hasta ahora, sí; en adelante, no", "vais demasiado lejos", y también "hay un límite que no pasaréis". En suma, ese "no" afirma la existencia de una frontera". (1978, p.17) Este texto de Camus expresa fielmente lo que ocurrió en aquella sala donde estábamos reunidas y donde, como respuesta a las palabras del concejal, vimos surgir la alternativa a la resignación escéptica o al relativismo moral huyendo del acomodaticio conformismo del seguir haciendo como siempre, rebelándonos contra el mandato institucional huyendo de la complicidad del espectador indiferente, saliendo de esa “zona gris” que describiera Primo Levi, posicionándonos contra la servidumbre voluntaria y haciendo lo que estaba en nuestras manos: negar nuestro consentimiento en un verdadero ejercicio de compromiso ético y político. Aquella compañera, con su intervención, provocó en nosotras un despertar y un anhelo por la justicia que, de otra manera, no se habría producido.

En una frase atribuida a San Agustín, allá por el siglo V, señala que “a fuerza de verlo todo, se termina por soportarlo todo. A fuerza de soportarlo todo, se termina por tolerarlo todo. A fuerza de tolerarlo todo, terminas aceptándolo todo. A fuerza de aceptar todo, finalmente aprobamos todo”. Y Max Weber en *Sobre la teoría de las ciencias sociales* nos dice que “no hay realidad humana que esté libre de su referencia al valor y nada nos exime de cumplir tanto el deber científico de ver la verdad de los hechos, como el deber práctico de defender nuestros propios ideales (2001, p. 112). Al lado de la trabajadora social está el sujeto político y moral, y éste siempre debe tomar partido bajo pena de ser cómplices de lo que oprime, domina o aplasta.

6.2.7. De la banalidad del mal o de la necesidad de posicionarnos contra la humillación y la injusticia.

Era el mes de febrero de 2011 y me encontraba leyendo *Eichmann en Jerusalem* de la filósofa judía Hannah Arendt. De su mano aprendí que, frente a los animales, los seres humanos sentimos la necesidad de pensar. Pensamos para entender lo que ocurre. Pensamos lo que hacemos para saber lo que pensamos. Y pensamos, como no, para reconciliarnos con la realidad.

Hannah Arendt, desde esa necesidad de pensar y frente a la empresa de los totalitarismos, percibió lo que ella denominó “*la banalidad del mal*”. Mucho antes de tener la oportunidad de asistir al proceso judicial contra Eichmann como reportera del *New Yorker*, Hannah Arendt quedó existencialmente conmocionada al observar que los crímenes más execrables del nazismo no fueron perpetrados por degenerados sexuales, sádicos, psicópatas, criminales consuetudinarios o fanáticos ideológicos (sin que éstos hayan faltado, por supuesto, en su maquinación y ejecución), sino, en su mayoría, por hombres ‘normales’, ‘comunes y corrientes’, amorosos ‘padres de familia’, empleados y trabajadores honestos y laboriosos, así como por burgueses respetuosos de la ley. Desde estas reflexiones arendtianas, me permito seguir pensando y afirmar que, si algo pasa del todo desapercibido al corazón humano es que, al querer realizar un acto de bien, sin intención, esté realizando un acto a favor del mal instituido o instituyente.

En aquel momento, no dejan de aparecer iniciativas sociales orientadas a la entrega de alimentos. Con una potente y agresiva campaña de publicidad a todos los niveles, el Banco de Alimentos, promueve la recogida de alimentos para atender las necesidades alimenticias más perentorias de los que carecen de lo más elemental, recogiendo más de 20.000 toneladas de alimentos en España para ser distribuidos entre los “menesterosos”. Frente a situaciones de extrema necesidad y de pobreza generalizada provocada por el desempleo, el trabajo precario, el agotamiento de las prestaciones y subsidios y la dilación en la tramitación de los ingresos mínimos que garanticen la cobertura de las necesidades más básicas de las familias; diferentes movimientos ciudadanos y organizaciones religiosas, organizan operaciones kilo entre los que aún conservan “el privilegio” de un trabajo o maratones de solidaridad cuya esperanza es permanecer en la inmortalidad a través de su inscripción en el libro Guinness de los récords. Mensajeros de la Paz instala una máquina en la Iglesia de San

Antón, en la calle Hortaleza 63 donde, simulando a una máquina expendedora de tabaco, dependiendo del donativo económico que introduzcas éste se traduce en un litro de leche, un paquete de arroz o un lote de yogures.

Las trabajadoras sociales estábamos convencidas de que con estas acciones no dejaba de tergiversarse el concepto de solidaridad y generosidad entre la población que tiene una visión caritativa y de limosna de lo que debería ser la justicia y el derecho de todo ser humano a participar con equidad en los bienes que produce. Desde luego que reconocíamos que los puntos de entrega de alimentos solucionaban el problema acuciante de *dar de comer al hambriento*, pero suponía mantener estructuras sociales de los que dominan sobre los que carecen de lo más mínimo para vivir. Entendíamos que las personas tienen dignidad y debían ser atendidos no al amparo de campañas de sensibilización que se promueven *en tiempo de amor fraterno*, pues deben comer todos los días y no donativos, y que requerirían hacerlo con los medios económicos que ellos generasen con su trabajo y esfuerzo. Desde nuestro posicionamiento, deberían ser los organismos públicos quienes les proveyeran de los medios económicos para solucionar, desde la justicia, su derecho a una vida digna, sin limosnas ni caridades que les debería ofender si tuvieran capacidad para exigir sus derechos. Deberían ser las instituciones las que dispusieran de medios presupuestarios para que en lugar de alimentos y ropa que se recoge mediante campañas de *solidaridad*, recibieran medios que les permita salir de la pobreza a la que estarán eternamente abocados si se mantienen las estructuras sociales a las que contribuyen los donantes de estas limosnas, con la indigna contribución de los organismos que eluden de esta forma su obligación de ayudar especialmente a los que no ha favorecido la fortuna de disponer de un trabajo, formación y cultura y un entorno social adecuado. Si los poderes públicos habían rescatado mediante la inyección de miles de millones de euros a los bancos, ahora era el momento de “rescatar” a las personas.

Estos acontecimientos supusieron un verdadero revulsivo entre las trabajadoras social de Atención Social Primaria pues, aunque siempre es loable la solidaridad civil y que existan manos dispuestas a compartir de lo que se tiene a favor de los que no tienen, este conjunto de gestos debía someterse a la reflexión crítica so pena de, sin querer, bailar el agua a nuestros políticos y convencerles de que no hay nada como pasar por situaciones de necesidad para que, de forma voluntaria, surjan acciones ciudadanas que den al traste con la verdadera justicia redistributiva propia de nuestros Estados (así autodenominados) democráticos, contribuyendo con el adjetivo “solidarios”

a reforzar la tan cacareada “marca España”. Máxime cuando estábamos pagando el derroche y el despilfarro de aquellos/estos políticos (recordemos las fastuosas obras de la M30, los aeropuertos hoy desiertos, las ciudades de la cultura inacabadas, las urbanizaciones a medio construir, los kilómetros y kilómetros de línea de trenes de alta velocidad sin uso, etc.) que, llevados por sus aires de grandeza, se dedicaron a edificar obras –sin capacidad de previsión- propias del Egipto faraónico a cuenta de los presupuestos públicos. Cuando asistimos al rescate de los bancos y al arbitraje de medidas de control a la economía para evitar un desastre mayor por parte de nuestro Estado de Bienestar-tan vapuleado por los neoliberales-, pero no se puso el mismo interés ni esgrimieron las mismas fuerzas ante las entidades financieras para evitar el desahucio de miles de familias. Cuando asistíamos al aumento de personas en situación de pobreza extrema y exclusión social (FOESSA; 2013) y, pese a ello, se privatizaba la sanidad pública y se generaban diferentes puertas de entrada. Cuando se generaba un sistema educativo claramente orientado a las familias con recursos económicos haciendo cada vez menos universal el derecho y el acceso a la educación para todos/as. Cuando se recortaban los presupuestos destinados a la Dependencia y los Servicios Sociales. Cuando los cargos de libre designación seguían aumentando, los salarios de políticos y altos cargos de la administración pública seguían sin tocarse y se reformó el mercado laboral a fin de abaratar el despido y los salarios. Cuando asistimos a la amnistía fiscal de los grandes capitales, a la grabación impositiva de la clase media trabajadora y al favoritismo de la evasión fiscal.

Ante todas estas cuestiones las trabajadoras sociales de la Atención Social Primaria nos hacíamos una pregunta ¿seguiremos reclamando solidaridad en vez de justicia? Y en medio de estas cuestiones se desencadena la siguiente situación.

.....

Viñeta autoetnográfica.

Hoy tengo citas en la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención. Lo habitual en esta unidad de trabajo es que se atienda conforme las personas acuden sin un previo triage de la demanda, cuestión esta que será realizada por nosotros considerando, en función de la situación, si derivamos para una atención continuada a la Unidad de Trabajo Social de Zona, a otros dispositivos de atención y finalizamos la intervención en nuestra unidad por resolución efectiva de la demanda.

Aquella mañana, aparecieron en el Centro de Servicios Sociales una pareja de chicos, a los que llamaremos Pedro y José Luis. Pedro oriundo de Jaén y José Luis nacido en Madrid. Se habían conocido hacía dos años y, hasta que aparecieron por nuestro centro, habían podido ir ganándose la vida realizando diversos oficios: camarero, transportista, peón albañil, reponedor en una gran superficie comercial, etc. En estos momentos, vivían en una habitación subarrendada en un piso de alquiler por la que pagaban 300 euros y sus ingresos económicos actuales eran ninguno. Habían agotado las prestaciones por desempleo y acudían a Servicios Sociales porque, al mes siguiente, no tendrían con qué pagar la habitación y estaban realmente angustiados ante la sola posibilidad de pensar que podían verse viviendo en la calle.

Pedro y José Luis eran pareja de hecho. Hacía un año habían hecho administrativamente oficial su situación pasando por registro y proyectaban una vida juntos aunque, ambos, narraban una infancia y primera juventud nada fácil en sus hogares de origen debido a su orientación sexual. Ahora, desde que se conocieron, eran un apoyo el uno para el otro y era evidente que se querían.

Tras intentar tranquilizarles, nos pusimos manos a la obra. Les hablé de la posibilidad de tramitar la prestación de Renta Mínima de Inserción y, mientras esta llegaba, tramitaríamos desde Atención Social Primaria una ayuda de económica destinada a cubrir los gastos de alquiler y sus otras necesidades básicas. Mientras se tramitaban estas ayudas, vimos la oportunidad de derivar a un banco de alimentos pues, cuando acudieron, las existencias de comida con la que contaban eran prácticamente nulas.

Cumplimenté el preceptivo informe de derivación al punto de entrega de alimentos, se lo leí a ellos por si no estaban de acuerdo en algo y debíamos cambiar algunas cuestiones y, tras su visto bueno, se lo entregué en mano y les di la dirección del punto de entrega alimentos situado, por aquel entonces, cerca de la Plaza de España. Ellos, algo más tranquilos después de nuestra entrevista, se marcharon y nos despedimos hasta dentro de tres días en los que nos volveríamos a ver para hacerme entrega de toda la documentación precisa para tramitar las ayudas económicas de las que habíamos hablado.

No había pasado ni hora y media desde nuestro primer encuentro cuando, para mi sorpresa, me encuentro a Pedro y a José Luis, de nuevo, en la sala de espera del Centro, ambos con cara de disgusto y José Luis, limpiándose las lágrimas del rostro.

Me acerqué a ellos y pedí a la persona a la que tenía que ver en esos momentos siguiendo el riguroso orden de cita que me permitiera hablar con ellos un momento pues era una situación de cierta urgencia. De nuevo en mi despacho, José Luis irrumpió en lágrimas sin poder articular una sola palabra, por lo que le pedí a Pedro que me contara qué había sucedido. En esos momentos, Pedro tiró encima de la mesa mi informe y comentó a relatarme cómo se habían ido sucediendo los acontecimientos.

Al salir del centro tras nuestra entrevista, se dirigieron al punto de alimentos que, a la sazón, era un convento de una congregación de monjas católicas. Según me cuentan, al entregar el informe a la monja que les recibió en la puerta, ésta lo lee y se lo vuelve a entregar acompañando la entrega de estas palabras: “a este tipo de personas aquí no les damos alimentos”. A la pregunta de Pedro sobre a qué se refiere con “este tipo de personas”, la religiosa les espeta que personas como ellos van contra natura y que, a los ojos de Dios, viven en pecado y que, por eso, ellas no pueden ni deben entregarles alimentos.

.....

Os podéis imaginar cómo me sentí cuando Pedro y su pareja aparecieron de nuevo en el Centro de Servicios Sociales... Tras pedirles disculpas y solicitarles que esperarán un momento y que enseguida les atendería, me dirigí a mi despacho donde la indignación que sentí se tradujo enseguida en un conjunto de preguntas ¿qué comportamiento es el más adecuado por mi parte hacia Pedro y su pareja?; ¿qué debo hacer?; ¿qué curso de acción es el más conveniente ante esta situación?; ¿qué actuación dañaría menos a estas personas en esta disyuntiva tan compleja?; a la luz de estos hechos, ¿qué decisión debo tomar?

Sarah Banks define los problemas éticos como aquellas situaciones en las que se debe tomar una decisión difícil, y los dilemas éticos como situaciones en la que se debe escoger una opción entre dos alternativas igualmente desagradables y relacionadas con intervenciones profesionales en materia de bienestar humano (2016); por tanto, el dilema implica elegir entre cursos de acción alternativos, sin estar claro cuál es el correcto y cuáles serán los daños y/o beneficios, si alguien saldrá lastimado o habrá que asumir algunas consecuencias negativas respecto a alguna persona a la que alcanza la intervención (2016).

Desde donde yo me posicionaba, trabajar con y para las personas con el objetivo de corregir las consecuencias de la falta de oportunidades que hunde sus raíces en la desigualdad estructural, requiere de una labor comprometida e integral con éstas, aprovechando sus capacidades y potencialidades e impulsando todas las acciones que

permitan crear un tejido social capaz de construir -y reconstruir permanentemente- una sociedad más justa, inclusiva y garante para toda la ciudadanía. Esto implicaba para mí trabajar desde una posición comprometida y desde valores, pues es el único modo de que el engranaje de funcionamiento de los servicios sociales no pivote en la mera dispensación de bienes y servicios, como tiende a considerarse, sino que verdaderamente sea capaz de generar inercias y fuerzas capaces de promocionar y empoderar a la ciudadanía en su dimensión personal, participativa y social.

Por eso, no lo dudé. Telefoneé inmediatamente al convento y pedí hablar con la madre superiora quien, para mi asombro, no se apeó de la respuesta que habían dado a Pedro y su pareja. Durante nuestra conversación, recordé a la madre superiora de dónde provenían los alimentos que, como punto de reparto, estaban entregando a las personas y familias que derivábamos desde servicios sociales. Estos alimentos, provenían de los excedentes de alimentos de la Unión Europea que eran facilitados al Banco de Alimentos a través del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación para su redistribución a las personas y familias necesitadas mediante los puntos de reparto como el suyo. Aprovechando la ocasión de nuestra conversación, informé a la madre superiora de que, si no se retractaba y pedía perdón a Pedro y su pareja y les hacía entrega de los alimentos que les correspondían, yo, como trabajador social y funcionario público, llevaría a cabo las medidas que estimase oportunas para restaurar la dignidad dañada de Pedro y su pareja. ¿Y cuál fue la respuesta de la madre superiora? Simplemente, me colgó.

Terminada la conversación, salí a la sala de espera, llamé a Pedro y su pareja para que vinieran conmigo al despacho y pudiéramos hablar tranquilamente. Durante la entrevista, no dejaban de llorar y me pedían, encarecidamente, que no les enviase a ningún sitio más, que ya se apañarían como pudieran hasta que tramitáramos la ayuda económica de emergencia que estaba pendiente de la entrega de documentación por su parte. Tras prometerles que no les derivaría a ningún otro recurso, hablé con ellos de la necesidad de que estas cosas dejasen de ocurrir. Que ellos habían tenido que pasar por esta situación tan bochornosa pero que podíamos hacer algo para que otras personas, en su situación, no volvieran a sufrir la misma vergüenza. Les transmití que, desde mi punto de vista, podríamos tramitar una reclamación a la Oficina del Defensor del Pueblo y, desde luego, si me daban permiso, por mi parte, escribiría una carta al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación poniendo en conocimiento los hechos y no descansaría hasta que retiraran el convento de la lista de puntos de entrega de alimentos. Así lo hicimos. En ese mismo momento, cumplimenté con ellos una reclamación en la página web de la Oficina del Defensor del Pueblo y, acto seguido,

hablé con mi jefa de Departamento para contarle lo ocurrido y que me autorizara a realizar el escrito.

Ese mismo día, una vez terminado el horario de atención, me quedé en mi despacho redactando la carta que dirigiría al Ministerio exponiendo los hechos y motivando la retirada del susodicho convento de los puntos de reparto de alimentos. La urgencia de solucionar el hambre no debía de servir de disculpa para no plantear el drama de la pobreza con dignidad. Tres semanas después, recibí una llamada del Ministerio donde se me informaba que, a la vista de mi escrito, -donde además señalaba la reclamación interpuesta ante la Oficina del Defensor del Pueblo-, se había penalizado al convento distribuidor de alimentos con dos años de retirada del censo de puntos de reparto. Agradecido, solicité que, de cara a restaurar la dignidad de Pedro y su pareja, remitieran una carta informándoles a ellos de este hecho. Cuando recibimos la carta en el Centro de Servicios Sociales llamé a Pedro y a su pareja para que vinieran y podérsela entregar. Desde luego, el daño estaba hecho, pero aquella carta supuso un ejercicio de reconocimiento para Pedro y su pareja y, des luego, para el proceso de acompañamiento social que habíamos iniciado, un ejercicio de confianza plena en que, las trabajadoras sociales, estábamos de su parte.

La dignidad es un valor fundamental en nuestra sociedad, reconocido expresamente por la Declaración Universal de los Derechos Humanos como valor intrínseco de las personas desde su nacimiento. Sin embargo, cuando hablamos de Derechos Humanos y de dignidad se hace imprescindible que expliquemos a qué nos estamos refiriendo, pues existe una saturación a la hora de utilizar estos términos. Tomando como referencia la propuesta del profesor Joaquín Herrera

los derechos humanos serían los resultados siempre provisionales de las luchas sociales por la dignidad. Entendiendo por dignidad, no el simple acceso a los bienes, sino que dicho acceso sea igualitario y no esté jerarquizado a priori por procesos de división del hacer que colocan a unos en ámbitos privilegiados a la hora de acceder a los bienes y a otros en situaciones de opresión y subordinación (2008, p.26).

Las personas que atraviesan dificultades, o limitaciones para desenvolverse de manera adecuada en la sociedad y en base a su propio proyecto de vida, pueden encontrar en las desigualdades sociales una merma a su dignidad, la cual surge fundamentalmente del respeto a sus inquietudes, visiones y a la comprensión de las dificultades que encuentran en su vida. Se podría decir que la dignidad se cifra en “la

consideración de la persona como valor y fin en sí mismo y, por lo tanto, en radical contradicción con el dominio cosificador y el desamparo inhumano” (Cordero y Palacios, 2017, p.73). Por consiguiente, la dignidad es un aspecto importante que tiene que ver tanto con el desarrollo humano, como con las consecuencias de la pobreza y la desigualdad social.

Además, la sociedad de hoy día se encuentra caracterizada por un rechazo hacia las personas pobres, de manera que esta patología social acuñada por la filósofa Adela Cortina con el término aporofobia supone un verdadero desafío para la democracia, y encuentra mayores dificultades para garantizar el respeto activo entre las personas que conviven en la comunidad, así como desde todos los ámbitos e instituciones hacia todas las personas con las que interacciona (Cortina, 2017). El respeto hacia las personas se da, simplemente, por la condición de ser persona, e implica reconocer el valor del otro y otorgarle la posibilidad de tener derechos (Román, 2016); por tanto, el valor de la dignidad implica luchar contra toda forma de exclusión social y garantizar condiciones de vida digna.

La actuación de los servicios sociales ha de estar orientada hacia el bienestar de las personas, a las que se atiende de manera directa y sobre las que se tratan asuntos especialmente sensibles, e incluso en situaciones de gran vulnerabilidad. Siguiendo a Noddings (1984), hacerse cargo del bienestar del otro, asegurar su protección o su mantenimiento supone cuidar y “la posibilidad de cuidar de los otros se presenta como una oportunidad para desarrollar nuestra humanidad” (Cordero y Palacios, 2017, p. 68). Esta manera de enfocar la actuación de los servicios sociales implica la obligación moral y profesional de situar a la persona en el centro. En base a lo anterior, velar por la dignidad de cada persona conlleva practicar una ética del cuidado dentro de las relaciones institucionales, a fin de posibilitar que la centralidad del valor de la dignidad humana se pueda concretar en intenciones y acciones profesionales.

Peter Bieri nos recuerda que la dignidad se percibe en el marco de una relación interpersonal, y más concretamente a través del respeto activo a la persona, a su autonomía para tomar decisiones, a través de la veracidad de las informaciones proporcionadas, a través del respeto a su intimidad, y a su integridad (Bieri, 2017). La perspectiva ética permite crear y recrear propuestas de acción inductivas, contextualizadas y personalizadas que posibiliten el acompañamiento en las situaciones que están viviendo las personas destinatarias de los servicios sociales. En consecuencia, esta forma de entender la dignidad permite transitar por un camino que va de lo abstracto a lo concreto, abriendo la posibilidad de seguir itinerarios que

aseguren un compromiso fundamental con el valor esencial de la dignidad, mediante un trabajo reparador y comprometido con las personas.

6.2.8. Plataforma RMI Madrid. O cuando las trabajadoras sociales se alían con las personas usuarias en la protección y defensa de sus derechos.

Tras la reforma del artículo 135 de la Constitución, el 27 de septiembre de 2011, todas las Administraciones Públicas se ven obligadas a someter sus actuaciones al principio de estabilidad presupuestaria. Según esta reforma, el Estado y las Comunidades Autónomas no podrán incurrir en un déficit estructural que supere los márgenes establecidos, en su caso, por la Unión Europea para sus Estados Miembros. El 27 de abril de 2012 se aprueba la Ley Orgánica 2/2012 de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera con el objetivo de cumplir el mandato establecido en el 135 CE, siendo los principales objetivos de dicha norma, tal y como expone su Preámbulo, la garantía de la sostenibilidad financiera de todas las Administraciones Públicas, el fortalecimiento de la estabilidad económica española y el reforzamiento del compromiso español con la Unión Económica y Monetaria en materia de estabilidad presupuestaria. A nivel práctico, esta reforma se tradujo en importantes recortes -miles de millones de euros- en materia de educación, sanidad, dependencia y otros servicios sociales, ya que la estabilidad presupuestaria, al estar constitucionalizada y habiendo una Ley Orgánica que la desarrolla, no concedía márgenes de incumplimiento ni a Comunidades Autónomas ni a Entidades Locales, que, si incumplían, se verían abocadas a recibir una serie de importantes sanciones. Y la única forma de reducir gastos consistía en recortar servicios públicos o incluso suprimirlos.

En el caso de la Comunidad de Madrid, estas medidas de austeridad tuvieron su repercusión directa en la prestación denominada Renta Mínima de Inserción. Última red de protección social con relación a la garantía de ingresos que supone una prestación económica, integrada por una cuantía básica y un complemento variable en función de los integrantes de la unidad familiar, además de ir acompañada de la necesidad de iniciar un proceso de acompañamiento social orientado a la incorporación sociolaboral.

El importe económico por recibir varía en función del número de miembros de la unidad de convivencia y de los recursos económicos de que dispongan. Una persona que viva sola, sin otros ingresos, percibiría 400 euros al mes, dos personas 512,67 euros y tres personas 587,78 euros, hasta 950 euros, que es la cantidad máxima para percibir.

Si la unidad familiar cuenta con ingresos, éstos se deducirán de la cuantía de Renta Mínima de Inserción que le corresponda, siendo la diferencia que resulte el importe mensual que percibirá. Cuando en una vivienda convivan varias familias perceptoras de Renta Mínima de Inserción, se aplicará un coeficiente reductor. La prestación se percibe mensualmente, sin pagas extraordinarias, y si el titular carece de otros ingresos económicos no está obligado a efectuar la declaración del IRPF.

Una de las estrategias seguidas por la Comunidad de Madrid para dilatar la resolución de concesión de la RMI, fue ir demorando el estudio de los expedientes y la respuesta administrativas a las solicitudes realizadas. En el mes de diciembre, un grupo de trabajadoras sociales del Distrito Centro solicita al resto de los Distritos los datos relacionados con las solicitudes realizadas de RMI, reflejando unos datos demoledores. El proceso de solicitud, tramitación y concesión de la prestación llegó a demorarse más de 13 meses en algunos casos, pese a que el propio Reglamento de RMI establece que la resolución se realizará en un plazo de tres meses (art 38). Del total de 457 solicitudes de Renta Mínima de Inserción iniciadas desde la Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid a lo largo del año 2012, sólo un 21,23% se había resuelto en el mes de diciembre del mismo año, estando pendientes de valoración 321 expedientes lo que suponía un 78,77% del total.

Los datos hablaban por sí solos. Ninguno de los expedientes con propuesta de concesión se resolvió antes de los 11 meses y 10 días, llegando a contar con 321 expedientes pendientes de valoración después de un año de haber realizado la solicitud de la prestación.

Ante esta situación, el día 16 de diciembre de 2012, un grupo de trabajadoras sociales del Distrito Centro se reúnen en el Centro Socio-Comunitario Casino de la Reina con la finalidad de trabajar posibles alternativas a la intervención individual, en el caso de las rentas mínimas, desde una perspectiva comunitaria. En dicha reunión se acuerda: 1) realizar una asamblea de perceptores de RMI del Distrito orientada a fomentar la puesta en común de necesidades o demandas de los/las perceptores/as relacionadas con la Ley y su cumplimiento, el procedimiento administrativo, etc.; viendo posibles propuestas de acción. 2) Incorporarnos al programa de radio "Radio Lavapiés" para realizar reflexiones, dar a conocer recursos, etc. 3) Entrar en contacto con asociaciones y/o colectivos presentes en los diversos territorios de las zonas de trabajo social y abrir vías de trabajo conjunto.

El día 10 de enero de 2013, se celebra la asamblea de perceptores de Renta Mínima de Inserción tras la cual, dos meses después, se publicaba el siguiente manifiesto.

.....
Viñeta autoetnográfica.

MANIFIESTO RMI MADRID – MARZO 2013



Sensibilizados ante el actual proceso de deterioro y retroceso del derecho a un mínimo vital que nos garantice una vida digna **MANIFESTAMOS** que:

“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios”. (Declaración Universal de los Derechos Humanos, Artículo 25; ratificada por España en 1978)

1.- La ley 15/2001, de 27 de diciembre de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid en su Artículo 3 señala: ***“Finalidad. La renta mínima de inserción es una prestación que tiene por finalidad satisfacer las necesidades contempladas en el artículo 142 del Código Civil”.*** Para poder hacer frente al sustento, habitación, vestido, asistencia médica y educación; la cuantía a percibir por una persona sola, perceptora de RMI, asciende en el año 2013 a 375.55 € mensuales. En el caso de que la unidad familiar esté compuesta por dos personas, esta cuantía se incrementará en 112.67 €, incrementándose 75,11 € en caso de 3ª persona y siguientes no pudiendo sobrepasar, en ningún caso, los 532.51 €, cuantía esta correspondiente al Indicador Público de Renta a Efectos Múltiples (IPREM).

Pero, la cruda realidad es que, vivir en Madrid, tiene un precio muy superior a lo cubierto, actualmente, por la RMI. Según datos referidos al año 2013, los gastos aproximados a los que **una persona** tiene que hacer frente mensualmente en nuestra Comunidad Autónoma serían los siguientes:

VIVIENDA	Alquiler de piso entre 400 y 700 € Alquiler de habitación entre 200 y 250€
SUMINISTROS	Aproximadamente 100 € mensuales (gas, agua y luz)
COMPRA	200 € mensuales.
TRANSPORTE	Mínimo Abono A 56 €.
EDUCACIÓN	400 € anuales por hijo (libros, comedor, uniformes, matrícula y material escolar)

Reivindicamos:

El derecho a un mínimo vital o prestación, orientada a cubrir los gastos reales y objetivos que aseguren a toda persona un estado de bienestar.

2.- El Decreto 147/2002, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid en su Artículo 38 señala: ***Resolución : “ En el plazo máximo de tres meses desde la fecha de entrada del expediente en la Consejería competente en materia de Servicios Sociales, el órgano administrativo competente de la indicada Consejería dictará resolución de concesión o denegación de la RMI, de la que se dará traslado al interesado. Este plazo quedara interrumpido cuando el procedimiento se paralice por causa imputable al solicitante. Trascurrido dicho plazo sin que se hubiera producido resolución expresa, se entenderá denegada la solicitud, sin perjuicio del deber que tiene la administración de dictar resolución expresa en el procedimiento”.***

Si bien el articulado del Reglamento deja bien claro que, en el plazo de tres meses desde la entrada del expediente en la Consejería correspondiente el órgano al que corresponda dictará resolución, lo cierto es que, a día de hoy: la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid **está tardando una media de DOCE MESES** en valorar el expediente y proceder a dictar la resolución oportuna.

La siguiente tabla es una muestra de lo que sucede en nuestra Comunidad Autónoma:

Año 2012

EXPEDIENTES INICIADOS	Nº	%
Concedidos	117	6,81

Denegados	97	5,65
Archivados	52	3,03
Extinguidos	1	0,06
Pendientes de documentación	73	4,25
Pendientes de valoración	1377	80,20
	1717	100

*Datos correspondientes al mes de Abril de 2013 pertenecientes a 5 Distritos de la ciudad de Madrid, publicados por el FORO SERVSOCIAL MADRID.

Reivindicamos:

El derecho al pago sin demora a partir de que se pruebe que los mínimos vitales no estén garantizados. Así como el cobro de la RMI con carácter retroactivo cuando el, no percibirla después de transcurridos tres meses desde su solicitud, se deba a motivos directamente atribuibles a la Administración Pública y a la falta de celeridad en el procedimiento.

3.- La ley 15/2001, de 27 de diciembre de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid modificada por la Ley 8/2012, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas modifica el artículo 6.1.a y señala que: “Podrán percibir RMI, en las condiciones previstas en la presente Ley, las personas que cumplan los siguientes requisitos: a) Residir de manera permanente en la Comunidad de Madrid y estar empadronadas en alguno de sus Municipios. Para el reconocimiento de la prestación, será necesario tener una residencia efectiva y continuada en la Comunidad de Madrid durante el tiempo que se determine reglamentariamente, que no podrá ser inferior al año inmediatamente anterior a la formulación de la solicitud”

El requisito de “*residir de manera permanente en la Comunidad de Madrid*” se aleja de la realidad de una sociedad abierta que facilite la movilidad geográfica dentro del espacio europeo, especialmente importante en momentos en los que debido a la situación económica y de desempleo, facilitar dicha movilidad sin que se traduzca en una pérdida de acceso a derechos es una herramienta esencial para reactivar el empleo. Por otro lado, el requisito de empadronamiento provoca que, la persona o unidad familiar en situación de necesidad, tenga que dejar pasar un período mínimo de DOS AÑOS

(uno, como poco, para justificar residencia vía empadronamiento y otro que se tarda en realizar la concesión o no de la RMI) propiciando con ello el paso a la exclusión social. Además, el no facilitar vías públicas de empadronamiento (Centros de Servicios Sociales, Centros de Acogida, etc) y si no tienes vivienda en propiedad o en alquiler, o las facturas están a tu nombre, hace que tu situación dependa de la “buena voluntad” de amigos o conocidos para que accedan a empadronarte en su domicilio y poder así ejercer el derecho a percibir la RMI. Esta situación coloca a muchas personas y familias en situación de vulnerabilidad pues, entre las prácticas extendidas, está el cobrar una cantidad no inferior a 50 euros para realizar dichos empadronamientos.

Reivindicamos:

Que no se introduzca el término “residir de forma permanente” y se facilite el empadronamiento en Centros Públicos.

4.- La ley 15/2001, de 27 de diciembre de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid en su Disposición Adicional Primera señala que : *“En el marco de lo establecido en el artículo 31 de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, el Gobierno Regional podrá establecer convenios con otras Comunidades Autónomas para desarrollar el principio de reciprocidad que se recoge en el artículo 6 de esta Ley”*. La realidad es que, a día de hoy, y tras 12 años de entrada en vigor de la Ley de RMI, aún no se ha firmado ningún tipo convenio alegando que, en los marcos legislativos de las otras Comunidades Autónomas no existe esta disposición lo cual cierra las puertas al ejercicio del principio de reciprocidad. La falta de voluntad política, en esta cuestión como en muchas otras, parece evidente cerrando las puertas a la integración laboral que favorecería la posibilidad de movilidad geográfica.

Reivindicamos:

Que se realicen las negociaciones oportunas para homogeneizar la prestación –tipo RMI- que en cada Comunidad Autónoma garantice el derecho a un mínimo vital, facilitando la movilidad geográfica y laboral así como la generación de oportunidades para la integración social y laboral de la ciudadanía.

5.- La ley 15/2001, de 27 de diciembre de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid en su Artículo 6.e. dice que : **“Podrán ser beneficiarias de**

la RMI, en las condiciones previstas en la presente Ley, las personas que cumplan los siguientes requisitos... e) Haber solicitado previamente de los organismos correspondientes las pensiones o prestaciones a que se refiere el artículo 4.1 cuando la persona solicitante titular o los miembros de su unidad de convivencia reúnan los requisitos para tener derecho a ellas.” Pero lo cierto es que, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en un intento de demorar el posible cobro de la RMI y tener que dictar resolución para la concesión o la denegación de la misma, está obligando a personas que solicitan la RMI y **que NO REUNEN, POR EJEMPLO, LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA SOLICITAR PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA**, a tener que solicitar dicha pensión y esperar a la resolución negativa del órgano correspondiente para poder solicitar RMI.

Reivindicamos:

Que si la persona solicitante ya ha demostrado, aportando documentación que así lo acredite, que no reúne los requisitos de alguna prestación (por ejemplo, por no llevar el tiempo de residencia suficiente) no se le exija un documento que acredite el no tener acceso a dicha prestación emitido, en muchas ocasiones, por la propia Consejería de Familia y Asuntos Sociales evitando demoras innecesarias mientras se sufre una situación de extrema necesidad.

6.- La ley 15/2001, de 27 de diciembre de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid en su Artículo 28 dice: ***“Decaimiento de la suspensión: 1. Decaídas las causas que motivaron las suspensión del derecho a la percepción (...) y 2. En caso de mantenerse el derecho a la prestación, la misma se devengará a partir del primer día del mes siguiente en que se adopte la correspondiente resolución administrativa”***. El principio de celeridad administrativa tendría que llevar a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales a que, decaídas las causas que motivaron la suspensión del derecho a percibir RMI, esta se devengara con premura. Pero lo cierto es que, en nuestro momento actual, la tardanza en adoptar esa resolución administrativa produce una dilación en el tiempo que lleva a que, desde que se comunica el decaimiento de la suspensión hasta que se vuelve a hacer efectivo el cobro de la RMI se está tardando entre CUATRO Y SIETE MESES pudiéndose producir situaciones tan dramáticas como quedarse, durante el período citado, sin ningún tipo ingresos teniendo un menor a cargo por haber trabajado mes y medio.

Reivindicamos:

La rápida resolución de estas situaciones para facilitar la inserción e integración laboral de las personas perceptoras.

7.- A través de la ORDEN 68/2013, de 28 de enero, por la que se encomienda a la Dirección General de Inmigración la realización de determinadas actuaciones de apoyo técnico y administrativo en materia de prestación económica de Renta Mínima de Inserción. Antes de la promulgación de dicha Orden, se llevó a cabo una revisión anual en el año 2012 sin haberse realizado ninguna encomienda de gestión, cediendo datos personales y sin tener en cuenta las situaciones de necesidad de las personas perceptoras de RMI en un proceso, cuanto menos, oscurantista. Con la citada Orden, las personas inmigrantes con permiso de residencia y que perciben RMI ven desplazada la valoración del cumplimiento de requisitos así como la propuesta de resolución a los CEPIS donde son atendidas, la mayoría de las veces, por personal no cualificado, que desconoce la legislación y que convierte el proceso de valoración en una verdadera “caza de brujas” teniendo que demostrar que se tiene la condición de “pobre merecedor” citando a las personas en Centros alejados de su domicilio con el consiguiente gasto económico para unas economías tan maltrechas y viéndose expuestos a entrevistas deshumanizadas y puramente burocráticas. Además, las revisiones anuales que se venían realizando a través de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria –ceranos a los ciudadanos y verdaderos conocedores de las situaciones particulares de todos y cada una de las personas perceptoras- también se han encomendado a estos centros lo que hace sospechar que la propia Consejería de Familia y Asuntos Sociales no se fía de los trabajadores sociales, profesionales de referencia y acompañantes en los procesos de inclusión social de las personas perceptoras.

Reivindicamos:

Que la Comunidad de Madrid termine de hacer efectivo el principio de igualdad de la ciudadanía, evitando fragmentar el procedimiento (valoración, concesión, seguimiento y revisión) centralizándolo en un solo órgano o nivel que, a nuestro entender, debe de recaer en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria desde donde se lleva a cabo una verdadera atención integral a las necesidades y aspiraciones sociales, con especial consideración de los aspectos de prevención, atención, promoción e inserción social de la ciudadanía.

8.- La ley 15/2001, de 27 de diciembre de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid en su Exposición de Motivos señala que “Los poderes públicos, a quienes corresponde constitucionalmente promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran

sean reales y efectivas, y remover los obstáculos que impidan o dificulten dicha plenitud". La realidad es que las personas receptoras de RMI, para acceder a la asistencia sanitaria, se ven sometidos a la pérdida de la tarjeta sanitaria del sistema general, teniendo que solicitar, ante la Seguridad Social, un certificado que la acredite como "persona sin recursos" y que, además, deben renovar cada año con la generación del consiguiente estigma y daño a la dignidad de las personas.

Reivindicamos:

Que el derecho al acceso a la sanidad pública, universal y gratuita se vea reflejado en la expedición de una tarjeta única para todos/as los/as ciudadanos/as sin discriminación derivada de su situación económica ya que no somos personas sin recursos pues, recurso somos todas las personas y recursos tenemos todas las personas.

.....

Vivíamos por entonces una coyuntura económica y laboral donde, muchas personas y familias, estaban viviendo situaciones de extrema necesidad ante la imposibilidad de generar ingresos económicos. La falta de trabajo (25% de paro) y la extinción de prestaciones por desempleo o los subsidios llevaban a muchas familias a tener que recurrir a la Renta Mínima de Inserción (RMI) -último eslabón de la protección social que, nuestro maltrecho Estado de Bienestar, para cubrir las necesidades básicas de la ciudadanía-.

En medio de esta situación y justo en el momento en que más se necesitaba un verdadero "rescate" por parte del Gobierno de nuestra Comunidad a su más valioso activo: las personas, la fuerza política en el gobierno utilizó la manida crisis económica como excusa para llevar a cabo recortes considerables en relación con los derechos sociales. En nuestra Comunidad Autónoma, además de recortes en Sanidad y Educación, también se llevaron a cabo estrategias orientadas a acabar con el Sistema Público de Servicios Sociales y, en concreto, con derechos subjetivos como el derecho a contar con un mínimo vital (RMI) generando una imagen distorsionada de las personas solicitantes de dicha prestación, teniendo que pasar por mil y un procesos de probación de su situación de necesidad, sometiendo a las personas a un proceso burocrático que no tiene en cuenta sus circunstancias socio-económicas, utilizando los medios de comunicación como medios de propaganda haciéndoles aparecer como "vagos y maleantes" que hacían mal uso de la prestación o engañaban a la administración pública y llevando a cabo verdaderos esfuerzos para que, la situación real de las personas en exclusión social o riesgo de estarlo se hicieran invisible al resto de la sociedad.

Por estas y otras razones, un grupo de trabajadoras sociales del Distrito Centro tomamos conciencia de la importancia de tomar posición. No se puede pretender permanecer inmóviles cuando viajamos en un tren en movimiento. Por eso, nos propusimos abogar por el respeto y cumplimiento efectivo del derecho de la ciudadanía a contar con una garantía de mínimos, en concreto, a la prestación de RMI, visibilizando a las personas receptoras de RMI como colectivo en exclusión social y desarrollando diferentes actuaciones: a) visibilizar la prestación de Renta Mínima de Inserción y defender la necesidad de continuidad y reforzamiento de la misma; b) darnos a conocer como grupo activo y concienciado; c) elaborar nuestra propia agenda de actuaciones; d) establecer un manifiesto que sustente las reivindicaciones de la Plataforma; e) conseguir apoyo de otras organizaciones colaborando activamente con todas aquellas estructuras sociales, políticas y/o sindicales que compartan nuestros fines, sean de ámbito local, regional, nacional o global; f) poner en conocimiento las vías articuladas para las reclamaciones oportunas así como prestar asesoramiento legal relacionado con la prestación de RMI y g) informar, sensibilizar y concienciar a los profesionales de los Servicios Sociales, solicitantes y receptores de RMI y a la población en su conjunto, sobre la importancia de contar con una Ley Estatal que garantice el derecho subjetivo a contar con una prestación económica que permita cubrir las necesidades básicas como derecho de ciudadanía.

De entre las actuaciones que pusimos en marcha y que más repercusiones tuvieron de cara a desbloquear los procesos de concesión de la RMI, yo destacaría las siguientes: ayudar a las personas solicitantes a cumplimentar el recurso de alzada, cumplimentar reclamaciones a la Oficina del Defensor del Pueblo y cumplimentar hojas de quejas y reclamaciones a la Comunidad de Madrid.

Hasta aquel momento y pese a que la Ley de RMI y su reglamento recogen la posibilidad de interponer recurso de alzada ante el desacuerdo con la resolución administrativa de la Comunidad de Madrid, no era práctica habitual que, las propias trabajadoras sociales, no solo informaran del recurso, sino que incluso animaran a las personas solicitantes a interponerlo e incluso las ayudaran a cumplimentarlo en caso necesario. Este posicionamiento profesional, fue todo un paso al frente en el reconocimiento de un acto que, aunque legal, no dejaba de ser tremendamente injusto. Junto a ello, las trabajadoras sociales comenzaron a informar y cumplimentar, junto con las personas solicitantes, hojas de reclamaciones dirigidas a la Oficina del Defensor del Pueblo. Fruto de estas reclamaciones interpuestas, hubo dos comparecencias por parte de la Oficina en la Asamblea de Madrid para poner en evidencia las prácticas llevadas

a cabo por la Comunidad de Madrid que dejaban a las personas en situación de desprotección jurídica absoluta. Estas actuaciones unidas al gran número de hojas de reclamaciones que se interpusieron ante la Comunidad de Madrid, consiguieron que, a finales del año 2013, las resoluciones de RMI volvieran a cumplir los plazos establecidos en su normativa (tres meses) y muchas personas consiguieran así cubrir sus necesidades básicas sin más dilaciones.

Hasta este momento, no se había conocido en el Ayuntamiento de Madrid un posicionamiento tan claro y unánime de las trabajadoras sociales frente a los atropellos cometidos por una administración pública contra la ciudadanía en situación más precaria. Nuestros despachos comenzaron a convertirse en “pequeños laboratorios de resistencia” realizando pequeños sabotajes y luchas micro constantes y subterráneas desde los que comenzamos a decir lo indecible y a presentar lo impresentable.

Podemos señalar sin temor a equivocarnos que los despachos de las trabajadoras sociales y lo que pueda suceder en estos, ha sido uno de los lugares al interior de los Centros de Servicios Sociales en el que la investigación empírica no ha prestado la atención suficiente para adentrarse en la comprensión de las resistencias que emergen a raíz de las demandas de estandarización de los procesos de intervención a desarrollar en estos. Es precisamente en este espacio donde, de alguna manera, podemos “hacer trampa”, es decir, tenemos la posibilidad de ejercer un trabajo diferenciado acorde a nuestro criterio profesional como trabajadoras sociales, desobedeciendo a los “mandatos institucionales implícitos”. Y es en el espacio de los despachos donde asistimos cotidianamente a la emergencia de esas situaciones que, por legales, no dejan de ser injustas y que reclaman nuestra reflexión y nuestro posicionamiento como funcionarios públicos y como profesionales del trabajo social.

6.2.9. Hacia la creación de un sindicato profesional o de la necesidad de una repolitización de la profesión.

Estamos en el mes de febrero de 2017. Son las 16:00 de la tarde y comenzamos a llegar a la reunión un conjunto de compañeras trabajadoras sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid que, desde hace tiempo, venimos dándole vueltas a la idea de crear un sindicato profesional. Todas estamos colegiadas y, muchas de nosotras, hemos pertenecido también a alguna de las Juntas de Gobierno de alguno de los órganos corporativos, bien como miembros de la Junta del Consejo General del Trabajo Social, bien como componentes de Junta Directiva del Colegio Oficial de

Trabajo Social de Madrid o participando en alguno de los espacios de trabajo del Colegio Oficial de Madrid. Todas conocemos bien el funcionamiento interno de dichas Corporaciones Profesionales y todas coincidimos en reconocer la necesidad y la importancia de su existencia como modo de canalizar las fuerzas de un montón de gente para remar en la misma dirección consiguiendo que la suma de las individualidades no se disperse en batallas aisladas, aunque también coincidimos en señalar que dichas corporaciones parecen estar convirtiéndose en estructuras zombis. Es decir, estructuras aparentemente vivas pero muertas en cuanto al potencial como corporación de derecho público para liderar procesos de cambio, tanto al interno como al externo de la profesión, y, desde luego, muertas por endogámicas, donde las personas que conforman sus juntas directivas no dejan de representar intereses de clase (en su mayoría son personal funcionario o pertenecientes a entidades cuasi públicas) donde no dejan de estar presentes ciertos intereses muy claros y muy concretos de determinadas personas (no es infrecuente que las personas que ocupan el cargo de mayor representación en dichas estructuras pasen a ocupar cargos públicos y las personas que ocupan las gerencias de los Colegios Profesionales terminen dando el salto a determinados puestos dentro de las administraciones públicas) que necesitan revestirse de estatutos y objetivos para justificar intereses demasiado personalistas.

Algunas de nosotras habíamos formado parte del denominado *Encuentro de Guadarrama* celebrado los días 17 y 18 de febrero de 2005, encuentro histórico donde se elaboraron un conjunto de propuestas, sugerencias y recomendaciones que pudieran servir de base a la elaboración de una Ley General de Servicios Sociales que viniese, ante el desarrollo normativo diferenciado por Comunidades Autónomas en esta materia, a establecer un consenso de mínimos a nivel nacional donde se reconozca el derecho a los Servicios Sociales como derecho subjetivo y que permita definir un conjunto de prestaciones básicas homogéneas como derecho de ciudadanía. Se estableció que era necesario que el Consejo General de Trabajo Social liderase una campaña ciudadana de incidencia política para lograr la aprobación de una Ley Estatal de Servicios Sociales que garantizara universalmente los derechos básicos e igualdad en todo el territorio, con la financiación adecuada, con un cuerpo profesional de trabajadores sociales suficientemente consolidado, con organizaciones (de la Administración, del mercado y del Tercer Sector) con una cultura corporativa de servicio público de calidad, progresividad y solidaridad, e. y que lograra suficiente reconocimiento por parte de los ciudadanos para facilitar ser una referencia inmediata. Además, el trabajo realizado en Guadarrama, quiso ser de utilidad para pensar el presente y el futuro de la profesión

permitiendo la definición de un conjunto de estrategias de trabajo consensuadas que permitieran un posicionamiento político e ideológico de la profesión que pudieran encontrar su traducción concreta en acciones diversas, concisas y con visos de posibilidad, tanto a nivel del Consejo General como de los diferentes Colegios profesionales.

Lejos de promover los acuerdos establecidos en Guadarrama convirtiéndolos en la hoja de ruta de la Corporación Profesional, se aprobaba en el año 2006 la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia con la anuencia del Consejo Estatal de Trabajo Social guardando en un cajón lo acordado en el Encuentro de Guadarrama. Todas éramos conscientes de que este acontecimiento había tenido lugar debido a la implicación que algunos de los cargos, tanto de la Junta de Gobierno del Consejo Estatal como de algunos Colegios Profesionales tenían con el Partido Socialista lo que hizo que se pasara por encima de los objetivos e intereses de la profesión, máxime cuando la denominada Ley de Dependencia se vendió desde el principio como “cuarto pilar del Estado del Bienestar”, término éste reivindicado históricamente para el Sistema Público de Servicios Sociales lo que sin duda contribuía, nuevamente, a generar mayor confusión y a invisibilizar los servicios sociales como Sistema Público de protección social.

Junto a estas consideraciones, nos hacíamos conscientes de la necesidad de una estructura sindical que, como en otras profesiones (léase maestros, enfermería, policía, médicos, etc...), trabajara para mejorar las condiciones laborales y profesionales de las trabajadoras sociales y que garantizase, a su vez, la mejora de la calidad asistencial en los servicios sociales entendidos éstos en sentido amplio. Ya por entonces, la mayoría de los profesionales del trabajo social contratados, pertenecían a empresas privadas de servicios o entidades del Tercer Sector trabajando en unas condiciones laborales sumamente precarias y sujetos a diversos convenios colectivos cuyas garantías eran mínimas para los profesionales del trabajo social.

Al finalizar la reunión nos dimos la tarea de redactar los Estatutos del que denominaríamos sindicato unificado de trabajadoras sociales y asistentes sociales y cuyas siglas serían SUNTAASS.

.....

Viñeta autoetnográfica.

Extracto de los Estatutos del SINDICATO UNIFICADO DE TRABAJADORAS Y ASISTENTES SOCIALES y siglas SUNTAASS

El SINDICATO UNIFICADO DE TRABAJADORAS Y ASISTENTES SOCIALES y siglas SUNTTAASS responde a un modelo sindical que se caracteriza por ser:

- a) Crítico y reivindicativo, asumiendo la defensa constante de los intereses del conjunto de los y las trabajadores sociales y la mejora de sus condiciones de vida y trabajo.
- b) Asambleario, participativo y plenamente democrático, siendo la asamblea el modo fundamental de debate, elaboración de propuestas y toma de decisiones.
- c) Unitario, aspirando a lograr la unidad del conjunto de trabajadores y trabajadoras, desde el pluralismo y la convivencia democrática interna, con especial interés en lograr la unidad de acción con otras organizaciones y movimientos por la defensa de los intereses de los trabajadores y trabajadoras.
- d) De la Clase Trabajadora, con plena conciencia de la pluralidad y diversidad de situaciones y problemáticas, y voluntad firme, al tiempo que flexible, para saber aunar los diferentes intereses sectoriales con una progresiva disminución de las diferencias económicas y sociales entre ellos.
- e) Feminista, en tanto que lucha contra las discriminaciones a las que están sometidas las mujeres en el campo laboral, familiar y jurídico.
- f) Sociopolítico y alternativo, porque los problemas sociales no se pueden reducir ni subordinar a lo económico y porque las insatisfacciones, las discriminaciones, las opresiones, las explotaciones, son plurales, diversas y transversales, y requieren enfoques integrales e integradores de las diversas reivindicaciones; y también porque, desde este sindicato, se trabaja por transformar este mundo en un sentido igualitario, solidario, emancipatorio, mestizo, en armonía con la naturaleza y profundo respeto a los derechos de las generaciones venideras y al legado de las precedentes, con paz y libertad para los pueblos y las personas.
- g) Soberano e independiente respecto de grupos religiosos, políticos o empresariales y respecto del Estado y sus diversas administraciones.

h) Autónomo, de tal manera que, aún cuando pudiera participarse en coordinaciones orgánicas con otros sindicatos, la vinculación a los acuerdos será voluntaria por decisión democrática.

Artículo 8.- Fines del SUNTAASS.

a) La defensa de un Sistema Público de Servicios Sociales y de los demás servicios públicos como elementos de redistribución social y garantía de ejercicio de derechos y de igualdad de acceso de la ciudadanía. Unos servicios públicos de calidad, gratuitos y universales, que sean gestionados y controlados democráticamente y que no sean patrimonio de gobernantes o de los empleados públicos.

b) La representación, defensa y promoción de los intereses sociales, profesionales, económicos y cuantas otras contribuyan a la mejora de las condiciones de vida de los trabajadores, en general y de los trabajadores y trabajadoras sociales en particular.

c) La defensa de la dignidad profesional de las personas trabajadoras de los Servicios Sociales, entendiéndola ésta como la independencia y el respeto en su ejercicio profesional de acuerdo, en todo caso, con las normas legales vigentes en cada momento.

d) La coordinación, gestión y representación de los intereses profesionales de las personas afiliadas y la participación en la negociación de convenios y acuerdos tanto en los Servicios Sociales y en las demás ramas de la Política Social como en temas generales de la economía y la sociedad.

e) Todas las actividades que tiendan a estimular, desarrollar y perfeccionar, la profesionalidad de las personas afiliadas contribuyendo de esta manera a su promoción y formación y, en general, cualesquiera otros fines que encuentren sus bases en lo dispuesto en los diferentes desarrollos legislativos que los acogen.

f) La defensa, junto a otros sectores sociales, de políticas socio-laborales que avancen hacia el reparto de la riqueza y el trabajo en el conjunto de la población.

g) La profundización de la democracia y la exigencia de una legislación que recoja los derechos conquistados por los trabajadores y trabajadoras a lo largo de la historia y que avance en la ampliación de estos derechos y de las libertades sindicales.

h) La máxima descentralización administrativa y el mayor techo competencial posible, en el camino del más profundo autogobierno del pueblo trabajador de todas y cada una de las Comunidades Autónomas.

i) La defensa de los servicios sociales como un derecho de ciudadanía y subjetivo. Contribuyendo a la universalización del derecho a las prestaciones básicas del Sistema Público de Servicios Sociales como garantía para los ciudadanos y ciudadanas y de su consolidación como instrumento para conseguir la sostenibilidad social: reconocimiento legislativo –a través de una Ley de Bases que garantice el Sistema Público de Servicios Sociales, definición del derecho a prestaciones concretas, red suficiente de equipamientos y financiación estable que garantice el derecho a las prestaciones básicas.

j) La mejora de las condiciones socio-laborales y salariales de los trabajadores y las trabajadoras sociales que desarrollan su labor profesional en los Servicios Sociales externalizados públicos, privados o concertados.

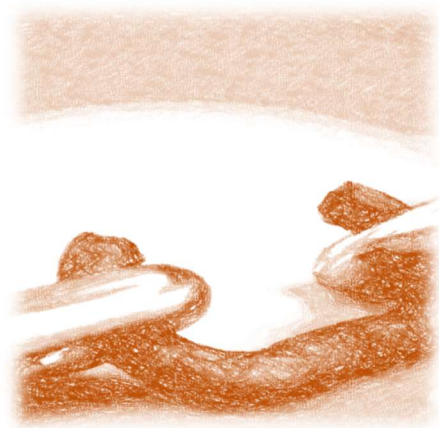
k) La transformación de este mundo en un sentido igualitario, solidario, emancipatorio, mestizo, en armonía con la naturaleza y profundo respeto a los derechos de las generaciones venideras y al legado de las precedentes, con justicia, paz y libertad para las personas y para los pueblos. En definitiva, la consecución de una sociedad en la que se elimine toda explotación, discriminación, opresión y jerarquización por motivos económicos, de origen nacional o social, de género, de edad, de salud física o psíquica, de origen étnico, cultural, de orientación sexual, o cualesquiera otros.

.....

Para nosotras, la posibilidad de creación de un sindicato suponía la posibilidad fundamental de debatir sobre el proyecto profesional estableciendo finalidades o resultados ideales para el ejercicio de la profesión y las formas para concretarlo (capacidad teleológica). Esto implicaba la posibilidad de abrir la crítica con respecto a cómo se interviene (sobre qué y acerca de las demandas históricas a la profesión), el lugar que ocupamos en la división socio técnica del trabajo y a favor de qué proyecto societario se apuesta, buscando de este modo estrategias socio-políticas y profesionales para sumarse a la lucha más amplia de las personas trabajadoras y estableciendo, junto a ellas, alianzas que nos permitieran conquistar legitimidad por parte de los sujetos que utilizan los servicios que realizamos, estableciendo un compromiso con las denuncias de la clase trabajadora, a la cual nosotros como profesionales somos también parte de ella, debido a que vendemos nuestra fuerza de trabajo y por ello no estamos por fuera de la explotación y opresión del sistema capitalista.

Asumir la creación de un sindicato profesional conllevaba la responsabilidad de situarnos del lado de la denuncia sobre aquellos hechos y situaciones de la realidad producto de los procesos de explotación y de opresión siendo capaces, a la vez, de materializar estas denuncias en acciones políticas concretas suscribiendo las palabras de Yolanda Guerra (2003): “un Servicio Social cuya intervención socio- política tiene en su base un proyecto profesional que busca la ampliación del acceso de los sujetos sociales a los bienes y servicios construidos colectivamente por la humanidad, sin desconsiderar los límites socio- históricos dados por las condiciones objetivas de su inserción en la división socio – técnica del trabajo y la mediación del asalariamiento. Un Servicio social que no tiene miedo de revolucionarse (pues sólo la crítica es revolucionaria) puesto que asume la radicalidad crítica que nos enseñaron Marx y Engels; de la crítica que va a la raíz; de la crítica que permite al Servicio Social definir una nueva concepción de competencia, ahora vinculada a sus compromisos sociales e históricos, y develar sus formas de pensar e interpretar la realidad social; la crítica de la propia humanidad bajo el capitalismo, pues la raíz del hombre, es el propio hombre” (p.53).

Si bien el proyecto de creación del Sindicato Unificado de Trabajadoras Sociales y Asistentes Sociales (SUNTASS) no vio la luz por diferentes circunstancias personales de las compañeras que formábamos aquel pequeño grupo, hoy parece retomarse nuestro testigo y estamos asistiendo al nacimiento de un sindicato profesional denominado “Sindicato Estatal de Trabajo Social” que, a tenor de su página web (<https://sindicatotrabajosocial.wordpress.com>) parece avanzar en buena línea. Aún en ciernes, solo cabe esperar que continúen, sin desfallecer, trazando nuevas sendas por las que transitar.



CAPÍTULO 7
IN-CONCLUSIONES.

Esta tesis, enmarcada en el área de conocimiento de Servicios Sociales y Trabajo Social, ha sido un intento de defender el hecho de que, las trabajadoras sociales de nuestro contexto español, dejemos de ser esos “objetos” de las miradas de otras ciencias u otras disciplinas constituyéndonos, nosotras mismas, en sujetos políticos e históricos transformando nuestras miradas teóricas y metodológicas, pero sobre todo las perspectivas éticas y políticas de nuestra praxis. Frente a una tradición que objetivó sujetos y silenció nuestra palabra para hablar “por” nosotras o “sobre nosotras” convirtiéndonos en sujetos subalternos sin acceso a la propia voz; se hacía necesaria una respuesta descolonizadora también del saber para comenzar a hablar “con” y “desde” nuestra propia experiencia como trabajadoras sociales dejando de favorecer la sordera epistémica que ha impedido que se nos escuche constituyendo así una profunda diferencia, no sólo semántica, sino también ética y política.

Quizás ahora que debemos poner punto final a esta tesis nos encontremos en condiciones de poder responder a una cuestión que, de manera subyacente, ha permanecido oculta – que no ocultada- a lo largo del proceso investigativo. Como si se tratara de un palimpsesto – esos manuscritos en los que, mediante un raspado u otro procedimiento, el texto primitivo se hubiera borrado para escribir, sobre él, un nuevo texto-, una pregunta se nos revela ahora como fundamental y de la que esta tesis no ha intentado ser más que un intento de respuesta. ¿Es posible oponer resistencia al *ethos* neoliberal desde los procesos de intervención social, desde el quehacer de las trabajadoras sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid?

A través de la presente investigación hemos explorado los efectos que, para los servicios sociales de Atención Social Primaria y para el trabajo social que en ellos se desarrolla, ha tenido y sigue teniendo hoy el *ethos* neoliberal. Un *ethos* caracterizado por la mercantilización de los servicios, la asunción de la denominada “nueva gestión pública” y el desarrollo de políticas focalizadas y de activación que permean los mandatos institucionales tanto a nivel de su organización como a nivel de las prácticas laborales de las propias profesionales del trabajo social.

Frente a estas derivas, las profesionales no se adhieren sin fisuras a dichos cambios o transformaciones. Aunque de manera desigual, generalmente invisibilizadas, existen prácticas de resistencia o contrapoder entendidas como verdaderos ejercicios de micropolítica constituyéndose éstas en un actuar contrahegemónico del trabajo social que, lejos de ser capturadas e integradas dentro del sistema, atraviesan los dispositivos de asistencia a la par que los desbordan.

En el transcurso de la tesis hemos podido comprobar cómo, la posibilidad de llevar a cabo resistencias profesionales desde la intervención en Atención Social Primaria, lleva implícito comprender la relación entre los diseños de la política en materia de servicios sociales y la intervención propiamente dicha como una negociación interactiva, estructurada por intereses en conflicto y sistema de valores de las profesionales y las instituciones. De esta forma, la intervención a realizar por las trabajadoras sociales toma forma a partir de su capacidad de analizar prioridades, interpretar críticamente y actuar creativamente. Como tuvimos oportunidad de ver a raíz de los planteamientos de Lipski (1980), los profesionales “dan forma” a la intervención social en su implementación en primera línea siendo, precisamente ahí, donde se pueden desarrollar actos de resistencia frente a la racionalidad neoliberal.

Los actos de resistencia efectuados por las trabajadoras sociales podrán presentarse bajo formas diversas. Unas veces aparecerán de manera consciente y, en otras inconsciente, de forma manifiesta o latente, podrán ser unidireccionales o multidireccionales, articuladas o desarticuladas, homogéneas o heterogéneas, individuales, grupales o colectivas. En unas ocasiones, como hemos podido observar a través de las viñetas autoetnográficas, los actos de resistencia consistirán en acciones sutiles, implícitas, generalmente individuales y “silenciosas” sin aspiraciones mayores de transformación del orden estructural -ver las viñetas autoetnográficas “un despacho sin puertas” o “de la banalidad del mal”, por ejemplo. Pero, en otras ocasiones, las contraconductas llevadas a cabo por las trabajadoras sociales se convertirán en un ejercicio de “desobediencia civil”, de activismo organizado -como en el caso del Foro ServSocial Madrid-, o intervenciones con una orientación fuerte hacia la promoción del control ciudadano por parte de las comunidades de usuarios y a la creación de proyectos locales y alternativos -como la Plataforma RMI Madrid o el proyecto de vecinos en red para abordar la soledad no deseada-, suponiendo éstas una verdadera estrategia disruptiva pudiendo caracterizarlas como actos de resistencia radical, en el sentido de aspirar a alcanzar transformaciones de orden estructural a partir de la organización colectiva y de manera explícita y pública. Iniciativas que, en la lógica planteada por Spivak (2003), constituyen un camino viable y más “al alcance de la mano” para ejercer resistencias desde la intervención social localizada y que permiten construir y fortalecer los vínculos comunitarios desde una perspectiva colaborativa y colectiva, que desafía la racionalidad neoliberal en el día a día.

Quizá uno de los mayores logros del neoliberalismo es habernos “convencido” de que no hay alternativas. Si pensamos que los actos deliberados que, como ejemplo, hemos desarrollado en el capítulo 6 no constituyen un acto de resistencia relevante, supone también un efecto de la racionalidad neoliberal que atraviesa nuestras subjetividades. Aunque podamos calificar, en ocasiones, de “sutiles” los actos de resistencia señalados, éstos -al decir de Foucault (1979)- van minando desde abajo, desde afuera, desde el lado, la arquitectura neoliberal de las intervenciones sociales.

Asumir que la resistencia puede ser sutil, individual y en silencio no deja de devolvernos a la trampa psicopolítica donde, quienes hacemos intervención en lo social, somos responsables de salvar al mundo del neoliberalismo. No debemos alimentar esta visión mesiánica que no hace más que reforzar nuestro sentimiento de culpa y la inconformidad constante corriendo el peligro de hacer estallar la propia subjetividad. Quizás no nos encontremos hoy en el momento ni en el lugar adecuado para aspirar al consejo de fábrica gramsciano, pero sí podemos adherirnos a la dimensión colectiva de la resistencia, confirmando que la posible transformación del actual orden de cosas se hace con otras, a quienes podemos llamar compañeras pues nos acompañan en las reflexiones, en la autocrítica, en las posibilidades de producir propuestas conjuntas, alternativas y novedosas que surjan desde la cooperación y desde la primera línea de acción.

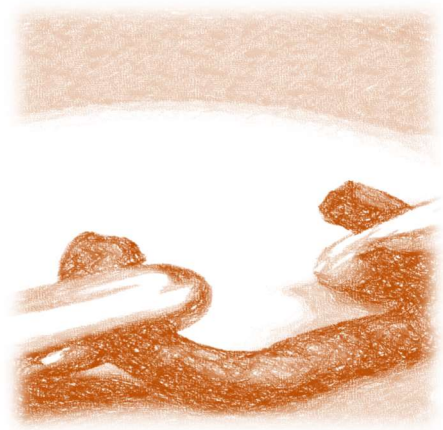
Desde aquí, sólo podemos reconocernos en la encrucijada, bajo la tensión de los marcos institucionales en los que nos hayamos inscritas, pero siempre, con la posibilidad, de “oponernos sin perder el puesto” (Lipski, 1980, p. 115) pues no es otra la posibilidad de manifestación de la contradicción entre control y emancipación que enfrentamos desde la intervención social. Este desafío que señala Lipski, requiere por nuestra parte de lucidez en los análisis de nuestra propia posición profesional, dentro del marco institucional y contextual en el que nos hallamos identificando, de manera estratégica, nuestras posibilidades de incidencia, con la firmeza precisa para llevar a cabo un programa de trabajo crítico pero, sobre todo, desde un *ethos* colaborativo que se desarrolla con aquellas que también buscan transformar lo social desde sus propias posiciones, repertorios y estrategias.

Por último señalar que el desarrollo de esta tesis y sus resultados resultan relevantes, tanto desde el punto de vista teórico como por sus implicaciones prácticas, para el área de conocimiento de los Servicios Sociales y del Trabajo Social así como para el ejercicio práctico de éste. En la combinación de rigor analítico y práctica reflexiva orientada al cambio de las estructuras en las que se desenvuelven las profesionales y

personas usuarias del trabajo social, creo que está uno de sus mayores potenciales. A través de las experiencias de resistencia y prácticas contrahegemónicas que se relatan y analizan en la tesis se han podido observar y analizar situaciones que de otro modo resultarían inaccesibles e invisibles, pero que están ahí y afectan de forma muy notoria al funcionamiento del primer nivel de atención de los servicios sociales municipales, señalándose, igualmente, algunos modos de modificar los elementos ya no solo ineficientes, sino también perversos, que mantiene este subsistema de bienestar.

No quisiera cerrar estas in-conclusiones sin dirigirme a las compañeras de profesión y, de manera especial, a aquellas personas que se encuentran realizando sus estudios de doctorado, animándolos a coger el testigo que he lanzado a través de esta tesis y seguir ahondando en las múltiples vías de investigación que se abren a partir de ella.

Esta tesis, al igual que toda empresa humana, precisó de un momento de origen o punto de partida, teniendo inscrito -en su propio inicio- su punto de llegada, su arribo, su final, su conclusión, pero... ¿Realmente podemos dar por terminado un proceso de investigación? ¿Podemos dar por concluido el proceso de investigación sobre las resistencias en Atención Social Primaria cuando, en realidad, se trata de algo que está sujeto a un permanente ir haciéndose? Aunque esta tesis finalice aquí las historias de resistencia no termina porque, “finalizar” no es lo mismo que “terminar”. Podremos decir sí, que damos por finalizada la lectura de esta tesis y cerraremos su texto. Lo devolveremos al estante de la biblioteca o lo guardaremos como archivo PDF en alguna de nuestras carpetas digitales. Pero la lectura no habrá terminado, quizá incluso me atrevería a decir que ni ha empezado o, si me apuráis, recién acaba de comenzar.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Llegada la noche, retorno a casa, y entro en mi escritorio; y al llegar al umbral del escritorio, me despojo de la ropa cotidiana, llena de fango y de lodo, y revisto mis ropajes reales y curiales; y así revestido de un modo adecuado entro en las antiguas cortes de los antiguos hombres, donde, recibido por ellos amorosamente, me alimento de ese manjar, que es el único que me corresponde, porque yo nací para él; y entonces yo no me avergüenzo de hablar con ellos, y de preguntarles por las razones de sus actos; y ellos por su gran humanidad me responden; y durante cuatro horas de tiempo no siento ya ningún hastío, olvido cualquier afán, no tengo miedo de la pobreza, no me asusta la muerte: me transfiero totalmente en ellos. Y puesto que Dante nos indica que hay que poner en práctica aquello que se ha entendido, yo he anotado aquello que a través de la conversación con ellos he obtenido de capital.

Maquiavelo, 2009, p.396.

Que otros se jacten de las páginas que han escrito: a mí me enorgullecen las que he leído.

Borges, 1969, p. 13.

Dedicatoria a los autores que ha tenido a bien acompañarme.

Esta bibliografía es fiel reflejo de un amor libre que huye de reclamos excluyentes y posesivos realizados por una sola voz. Soy amigo de la promiscuidad teórica. Es decir, con cariño y con respeto (leyéndoles con atención y tratándoles con cuidado), he podido estar con varios a la vez, tocar sin miedo y reapropiarme de sus cacharros conceptuales, hacer combinaciones inéditas y, sobre todo, pensar siempre desde mis propias necesidades, desde mi propia biografía y trayectoria, desde las preguntas que me han puesto las situaciones de vida que he atravesado y sus evoluciones.

Padezco bibliofrenía que, en palabras de Joaquín Rodríguez (2010), supone una pasión irrefrenable por los libros habiéndome convertido en una réplica del, personaje principal de la novela *Una soledad demasiado ruidosa* del escritor húngaro Boumil Habral.

Me identifico con todas aquellas personas que, a lo largo de la historia, han dilapidado fortunas, derrochado tiempo y prodigado atenciones sobre el objeto más venerable que conozco: un libro, pudiendo hacer mío el retrato que hace Ivan Illich de sí mismo al señalar “mi mundo es el de las letras. No me siento en casa más que en la isla del alfabeto. Esta isla la comparto con mucha gente que no sabe ni leer ni escribir, pero cuya mentalidad es fundamentalmente alfabética -como la mía-“ (2015, p.575). Porque el ejercicio de leer es para mí no una mera actividad de interpretación sino, sobre todo y principalmente, de cambio y transformación, un “arma cargada de futuro expansivo”, tal y como escribiera Gabriel Celaya.

Porque leer, siempre me ha permitido ponerme en el lugar del otro; intentar entender los argumentos del otro; establecer puentes de diálogo a través de las palabras con el otro; consolidar principios éticos y convicciones morales irrenunciables y comunes no sujetos a los a veces caprichosos, y otros arteros, vaivenes de la historia. Porque confío en los libros y en su lectura como instrumentos de reeducación o como herramientas de liberación, anverso y reverso de una misma moneda acuñada en la maleable ambigüedad de los textos. Quizá por esta posibilidad implícita en los libros y su lectura, los nazis destruyeron los cien millones de libros que se calcula hicieron desaparecer en apenas doce años (Rose, 2001), al mismo tiempo que se masacraban seis millones de personas.

Solo espero que tantos libros no me hagan descuidar nunca los dos mayores libros: el del mundo y el de la vida.

Referencias Bibliográficas.

A

Adams, T., Ellis., C. y Stacy, J. (2015). *Autoethnography: Understanding Qualitative Research*. New York: Oxford University Press.

Agamben, G. (2001). *Desnudez*. Barcelona: Anagrama.

Agrela, B., Gutiérrez, C. y Fernández, T. (2017). Repensar la ética en Trabajo Social desde una perspectiva de género. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30 (1), 51-64.

Aguayo, C. (2006). *Las profesiones modernas. Dilemas del conocimiento y del poder*. Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana.

Alayon, N. (1981). *Definiendo el Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.

Alayón, N. (2001). *Asistencia y Asistencialismo. Pobres controlados o erradicación de la pobreza*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Aliena R. (2005). *Descenso a Periferia. Asistencia y condición humana en el territorio de lo social*. Valencia: Editorial Nau Libres.

Althusser, L. (1977). *El aparato ideológico del estado escolar como aparato dominante*. Barcelona: Editorial Labor.

Amat, N. (2010). *Escribir y Callar*. Madrid: Editorial Siruela.

Ander-Egg, E (1998). *Historia del Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.

Ander-Egg, E. (1994). *Evolución histórica del Servicio Social en América Latina*. Buenos Aires: Editorial Lumen.

Ander-Egg, E (1985) *Qué es el Trabajo Social*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.

Anderson, E. (2017). Feminist Epistemology and Philosophy of Science. En E. Zalta (ed.), *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*. Recuperado el 7 de enero de 2019, de <https://plato.stanford.edu/archives/spr2017/entries/feminismepistemology/>

ANECA (2006) *Libro Blanco para el Título de Grado en Trabajo Social*. Madrid: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

Angenot, M. (2010). *El discurso social. Los límites históricos de lo pensable y lo decible*. Buenos Aires: Editorial Siglo XXI España.

Angermuller, J. (2019) *¿Quién dijo posestructuralismo? La creación de una generación intelectual*. Madrid: Dado Ediciones.

Alonso, M. (2015). *No tenemos sueños baratos. Una historia cultural de la crisis*. Madrid: Editorial Anthropos.

- Alvarez-Uría, F (2020). *Sociología y literatura, dos observatorios de la vida social. Lecturas de un sociólogo*. Madrid: Ediciones Morata.
- Allen, A. (1999). *The Power of Feminist Theory. Domination, Resistance, Solidarity*. Boulder: Westview.
- Allende, I. (1984). *Paula*. Barcelona: Editorial Plaza y Janés.
- Amorós, C. (2005). *La gran diferencia y sus pequeñas consecuencias...para las luchas de mujeres*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Apple, M. (1979). *Ideología y Currículo*. Madrid: Editorial Akal.
- Arendt, H. (1993). *La condición humana*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Arendt, h (1995). *De la historia a la acción*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Arendt, H. (2006). *Sobre la revolución*. Madrid: Alianza Editorial.
- Ardoino, J. (2001). *La intervención ¿Imaginario del cambio o cambio del imaginario?* Madrid: Ediciones Plaza y Valdez.
- Argullol, R. (2008). *Aventura. Una filosofía nómada*. Barcelona: Editorial Acantilado.
- Arteta, A. (2002). *La virtud en la mirada. Ensayo sobre la admiración moral*. Valencia: Editorial Pre-textos.
- Arteta, A. (2010). *Mal consentido. La complicidad del espectador indiferente*. Madrid: Alianza Editorial.
- Astier, I. (2009). Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale. *Informations Sociales*, 152 (2), 52-58.
- Ayuntamiento de Madrid. (1989). *Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid*. Aprobado por el Ayuntamiento Pleno del 22 de junio de 1989. Recuperado 3 de junio de 2019. <https://sede.madrid.es/portal/site/tramites>
- Ayuntamiento de Madrid. (2000). *Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid: criterios organizativos para la mejora de la atención social*. Madrid: Ayuntamiento de Madrid.
- Ayuntamiento de Madrid. (2020). *Memoria del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social*. Recuperado 12 de enero de 2021. <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/ServSocialesYAtencionDependencia/InnovaEstratSocial/Memorias>

Ayuntamiento de Madrid. (2021). *Memoria del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social*. Recuperado 3 de junio de 2021. <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/ServSocialesYAtencionDependencia/InnovaEstratSocial/Memorias>

Ayuntamiento de Madrid. (2008). *Plan de Atención Social Primaria*. Madrid, Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Ayuntamiento de Madrid. (2011). *Carta de Servicios ofertados desde los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid*. Recuperado 23 de octubre de 2019. <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Cartas-de-Servicios/Cartas-de-Servicios-vigentes/>

B

Badiou, A. (1999). *El Ser y el acontecimiento*. Buenos Aires: Ediciones Manantial.

Bajtín, M. (1989). *Teoría y estética de la novela. Trabajos de investigación*. Madrid: Editorial Taurus.

Balbi, J. (2004). *La mente narrativa. Hacia una concepción postracionalista de la identidad personal*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Balmes, J. (2011). *El criterio*. Madrid: Biblioteca de Autores Cristianos.

Bañez, T. (2005). Del trabajo de apostolado a la profesionalización. Análisis de la profesión de Trabajo Social en Aragón. *Cuadernos de Trabajo Social*, 18, 79-89.

Barbero, J.M. (2007). *La identidad inquieta de los trabajadores sociales. Barcelona*. Barcelona: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña.

Barbero, J.M. (2008). *El Trabajo Social en España*. Zaragoza: Ediciones Certeza.

Barcena, F (2016). *En busca de una educación perdida*. Argentina: Editorial Paidós.

Barcena, F (2005). *La experiencia reflexiva en educación*. Barcelona: Editorial Paidós.

Bathes, R. (1981). *Crítica y Verdad*. México: Editorial Siglo XXI.

Barthes, R. (1987). *El susurro del lenguaje. Más allá de la palabra y la escritura*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Bauman, Z. (2011). *Daños colaterales. Desigualdades sociales en la era global*. Argentina: Fondo de Cultura Económica.

Bauzá, H. (2015). *Sortilegios de la memoria y el olvido*. Argentina: Editorial Akal.

Behar, R., y Gordon, D. A. (1995). *Women writing culture*. Bekerley: University of California Press.

Behar, R. (1996). *The Vulnerable Observer, Anthropology that Breaks your Heart*. Boston: Beacon Press.

Beccaria, C. (2011). *De los Delitos y las Penas*. Madrid: Editorial Trotta.

Beck, U. (1997). La reinención de la política: hacía una teoría de la modernización reflexiva. En U. Beck, A. Giddens y S. Lash, *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*. (págs. 13-73). Madrid: Alianza Editorial.

Beck, U. (2012). *Una Europa alemana*. Barcelona: Editorial Paidós.

Belvedere, C. (2002). *De sapos y cocodrilos. La lógica elusiva de la discriminación social*. Buenos Aires: Editorial Biblos.

Bellah, R (1989). *Hábitos del corazón*. Madrid: Alianza Editorial.

Ben-Ari, A., y Enosh, Guy. (2010). Processes of reflectivity: Knowledge construction in qualitative research, *Qualitative Social Work*, 10(2), 152-171.

Berasaluze, A., y Berrio-Otxoa, K. (2008): *El ejercicio profesional del Trabajo Social hoy*. Vitoria-Gasteiz: Colegios Oficiales de Diplomados/as en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.

Berger, P., y Luckhman, N. (2010). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu.

Berger, R. (2015). Now I see it, now I don't: Researcher's position and reflexivity in qualitative research. *Qualitative Research*, 15(2), 219-234.

Birulés, F. (2015). *Entre actos. En torno a la política, el feminismo y el pensamiento*. Buenos Aires: Katz Editores.

Blanco, S. (2018). *Autoficción. Una ingeniería del Yo*. Barcelona: Punto de Vista Editores.

Blanco, N. (2006). Saber para vivir. En: A. M^a, Piussi, y A. Mañeru (Coords). *Educación, nombre común femenino*. Barcelona (págs. 158-183). Barcelona: Editorial Octaedro.

Blanco, M. (2012). ¿Autobiografía o autoetnografía? *Desacatos*, 38, 169- 178.

Bobin, C. (2019.) *Autorretrato con radiador*. Madrid: Ediciones Árdora

Bodei, R. (2011) Seminarios de filosofía e indignación. Teoría e historia de una pasión. Recuperado el 13 de marzo de 2019. <https://www.march.es/conferencias/anteriores/voz.aspx?p1=22777>

Boix, V. y Rivard, M. (2014). *The Many Sotries Library Project. Sharing Untold Stories to Understand Who We Are. ProjectZero*. Harvard: Graduate School of Educación.

Bochner, A. y Ellis, C. (2000). Autoethnography, Personal Narrative, Reflexivity. En: N. Denzin, y Y. Lincoln, (orgs.). *Handbook of qualitative research (pp. 733-768)*, Thousand Oaks: Sage.

Bolibar, A., y Domingo, J. (2006). La investigación biográfica y narrativa en Iberoamérica: campos de desarrollo y estado actual. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 7(4), Art. 12. Recuperado el 12 de marzo de 2018. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0604125>

Borges, J.L. (1969). *Elogio de la sombra*. Buenos Aires: Emecé Editores.

Borón, A. (2000). *Tras el búho de Minerva. Mercado contra democracia en el capitalismo de fin de siglo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Borón, A. (2002). *Imperio e Imperialismo. Una lectura crítica de Michael Hardt y Antonio Negri*. Buenos Aires: CLACSO.

Borón, A. (2003). *Estado, capitalismo y democracia en América Latina*. Buenos Aires: CLACSO.

Borón, A. (2006). Las ciencias sociales en la era neoliberal: entre la academia y el pensamiento crítico. *Tareas*, (122). Recuperado el 7 de febrero de 2019. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/panama/cela/tareas/tar122/03boron.pdf>

Bourdieu, P. (1988). *Cosas dichas*, Buenos Aires: Editorial Gedisa.

Bourdieu, P. (1997). *Razones prácticas: sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Editorial Anagrama.

Bourdieu, P. (1999). *Meditaciones pascalianas*. Barcelona: Editorial Anagrama.

Bourdieu, P. (2000). *La dominación masculina*. Barcelona: Editorial Anagrama.

Bourdieu, P. (2001). *La Miseria del Mundo*. Barcelona: Editorial Akal.

Bourdieu, P. (2003). *Contrafuegos: reflexiones para servir a la resistencia contra la invasión neoliberal*, Barcelona: Editorial Anagrama.

Bourdieu, P. (2005). "La práctica de la sociología reflexiva." En Bourdieu, P., y Wacquant, L. *Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Bozzo, R., Bonano, O., y L'hoste, M. (2003). *El oficio de intervenir. Políticas de subjetivación en grupos e instituciones*. Buenos Aires: Editorial Biblos.

Brown, W. (2003). Neoliberalism and the End of Liberal Democracy. *Theory and Event*, 7 (1), 95-107.

Brown, W. (2006). American Nightmare. Neoliberalism, Neoconservatism and De-democratization. *Political Theory*, 34 (6), 690-714.

Bregman, R. (2017). *Utopía para realistas. A favor de la renta básica universal, la semana laboral de 15 horas y un mundo sin fronteras*. Barcelona: Editorial Salamandra.

Brezmes M. J. (2010). *El Trabajo Social en España*. Murcia: Ediciones Universitarias de Murcia.

Briones, C. (2007). Teorías performativas de la identidad y performatividad de las teorías. *Tabula Rasa*, 6. Pp. 55-83.

Bruner, J. (1987). *La importancia de la educación*. Barcelona: Editorial Paidós.

Bruner, J. (1997). *Realidad mental y mundos posibles. Los actos de la imaginación que dan sentido a la existencia*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Bruner, J. (2002). *Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva*. Madrid: Alianza Editorial.

Bruner, J. (2003). *La fábrica de historias. Derechos, literatura, vida*. México: Fondo de Cultura Económica.

Bryson, B. (2005). *Una breve historia de casi todo*. Barcelona: Círculo de Lectores.

Butler, J. (2001). Fundamentos contingentes: el feminismo y la cuestión del 'postmodernismo', *La Ventana*. 13 (2), 102-135.

Butler, J. (2007). *El género en disputa. El feminismo y la subversión de la identidad*. Barcelona: Editorial Paidós.

Butler, J. (2009a). *Lenguaje, poder e identidad*. Madrid: Editorial Síntesis.

Butler, J. (2009b). *Vida precaria. El poder del duelo y la violencia*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Butler, Judith (2010a). *Cuerpos que importan. Sobre los límites materiales y discursivos del "sexo"*. Buenos Aires: Paidós.

Butler, J. (2010b). *Marcos de Guerra. Las vidas lloradas*. Mexico: Editorial Paidós.

Butler, J. (2017). *Cuerpos aliados y lucha política. Hacia una teoría performativa de la asamblea*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

C

Calderón, C. (2002). Criterios de calidad en la Investigación Cualitativa en Salud (ICS): Apuntes para un debate necesario. *Revista Española de Salud Pública*, 76 (5), 473–482.

Calderon, Y. (2019). Arte y epistemologías emergentes. Hacia una hermenéutica de sujetos subalternizados” *Estudios Artísticos*, 2, 157-177.

Calderon, Y. (2021). La autoetnografía como inflexión y performance para la producción de saberes liminales, rebeldes y nómadas. *Calle 14*. 16 (29), 16-37.

Calhoun, C. (2002). *Dictionary of the Social Sciences*. Oxford: Oxford University Press.

Camps, V. (2016). *Elogio de la duda*. Barcelona: Arpa y Alfíl Editores.

Camús, A. (1978). *El hombre rebelde*. Buenos Aires: Editorial Losada.

Caparrós, E., y Sierra, J. E. (2012). Al hilo de lo vivido: la pedagogía como brújula para la investigación. En: Rivas, J. I., Hernández, F., Sancho, J. M., y Núñez, C. (2012). *Historias de vida en educación: sujeto, diálogo, experiencia*. Barcelona: REUNI+D.

Carballeda, A. (2000). *Del desorden de los cuerpos al orden de la sociedad*. La Plata: Editorial de la Universidad Nacional de La Plata.

Carr, D. (2005). *El sentido de la educación: una introducción a la filosofía y a la teoría de la educación y la enseñanza*. Barcelona. Editorial Grao.

Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del asalariado*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Castoriadis, C. (1993) *La institución imaginaria de la sociedad*. Madrid: Alianza Editorial.

Castro, E. (2004). *El vocabulario de Michel Foucault*. Buenos Aires: Editorial Universidad Nacional de Quilmes.

Caygill, H. (2016) *De la resistencia. Una filosofía del desafío*. Madrid: Armenia Editorial.

Cefaï, D., y Gardella, E. (2011). *L'urgence sociale en action: Ethnographie du Samu Social de París*. Paris: La Découverte.

Chang, H. (2008). *Autoethnography as method*. Walnut Creek: Left Coast Press.

Chirbesm F. (2015). *El novelista perplejo*. Barcelona: Editorial Anagrama.

Clifford, J., y Marcus, G. (1986). *Writing culture. The poetics and politics of ethnography*. Berkeley: University of California Press.

Clough, P., y Nutbrown, C (2002). *A Student's Guide to Methodology: Justifying Enquiry*. London: Sage Publications.

Coffey, A., y Atkinson, P. (2005). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación*. Alicante: Universidad.

Cohen, S. (1988). *Visiones del control social*. Barcelona: Ed. PPU.

Colectivo Cul de Sac.(2013) *Obedecer bajo la forma de la rebelión. Tesis sobre indignación y su tiempo*. Alicante: Ediciones El Salmón.

Comité Invisible (2014) *A nuestros amigos*. Logroño: Pepitas de Calabaza.

Comte A. (2010). *Sobre el cuerpo. Apuntes para la una filosofía de la fragilidad*. Madrid: Editorial Paidós.

Contreras, J., y Pérez de Lara, N. (2010). La experiencia y la investigación educativa. En: Contreras, J., y Pérez de Lara, N. (Comps.): *Investigar la experiencia educativa*. Madrid: Ediciones Morata.

Cornejo, M. (2006). El enfoque biográfico: trayectorias, desarrollos teóricos y perspectivas. *Psykhé*, 15(1), 95-106.

Cornelissen, L. (2018). On the subject of neoliberalism: Rethinking resistance in the critique of neoliberal rationality. *Constellations* 25,133–146.

Corominas, J. (1961). *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*. Madrid: Editorial Gredos.

Correa, R. (1999). La aproximación biográfica como una opción epistemológica, ética y metodológica. *Proposiciones*, 29, 1-9.

Cortina, A. (2017). *Aporofobia, el rechazo al pobre; un desafío para la sociedad democrática*. Madrid: Editorial Paidós.

Costamagna, P. (2014). Los procesos políticos y de formación en la construcción de capacidades para el Desarrollo Territorial. Una aproximación al aprendizaje desde la experiencia. *Tesis doctoral defendida en julio de 2014*. Instituto de Estudios sobre Desarrollo y Cooperación Internacional (HEGOA), Universidad del País Vasco.

Coetzee, J.M., y Kurtz, A. (2015). *El buen relato. Conversaciones sobre la verdad, la ficción y la terapia psicoanalítica*. Barcelona: Literatura Random House.

Creamer, E. (2006). Experimenting with voice and reflexivity in social science texts. En Conrad, C. & Serlin, R. (Ed.), *The SAGE Handbook for research in education: Engaging ideas and enriching inquiry* (pp. 529-542). Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Creswell, J.W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing among Five Traditions*. California: Sage.

Cruz, M. (2015). *Hacerse cargo. Por una responsabilidad fuerte y unas identidades débiles*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Cruz, M. (2019). *Dar (se) cuenta. De qué pasado venimos...y a qué presente hemos ido a parar*. Barcelona: Economía Digital S.L.

Cutcliffe, J.R. (2003). Reconsidering reflexivity: introducing the case for intellectual entrepreneurship. *Qualitative Health Research*, 13 (1), 136-148.

Cuesta, A. B. (coord.) (2007): *Situación laboral de las Trabajadoras Sociales en La Rioja*. Logroño: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de La Rioja.

D

D'Alisa, G., Demaria, F. y Kallis, G. (eds.) (2015). *Decrecimiento. Vocabulario para una nueva era*. Barcelona: Icaria.

Davidson, A. (2012). Elogio de la contraconducta. *Revista de estudios sociales* 43, 153.

De Certeau, M. (1996). *La invención de lo cotidiano*. México: Universidad Iberoamericana/ITESO/Centro Francés de Estudios Mexicanos y Centroamericanos.

De la Boétie, E. (1986). *Discurso contra la servidumbre voluntaria*. Madrid: Editorial Tecnos.

De la Cuesta, C. (2011). La reflexividad: Un asunto crítico en la investigación cualitativa. *Enfermería Clínica*, 21(3), 163-167.

Delbo, C. (2012). *Les Belles Lettres*. París: Les Éditions de Minuit.

Deleuze, G. (1996) *Crítica y clínica*. Barcelona: Editorial Anagrama.

Delgado-Valentín, R. (2019). Más allá del binario: Un análisis crítico sobre la intersexualidad desde la perspectiva del Trabajo Social Feminista. *Voces desde el Trabajo Social*, 7(1), 110-133.

Denzin, N., y Lincoln, Y. (ed) (1998) *Collecting and Interpreting Qualitative Materials*. Thousand Oaks: Sage.

Denzin, N. (2013). Autoetnografía analítica o nueva déjà vu. *Revista Astrolabio*, 0(11). 207-220.

Denzin, N. (2015). Haciendo (auto)etnografía políticamente. *Revista Astrolabio*, 25(3). 257-278.

Denzin, N., y Giardina, M.(2009). *Qualitative Inquiry and the politics of evidence*. California: Left Coast Press.

Denzin, N., y Lincoln, Y. (2005). Introduction. The Discipline and Practice of Qualitative Research. En *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Third Edition. Thousand Oaks: Sage Publications,

Denzin, N., Norman K., y Lincoln, Y. (2012). Introducción general. La investigación cualitativa como disciplina y como práctica. En *El campo de la investigación cualitativa. Manual de investigación cualitativa. Vol. 1*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Derrida, J. (1997). *El Tiempo de una tesis, Deconstrucción e implicaciones conceptuales*. Barcelona: Proyecto A Ediciones.

Derrida, J y Roudinesco, E. (2001). *Y mañana qué*. México: Fondo de Cultura Económica.

De Sousa, B. (2006). *Renovar la teoría crítica y reinventar la emancipación social*. Buenos Aires: Clacso.

De Sousa, B. (2019). *El fin del imperio cognitivo. La afirmación de las epistemologías del Sur*. Madrid: Editorial Trotta.

Didi-Huberman, G. (2020). *Desear desobedecer. Lo que nos levanta, 1*. Madrid: Adaba Editores.

Dinesen, I. (1985). *Últimos cuentos*. Barcelona: Editorial Bruguera.

Doloriert, C., y Sambrook, S. (2012) Organisational autoethnography. *Journal of Organizational Ethnography*, 1(1), 83-95.

Domingo, T., y Feito, L (2013) *Bioética narrativa*. Madrid: Editorial Escolar y Mayo.

Dubet, F. (2006). *El Declive de la Institución. Profesiones, Sujetos e Individuos en la Modernidad*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Dubois, V. (2018). *El burócrata y el pobre. Relación administrativa y tratamiento de la miseria*. Valencia: Editorial Institución Alfonso el Magnánimo.

Duch, LI. (2004). *Estaciones del laberinto. Ensayos de antropología*. Barcelona: Herder.

Duque, F., y Cadahia, L. (2013). *Indignación y rebeldía. Crítica de un tiempo crítico*. Madrid: Adaba Ediciones.

E

Eagleton-Pierce, M. (2016). *Neoliberalism: key concepts*. London: Routledge.

Bell, E. T. (1961). *Les grands mathématiciens*. Paris: Pavot.

Eisner, E. (1998). *El ojo ilustrado. Indagación cualitativa y mejora de la práctica educativa*. Barcelona: Paidós educador.

Ellis, C. (2004). A call of Autoethnographic Stories. En *The Ethnographic I. A methodological Novel about autoethnography*, Walnut Creek: Altamira Press.

Ellis, C., y Bochner, A. (2000). Autoethnography, personal narrative, reflexivity. En Denzin, N., y Lincoln, Y. *Handbook of Qualitative Research*. Second Edition. (págs.. 733-765). Thousand Oaks: Sage Publications.

Ellis, C., Adams, T., y Bochner, A. (2011). Autoethnography: an overview. *Forum Qualitative Social Research*, XII (1)

Elstain, J. (1998). *Public man, private woman*. Princeton: Princeton University Press.

Esquirol, J.M. (2005). *Uno mismo y los otros. De las experiencias existenciales a la interculturalidad*. Barcelona: Editorial Herder.

Esquirol, J. M. (2006). *El respeto o la mirada atenta. Una ética para la era de la ciencia y la tecnología*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Esquirol, J.M. (2009). *El respirar de los días. Una reflexión filosófica sobre el tiempo y la vida*. Madrid: Editorial Paidós.

Esquirol, J.M. (2015) *La resistencia íntima. Ensayo de una filosofía de la proximidad*. Barcelona: Editorial El Acanalado.

Esquirol, J.M. (2018) *La penúltima bondad. Ensayo sobre la vida humana*. Barcelona: El Acanalado.

Esquirol, J.M. (2021) *Humano, más humano. Una antropología de la herida infinita*. Barcelona. Editorial: El Acanalado.

Estruch, J., y Güell, A. M. (1976). *Sociología de una profesión, los asistentes sociales*. Barcelona: Editorial Península.

F

Fairclough, N. (1995). *Critical discourse analysis: the critical study of language. Language in social life series*. London: Longman.

Fairclough, N., y Wodak, R. (1997). Critical discourse analysis. In T. A. van Dijk (Ed.), *Discourse as Social Interaction* (págs. 258–84). London; SAGE.

Fassin, D., y Eideliman, J. (2012). *Économies morales contemporaines*. Paris: La Découverte.

Fassin, D., Mazouz, S., Makeremi, C., Kobelinsky, C., Fischer, N., Fernandez, F., Eideliman, J.S., Coutant, I., bouagga, Y., et Roux, S. (2013). *Juger, réprimer, accompagner. Essai sur la morale de l'État*. Paris: Éditions du Seuil.

Federici, S. (2015). *Calibán y la bruja. Mujeres, cuerpo y acumulación originaria*. Buenos Aires: Tinta Limón.

Feliu, J. (2007). Nuevas formas literarias para las ciencias sociales: el caso de la autoetnografía. *Athenea Digital*, 12, 262-271.

Femenías, M.L. (2000). *Sobre sujeto y género. Lecturas feministas desde Beauvoir hasta Butler*. Buenos Aires: Catálogos.

- Femenías M. L. (2006). *Feminismos de París a La Plata*. Buenos Aires: Catálogos.
- Ferguson, I., Ioakimidis., V., y Lavalette, M., (2018). *Global Social Work in a Political Context, Radical Perspectives*. New York: Policy Press.
- Finlay, L. (2002). Negotiating the swamp: the opportunity and challenge of reflexivity in research practice. *Qualitative Research*, 2(2), 209-230.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata y Fundación Paideia Galiza.
- Flick, U. (2007). *Designing Qualitative Research*. London: SAGE Publications Ltd.
- Flores, G. (2018). Co-formación de la identidad doctoral: sendero de vivencias de aprendizaje en Porta, L. Aguirre, J. Ramallo, F. *Pedagogía Doctoral en Educación. Investigación, Relatos y Experiencias en la Formación Doctoral. Actas del I Simposio Nacional*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Foucault, M. (1979). *Microfísica del poder*. Madrid: La Piqueta.
- Foucault, M. (1994). *Un diálogo sobre el poder*. Barcelona: Editorial Altaya.
- Foucault, M. (2007). *Historia de la sexualidad 1- La voluntad de saber*. México: Siglo XXI España.
- Foucault, M. (2008). *Seguridad, territorio, población: curso del Collège de France (1977-1978)*. Madrid: Akal.
- Foucault, M. (2013a). ¿Es inútil sublevarse? En *Obras esenciales. III. Estética, ética y hermeneútica*, (pags, 861-865). Barcelona: Magnum,
- Foucault, M. (2013b). *La filosofía analítica de la política*. En *Obras esenciales. III. Estética, ética y hermeneútica*, (págs., 783-797) Barcelona: Magnum.
- Fraser, N. (1981). Foucault on Modern Power: Empirical Insights and Normative Confusions. *PRAXIS International*, 2, 272-287.
- Fraser, N. (1989). *Unruly Practices. Power, discourse and gender in contemporary social theory*. Minnesota: University of Minnesota Press.
- Fraser, N. (2016). *¿Reconocimiento o redistribución? Un debate entre marxismo y feminismo*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Freire, P. (2014). *La importancia del acto de leer*. Caracas: El Perro y la Rana.
- Freire, P. (2012). *Pedagogía del oprimido*. Madrid: Editorial Siglo XXI.
- Freud, S. (1987). *Nuevas lecciones introductorias al psicoanálisis. Lección XXXI "Diseccción de la personalidad psíquica"*. Madrid: Alianza
- Fuertes, G. (2017). *El libro de Gloria Fuertes. Antología de poemas y de vida*. Barcelona: Blackie Books.

Fuster, L. (2019) *Palabras claves. Reflexiones para Fina Birulés*. Barcelona: Editorial Icaria.

G

Gabilondo, Á. (1990). *El discurso en acción. Foucault y una ontología del presente*. Madrid: Editorial Anthropos.

Gadamer, H-G. (1977). *Verdad y Método*. Madrid: Editorial Sígueme.

Gamoneda, A., y Gonzalez, F. (Eds.) (2018) *Idea Súbita. Ensayos sobre epifanía*. Madrid: Adaba Editores.

García Guirao, L. (2020). *El individualismo utópico*. Madrid: Dado Ediciones.

García, G. (2018). *Cien años de soledad*. Madrid: Editorial Debolsillo.

García, J. (2007). *Imágenes en la distancia*. Barcelona: Editorial Laertes.

García, L. (2014). *Un velero bergantín*. Madrid: Visor.

García, L. (2019). *Las palabras rotas*. Madrid: Editorial Alfaguara.

García, P. (2013). *Cadáver a la intemperie. Para una crítica radical de las sociedades democráticas occidentales*. Alicante: Co-edición Logofobia & Colla Ecologista i Cultural "El Campanà".

Geertz, C. (1990). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Geertz, C., (2001). *El antropólogo como autor*. Barcelona: Editorial Paidós.

Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.

Gilgun, J.F. (2005): "Grab and good science: writing up the results of qualitative research" en *Qualitative Health Research*, 15 (2), 256-262.

Giroux, H. A. (2004). *Teoría y resistencia en educación. Una pedagogía para la oposición*. México: Siglo XXI.

Giuliano, F. (2017). *Rebeliones éticas, palabras comunes. Conversaciones (filosóficas, políticas, educativas) con Judith Butler, Raúl Fonet-Betancourt, Walter Mignolo, Jacques Rancière, Slavoj Žižek*. Buenos Aires: Editorial Miño y Dávila.

Goffman, E. (2020). *Estrategia Interacción*. Pennsylvania: University of Pennsylvania Press.

González, A. (2010) *Palabra sobre palabra*. Barcelona: Editorial Seix Barral.

González, T. (2009). *Flexibilidad y reflexividad en el arte de investigación cualitativa*. *Index De Enfermería*, 18(2), 121-125.

Graham, M. (2010). Emotional bureaucracies: Emotions, Civil Servants, and Immigrants in the Swedish Welfare State. *Ethos*, 30(3), 199-226.

Grande, F. (2010). *El poder del lenguaje y su expresión poética*. Murcia: Premio Cervantes.

Gramsci, A. (1984). *Los intelectuales y la organización de la cultura*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Gramsci, A. (2006). *Política y sociedad*. Santiago: Centro Gráfico.

Gramsci, A. (2012). *Los intelectuales y la organización de la cultura*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Guattari, F. y Rolnik, S. (2006) *Micropolítica. Cartografía del deseo*. Madrid: Traficantes de Sueños.

Guber, R. (2001). *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. Buenos Aires: Grupo Editorial Norma.

Guerra, Y. (2003) *Servicio Social Crítico*. San Pablo: Cortez Editora.

Guerrero, J (2019). Elementos de la autoetnografía como competencia transformativa en la práctica social. *La Razón Histórica*, 44, 309-326.

Guerrero Muñoz, J. (2014). El valor de la auto-etnografía para la investigación social: del método a la narrativa. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 237-242.

H

Hamzaoui, M. (2002) *El Trabajo Social Territorializado*. Valencia: Ed. Nau Libres.

Haraway, D. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres: la reinención de la naturaleza*. Valencia: Universitat de Valencia.

Haraway, D. (1995). Conocimientos situados: la cuestión científica en el feminismo y el privilegio de la perspectiva parcial. En *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza*. Madrid: Cátedra.

Hartsock, N. (1990). Foucault on Power: A Theory for Women? En: Nicholson, L. (ed.), *Feminism/Postmodernism*, (págs. 157-76). Nueva York: Routledge.

Harvey, D. (2004). *El nuevo imperialismo*. Madrid: Editorial Akal.

Harvey, D. (2005). *A brief history of neoliberalism*. Oxford: Oxford University Press.

Heler, M. (coord.). (2002). *Filosofía Social y Trabajo Social. Elucidación de un campo profesional*. Buenos Aires: Editorial Biblos.

Hollander, J., y Einwohner, R. (2004). Conceptualizing resistance. Recuperado el 23 de septiembre de 2020. SocForum_19.4_JHollanderREinwoher_ConceptualizingResistance.pdf.

Holaman, S. (2008). Autoethnography: making the personal political. En Norman Denzin e Yvonna Lincoln (Eds.). *Collecting and interpreting qualitative materials*. California: Thousand Oaks.

Honneth, A. (2019) *Reconocimiento. Una historia de las ideas europea*. Madrid: Editorial Akal.

Hugo, V. (2012) *Nuestra Señora de París*. Madrid: Editorial Alianza

Husserl, E. (2008). *Crisis de las ciencias europeas y la fenomenología trascendental*. Buenos Aires: Editorial Prometeo.

Huston, N. (2017) *La especie fabuladora*. Barcelona: Galaxia Gutemberg.

I

Ibáñez, J. (1979). *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: técnica y crítica*. Madrid: Siglo XXI España Editores.

Ibáñez, T. (2003). *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*. Madrid: Editorial Siglo XXI.

Illich, I. (2015). *Obras reunidas*. México: Fondo de Cultura Económica.

Ioakimidis, V. (2021). Trabajo social en el contexto neoliberal global: solidaridad y resistencia desde una perspectiva radical. *Propuestas Críticas en Trabajo Social , Critical Proposals in Social Work* 1 (1), 28-42.

Iñiguez, L (1999) Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales. *Atención Primaria*, 23 (8), 496-502.

Íñiguez, L. (2006). *Análisis del discurso: manual para las ciencias sociales. Sociología (UOC)* Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

J

Jackson, T. (2011). *Prosperidad sin crecimiento. Economía para un planeta finito*. Barcelona: Icaria Editorial.

Janouch, G. (1999). *Conversaciones con Kafka*. Barcelona: Ediciones Destino.

Jay, M. (2009). *Canto a la experiencia*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Jodar, F. (2007). *Alteraciones pedagógicas. Educación y políticas de la experiencia*. Barcelona: Editorial Laertes.

K

Karsz, S. (2007). *Problematizar el Trabajo Social. Definición, figuras, clínica*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Khosravi, S. (2021). *Yo soy frontera. Autoetnografía de un viajero ilegal*. Barcelona: Virus editorial.

Kisnerman, N (1985). *Introducción al Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.

Kisnerman, N y De Gómez, M^a (1985). *El Método: investigación*. Buenos Aires: Humanitas.

Khun, T . (2006). *La estructura de las revoluciones científicas*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.

Kuk, M. (1986). *Política social y tendencias demográficas*. Generalitat de Catalunya. Barcelona: Departamento de Sanidad y Seguridad Social.

L

Lander, E. (2003). Ciencias sociales: saberes coloniales y eurocéntricos. En Lander, Edgardo (Comp.) *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas latinoamericanas*. Buenos Aires: CLACSO.

Laín, P. (1998). *La historia clínica. Historia y teoría del relato patográfico*. Madrid: Editorial Triacastela.

Larrosa, J (2000). *Pedagogía Profana. Estudios sobre el lenguaje, subjetividad y formación*. Buenos Aires: Editorial Novedades Educativas.

Larrosa, J., y Sliar, C. (comp) (2001). *Habitantes de Babel. Políticas y poéticas de la diferencia*. Barcelona: Editorial Laertes.

Larrosa, J., y Skliar, C. Compiladores. (2009). *Experiencia y alteridad en educación*. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.

Larsson, S., y Sjöblom, Y. (2010). Perspectives on narratives methods in social work research. *International Journal of Social Welfare*, 19, 272-280.

Laval, C., y Dardot, P. (2018). *La nueva razón del mundo*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Laval, C. (2020). *Foucault, Bourdieu y la cuestión neoliberal*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Legrand, M. (1993). *L'approche biographique: Théorie*, Paris: Hommes et Perspectives/Desclée de Brouwer.

Levices, J. (2009). Reproducción y resistencia. En *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. Filosofía y Ciencias Sociales*. Tomos 1-4. Madrid y México: Plaza y Valdés.

- Lewellen, T. (2009). *Introducción a la Antropología Política*. Barcelona: Editorial Bellaterra.
- Lipsky, M. (1980). *Street level bureaucracy: dilemmas of the individual public services*. Boston: Russel Sage Foundation.
- López, J.L. (1987). *Moral de la vida cotidiana, personal y religiosa*. Madrid: Tecnos
- López, C.; Martínez, S. y Pérez, M. (1997). *Jerigonza 2. El texto narrativo. 2º ciclo E. S. O. (propuesta para 3er curso)*. Área de Lengua Castellana y Literatura, Madrid: Octaedro.
- López, S. (2018). *El gesto absoluto. El caso Pablo Molano: una muerte política*. Logroño: Editorial Pepitas de Calabaza.
- Lorente, B. (2002a). Trabajo Social, mujer y perspectiva de género. Anotaciones para pensar la intervención social más allá de una intervención sectorial. En M. Olza Zubiri y J. Hernández Arista (Comps.). *Trabajo Social: (cuestiones sobre el qué y el cómo)* (págs. 161 – 173). Zaragoza: Certeza.
- Lorente, B. (2002b). La feminización, lo religioso y la profesión del cuidado. Elementos para el estudio de las llamadas profesiones femeninas. En B. Lorente (ed.). *El hecho religioso y la ayuda social. Estudios sobre su historia, epistemología y práctica* (págs. 135 – 162). Bogotá: Editorial Humanizar.
- Lorente, B. (2003). Perspectivas de género y trabajo social. Construyendo método desde el paradigma intercultural. *Portularia*, Vol, p 3, 33-47.
- Lorente, B. (2004). Perspectivas de género y trabajo social: construyendo método desde el paradigma intercultural. *Portularia*, Vol. 3, 87-94.
- Lorente, B. (2013). Fundamentos para una teoría de la práctica ética en trabajo social. Cuidado, justicia y división sexual de la acción social. En L.M. Rondón., y M. Taboada. (Eds). *Voces actuales para la ética del trabajo social en tiempos trémulos* (págs. 18-35). Madrid: Parafinfo y Consejo General de Colegios de Trabajo Social de España.
- Lorente, B., Zambrano, C. V. (2016). El Trabajo social en tiempos de aperturas de las Ciencias Sociales. Epistemología, estructuración y disciplinariedad. En Esther Raya., y Enrique Pastor (eds) *Trabajo Social, derechos Humanos e Innovación Social* (págs.361-375) Pamplona: Thomson Aranzadi.
- Lorey, I. (2016). *Estado de inseguridad. Gobernar la precariedad*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Ludewig, K. (2011). *Bases teóricas de la terapia sistémica*. Barcelona: Editorial Herder.
- Lugones, M (2019). *Peregrinajes. Teorizar una coalición contra múltiples opresiones*. Buenos Aires: Ediciones del Signo.
- Lledó, E. (1984). *La memoria del Logos*. Madrid: Editorial Taurus.

M

MacIntyre, A., (1987). *Tras la virtud*. Barcelona: Crítica.

Maillard, C. (2004). *Matar a Platón*. Barcelona: Tusquets Editores.

Mancovsky, V. (2016). Un dispositivo de intervención-investigación con directores de tesis de posgrado en las Facultades de Ciencias de la Educación y de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Málaga, desde una pedagogía doctoral. *Revista del Instituto de Investigaciones en Educación UNNE*. 7 (9), 29-42.

Maquiavelo, N (2009). *Antología*. Granada: Editorial Península.

Marai, S. (2000) *El último encuentro*. Madrid: Editorial Salamandra.

March J. C. Prieto Rodriguez, M. A., Hernán García, M. y Solas Gaspar, O. (1999). Técnicas cualitativas para la investigación en salud pública y gestión de servicios de salud: Algo más que otro tipo de técnicas. *Gaceta Sanitaria*, 13(4), 312-319.

Meneses, M^a.P. y Peixoto, C. (2020). *Boaventura de Sousa Santos. En el taller del sociólogo artesano*. Madrid. Ediciones Morata.

Marecek, J., Kimmel, E., Crawford, M. y Hare-Mustin, R. (2003). Psychology of Women and Gender. En Weiner, I. (Ed.), *Handbook of Psychology* (págs. 249-268). New Jersey: John Wiley & Sons.

Magris, C. (2001). *Utopía y desencanto*. Barcelona: Editorial Anagrama.

Mariategui, J.A. (2011). *Ensayos*. Madrid: Linkgua.

Márquez, V. A. (2019). Cruce del umbral: la experiencia autoetnográfica del concepto a la práctica. *Revista Stultifera*, 2(2), 116-132.

Marshall, C. y Rossman, G.B. (1999). *Designing Qualitative Research*. California: Thousand Oaks.

Martínez, A. (2015). Una reflexión autoetnográfica sobre la práctica de las artes marciales de contacto: ser una (uno) entre todos ellos. En *Astrolabio*, 14. Recuperado el 18 de diciembre de 2018, de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/astrolabio/article/viewFile/11628/12043>.

Masschelein, J. (2008). Pongámonos en marcha. En: Masschelein, J. y Simons, M. (Coord.). *Mensajes e-ducativos desde tierra de nadie*. Barcelona: Laertes.

Maxwell, J. (1996). *Qualitative Research Design. An Interactive Approach*. California: Thousand Oaks.

Melich, J.C. (2002). *Filosofía de la finitud*. Barcelona: Editorial Herder.

- Melich, J.C. (2004). *La lección de Auschwitz*. Barcelona: Editorial Herder.
- Melich, J.C. (2006). El trabajo de la memoria o el testimonio como categoría didáctica. *Revista Enseñanza de las Ciencias Sociales*, Vol.5, 115-124.
- Melich, J.C. (2019). *La sabiduría de lo incierto. Lectura y condición humana*. Barcelona: Editorial Tusquets.
- Mignolo, W. (2003). La colonialidad a lo largo y a lo ancho: el hemisferio occidental en el horizonte colonial de la modernidad. En Lander, E. (Comp.) *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas latinoamericanas*. Buenos Aires: CLACSO.
- Miles, M., y Huberman, A. M (1984). *Qualitative data analysis. A source book of new methods*. Beverly Hills: Sage.
- Miranda, M. (2007). *Pragmatismo, Interaccionismo Simbólico y Trabajo Social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas*. Zaragoza: Mira Editores.
- Mira, M. T. (coord..) (2009). *Servicios Sociales. Estructura, Dinámica, Políticas y Estrategias en España y Comunidad Valenciana*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Miles, M. B. y Huberman A M (1994) *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of News Methods* (2ª ed). California: Sage.
- Monk, R. (1994). *Ludwig Wittgenstein*. Barcelona: Anagrama.
- Montagud, X. (2016). Analítica o evocadora: el debate olvidado de la autoetnografía (53 párrafos). *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 17(3), Art. 12.
- Montagud, X. (Coord). (2019). *Cuando el Trabajo Social es literatura. La narrativa como creación de herramienta de aprendizaje*. Valencia: Editorial Neu Libres.
- Monticelli, M., Cruz, J. y Villareal, M. (2008). Etnografía: Bases teórico-filosóficas y metodológicas y sus aplicaciones en enfermería. En *Investigación cualitativa en Enfermería* (págs.131-147). Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Moreiras, A. (2020). *Infrapolítica. Instrucciones de Uso*. Madrid: Editorial Oficina de Arte y Ediciones.
- Morey, M. (2012). *Introducción. In Tecnologías del yo*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Morey, M. (2015). *Pequeñas doctrinas de la soledad*. Madrid: Editorial Sexto Piso.
- Mortari, L. (2002). Tras las huellas de un saber. En Diótima, *El perfume de la Maestra. En los laboratorios de la vida cotidiana*. Barcelona: Editorial Icaria.
- Muehlebach, A. (2012). *The moral neoliberal: Welfare and citizenship in Italy*. Chicago: University of Chicago Press.

Mujica, H. (2003). *Flecha en la niebla. Identidad, palabra y hendidura*. Madrid: Editorial Trotta.

Mumford, L. (2013). *Historia de las utopías*. Logroño: Pepitas de calabaza editorial.

Muraro, L. (2007). El pensamiento de la experiencia. *DUODA: Estudios de la diferencia sexual*, 33,. 41-46.

N

Nancy, J.L. (2003). *El olvido de la filosofía*. Madrid: Arena Libros.

Nieto, J. (2008). *Resistencias. Capturas y fugas de poder*. Bogotá: Ediciones desde abajo.

Nietzsche, F. (2003). *Fragmentos Póstumos*. Madrid: Abada Editores.

Nietzsche, F. (2005). *Ecce homo*. Madrid: Alianza Editorial.

Nietzsche, F. (2007). *Sobre la utilidad y el perjuicio de la historia para la vida*. Madrid: Editorial Edaf.

Nijensohn, M. (2018). Vulnerabilidad y resistencia. En busca de una “democracia radical y plural” en la obra de J. Butler. *Revista de Filosofía y Teoría Política*, (49), e018.

Nussbaum, M. (2019) *La monarquía del miedo. Una mirada filosófica a la crisis política actual*. Barcelona: Editorial Paidós.

O

Obama, B. (2008) *Los sueños de mi padre: una historia de raza y herencia*. Granada: Almed Ediciones.

Oopenheimer, R. (1956). Analogy in science. *Amer. Psychologist*, 11, 127-135.

Ordine, N (2013). *La utilidad de lo inútil*. Madrid: Editorial El Acantilado.

Ortega, J. (2004-2010). *Obras completas*. Tomos I-X. Madrid, Taurus.

P

Pagés, A. (2012). *Sobre el olvido*. Barcelona. Herder.

Palermo, Z. (2015). Hacia una forma “otra” de conocimiento: la opción decolonial. En: M. E. Hermida y P. Meschini (comps.), *Pensar Nuestra América. Hacia una epistemología de los problemas sociales latinoamericanos*: Buenos Aires: Editorial de la Universidad de La Plata.

Pakman, M. Compilador (2005) *Construcciones de la experiencia humana. Volumen I*. Barcelona: Editorial Gedisa.

- Pennac, D. (2008). *Mal de escuela*. Barcelona: Mondadori.
- Pera, C. (2006). *Pensar desde el cuerpo. Ensayo sobre la corporeidad humana*. Madrid: Editorial Triacastela.
- Pierron, J. P. (2006). *Le passage de témoin. Une philosophie du témoignage*. París: Cerf.
- Pickett, B. L. (1996). Foucault and the Politics of resistance. *Polity* 28(4), 445-66.
- Portocarrero, A.V. y Larracochea, E (Editoras) (2019). *Las resistencias nuestras de cada día. Subversiones cotidianas a las violencias simbólicas y materiales*. Managua: Editorial UCA Publicaciones.
- Preciado, P. (2008). *Texto yonqui. Sexo, drogas y biopolítica*. Barcelona: Espasa.
- Puleo, A. (2008) *El reto de la igualdad de género. Nuevas perspectivas en ética y filosofía política*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory*. Chicago: Ly-ceum Books Inc.
- Pyne, M. (2002). Posmodernismo. En: Pyne, Michael (comp.), *Diccionario de Teoría Crítica y Estudios Culturales*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

R

- Ranciere, J. (2003). *A bordo de la política*. Paris: Editorial Gallimard.
- Ratero, C. La pedagogía por inventar, en Larrosa, J., y Skliar, C. Compiladores. (2009). *Experiencia y alteridad en educación*. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.
- Real Academia Española de la Lengua (2021). Resistencia. Disponible en: resistencia | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE. Consultado el 2 de enero de 2020. <https://dle.rae.es/resistencia>.
- Recio, C. (2020). Una reflexión sobre los servicios sociales en un contexto de crisis. Consultado el 12 de enero de 2020. <https://perspectiva.ccoo.cat/una-reflexion-sobre-los-servicios-sociales-en-un-contexto-de-crisis/>.
- Reed-Danahay, D. (1997). *Auto/Ethnography: Rewriting the Self and the Social*. New York: Berg.
- Renault, E. (2004). Reconnaissance, institutions, injustice. *Du MAUSS*, 23 (1), 180-195.
- Riba, C. (2010). *Mètodes d'investigació qualitativa*. Barcelona: UOC.
- Richard, N. (1996). Feminismo, experiencia y representación. En *Revista Iberoamericana*. Vol. LXII, 176-177.
- Richard, N. (2013). *Crítica y Política*. Santiago de Chile. Palinodia.
- Richardson, L. (1997). *Fields of Play: Constructing an Academic Life*. Chicago: Rutgers University Press.

- Richardson, L. (1997). Skirting a pleated text. De Disciplining an Academic Life. En *Qualitative Inquiry*, 3, pp. 295-303.
- Rivas, I. (2012). Sujeto – Diálogo – Experiencia: El compromiso del encuentro. En: Rivas, I., Hernández, F., Sancho, J. M., y Núñez, C. (Comps.): *Historias de vida en educación: Sujeto, Diálogo, Experiencia*. Barcelona: Dipòsit Digital UB - REUNI+D. Pp. 15-19. Disponible en: <http://hdl.handle.net/2445/32345> Última consulta: 10 de mayo de 2013.
- Rivera, Iñaki (2014). *Delitos de los Estados, de los Mercados y daño social. Debates de Criminología crítica y Sociología jurídico-penal*. Madrid: Editorial Anthropos.
- Rivera, S. (2018). *Un mundo chíxi es posible. Ensayos desde un presente en crisis*. Buenos Aires: Editorial Tinta Limón.
- Rodríguez, J. R. (2016). *Entreteniendo a los pobres. Una crítica político ideológica de las medidas de lucha contra a exclusión social*. Albacete: Editorial Bomarzo.
- Rodríguez, J. (2021). *La furia de la lectura. Por qué seguir leyendo en el siglo XXI*. Barcelona: Editorial Tusquets.
- Rodríguez, J. (2010). *Bibliofrenía o la pasión irrefrenable por los libros*. Barcelona: Editorial Melusina.
- Rodríguez-Miñon, E. (2017). La mujer como profesional del Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, 80, 23-44.
- Roitman, M. (2016) *La criminalización del pensamiento*. Madrid: Editorial Escolar y Mayo.
- Rojas, C. (2019). *Ayudar a los pobres. Autoetnografía del Estado social y las prácticas de asistencia*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Roldán, E. y García, T. (2006). *Políticas de Servicios Sociales*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Roldán, E. (2009). *Servicios Sociales personales: ¿última red o cuarto pilar?*. Actas del I Congreso de la Red Española de Políticas Sociales, Oviedo.
- Rolnik, S. (2019). *Esferas de la insurrección. Apuntes para descolonizar el inconsciente*. Buenos Aires: Editorial Tinta Limón.
- Rombach, H (2004). *El hombre humanizado. Antropología estructural*. Barcelona: Editorial Herder.
- Rosa, H. (2019) *Lo indisponible*. Barcelona: Editorial Herder.
- Rosa, H. (2020). *Resonancia. Una sociología de la relación con el mundo*. Madrid: Editorial Katz

Renato, R. (2000). *Cultura y verdad. La reconstrucción del análisis social*. Quito: Abya-Yala Editorial.

Rose, N. (2019). *La invención del sí mismo. Poder, ética y subjetivación*. Santiago de Chile: Editorial Pólvora.

Rubilar, G. (2015). Prácticas de memoria y construcción de testimonios de investigación. Reflexiones metodológicas sobre autoentrevista, testimonios y narrativas de investigación de trabajadores sociales. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 16(3), Art. 3. Consultado el 8 de Agosto de 2019. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs150339>

S

Salas, A. (2016). *Escribir y borrar. Antología esencial 1994-2016*. México: Fondo de Cultural Económica.

Salinas, F (1990). Presentación de la revista Documentación Social nº 79. *Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada*. 4(2), 11-12. Madrid: Cáritas Española.

Salzman, P.C. (2002). On Reflexivity. *American Anthropologist*. 104 (3), 805-813.

Samale, S., Tuson, G. y Statham, D. (2003). *Problemas Sociales y Trabajo Social*. Madrid, Ediciones Morata.

Sánchez, A. (1999). *Ética de la intervención Social*. Barcelona: Editorial Paidós.

Sardi, V. (2013). La escritura de las prácticas en la formación docente en Letras. En *Relatos inesperados. La escritura de incidentes críticos en la formación docente en Letras.*, compilado por Valeria Sardi. La Plata: Edulp.

Sardi, V. (2017). Escribir la práctica, inscribir la experiencia. En *Saberes y prácticas. Revista de Filosofía y Educación*. 2 (2017), 1-14.

Saukko, P. (2012). Metodologías para los estudios culturales. Un enfoque integrador. En N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Paradigmas y perspectivas en disputa. Manual de investigación cualitativa*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Segato, R. (2016). *La guerra contra las mujeres*. Madrid: Traficante de Sueños

Seligman, M. (1991). *Learned Optimism*. London. Pocket books.

Scott, W y Mitchell, T. (1978). *Sociología de la organización*. Buenos Aires. Ateneo

Scott, J. (2000). *Los dominados y el arte de la resistencia. Discursos ocultos*. México D.F.: Ediciones Era.

Schön, D.A. (1992) *La formación de profesionales reflexivos: hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje en las profesiones*. Barcelona: Editorial Paidós.

Scribano, A. y De Sena, A. (2009). *Construcción de conocimiento en Latinoamérica: Algunas reflexiones desde la autoetnografía como estrategia de investigación*. Recuperado el 18 de diciembre de 2018. <https://www.moebio.uchile.cl/34/scribano.html>.

Sicilia, Á. y Fernández, J. M. (2004), *La otra cara de la investigación. Reflexiones desde la Educación Física*. Sevilla: Editorial Wanceulen.

Silah, S. (2004). Introduction. En: Butler. J. (ed.), (*What is Critique?*) *The Judith Butler Reader*. (págs. 302-322). Oxford: Blackwell.

Simmel, G. (2014). *El pobre*. Madrid. Editorial Sequitur.

Skolimoski, H. (2016). *La mente participativa. Una nueva teoría del universo y del conocimiento*. Girona: Editorial Siruela.

Solé, J. y Pié, Asun (coords.) (2018) *Políticas del sufrimiento y la vulnerabilidad*. Barcelona: Icaria Editorial.

Spivak, G. (2003). ¿Puede hablar el subalterno? *Revista Colombiana de Antropología*, (39), 297-364.

Steiner, G. (1994). *Lenguaje y silencio. Ensayos sobre la literatura, el lenguaje y lo inhumano*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Strauss A, Corbin J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquía.

Subirats, J. (Dir) (2007). *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*. Madrid; Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

T

Tabuyo, M. (2018) *La Biblia contada a todas las gentes*. Madrid: Editorial Anaya.

Tarducci, M. (2015). Antes de Franz Boas: mujeres pioneras de la antropología norteamericana. En *Revista Runa*, N°36, vol 2, 57-73.

Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Editorial Paidós.

Tilley-Lubbs, G. (2014). Critical Autoethnography and the Vulnerable Self as Researcher. *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 4(3), 268-285

Todorov, T. (2000). *Los abusos de la memoria*. Barcelona: Editorial Paidós.

Torrente, G. (1998). *La isla de los jacintos cortados*. Madrid: Alianza. Madrid.

Toulmin, S. (2003). *Regreso a la razón..* Barcelona: Editorial Península.

V

VV.AA. (2001). *Habitantes de Babel. Políticas y poéticas de la diferencia*. Barcelona: Editorial Laertes.

VV. AA. (2011). *La situación de los trabajadores sociales en la Comunidad de Madrid*. Madrid: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.

Valente, J.A. (2001). *Tres lecciones de tinieblas*. Ourense: Ediciones Linteo.

Van Dijk, T. (2002). El análisis crítico del discurso y el pensamiento social. *Athenea Digital*, 1, 18–24.

Van Manen, M. (1998). *El tacto en la enseñanza. El significado de la sensibilidad pedagógica*. Barcelona: Editorial Paidós.

Van Manen, M. (2003). *Investigación educativa y experiencia vivida*. Barcelona: Idea-Books.

Vasilachis, I. (2003). *Pobres, pobreza, identidad y representaciones sociales*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Vasilachis, I. (2006). *Estrategia de investigación cualitativa*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Vázquez, F. (2021). *Cómo hacer cosas con Foucault. Instrucciones de uso*. Madrid: Dado Ediciones.

Vernant, J.P. (2008), *Atravesar fronteras. Entre mito y política II*. Argentina: Fondo de Cultura Económica.

Vich, V. y Zavala, V. (2004). *La oralidad como performance*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Villarroya, O. (2019). *Somos lo que nos contamos. Cómo los relatos construyen el mundo en que vivimos*. Barcelona: Editorial Ariel

Volpi, J. (2011). *El cerebro y el arte de la ficción*. Madrid: Editorial Alfaguara.

Voltaire. (2016). *Cándido o del optimismo*. Madrid: Espasa Libros.

W

Wainerman, C. y Sautu, R. (1997). *La trastienda de la investigación*. Buenos Aires: Lumière.

Wacquant, L. (2006). *Entre las cuerdas. Cuadernos de un aprendiz de boxeador*. Buenos Aires: Editorial Siglo XXI.

Wall, S. (2008). Easier said than done: Writing an autoethnography. *International Journal of Qualitative Methods*, 7(1), 38-53

Weber, M. (1944). *Economía y Sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica.

Weil, S. (1996). *Echar raíces*. Madrid. Editorial Trotta.

Wellington, J., Bathmaker, A. M., Hunt, C, Mc Culloch, G. y Sikes, P. (2005). *Succeeding with your doctorate*. London. Sage.

Whitman, W. (2008) *Hojas de hierba*. Madrid: Visor.

Wittgstein, L. (2016). *Tractatus lógico-filosófico*. Madrid: Tirant Humanidades.

Witting, M. (2006). *The Straight Mind and other essays*. Boston: Beacon Press.

Wodak, R. y Meyer, M. (2009). *Métodos de análisis crítico del discurso*. Barcelona: Gedisa.

Z

Zamboni, Ch. (2003). Intermedio. Sentimientos que iluminan. En: Diotima. El perfume de la maestra. Barcelona: Icaria Editorial.

Zambrano, M. (2004). *Hacia un saber sobre el alma*. Madrid: Alianza Editorial.

Zambrano, M. (2011). *Claros del bosque*. Madrid: Editorial Cátedra.

Zubiri, X. (1986). *Sobre el hombre*. Madrid: Alianza Editorial.

Zubiri, X (1995) *Los problemas fundamentales de la metafísica occidental*. Madrid: Alianza Editorial-Fundación Xavier Zubiri.

