



La trabajadora social del Sistema Público de Servicios Sociales: *selfies* para el conocimiento y la enunciación

Maribel Martín-Estalayo¹; Mercedes Muriel-Saiz² y Teresa García-Giráldez³

Recibido: 25 de mayo de 2020/ Aceptado: 13 de abril de 2021

Resumen. El siguiente artículo tiene como objetivo principal conocer y enunciar aspectos y tiempos de la vida cotidiana del Trabajo Social y sus profesionales a partir de veinte discursos de trabajadoras sociales del Sistema Público de Servicios Sociales del área geográfica de Madrid. A modo de *selfie*, se presentan y analizan una secuencia de imágenes sobre quiénes son y qué hacen, cómo se reconocen y cómo quieren ser reconocidas, esto es, preguntas sobre la configuración profesional en un contexto institucional determinado. Una de las ideas que atraviesan el texto es que las representaciones actuales del Trabajo Social, en la universidad y en la profesión, reflejan unas relaciones de poder desiguales y subalternas, como históricamente han acompañado los oficios desempeñados por mujeres. Ni los Servicios Sociales se han convertido nunca en derechos subjetivos, ni se transformaron a fondo los contenidos académicos universitarios tras la Declaración de Bolonia. Entre las aspiraciones del deber ser y las realidades del ser, todavía falta un verdadero ejercicio de autoconocimiento y cuidado que permita ganar margen a la libertad y emprender una acción política concreta y coherente con las demandas y necesidades de las personas usuarias.

Palabras clave: Trabajo Social, Servicios Sociales, *selfie*, autoconocimiento, subalternidad.

[en] The social worker of the Public System of Social Services: some selfies for the knowledge and the enunciation

Abstract. The following article has as main objective to know and to enunciate aspects and times of the daily life of the Social Work and its professionals from twenty speeches of social workers of the Public System of Social Services of the geographic area of Madrid. As a selfie, a sequence of images about who they are and what they do, how they recognize themselves and how they want to be recognized are presented and analyzed, that is, questions about the professional configuration in a determined institutional context. One of the ideas that runs through the text is that the current representations of Social Work, in the university and in the profession, reflect unequal and subordinate power relations, as historically have accompanied the professions performed by women. Neither the Social Services have ever become subjective rights, nor were the academic contents of the university transformed in depth after the Bologna Declaration. Between the aspirations of the duty to be and the realities of being, there is still a lack of a true exercise of self-knowledge and care that would allow us to gain a margin of freedom and undertake concrete political action that is coherent with the demands and needs of the people users.

Keywords: Social Work, Social Services, selfie, self-knowledge, subalternity.

¹ Docente del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Complutense.

Correo electrónico: mmestalayo@ucm.es

² Investigadora pre-doctoral (FPU2019, Ministerio de Universidades) del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Complutense.

Correo electrónico: mm.muriel@ucm.es

³ Docente del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Complutense.

Correo electrónico: matgarci@ucm.es

Sumario. 1. Introducción. 2. Autoconocimiento e imagen de la trabajadora social del Sistema Público de Servicios Sociales: relaciones, atribuciones, asunciones e (in)comodidades. 2.1. Un selfie con el sujeto de intervención, persona usuaria o ciudadano. 2.2. Un selfie con otras compañeras de viaje: la Psicología y la Educación Social. 2.3. Un selfie con la sociedad y los medios de comunicación. 3. La Institución de Servicios Sociales: del deseo de universalidad al hecho benéfico-asistencial en un contexto neoliberal y mercantilizado. 4. Un posible *selfie*: la trabajadora social subalterna. 5. A modo de conclusión. 6. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Martín-Estalayo, M. et al. (2021). La trabajadora social del Sistema Público de Servicios Sociales: *selfies* para el conocimiento y la enunciación, *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 39(2), 309-327, <https://dx.doi.org/10.5209/crla.69724>.

1. Introducción

La metáfora del *selfie* nos sitúa en una práctica fotográfica cada vez más arraigada en este segundo milenio, en la que se privilegia y se busca la enunciación en primera persona. Fotógrafo y fotografiado son esa misma persona, lo que da ciertas garantías a la autenticidad de la imagen. Ya hay toda una semiótica de esta práctica inscrita en la cultura visual digital, que nos señala alguno de sus rasgos característicos (Broullón-Lozano, 2015): la imprevisibilidad e inmediatez; la predilección por el autorretrato en espacios y/o costumbres populares y haceres cotidianos; el reclamo de atención y su intención de mantener futuras comunicaciones; “la producción de contenidos que, gracias a unos dispositivos instalados en la vida cotidiana y en los espacios íntimos, garantizaría el libre acceso y la libre creación frente a las grandes instituciones discursivas” (p. 229). El *selfie* nos remite a lo común y lo cotidiano.

En este mismo sentido, el texto que presentamos pretende mostrar una serie de imágenes cotidianas -porque lo cotidiano constituye al Trabajo Social- y contenidos producidos por las propias autoras del *selfie*: las trabajadoras sociales del Sistema Público de Servicios Sociales. Así, conoceremos las imágenes que dicen de sí mismas y constituyen el día a día de la profesión en un contexto concreto y a menudo tintado de la inmediatez e imprevisibilidad propia de esta práctica fotográfica; identificaremos a otros personajes que participan activamente en esa cotidianidad y en aquel espacio íntimo donde la trabajadora social es y hace; profundizaremos en cada detalle, textura, composición y color de cada discurso creado libremente a partir de cada dispositivo fotográfico y conocimiento propio.

Hablar desde la perspectiva de una misma o mostrar la propia imagen puede parecernos un acto narcisista o que causa cierto rubor, sobre todo a tantas mujeres acostumbres al cuidado del otro y desacostumbradas al cuidado de sí. Pero sabemos que estas cuestiones sobre la imagen del Trabajo Social son apenas incipientes en el contexto español en comparación con la producción científica que, en las últimas décadas, podemos encontrar en el mundo anglosajón⁴. Y qué decir tiene si miramos a

⁴ En el contexto anglosajón destaca el trabajo de Trevithck (2018), entre otros, donde explica cómo se ha incorporado el uso del *selfie* en los estudios e investigaciones del Trabajo Social. Si bien el enfoque de este trabajo parte de la noción del yo a partir de modelos psicológicos del trabajo de Bowlby, parece interesante conocer cómo son los procesos donde la trabajadora social es y hace condicionada por la institución, el gerencialismo y las normas neoliberales del sistema. “(...) un artículo posterior sobre el uso del yo que también cuestionará si es posible que los trabajadores sociales comuniquen un sentido auténtico, abierto y honesto de sí mismos cuando se ven obstaculizados por los peores excesos del gerencialismo y el sistema operativo del neoliberalismo” (p. 1851).

nuestro alrededor, al resto de disciplinas y profesiones que forman parte de los otros sistemas de protección social.

Sin olvidar que toda construcción personal y/o profesional nos refiere ineludiblemente a la relación con el otro -y de ese otro también hablaremos-, estas líneas se proponen como un ejercicio de auto-conocimiento y enunciación -el *selfie* está hecho para socializarse e interactuar- a partir de las reflexiones contenidas en 20 entrevistas en profundidad⁵ a profesionales de Trabajo Social del Sistema Público de Servicios Sociales de distintos distritos de la ciudad de Madrid, que forman parte de una investigación más amplia en curso.

El cuidado de sí, al estilo de Sócrates en *Alcibiades*, no refiere a una mirada sobre una misma -y en este caso al quehacer profesional- para controlar, dominar o aumentar las solideces; la mirada sobre una misma habilita y pretende ganarle un margen a la libertad, es una mirada que contiene pero no juzga y en la medida en que somos conscientes y nos ubicamos en la realidad más conscientemente podremos modularnos a nosotras mismas y vivir este cuidado/autoconocimiento como un ejercicio político.

2. Autoconocimiento e imagen de la trabajadora social del Sistema Público de Servicios Sociales: relaciones, atribuciones, asunciones e (in)comodidades

Quién soy yo, quién es la trabajadora social, quién es la trabajadora social en el Sistema público de Servicios Sociales son preguntas que nos permiten profundizar en la subjetividad de la persona interrogada y son preguntas que indagan como el *selfie* en el “yo, aquí y ahora”⁶. Y sus respuestas se debaten entre los elementos de la configuración identitaria, esa tendencia hacia lo estable, lo seguro y la protección, aquello que da estructura y referencia y permite confrontar con la otredad, y la vida que no se deja atrapar, que fluye a su antojo y nos vuelve del revés. Si como nos dice Manuel Cruz (1996), el ser humano no es nada por naturaleza, y en todo caso lo esencial es su capacidad de apertura y su capacidad de modular-se, tomar conciencia de la profesión nos puede abrir, y este es nuestro deseo, a nuevas maneras de estar y hacer en el mundo social.

El ideal de mí misma o el ideal profesional -ese *selfie* que quiere comunicar algo reconocido- se construye a partir de todas las experiencias de aceptación y rechazo que se van acumulando a lo largo del tiempo en la interacción con los otros y la sociedad. Y, a veces, ese ideal nos puede obligar a rechazar u ocultar algo que se expresa en mí. Todo lo que sea salirse del ideal deriva en miedo al rechazo, a la soledad, etcétera. No ser conscientes de aquello que elijo y aquello que los otros eligen por mí y yo acepto para formar parte, puede generar una profunda insatisfacción.

⁵ Con el objetivo de conseguir una representatividad estructural a partir de la máxima diversificación se han tenido en cuenta criterios de selección como el sexo, la edad y nivel de intervención en Servicios Sociales Públicos (Primera Atención o Zona)

⁶ Somos conscientes que estos *selfies* perderán valor en el momento de su publicación, puesto que mostrarse en tiempo real forma parte de su constitución. Y aunque las autoras hemos intentado traer las imágenes que de una u otra manera se han ido manteniendo a lo largo de estos últimos años, el envío de este artículo para su revisión se lleva a cabo en pleno comienzo de la crisis sanitaria del Covid19, que ya están generando muchos y nuevos *selfies* en ésta y otras profesiones.

Si la dinámica del reconocimiento implica, por un lado, una existencia, un lugar para estar y hacer, y, por otro, que esa existencia sea valorada, el *quid* de la cuestión es saber en qué se basa ese reconocimiento y qué produce el intercambio entre imágenes en la configuración de una profesión como la del Trabajo Social. Pues convenimos con Berger y Luckmann (2005) en que el “yo es una identidad reflejada” o con Todorov (2003) en que “toda coexistencia es un reconocimiento”. Y, en este caso, como dice el título del epígrafe, queremos saber qué relaciones, atribuciones o asunciones hacen sentir bien o incomodan a la profesional en el contexto nombrado.

2.1. Un selfie con el sujeto de intervención, persona usuaria o ciudadano

Rostros y expresiones discrepantes o perplejas predominan en esta primera imagen entre profesional y ciudadano. Es el choque entre expectativas, creencias, objetivos y presupuestos de ambos interlocutores; entre el uso, demanda y gestión de recursos (lo material) y la ansiada intervención social que ha ido perdiendo terreno y tiempo en este contexto institucional, esto es, el vínculo, la escucha, la labor socio-educativa y/o terapéutica (lo inmaterial); entre la consideración de un profesional que ayuda de forma ilimitada y la aspiración de ser reconocida como una profesional técnica que actúa bajo los límites de su conocimiento y la propia realidad. Entre una y otra banda se juegan las decepciones, los entendimientos, las divergencias y la valoración.

Ts15: Yo creo que entre las trabajadoras sociales y los usuarios hay una escisión curiosa. Es como si los usuarios van buscando a la trabajadora social por unos motivos y las trabajadoras sociales buscan o tienen otros objetivos al encontrarse con los usuarios.

Ts4: Yo creo que mucha gente nos mira como: ‘¿la trabajadora social? Sí, esa gente que te va a ayudar’. Ahora bien, no se nos reconoce como profesionales técnicos con una gran profesionalidad basada en su conocimiento técnico y científico.

El hecho de que la profesional sea reconocida como alguien que gestiona recursos o prestaciones no deriva en una percepción negativa. Todo lo contrario. Es alguien que va a ayudar en una situación de necesidad. Por ello, las profesionales también saben que las personas que acuden a los servicios las miran bien, y se reconoce la atención y el buen trato (aunque, como en toda profesión, las experiencias relacionales pueden ser múltiples y diversas). Sin embargo, acostumbran a sentir hastío por esa identificación evidente e inmediata con la gestión de recursos y prestaciones y, de hecho, si una trabajadora social se hiciera un *selfie* un día cualquiera en su despacho de Servicios Sociales, la imagen que nos devolvería sería similar a la que describe Cañedo (2011).

Consultas atestadas, con horarios voluntariamente extendidos por la trabajadora para atender a quienes aguardaban en la sala de espera. La mesa llena de formularios para solicitar una cosa o la otra, cada uno con sus requisitos y con las direcciones a las que acudir desperdigadas por agendas y repartidas, escritas apresuradamente y sobre la marcha en *post-it* y pequeñas hojitas de block de notas. Forzado ritmo de charla entre el usuario y la trabajadora, mil veces interrumpido por el teléfono (p. 146).

Esa mirada bien intencionada de la trabajadora social como la persona que me puede conseguir alguna ayuda genera insatisfacción o resignación en la profesional, que experimenta en su interior los antagonismos del perfil gestor y emancipador. A esto nos referimos cuando decimos que en ocasiones el ideal construido o aceptado a partir de lo que los otros valoran, nos obliga a rechazar u ocultar algo que se expresa en el corazón profesional.

Sumamos a esta imagen la exigencia y expectativa de que estas profesionales expendedoras de ayudas pueden solventar cualquier situación de necesidad -no resuelta previamente en el resto de los sistemas de protección social-. Es decir, que ostentan un poder ilimitado y omnipotente, sin considerar el sistema de dominación burocrática en el que está inserto y, menos aún, que tiene sus propias estrategias y solicitudes para el ejercicio de ese poder. Ante esta imagen, hay quienes consideran que parte de la tarea consiste en dedicar tiempo a desmontar los presupuestos que interfieren en la relación de ayuda. Tiempo y relación son los elementos del acompañamiento social que posibilitan otros escenarios y modulan la imagen profesional.

Ts7: La persona se posiciona, lógicamente, con unos objetivos instrumentales que es acceder a determinadas prestaciones. ¿Cómo nos ven? Pues en un principio está esa intencionalidad clara, y yo creo que la gente, a medida que va pasando el tiempo y vas incorporando con ellas otra forma de trabajo, basada en una relación de confianza, sí es capaz de establecer otra relación contigo como es el acompañamiento social. Pero en un principio yo creo que cuesta mucho y, además, los Servicios Sociales tenemos mucha fama encima, que somos los que damos las ayuditas, que somos los que quitamos a los niños, entonces, cuesta mucho ir desmontando toda esa mentalidad con la que la gente viene al despacho.

Para finalizar esta primera imagen, y como el arte de conocerse al estilo socrático pasa por el arte de saber preguntar, nos gustaría contribuir al ejercicio de autoconocimiento, dejando con signos de interrogación el siguiente escenario: el rostro y expresión discrepante o insatisfecha en la profesional se atribuye a la necesidad de ser reconocidas por su conocimiento técnico. A su vez, la realidad que se observa y se impone en los últimos años de forma flagrante es que los programas y las ayudas hacen al Trabajo Social y no al revés. Hay programas, por ejemplo, la renta mínima de inserción o el enfoque de las ayudas de emergencia, que irradian con tanta fuerza metodologías y concepciones del ciudadano que determinan el quehacer profesional. De hecho llevan haciéndolo ya mucho tiempo como muestra la siguiente cita:

“El trabajo social de los centros de servicios sociales está cargadas de una importante tarea de fiscalización y control, claramente percibida por los usuarios. Algunos profesionales entienden que se trata de un trabajo social de índole diferente al que se estaba desarrollando hasta ese momento que forma parte de su trabajo controlar y perseguir el fraude lo mismo que conocer la realidad para intervenir adecuadamente” (Serrano y Arriba, 1998, p. 142).

No hay un modelo o posicionamiento donde la profesional pueda contrarrestar esa irradiación. Y asumen e incorporan lo que viene, sin cuestionarlo, y se adecua la intervención social a la prestación y a los recursos existentes. Por lo tanto, aquí viene

la pregunta: ¿Qué tipo de conocimiento precisa el Trabajo Social para revertir esta circunstancia y, en consecuencia, ser reconocido en su aspiración?

2.2. Un selfie con otras compañeras de viaje: la Psicología y la Educación Social

En la siguiente imagen observamos a tres personajes a distintas alturas: la trabajadora social en el centro y sentada tras un escritorio, la educadora social en un lateral abajo y la psicóloga en la parte superior y de pie. Es una escenificación del poder que veremos a lo largo de los discursos. Y es que la primera cuestión que aparece cuando preguntamos sobre las otras profesiones con las que comparten espacio en la institución de Servicios Sociales es la del estatus. Uno de los primeros elementos que encontramos para la mayor o menor valoración de los otros responde a su trayectoria en el espacio del conocimiento legitimado: la Universidad. Se confía en conquistar la igualdad gracias a los nuevos Grados surgidos con la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior,

Ts1: Y yo creo que eso se va a romper gracias al Grado. Lo digo en serio. (...) Pero también porque la propia consideración de las personas cuando salgan en igualdad de condiciones con otras carreras, la propia auto-consideración, va a ser diferente, va a ser mejor.

Es interesante detenernos en la última afirmación: “la propia consideración va a ser diferente”. El problema ya no es solo que los otros sitúen al Trabajo Social en un lugar inferior, sino que éste se ubique también ahí. Así, aunque aquello que somos y pensamos se construya en relación, no sabemos si la consideración de “carrera de segunda”, “de inferioridad”, es algo que viene exclusivamente de fuera o es un complejo arraigado y sostenido por largo tiempo en Trabajo Social. “Las opiniones de las trabajadoras sociales sobre su propio prestigio son bajas, la profesión de trabajador social, la sitúan en último lugar, frente a médicos, psicólogos, sociólogos, aparejadores y ayudantes técnicos sanitarios” (Pérez-Cosín, 2003, p. 114). Esto en lo que respecta a la Psicología y a otras profesiones consideradas “superiores”, de ahí su ubicación por encima. Pero no ocurre así con la Educación Social, que se incorporó más tarde como diplomatura⁷ y existe la creencia que vino a ocupar un espacio abandonado por el Trabajo Social con la implantación del Sistema Público de Servicios Sociales. En este sentido, en los discursos analizados ni se percibe como amenaza ni como competidora, y en algunos casos se mira con aires de superioridad o con cierta incompreensión.

La segunda cuestión para analizar entre las diferencias o conflictos que surgen tiene que ver con las tareas asignadas. Los otros profesionales se dedican al vínculo, a la escucha, al trato directo, y la trabajadora social se retrata anclada a la gestión de recursos y prestaciones.

⁷ La Educación Social, como diplomatura universitaria, se pone en marcha por un Real Decreto del año 1991. En cambio, el título universitario de Trabajo Social se creó en 1980, cuando el Congreso de los Diputados aprobó la proposición de Ley sobre “Transformación y clasificación como universitarios de los Estudios de Trabajo Social, creación del Título de Diplomado en Trabajo Social, y transformación de las Escuelas de Asistentes Sociales” (Boletín Oficial de las Cortes Generales, de 28 de febrero de 1980, nº 161-II). Posteriormente, en 1981, el Gobierno aprobó el Real Decreto 1850/1981 de 20 de agosto.

Ts19: Yo creo que la gestión es una parte de la intervención, pero creo la intervención se queda en mera gestión. Creo que se está perdiendo mucha esencia. Somos gestionadoras de recursos. Para que la gente se sienta escuchada o atendida van al psicólogo o se deriva a un educador, y eso que tú eres la primera persona que le escucha, y, una vez escuchado, lo derivas. Entonces creo que se queda en algo muy superficial. [E: Entonces, ¿queremos ser más como los psicólogos o los educadores?]. A mí me gustaría más.

La trabajadora social escucha, pero pareciera que los otros profesionales tienen asignado y reconocido en el marco institucional el rol de la escucha atenta de los problemas sociales. ¿Será éste el escenario de la rivalidad? ¿Por qué las trabajadoras sociales se dedican a administrar prestaciones y controlar/coordinar los casos y el resto a “algo más profesional”? Hay una identificación y un deseo de querer ser reconocidas por las tareas de aquellas profesionales que “escuchan”, que corresponde a una cualificación y valoración diferentes de la del administrador de prestaciones. A su vez, se reconoce que gran parte de la responsabilidad está en el abandono de espacios e intervenciones directas y en la asunción de tareas administrativas, lo que contribuye a una pérdida de imagen propia.

Ts14: Bueno, cada profesión es diferente. Pero en los últimos años, digamos que nos han quitado el espacio profesional porque les hemos dejado el sitio. Yo tengo la sensación de que estas profesiones más nuevas que la nuestra están más en la calle y en las casas que nosotros. Estamos muy metidos en los despachos aún, y necesitamos salir de la conformidad y volver a luchar y pelear con la gente. Estamos perdiendo nuestra imagen. Nosotros ahora estamos replanteándonos este tema, estamos habiendo un proceso en el ayuntamiento este año de implementar más trabajo administrativo a los administrativos, que a nosotros no nos corresponde, y nosotros volver más a la intervención. Hay que volver a dar a los administrativos lo suyo”.

La intervención se convierte entonces en la tarea a través de la cual se ha de buscar el lugar y el reconocimiento de los otros. Es, por lo tanto, una lucha de poder con aquellos profesionales que, en el espacio del conocimiento, han estado en una posición superior hasta la llegada del Plan Bolonia. De lo que se desprende que para intervenir hay que saber. La intervención, entendida en esta clave, es una señal que identifica al profesional que sabe y es ese conocimiento el que le sitúa frente o con el resto de los profesionales y por el cual se le reconoce. Así, podemos concluir este epígrafe señalando el conocimiento como elemento de distinción en la trama de relaciones profesionales. No se trata de hacer unas u otras tareas, se trata de saber por qué se hacen.

2.3. Un selfie con la sociedad y los medios de comunicación

La siguiente imagen está editada con filtro en blanco y negro. La trabajadora social es una especie de actriz secundaria en una película de género dramático. Los medios de comunicación solo le permiten ser protagonista de una noticia cuando buscan responsables de un hecho doloroso; si van a narrar una práctica positiva y que contribuye al bienestar social, entonces en ese *selfie* aparecerán “los profesionales de lo social”.

El interés por estudiar qué dicen del Trabajo Social aquellos que se dedican al oficio de informar tiene su origen en el contexto anglosajón, pues es en Estados Unidos, Reino Unido y Nueva Zelanda donde se ha estudiado más profusamente. Ya en la década de los noventa encontramos los primeros estudios analíticos de contenido en medios de comunicación, destacando el estudio de Aldridge (1990) donde indica que es la prensa local, con posibilidades de tener una mayor cercanía con las trabajadoras sociales, la que muestra aspectos más positivos de la profesión.

A partir de ese estudio, han sido muchas las investigaciones anglosajonas que han puesto de manifiesto cómo los medios de comunicación afectan directamente a la configuración de las trabajadoras sociales, y cómo estas no suelen sentirse representadas por las imágenes que divulgan los periodistas. Estas profesionales suelen aludir al desconocimiento de quienes informan sobre el trabajo que realmente realizan, y, precisamente, esta cuestión también ha suscitado interés tanto en el mundo académico del Trabajo Social como en el mundo de la comunicación. A principios de los 2000, Tower propuso incluir en el currículo académico de las futuras trabajadoras sociales aspectos y elementos clave sobre el funcionamiento de los medios de comunicación. Años más tarde, una experiencia piloto similar tuvo lugar en Nueva Zelanda para educar a trabajadoras sociales con un mayor manejo de la oratoria y la portavocía y a periodistas con mayor conocimiento y sensibilidad sobre la realidad social (Stanfield y Beddoe, 2013). Estos ejemplos se han quedado en meras experiencias piloto, coyunturales y sin más trayectoria.

Sucede que un porcentaje muy amplio de la sociedad no ha tenido contacto directo con estas profesionales; así pues, la imagen y las representaciones sociales que la población general tiene de las trabajadoras sociales las obtiene de los medios de comunicación y, en los últimos años, especialmente de las redes sociales. “La percepción del público está fuertemente influenciada por los medios de comunicación. Los estudios sugieren que una gran mayoría de la gente no ha tenido contacto nunca con nadie relacionado ni identificado como trabajador social” (Reid y Misener, 2001, p. 194). En las entrevistas realizadas esta desconfianza y distancia de las informaciones de los medios de comunicación es una constante; es evidente que no se sienten reflejadas.

Ts15: Quizá los medios de comunicación tienen mucho que ver en la mala imagen que tiene la gente de nosotros, solo salimos cuando hay desahucio o algún drama, y es una pena porque se hacen muchas cosas en los distritos, hay muchos proyectos que hacen trabajos muy chulos, y eso la gente no lo sabe. Y eso también distorsiona la imagen del Trabajo Social.

Las profesionales no se sienten cómodas con la imagen mediática, y afirman que el imaginario colectivo es responsabilidad de los medios de comunicación (Hobbs y Evans, 2017). En este sentido, aluden a la frecuencia con la que aparecen hechos noticiosos sobre el quehacer profesional de las trabajadoras sociales en el Sistema Público de Servicios Sociales, identificando su práctica con sucesos dolorosos, morbosos y amarillistas. A estas profesionales se les sitúa como las principales responsables de casos de maltrato infantil, abuso sexual o retiradas de tutelas, siendo el control social una característica distintiva en la configuración de esta imagen social⁸.

⁸ Algunos ejemplos que ilustran cómo los medios de comunicación acostumbra a situar al Sistema Público de Servicios Sociales y a las trabajadoras sociales (profesionales de referencia de este sistema) como responsables

“La profesión se ha visto especialmente cuestionada por las informaciones periodísticas negativas de escándalos relacionados con la presunta negligencia de los trabajadores sociales en materia de protección infantil” (Reid y Misener, 2001, p. 194).

Ts11: “Pasamos de ser las malas malísimas que quitamos niños por una bofetada porque no se quería duchar, a las malas malísimas porque no se interviene y una madre asesina a dos hijos. No hay término medio”

Es evidente que esta imagen mediática tiene implicaciones en la credibilidad y el reconocimiento de la profesión (Staniforth, Deane y Beddoe, 2016), un reconocimiento del que ya hablábamos cuando se comparan con otras profesiones cercanas, como la Psicología o la Educación Social. Además, sentir la ausencia constante de referencias a su *expertise* está afectando directamente a la relación que se establece con las personas usuarias, llegando incluso a darse actitudes defensivas tanto por parte de las profesionales como por parte de la ciudadanía. Los estereotipos configuran una imagen que acompaña a las personas usuarias a su llegada y en su posterior experiencia en el Sistema Público de Servicios Sociales. Y el miedo a que les quiten a sus progenitores, el temor a que acudan a sus casas a juzgar cómo organizan su economía doméstica o el recelo a desnudar sus miserias vitales ante la trabajadora social, afecta a la intervención social. Más aún si se tiene en cuenta que además del escaso reconocimiento social del Trabajo Social, las personas con las que intervienen a diario en los Servicios Sociales tampoco ostentan un elevado nivel de reconocimiento (Hobbs y Evans, 2017).

Ts6: “Quién va a ir a la trabajadora social si lo que le han contado es que quita a los niños o abre las neveras para ver en qué te gastas el dinero... Eso se extiende mucho y cuando me lo han dicho siempre pregunto, ¿cuántos casos conoces en que haya pasado eso de verdad?”

Poner el acento en qué dicen de las trabajadoras sociales los medios de comunicación en los últimos años ha comenzado a ser una preocupación de las organizaciones profesionales del Trabajo Social, así como de las propias profesionales. Con la llegada de internet a los hogares fueron primero las instituciones privadas las que comenzaron a ofrecer otro tipo de información, elaborada por departamentos de comunicación institucional y, en los últimos años, se comienzan a ver tímidamente mensajes también procedentes de los servicios públicos con algunos pequeños esfuerzos para comunicar las posibilidades que el Sistema Público de Servicios Sociales ofrece a la ciudadanía. “La comunicación de los Servicios Sociales forma parte de la comunicación de los servicios públicos. Comunicar servicios públicos supone realizar acciones de información de interés general” (Baltar, 2012, p. 130). Aunque todavía queda mucho camino que recorrer en este aspecto de la imagen profesional, parece que junto a esa imagen denostada de titulares mediáticos, que busca la responsabilización y la culpabilización de sucesos amarillistas, comienzan

de negligencias en el control de casos dolorosos: “Servicios Sociales no abrió un expediente por el caso de Sergio a pesar de las denuncias” (26 de octubre de 2019); “Los Servicios Sociales no detectaron maltrato en la pareja de Albacete investigada por la muerte de sus dos bebés” (24 de agosto de 2019) o “Los Servicios Sociales intervinieron en 2016 en el caso de los niños de Godella, pero lo archivaron” (15 de marzo de 2019).

a surgir otro tipo de imágenes, otro tipo de *selfies* y contenidos -los blogs profesionales- con los que sí se sienten reconocidas para compartirlos en sus perfiles de redes sociales.

3. La Institución de Servicios Sociales: del deseo de universalidad al hecho benéfico-asistencial en un contexto neoliberal y mercantilizado

Los Servicios Sociales fueron Periferia en sentido estricto durante muchos años, el territorio de los pobres, los fracasados, los desamparados, ese sitio que nadie a no ser por imperiosa necesidad, quiere visitar. Calles y espacios ajenos por donde transitan otros; lugares que traen desdoro y mala fama (Aliena, 2005, p.25)

Esta imagen, de la que nos habla Rafael Aliena, nos ayuda a entender la situación que se vive en los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y, en parte, en el resto de España. Es una situación preocupante; en particular, si se relaciona con el resto de los sistemas de protección social: el sanitario, el educativo y el de pensiones. En el sistema sanitario, por ejemplo, todo el mundo identifica la existencia de modelos diferentes, los intereses privados se desenmascaran públicamente y se constituyen fuerzas en conflicto que, de forma consciente intentan incrementar su fuerza para defender una sanidad pública. Profesionales, usuarios, académicos, partidos políticos y sindicatos aúnan sus fuerzas en contra de la mercantilización de la sanidad. En cambio, en el Sistema Público de Servicios Sociales lo que empezó como una crisis económica se aprovechó para instaurar un nuevo modelo basado en la desigualdad social que ha venido para quedarse, al menos mientras no existan fuerzas suficientes para impulsar un nuevo cambio de modelo de sociedad, posibilidad que no se vislumbra a corto plazo. “En este panorama, los servicios sociales de carácter moderno, tradicionalmente asumidos por las administraciones públicas, se han transformado en uno de los terrenos de experimentación de los procesos de externalización y privatización de los servicios públicos” (Parajuá, 2015, p. 400).

Los cambios concretos que se han ido introduciendo en relación con el tipo de prestaciones, el papel de los diferentes actores que intervienen, las formas de organización y las metodologías de intervención han pretendido dar respuestas prácticas a problemas cotidianos con los que se encontraban los servicios y sus profesionales; pero no responden a un diseño global que pretenda configurar unas respuestas globales a problemas de calado estructural. No se han delimitado con claridad la estructura ni los límites del Sistema Público de Servicios Sociales, tampoco el objeto de su intervención, se han dedicado a dar respuestas coyunturales, pensando – sin ni siquiera haberlo debatido- que se actuaba bajo el principio de la universalidad del sistema.

La crisis de nuestro sistema de gobierno, político y administrativo afecta especialmente a los servicios sociales no sólo porque se ven obligados a dar respuesta (incluso la que no tienen) a la demanda de una población empobrecida creciente, sino porque en los «treinta gloriosos» del postfranquismo no se fue capaz de articular bien un sistema de servicios sociales. Se han hecho muchas cosas, muchas de ellas buenas junto a otras más discutibles, pero de manera precaria y desarticulada (Aguilar, 2013, p. 166).

De manera simultánea las profesionales han ido asimilando nuevos términos y nuevas teorías de diferentes procedencias: Organizaciones internacionales -como Naciones Unidas, Fondo Monetario Internacional y Unión Europea- que divulgan nuevos conceptos, resignifican conceptos cargados de valor, y diseñan unas políticas sociales en sintonía con sus propuestas económicas. Estas orientaciones operan por diferentes vías: legislación, subvenciones, formación, investigación- y las ponen en acto tanto el Estado como las organizaciones sociales que cuentan con un gran prestigio en España.

En los Servicios Sociales se ha vuelto dominante una configuración político-ideológica favorable a la privatización -el modelo neoliberal-, que se acepta sin discutir y se presenta como el modelo de todos. Determinados sectores tradicionalmente progresistas lo consideran una realidad, impuesta, sí, pero irreversible, a la que hay que acomodarse si se quiere trabajar. Para otros sectores, conversos o neófitos, la privatización no es solo un medio sino un fin en sí mismo. De modo que, poco a poco, se ha ido conformando un estilo de pensamiento, un aparato conceptual, que naturaliza un determinado diagnóstico de la situación y un tipo de alternativa. Esta visión de la realidad actúa como verdadero tapón para la elaboración de propuestas contra-hegemónicas.

En cambio, una aproximación crítica al Trabajo Social y a su práctica en los Servicios Sociales podría cuestionar que aquellas profesiones consideradas antes de grado medio y ahora revalorizadas como grado superior pugnen solo por formar a profesionales más cualificados para entrar en un mercado laboral que alimenta el precariado profesional. Las trabajadoras sociales mejor formadas, pero desinteresadas por la política, se dejan permear por la racionalidad económica neoliberal. No comprendemos lo necesario de tener un pensamiento propio en materia de políticas sociales, naturalizando en su lugar el alejamiento de la política, de aquel espacio del actuar donde se toman decisiones, para acabar abrazando con cierta resignación el espacio del hacer simplificado. Es la gestión y administración de prestaciones y recursos limitados donde se concentra la labor de las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales, desviando su mirada y renunciando acriticamente a una implicación política y al acompañamiento a las personas usuarias en su proceso de autonomía o adaptación a la sociedad, que es el objeto del Trabajo Social.

Una racionalidad económica que decide también lo que conviene a la política – la idea de gobernanza- despolitizando y simplificando también la formación académica de las futuras profesionales, al canalizarlos hacia los medios, que se han de gestionar de acuerdo con los criterios y las exigencias del mercado. También de un mercado de los bienes sociales que habían escapado de la tiranía de sus leyes, y se habían considerado, por los gloriosos treinta años, bienes desmercantilizados.

En apoyo a esta política económica neoliberal, al sistema público de Servicios Sociales le viene asistiendo un sistema de entidades privadas colaboradoras que lo han convertido claramente, con naturalidad y sin discusión, en un sistema mixto por la vía de los hechos (Estrategia de Inclusión de la Comunidad de Madrid, 2016-2021). Las medidas externalizadoras o privatizadoras de gestión de prestaciones y recursos de los Servicios Sociales no se encomiendan ya directamente al Estado, sino a entidades privadas con licitaciones y subvenciones. En este sentido, se evidencia el avance neoliberal, en el que el Estado, externaliza técnica, administrativa y financieramente unos preceptos legales que él mismo se había impuesto, como el de garantizar una asistencia social, unas prestaciones y servicios que ahora gestionan

otros sectores, tanto los que maximizan beneficios como los que se alinean con las grandes corporaciones de lo social.

Se confunden o se alteran, de este modo, lógicas y naturalezas que cada uno de los sectores de acción social había identificado como propias y diferenciadas (Nogués y Cabrera, 2017). Lo más grave es que presumen de una profesión que debe ser apolítica y ahistórica, dan la espalda a la política, y se alejan de un espacio en el que se toman decisiones, se debate y buscan los pactos, que no negaron en los momentos fundacionales del Sistema Público de Servicios Sociales. Se propone, en cambio, como racional y eficiente una única forma de armonizar intereses divergentes -el consenso, alcanzado mediante una participación horizontal de actores sociales, cautivos en la mayoría de los casos de las subvenciones y contratos con la Administración pública-.

¿Cómo alcanzar políticas por consenso ante una pluralidad de posiciones ideológicas, a menudo antagónicas? Cuando la realidad a la que hace frente la trabajadora social se caracteriza por conflictos de diversa índole, como aquellos que derivan de la pérdida y precariedad laboral, con jornadas que se amplían o restringen a discreción, salarios bajos, limitación de las posibilidades de promoción profesional que empobrecen e incrementan cada vez más los espacios de la desigualdad y exclusión social, a los que se tienen que enfrentar los equipos de trabajo profesionales, constantemente al borde del *burnout*, etcétera. Naturalmente, todo ello incide en la calidad de la intervención social, en la propia trabajadora social y en la imagen profesional.

Ts17: Tenemos control y tenemos poder. Esto es así, pero poco ¿eh? Yo creo que, como la cara y la cruz, tenemos control y poder sobre los usuarios, pero no tenemos ninguna a nivel institucional.

Ts2: “Yo creo que en el Área sí son trabajadoras sociales la mayoría, pero al final quien da los presupuestos son otros políticos, en nuestro caso gente del Ayuntamiento y lo poco que dan lo tienen que repartir. Vamos creo que va así, pero si te digo la verdad no tengo mucha idea de cómo es eso, prefiero vivir un poco en la ignorancia... Lo político no me llama mucho”

Hasta ahora evitan la confrontación política, adoptando un debate que se sitúa en cuestiones técnicas y metodológicas, esquivando de manera cuidadosa su identificación con encuadramientos ideológicos y políticos que alimentan dichas propuestas, encubren y disimulan. Así pues, las posturas neoliberales se van instalando de manera sutil en los Servicios Sociales, no conforman una figura definida, no se perfilan como parte de unas políticas sociales en pugna, se van naturalizando, adoptando medidas parciales. Se absorben los enfoques epistemológicos sin detenerse en profundizar en las consecuencias de ciertas decisiones, sin ver los efectos que producen decisiones tomadas en otras esferas, y que les convierten en ejecutores con escaso o nulo pensamiento crítico propio. La crítica y autocritica a los protagonistas socialdemócratas y progresistas de la transición democrática permiten desentrañar algunas de las debilidades del Sistema Público de Servicios Sociales español.

Hasta ahora ha habido una obstinación –en la que hemos participado también quienes escribimos el artículo- en contemplar la acción social ante la pobreza sin tener en cuenta formas de abordaje procedentes de la esfera familiar y vecinal -de abajo arriba- como la acción de autoayuda y la caritativo-benéfico-asistencial pri-

vada. No valoramos la compasión, en el sentido de gratuidad de la prestación: ya fuera caritativa o solidaria. En cambio, se centralizó en las instituciones -de arriba abajo- contemplando la protección social como acción social universal, procedente del Estado, y con una mirada contrapuesta entre lo público y lo privado: entre instituciones como el Estado *versus* la Iglesia, el Estado *versus* el mercado; o lógicas de la acción: la beneficencia pública *versus* la caridad privada. En definitiva, entre unas entidades con alma y otras sin ella.

Preferíamos pensar que la acción social había discurrido exclusivamente por canales binarios, que los actores se habían posicionado entre ideologías contrapuestas, en vez de que había habido más canales que actuaban para que la vida cotidiana de las personas fuera más llevadera. Durante la transición democrática no se intentó analizar cómo había sido posible el paso de la beneficencia pública a la asistencia social, ni se cuestionó si esta etapa era una continuidad o sí rompía de sana planta con la anterior, o si significaba algo completamente nuevo. Hasta entonces, se defendía que los Servicios Sociales, que se habían diseñado y puesto en marcha en la transición política, eran públicos, como recoge la primera Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid de 1984:

La presente Ley tiene por objeto regular como servicio público de la Comunidad de Madrid mediante un sistema de servicios sociales, el conjunto de prestaciones que tiendan a la prevención, eliminación o tratamiento, en su caso, de las causas que conducen a la marginación (art. 1).

Se pretendía mantener su universalidad, a pesar de esto no se hallaba entre los principios que informaban la Ley; en cambio, sí era explícito, entre otros principios, el de responsabilidad pública. La universalidad obedecía más al deseo de que se convirtiera en un sistema público -aún sin los fondos suficientes para lograrlo- que a la realidad; que era la realidad de un sistema que no confería derechos subjetivos como los otros sistemas universales, sino que se trataba de un sistema que iniciaba su recorrido con grandes déficits. Sin embargo, en todos los foros se defendía la naturaleza pública de esta asistencia social, pues se creía que bastaba con insistir en ello para que se convirtiera en realidad. Además, porque entre quienes habían contribuido a ponerlo en pie, era un sentimiento generalizado el de que una crítica directa era desleal y, sobre todo, servía para apoyar los ataques de los agoreros de la crisis del Estado de bienestar; y además, podía entenderse como un no reconocimiento del impulso ético que había movido a los sectores políticos y profesionales progresistas a poner en pie el Sistema Público de Servicios Sociales.

Esta táctica, mantenida por una parte de los actores que, de una forma u otra, participamos en el sistema, ha acarreado algunas consecuencias negativas, entre las que destacan el haber velado unas debilidades de partida que han impedido comprender lo que estaba ocurriendo, y que han impedido también plantear algunas alternativas que permitieran la posibilidad de adaptar el sistema al constante cambio social.

4. Un posible *selfie*: la trabajadora social subalterna

Si retomamos las imágenes de la sociedad y los medios de comunicación (la quitañños, la controladora, etcétera), pudiera resultarnos extraño pensar en el Trabajo

Social en términos de subalternidad⁹ pues los subalternos serían otros. Quizás este sea un *selfie* novedoso, poco extendido y que esté por hacer, pues todavía son pocos los estudios o investigaciones que toman la categoría género y clase social para la comprensión y el análisis de la profesión y la disciplina de Trabajo Social.

Algunas de las indagaciones sobre la construcción identitaria que vienen haciéndose años atrás mencionan que ser mujer y dedicarse a los pobres forma parte de la lentitud en el reconocimiento profesional y disciplinar, pero no profundizan más allá. Sin embargo, ser mujeres y pertenecer a una determinada clase social afecta irremediablemente a la manera de estar y hacer en el mundo de las trabajadoras sociales. Releerse o reconocerse en dichas categorías puede ser, por un lado, un ejercicio terapéutico necesario y, por el otro, una reflexión situada acerca de las exigencias o demandas a las que estas profesionales se ven expuestas y, en ocasiones, descontextualizadas o que no les pertenecen; que las enfrente a sus contradicciones, baja autoestima y culpabilidad; que les haga entender por qué existe y experimentan una crisis permanente o *mal endémico* (Giner, 1969), al pensarse a sí mismas y en torno a su identidad profesional. Como nos sugiere Maribel Nebreda, “el análisis de género es muy útil para redefinir un nuevo orden simbólico referencial que nos reconcilie con la comprensión de nuestro pasado y reconstruir una nueva genealogía femenina no sesgada ni desvalorizada” (2018, p. 262). Pues se ha sido lo que se podía ser en cada momento, y eso tiene un valor en sí mismo.

La misma autora sostiene que el Trabajo Social, como profesión feminizada en crisis permanente, se ha tenido que centrar durante gran parte de su historia en buscar una *habitación propia*, parafraseando a Virginia Woolf, un espacio, en definitiva, donde existir, justificar y poner en valor dicha existencia (proceso de cualquier dinámica para el reconocimiento). Sí, esa habitación propia la encontró a través de un sistema burocratizado como son los Servicios Sociales, dependientes de la política social de turno y dedicados a garantizar unos mínimos, aunque sea discrecionalmente y pese a su pretensión universalista, a la población en situación de vulnerabilidad. También, estos Servicios Sociales se convirtieron en la “pareja de baile” para nombrar el área de conocimiento en la Universidad en los años 1990: Trabajo social y Servicios Sociales. Aunque, como nos advierte Xavier Plegri (1995), es un lugar que no nos deja sacudirnos *el síndrome de cenicienta* y, a su vez, nos da pistas para entender la posición de subalternidad que lo caracteriza en el espacio de lo social. Quizás estemos ya en ese momento del desarrollo donde poder atender y comprender dicha posición *generizada* y subalterna y, por ende, sus posibilidades y limitaciones.

⁹ Antonio Gramsci en los escritos precarcelarios (*Il paese di Pulcinella*, 1910-1920), utiliza el término subalterno para “indicar los grados intermedios de la cadena de mando, entendida como nivel social y estatal-burocrático, militar o partidario”; posteriormente en *Cuadernos de la cárcel* desarrolla en otras notas el uso del término “subalterno” en específica referencia al proletariado industrial avanzado, capaz de un desafío en dirección de la conquista de la hegemonía. El término será utilizado luego en referencia a sujetos singulares, respecto a su colocación social o a sus límites culturales, [...] de forma dialéctica, que le permite captar las posibilidades de incidencia que tienen las subjetividades y las ideologías en el plano de la realidad histórica concreta (determinada, sólo “en última instancia”, por la dimensión económico-social), sin que ello implique renunciar a conectar la acción de los sujetos con su colocación de clase y a la división de la sociedad en clases —pues Gramsci sigue siendo, en todo el periodo de su reflexión carcelaria, un marxista particularmente complejo y anti-económico (Liguori, 2016). “Subalterno” entra en un cuadro de enriquecimiento de las categorías tradicionales del marxismo. No se olvide que el uso del término “subalterno” en las mencionadas cartas a Giulia remite a uno más extendido, y fundamentalmente cultural-psicológico.

¿Y en qué basamos nuestra afirmación sobre la clase y el género? Por ejemplo, el perfil de la estudiante de Trabajo Social ha cambiado. Hoy queda lejos la imagen de los inicios donde una mujer burguesa, con bagaje cultural, se incorporaba al mundo profesional y público a través de las denominadas *semi-profesiones* (Etzioni, 1969). Tal y como nos facilita una investigación reciente en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, donde el objetivo ha sido comparar los espacios sociales de elección según el género y la clase social, podemos valorar la siguiente radiografía:

Las características de quienes eligen Trabajo Social son en su mayoría mujeres, estudiantes de primera generación y con un estatus inferior al del conjunto de los estudiantes universitarios. Un alto porcentaje procede de los Ciclos Formativos de Grado Superior y, en general, se trata de trayectorias no directas, lo que hemos denominado trayectorias en zig-zag, que engloban trayectorias largas vía Ciclos Formativos de Grado Superior, trayectorias no coherentes, equivocadas y truncadas. Son minoría quienes desde el bachillerato y la PAU eligen Trabajo Social en primera opción, y entre ellos son frecuentes las elecciones de última hora (Azpeitia, 2019, p. 581)

Pero la posición de subalternidad también se vive entre los docentes universitarios. Conquistar un espacio en el mundo científico¹⁰ ha traído consigo algunas consecuencias derivadas de esta posición inferior. Por ejemplo, responder a los requerimientos propios de la ciencia, a la vez que trabajar por la integración entre teoría y práctica, se ha manejado con alta dificultad. Si la valoración del lugar conquistado pasa necesariamente por consagrarse en el terreno de la investigación, buena parte del profesorado que se ha precisado para dicho ascenso y respuesta a la demanda institucional proviene de otras disciplinas afines o ajenas, erigiéndose en los referentes teóricos, lejos de la brega cotidiana del Trabajo Social. Sobre estas y otras cuestiones nos advierte el caso sueco (Montesino y Righard, 2013), pero sobre todo, es muy significativo pensar en la tensión que emerge de una opción que prefiere responder a la mejora de la posición del Trabajo Social en la academia, a través concepciones claramente positivistas (la práctica basada en la evidencia, por ejemplo), o una opción que antepone el reconocimiento y sistematización de las prácticas de la trabajadora social a través de un saber considerado subalterno¹¹, pero eminentemente útil, y en continuo contacto con los contextos que le constituyen. Qué precio estamos dispuestos a pagar en esta dinámica del reconocimiento es una pregunta necesaria o, más bien, qué es lo que ha de ser reconocido y a quién beneficiamos en los términos que estamos planteando en este artículo.

Pensar el Trabajo Social desde la perspectiva de la subalternidad es hacer una seria reflexión sobre el poder, y cómo se posiciona al respecto. Marta Casaús (2020) refiriéndose al origen gramsciano del término la enuncia como “condición que los sujetos, por

¹⁰ El título universitario de Trabajo Social se creó en 1980 y el área de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales a principios de los 90. Posteriormente la lucha vendría de la mano de la reivindicación de la licenciatura, que no obtuvo resultados hasta que la emergencia y coyuntura del nuevo Espacio Europeo de Educación Superior permitió poner en marcha en el curso 2006/2007 los primeros Másteres Oficiales en Trabajo Social. Esta conquista dará paso al primer título de Doctorado en Trabajo Social en el curso 2008/2009.

¹¹ Para profundizar sobre esta subalternidad en la producción de conocimientos del trabajo social en España podemos acudir a las reflexiones de la profesora Belén Lorente-Molina (2002)

su clase social, género o etnia, adoptan frente al poder, que les convierte en cómplices o en oprimidos o dominados frente a las clases dominantes o al poder” (p. 173). De esta complicidad u opresión frente al poder de las clases dominantes que lo ejercen debe partir toda reflexión sobre el Trabajo Social en el Sistema Público de Servicios Sociales, y, dependiendo del polo en el que se sitúe, bandeará de la victimización al empoderamiento, de la queja a re-descubrir las potencialidades del propio colectivo, del mal-estar al saber-estar. Porque la condición subalterna termina cuando el grupo toma conciencia de que puede existir y ser valorado más allá de la relación con el otro dominante y sojuzgador, cuando la profesional experimenta lo incómodo e incoherente de ser vehículo de generación de más pobreza y condiciones indecentes para aquellos para los que verdaderamente trabaja, cuando se desprende de una subalternidad que le llevó a elegir Trabajo Social, y descubre que a partir de ahora puede elegir de otro modo. Esta reflexión sobre una misma, este ejercicio de conocimiento a partir de los *selfies* que hemos ido describiendo en estas páginas, pretenden ampliar ese margen de libertad para un honesto ejercicio político, esto es, el cuidado de la *polis* que parte del cuidado de uno mismo.

5. A modo de conclusión

En los *selfies*, a lo largo del artículo, se presentan aspectos y tiempos de la vida cotidiana del Trabajo Social y las profesionales, sus representaciones, y las técnicas que comunican en tiempo real la inmediatez con la que se construye lo cotidiano del Trabajo Social y la intervención de las trabajadoras sociales en la práctica, y aquellas que se están formando como profesionales del Sistema Público de Servicios Sociales.

Las representaciones actuales del Trabajo Social, en la Universidad, y en la profesión, reflejan unas relaciones de poder desiguales y subalternas, como históricamente han acompañado los oficios desempeñados por mujeres, muchas de ellas pertenecientes a las clases sociales bajas. Ni los Servicios Sociales se convirtieron nunca en derechos subjetivos, ni se transformaron a fondo los contenidos académicos universitarios tras la Declaración de Bolonia. Las pretendidas reformas “a coste cero” siguieron siendo más aspiraciones del “deber ser” que realidades del “ser” concretas y coherentes con las demandas de las personas usuarias.

Esta proyección la han ido asumiendo también las interesadas, quienes, a pesar de estar mejor formadas que las anteriores, se incorporan a un mercado del trabajo más precario, con escasos marcos teóricos de referencia críticos, adoptando aquellos orientados por la racionalidad económica y estandarizada neoliberal, alejados de la política, es decir, del espacio del actuar con criterios propios y en donde se toman decisiones. Hay una notable diferencia entre la implicación política de las trabajadoras sociales progresistas de la transición democrática, quienes con otros sectores políticos socialdemócratas pusieron en marcha el Sistema Público de Servicios Sociales. Eludieron el debate sobre una acción social benéfico-asistencial privada, porque la identificaron con el sector más conservador de la Iglesia, y no dudaron en pasar por alto la beneficencia pública (desde finales del siglo XIX y durante la etapa franquista), que había asistido a la pobreza en la vida cotidiana, en algunos casos como incipiente asistencia social y diferenciada de la previsión social, y había potenciado mediante convenios y subvenciones públicas también la gestión de la beneficencia privada.

Contrasta esta actitud con la de muchas de las trabajadoras sociales actuales. La irrupción del pensamiento neoliberal de los años 1990, la difusión de las teorías de la

nueva Administración pública, el declarado fin del Estado de bienestar y de las políticas redistributivas, han transformado las mentalidades, y triunfa el pensamiento acrítico, apolítico y ahistórico entre las profesionales favoreciendo así la difusión de informaciones e imágenes con las que no se sienten representadas. La privatización y externalización de los Servicios Sociales públicos al mercado y al Tercer Sector se aplican como modelos de gestión eficaz y eficiente, simplificando así una realidad bastante más compleja y conflictiva. Cuestiones que también afectan directamente a la configuración de la imagen profesional que se ve atravesada por una escasa valoración social y una ausencia de oportunidades mediáticas para explicar qué hacen las trabajadoras sociales.

La racionalidad económica neoliberal que decide también lo que conviene a la política, la despolitiza, suplantando la acción social por la gestión de los recursos y reforzando el rol subalterno de la profesión y la disciplina. Esta última se dedica ahora a formar gestores de recursos para el mercado de lo social, no a acompañar a la ciudadanía.

Subalterno, despolitizado y con una imagen social de bajo reconocimiento, el Trabajo Social pierde su acción y su escenario institucional. Ambos son políticos, el primero por la implicación de las profesionales con personas usuarias en espacios donde campan a sus anchas y a diario las injusticias y desigualdades; el segundo, porque el ámbito institucional es un espacio de poder político. Renunciar a uno u otro, o a ambos, o encubrir como neutra, apolítica o ahistórica, la formación y práctica de una profesión, como Trabajo Social, orientándola hacia la gestión y la gerencia, significa desplazar la mirada del terreno de las ideas al del sentido común, como en algún discurso de las trabajadoras sociales entrevistadas.

La despolitización del Trabajo Social incide en la calidad académica que se somete a la racionalización económica. Las exigencias de acreditaciones, que orientan más a la inserción en el mercado de trabajo que a la reflexión crítica y política, empobrecen los marcos teórico-metodológicos para la intervención social -incluso en emergencias- y conducen a las profesionales a resignarse a unas labores de gestión de lo que queda.

La acción social que permea la reflexión del quehacer profesional no se limita a racionalizar la gestión de la atención social, sino que ha de tener en cuenta cómo pensar y construir marcos de referencia propios para organizar y sistematizar el conocimiento y la práctica. No sólo nos planteemos la atención social individual, seamos capaces de tener un pensamiento propio en materia de políticas sociales, de analizar las situaciones particulares que vivimos a diario, para pensar en clave de qué reformas sociales serían oportunas para favorecer una sociedad más justa e igualitaria.

El recurso a la eficiencia en la gestión y, por ende, a la apelación a la técnica y a las nuevas tecnologías, para solucionar problemas sociales estructurales -la pobreza, desigualdad y exclusión de la sociedad de pertenencia- de ciudadanas usuarias supone alejarles y alejarse del debate sobre los derechos sociales y democráticos que les corresponden como tales, lección que aprendieron con el Estado de bienestar.

6. Referencias bibliográficas

- Aguilar, M. (2013). Los servicios sociales en la tormenta. *Documentación social*, 166, 145-167.
- Aldridge, M. (1990). Social work and the news media: A hopeless case? *British Journal of Social Work* 20, 611-625.

- Aliena, R. (2005). *Descenso a Periferia. Asistencia y condición humana en el territorio social*. Valencia, España: Nau Llibres.
- Azpeitia Armán, C. (2019). *La elección de estudios universitarios: una mirada desde la sociología y el género. El caso del trabajo social*. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid.
- Baltar, A. (2012). *Difusión y promoción de los servicios sociales públicos: los servicios sociales de atención primaria: diagnóstico y percepciones desde los actores institucionales* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Berger, P. L. & Luckman, T. (2005). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Broullón-Lozano, M. A. (2015). "Por una semiótica del selfie en la cultura visual digital". *Fotocinema. Revista científica de cine y fotografía*, 11, 215-234.
- Cañedo, M. (2011). "¿Y esto a quien se lo cuento, al ayuntamiento?": trabajadores sociales entre la vocación y la burocracia. Un análisis antropológico del modelo de intervención de los Servicios Sociales a partir de la etnografía de una red asistencial madrileña. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 135-153.
- Casaús Arzú, M. (2020). De subalternos y subalternidades: cuando las identidades subalternas dicen ¡basta ya! *Revista Cuadernos de Trabajo Social*, 33 (1), 173-177.
- Cruz, M. (comp.) (1996). *Tiempo de subjetividad*. Barcelona: Paidós.
- Etzioni, Amitai (Ed.). (1969). *The Semi-Professions and their Organization: Teachers, Nurses, Social Workers*. New York: The Free Press.
- Giner, S. (1969). Sociología y Trabajo Social. Memoria del I Congreso Nacional de Asistentes Sociales (Barcelona, mayo 1968) (págs. 23-34). Madrid: FEDAAS.
- Hobbs, E. y Evans, N. (2017). Social work perceptions and identity: How social workers perceive public and professional attitudes towards their vocation and discipline. *Aotearoa New Zealand Social Work* 29 (4), 19-31.
- Ley 11/1984, de 6 de junio, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial del Estado, Madrid, España, 24 de junio de 1984.
- Liguori, G. (2016). *Clases subalternas marginales y fundamentales en Gramsci*, Recuperado de: <https://marxismocritico.com/2016/03/08/clases-subalternas/>
- Lorente-Molina, B. (2002). Trabajo social y ciencias sociales: poder, funcionalización y subalternidad de saberes. *En Revista Trabajo Social (Universidad Nacional de Colombia)*, 4, 41-59.
- Montesino Parra, N., y Righard, E. (2013). Concepciones del conocimiento en la formación de trabajadores sociales en Suecia. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26 (1), 105-114.
- Nebreda Roca, M. (2018). *El género del trabajo social: una reconstrucción genealógica desde la perspectiva de género*. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid.
- Nogués Sáez, L. y Cabrera Cabrera, P. (2017). El Escorpión y la rana. La sutil gestación de un nuevo modelo hegemónico para los Servicios Sociales. *Cuadernos de Trabajo Social* 30(2), 237-241).
- Parajuá, D. (2015). *Estar con la gente y estar en la institución. La construcción de los usuarios de los Servicios Sociales en el marco de las políticas sociales neoliberales* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Pelegrí, Xavier (1995). El treball social com a professió. *Revista de Treball Social*, 137, 16-33.
- Pérez Cosín, JV. (2003). *El Trabajo Social, sus imágenes y su público. La construcción de una identidad colectiva* (Tesis doctoral). Universitat de València, España.
- Reid, MJ.; y Misener, E. (2001). Social work in the press: a cross national study. *International Journal of Social Welfare*, 10 (3), 194-201.

- Serrano, A. y Arriba, A. (1998). *¿Pobres o excluidos? El Ingreso Madrileño de Integración en perspectiva comparada*. Madrid: Argenteria. Ministerio de Asuntos Sociales.
- Stanfield, D., y Beddoe, L. (2013). Social work and the media: A collaborative challenge. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 25(4), 41-51.
- Staniforth, B., Deane, K.L., y Beddoe, L. (2016). Comparing public perceptions of social work and social worker's expectations of the public view. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 1, 13-24.
- Todorov, T. (1995). *La vida en común: Ensayo de antropología general*. Madrid: Taurus.
- Tower, K. (2000). In our own image: Shaping attitudes about Social Work through television production. *Journal of Social Work Education*, 36(3), 575-585.
- Trevithick, P. (2018). The 'Self' and 'Use of Self' in Social Work: A Contribution to the Development of a Coherent Theoretical Framework. *British Journal of Social Work*, 48, 1836-1854.