



El escorpión y la rana. La sutil gestación de un nuevo modelo hegemónico para los Servicios Sociales

[en] The scorpion and the frog. The subtle gestation of a new hegemonic model for social service

Coincidimos con quienes, como Fantova, consideran que los Servicios Sociales no están dando la respuesta adecuada a las necesidades de las personas; que atraviesan «un momento de encrucijada estratégica»; y que, por lo tanto, es necesario que las medidas urgentes de innovación que se adopten para su reforma respondan a un proyecto global de carácter estratégico.

En nuestras últimas participaciones en diferentes foros, en los que se ha reflexionado sobre aspectos relacionados con los servicios sociales —ya sea acerca del hambre en Madrid como de la renta mínima de inserción, la renta básica o sobre la Estrategia de inclusión social para la Comunidad de Madrid 2016-2021— hemos salido con un raro sabor de boca¹.

En todos los eventos se está dando gran importancia a las cuestiones estéticas: un exquisito cuidado por la puesta en escena; se celebran en lugares acogedores; se pronuncian unos discursos integradores; y, siempre indefectiblemente, se percibe una gran preocupación por crear un clima de «buen rollo» entre todos los participante (técnicos de las diferentes administraciones, académicos, empresas proveedoras, ONG, fundaciones, sindicatos y

partidos). En este clima palaciego y cortesano en el que unos y otros intercambian amabilidades, resulta de mal gusto disentir, expresar posturas que pongan en cuestión el discurso del otro. No queda bien romper el hechizo de la concordia. En el peor de los casos, las intervenciones se limitan a cuestionar tal o cual medida concreta, pero no se pone encima de la mesa, para poder criticarlo y someterlo a disección, el modelo que está orientando la adopción de unas u otras medidas.

La capitalidad de Madrid introduce dificultades específicas a la hora de configurar una iniciativa social y unos poderes locales y autonómicos comprometidos con las necesidades sociales de sus ciudadanos madrileños, con frecuencia se constituyen como representantes institucionales que se mueven a niveles de negociación para todo el Estado, siendo su burocratización y conversión en élites políticas y sociales más frecuente que en otros territorios.

Ante esta situación, nos surgen dos preguntas al menos: ¿por qué ocurre esto en los Servicios Sociales y no en otros sistemas²? Y, lo que es aún más importante, ¿cuál es la composición de la pócima que nos hechiza?

¹ La decisión de partir, para la elaboración de estas notas, de una realidad particular como es la del desarrollo de los servicios sociales en Madrid, viene motivada por considerar que en ella se ponen de manifiesto algunos de los procesos y las dinámicas más significativos del modelo neoliberal, y también porque del análisis del mismo pueden extraerse lecciones de interés general.

² Por ejemplo, en el Sistema sanitario todo el mundo identifica la existencia de modelos; se visibilizan los diferentes intereses; y se constituyen fuerzas en conflicto que, de forma consciente, intentan incrementar su fuerza. Usuarios, profesionales, académicos, partidos políticos y sindicatos se movilizan en la defensa del modelo que consideran oportuno.

La respuesta a la primera pregunta, tal vez esté en la propia historia: el proyecto socialdemócrata de Servicios Sociales, que declaró poner en pie el PSOE en los años 1980, pero que nunca llegó a implantarse por su propia opción liberal y, en gran medida, fue de hecho un proyecto fallido. Es verdad que, tal y como fue diseñado, lo que sí hizo fue contribuir a crear un nuevo sector de negocio para las grandes empresas y las multinacionales, y favorecer que buena parte de las entidades que históricamente habían jugado un rol principal en campo de la vieja Beneficencia, continuase con su papel vertebrador de la asistencia social en la España de finales del milenio.

Desde entonces, el resto de la izquierda política experimentó dinámicas múltiples y variopintas: un sector optó por dar continuidad a su compromiso social, montando ONG dedicadas a la acción social, muchas de las cuales, andando el tiempo, no lograron mantener su carácter crítico y reivindicativo. Y en este momento, por lo que se refiere a la llamada «nueva izquierda», hay quienes están más preocupados por no ser contaminados por el asistencialismo que por acometer respuestas innovadoras, valientes y concretas frente al sufrimiento social. Por lo demás, hay otros que, conectando con tradiciones del mundo anarquista cristiano, mitifican las respuestas de autogestión colectiva y les sumen en la irrelevancia social y política.

Para seguir la reflexión en torno a la pócima que nos hechiza, no resulta fácil desentrañar sus componentes. Le pasa algo parecido a lo que sucede con el concentrado de la Coca Cola. Empezaremos por señalar el componente que actúa como armonizador de sabores: nos referimos a una comprensión armónica del funcionamiento de la sociedad que aspira, de forma boba y mansurróna, a generar pensamiento «positivo»: psicología «positiva», sociología «positiva», trabajo social «positivo», etc., y descarta cualquier aproximación crítica, tildándola de negativismo, radicalismo o populismo.

Al parecer todos compartimos una misma música: el nuevo sistema de Servicios Sociales debe estar centrado en la persona, tratando de activar las capacidades del propio individuo y de la comunidad en la satisfacción de sus necesidades. En relación a la letra: es única y no se somete discusión.

De esta manera se ha instalado entre nosotros una configuración político-ideológica favorable al modelo liberal neofilantrópico, pomposamente denominado *el Estado mixto de bienestar*³, objetivo indiscutido e indiscutible, horizonte prometido que se presenta como el modelo de todos los modelos. Se ha logrado que una gran mayoría de los actores implicados considere que estamos ante una realidad irreversible e irremediable frente a la que no queda otra alternativa que la de subirse al carro.

Nos detendremos en algunos de los aspectos centrales que articulan el modelo del gobierno conservador: nos referimos a la reasignación de las funciones de los diferentes actores. No se trata de una cuestión más entre otras tantas: es una cuestión capital, de ahí la importancia de conocer las formas que adoptan las hibridaciones y sus consecuencias en la conservación o pérdida de las diferentes identidades. Descubrir aquellas regularidades (leyes) que gobiernan la participación de los diferentes actores en la acción social permitiría contar con una capacidad explicativa y predictiva.

Recordemos que **son cuatro los actores con presencia en los Servicios Sociales: un actor público, el Estado, y tres actores privados que conforman la sociedad civil (mercado, iniciativa social y familiar)**. Cada uno de ellos tiene una naturaleza o una lógica que le confiere una identidad propia: el Estado se caracteriza por la garantía de los derechos, la producción de servicios —no de mercancías— y es la expresión de la solidaridad indirecta; el Mercado, cuya característica fuerte es el intercambio con beneficio económico, produce mercancías, y es la expresión del solidarismo; la Iniciativa Social, cuyas ca-

³ Estrategia de inclusión social de la Comunidad de Madrid, 2016-2021. Consejería de Políticas Sociales y Familia. Edita Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social. Comunidad de Madrid. Octubre de 2016.

racterísticas son el altruismo, la asociación libre, la denuncia y la reivindicación, es la expresión de la solidaridad directa y, por último, tenemos la esfera Familiar o particular, cuya característica es realizar los cuidados informales y dar expresión particular, concreta y afectiva a las relaciones de reciprocidad.

Enrique Medina, en su artículo *El debate de lo público y lo privado en servicios sociales* (1998) menciona el fenómeno de la difuminación de las fronteras entre los actores presentes en la acción social, como uno de los resultados de los cambios sociales:

La dinámica del cambio social ha ido modificando y difuminando las fronteras entre lo que se denomina sector público y privado. Las continuas interconexiones parecen obligar a abrir un debate de reflexión sobre aquello que define uno y otro sector y la naturaleza de las relaciones que se van introduciendo (p. 99).

El problema, sin embargo, no es la difuminación coyuntural como consecuencia de la hibridación entre actores en presencia, ya que esta hibridación forma parte de la compleja vida social en la democracia. La cuestión es que se está produciendo bajo la dirección de un gobierno que favorece el despliegue y la penetración de las grandes empresas en el campo de lo social, mientras, de manera simultánea, pervierte la identidad del resto de los actores presentes. Pervierte la naturaleza del Estado Social; pervierte la naturaleza de la iniciativa social; pervierte la naturaleza del mundo familiar; y lo hace hasta tal punto que muchas de las decisiones de estos actores no están marcadas por su naturaleza esencial. **La difuminación acaba eliminando los perfiles propios de cada uno de los actores, a excepción del mercado**, de manera que, a diferencia de lo que ocurría en la vieja fábula, el escorpión acaba renunciando a picar a la rana.

Un liberal, como Dahrendorf (2006), cuando se plantea estas relaciones, establece unos claros límites a la hibridación que, en estos momentos, están siendo vulnerados:

La primera condición es que no se renuncie del todo a la separación de los tres sectores (el estado, el mercado y la sociedad civil). Las soluciones híbridas tienen su lugar, pero

los principios en los que se basa cada uno de los tres sectores también tienen su propia razón (...) Mantener los tres sectores separados, o, mejor aún, mantenerlos como tres instancias separadas en una relación de interacción es para mí una definición del orden liberal (p. 291).

Hoy en día, las multinacionales, las grandes empresas y las grandes corporaciones del sector no lucrativo se están quedando con todos los servicios sociales públicos o privados que les resultan rentables. Por un lado, los servicios mercantilizados que van dirigidos a aquellos sectores de la población que puede adquirirlos en el mercado libre y, por el otro, todos aquellos servicios que el Estado pone en manos de estructuras privadas, y que producen beneficios, dejando para la «beneficencia» pública y privada la atención de las personas con recursos insuficientes.

Sirva como ejemplo la última adjudicación del servicio de ayuda a domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Madrid a la multinacional Clece, que dará cobertura a 25.000 usuarios al año: el contrato, por un valor económico de 192.000.000 euros tiene una duración de 3 años. El Ayuntamiento con esta contratación pone de manifiesto su mimetización con los modelos de gestión multinacional y, como consecuencia, contribuye a que sólo estas grandes empresas se encuentren en condiciones de licitar este tipo de encargo. Exige unas dimensiones, una capacidad financiera y una forma de gestión incompatibles con cualquier otro tipo de organización como podría ser la contratación de cooperativas de mujeres o —¿por qué no?— la gestión propia. El Ayuntamiento pierde así de vista la importancia de poner en marcha prestaciones que tengan un carácter sinérgico a favor de la cohesión social, y contribuye a consolidar una forma de mercado netamente capitalista y multinacional. Sin embargo, la multinacional no olvida su naturaleza. Así se expresa Clece (2017): «El contrato significa reforzar el posicionamiento de Clece como uno de los principales operadores a nivel nacional en la atención domiciliaria con 86.000 personas atendidas y un equipo de 21.400 profesionales» (Clerce 25 años, p. 1).

Si aquellos sectores progresistas que son elegidos para garantizar una serie de servicios a la ciudadanía lo hacen sin un modelo propio, diferente del que, de una forma coherente y consciente, orienta a los gobiernos conservadores, «la mano invisible» del mercado seguirá creando las condiciones para que sus propuestas resulten inevitables, e irá estableciendo el lugar que deben ocupar el resto de los actores sociales, sean de la iniciativa social como de la propia Administración pública.

Uno de los factores que engrasan el modelo neoliberal es la existencia de una tupida trama de relaciones, en las que un número de personas reducido, representativas en sus respectivas esferas, ocupan de manera simultánea espacios y desempeñan papeles muy significativos en el resto de esferas —grandes ONG, fundaciones, partidos políticos, sindicatos, universidades, empresas— y, poco a poco, van tejiendo entre ellas una serie de relaciones amables en las que el conflicto da paso a la conciliación, y la elección de un lado a la equidistancia. No olvidemos que el roce hace el cariño.

En esta dinámica que acabamos de señalar hay un aspecto que cumple una función sustancial: nos referimos al lenguaje y a su papel performativo en la construcción de una comunidad que acaba compartiendo: unas percepciones similares de la realidad social, unas herramientas conceptuales para su análisis, unos diagnósticos sobre las causas de la miseria social y, por último, el tipo de medidas que se han de adoptar para responder a las necesidades sociales. Tomaremos prestadas algunas palabras de José Manuel Naredo (2006) para explicar su funcionamiento:

Un lenguaje unidimensional económica y políticamente correcto que hoy tiende a imponerse resulta de un sinnúmero de personas y entidades cuya función de emisores activos se ve orientada y moldeada sobre todo por incentivos económicos y de poder. La antigua coacción de censores y propagandistas se ve hoy desbancada por las señales orientadoras que

marcan los poderes políticos y empresariales dominantes a través de presupuestos de apoyo a determinadas líneas de investigación o publicación y no a otras, de contratos y nombramientos que son fuente y resultado de negocios e influencias que conducen a premiar o divulgar determinados enfoques, ideas, lenguajes, mensajes y servicios, a la vez que desatienden o silencian otros (p. 143).

Si nos detenemos para observar y escuchar lo que ocurre a diario en ese mundo complejo y heterogéneo de las ONG, oímos murmullos que se difunden sobre las presiones internas y externas a las que se ven sometidas. Especialmente difícil es la situación que viven las pequeñas organizaciones, aquellas que vienen desarrollando intervenciones sociales complejas —y que por diferentes razones no les interesan al resto de esferas— con un gran compromiso con su actividad, pero que por alguna razón no forman parte de esa élite que cuenta con apoyos importantes y seguros en los gobiernos, en el mundo de la empresa o en la iglesia. En este mundo de la iniciativa social —se sabe— que «si te mueves no sales en la foto». El miedo a perder el trabajo, unas condiciones laborales precarias y la inseguridad financiera son permanentes. Tienen siempre encima de sus cabezas la espada de Damocles, situación a la que contribuye el tipo de regulación de las subvenciones públicas, el sistema de contrataciones e, incluso, el tipo de gestión de los sellos de calidad⁴.

El gobierno conservador de la Comunidad de Madrid lidera la política de servicios sociales, no encontrando enfrente ninguna propuesta alternativa; lo hace con la voluntad de seguir cumpliendo este papel. En este sentido se expresaban recientemente sus más altos representantes políticos en la materia: somos la vanguardia de las políticas sociales en España y lo queremos hacer contando con toda la sociedad civil. Madrid está a la cabeza de la política social y contará, además para ello, con un centro de innovación social como buque insignia.

⁴ El sello ONG Acreditada lo concede la Fundación Lealtad y es un requisito imprescindible para poder acceder a determinadas subvenciones y contrataciones públicas. En su patronato están algunos representantes de AB Asesores, Mutua Madrileña, Telefónica S.A, OHL, Bankinter, Inditex, Banco Popular, Banco Santander, Deutsche Bank, PwC, etc.

En un contexto de pensamiento único, como el que acabamos de describir, al parecer todos queremos unos Servicios Sociales justos y benéficos, obviando los intereses contrapuestos en presencia. Es necesario volver sobre la cadena de relaciones que ligan ideología, lenguaje y percepción de la realidad, conscientes de que no hay progreso de las causas más avanzadas sin que ganen terreno ciertas ideas.

Por todo ello, creemos que es inexcusable promover una cultura alternativa, impulsar una acción ideológica que cuestione los dog-

mas conservadores favorables a la primacía de un mercado apoyado por la intervención estatal, manteniendo la defensa de las conquistas sociales encarnadas por los Estados de bienestar como organizadores de la solidaridad colectiva y como factores activos contra las desigualdades. Es primordial hacer valer el papel redistribuidor del Estado y sus sistemas de protección social.

Luis Nogués Sáez
Pedro José Cabrera Cabrera
Directores

Referencias bibliográficas

- CLERCE: *Clerce 25 años*. (6/15/2017). Recuperado de: <https://www.clece.es/es/comunicacion/noticias/clece-atendera-25-000-usuarios-la-ayuda-domicilio-madrid-2/>
- Dahrendorf, Ralph (2006). *El recomienzo de la historia: de la caída del muro a la guerra de Irak : discursos y artículos*. Buenos Aires/Madrid: Ed. Katz.
- Naredo, J. M. (2006). *Raíces económicas del deterioro ecológico y social: más allá de los dogmas*. Madrid: Siglo XXI de España.

