

## De las heridas del neogerencialismo a las movilizaciones de los profesionales. Una perspectiva europea sobre el Trabajo Social

Desde mediados de los años '70, se ha interrumpido en Europa el camino que llevaba hacia la expansión y consolidación del Estado de bienestar, y han proliferado los programas de reforma, reajuste y reequilibrio impulsados por coaliciones políticas de centroderecha y de centroizquierda (Ferrera, 2006; Ranci y Pavolini, 2015). Desde una perspectiva comparada, se observan las instituciones nacionales tradicionales y algunos factores a escala *meso* (contextos locales, procesos organizativos...) que diferencian la dimensión y los resultados específicos de los cambios en los sistemas (Clarke, Gewirtz y McLaughlin, 2000; Pollitt y Bouckaert, 2002). Sin embargo, podríamos decir que, desde los años '90, por toda Europa las organizaciones de bienestar han iniciado procesos de transformación. La relevancia de la esfera local ha acompañado simultáneamente al protagonismo gradual de los actores de la iniciativa social. Por otro lado, el triunfo de las orientaciones neogerenciales ha contribuido a la difusión de las prácticas eficientistas (task management, evaluación del rendimiento, incentivos...) y al protagonismo cada vez mayor de la figura del directivo-gerente.

Estos cambios se han producido durante una larga coyuntura, caracterizada tanto por el crecimiento y la transformación de los riesgos sociales (Taylor-Gooby, 2004) como por una "austeridad permanente" (Pierson, 2001, p. 411). Es decir, han tomado forma en el contexto de la brecha abierta entre la complejidad de la demanda social y su amplitud, por una parte; y la reducción de la oferta social, por la otra. Por eso mismo, las nuevas organizaciones del bienestar y quien trabaja en ellas han soportado tensiones peculiares y desconocidas. La crisis económica reciente y las políticas de aus-

teridad (2008-2015), además de aumentar las desigualdades sociales y generar preocupaciones sobre el estado de la democracia (Guillén y Pavolini, 2015), han incrementado también la presión sobre las organizaciones y sobre los trabajadores sociales.

En este contexto general, gracias a dos proyectos de investigación<sup>1</sup>; he indagado, en el primero, el impacto que han tenido las transformaciones de las organizaciones de bienestar en las trabajadoras y los trabajadores sociales europeos (Políticas>Organizaciones>Trabajadores sociales); y, posteriormente y a la inversa, en las acciones que han emprendido estos para incidir en las políticas públicas y en la agenda política (Trabajadores sociales>Organizaciones>Políticas).

El impacto de las políticas neoliberales en el trabajo social y en los trabajadores sociales parece ser fuerte y negativo. Una revisión bibliográfica sistemática, llevada a cabo con la *International Bibliography of the Social Sciences*, permite resaltar la existencia de más de cien artículos sobre este tema, con una punta de atención que se señala a partir de los primeros años 2000. Al analizar esta literatura se puede observar que existen, por lo menos, dos "heridas" que son específicas del trabajo social contemporáneo, que se suman al empeoramiento general de las condiciones de trabajo de quienes se ocupa el ámbito social (precariedad, insuficiencia salarial...).

En un gran número de estas aportaciones, se observa que las reformas, inspiradas en los principios de la Nueva Gestión Pública, han producido múltiples «efectos corrosivos» (Healy, 2009) en el trabajo social ("herida neo-gerencial"): han convertido en prioridades la adhesión a los procedimientos y el logro de

<sup>1</sup> Se trata del Proyecto MIUR-PRIN "Las profesiones del espacio público más allá de la crisis" (Coordinador nacional: Mario Morcellini) y del Proyecto Università di Pisa-PRA\_2017\_56 "Las redes del conocimiento en la sociedad global" (Investigador principal: Gabriele Tomei).

objetivos de eficiencia gerencial por encima de los fines de justicia social; han reducido el espacio para la programación social y para la reflexividad de los trabajadores sociales; y han des-politizado el trabajo social. En definitiva, la difusión del neo-gerencialismo en las organizaciones del bienestar habría contribuido a “deformar” la profesión social y a cambiar “el sentido” del oficio de asistente social, no solo en el contexto británico sino también en la Europa continental, meridional y, en parte, en los países escandinavos (Kessl, 2009; Rogowski, 2011; Branco y Amaro, 2011; Cintora, 2001; Artois, 2012; Harlow *et al.*, 2012).

Además, como observan numerosos autores, la participación sistemática de las organizaciones del tercer sector en la prestación de servicios de bienestar habría originado otros problemas añadidos (“herida neo-filantropica”). En el marco ideológico neo-liberal, el protagonismo que se otorga a las actividades de autoorganización del cuidado y la dinamización territorial va en detrimento del trabajo social profesional (Jordan, 2012); la participación produce distorsiones que las y los trabajadores sociales profesionales no logran compensar (Evers, Schulz y Wiesner, 2006); los servicios sociales se vuelven más discrecionales (La Cour, 2009); y la confusión entre trabajo social voluntario y trabajo social profesional debilita los derechos de las y los trabajadores sociales (Ion, 2005; Paniagua *et al.*, 2010). Sin embargo, tampoco faltan voces autorizadas que sostienen todo lo contrario: que del encuentro entre el sector no lucrativo y el trabajo social el beneficio mayor es para la profesión de trabajo social (Fazzi 2012).

Así pues, la mayor parte de la literatura internacional está convencida de que el neo-gerencialismo y la neo-filantropía “asedian” (Harlow, 2013, p. 67) a la identidad profesional del trabajo social contemporáneo. Aunque sean sólidas las evidencias del impacto negativo de las políticas neo-liberales en el trabajo social, es irreal pensar que, en un escenario tan desfavorable como este, no sea posible que las y los trabajadores/as sociales encuentren espacios para maniobrar.

No es difícil identificar dos modalidades fundamentales, no alternativas sino más bien complementarias, mediante las cuales las y los trabajadores-as sociales han reaccionado ante las “heridas” producidas por las orientaciones neo-gerenciales y neo-filantópicas. La primera reacción de las y los trabajadores-as

sociales consiste en la acción intraorganizativa para adaptar las orientaciones del nuevo bienestar de manera crítica y “creativa” (*resiliencia crítica*). Es decir, parece que muchas-os trabajadores sociales se enfrentan a los nuevos protocolos de trabajo con una actitud peculiar *pasiva-proactiva* (Banks, 1999), que consiste en recibir las nuevas disposiciones, pero reinterpretándolas de acuerdo con las convicciones personales, los valores profesionales y las *rutinas* típicas de la organización (Roets *et al.*, 2012; Broadhurst *et al.*, 2010). En definitiva, todavía consiguen, digamos, utilizar y hacer valer su discrecionalidad profesional en la aplicación cotidiana de las nuevas directivas políticas y organizativas (Evans y Harris, 2004).

La segunda reacción (*resistencia*) se explica fuera de las sedes típicas de implementación de las políticas (*policies*) de bienestar. Más bien se sitúa en los procesos típicos de la *politics* y se relaciona con la movilización profesional que han promovido las y los trabajadores/as sociales – a través de sus propias organizaciones – para hacer frente a las políticas de austeridad, defender los derechos sociales y tutelar la profesión social. En los últimos años en Europa, estamos asistiendo a un importante fortalecimiento de la capacidad de autoorganización y movilización de los trabajadores sociales.

La Marea Naranja en España constituye, probablemente, la movilización político-profesional de las trabajadoras sociales de mayor impacto en las últimas décadas en Europa. Desde una perspectiva comparada, la MN representa un caso muy interesante, ya que muestra la eficacia política, social y cultural de la adopción de la mirada movilizadora por un cuerpo profesional (el CGTS). También es relevante la acción de la Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales que, con sus análisis y la elaboración continua de datos oficiales, desempeña una labor de presión sobre la opinión pública, la clase política y las instituciones, .

En Gran Bretaña, en 2004 se constituyó la *Social Work Action Network*, un red de profesionales de trabajo social que con enfoques radicales, ha impulsado múltiples iniciativas de defensa de un estatuto político del trabajo social y de sus derechos. También la Asociación Británica de Trabajadores Sociales, a partir de 2015, ha incrementado notablemente el nivel de movilización, tejiendo alianzas con fuerzas

políticas, asociaciones de usuarios y otras profesiones, y organizando iniciativas, como la marcha reciente, *Dale una patada a la austeridad*, desde Birmingham hasta Liverpool por la justicia social (Abril de 2017).

También en Italia, desde 2013 en adelante, el Consejo Nacional de Trabajadores Sociales

ha intensificado sus actividades e incrementado esponencialmente el número de declaraciones públicas en este sentido.

Riccardo Guidi  
Universidad de Pisa, Italia  
riccardo.guidi@unipi.it

## Referencias bibliográficas

- Artois, P. (2012). La professionnalisation en travail social au risque de la performance. *Empan*, 3(87), 34-38.
- Banks, S. (1999a). The social professions and social policy: Proactive or reactive? *European Journal of Social Work*, 2(3), 327-339.
- Branco, F. y Amaro, M.I. (2011). Social Work Active Practices Within the New Social Policy Trends: A Portuguese Perspective. *Social Work Review*, 4, 7-22.
- Broadhurst, K. et al. (2010). Risk, Instrumentalism and the Humane Project in Social Work: Identifying the Informal Logics of Risk Management in Children's Statutory Services. *British Journal of Social Work*, 40, 1046-1064.
- Clarke, J., Gewirtz, S. y McLaughlin, E. (eds.) (2000). *New Managerialism, New Welfare?* Londres: Sage.
- Cintora, A. (2001). Acción social y Trabajo Social en España. Una revisión histórica. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 13, 5-42.
- Evans, T. y Harris, J. (2004). Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *British Journal of Social Work*, 34(6), 871- 895.
- Evers, A., Schulz, A.D. y Wiesner, C. (2006). Local policy networks in the programme Social City - a case in point for new forms of governance in the field of local social work and urban planning. *European Journal of Social Work*, 9(2), 183-200.
- Fazzi, L. (2012). Social work in the public and non-profit sectors in Italy: what are the differences? *European Journal of Social Work*, 15(5), 629-644.
- Ferrera, M. (2006). *Le politiche sociali*. Bologna: Il Mulino.
- Guillén, A. y Pavolini, E. (2015). Welfare States under Strain in Southern Europe: Overview of the Special Issue. *European Journal of Social Security*, 17(2), 147-157.
- Harlow, E. (2013). Coaching, Supervision and the Social Work Zeitgeist. *Practice: Social Work in Action*, 25(1), 61-70.
- Healy, K. (2009). A case of mistaken identity: the social welfare professions and New Public Management. *Journal of Sociology*, 45(4), 401-418.
- Ion, J. (2005). Brève chronique des rapports entre travail social et bénévolat. *Pensée plurielle*, 2(10), 149-157.
- Kessl, F. (2009). Critical reflexivity, social work, and the emerging European post-welfare states. *European Journal of Social Work*, 12(3), 305-317.
- Jordan, B. (2012). Making sense of the 'Big Society': Social work and the moral order. *Journal of Social Work*, 12(6), 630-646.
- La Cour, A. (2009). Voluntary social work: operating beyond the rules? *Problems and Perspectives in Management*, 7(1), 108-116.
- Paniagua, R., Lazaro, R. y Rubio, E. (2010). Cambios y Evolución del Trabajo Social en España en el final del siglo XX. *Miscelánea Comillas*, 68(132), 161-184.
- Pierson, P. (2001). Coping with Permanent Austerity. Welfare State Restructuring in Affluent Democracies. En: P. Pierson (ed.), *The new politics of the welfare State*. Nueva York: Oxford University Press.
- Pollitt, C. y Bouckaert, G. (2002). *La riforma del management pubblico*. Milán: Università Bocconi Editore.
- Rogowski, S. (2011). Managers, Managerialism and Social Work with Children and Families: The Deformation of a Profession? *Practice: Social Work in Action*, 23(3), 157-167.
- Ranci, C. y Pavolini, E. (2015). *Le politiche di welfare*. Bolonia: Il Mulino.

- Roets, G. *et al.* (2012). Reinventing the Employable Citizen: A Perspective for Social Work. *British Journal of Social Work*, 42, 94-110.
- Rogowski, S. (2011). Managers, Managerialism and Social Work with Children and Families: The Deformation of a Profession? *Practice: Social Work in Action*, 23(3), 157-167.
- Taylor-Gooby, P. (ed.) (2004). *New Risks, New Welfare. The Transformation of the European Welfare State*. Oxford: Oxford University Press.