

Manos invisibles

De la lógica neoliberal en lo social

Débora Ávila y Marta Malo¹

Por si cierran... ²

En enero de 2009, la recién creada Escuela de Profesionales de Inmigración y Cooperación de la Comunidad de Madrid, organizaba unas jornadas sobre “Inmigración e Integración en tiempos de crisis”. El Consejero de Inmigración y Cooperación de la Comunidad de Madrid, Javier Fernández-Lasquetty, intervenía en dichas jornadas para presentar públicamente el denominado “Modelo Madrid de integración de los inmigrantes”, un modelo surgido de la evaluación de los resultados del II Plan de Integración 2006-2008 y cuyos principios rectores guiarían la puesta en marcha del III Plan de Integración 2009-2012. En sus propias palabras:

Al realizar este balance, como conclusión general, quiero decirles que, en mi opinión, este arroja muchísimos más elementos positivos que negativos. Los madrileños comparten su trabajo, su vida, incluso su amistad con sus nuevos vecinos nacidos fuera de España. Y esto debe ser un motivo de orgullo para el conjunto de la sociedad madrileña. [...] Soy muy consciente de todo lo que queda por hacer. También soy muy consciente del extraordinario trabajo que están haciendo miles y miles de personas en Madrid, trabajando desde entidades de apoyo, desde ONGs, fundaciones, asociaciones

¹ Este texto es el resultado de un largo proceso de conversaciones, entrevistas, reuniones y talleres, en el que el encuentro y las sucesivas reuniones con la Plataforma Por si Cierran fueron absolutamente clave: como disparador de la investigación, como mirada rupturista construida desde la alianza entre trabajadores y usuarios de los dispositivos municipales y autonómicos de convivencia e integración y como guía en la maraña de nombres, entidades y cargos públicos que siempre conlleva la intervención social externalizada. La Oficina de Derechos Sociales del Centro Social Seco colaboró en buena parte del trabajo, haciendo entrevistas y discutiendo con nosotras sensaciones e hipótesis. Los distintos talleres con trabajadores sociales pusieron en tensión y nos permitieron contrastar nuestras hipótesis iniciales. La red del Ferrocarril Clandestino fue un punto de anclaje fundamental de lo que íbamos pensando. Debemos un especial agradecimiento a los integrantes de la mesa de convivencia del distrito de Villaverde, que, con su receptividad y aliento, nos dieron el empujón que necesitábamos para poner por escrito estas notas. Lo que aquí contamos es, pues, una síntesis particular de un proceso de debate entre muchos, que las firmantes lanzamos como aportación al pensamiento común.

² Al escoger este título queremos lanzar un guiño cómplice a las compañeras de la Plataforma Por si Cierran (<http://porsicierran.blogspot.com/>). A finales del año 2007, este grupo de trabajadoras de lo social inició una labor de denuncia pública de las intenciones del Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid de llevar a cabo cierres y recortes en los servicios sociales para la atención de inmigrantes. En aquel entonces, mucha gente les decía que la amenaza de cierres era sólo “un rumor infundado”, de ahí que, haciendo uso de la ironía, decidieran autodenominarse “por si cierran”. A lo largo de todo 2008 y 2009, los cierres y recortes se hicieron realidad y, con ellos, la Plataforma Por si Cierran continuó su labor de denuncia e inició distintos actos de protesta, siempre intentando hacerlo en alianza con otros profesionales de lo social y con los usuarios de los centros afectados por los cierres, cambios o recortes.

y asociaciones de inmigrantes para la acogida y la integración de los inmigrantes. También debemos ser conscientes que la inmensa mayoría de los inmigrantes afirman sentirse integrados.

Un año antes, el Ayuntamiento de Madrid presentaba por escrito la Evaluación de su I Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural 2004-2007. La valoración que de los resultados del Plan Madrid hace el Ayuntamiento en estas páginas era incluso más contundente que la del Consejero de Inmigración de la C.A.M.:

Como las grandes catedrales, se ha requerido un esfuerzo inmenso para construir un Plan dirigido a preparar hoy, el Madrid del mañana. Pero a diferencia de las grandes catedrales, los integrantes del Plan Madrid sí han podido ver su obra culminada, han podido ver los resultados del mismo y afirmar que, sin duda alguna, el Plan Madrid supone convivencia armoniosa (pág. 175).

En general, podemos decir que los dispositivos han gozado de una excelente acogida por parte de sus beneficiarios y han supuesto un gran avance en el trabajo hecho hasta el momento en Convivencia Intercultural (pág. 22).

Se trata, pues, de una consolidación extensiva, que asegure lo ya conseguido, intentando abarcar a la mayor población posible e incluso a los nuevos colectivos de inmigrantes que puedan llegar a nuestra ciudad (pág. 177)

La satisfacción, el orgullo y el triunfalismo que impregnan las evaluaciones y que enuncian en clave de éxito el reto que supone el creciente aumento de la población extranjera en la ciudad de Madrid contrasta, no obstante, con la realidad de las actuaciones que tanto el Ayuntamiento como la Comunidad de Madrid han emprendido desde finales de 2007, a lo largo de todo 2008 y en los primeros meses de 2009, coincidiendo con los últimos meses de vigencia del Plan Madrid del Ayuntamiento y del Plan de Integración de la C.A.M.: en estos dos años, la mayor parte de los recursos y dispositivos contemplados dentro de los Planes se han cerrado o han sido objeto de reducción de plantilla o cambios de entidad gestora.

Los Centros de Atención Social a Inmigrantes (CASIs) constituyeron la apuesta estrella de la C.A.M. Concebidos como complementos a la atención social básica proporcionada por Servicios Sociales, en los años de vigencia del Plan de Integración se abrieron hasta 14 centros. Hoy en día, sólo dos de estos centros continúan prestando servicio. Igual suerte corrieron muchos de los dispositivos puestos en marcha dentro del Plan Madrid del Ayuntamiento: la Escuela de Mediadores Sociales Interculturales, la Escuela de Convivencia, el Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano o el Grupo de Asistencia Jurídica contra el Racismo y la Xenofobia, son sólo algunos ejemplos de dispositivos que han cerrado sus puertas. Más allá de los dispositivos generados dentro de estos planes, los cierres han afectado también a servicios que llevaban implantados en el territorio muchos años: así, el Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) llevaba operativo en los 21 distritos de la capital desde el año 1997. Sus cerca de 30 mediadores fueron despedidos en febrero de 2009 y el recurso ha echado el cierre.

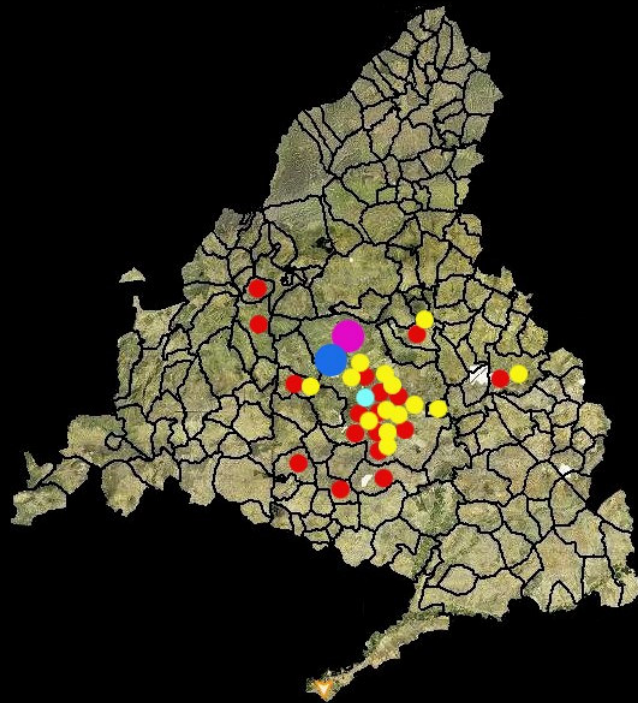
Otros dispositivos han logrado salvarse del cierre, pero no así de importantes recortes en sus funciones y presupuestos: basten como ejemplos el caso del Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural del Ayuntamiento de Madrid (cuyas áreas de investigación y de participación y coordinación han quedado reducidas prácticamente a la nada, al eliminarse de sus funciones los trabajos más cualitativos de investigación e intervención social) o el Servicio de Traducción e Interpretación, que ha dejado de ofrecer atenciones personalizadas y ha quedado reducido a un mero *call-center*.

Las excelencias mencionadas en las evaluaciones tampoco han librado a otros dispositivos, si no del cierre, de cambios en la entidad gestora. Muchas empresas sociales se han visto obligadas a abandonar el trabajo realizado en los últimos años y ceder la gestión de los recursos que administraban a otras entidades, que han tenido que volver a iniciar desde cero el camino que sus antecesoras ya habían recorrido.

Un vistazo rápido a los siguientes mapas³, en los que se intenta recoger la evolución de los recursos y dispositivos puestos en funcionamiento y retirados del servicio por la C.A.M., sirve para resumir perfectamente el panorama que estamos intentando describir:

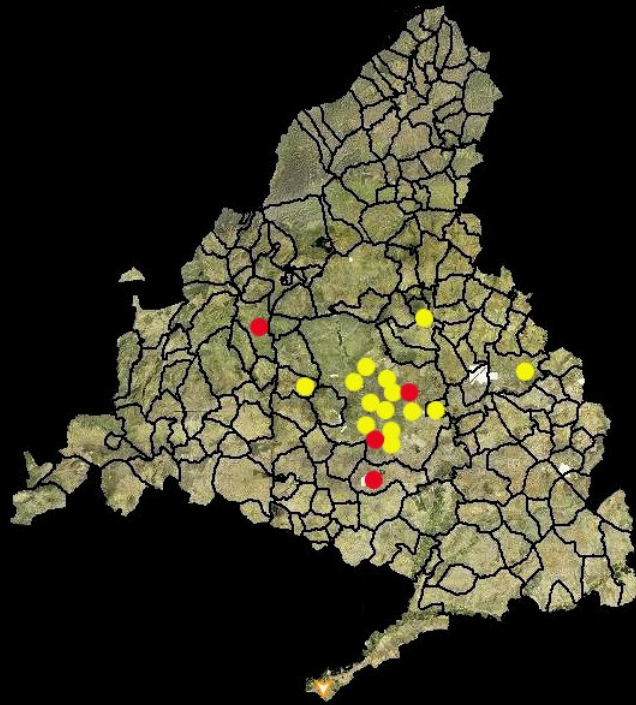
³ Mapas elaborados por la Plataforma “Por si cierran” (ver nota 2)

PLAN DE INTEGRACIÓN 2004-2008 COMUNIDAD DE MADRID



- ESCUELA DE MEDIADORES SOCIALES INTERCULTURALES - EMSI
- CENTRO DE ATENCIÓN SOCIAL A INMIGRANTES - CASI (18)
- CENTRO DE PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN - CEPI (14)
- MEDIADORES DE BIBLIOTECA
- MEDIADORES MONITORES AMBITO EDUCATIVO

**PLAN DE INTEGRACIÓN 2004-2008
COMUNIDAD DE MADRID
(Situación actual)**



● CENTRO DE ATENCIÓN SOCIAL A INMIGRANTES - CASI (4)

● CENTRO DE PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN - CEPI (actualmente 14 y otros en proyecto)

Como sabe cualquiera que conozca la realidad de la intervención social, la puesta en marcha de un dispositivo de atención supone una fuerte inversión de dinero y esfuerzos para dotar al recurso de equipamientos, infraestructuras, formación de personal, publicidad y difusión de los servicios prestados, etc. Asimismo, una vez que se abre el dispositivo, es necesario cierto tiempo hasta que se logra un relativo ajuste entre la demanda de los usuarios y los servicios prestados y hasta que se crean referentes y lazos de confianza que permiten al dispositivo insertarse en la realidad social en la que pretende intervenir. La mayor parte de los dispositivos del Plan Madrid y del Plan de Integración son muy jóvenes. Su cierre (o recorte o cambio en la entidad gestora), a pocos meses o años de su apertura, supone tirar directamente a la basura la inversión realizada, cuando apenas se acaba de empezar a recoger sus frutos.

Pero un cierre implica mucho más que esto. Para sus trabajadoras (la mayoría femenina es aplastante), tras meses o años de fuerte implicación laboral y personal en el proyecto, un cierre supone ver cómo todo su esfuerzo se vuelve, de un día para otro, inútil. La rabia, ansiedad, angustia y frustración que se generan se unen a la incertidumbre: por un lado, incertidumbre sobre el destino

de los usuarios del recurso –personas con las que las trabajadoras han ido creando lazos, a las que se sienten unidas por cierto sentido de la responsabilidad y a las que deben abandonar de la noche a la mañana; por otro, incertidumbre laboral propia –tal y como se dieron los cierres, las trabajadoras no supieron hasta el último momento si la entidad que las contrataba las recolocaría o daría su contrato por finalizado. Como los cierres se extendieron en el tiempo, llegó a haber trabajadoras que tuvieron ocasión de vivir varios de ellos, con todo lo que ello implica:

[Yo he vivido] dos cierres y el tercero por los pelos... un CASI (el de Puente de Vallecas): me fui y al mes lo cerraron, en 2005. Luego fue atención humanitaria en Cruz Roja, que fue en 15 días... de repente llamó el Ayuntamiento: “que ya... cortamos el grifo”. Fue en 2006. Y luego ya en 2007 el del Grupo 5 [Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsaharianos]. ¡He ido a cierre por año! Y desestabiliza mucho emocionalmente, porque también depende tu vida de un contrato y un seguimiento laboral... luego ves que dejas un montón de casos tirados... En este segundo cierre, algunos subsaharianos me identificaban del primer programa... y ellos no saben de dinámicas políticas. Me decían (*tono recriminatorio*): “¡Tú estabas en Cruz Roja cuando lo cerraron!”... “Ya, a mí también me echaron, yo también me quedé en la calle”. Te van identificando con los cierres y con el Ayuntamiento, ¡y a mí eso me da una rabia! (...) Lo que hemos llorado nosotras allí no lo sabe nadie. (Entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008)

Es quizá esta inestabilidad laboral la que frena la mayor parte de los intentos por parte de las trabajadoras de dar una respuesta colectiva frente a los cierres: ante la posibilidad de perder el puesto de trabajo, en lugar de una apuesta por el rearme de lo colectivo, lo más frecuente es que se activen competencias entre compañeros (por ver quién logra ser “recolocado”) y actitudes bastante sumisas en su relación con la entidad gestora (ante el miedo a que cualquier tipo de protesta frene tal posibilidad)

En plena ebullición por el cierre, todo el mundo de caos, pues no hubo tortas porque nos contuvimos, pero saltaron chispas. (Entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008)

También los usuarios se ven claramente afectados por cada cierre, recorte o cambio de la entidad gestora de un dispositivo:

Y lo que fue también muy triste es cómo vinieron a buscar los expedientes: con un mensajero, ni siquiera nadie del Ayuntamiento... [...] A la abogada, en un momento que estábamos de agobio y tensión, se le ocurrió hacer un papel diciendo que hemos entregado tantos expedientes [...] porque esto puede perderse, que no sabemos a dónde iba a parar, una información que es confidencial. Todo una falta de ética y de profesionalidad increíble... Y la impotencia de verlo y no poder hacer nada... (Entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008)

Yo me siento, como le he dicho antes, muy triste... y yo había pensado en volver, ahora que voy a tener mi segundo hijo, para que me vuelva a asesorar ella de qué tengo que hacer... ahora ya no sé qué voy a hacer... para dónde tirar. (Entrevista con una usuaria del CASI de Majadahonda, mayo de 2008)

Según el tipo de dispositivo, estas situaciones llegaron a ser dramáticas. Durante el cambio de entidad gestora del Programa de acogida temporal de subsaharianos, que supuso un cierre temporal de los recursos que ofrecía, tan poca información se dio a las personas acogidas en los pisos del programa que, cuando las montaron en un autobús para trasladarlas a un hotel provisional, se vivieron momentos de pánico entre algunas de ellas, convencidas como estaban de que iban a ser deportadas.

Las tensiones y angustias de unos y otros se ven acrecentadas por la forma en la que llega la noticia del cierre: la tónica general es que primero lleguen rumores. Los trabajadores, sumidos en el nerviosismo, no reciben una confirmación oficial hasta el último momento y, en ocasiones, se les pide incluso que mantengan en secreto la noticia del cierre frente a los usuarios.

Había rumores de que iban a dejar de subvencionar el [servicio] desde octubre-noviembre de 2007... nunca nos lo quiso confirmar nadie... desde el Ayuntamiento se decía que aunque todavía no estaba firmado el convenio (porque eran convenios anuales) pero que estaba a punto... [...] Nos estuvieron mareando hasta diciembre, en enero ya se puso la cosa más seria [...] se retiró a varios compañeros [...], a capón, a mediados de mes y sin avisar antes... no les pagaron, a pesar de que tenían casos cogidos [...] A mí me ha llegado gente, después de febrero, cuando ya nos habían dicho que ni convenio ni nada, a decirme que en el Ayuntamiento les informaron que el servicio seguía. (Entrevista con trabajadora de un dispositivo del Plan Madrid, abril 2008)

A la par que se han ido sucediendo cierres y recortes en los distintos dispositivos, otros nuevos recursos han entrado en escena. Así, paralelamente al cierre de los CASIs, la C.A.M. ha ido abriendo Centros de Participación e Integración de Inmigrantes, CEPIs, (recursos en los que la atención social básica se ve sustituida por actuaciones de corte más cultural, de ahí la división de los centros en función de distintas nacionalidades). El fin de la dilatada trayectoria del SEMSI coincidió con la consolidación de la apuesta del Ayuntamiento por la idea de la dinamización: los Dinamizadores Vecinales vieron renovado su contrato por cuatro años más, a la par que se reforzaba su presencia con la nueva figura del Dinamizador de Espacios Públicos.

Mirando este panorama, contrastando las evaluaciones triunfalistas del Plan Madrid y del Plan de Integración con el cierre, recorte o cambio de entidad gestora de los dispositivos de estos mismos planes, analizando la sucesión de aperturas, cierres y aperturas, el derroche de recursos que ello supone, los perjuicios que ocasiona, resulta inevitable preguntarse qué es lo que tienen en la cabeza quienes diseñan y ponen en marcha las políticas del gobierno autonómico y municipal en materia de inmigración. ¿Se trata de un encadenamiento demencial y caprichoso de decisiones tomadas al tún-tún o hay una lógica detrás de todo ello?

Quizá la primera respuesta que venga a la cabeza es que se trata de acciones consecuencia de un recorte presupuestario. Y, sin duda, hay algo de ello. En

septiembre de 2008, en la primera presentación pública del borrador del que será el Plan de Integración 2009-11 de la C.A.M., Pablo Gómez Tavira, Director de Inmigración de la Conserjería de Inmigración y Cooperación de la C.A.M., hizo alusión al desafío que supone gestionar la convivencia tal cual se ha venido realizando hasta el momento en un contexto de crisis económica, donde se prevén recortes en los recursos que obligarán a una optimización de los ya existentes. La previsión no tardaría mucho en hacerse realidad: a principios de abril de 2009, el nuevo Plan de Integración de la C.A.M. se presentaba públicamente con un claro recorte presupuestario. Aunque, como veremos más adelante, el recorte estaba previsto mucho antes de la irrupción de la crisis económica, lo cierto es que el nuevo contexto ha cambiado las prioridades: los fondos públicos, que antes se destinaban a prestaciones sociales o a mejora de la convivencia, actualmente se concentran en la formación y orientación para el empleo.

Este martes el Ministerio de Trabajo e Inmigración hacía público que España ha perdido en el último año casi 100.000 afiliados extranjeros a la Seguridad Social. La C.A.M. es cierto que está resistiendo algo mejor la crisis que el conjunto de la media nacional; pero no cabe duda de que también la crisis nos está afectando: por esa razón, nuestra principal tarea hace ya algunos meses se ha volcado y va a seguir haciéndolo en los próximos meses en la orientación y la formación para el empleo. (Javier Fernández-Lasquetty, Consejero de Inmigración y Cooperación de la Comunidad de Madrid, en su intervención en las jornadas sobre "Inmigración e Integración en tiempos de crisis", celebradas en diciembre de 2008)

Sin embargo, el recorte presupuestario no puede considerarse como único factor explicativo de los cambios en el diseño de las políticas públicas madrileñas en materia de inmigración: ¿cómo entender entonces las aperturas de nuevos dispositivos que acompañaron los cierres?

Un segundo intento de comprender las actuaciones del gobierno autonómico y municipal otorgaría a los intereses políticos un papel clave: detrás de cada cierre, cambio en las entidades gestoras o nuevas concesiones estaría el intento de favorecer a las ONGs más "afines" con los principios políticos de los gobernantes de turno, asegurándose de esta forma que su actuación iría siempre en la línea marcada desde "arriba". Los cambios en el gobierno y en las relaciones de poder intrapartidarias explicarían los vaivenes.

Tengo que dar de comer a estas ONGs, punto pelota... ahora aquí, mañana allá... y es un juego político, de poder y de bajarse los pantalones ante las Administraciones (Entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008).

Sin duda, esta interpretación explicaría muy bien por qué la Universidad Francisco de Vitoria, gestionada por los Legionarios de Cristo (grupo muy afín a muchos de los responsables del gobierno de la C.A.M.) ha sido la mayor beneficiaria en las concesiones de "subvenciones a instituciones sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas y proyectos en el área de atención a la población inmigrante en la Comunidad de Madrid durante el año 2008". Sin

embargo, poca luz arroja al hecho de que entidades como la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (mucho más cercana a grupos políticos de la oposición en la C.A.M.) haya sido la segunda asociación más beneficiada en el mismo concurso y ocupe el cuarto lugar en la “Convocatoria Pública de Subvenciones para Proyectos de Iniciativa Social que favorezcan la Convivencia Social e Intercultural para el ejercicio 2008 del Ayuntamiento de Madrid”.

Entre tanto cambio, tantas oscilaciones y tanta contradicción, resulta inevitable tener la tentación de sumarse a las palabras de esta trabajadora social y creer que la sucesión de despropósitos que supone el ciclo de cierres y aperturas responde a una insensatez generalizada entre quienes nos gobiernan:

Yo creo que no es tanto un problema de presupuesto, sino o bien una falta de voluntad política, que puede esconder una intencionalidad negativa, o una demostración de ignorancia total. (Entrevista con trabajadora social, mayo de 2008)

Sin embargo, nuestra tesis sigue otro rumbo. Creemos que tanto el recorte presupuestario, como el intento de favorecer a las ONGs afines al gobernante de turno y la insensatez e ignorancia de nuestros gobernantes constituyen una parte de la explicación. Pero creemos que hay algo más. Creemos, de hecho, que el proceso de cierres y aperturas que han supuesto las políticas públicas municipales y autonómicas de los últimos años en Madrid son un punto de mira privilegiado desde el que detectar una tendencia general en la política social, una tendencia que, de hecho, escapa o, mejor dicho, excede todo color político: podemos ver procesos similares en ayuntamientos y comunidades autónomas de otros partidos⁴. La tendencia a la que nos referimos es la introducción de un sesgo neoliberal en la intervención social en particular y en los servicios sociales en general.

⁴ Sirva como ejemplo el cierre, el pasado año, del dispositivo de aprendizaje comunitario del castellano para mujeres inmigrantes “Juntas aprendemos” en el municipio de Parla, gobernado por el Partido Socialista.

Lo social neoliberal

Hay un lugar común, compartido por defensores y detractores, que dice que el neoliberalismo supondría la reducción al mínimo de la intervención del Estado, ya que, de acuerdo con su principio rector, para que todo funcione bien, basta con dejar hacer a la “mano invisible” del mercado. Según este mismo lugar común, el neoliberalismo sería contrario a las políticas sociales: su máxima prioridad en este terreno sería presionar para su eliminación. Nuestra tesis, por el contrario, es que el neoliberalismo tiene una política social propia y específica para el gobierno de las poblaciones, que implica a las instituciones del Estado, aunque las excede. Es cierto que el neoliberalismo reduce al mínimo la intervención de los poderes públicos *en* el mercado. Pero esto no supone que los poderes públicos no intervengan: sí que lo hacen –intervienen en lo social, con un conjunto de operaciones precisas, para organizarlo *para* el mercado, para hacer que lo social sea productivo y funcional en términos de productividad económica, fomentando la competencia. Ello conlleva la introducción de una lógica neoliberal en diferentes campos: la intervención social con inmigrantes no es una excepción. Detrás del proceso de cierres de dispositivos de integración y convivencia de la C.A.M. y el Ayuntamiento vemos, de hecho, esta lógica en funcionamiento. Queremos aquí detallar de manera un tanto esquemática sus rasgos, cuyos efectos exceden con mucho los cierres y aperturas de dispositivos de la política de inmigración autonómica y municipal.

1. Naturalizar los procesos sociales

El neoliberalismo considera la población como un conjunto de procesos que gestionar en y a partir de lo que es “natural” en esos procesos. Es decir, las técnicas de gobierno social neoliberales, más que fijarse como objetivo la transformación de la realidad para lograr su adecuación a la norma o modelo social, se sitúan en el interior de la propia realidad, asumiendo toda su complejidad, y dejan que “las cosas ocurran”, como si de fenómenos naturales se tratara. Desde esta perspectiva, la población ya no es un conjunto de sujetos, sino un objeto técnico-político de gobierno, que tiende a autorregularse. La traducción de esta visión a las políticas de inmigración a escala local queda muy bien reflejada en el discurso de Fernández-Lasquetty, cuando caracteriza el “modelo Madrid de integración de los inmigrantes” como:

Un modelo cuyo objetivo ha sido favorecer el trato de manera natural entre las personas. [...] Hemos dejado que la integración evolucione en un orden de libertad [...]. (Intervención de Javier Fernández-Lasquetty, en las jornadas “Inmigración e Integración en tiempos de crisis”, EPIC, enero de 2009).

Las políticas públicas, según esta óptica, no deben “distorsionar” los procesos de autorregulación “natural” de lo social:

En el pasado, algunas experiencias europeas han buscado transferir artificialmente rentas a los inmigrantes sin comprender que la mejora se daría a lo largo del tiempo, de

manera normal... [...] Esas medidas artificiales, a pesar de sus buenas intenciones, tienen un enorme riesgo: adormecer el espíritu de superación, limitar la capacidad de iniciativa y hacer a las personas dependientes del sistema de bienestar. (*Idem.*)

Todo lo más, deben limitarse a promover (y a adaptar a las personas a) los mecanismos de mercado, entendido éste como el más natural de los procesos:

Una segunda característica del Modelo de Integración aquí en Madrid es la consideración del empleo como el principal factor de integración y cómo, además, el vehículo transmisor de los valores de la libertad, el esfuerzo y la superación personal. (*Idem.*)

Con todo, esta confianza plena en la capacidad de autorregulación “natural” de lo social no excluye el despliegue de mecanismos de intervención en caso de que el “curso natural” de los acontecimientos desemboque en situaciones de “riesgo” para el “buen funcionamiento” del conjunto de lo social. Volveremos sobre ello más adelante.

En cualquier caso, lo cierto es que, dentro de esta perspectiva naturalizadora, las desigualdades y las discriminaciones sociales (fruto de procesos históricos como el colonialismo, pero también de sistemas actuales -explotación en el trabajo- y de legislaciones vigentes -ley de extranjería-) quedan naturalizadas: es decir, se entienden como fenómenos inevitables de la realidad. A las políticas públicas no les compete corregir estas dinámicas. Su actuación se limita, a lo sumo, a poner en marcha dispositivos sociales que permitan que aquellos con “voluntad de superación” puedan disfrutar de cierta movilidad social ascendente dentro de las reglas de competencia del mercado. Tras esta opción, se oculta una lógica dentro de la cual no importa que los inmigrantes como grupo tengan menos derechos reconocidos, reciban peores salarios, trabajen más horas, vivan en menos metros cuadrados y en barrios con menos servicios públicos. Lo importante no es lo colectivo, sino las personas:

Un modelo que ha visto, en cada inmigrante, a una persona distinta: cada una con su propio sueño, con sus propias necesidades, capaz de tomar sus propias decisiones y responsable, también, de sus propias acciones. En nuestro modelo no caben las políticas diferenciadas por creencias o referentes culturales, como tampoco las colectivas. Sólo vemos a personas, nada menos vemos a personas. (*Idem.*)

Lo importante, entonces, es que, si hay un inmigrante con espíritu emprendedor, disfrute de la “igualdad de oportunidades” que le abra las puertas del éxito:

La gran bandera española que preside la plaza de Colón [...] nos proporciona otro ejemplo de integración y de éxito de los inmigrantes. José Luis Sosa es una persona nacida en Uruguay que llegó a España hace 30 años. Trabajó de vendedor en varias empresas y en una tienda de helados. Un día decidió empezar a fabricar banderitas en su propia casa. Gracias a años de esfuerzo ha ido ampliando su negocio hasta tener una nave de 7.400 metros cuadrados en la que trabajan 90 personas de diferentes nacionalidades y donde fabrican todo tipo de banderas de tela, incluida la que preside la plaza de Colón. (*Idem.*)

Esta movilidad ascendente de inmigrantes puntuales sirve de icono de la integración y manda un mensaje culpabilizador para los que no lo consiguen: si, en las mismas condiciones, algunos han podido triunfar, nada impide que los demás lo logren si se esfuerzan lo bastante. Así, la peor posición socioeconómica que, de hecho, la mayoría de los inmigrantes ocupan en la sociedad de acogida se atribuye a la incapacidad de determinados sujetos y/o “culturas”, y no a condiciones estructurales intrínsecas al hecho migratorio.

2. Ensayo y error

Desde esta perspectiva “naturalista”, se entiende que la administración debe ser lo más flexible posible a la hora de intervenir. Así lo explicaba Tomás Vera, antiguo Director General de Inmigración y Cooperación del Ayuntamiento de Madrid y auspiciador del Plan Madrid, subrayando la necesidad de fomentar, desde las políticas migratorias a escala local:

Esos mecanismos que permiten a la administración ser flexible ante los cambios sociales, sobre todo, además, los mecanismos de participación, que nos permitirán ir adelantándonos a las necesidades, porque al final el ciudadano en la calle percibe un cambio 15 años antes de lo que lo percibe la administración y luego la administración se da cuenta, rearticulamos presupuestos y 25 años más tarde estamos empezando a actuar mínimamente ante esa circunstancia. (Entrevista con Tomás Vera, julio de 2008).

Su homólogo de la C.A.M. hablaba en el mismo sentido:

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

Es decir, contra la planificación previa a medio y largo plazo, se defiende un procedimiento por “ensayo y error”, sobre el terreno, abierto a los cambios coyunturales. Analizadas desde esta visión, las aperturas y cierres de dispositivos ya no resultan tan ilógicas: probamos y, si no funciona o las necesidades coyunturales cambian o el tablero de juego se desplaza, cerramos y abrimos otra cosa. Como lo social no es sujeto, sino objeto de gobierno, poco importa si, en el proceso, nos llevamos por delante los sueños, esfuerzos, expectativas, redes de confianza de un puñado de trabajadoras y de otros tantos inmigrantes: daños colaterales de la gestión flexible.

Así es posible analizar el recorte y cambio de entidad gestora del Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano. En otoño de 2005, cientos de africanos saltan las vallas de Ceuta y Melilla: algunos mueren disparados, otros son llevados al desierto o deportados a sus países. Los hay también que consiguen quedarse y ser trasladados a la península. El suceso

genera noticias, indignación, reuniones internacionales y acuerdos de urgencia. A la vez que se redacta el Plan África, se refuerzan las vallas de las dos ciudades españolas y la vigilancia del Estrecho. Las rutas migratorias se ven forzadas a redibujarse y comienza la llegada de cayucos a las Islas Canarias. Más noticias, estupor, escalofrío. Son muchos los que mueren en el mar, antes de llegar a tierra firme, otros son deportados a su llegada, pero, de nuevo, hay quienes son trasladados a la península. Madrid está en este momento en plena expansión urbanística y de obras públicas: entre otras cosas, la construcción de la M-30. En este contexto complejo, se inaugura el Programa de Acogida y Atención a población subsahariana, en el marco del Plan Madrid y bajo la gestión de Grupo 5. Sin embargo, dos años después, el clima de escándalo y las necesidades de mano de obra para la construcción de grandes obras públicas se han atenuado. Siguen llegando subsaharianos a las Islas Canarias y algunos de ellos siguen siendo trasladados a Madrid, pero ya no son novedad, ni motivo de alarma. La “emergencia” parece bajo control. El resto ya lo hemos contado: el 28 de diciembre de 2008 el programa se cierra temporalmente. Dos meses más tarde se retomará bajo la gestión de otra entidad, pero con un presupuesto mucho más reducido y con el *handicap* de tener que volver a empezar de cero.

3. Externalización y clientelismo

Ciertamente, dentro de esta lógica neoliberal, la administración pública se hace “más ligera”: debe ser capaz de adaptarse a situaciones y necesidades coyunturales marcadas por el fluir natural de los procesos sociales. Al igual que las empresas, para volverse más flexibles, externalizan segmentos enteros del ciclo productivo, también las instituciones del Estado externalizan parte de sus funciones a un amplio abanico de entidades (ONGs, fundaciones, empresas, asociaciones). Merece la pena señalar que los servicios sociales en general y la intervención social en particular fueron uno de los primeros ámbitos en someterse a este tipo de externalización, en particular en su capítulo de servicios “específicos” (para mayores, discapacitados, mujeres, inmigrantes, jóvenes, etc.): a principios de los ‘80, con la participación de organismos del Tercer Sector y, desde finales de los ‘80 y principios de los ‘90, con la creciente introducción de empresas del sector lucrativo. En este sentido, cabe considerarlos como un auténtico banco de pruebas para otras externalizaciones que vendrían después (por ejemplo, la de la sanidad).

En contra de lo que presupone la crítica fácil, la externalización no es exactamente una privatización *tout court*, sino una forma de gestión mixta⁵ público-privado donde las administraciones públicas se reservan para sí dos funciones fundamentales: la de agentes reguladores que establecen prioridades y reglas del juego (en forma de pliegos de condiciones, y estructura y difusión

⁵ No nos referimos con ello a que las administraciones públicas participen directamente en la gestión práctica del recurso, sino a que siguen desempeñando funciones clave en la esfera de los servicios sociales, cosa que no ocurriría si los recursos de hubieran privatizado en el sentido estricto del término.

de las convocatorias) y la de árbitros en la competencia que el acceso a las convocatorias genera inevitablemente entre las distintas organizaciones sociales o empresariales. De esta manera, la externalización no sólo permite flexibilizar al máximo la intervención social, sino producir una red clientelar en torno a las administraciones públicas, que hace a las organizaciones sociales y empresariales que participan de ella dependientes de aquellas y las pone en competencia entre sí. Esta dinámica clientelar, hecha de favores e informaciones privilegiadas, no tiene por qué limitarse a los colores políticos y se teje muy claramente a través de vínculos personales. Tal y como explicaba una trabajadora afectada por los cierres:

Yo creo que eso es mucho también la relación que tengas, según qué técnico del ayuntamiento con según qué personas de las organizaciones. Siempre es cierto que en teoría se deben respetar los principios básicos de transparencia, igualdad en el trato a todas las organizaciones (*se sonríe mientras lo dice*)... pero luego siempre hay una parte de negociación externa, en función de cuáles son las posibilidades en cada momento de las organizaciones o hasta qué punto es un juego... a despacho cerrado, y luego ya los pliegos por otra parte. (Entrevista con trabajadora social, mayo de 2008).

Y coinciden [las aperturas de nuevos CEPIS] con pactos económicos y estrategias internacionales... porque paraguayos hay pocos y de repente han abierto un centro paraguayo ¿por qué? (Entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008).

El efecto sobre las organizaciones sociales es devastador: las pequeñas rivalidades se multiplican y la colaboración se preña de desconfianzas.

Veamos esta dinámica de cerca, haciendo una breve incursión en un barrio del distrito madrileño de Villaverde, San Cristóbal de los Ángeles, donde también el cierre de recursos forma parte de la tónica general de las políticas públicas de intervención social.

En diciembre de 2007, cierra sus puertas el Centro Juvenil del barrio: el Centro lleva cerca de dos años funcionando como un espacio educativo, de inserción socio-laboral y de ocio para los jóvenes de San Cristóbal. La Mesa de Educación (un espacio que aglutina a asociaciones, profesionales y vecinos y vecinas del barrio en la defensa de la educación como un derecho irrenunciable) inicia una campaña de protesta ante la pérdida de recursos para el barrio que suponía el cierre. Muy pronto, la lucha de la Mesa deriva en un enfrentamiento interno: varias de las asociaciones que la componen se ven inmersas en una competencia por el acceso a la gestión del nuevo centro que la Junta Municipal promete (en una convocatoria que, por cierto, recorta en casi un 50% el presupuesto, número de plazas y funciones a desempeñar por el recurso sustituto en comparación con su predecesor). Mientras, vecinos y técnicos se suman en un proceso de reproches y desconfianzas mutuas: los primeros quieren llegar hasta el final en sus reivindicaciones, mientras que los segundos temen que un enfrentamiento directo con la Administración pueda desembocar en la pérdida de sus puestos de trabajo. Los desencuentros dan al traste con la movilización en contra del cierre. De esta manera, vence la competencia que las reglas del juego del

proceso de externalización imponen. Al final, una entidad social ajena al barrio gana el concurso, y no es casual que se trate de una organización mucho más fuerte en términos económicos que las asociaciones del barrio: al contar con recursos propios, fruto de su inserción a gran escala en la ciudad de Madrid, puede trasvasar parte de ellos y afrontar la gestión del Centro pese a las precarias condiciones impuestas en la nueva convocatoria de la Junta Municipal.

Esta competencia en condiciones tan disímiles está provocando que cada vez sean más las pequeñas entidades de intervención social que se ven obligadas a echar el cierre. El panorama no es mucho más alentador para el resto... pero sí que abre un espacio para una reflexión más profunda con respecto a los efectos que ha tenido y sigue teniendo la externalización de los servicios sociales sobre las organizaciones sociales que participan de ella. Habría que añadir que, con la crisis económica, la competencia entre organizaciones sociales y empresariales ha dado un nuevo giro. Los problemas de liquidez que están empezando a tener las administraciones públicas, en particular municipales y autonómicas, que tenían en el sector de la construcción una importante fuente de ingresos, están llevando a un retraso en los pagos de los servicios externalizados que las organizaciones más pequeñas tienen grandes dificultades para afrontar. Esto está reforzando la tendencia ya en marcha a una presencia cada vez más importante del sector lucrativo en los servicios sociales. Sin embargo, las propias rivalidades que las dinámicas clientelares han generado entre las organizaciones sociales que han participado de la externalización hacen muy difícil generar un frente común contra esta penetración de la lógica de acumulación de beneficio en las prestaciones sociales.

4. Uso propagandístico

La reconversión neoliberal de la intervención social que venimos delineando va acompañada de un uso propagandístico de cada una de las actuaciones financiadas con dinero público. Así, tanto o más importante que la actuación en sí son los acontecimientos mediáticos que en torno a ella se puedan organizar. Cada actuación es una ocasión de propaganda del partido en el gobierno y, en particular, del responsable político directo, que se espera que produzca los correspondientes efectos electorales.

Un buen ejemplo a este respecto es la evolución del Servicio de Atención Jurídica contra el Racismo del Plan Madrid. En 2006, la Coalición de Ciudades Europeas contra el Racismo y la Xenofobia, coordinada por la UNESCO, elige Madrid para acoger su reunión anual y organizar un ciclo de foros, encuentros y festivales internacionales. Esto supone que Madrid va a ser ciudad europea contra el racismo durante algunos meses: debe, pues, prepararse para el evento. Acaba de aprobarse el Plan Madrid y, en ese marco, se inaugura el Servicio de Atención Jurídica contra el Racismo. Así nos lo cuenta un trabajador:

Empezamos en febrero de 2006. Se firmó un convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y el Colegio de Abogados. En esas fechas me parece que Madrid era “Ciudad Europea contra el Racismo” o algo así... o una historia de Ciudades de la UNESCO... No sé, había un evento y Madrid tenía que demostrar que tenía muchísimos de lucha contra el racismo... [...] En la presentación del SAJ fue la tele, todos los medios, el alcalde, Ana Botella, el decano del Colegio de Abogados...

Por primera vez, se subvenciona la información y asistencia jurídica sobre racismo y se ofrece también asistencia judicial: hay un equipo de abogados para llevar los casos hasta los tribunales. Apenas un mes más tarde, la UNESCO declara Madrid “modelo de lucha contra el racismo”: en una nota con fecha del 20 de marzo de 2006, munimadrid.org, la página *web* oficial del Ayuntamiento de Madrid, recoge con orgullo la noticia. Los eventos de la UNESCO se extienden hasta marzo de 2007. Menos de un año después, en febrero de 2008, el convenio entre el Ayuntamiento y el Colegio de Abogados que sostenía el servicio queda en suspenso. Sin la financiación asegurada, el Colegio de Abogados ofrece a los abogados que trabajan en el servicio que se reintegren en las oficinas ya existentes de orientación jurídica general: desaparece así la oferta de una atención específica, pero sobre todo la posibilidad de llevar los casos judicialmente. En resumen: un servicio exhibido internacionalmente pierde su interés una vez que se ha explotado su potencial propagandístico. Apagadas las luces de los flashes, se puede dejar que se extinga.

Desde esta perspectiva propagandística, poco importa la sucesión de aperturas y cierres: cada nueva inauguración ofrece una nueva ocasión para convocar a la prensa y los cierres no impiden necesariamente que los recursos cerrados se sigan incluyendo en la lista de actuaciones del gobierno de turno. Así, en la primavera de 2008, con el Servicio de Atención Jurídica contra el Racismo en suspenso, el Servicio de Traducción convertido en un *call-center*, el Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano inaugurado con recortes tras dos meses de cierre, la Escuela de Convivencia con fecha de cierre para junio de 2008 y el Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural con anuncios de reducción de plantilla, el Plan Madrid se seguía presentando como un plan integral con 37 dispositivos en marcha, orgullo del Ayuntamiento.

Esta utilización propagandística de la intervención social, donde importa más la noticia que lo que en efecto se hace, no es ni mucho menos algo exclusivo del Plan Madrid. Pensemos, por ejemplo, en “La noche más joven”, una iniciativa contra el alcoholismo juvenil. ¿Qué hay detrás de toda la publicidad que la rodea? La extensión del horario de apertura de los polideportivos algunas horas los fines de semana, ambientados con un hilo musical. Punto.

5. Eficiencia cuantitativa

Los servicios sociales reciben su mayor impulso en momentos históricos recientes con un planteamiento en las administraciones públicas en el que precisamente estos

conceptos a los que me refería de la eficacia y de la eficiencia juegan un papel preponderante. [...] Así como hace unos años, hace unas décadas, la función pública basada generalmente en el incremento de personal se daba por supuesto que ya era eficaz y eficiente, hoy día eso no se da por supuesto. [...] Si se exige que una máquina produzca no sé cuántos coches o no sé cuántos bolígrafos o que cualquier operario de una empresa de limpieza limpie X metros cuadrados, por qué no vamos a exigir, y tal vez con más derecho aún, que un funcionario público o que un empleado público, aunque no sea funcionario, rinda, produzca, haga muchas unidades de producción y de servicio y además lo haga bien.

Así hablaba Florencio Martín, Director General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid, en un Foro Debate organizado por el Observatorio de la Exclusión Social en noviembre de 2008 sobre la privatización de los servicios sociales. Como ya hemos sugerido, la neoliberalización de los servicios sociales supone su organización según el modelo de la empresa, y esto implica no sólo su flexibilización y externalización, sino también una valoración de las actuaciones realizadas de acuerdo con los criterios de la eficiencia y la eficacia. Esto en la teoría. La práctica es diferente:

Cuando yo me reúno con empresas que se dedican a residencias de la Tercera Edad y me dicen: en los próximos años vamos a duplicar la capacidad de respuesta en residencias. Y les digo: ¿eso qué significa? Pues significa que si tenemos 4.000 plazas residenciales, vamos a alcanzar 10.000... Yo les digo: ¿en cuánto, ocho-diez años? Y me dicen: no, en cuatro. Es decir, es la dinámica de la acción, de la toma de decisiones y de ponerse en marcha automáticamente. (Florencio Martín, noviembre de 2008).

Es decir, en la práctica, lo que se impone en esencia es la prioridad de un tipo de eficiencia, de tipo puramente cuantitativo, que reduce la valoración de los efectos sociales de determinado recurso o dispositivo a la cuantificación de las atenciones efectuadas con menor cantidad de recursos (lograr un aumento de 6.000 plazas en tan sólo cuatro años, por ejemplo), olvidando en todo momento la incidencia social real de los recursos (cómo se ha atendido a los ancianos, qué necesidades tenían y a cuáles se les ha dado respuesta) y sin importar que el peso otorgado a la eficacia y eficiencia pueda implicar, en palabras de Paco Roda: “la deconstrucción de las exigencias básicas de la profesión: calidez, cercanía, empatía y atención”⁶.

Esta lógica se aprecia claramente en los documentos de valoración del Plan Madrid y del Plan de Integración: a pesar de que, en las declaraciones de objetivos iniciales, ambos planes se proponían promover la igualdad, las valoraciones no incluyen ningún estudio estadístico de la evolución de las variables socioeconómicas que permitirían apreciar la disminución (o no) de la desigualdad entre autóctonos e inmigrantes durante los años de aplicación de los planes. Más allá de las palabras genéricas sobre la mejora de la convivencia (Plan Madrid) o la integración (Plan de Integración), los documentos de valoración tampoco incluyen estudios cualitativos sobre el efecto real de las actuaciones realizadas en este sentido. Por el contrario, las evaluaciones ponen

⁶ Paco Roda, trabajador social, “La intervención social en crisis, la autocrítica y la necesaria repolitización del sector” en *Periódico Diagonal* 98, marzo de 2009.

todo el acento en la cuantificación de recursos abiertos y casos atendidos, siempre en números absolutos y nunca en términos relativos vinculados a la magnitud de las necesidades.

A modo ilustrativo, extractamos un fragmento del ya citado discurso de Fernández-Lasquetty:

Siguiendo las directrices de este plan, la CAM ha trabajado por ofrecer a los nuevos madrileños los servicios que permitieran una integración plena y normalizada en nuestra sociedad: más de 1 millón de tarjetas sanitarias, la escolarización de más de 155.000 alumnos, el trabajo continuo con entidades de apoyo y asociaciones de inmigrantes, o la creación de 17 centros de participación e integración de inmigrantes son buena prueba de ello. Precisamente estos centros, los CEPIS, tienen el objetivo principal de convertirse en un lugar de encuentro entre madrileños e inmigrantes, favoreciendo la integración, la formación, la participación y la convivencia. Desde su creación, cerca de 400.000 personas han tomado parte en algunas de sus actividades. De ellas, alrededor del 30% eran españolas. Los CEPIS en el año 2008 han organizado 950 cursos y talleres de formación y orientación para el empleo, han atendido a 45.000 personas en sus áreas social y jurídica y han organizado más de 4.000 actividades de cultura, ocio y deporte: muchas de ellas dirigidas a niños y jóvenes de las segundas generaciones de inmigrantes.

Este millón de tarjetas sanitarias, ¿cubren a todos los nuevos madrileños? ¿Se corresponden con un aumento equivalente de las dotaciones sanitarias para atender a una población en aumento sin una disminución de la calidad ni una extensión de las listas de espera? La escolarización de 155.000 alumnos, ¿se ha distribuido por igual en los centros educativos de toda la C.A.M.? ¿Qué han aportado las actividades de los CEPIS a las 400.000 personas que han participado en ellas? Este tipo de preguntas parecen quedar fuera de la valoración.

La primacía absoluta de la eficiencia cuantitativa en la determinación del valor de los servicios sociales en general y de la intervención social en particular acaba yendo, por un lado, en detrimento de las condiciones laborales de las trabajadoras, que se verán obligadas a hacer más por menos salario y con menos recursos e, inevitablemente, peor; por otro lado, en perjuicio de los usuarios, que recibirán un trato en serie, porque lo que importa no es tanto responder ante una necesidad, sino contabilizar una “atención”.

Por otra parte, la prioridad otorgada a la eficiencia cuantitativa tiene otro efecto importante: al obviarse todo análisis sobre el impacto real de las actuaciones sociales emprendidas (excluyendo tanto las valoraciones cualitativas, como cualquier estudio comparativo entre necesidades y prestaciones), es posible mantener un discurso público que hace de la Igualdad y la Integración su bandera, en un contexto de claro aumento de las desigualdades sociales. Quizá la mayor hipocresía resida en que, a la par que se desarrollan políticas de convivencia e “integración” que declaran perseguir el fomento de la igualdad entre inmigrantes y autóctonos, se establecen políticas migratorias que institucionalizan la desigualdad de derechos.

Así, por ejemplo, los controles de identidad selectivos y las redadas policiales en todos aquellos locales, calles y plazas especialmente frecuentados por migrantes, generan un derecho a la movilidad bien distinto dentro de las ciudades: en función del origen y de la situación administrativa (nacional, portador de permiso de residencia, sin papeles), de los rasgos, del acento y del color de piel del migrante (cuanto más visible sea tu extranjería, más posibilidades tienes de ser detenido), pero también de las necesidades políticas coyunturales. Prueba de esto último es la nota interna de la policía madrileña, difundida por el diario Público el 16 de febrero de 2009: a los agentes del Cuerpo de Policía Nacional de la capital se les recomendaba dar prioridad en las solicitudes de internamiento (antesala de la deportación) a los marroquíes, más fáciles de expulsar, ya que la mayoría del traslado se hace por carretera y el gobierno marroquí acepta sin problemas su deportación; a su vez, se les instaba a poner en la cola a los nacionales de Bolivia, puesto que las plazas en los vuelos eran limitadas en ese momento.

Más graves aún son los mecanismos jurídicos de acceso a la ciudadanía para los inmigrantes, que instauran una larga carrera de obstáculos en el camino desde la condición de clandestinidad total y la casi absoluta denegación de derechos del *sin papeles* hasta la obtención de la ciudadanía plena, con todos los derechos asociados. En medio, el inmigrante pasa por diferentes tipos de tarjeta, cada una con una serie de derechos diferenciales. El camino de tarjeta en tarjeta hasta la obtención de la nacionalidad puede ser más o menos largo, más o menos arduo, en función del azar, pero también del país de origen, la historia colonial de España con él y el tipo de racismo asociado al fenotipo del inmigrante en cuestión.

Podríamos extendernos mucho más sobre los mecanismos de producción institucional de desigualdad de derechos que las políticas de extranjería generan, así como sus consecuencias en términos de desigualdad social⁷. No

⁷ Aunque la desigualdad de derechos instituida por la ley de extranjería no sea la única causa, de lo que no hay duda es de que existe en el Estado español una clarísima desigualdad social entre inmigrantes y autóctonos. Ofrecemos algunas cifras ilustrativas: el Banco de España, en su informe del 2007, hablaba de una mayor movilidad laboral y una mayor temporalidad de los migrantes (más de la mitad tienen un contrato temporal, frente a menos de un tercio de los españoles); los últimos datos del INEM sitúan la tasa de paro de los migrantes en más de un 17%, frente a una tasa que no supera el 11% para el caso de ciudadanos españoles; a su vez, el INE reflejaba, a través de su última Encuesta de Población Activa (E.P.A.), que los migrantes siguen ocupando los sectores laborales más precarios (el 80% trabaja como empleado en los sectores de la hostelería, la restauración, el comercio, la construcción) y, sobre todo, en empleos no cualificados (cerca del 40%), cuando más del 70% posee, al menos, estudios secundarios o superiores. De esta distribución laboral es de la que se derivan salarios y condiciones de trabajo muy por debajo de la media nacional (según los datos de la última E.P.A., los extranjeros trabajan una media de 121 horas más al año que los españoles y cobran 6.525,17 euros menos al año que el salario medio de los ciudadanos nacionales: distancia que se agrava si tenemos en cuenta la necesidad de la gran mayoría de los migrantes de enviar remesas a sus países de origen). Los datos del INE ponen incluso de manifiesto que en condiciones de igual trabajo, los extranjeros cobran entre un 20-35% menos que los españoles.

obstante, lo que nos interesa aquí es preguntarnos cuál es la eficacia y la eficiencia del Plan de Convivencia y de Plan de Integración del municipio y la Comunidad de Madrid en este contexto: ¿hasta qué punto han contribuido a generar igualdad entre autóctonos e inmigrantes? Desde luego, los parámetros de la eficiencia cuantitativa utilizados para valorar sus frutos no nos dan ni una sola pista al respecto.

Antes de concluir esta reflexión sobre la eficiencia cuantitativa, querríamos añadir una última nota en relación con la actual crisis económica. La interpretación sistémica de la crisis, la que domina los discursos de los medios de comunicación de masas y de los políticos profesionales, la cifra en términos de escasez (de trabajo, de liquidez), como si, por arte de magia, la riqueza se hubiera desvanecido. Desde nuestro punto de vista, el verdadero problema es de distribución de la riqueza social producida, dentro de una crisis que es fundamentalmente crisis del modelo de acumulación. Desarrollar este argumento excede con mucho el propósito de estas notas: si lo apuntamos es sencillamente para poner en suspenso, entre comillas, la idea de escasez. El caso es que, desde esta supuesta “escasez”, se insiste en la necesidad de “apretarse el cinturón”, en la urgencia de realizar una serie de recortes presupuestarios y aumentar los esfuerzos por conseguir más (actuaciones) con menos (recursos), es decir, por incrementar la eficiencia cuantitativa. Sin embargo, lo cierto es que ni el refuerzo de los discursos de eficiencia, ni el recorte presupuestario que lo acompaña son un resultado directo de la crisis económica: ambas tendencias son mucho anteriores al aterrizaje de la crisis en España. En este caso, como en otros, nos encontramos ante un uso retórico del concepto de crisis, empleado para justificar decisiones tomadas de antemano.

Un ejemplo: como apuntábamos antes, en septiembre de 2008, en la primera presentación pública del borrador del Plan de Integración 2009-12 de la C.A.M., Pablo Gómez Tavira adelantaba ya la necesidad, dada la importancia de una “gestión eficaz en tiempos de crisis”, de un futuro “recorte presupuestario en los recursos para la población migrante” que se haría realidad en la versión definitiva del Plan, presentada en abril de 2009. Lo cierto es que el borrador y las cuentas del Plan, tal cual fueron presentados en septiembre, ya estaban elaborados en primavera de 2008, meses antes del estallido de la crisis económica.

Otros datos fuera del ámbito laboral: según la última actualización del Padrón de Madrid, la población extranjera en edad universitaria (20-24 años) representa un 30% del total, mientras que los últimos datos ofrecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia muestran que, del total de matriculados en enseñanzas universitarias en el curso 2005-06, tan sólo un 2% son de origen extranjero. De los casi 4.000 adolescentes inmigrantes entrevistados para la realización del trabajo “La segunda generación en Madrid” (universidades de Comillas, Princeton y Clemson), un 53% aspiraba a cursar una carrera, mientras que sólo un 23% confiaba en lograrlo. El mismo trabajo también aporta un dato revelador: el porcentaje de alumnos extranjeros mayores de 16 años que abandonan los estudios en 4º de ESO es del 13,8%, frente al 6,7% de los de nacionalidad española.

6. Detectar, contener, sujetar

El dibujo de la neoliberalización de los servicios sociales que hemos trazado hasta aquí no estaría completo si no añadiéramos un último elemento, un elemento fundamental, de hecho, el elemento más característico de este proceso: el cambio en la función que desempeñan. Para entender esto es preciso que nos remontemos tiempo atrás, al propio origen de los servicios sociales como tales.

Con el desarrollo del Estado del bienestar como pacto entre obreros y capital tras la crisis de 1929, los servicios sociales se desplegaron en EE.UU. y en Europa como parte de un conjunto de dispositivos de protección social frente al riesgo para los trabajadores que garantizaba determinados derechos sociales e infraestructuras colectivas. La idea de base: los empresarios obtenían enormes plusvalías del trabajo ajeno y estaban de algún modo obligados a compensar a los trabajadores con ciertas garantías. Es cierto que, en España, este proceso llegaría tarde y mal a causa de la estructura nacional-católica del Estado franquista, que marcaría la red de protección social, fundamentalmente ligada a la iglesia, con un acusado carácter asistencial y caritativo y explicaría en parte el subdesarrollo de nuestro sistema de servicios sociales en comparación con el de otras regiones de Europa. No obstante, incluso aquí, paulatinamente, y de manera más clara con el proceso de transición hacia la democracia parlamentaria, se fueron implantando en la lógica del sistema los principios de protección hacia los trabajadores en general y hacia las capas socialmente más vulnerables en particular.

Sin embargo, esto sería por poco tiempo. Con la introducción de la lógica neoliberal en los servicios sociales, desaparece la idea de que el modelo de acumulación lleva implícita una asimetría y genera desigualdades que está obligado a paliar o compensar de alguna manera, aunque sea de forma muy parcial. Esto no conduce tanto a una eliminación de los servicios sociales como a una reconversión de los mismos, con una reasignación de funciones, que supone, de hecho, un mayor peso específico de la intervención social en su seno. ¿Cuáles son las nuevas funciones a las que nos referimos?

Por un lado, la detección y contención de aquellos “puntos de inestabilidad” en lo social que podrían desembocar en fenómenos disruptivos y potencialmente peligrosos para el buen funcionamiento (competitivo, productivo) de la población. Al igual que cierto enfoque médico de las epidemias considera que no se trata tanto de curar a todos los enfermos, como de acotar la enfermedad, para que no se contagie, separando a los enfermos incurables, determinando diferentes franjas de riesgo y estableciendo medidas preventivas y tratamientos específicos para cada franja, etc., en la intervención social neoliberal no se trata tanto de eliminar por completo estos puntos de inestabilidad, como de identificarlos a tiempo y mantenerlos a raya. En otras palabras, no se trata tanto de resolver el problema, como de localizarlo, acotarlo, evitar su proliferación y mantenerlo dentro de determinados límites de “tolerabilidad”.

Ilustra de manera muy nítida esta idea de identificación de puntos de inestabilidad el sistema de antenas que el Plan Madrid tenía previsto poner en marcha:

– Íbamos a poner en marcha, no sé si lo han hecho, un sistema de antenas. Queríamos crear 25/50 personas socialmente importantes en cada distrito, socialmente importantes puede ser el quiosquero de determinada esquina, que nos permitieran ir haciendo una encuesta trimestral a esas... que al final eran casi 500 personas en la ciudad de Madrid, muy bien identificadas, que nos permitieran ir haciendo una encuesta trimestral y eso nos iba a dar muchas pistas. Además, esa encuesta trimestral nos iba a decir que ahora el botellón se está haciendo en aquella esquina, en vez de en ésta. Para cuando nosotros nos damos cuenta por los cauces oficiales ha tenido que haber 25 quejas de vecinos, la policía ha tenido que tramitar, la policía primero ha actuado de manera policial, luego actúa no-sé-qué y finalmente cuando están desesperados que no hay forma ni pa dios de cargarse el botellón, acaban mandando una notita a servicios sociales para ver si ellos son capaces y mandan... y luego servicios sociales actúa y otro año más tarde nos mandan una nota a nosotros, a ver si mandamos un mediador intercultural y han pasado tres años [...] [y el botellón] ha cambiado de sitio [...].

– *Los procesos son mucho más rápidos...*

– Son mucho más rápidos. Entonces estábamos poniendo en marcha ese sistema de antenas, de personas que saben lo que pasa en la zona. Nosotros queríamos hacer una entrevista cada tres meses que nos fuera dando la realidad de lo que estaba pasando.

(Entrevista con Tomás Vera, julio de 2008).

La figura, aún muy difusa e incipiente, del dinamizador de espacios públicos, que ha venido a sustituir a los antiguos mediadores interculturales del Ayuntamiento de Madrid, parece apuntar en esta misma dirección de “monitoreo” permanente de lo social. De la idea de contención que acompaña este tipo de figuras y dispositivos, nos habla un trabajador social:

Si empiezas a repasar la... una gran parte de los programas de intervención social que conocemos, que conozco por lo menos yo, me pregunto si realmente los usuarios son los usuarios, es decir, son los demandantes. Muchas veces la demanda viene de unos colectivos hacia otros colectivos, es decir, hacemos una intervención, que tiene que ver en función de contención o control [...] estamos dando una intervención, sobre una demanda de un colectivo, que lo que quiere es... “para mí el problema son unos terceros y quiero que intervengas con esos terceros para quitarme a mí el problema”. (Taller de reflexión con trabajadores sociales, julio de 2008).

Dentro de esta imagen de la intervención social no como respuesta a demandas de un colectivo específico, sino como un conjunto de operaciones puntuales sobre grupos considerados molestos, de riesgo, en riesgo, etc.⁸ volvemos a ver cómo la idea de lo social no es la de un conjunto de sujetos de derecho, sino la de un objeto de gobierno, que se divide constantemente según franjas de

⁸ Sobre la idea de sujetos en/de riesgo, véase D. Ávila y M. Malo, “¿Quién puede habitar la ciudad? Fronteras, gobierno y transnacionalidad en los barrios de Lavapiés y San Cristóbal”, en Observatorio Metropolitano, *Madrid, ¿la suma de todos? Globalización, territorio, desigualdad*, Madrid, Traficantes de sueños, 2007, pp. 576-602.

vulnerabilidad, riesgo, peligrosidad, etc., a fin de identificar zonas de lo social que, según esta lógica, requerirían un seguimiento más exhaustivo y tratamientos específicos.

La segunda función que asumen, de manera prioritaria, los servicios sociales de corte neoliberal es la de sujeción de aquellos estratos sociales que, al vivir en condiciones más duras, pueden resultar más disruptivos: por un lado, individualizando, es decir, cortando aquello que cada situación particular tiene de común con otras situaciones; por otro lado, culpabilizando, es decir, haciendo a cada cual responsable de manera individual de su propia situación. Progresivamente, las diferentes prestaciones económicas y dotaciones sociales que en un tiempo fueron consideradas derechos sociales se van convirtiendo en “ayudas” que se dan como inversión en una persona determinada. Como cada cual es responsable, individualmente, de la situación en la que está, salir de una situación difícil depende del propio esfuerzo. Al recibir una “ayuda” se contrae pues una deuda, que habrá que devolver demostrando, con el “buen comportamiento”, que uno es merecedor de tal “ayuda”, porque se está esforzando para mejorar su propia situación.

Tomemos un ejemplo al azar. Laura lleva cerca de tres meses acudiendo todas las semanas al centro de Cáritas de su barrio para tramitar una “Hoja de Caridad”. Cada vez que regresa al centro (bien para entregar documentación necesaria o bien para informarse del estado del trámite) debe responder a un completo interrogatorio por parte de los trabajadores del recurso sobre la escolarización de sus hijos o la mejora de su higiene personal y demostrar sus esfuerzos para la obtención de una vivienda (algo bastante absurdo puesto que Laura no percibe ningún tipo de ingreso o prestación). Resulta cuando menos paradigmático, sobre todo si se tiene en cuenta que su precaria situación le hace cumplir todos los requisitos para la concesión de dicha ayuda, indistintamente de si sus hijos se encuentran o no escolarizados, con mayor o menor higiene y de si ha sido capaz de operar el milagro de encontrar una vivienda sin ingresos.

La traducción específica de estos mecanismos de individualización y culpabilización en el caso de los inmigrantes (y más aún en el caso de los sin papeles) es cada vez más la ideología de la integración: la idea de que si haces esfuerzos para integrarte, es decir, si incorporas un conjunto de códigos y te tragas la rabia que pueda generarte el rechazo, el racismo y la discriminación, aceptando que, al ser extranjero, te corresponde cierta subalternidad, las cosas te irán bien, tendrás papeles y tendrás trabajo. Esto es lo que cada profesional de lo social debe transmitir a los inmigrantes. Y cada contacto entre un profesional de lo social y un inmigrante debe ser una ocasión en la que el inmigrante tiene que demostrar que es una “buena persona”, que se está esforzando por integrarse y que merece que le hagan ese informe favorable, ese certificado o esa carta de recomendación de los que depende, ya no sólo la obtención de tal o cual “ayuda”, sino también que la incoación de expulsión no se convierta en una expulsión en firme o que la petición de regularización por

arraigo (y por lo tanto, la posibilidad de acceder a un permiso de residencia) se resuelva favorablemente. El acceso a una serie de derechos básicos queda así sujeto a un tú-a-tú entre el inmigrante y aquellos susceptibles de ofrecerle un sello con peso institucional. Y ese tú-a-tú se rige por el baremo del “esfuerzo de integración”.

Habrán inmigrantes que sigan el juego sin acabar de creérselo, sabiendo que es el aro por el que tienen que pasar para conseguir regularizar su situación. “Miento para sobrevivir”, dirá Mamadou. Pero habrá otros que introyectarán la ideología de la integración. Moussa fue puesto en libertad tras un largo encierro en el Centro de Internamiento de Aluche (Madrid), durante el cual fueron a visitarle muchas personas con documento de identidad español; mientras lo celebraba, explicaba que le habían liberado porque el director del centro se había dado cuenta que una persona con tantas visitas tenía que ser una “buena persona”. En realidad, la mayoría oscilarán entre la sujeción y la resistencia. Moha, por ejemplo, se queja de la ONG a la que lleva acudiendo desde hace dos años: “Es una mierda. Dicen que ayudan a los inmigrantes, pero no te dan nada. Sólo psicólogo, psicólogo, ¡como si los inmigrantes estuviéramos locos!”. Sin embargo, al preguntarle qué es lo que cree que le ha aportado la ONG en estos dos años, afirma: “Me han civilizado. Un poco. Yo no sabía nada”. Es posible que escogiera las palabras de esta frase de manera un tanto azarosa. Pero las reminiscencias coloniales del verbo transitivo “civilizar” dan que pensar.

7. Crisis y riesgo

La actual crisis económica es un maravilloso punto de mira para ver en qué medida la idea de protección social frente al riesgo de las clases trabajadoras se ha convertido en un elemento cada vez más marginal de las políticas sociales públicas. De hecho, si por algo se caracteriza esta crisis es por demostrar que, en el neoliberalismo, los “riesgos económicos” se transfieren a los estratos más bajos de la escala social. Así, la acumulación de patrimonio, los seguros privados y la posibilidad de transferir el riesgo a los mercados bursátiles ha protegido en buena medida de la debacle a la elite empresarial que, además, ha disfrutado de la protección directa del Estado: el 7 de octubre de 2008, cuando ya poca gente dudaba de la realidad de una crisis anunciada, el presidente del Gobierno, José Luis Rodríguez Zapatero, comparecía triunfante en la Moncloa para explicar al país el paquete de medidas económicas con las que pretendía hacer frente a la crisis. Dos días más tarde, el Congreso de los Diputados aprobaba por amplia mayoría una propuesta que evidenciaba qué era lo primero que se quería proteger: creación de un fondo de 30.000 millones para la compra de activos bancarios y avales bancarios de hasta 100.000 millones de euros por cuenta y entidad.

Mientras, los estratos más bajos de la escala social se han visto ahogados no sólo por la progresiva destrucción de puestos de trabajo y la imposibilidad de pago

de créditos e hipotecas⁹, sino también por la amenaza de una mayor desregularización laboral: la CEOE ha pedido al Gobierno en reiteradas ocasiones el abaratamiento del despido a través de la creación de un nuevo “contrato de crisis”. A ello se suma la realidad de unas infraestructuras públicas crecientemente privatizadas y una intensificación de la precarización del empleo, fruto de la retórica de la culpa (“todos somos responsables de esta crisis, todos debemos sacrificarnos para salir de ella”) y de un miedo al desempleo que invita a tragar con lo que sea. Como guinda de esta precarización: la aprobación indiscriminada por parte del Gobierno de un sinnúmero de Expedientes de Regularización de Empleo, incluso en empresas que han visto aumentados sus beneficios (Grupo Volkswagen) o que tienen asegurada una producción para este año equiparable a la de años anteriores (Peugeot Villaverde).

No cabe duda de que la crisis se está cebando de manera particular con los inmigrantes, aumentando la desigualdad entre éstos y la población autóctona¹⁰.

⁹ La única medida económica aprobada a este respecto por el Gobierno, el aplazamiento del pago de la mitad de la cuota de la hipoteca a las personas paradas hasta diciembre de 2010, no sólo deja fuera a gran parte de la población (nos referimos a aquellos que no han perdido su empleo pero han sufrido un empeoramiento de las condiciones del mismo o se han visto incapaces de hacer frente a la subida del precio de las hipotecas ante los vaivenes del Euribor, así como a aquellos que han perdido su empleo pero no figuran en las listas del INEM, en su mayoría inmigrantes sin papeles) sino que, además, un análisis más cuidadoso de la medida desvela que las personas paradas no verán reducida la cantidad a abonar, más bien al contrario, al sumarse los intereses de los dos años que posterguen el pago de la vivienda.

En los últimos meses, el Gobierno ha anunciado en reiteradas ocasiones la puesta en marcha de nuevos paquetes de “medidas sociales” y de incremento de la carga impositiva a las rentas del capital, pero, en el momento en que cerramos este texto, ninguno de ellos se ha materializado aún.

¹⁰ Algunas cifras, no exhaustivas, para reforzar esta afirmación: buena parte de los nuevos parados son inmigrantes, ya que el desempleo está creciendo particularmente en los sectores que ocupaban mayoritariamente (la construcción y los servicios), a lo que se suma la escasez de empleo en los trabajos de recolección, a los que han recurrido trabajadores nacionales en paro que hace tiempo habían abandonado esta actividad (por ejemplo, en Jaén, cerca de 15000 andaluces en paro, procedentes en su mayoría procedentes del sector de la construcción, se han incorporado en esta temporada a los trabajos de recolección. Fuente: El País. 23/01/2009). Según los datos ofrecidos por el Ministerio de Trabajo, el paro registrado entre los extranjeros asciende a 473.091 personas (datos de febrero de 2009). En los últimos doce meses, el crecimiento del paro en este colectivo ha sido del 83,11%, frente a un 66,4% de media nacional. La situación es aún más preocupante si se tiene en cuenta que en estas estadísticas no aparecen los migrantes *sin papeles* (no sólo porque el número de parados crecería significativamente, sino porque este colectivo no cuenta con ningún tipo de prestación por desempleo aunque haya trabajado) y que los migrantes *con papeles* en paro ven su permanencia en España en suspenso: sin un empleo no podrán renovar su permiso de residencia y trabajo y caerán en la clandestinidad después de haber contribuido al crecimiento económico de este país.

Las cifras fuera del marco laboral confirman la particular virulencia de la crisis para con los inmigrantes: la última Encuesta de Pobreza y Desigualdades Sociales 2008 muestra que, en los últimos meses del pasado año, la incidencia de la pobreza entre los inmigrantes ha pasado a ser 13 veces superior a la de las personas con nacionalidad española. Según el III Informe sobre la Pobreza, el 70 % de las personas que han usado los servicios de Cáritas en el último año son de origen extranjero. Seis de cada 10 personas que duermen en la calle en Barcelona son también extranjeras (datos del último estudio elaborado por la Obra Social de la Caixa de Catalunya).

Sin embargo, ni el III Plan de Integración 2009-2012 de la CAM ni el II Plan Madrid de Convivencia 2009-2012 del Ayuntamiento de Madrid abordan la cuestión. Probablemente, en el contexto de la neoliberalización de la intervención social, sería mucho pedir.

Trabajadores y usuarios: ambivalencias de una relación

En este contexto de neoliberalización de las prestaciones sociales, los que trabajan en el sector no lo tienen fácil. Su relación con los “usuarios” o “beneficiarios” de los recursos en los que se gana la vida está marcada por cuatro tensiones, que hacen que los múltiples dilemas éticos que plantea la profesión no sean resolubles mediante una dosis de buenas intenciones, por grande que ésta sea.

En primer lugar, tensión entre precariedades, en particular en los servicios específicos externalizados: de un lado, tenemos a trabajadores con contratos mayoritariamente temporales, sueldos mileuristas en el mejor de los casos y sin convenio de regulación en el sector, que se ven obligados a suplir presupuestos cada vez más mínimos alargando e intensificando su propia jornada de trabajo; del otro, las personas que llegan a hacer uso de los recursos o dispositivos donde estos primeros trabajan se encuentran en situaciones aún más precarias, en ocasiones extremas, y necesitan sacar algo del trabajador, porque en muchos casos se trata del único mecanismo de protección social al que pueden recurrir. Esto es particularmente cierto en el caso de los inmigrantes sin papeles, que tienen denegado el acceso a las formas de protección con una regulación más objetiva, como puede ser la prestación por desempleo. En el centro de esta tensión se instala la lógica de la escasez, de la que el trabajador se convierte en el gestor forzoso: no hay ayudas / infraestructuras / plazas para todos los que las necesitarían y las pocas que existen deben adjudicarse a partir de baremos dictados desde arriba, que no siempre se corresponden con las necesidades reales, sino con “perfiles” de “sujetos en riesgo”, muchas veces contruidos al hilo de las excepcionalidades massmediáticas.

– Y es que es verdad que pasa, desde arriba viene la orden que mujeres con hijos solas son prioridad de ayuda y ya está... a ti te llegan, y yo el otro día me enfadaba porque me llaman “esta ayuda hay que darla urgente”, “pero ¿urgente por qué?”, “pues porque hay que hacer una hoja de caridad y tienen que tener el perfil”, ¡venga, coño! Y te rebelas, porque tienes otras ayudas que te urgen más, y si te estoy pidiendo trescientos, no me des quinientos. Y una mujer que ha sufrido maltrato va a tener prioridad porque desde arriba es una prioridad.

– *Las prioridades ¿quién las decide, qué crees que las marca?*

– Yo insisto en que van con las modas y los medios de comunicación, es que es una cosa tremenda.

(Entrevista con trabajadora social, junio 2007)

La lógica de la escasez no sólo limita a quiénes se cubrirá con determinado recurso, sino que está presente en el contraste entre lo que se ofrece y los presupuestos de los que se dispone, precarizando las prestaciones que ya se han concedido y obligando a los trabajadores a hacer auténticos malabarismos. Así nos lo cuentan, por ejemplo, dos trabajadoras del Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano:

Y realmente luego había servicios que sobre el papel se ofrecían, como el apoyo para la adquisición de ropa o para el abono transportes y a la hora de la verdad, nosotras nunca podíamos ofrecerles porque no había presupuesto [...]. Luego también era un volumen muy grande de atenciones, porque teníamos en total 49 plazas de acogida temporal más luego todas las primeras atenciones, que cada día veíamos a bastante gente, ocho mínimo de los nuevos... entonces no abarcabas para poder intervenir bien con la gente ni tenías las herramientas para hacerlo... entonces era todo un poco: “venga, venga, venga...”. (Entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008).

La segunda tensión que se produce tiene que mucho que ver con esta misma lógica de la escasez. Nos referimos a la tensión derivada de la función de “arbitraje” que el trabajador social debe desempeñar. Puesto que no hay ayudas suficientes para todos los que las necesitan, ante un determinado cupo de personas que cumplen con los requisitos necesarios para acceder a la ayuda, el trabajador se ve en la complicada posición de decidir para quién irá finalmente destinada. Y para ello, en la mayoría de las ocasiones, no hay argumentos objetivos a los que agarrarse: la decisión debe moverse en el terreno de las intuiciones, las percepciones subjetivas, los estereotipos, las complicidades creadas o los “enchufes” con los que el posible receptor cuente...

Desde la entrevista inicial, en la que se evalúa si la persona podrá acceder a la prestación, el trabajador se convierte en árbitro de la vida del peticionario.

Dentro de la administración quien atiende son personas, y las personas tienen sus prejuicios y con sus prejuicios deciden. Y depende de dónde vengas, pero hasta para cosas tontas... y no tan tontas... te voy a poner un ejemplo: una mujer sin trabajo, su marido la abandona, no tiene para dar de comer a sus hijos, pero a la par no puede trabajar porque no le han dado la beca de comedor en el colegio... yo llamé y hablé con el colegio, cómo iba derivada por mí y me conocían, esos niños tuvieron la beca automática... que la situación era real, derivada por mí o no, pero... Y desde Servicios Sociales lo mismo, si hay un informe, lo valoran más. Eso por un lado. Luego el dar por hecho que si eres gitano tienes una economía sumergida y te van a mentir. Esas cosas se dan por hecho... Pero al mismo tiempo interesa darle la ayuda porque las estadísticas suben... ¿quién me interesa por estadística y le doy ayudas? Y ¿a quién mantengo? Esta familia me cae bien, pues sí... ésta se saltó la primera cita, fuera. Depende mucho de los trabajadores sociales... (Entrevista con trabajadora social, junio de 2007).

A la vez, el peticionario sabe que recibirá algo dependiendo de lo que cuente:

Sabes que la mujer maltratada tiene más ayudas...y eso empuja a muchas a decir por ejemplo que yo tengo problemas con mi marido, estoy divorciada...y así reciben ayudas aunque en la realidad no estén separadas (...). Tienes que mentir, para poder recibir ayudas, usar trucos... (Entrevista con una usuaria de servicios sociales, junio de 2009)

Pero la cosa no acaba ahí, una nueva tensión aflora de las funciones de “seguimiento” y “contención” que se le exigen al trabajador social: como decíamos antes, la ayuda o plaza no se da de una vez por todas, sino que está sujeta a un proceso de seguimiento en el que el receptor debe demostrar que es merecedor de la prestación y que se está esforzando al máximo para mejorar su situación. Como planteaba una trabajadora social en un taller en el barrio de

Entrevías, a veces lo que se pide a cambio de la prestación es un imposible, con lo cual la deuda contraída al recibir la ayuda, plaza o servicio se convierte en una deuda infinita, porque no se puede pagar. Una situación parecida plantean las trabajadoras sociales del Programa para población subsahariana:

- Luego había una segunda parte, que era el programa de acogida como tal, que consistía en la estancia en piso supervisado durante 3 meses como máximo, tiempo en el que tenían que seguir un itinerario... intentar avanzar en el proceso de aprendizaje del idioma, realizar búsqueda activa de empleo...
- ...el objetivo final era que salieses después de esos tres meses con una estabilidad laboral de persona sin papeles, que ya nosotros mismos con papeles ni siquiera la tenemos... ellos tenían que tener una estabilidad laboral y haberse alquilado una habitación (*tono de indignación*), ¡tener autonomía propia en tres meses!! Nada real con la realidad administrativa que tiene esta gente...

Así, tenemos de un lado a un trabajador obligado a hacer las veces de controlador y vigilante de la vida de otro, pidiéndole esfuerzos imposibles, y, de otro, a un “beneficiario” al que se invita a construirse una máscara *ad hoc* para mantenerse conectado a la rueda de las prestaciones sociales específicas. Es frecuente que esta función de controlador entre en contracción directa con los objetivos transformadores con los que el trabajador llegó a su proyecto, colocándole en demasiadas ocasiones al servicio de aquello que en un principio pretendía transformar.

La última tensión a la que hacíamos referencia tiene que ver con la tecnificación de lo social y la delegación que la acompaña. “Sólo un experto puede ver que hay un problema / sólo un experto puede resolver el problema”, dice Laurie Anderson en una maravillosa *performance* musical¹¹. Y, realmente, cada vez más, cuando lo social se ha convertido en objeto de gobierno, los expertos, los “técnicos”, pasan a ser considerados los únicos en condiciones de definir los problemas de esa abstracción que se llama “lo social” y de realizar sobre ese objeto las intervenciones precisas que los resuelvan, corrigiendo las desviaciones de su funcionamiento natural. El trabajador social, el educador social, la agente de igualdad, el mediador intercultural son, en este marco, “técnicos de lo social” y, como tales, se les da la prerrogativa de determinar cuándo hay un problema dentro de su campo de intervención y cuáles son las técnicas que hay que aplicar para resolverlo. De esta manera, se expropia a las personas de la posibilidad de definir sus problemas y de buscar las soluciones más adecuadas de acuerdo con los recursos con los que cuentan (económicos, relacionales, creativos, de infraestructura...). Sí, es verdad, se les pide información, participación, de manera constante, pero siempre dentro de cauces, marcos, problemáticas definidas por los “técnicos”. El resultado inmediato es la delegación: dejemos las cosas en manos de los “expertos”, que son los que saben.

¹¹ “Only an expert can see there’s a problem / only an expert can deal with the problem”, Laurie Anderson, *Only an expert*.

De esta manera, volvemos a tener, de un lado, al “usuario”, que “informa”, comunica la “experiencia”, “participa”, y, de otro, al “técnico”, que ordena esa información, aporta análisis para enmarcar lo experiencial, dinamiza y regula la participación, define los ritmos, los objetivos y los formatos.

Y luego llegas [a una reunión], ellos todos trajeados, con esas palabras que usan que nadie entiende, gente que es supertécnica y que no, que tú no sabes ni lo que estás diciendo y yo soy el inteligente ¿no? y yo les dije “mire usted, a mí me habla como si estuviéramos en zapatillas o no le entiendo, a mí no me hable técnico porque si el no-sé-qué, porque no”... se creen que como vienen de la universidad, ya pueden hacer lo que quieran [...] piensan que tú no eres nadie, y luego todas estas cosas son por la mañana, trabajas, no puedes ir a reuniones, tienes que pedir permiso, entonces bueno... Lo que pasa es que yo ya estoy cansada de ir a miles de reuniones, siempre diciéndome lo que hay que hacer. (Conversación con una vecina del barrio de san Cristóbal de los Ángeles, Madrid, primavera 2008, reproducción a partir de notas).

Lo que hago en el curro es mucho más dirigista [de lo que hago en otros espacios de participación sin «trabajadores» externos]. Aunque yo intente que no sea así, inevitablemente lo es. Porque te exigen unos resultados, tienes unos objetivos en concreto, tienes [...] una entidad por detrás que te está pagando, o sea que eres una trabajadora asalariada. Quiero decir, que hay unos objetivos, y entonces sí que es verdad que hay cierta flexibilidad, comparado con otros recursos, probablemente para que tú hagas tus propias líneas de trabajo, y en ese sentido sí que hay un cierto margen, pero en última instancia hay unos intereses y unos objetivos que tienes que cumplir. Y entonces en pro muchas veces de eso y como trabajadora asalariada, diriges los procesos hacia un lado y no hacia otro, y tienes un papel mucho más protagonista del que tienes en otros espacios de participación. (Entrevista con trabajadora de lo social, julio de 2009).

Desde esta cuádruple tensión (entre precariedades, por la función de arbitraje, por la de seguimiento y contención, por la tecnificación de lo social), pareciera que, en la relación entre trabajador de lo social y usuario o beneficiario de las prestaciones sociales, hay un abismo insalvable. Sin embargo, los diferentes talleres, conversaciones, entrevistas, etc., que hemos tenido con trabajadores de lo social nos sugieren que, en esa relación, por debajo y más allá de estas tensiones, se produce algo más: inevitablemente, se genera vínculo y, a veces, ese vínculo desestabiliza las posiciones creadas por la propia lógica de las prestaciones sociales específicas y externalizadas (el trabajador precario-el excluido, el árbitro-el mentiroso, el controlador-el controlado, el técnico experto-el informante objetualizado); a veces, se generan alianzas que ponen en cuestión aspectos clave del (mal)funcionamiento de las cosas.

De hecho, en sociedades cada vez más segregadas, a veces, los dispositivos y recursos externalizados de los servicios sociales funcionan de punto de contacto entre realidades sociales diferentes. Punto de contacto ambivalente, sin duda, por todas las tensiones por las que está atravesado, pero con un potencial para la transformación. Por ejemplo, en el caso de algunos dispositivos del Plan de Convivencia del Ayuntamiento de Madrid afectados por cierres y cambios en la entidad gestora, hemos podido ver cómo trabajadores y usuarios se organizaban juntos contra el cierre, pero también cómo, a través de su trabajo,

personas autóctonas habían podido ver con sus propios ojos los efectos perversos de la ley de extranjería y entender el punto de vista de muchos inmigrantes y cómo, a través del contacto con estos trabajadores, inmigrantes recién llegados habían podido crear redes de socialidad y apoyo mutuo en un país que les estaba dando una acogida más bien hostil.

La pregunta que nos queda, entonces, después de haber podido constatar entre muchos trabajadores de lo social el malestar, la lucidez crítica y las prácticas de alianza con los “usuarios”, es si es posible y cómo potenciar este tipo de impulsos contra la precariedad propia y ajena, contra la función de arbitraje y contención y contra la expropiación de los problemas a sus protagonistas desde ese punto de contacto que es la intervención social en particular y los servicios sociales en general. Con esta pregunta nos gustaría concluir nuestra reflexión.

Este texto está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Sin obras derivadas 3.0. Para más información: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/>