

# RETOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS

## SOCIAL SERVICES CHALLENGES

Teresa Zamanillo Peral

*Catedrática Emerita de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid*

**Resumen:** Este artículo es, en su mayoría, la comunicación dada en Torrejón de Ardoz en las jornadas llamadas “Lo social, tejido que arropa” los días 15 y 16 de marzo de 2022. En la introducción planteo el principal reto que tienen, a mi juicio, los Servicios Sociales Públicos: el de desafiar las creencias que se han asentado en los últimos años sobre los Servicios Sociales y el Trabajo Social. Se trata, no tanto de cambiar el entorno o las circunstancias para adaptarlas a nosotras/os, sino de cambiar lo que no funciona en nosotras/os para adaptarnos a las circunstancias nuevas que vivimos.

Se exponen, además, varios puntos de vista críticos sobre el mandato político de dar ayudas económicas, casi como exclusiva función, la excesiva burocratización, la falta de evolución y la rigidez operativa a la que ha llegado el Sistema. Para innovar y salir del peligro de involución es preciso, cuanto antes, poner en marcha un sistema de supervisión como camino hacia el conocimiento de una/o misma/o, de las/os otras/os y de las instituciones. Con la supervisión se persigue fundamentar la práctica profesional en unos cimientos firmes y en unos criterios éticos y políticos racionales. Mas, la formación de equipos también es otro de los retos pendientes de los Servicios Sociales Públicos que no ha sido impulsado en la planificación. La atención individual a las personas o familias sin apoyo de un equipo ni de supervisión corre el riesgo de quedar al arbitrio de los juicios personales de las/os profesionales.

La Renta Básica Universal cierra la comunicación, no como un reto propio de las/os trabajadoras/es sociales puesto que se trata de una cuestión política por excelencia, pero sí como una invitación a apoyarla masivamente.

**Palabras clave:** Desafío, Servicios Sociales, Definiciones, Críticas al Sistema de Servicios Sociales, Supervisión, Equipos profesionales, Renta Básica Universal.

**Abstract:** This article is, for the most part, the speech given in Torrejón de Ardoz at the conference “Lo social, tejido que arropa” on March 15 and 16, 2022. In the introduction I present the main challenge that lies ahead for Public Social Services: to dare the beliefs that have been established in recent years about Social Services and Social Work. It is not so much about changing the environment or the circumstances so they adapt to us, but about changing what does not work in us and have us adapt to the new circumstances we live in.

In addition, several critical points of view are exposed about the political mandate of giving economic aid, almost as an exclusive function of social workers, the excessive bureaucratization, the lack of evolution and the operational rigidity attained by the system. In order to innovate and avoid the danger of involution, it is necessary, as soon as possible, to set up a supervision system as a path towards getting to know oneself, the others and Institutions. Supervision seeks to base professional practice on firm foundations and rational ethical and political criteria. But, the formation of teams is also another of the pending challenges of the Public Social Services that has not been promoted in the Planning. Hence, individual attention to individuals or families without the support of a team or supervision runs the risk of being left to the discretion or the personal judgment of the professionals.

The Universal Basic Income closes this article, not as a challenge for social workers, since it is an outstanding political issue, but as an invitation to massively support it.

**Palabras clave:** Challenge, Social Services, Definitions, Criticism of the Social Services System, Supervision, Professional Teams, Universal Basic Income.

| Recibido: 30/12/2021 | Revisado: 03/01/2022 | Aceptado: 24/01/2022 | Publicado: 31/01/2022 |

Referencia Normalizada: Zamanillo, T. (2022). Retos de los Servicios Sociales Públicos. Trabajo Social Hoy 95 (27-46). doi: 10.12960/TSH2022.0002

Correspondencia: Teresa Zamanillo Peral. Email: mtzpgcamino@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

Este artículo responde a la comunicación de las jornadas llamadas “Lo social, tejido que arropa”, que se llevaron a cabo en Torrejón el día 15 de marzo de 2022. Se ha mantenido el mismo título de la ponencia, razón por la que en las primeras líneas se reflexiona brevemente sobre el concepto de reto o desafío y las diversas acepciones del diccionario. Pero he de decir que nada más conocer el título que se había dado a la comunicación, pensé en cambiarlo, porque desde que comenzó este siglo en el que ya llevamos mucho tiempo, el deseo de hacer algo nuevo se repite, al menos en el título. Sin embargo, en los últimos veinte años no se ha conocido ninguna novedad que responda a algún reto que se haya formulado y llevado a cabo en los Servicios Sociales. Es lo que me vino a la mente inmediatamente. Por eso decidí dejarlo, para poder jugar con la palabra y el contenido que expresa. La acción de retar es “incitar o invitar a una o a otra persona a luchar o competir con ella en cualquier cosa”. Un reto es también un “objetivo o empresa difícil que constituye una ocasión para superarse o demostrar la propia valía”. Un sinónimo es el de aspiración. Prefiero quedarme con las últimas acepciones: objetivo, empresa difícil, ocasión para demostrar nuestra valía, aspiración. Pero antes de continuar, se debe indicar que no se va a plantear nada nuevo que no se conozcan. Seguramente ya se ha reflexionado sobre todas las cosas que se van a destacar.

Todos estos conceptos dan la oportunidad de expresar lo que pienso sobre los Servicios Sociales y el Trabajo Social desde hace un tiempo. Sí, es un desafío nada fácil lo que se plantea, porque hay que hacer frente a nuestras contradicciones y cuestionarnos. Es una empresa difícil para nosotras/os pues no nos gusta la crítica, pero es la oportunidad para superarnos y demostrar nuestra propia valía. Y, porque sin crítica no hay autocrítica. Deseo desafiar el pensamiento sobre los Servicios Sociales Públicos y el Trabajo Social, ya que se ha creado una gran rigidez en los últimos años llenándose el discurso de creencias incuestionables. Mas, ahora percibo que podemos inaugurar un tiempo nuevo, un cambio de rumbo. Al fin y al cabo, ha explotado la crisis en todos los espacios del multiverso. El nuestro estaba en crisis desde hace mucho tiempo. Dejemos que explote de una vez, no sigamos conteniéndolo. No nos hacemos ningún beneficio.

Y es que considero necesario cambiar el foco de la percepción que tenemos sobre los Servicios Sociales, y nuestra función en el Sistema, mediante el diálogo. En primer lugar, el diálogo con una/o misma/o como paso necesario para adiestrar nuestra conducta y conjugarla con lo que nos rodea. Se trata, no tanto de cambiar el entorno o las circunstancias para adaptarlas a nosotras/os, sino de cambiar lo que no funciona en nosotras/os para adaptarnos a las circunstancias nuevas que vivimos. Porque creo que lo que está sucediendo es que hemos perdido el foco en la intervención

social después de muchos años en los que la gestión de las ayudas económicas ha tomado cuerpo. Hoy hemos llegado a este punto: no sabemos lo que somos ni nos ponemos de acuerdo en lo que queremos ser. Por tanto, se trata, en primer lugar, del cuidado de una/o misma/o porque pienso que este es uno de los retos que tiene el campo de los Servicios Sociales y el Trabajo Social en el mismo; y porque es obvio que como no podemos cambiar a las/os otras/os, hemos de cambiarnos a nosotras/os mismas/os.

¿Por qué y para qué este prólogo? Porque varias veces me han pedido que hable de la esencia del Trabajo Social y esta es una de ellas. Ni qué decir tiene que me he sentido incapaz. Y es porque no soy esencialista, es decir, no creo en la esencia de las cosas como realidad sustancial, creo en el devenir de las mismas, en las circunstancias que concurren en cada momento histórico. Dicho esto, sin embargo, sí creo que el Trabajo Social tiene unas características propias que le diferencian de otras disciplinas. Pero este no es el momento de desarrollarlas, aunque sí de hacer una breve alusión a lo más destacable.

En ese sentido, sigo pensando que la descripción de Mary Richmond sobre lo que es el Trabajo Social de casos sigue teniendo una representación que significa, destaca e identifica a la disciplina en su especialidad. La autora desarrolla la definición de la siguiente forma: “El Trabajo Social de casos se basa en unos procesos que desarrollan la personalidad por medio de la adaptación conscientemente efectuada, individuo a individuo entre los hombres y su entorno social” (1996, p.103).

Para alcanzar este propósito deliberado se necesita una “técnica pormenorizada” que combine, por un lado, “la percepción de la individualidad y de las características personales” del sujeto; “la percepción de los recursos, riesgos e influencia del medio social”. Y, por otro lado: “la acción directa de mente sobre mente”, así como “la acción indirecta a través del entorno social”. “La combinación de estas cuatro intervenciones da como resultado una técnica especializada propia de las/os trabajadoras/es sociales” (Richmond, 1996, p.103). Esta forma de definir el campo del Trabajo Social de casos ya nos indica una intención de la autora muy destacable. Las dos denominadas percepciones, o comprensiones en otra traducción, hacen referencia al estudio, a la teoría, mientras que las acciones indirectas se refieren a la ejecución.

Conviene recordar que nos encontramos ante la relación entre teoría y práctica como algo indisoluble. Poner el acento en la ejecución, es negar que toda intervención está compuesta de un proceso de estudio, análisis-diagnóstico, ejecución y evaluación. No se trata de un proceso que sigue un orden secuencial, no. La evaluación, además, ha de estar presente en todo el proceso, por lo cual, la teoría no se abandona en ningún momento.

## LOS SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS

Pero la pregunta sigue siendo: ¿volver a la esencia del Trabajo Social? ¿Volver al ardor que se tuvo en la creación de los Servicios Sociales? ¿Es posible volver? O debemos aceptar, como el poeta, que las huellas que pisábamos entonces no podremos volver a pisarlas, porque al volver la vista atrás se ve la senda que nunca se ha de volver a pisar. Mas, el ardor sí, hoy hemos de renovarlo para reflexionar y reconceptualizar lo que hemos hecho, no para repetirlo. Hemos de enfrentarnos con compromiso a lo que nos queda por hacer en adelante.

He compartido con diversas/os profesionales las diferencias entre este momento de la sociedad que vivimos y aquél que abrió la puerta a los Servicios Sociales en la década de los ochenta. Todas/os coinciden en señalar lo más destacable: hay una mayor demanda con un incremento de la complejidad en las problemáticas sociales muy considerable, además de población inmigrante muy diversa; mayor burocratización y aumento de las tecnologías de la comunicación que no siempre tienen efectos positivos. La desconfianza en las instituciones se ha incrementado de una forma notable, sobre todo en las poblaciones más jóvenes y en los excluidos. La crisis de incertidumbre que atraviesan nuestras sociedades abarca una gran diversidad de cuestiones que van desde la educación, la familia, el trabajo, a un futuro como un no lugar que solo se representa en el vacío. El individualismo creciente y el neoliberalismo imparable, sobre todo en Madrid, vienen a completar un panorama muy confuso.

Y en medio de este desconcierto, si nos adentramos en la descripción de los Servicios Sociales en internet, que seguramente habrá personas que lo hagan para orientarse, nos devuelve resultados sorprendentes. Transcribo a continuación uno cogido al azar:

Los Servicios Sociales son un sistema que incluye una serie de programas y recursos que abordan problemas sociales concretos; un conjunto de servicios y prestaciones de promoción y acción social que atiende las necesidades sociales de forma integral. Promueve actividades para evitar situaciones de riesgo social (Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián, 2022).

Son algunas las preguntas que podemos hacer solo con el fin de generar dialéctica:

- ¿Cuáles son los problemas concretos a que se refiere esta definición?
- ¿Esos servicios y prestaciones buscan la promoción social?
- ¿Se atienden necesidades de forma integral?
- ¿Se promueven actividades para evitar situaciones de riesgo social?

Pero vamos a ir a otra mirada. Fernando Fantova los concibe como un proceso dinámico que debe evolucionar. Es así como lo ve:

No debe extrañar que, a medida que avanzamos en la universalización y especialización de los Servicios Sociales, se apueste por un enfoque comunitario para la intervención social. Afirmamos que lo que buscan los Servicios Sociales es, específicamente, prevenir o abordar situaciones de desajuste en el estado de interacción de cualquier persona –definido por la autonomía funcional e integración familiar y comunitaria– y, por tanto, también, las mayores sinergias entre la actividad profesional e intervención pública, por una parte, y, por otra, los bienes relacionales y las relaciones primarias en el entorno cotidiano de las personas, de todas las personas (Blog Fernando Fantova, 2015).

Y, después de preguntar a profesionales sobre lo que piensan de la primera definición, las respuestas son siempre las mismas. Son tajantes: “me parecen definiciones que dan vueltas a las palabras para no decir que se ayuda a los pobres. Son los discursos que se compran. No es promoción, es asistencia y contención. La palabra derecho se les ha olvidado. Hay arbitrariedad en la práctica porque se puede dar o no. Pedir y dar establece una relación de desigualdad”. Y en la representación social no se aprecia otra función más que la de dar ayudas económicas. Pero, más todavía, las ayudas se dan tras una larga espera debido a una burocratización insoportable. Sobre la segunda, no tengo mucho más que añadir, ya que con lo dicho en la primera se ve que eso de que se “brindan apoyos para proteger y promover tanto la autonomía funcional y el desarrollo personal como la socialización, integración o inclusión relacional o comunitaria”, hoy por hoy es una quimera. Más claridad nos ofrece esta otra reflexión, también de Fantova:

Los Sistemas Públicos de Servicios Sociales deberán contribuir, junto con otras políticas públicas, a adelantarse a la aparición de situaciones de vulnerabilidad, riesgo o fragilidad que, a su vez, puedan transformarse en situaciones tales como la discapacidad, el desamparo de los menores, la exclusión, la violencia de género o la exclusión social, entre otras. En estas situaciones será necesario el concurso de diversas ramas de actividad (como salud, educación, empleo u otras), si la persona ya se encuentra en alguna de ellas (Fantova, 2022a).

De todas formas, una u otra de las miradas que se aportan en todas las consultas se fundamentan en el deber ser. Y, es más, todas las definiciones o explicaciones sobre los Servicios Sociales velan un objetivo implícito, algo parecido a la agenda oculta que tienen las empresas. ¿Qué está pasando? Nos preguntamos. Hoy podemos decir que las ayudas sociales propias del Estado de Bienestar, aun cuando supusieron verdaderos beneficios a las personas en su momento, no han dejado nunca de ser una forma de control de las clases excluidas del mercado laboral o de aquellas con más bajos ingresos. Además, han contribuido, sobre todo, a mejorar el empleo en las clases profesionales, mucho más que la mejora de las clases más vulnerables. La razón se encuentra en que España se acerca mayoritariamente al modelo Conservador-Corporativista o Continental, en el que:

Los derechos sociales están vinculados a la clase y el status y aunque la intervención del estado es considerable su voluntad redistributiva es limitada. Los programas sociales cubren a toda la población, sin embargo, en muchas ocasiones, el nivel de éstos depende del nivel de renta previo. El volumen del subsidio de desempleo, por ejemplo, está en relación a lo que se cobraba antes, al igual que las pensiones. Además, los programas universales no acostumbran a tener una buena calidad, de modo que las clases altas a menudo recurren al sector privado. Estos sistemas tienen pocas políticas de empleo que incluyan reciclaje para parados, guarderías gratuitas o asistencia social muy extensiva. Además, tienen mercados laborales duramente regulados para proteger a los que tienen empleo, de modo que el Estado sólo interviene cuando fallan las instituciones más próximas al individuo. En este modelo se incluiría a países como Alemania, Francia, Bélgica o Austria, pero también algunos autores añaden a Italia y España (Zubero et al., 2019, p. 8).

Según todo lo expuesto, no es de extrañar que el deterioro de los Servicios Sociales se haya hecho cada vez más hondo. Por ello, vamos a seguir apelando a la experiencia de las/os profesionales, y esta vez lo vamos a hacer de la mano de las palabras de Pedro Celiméndiz (2022), en su blog *Tribulaciones de un chino en Servicios Sociales*. Su fina ironía y claridad analítica, así como el espejo que arroja sobre los Servicios Sociales nos invitan a aceptar sin ambages la representación que hace del Sistema. No hay posible enmascaramiento en sus palabras, no hay academicismo, no hay retórica. Su discurso es diáfano y, desde mi punto de vista, es necesario leerlo con atención y escucha interna para formarse unos criterios que puedan aclarar un panorama lleno de velos. Así es, porque las leyes y las definiciones ocultan la falta de voluntad política que hay detrás de tanta letra, muchas veces estéril. Y es preciso desvelarlos, aún a pesar de quedarnos desnudas/os como en la metáfora del cuento de Andersen: *El emperador va desnudo*. En los Servicios Sociales está pasando lo mismo: parece que la gran mayoría ha decidido compartir esta ignorancia a pesar de que es obvio que las cosas no son así. Sin embargo, individualmente sí se reconoce la situación real ¿Necesitaremos que un niño exclame que el Rey va desnudo?

Así pues, recurriremos a Pedro Celiméndiz para que nos ayude a vestir al Rey. Nadie mejor que él, cuando el 10 de enero de este año se despide de su blog, después de diez años de perseverante análisis de los Servicios Sociales y el Trabajo Social. Su narración no oculta el dolor y la impotencia que le produce resumir en clave de despedida las muchas críticas que ha hecho a un sistema que, como dice, ha devenido en un “asistencialismo y residualidad que se ha hecho en la pandemia más visible y se está potenciando de forma imparable”. Recojo a continuación las notas más destacables de su larga exposición:

La falta de delimitación conceptual, la ausencia de una Ley General de Servicios Sociales, que sí tienen otros sistemas, como educación o sanidad, la proliferación de los recursos, servicios y prestaciones desde distintos niveles de la Administración, así como los servicios de orientación e información, repartidos por todo tipo de administraciones y entidades, no proporcionan un mejor servicio al ciudadano, sino que lo confunden. Prima la descoordinación y la autosuficiencia de los distintos actores que no consideran necesario valorar las actuaciones del resto para integrar e implementar las suyas propias.

La relación de la Atención Primaria con la Especializada se caracteriza por responsabilizar de forma insostenible a esta última. A la Atención Primaria se le exigen soluciones inmediatas sin competencias ni recursos para ello. Los demás sistemas de protección delegan en los Servicios Sociales la última respuesta a las grandes problemáticas sociales (vivienda, supervivencia material, violencia...), en una dinámica cuyo objetivo es permitir la desresponsabilización de todos ellos. Esta forma de utilizar los Servicios Sociales, según Celiméndiz, supone una presión a la Administración Local indebida, ya que es la más débil, la peor financiada, la más descoordinada y desprestigiada. Es así como se convierte en el chivo expiatorio “cuya presencia justifica que el resto de sistemas puedan eludir sus obligaciones”. En resumen, según este breve pero denso análisis de Celiméndiz, del cual aconsejo su atenta lectura, existe en España, según palabras de Fantova (2022b), que se trata de “una Seguridad Social para las mayorías incluidas y una asistencia social para minorías excluidas, siempre sospechosas, por lo que se ve, de alguna irregularidad”.

Dicho todo esto, por otro lado, es llamativo que abunden tantos documentos de análisis, de recomendaciones, de estudios de observadoras/es y consultoras/es sobre la situación de los Servicios Sociales, al menos en Madrid, que muestran acuerdo con esta posición de Celiméndiz. Porque los diagnósticos no faltan. Por ejemplo, el denominado Análisis y debate sobre los Servicios Sociales en la ciudad de Madrid (Ayuntamiento de Madrid, 2018) es un documento en el que se afirma que “la función esencial de los Servicios Sociales es acompañar a las personas para que sean autónomas, puedan tomar las decisiones adecuadas sobre sí mismas y cuenten con los apoyos y cuidados que necesitan en momentos puntuales de su vida o a lo largo de esta...” (p. 4). Y continúa: deben ser universales, aunque han de modular su intervención concentrándose en la población que más lo necesite; deben tener entidad propia y no proceder como un “coche escoba” actuando subsidiariamente cubriendo las lagunas que no hacen otros Sistemas de Bienestar. Y, lo que es más importante, para realizar la función encomendada dicha más arriba, de acompañamiento, “los Servicios Sociales necesitan separar orgánica y funcionalmente las tareas de gestión de recursos económicos y ayudas, de aquellas dirigidas al acompañamiento y apoyo a las personas” (p. 4). El documento recomienda realizar los cambios organizativos,

de métodos de trabajo, gestión del conocimiento y cultura de las y los profesionales, ya que son todos elementos que están implicados en la transformación que se aconseja. Por ello, es necesario dedicar orgánica y operativamente recursos y medios a las funciones transversales de programación, evaluación, gestión del conocimiento, innovación, etc. Pero no se puede negar que se necesita hacer una “reconversión importante del perfil del personal y sus funciones, así como un cambio cultural, rompiendo el principio de que «toda prestación requiere una intervención social y un informe social”» (p. 26).

Sí, se necesita poner en marcha cuanto antes una transformación, un cambio radical, un cambio que implica a la persona profesional y a las instituciones. Porque, por un lado, agilizar las prestaciones para conseguir superar la cultura de la tramitación, y hacerla más objetiva, menos discrecional, más automatizada y ágil, es decir, con procesos administrativos más simples, no es cualquier cambio que venga de fuera. Y, por otro lado, porque la transformación supone un cambio de forma y de fondo. De forma, ya lo acabamos de decir, hay que implementar procesos administrativos más ágiles. Pero de fondo, porque “los Servicios Sociales necesitan profesionales capaces de analizar, conjuntamente con las personas, procesos complejos tales como el deterioro de la autonomía y el desarrollo de los cuidados, las dificultades de una familia para criar a sus hijos/as y cómo superarlas, las rupturas de las trayectorias vitales y sociales y sus posibles vías de reconducción, etc. También hay que co-diseñar, acompañar y apoyar con recursos, materiales, técnicos, formativos, etc., los procesos de apoyo y cuidado” (Ayuntamiento de Madrid, 2018, p. 26).

En resumen, desde mi punto de vista, se trata de un análisis, minucioso y digno de ser retomado después de este paréntesis tan doloroso de la pandemia. Merece la pena que el Ayuntamiento de Madrid tome las riendas de esta transformación cuanto antes ya que la postpandemia ha dejado tantas familias sin recursos de todo tipo.

No obstante, y siempre que nos topemos con la política aparecen los peros, los límites y, cabe añadir, la falta de voluntad política, por más que los diagnósticos y las recomendaciones no estén muy alejados de la realidad y haya cierto consenso sobre ellos. Si esto es así ¿por qué no se llevan a cabo las medidas que se proponen? Aproximaremos una hipótesis. Se sabe que el malestar de las/os profesionales iba en aumento desde hace tiempo, pero se ha hecho público ya con la reciente noticia de El País (Negro, 2022): “Son cinco los responsables de departamento de distritos que dejan su puesto y hay preocupación por el volumen de solicitudes de cambio”, dice el periódico. Y es grave la situación, no nos engañemos. Porque las bajas no se cubren. En la noticia de El País, se dice que setenta plazas de Diplomada/o en Trabajo Social están vacías, 11 más que en julio. La misma preocupación se tiene con el personal administrativo.

Por su parte, el portavoz de la Federación Regional de Asociaciones Vecinales (FRA-VM), Vicente Pérez, afirma que “como mínimo, si el Ayuntamiento quiere cumplir con las recomendaciones de los Acuerdos de la Villa, debería duplicar el número de trabajadoras/es sociales, y más para obtener la ratio que marcan las/os propias/os profesionales a través de su Colegio Oficial” (El País 15 de febrero de 2021). En las negociaciones de los acuerdos, la federación apuntó a la ratio de “un/a trabajador/a social por cada 3 000 habitantes”, cifra que no se cumple en ningún distrito. Sin embargo, esta cifra es hoy insuficiente. La vicedecana primera del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, Belén Novillo, notificó que en un grupo estatal en el que participa el Colegio, se acordó que para que la atención fuese adecuada, profesional y eficaz debería haber un/a trabajador/a social por cada 1 700 habitantes (Madrid, 15 febrero de 2021).

En esa misma noticia se informa del incumplimiento de los estándares municipales reflejado en la Carta de Servicios de Atención Primaria, ya que, en el correspondiente a los Servicios Sociales, el Consistorio fija la ratio en un/a trabajador/a social por cada 6 000 habitantes. Cifra que fue certificada, según el portal municipal, el pasado 23 de diciembre. Y que, como es obvio, es más que insuficiente. Pero parece que en el Ayuntamiento de Madrid están muy contentas/os por el esfuerzo que se ha hecho en la dotación de plantillas. De hecho, lo consideran un récord, tal y como manifiestan el 25 de enero de este año en el Diario de Madrid: “El refuerzo de diplomados se ha incrementado más de un 21 % en este mandato, pasando en 2021 de 991 a 1 045, la cifra más alta de la serie histórica”. Además, y muy a pesar de las/os profesionales, se sabe que el gasto en Servicios Sociales de todos los municipios de la Comunidad de Madrid es de los más bajos de España, según la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales. A este panorama tan desolador se están uniendo ahora muchas más voces fuera de Madrid que reivindican mejoras laborales y cobertura de bajas que alivien la carga de trabajo que se soporta desde la crisis de 2008 agravada por la pandemia. Sin ir más lejos, “Las trabajadoras sociales de Burgos se ponen en huelga indefinida” desde el 3 de mayo próximo, según informa Diego Santamaría en el Correo de Burgos el 18 de abril de este año.

Y antes de terminar este apartado, no podemos menos que hablar del Anteproyecto de la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Destacamos a continuación las dos principales alegaciones de las nueve que ha presentado la Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM):

- La ausencia de normativa en la Comunidad de Madrid sobre el régimen de concierto que regule la participación de la iniciativa social en los Servicios Sociales Públicos fomenta las relaciones clientelares. Alimenta, asimismo, licitaciones que muchas veces favorecen a las grandes empresas que supeditan la calidad del servicio para obtener la máxima rentabilidad económica.

- No existe un calendario que comprometa a quienes han de desarrollar la Ley. La ausencia de este hace temer que la Comunidad de Madrid repita la estrategia de no llevar a cabo ningún desarrollo reglamentario, tal como ha ocurrido con la anterior Ley de Servicios Sociales de 2003. La desregulación es una forma de eludir responsabilidades y favorecer el proceso privatizador de los Servicios Sociales.

## EL TRABAJO SOCIAL

En medio de este sistema que se avecina como involucionista y ultraconservador, ¿qué papel cumple el Trabajo Social? Si nos atenemos a lo que dice la letra, también escogida al azar entre una de tantas definiciones de Google, nos aclara muy poco, o nada, veamos:

“El Trabajo Social es una disciplina que tiene como objetivo ayudar al desarrollo de relaciones humanas saludables y fomentar los cambios sociales que permitan a las personas tener una mejor calidad de vida. Sin más, la/el trabajadora/or social busca actuar sobre las interacciones de las personas con el entorno”.

O la que más acuerdos tiene, reconocida como la definición internacional en el año 2014 en Melbourne:

“El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respaldada por las teorías del Trabajo Social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar”.

En todas las definiciones citadas en esta comunicación, vemos que se pone el acento en lo que es, en la idea, en lugar de en lo que se hace para que quien lo lea pueda hacerse una idea del servicio que prestan los Servicios Sociales y el Trabajo Social a la ciudadanía. La vaguedad, la imprecisión, la ambigüedad y la generalidad son sus notas características derivadas de una mirada ontológica. Asimismo, se aprecia una desmedida confianza en una práctica profesional que no dice lo que hace para conseguir tan magnífica y excepcional misión: ¡la liberación de las personas! Nada más y nada menos. Siempre he tenido la percepción que estas notas de magnificencia, omnipotencia y mesianismo ocultan la falta de formalización del conocimiento que existe en la disciplina. Por otro lado, pero sumado a esto, me he preguntado muchas veces: ¿al-

quien sabe de alguna disciplina que se haya empeñado tanto en definirse a sí misma? Yo no. Y doy fe de esto porque en mis tiempos de oposiciones he tenido que vérmelas con largas listas de definiciones del Trabajo Social, de su objeto, de su esencia, de su sentido, de si es arte o ciencia, del método o del modelo, y de muchas preguntas más que se quedan detrás de las cortinas de las antecámaras del conocimiento, habiendo llenado, ¡eso sí! muchas voces y páginas en los congresos. Y, es importante añadir, una vez más, que esta definición viene a hendir la brecha ya existente desde siempre entre la teoría y la práctica al insistir en que se trata de una profesión (la práctica) y una disciplina académica (la teoría). Son demasiadas las creencias que alimentan al Trabajo Social que no le hacen ningún bien a su formalización epistemológica. Así es como se acumula sin cesar el saber sobre un bastidor falso.

Desde mi punto de vista, estas definiciones confunden a los que se acercan a ellas. Pero, a la Academia sí les sirven para repetir las y hendir una gran brecha entre lo que se dice y lo que se practica. A la vez, se forma a las futuras/os trabajadoras/es sociales en ilusiones de cambio y transformación de las personas, grupos y comunidades que no tienen relación con lo que van a encontrarse después en las instituciones. En la realidad, de acuerdo con Celiméndiz, desde hace mucho tiempo, en el Trabajo Social se dan vueltas constantemente a las grandes contradicciones sin resolver ninguna y se vuelve siempre al mismo punto de partida. No hay acumulación de conocimiento, sino que se adopta sin adaptar nuevos conceptos tomados de las Ciencias Sociales en los que no se profundiza. Y los conceptos que se adoptan no toman cuerpo, son rachas que varían dependiendo del viento que sopla en cada momento. En mi libro sobre Epistemología del Trabajo Social, editado por la Universidad Complutense de Madrid (UCM), hay un capítulo dedicado al saber en Trabajo Social en el que decía lo siguiente: los conceptos son como ráfagas que aparecen y desaparecen como si fueran arrastrados por otra ráfaga. Primero se les ataca, como está pasando con el concepto de gestión, que es lo mismo que pasó con el de asistencia o el de ayuda. No se reflexiona sobre su validez empírica, se les descalifica y se les trata como cosas. A este fenómeno se le denomina cosificación.

Por otro lado, las creencias se acumulan sobre lo que es o debe ser la profesión según el conocimiento alcanzado en la formación que muchas veces es insuficiente. Pero, además, se combinan con las propias de cada profesional sobre la vida, las relaciones sociales, los problemas de las personas y la práctica de la ayuda profesional, lo que da lugar a una mezcla en la que la mayor parte de las veces prima la opinión de las/os profesionales fundamentada en sus juicios. La falta de formación continua, el vacío de conocimientos actualizados y la falta de supervisión vienen a sumarse a la falta de tiempo para hacer una intervención técnica con el rigor que se precisa en situaciones profundamente problemáticas. Es así como, en medio de todas estas circunstancias, según dice Celiméndiz, la valoración ha sido sustituida por la

mera comprobación de requisitos y los conceptos centrales tales como la prescripción profesional, la puerta de entrada al sistema y la/el profesional de referencia han sido abandonados.

La evolución del Trabajo Social desde hace unos veinte años ha venido desdibujándose paulatinamente habiendo entrado en una crisis crónica de la que no se sabe cómo salir. Su identidad se ha arraigado en la queja y en la victimización. Se ha perdido tiempo y espacio en el encuentro profesional intersubjetivo y en la relación que se enriquece con el descubrimiento de la experiencia del otro para acompañarle en su vivencia. En un artículo que escribí en 1992 para la Revista de Treball Social de Catalunya, ahora publicado en Epistemología el Trabajo Social, y titulado “Cambio o intercambio, hacia una relación profesional no instrumental”, preguntaba lo siguiente: ¿Estamos modificando nuestras pautas de relación con el sistema-cliente? ¿Las adecuamos a conceptos tales como participación o autodeterminación? O, por el contrario: ¿seguimos ofreciendo a las/os usuarias/os los recursos de que disponemos de acuerdo con la tradicional representación del objeto de Trabajo Social? el binomio necesidades/recursos. Parece que esta definición del objeto predominó por encima de otras que ponían más el acento en el desarrollo de las oportunidades, el malestar psicosocial o la dimensión educativa del Trabajo Social. Es de esta forma como hemos ido construyendo una visión simplificada de nosotras/os mismas/os que ahora nos pesa profundamente. Ya entonces la profesión se había convertido en un dar recursos, como se decía. El antecedente de las ayudas económicas de hoy.

Y en este punto no podemos menos que entrar en los procesos de formación. En el libro citado he insistido en que el conocimiento en Trabajo Social es fragmentario, no es acumulativo. Durante los estudios de la carrera, las materias no se organizan de forma interdisciplinar, en la necesaria interrelación de conceptos comunes a varias disciplinas, ni se aborda la complejidad del mundo de la vida. Posteriormente, a no ser que él o la profesional mantenga su deseo puramente individual de formarse para lograr un conocimiento integrado, la práctica profesional se convierte en una repetición constante y mecánica de la práctica misma.

## **LA SUPERVISIÓN**

Esto último nos lleva directamente a la necesaria supervisión de las/os profesionales, cuyo fundamento se halla en el conocimiento de una/o misma/o, de las/os otras/os y de las instituciones. Desde mi punto de vista y experiencia como supervisora y supervisada, la supervisión parte, en primer lugar, del deseo de formarse más y mejor para dar un servicio de calidad teniendo como foco la ética. Mas, la supervisión en grupo aporta una riqueza inigualable al compartir la crítica y la autocrítica reflexiva en los diálogos

que transcurren en el marco de las sesiones. En ese sentido, el aumento del saber produce un hacer ético que se asienta en la responsabilidad individual compartida con los demás. Y es así como, por medio de la supervisión, se aumenta la capacidad de discernimiento, el respeto a las personas, a las/os profesionales y a las instituciones en las/os que se trabaja. En resumen, la supervisión es sobre todo formación. Una formación que persigue apoyar la conducta profesional en unos cimientos teóricos firmes y en unos criterios éticos y políticos racionales.

Mediante la supervisión se aprende a cuidar a las/os otras/os, pero es el cuidado de una/o misma/o, en primer lugar, la condición *sine qua non*, que nos facilitará el cuidado de las/os otras/os. Nos hallamos ante un proyecto individual y un proyecto colectivo. Proyecto individual en cuanto que una/o ha de responder por sí misma/o ya que está implicado en el desarrollo de su personalidad; proyecto colectivo puesto que el cuidado de las instituciones recae en la extensión de la responsabilidad individual hacia la colectividad. En este sentido, lo que una/o hace por sí misma/o lo hace ineludiblemente por el bienestar general. Mary Richmond (1996) habló siempre de que el Trabajo Social ha de alcanzar también fines generales. Entre estos fines incluye “el servicio de reformas sociales” porque tiende a mejorar las condiciones en las cuales viven las masas. Aconseja a las/os trabajadoras/es sociales hacer modificaciones en las leyes y utilizar la propaganda social para reformar las instituciones, con el fin de hacer progresar a la “especie humana” en las relaciones sociales. Para ello, las/os trabajadoras/es sociales han de investigar reuniendo los hechos conocidos con el propósito de reinterpretarlos para su utilización en la acción, las reformas sociales, el Trabajo Social de Grupos y el Trabajo Social de Casos. Estamos ante un auténtico programa profesional para hacer visible nuestra labor como trabajadoras/es sociales (Richmond, 1996).

Pero la supervisión siempre ha supuesto un vacío enorme en nuestro país. Nunca he entendido que al tratarse de un espacio de formación del conocimiento de una/o misma/o y de las/os demás de una riqueza humana inigualable, sea un espacio vivido como control del saber que se tiene. Es algo que me ha llamado siempre mucho la atención. Prefiero dejar este punto aquí para que sea materia de reflexión.

## LOS EQUIPOS DE TRABAJO EN LOS SERVICIOS SOCIALES

Uno de los elementos centrales de la supervisión en grupo, es el de preparar la mente para formar equipos. Y ¿Cuál es el principal beneficio de formar equipos de trabajo para la intervención social? La mirada interprofesional. Ver y mirar la realidad social desde distintas perspectivas que se complementen. Pero la formación de equipos también es uno de los retos pendientes de los Servicios Sociales

Públicos que no ha sido impulsado en la planificación. Desde mi punto de vista, la atención individual a las personas o familias, sin apoyo de un equipo ni de supervisión, corre el riesgo de quedar al arbitrio de las prenociones o juicios personales de las/os profesionales, aun cuando estas se perciban a sí mismas como expertas/os en la intervención. Y, sobre todo, que en la mirada de las/os profesionales todavía predomina la perspectiva positivista, muy alejada de la complejidad del mundo que se pretende cambiar. El pensamiento fundamentado en causa-efecto, el deseo de certeza, la urgencia por la necesidad de resolver los problemas sociales, y el miedo a la incertidumbre, son, entre otros, factores que todavía tienen un peso importante en las mentes profesionales. Y no solo de las/os trabajadoras/es sociales, también en otras profesiones de la intervención, al igual que en la representación del mundo de las personas en general. Es el empeño en conocer la verdad de los hechos sociales, no como fenómenos, sino como cosas u objetos, como recomendaba Durkheim. De esa forma, el sujeto profesional que interviene se queda fuera del acto profesional intentando acercarse a la persona o familia como una/un observadora/or imparcial que busca, porque cree en ello, la objetividad. Pero hoy, a partir los desarrollos de la sociología comprensiva weberiana, la cibernética, y muchos otros, se han abierto nuevas perspectivas en la observación científica y en la metodología. Y es que, la observación de los fenómenos sociales, las personas y las familias nos obligan a cambiar nuestra mirada y reconocer nuestra implicación en el encuentro profesional. Ya no podemos ponernos enfrente de la persona para mirar y ver lo que queremos ver. Porque así es como solemos construir nociones y creencias acerca de la realidad prefijadas, que solo sirven para comprobar lo que ya hemos pensado con una visión simplificada. Esta es una mirada muy alejada de la complejidad del mundo que se pretende cambiar, a pesar de que se la considera una mirada experta. Desde mi punto de vista es importante abandonar con humildad esa posición.

En la formación de los equipos necesitaremos proveernos de una mirada que comprenda la dificultad de vivir que todas y todos tenemos. Para eso, necesitamos una teoría que conciba a la persona como un todo, mas no un todo único, unívoco; una teoría que abarque la pluralidad de los elementos humanos que concurren en las inciertas situaciones que sufren las personas con las que trabajamos; una teoría que impida la fragmentación simplificadora de la que se han colmado las y los profesionales de lo social. Una teoría que los reúna juntos en equipo, y se distancie cada vez más del trabajo en el que coexisten cerca profesionales que ni siquiera alcanzan la complementariedad de saberes. No podemos seguir ciegas/os ante el amplio mundo que podría abrirse frente a nosotras/os si supiéramos mirar más allá de los límites que nos obliga la pretendida objetividad. Hemos de poder vernos en el encuentro con las/os otras/os intercambiando nuestras miradas para explorar y dialogar las distintas realidades con el fin de producir más conocimiento humano.

Estas son cuestiones que se presentan en la supervisión y en los equipos cuando estos abandonan la causalidad y nace en ellos el deseo de formarse más y mejor para atender a las personas con el respeto que merece su dignidad. Entonces se dan cuenta que entre los seres humanos hay tanto en común que mirar el universo profesional como si estuviéramos en mundos diferentes en el que hay un “ellas/os” y un “nosotras/os” es inútil. Para comprender esto e ir terminando traigo unas hermosas palabras de Edgar Morin citadas por Miguel Grimberg (2021) que seguro les van a resonar:

Este ser humano es a la vez un ser racional e irracional, capaz de medida y desmedida. Como sujeto de un afecto intenso e inestable, sonríe, ríe, llora, pero también sabe conocer objetivamente. Es un ser serio y calculador, pero también ansioso, angustiado, gozador, ebrio, extático. Es un ser de violencia y de ternura, de amor y de odio. Puede ser invadido por lo imaginario e igualmente reconocer lo real, sabe que existe la muerte pero que no puede creer en ella. Segrega el mito y la magia, pero también la ciencia y la filosofía. Está poseído por los Dioses y por las Ideas, pero duda de los Dioses y critica las Ideas. Lo nutren conocimientos comprobados, pero también las ilusiones y las quimeras.

Y cuando en la ruptura de los controles racionales, culturales, materiales hay confusión entre lo objetivo y lo subjetivo, entre lo real y lo imaginario, cuando hay hegemonía de ilusiones, desmesura desencadenada, entonces el homo demens somete al homo sapiens y subordina la inteligencia racional al servicio de sus monstruos (...) (p. 6).

Morin insiste constantemente en que el pensamiento que aísla los elementos que están unidos mutila a los seres humanos. En toda su obra nos recuerda los desastres producidos por las visiones simplificadoras, no solo en el mundo intelectual, sino también en la vida (citado por Martínez y Zamanillo, 2022).

Y de nuevo la pregunta: ¿Qué aportan los equipos a la intervención social? Es incuestionable que en la interprofesionalidad se puede cambiar nuestra mirada al poner en diálogo las distintas perspectivas. Se va perdiendo poco a poco el empeño en dar respuestas especializadas y fragmentadas en una delimitación rígida de territorios profesionales como si se pudieran parcelar los padeceres de las personas, decíamos Alejandro Martínez y yo en el artículo citado. Es lo más parecido a una orquesta en la que cada instrumento debe ser tocado con el máximo respeto a la/al otra/o para no destacar ahogando el sonido de los demás cuando no lo requiera la obra. Se necesita trabajar el ego de cada una/o para lograr la armonía que disuelve el protagonismo y da gozo al auditorio. Pero nada de todo esto es fácil, somos seres que necesitamos distinguarnos y a veces en la lucha y en la competitividad. Pero cooperación y compe-

tencia no son excluyentes entre sí; y la alianza es más poderosa que la rivalidad. Tal vez un manejo adecuado de esos principios relacionales, que no polaridades, será lo que nos ayude a encontrarnos con las/os otras/os en espacios de complementariedad. Por eso he relacionado supervisión y equipos. Por último, quiero terminar este epígrafe subrayando que la colaboración de las/os profesionales, con la ciudadanía y los políticos, el Tercer Sector, los movimientos sociales, etcétera, completará la sinfonía.

## **LA RENTA BÁSICA UNIVERSAL**

Sin embargo, por mucho que nos esforcemos en afinar los instrumentos no vamos a conseguir lo que pretendemos si seguimos usando los mismos medios que hemos utilizado hasta ahora, una vieja sala de conciertos y unos instrumentos ya demasiado deteriorados. Me estoy refiriendo concretamente a todas las ayudas condicionadas tipo rentas mínimas que obligan a las/os beneficiarias/os, a participar activamente en el Programa Individual de Inserción, elaborado por el centro de Servicios Sociales correspondiente, de tal forma que la negativa injustificada a cumplir el programa o el incumplimiento injustificado de las medidas establecidas en este da lugar a su extinción.

Las ayudas económicas propias del Estado de Bienestar, aún cuando supusieron verdaderos beneficios a las personas, decíamos que fueron siempre una forma de control de las clases excluidas del mercado laboral o de aquellas con más bajos ingresos. Hoy se está comprobando cada vez más que su evolución no está dando los resultados que se esperaban, más allá de los datos de la población a la que cubren o de cualquier otro elemento de crítica. Entre las/os trabajadoras/es sociales, conscientes de las contradicciones que entrañan las rentas condicionadas, la más destacable es que estigmatiza a las personas. Veamos brevemente algunas de las múltiples razones: la pobreza, la exclusión, el desempleo y la desigualdad crecen y seguirán creciendo; la población es cada vez más sensible a la progresiva desigualdad que se percibe en una sociedad establecida firmemente en la meritocracia. Hemos vuelto sin darnos cuenta a la concepción de que el pobre es merecedor de su desgracia, creencia antigua desde Luis Vives que tomó cuerpo a finales del Siglo XIX y que creímos había sido abandonada definitivamente. Ha aumentado la aporofobia, de hecho “a los ojos de una gran parte de la sociedad el pobre constituye una forma de desviación social”, dice Julen Bollain en su libro *Renta Básica: una herramienta de futuro* (2021, p. 54). Otorgar a una persona o familia una prestación bajo la condición de acceder a un programa de empleo, inserción o lo que se quiera llamar, teniendo que demostrar su falta de ingresos para vivir es hacerle dependiente de la Administración *sine die* puesto que la escasez de empleo es alarmante. Así las cosas, son muchas las personas que no acceden a las rentas garantizadas porque, como dice Bollain (2021),

“las personas que las solicitan tienen que `desnudarse´ ante la burocracia estatal para demostrar que son `merecedoras` de asistencia pública y comportarse así, como `suplicantes`” (p. 57).

Las distintas situaciones en las que se encuentran las/os trabajadoras/es sociales ante los muchos problemas con los que han de lidiar suponen un cúmulo de paradojas que muchas veces no saben cómo afrontar. Estas situaciones forman parte del síndrome del quemado/o que sufren las/os profesionales del Trabajo Social, síndrome que se suele dar, en la mayoría de los casos, en las personas que han elegido su oficio de manera vocacional, y que, como se sabe, es muy frecuente entre profesionales sanitarias/os, profesoras/es y trabajadoras/es sociales. Por tanto, si lo que se dice en el documento citado más arriba de la jornada del 18 de mayo de 2018 del Ayuntamiento de Madrid, que los Servicios Sociales tienen como objeto apoyar la recuperación de las situaciones vitales de las personas, cuando pierden su autonomía personal o necesitan apoyos para integrarse activamente en la sociedad, se necesita, por un lado, mucho más personal, más presupuesto, más formación de las/os profesionales y un apoyo de supervisión integral. Y, por otro, una apuesta definitiva por la Renta Básica Universal (RBU) o, al menos, una experiencia piloto como se está haciendo en Barcelona. Nos lo merecemos.

## **A MODO DE CONCLUSIONES**

¿Qué se puede hacer en medio de este panorama?

Como no tengo ninguna solución y no creo en lo que pueda venir de fuera, voy a recordar palabras que dije al principio: Se trata no tanto de cambiar el entorno o las circunstancias para adaptarlas a nosotras/os, sino de cambiar lo que no funciona en nosotras/os para adaptarnos a las circunstancias nuevas que vivimos. Dicho en otras palabras: como no podemos cambiar a las/os otras/os, cambiémonos a nosotras/os mismas/os. De ahí que lo más importante sea el cuidado de una/o misma/o para poder cambiar a las/os otras/os y a las instituciones. Y volvamos a lo que vimos al principio sobre el reto: un objetivo o empresa difícil que constituye una ocasión para superarse o demostrar la propia valía. Es también la aspiración. Para cerrar el círculo dejo a la elección de ustedes el concepto que más les guste de los expuestos como compromiso de cambio personal en adelante. Es fundamental no dejar que el queme invada esta hermosa profesión.

Es por esto por lo que cierro esta comunicación con la Renta Básica Universal, no como un reto propio de las/os trabajadoras/es sociales puesto que se trata de una cuestión política por excelencia, pero sí como una invitación a apoyarla masivamente,

así como a la Ley General de Servicios Sociales. Se trata de hacer frente con dignidad en la reforma de las instituciones, como destacó Mary Richmond. Pero nos queda un posterior reto que nos debemos: el de apoyar a las compañeras de Burgos en una decidida reivindicación de las condiciones laborales y profesionales en las que se está trabajando. Son muchas más las capitales de España que están igual pero no han sacado la cabeza por sí mismas. Es urgente hacer algo más que recurrir a la queja para centrarnos en esa intervención social de calidad que llevamos tiempo deseando. Por último, quiero terminar mi exposición agradeciendo con todo mi corazón a mi amiga Berta Lago por haberme dado la oportunidad de expresarme en lo más querido, todavía para mí, mi profesión de docente. GRACIAS BERTA.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián. (13 de marzo de 2022) *¿Qué son los Servicios Sociales?* <https://www.donostia.eus/info/bienestarsocial/quesonss.nsf/voWebContenidosId/NT0000091E?OpenDocument&idioma=cas&id=S514784&cat=Presentación&doc=D>
- Ayuntamiento de Madrid. (2018). *Análisis y debate sobre los Servicios Sociales en la ciudad de Madrid* (jornada de 16 de mayo de 2018). Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Madrid: ¿Qué modelo necesitamos para el futuro? [https://www.fresnoconsulting.es/upload/77/87/fresno\\_Modelo\\_SerSoc\\_draft\\_final\\_\\_2jul2018\\_.pdf](https://www.fresnoconsulting.es/upload/77/87/fresno_Modelo_SerSoc_draft_final__2jul2018_.pdf)
- Bollain, J. (2021). *Renta Básica: Una herramienta de futuro*. Ed. Milenio.
- Celiméndiz, P. (10 de enero de 2022). *Cerrando un círculo*. <http://tribulacioneschino.blogspot.com/2022/01/cerrando-un-circulo.html?m=1>
- Fantova, F. Blog Fernando Fantova, Posted on 26 October, 2015.
- Fantova, F. (14 de febrero de 2022a). *Apostar por la interacción como objeto de los Servicios Sociales sin dejar a nadie atrás*. <http://fantova.net/?m=202202>
- Fantova, F. (21 de febrero de 2022b). *¿Acción social comunitaria o control de “vulnerables por delegación?”* <http://fantova.net/?m=20220>
- Federación Regional de Asociaciones Vecinales, FRAVM (2022). *Alegaciones al Anteproyecto de la Ley de Servicios Sociales de Madrid*. [https://www.fresnoconsulting.es/upload/77/87/fresno\\_Modelo\\_SerSoc\\_draft\\_final\\_\\_2jul2018\\_.pdf](https://www.fresnoconsulting.es/upload/77/87/fresno_Modelo_SerSoc_draft_final__2jul2018_.pdf)
- Grinberg, M. (2021). *Edgar Morin y el Pensamiento Complejo*. En [www.pensamiento-complejo.com.ar](http://www.pensamiento-complejo.com.ar)
- Martínez-González, A., y Zamanillo-Peral, T. (2022). Equipos profesionales, conflicto y complejidad en la intervención social. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 12(1) 19-32. <https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v12.24085>
- Negro, M. (8 de enero de 2022). Los Servicios Sociales de Madrid comienzan el año en desbandada. *El País*. <https://elpais.com/espana/madrid/2022-01-08/los-servicios-sociales-de-madrid-comienzan-el-ano-en-desbandada.html>

- Negro, M. (15 de febrero de 2021). *El País*. [https://elpais.com/espana/madrid/2021-02-15/los-servicios-sociales-de-10-distritos-estan-por-debajo-del-minimo-que-fija-el-ayuntamiento-de-madrid.html#?prm=copy\\_link](https://elpais.com/espana/madrid/2021-02-15/los-servicios-sociales-de-10-distritos-estan-por-debajo-del-minimo-que-fija-el-ayuntamiento-de-madrid.html#?prm=copy_link)
- Richmond, M. (1996). *El caso social individual. El diagnóstico social*. Talasa.
- Zamanillo, T. (15 de abril de 2021). Cómo hacemos invisible la pobreza. *Diario Público*. <https://blogs.publico.es/otrasmiradas/48122/como-hacemos-invisible-la-pobreza/>
- Zamanillo, T. (2011). *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del Trabajo Social*. Talasa.
- Zamanillo, T. (2018). *Epistemología del Trabajo Social. De la evidencia empírica a la exigencia teórica*. Ediciones Complutense.
- Zamanillo, T. (2019). “El Trabajo Social y el neoliberalismo. Aproximaciones a una definición abierta a la complejidad social”. *Revista Trabajo Social*, 2(18).
- Zubero, I., Azcárraga, J., Campleo, P., Del Valle, A. I., Ispizua, M., Izaola, A. y Usategui, E. (2019). *Transformaciones en el Estado de Bienestar. Análisis de los cambios y propuestas de futuro*. Universidad del País Vasco.

