

Los retos del trabajo social dentro del neoliberalismo: ¿Puede una práctica profesional ética existir dentro de estructuras no éticas?

The Challenges of Social Work within Neoliberalism: Can an Ethical Professional Practice Exist within Unethical Structures?

Ana Olea Fernández*

* University of Essex. School of Health and Social Care. Social Work and Social Justice Division. Trabajadora social.
Correo: ao19443@essex.ac.uk.

Resumen:

¿Qué sucede cuando las trabajadoras sociales se encuentran trabajando dentro de estructuras en desacuerdo con su ética profesional, pero de las que dependen como empleadas para sostener a sus propias familias? Exploro la respuesta a esta pregunta basándome en mi propia investigación sobre cómo las trabajadoras sociales interpretan el comportamiento de menores tuteladas, qué sucede en la práctica para 'controlar' ese comportamiento, así como sus perspectivas éticas y de derechos humanos sobre las situaciones a las que se enfrentan en su práctica profesional.

Las respuestas de las trabajadoras sociales se analizan desde una perspectiva de defensa psicológica, así como de la teoría de la rendición de cuentas en un intento de preservar su identidad profesional para ellas mismas y/o delante de otras. Como solución, propongo una adaptación del modelo de responsabilidad de conexión social propuesto por Young (2011).

Palabras clave: Neoliberalismo, ética, mecanismos de defensa, ignorancia estratégica, acción política, Young.

Abstract:

What happens when social workers find themselves working within structures at odds with their professional ethics, structures upon which they depend to earn a living and sustain their families? I explore the answer to this question drawing on my own research on how social workers understand the behaviour of children in State care, what happens in practice to 'manage' that behaviour and their ethical and human rights perspective on the situations encountered in practice.

The social workers' answers are analysed from a framework of psychological defences, as well as from accounts theory, as an attempt to preserve their professional identity for themselves and/or in front of others. As a way forward, I propose an adaptation to social work of Young's (2013) social connection model of responsibility.

Keywords: Neoliberalism, ethics, defense mechanisms, strategic ignorance, political action, Young.

Article info:

Received: 26/04/2025

Accepted: 14/05/2025

DOI: <https://doi.org/10.5944/comunitania.30.3>

Introducción

Como ciudadanas, se espera que las trabajadoras sociales se comporten como agentes morales dentro de la legalidad de su país, como cualquier otra persona. Como profesionales, se espera de las trabajadoras sociales que respeten los estándares profesionales y/o código deontológico de su organización profesional nacional. Además, la definición del trabajo social de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (IFSW, en sus siglas en inglés) afirma que los principios de justicia social, derechos humanos y responsabilidad colectiva son centrales al trabajo social (IFSW 2014). Esto significa que se espera que nuestra responsabilidad profesional vaya más allá de la ética de la práctica individual para tener en consideración los contextos sociopolíticos dentro de los cuales se localiza dicha práctica. Esto es, se espera de las trabajadoras sociales que incorporen dentro de su ejercicio profesional individual asuntos más allá de su control profesional, y que no necesariamente contribuyeron a crear. En la actualidad, el contexto sociopolítico para la mayor parte de las trabajadoras sociales es el neoliberal.

Existe ya una nutrida literatura en torno al neoliberalismo y su impacto en la práctica y educación del trabajo social (Brockman y Garrett 2022; Garrett 2009a; 2009b; Hyslop 2016; Moth et al. 2024; Rogowski 2021; Spolander et al. 2015; Toft et al. 2023; Wallace y Pease 2011), incluido su efecto sobre la ética profesional (Fenton 2020). Sin embargo, este debate dentro de la profesión no se ha llevado a sus lógicas consecuencias. Si el neoliberalismo crea estructuras no éticas para el ejercicio de la profesión, ¿podemos entonces hablar de una práctica ética localizada dentro de estas estructuras? Todos nuestros debates sobre la ética profesional tendrían que reorientarse con la premisa de que una práctica profesional individual ética sería, de entrada, no posible. El presente artículo explora lo que esta situación puede implicar para la práctica profesional. Esta exploración se realiza desde la posición de resistencia al neoliberalismo en el que las perspectivas críticas abogan por situar a la profesión del trabajo social y utiliza, como datos empíricos, parte de mi propia tesis sobre las perspectivas éticas y de derechos humanos de las trabajadoras sociales en su interpretación del comportamiento de menores tuteladas.

El artículo comienza con un breve apunte histórico acerca de la aparición y formación del trabajo social como profesión en relación con el modelo socioeconómico hegemónico de su tiempo, para seguir con una consideración en el presente acerca del posicionamiento

de las profesionales del trabajo social hacia el neoliberalismo. Estas dos reflexiones iniciales constituyen una introducción al examen de la supervivencia psicológica de aquellas trabajadoras sociales que experimentan un abismo entre sus ideales profesionales y la realidad de la práctica del trabajo social dentro del neoliberalismo. El artículo concluye proponiendo una acción ético-política colectiva que involucre no solo a las profesionales individuales, pero también a los organismos asociativos oficiales del trabajo social.

¿Fue el trabajo social creado para resistir el neoliberalismo?

Esta es una pregunta histórica. Para ser precisos, el germen del trabajo social precede al neoliberalismo, pero ¿fue resistencia al sistema sociopolítico hegemónico de su tiempo parte de la aparición del trabajo social como profesión? Esta es una pregunta compleja, y aquí proporciono solo un breve apunte de brocha gorda, apunte basado no en debates académicos sino en la práctica profesional, siguiendo la máxima bíblica, "por sus hechos los conoceréis".

La aparición del trabajo social en países industrializados durante el siglo XIX se debió menos a una resistencia al naciente sistema económico y más como cuidados sociales paliativos. En su momento, un nombre alternativo para la COS fue 'Cringe or Starve' (algo así como el 'ajo y agua' de nuestros abuelos) (Ziliak 2004; Englander 1998). A pesar de la larga dialéctica dentro de la profesión y los debates sostenidos sobre micro/macro, persona/ambiente, asistencialismo/reforma, control/autodeterminación (Abramovitz, 1998; Haynes, 1998), ha sido Foucault (2005) el que ha proporcionado la más precisa descripción de las funciones y rol del trabajo social en su examen de la profesión psiquiátrica. Al igual que la psiquiatría, el trabajo social puede entenderse como un sistema complementario del poder disciplinario, esto es, un sistema a cargo de controlar y gestionar aquellos grupos que no pueden ser incorporados dentro de la sociedad disciplinada: los locos, los idiotas, los criminales, las 'malas' madres, los niños 'malos', etc. Desde esta perspectiva, el propósito del trabajo social no sería el de servir a las personas que reciben sus servicios, sino a las estructuras sociopolíticas dentro de las cuales se localiza la práctica profesional, facilitando su mantenimiento.

No existe, sin embargo, un único 'trabajo social'. El ejercicio de la profesión se encuentra ineludiblemente ligado al sistema de protección social de cada país. Y las pioneras del trabajo social apreciaron claramente las implicaciones de esta situación. Ambas desde los EE.UU. y en 1934, van Kleeck manifestó su preocupación por la posibilidad de que la dependencia del gobierno condenara al trabajo social "a la preservación del status quo" (1934: 10) y Reynolds preguntó si "será el trabajo social el opio del pueblo, proporcionando paliativos para un grado de miseria que podría llegar a ser peligroso para el sistema social prevaleciente"¹ (1973[1934]: 126).

¹ Traducciones propias.

Como alguien apropiadamente sentenció, puede que hablemos Jane Addams, pero practicamos Mary Richmond. Hugman (2009) se refirió a la “inevitable” debatida naturaleza del trabajo social. ¿Pero qué significa este debate para la profesión y sus profesionales? Esta es una pregunta sobre la identidad actual de la profesión y sus profesionales, e introduce la segunda sección de este artículo.

¿Creen las trabajadoras sociales que el neoliberalismo debe ser resistido?

Esta es una cuestión en el corazón mismo del trabajo social, relativa a su identidad y propósito. Algunos autores (Gitterman 2014) han justamente cuestionado la dicotomía persona-ambiente como artificial. La cuestión en este debate, sin embargo, no es cuál debiera ser nuestro nivel primario de intervención, sino el propósito de tal intervención, de esa práctica profesional. En la práctica, existe polisemia en torno al significado del trabajo social. Este es un punto importante, pues implica que no estamos solo ante un debate sociopolítico y económico sino también ante un debate interno de la profesión. Y a este respecto no conocemos suficientemente las actitudes y opiniones de las trabajadoras sociales.

Investigadores de la Universidad Complutense, en colaboración con el Consejo General de Trabajo Social, han llevado a cabo un estudio sobre los discursos de las trabajadoras sociales (Orgaz Alonso et al. 2023). En el estudio se identificó un discurso neoliberal minoritario, así como otro conformista más significativo en el que existía un alto grado de identificación entre la trabajadora y la administración. Particularmente interesante sobre esta investigación es que se establecieron correlaciones entre los discursos y el tipo de empleo de las trabajadoras.

En Escocia, Fenton (2020) examinó las actitudes de 122 estudiantes de trabajo social de primer curso, nacidos post-1995, la generación i. Fenton encontró que los estudiantes habían internalizado la ideología individualista y de autosuficiencia promovida por el neoliberalismo, con actitudes autoritarias particularmente en lo referente a crimen y castigo y desempleo. La misma autora ya había llevado a cabo una investigación anterior, de nuevo en Escocia, entre trabajadoras sociales con experiencia en el campo de la justicia penal. Aquí Fenton encontró que el ‘profesionalismo organizativo’ se estaba convirtiendo en el marco de referencia de la práctica profesional. Dentro del ‘profesionalismo organizativo’ Fenton incluyó dependencia de los procedimientos de la organización, un mayor papel de los gestores y “la redundancia de una base de conocimiento teórico y ético para la práctica”² (Fenton 2016: 199).

Hay, sin embargo, trabajadoras sociales que creen que la ideología neoliberal necesita ser resistida dentro de la profesión. El estudio de Orgaz Alonso et al. (2023) identificó también un discurso crítico dentro de las profesionales. No somos, pues, una profesión iden-

² Traducción propia.

titariamente homogénea, y es importante no minimizar estas discrepancias, que deberían ser estudiadas más a fondo, siguiendo el camino señalado por Orgaz Alonso et al. (2023). Este artículo, sin embargo, se centra ahora en aquellas profesionales con un discurso crítico, que sí identifican la existencia de estructuras no éticas.

¿Qué sucede cuando sentimos que no podemos resistir esas estructuras?

La pregunta está construida intencionadamente: qué sucede cuando sentimos que no podemos resistir, no qué sucede cuando no podemos resistir. La pregunta aborda el sentimiento de impotencia, sin entrar en el debate sobre si podemos de hecho resistir o no. Es una cuestión de bienestar emocional y supervivencia psicológica, aunque también requiere un posicionamiento sobre el alcance del poder agencial y la responsabilidad de cada profesional, así como sobre el poder limitador de las estructuras desde donde se ejerce la práctica profesional.

Con relación a constricciones estructurales, en el contexto inglés, la Asociación Británica de Trabajadores Sociales (BASW, con sus siglas en inglés) realiza una encuesta anual sobre el estado del trabajo social. En la última realizada, completada por 1,114 profesionales del trabajo social, niveles adecuados de personal (46.9%), acceso a recursos (46.1%) y carga de trabajo (43.6%) fueron identificados como los tres grandes problemas del lugar de trabajo (BASW 2023). Un 50.2% de las encuestadas dijeron sentirse incapaces de gestionar su carga de trabajo, con un 53.2% completando entre 1 y 10 horas semanales adicionales y un 16.3% completando más de 10 horas semanales adicionales (BASW 2023). Un 67.2% de las encuestadas dijeron no recibir remuneración por las horas adicionales. En Inglaterra, una trabajadora social de menores, con una jornada laboral típica de 35 horas semanales, y 15 casos, dispone de 2 horas y 20 minutos por menor a la semana. Esto incluiría visitas, reuniones, registro de información y tiempo de desplazamiento. En 2018 el promedio de casos de una trabajadora social de menores era de 17.4, con un rango desde los 12 hasta los 26.8 casos (DfE 2019). Los datos más recientes proporcionados por el Departamento de Educación (2024) recogen un promedio de 16 casos.

Al mismo tiempo, las aspiraciones oficiales de la profesión afirman que el trabajo social “promueve el cambio y el desarrollo social” así como “el fortalecimiento y la liberación de las personas, mientras que “involucra las personas y las estructuras” (IFSW 2014). Los principios que siguen a la definición global de la profesión añaden que “la defensa y el apoyo a los derechos humanos y a la justicia social son la motivación y la justificación para el trabajo social” (IFSW 2014). El código ético de BASW incluye la obligación de denunciar normas y prácticas injustas, explicando que “las trabajadoras sociales tienen la responsabilidad de atraer la atención de sus *empleadores, legisladores, políticos y la opinión pública* sobre situaciones donde los recursos sean inadecuados, y/o donde la distribución de recursos, normas y práctica sean opresivas, discriminatorias o en cualquier forma injustas,

dañinas o ilegales”³ (BASW 2021: 7). Según la encuesta de BASW, las trabajadoras sociales ya creen que los recursos de los que disponen son inadecuados. La cuestión es cómo puede satisfacerse esta exigencia sobre la responsabilidad individual de cada profesional con las condiciones laborales ya descritas.

En la práctica, en Inglaterra existe un problema crónico de retención de profesionales. El Departamento de Educación (2024) recoge una tendencia al alza de rotación de trabajadoras sociales de menores desde 2017 (desde cuando existen datos), situándose en 15.9% en 2023, tras su pico más alto el año anterior (17.1%). En Inglaterra, la esperanza de vida laboral de una trabajadora social es de 7.7 años (Curtis et al. 2010). Los estudios sobre el bienestar emocional y la retención de trabajadoras sociales apuntan a causas estructurales, coincidiendo en la importancia de características organizativas, por encima de las características individuales de las profesionales. Estos estudios recogen el impacto de estructuras organizativas en la satisfacción laboral y la retención de profesionales (Ferguson et al. 2020; Coffey et al. 2004). Antonopoulou et al. (2017), tras encuestar a trabajadoras sociales de menores en cinco autoridades locales, concluyeron que el sentimiento de control sobre su trabajo y la percepción de un apoyo adecuado explicaban los niveles de estrés más bajos en dos de las cinco autoridades. McFadden et al., en una revisión sistemática de 65 artículos estudiando resiliencia y burnout entre trabajadoras sociales de protección de menores, concluyeron que “una cultura organizacional defensiva con apoyos sociales inadecuados y una carga laboral inmanejable”⁴ se relacionaban con la intención de abandonar (2015: 1558).

Estos resultados coinciden con los de mi propio estudio, donde entrevisté a 29 trabajadoras sociales sobre el comportamiento, salud mental y diagnóstico psiquiátrico de menores tuteladas. De las participantes que expresaron quejas laborales, todas ellas estaban relacionadas con aspectos organizacionales. Tres de las participantes habían cambiado de puesto laboral debido a la angustia moral causado por las prácticas de su organización. Una de ellas llegó a nombrar lealtad hacia los receptores de servicios como algo antitético a la lealtad hacia la organización. Otra profesional afirmó que su corazón se rompía todos los días al ver cómo les fallaba a los adolescentes con los que trabajaba. Falta de tiempo para pensar fue una queja repetida entre las profesionales, con una de ellas cuestionando si esta situación no sería una característica estructural intencionada puesto que trabajadoras sociales estresadas tienen menos tiempo y energía para quejarse y reflexionar críticamente.

Existe una distancia entre las aspiraciones oficiales de la profesión ya descritas y las condiciones de trabajo con las que se encuentran las profesionales en Inglaterra, y esta distancia se traduce para las profesionales en una disonancia cognitiva entre el trabajo social “soñado” y el trabajo social “ejecutado” (Langston 2021). Del mismo modo que no conocemos lo suficiente sobre los discursos de las profesionales con relación a la

³ Traducción propia.

⁴ Traducción propia.

identidad y propósito del trabajo social, también tenemos un conocimiento limitado de las estrategias empleadas por las profesionales que permanecen en la profesión para afrontar esta disonancia cognitiva.

En Inglaterra, Gibson (2019) ha centrado su investigación en la experiencia de emociones autoconscientes, en particular vergüenza y orgullo, dentro de la práctica del trabajo social. En su estudio etnográfico dentro de una autoridad local, Gibson muestra como aquellas trabajadoras sociales que se identifican con su organización son capaces de minimizar sus sentimientos de vergüenza y culpabilidad (con relación a sus valores profesionales). Esta posición se asemeja al discurso conformista ya mencionado identificado en el estudio de Orgaz Alonso et al. (2023). Esta identificación podría servir para minimizar la incomodidad psicológica reduciendo la disonancia cognitiva entre la retórica y la práctica profesional. Gibson documenta las prácticas dentro de la autoridad local de su estudio dirigidas a suscitar vergüenza y/o orgullo entre sus trabajadoras sociales según hayan cumplido con sus responsabilidades burocráticas impuestas por la organización. Gibson también documenta la existencia de trabajadoras sociales que resistían esta identificación; sin embargo, esta resistencia se acompaña de una lucha emocional.

¿Qué sucede entonces con las profesionales que no se identifican con los propósitos y/o las prácticas de la administración, y experimentan culpabilidad, frustración...? ¿Cómo sobreviven psicológicamente? Todas las trabajadoras sociales que participaron en mi estudio pueden incluirse en mayor o menor medida dentro de esta categoría. Orgaz Alonso et al. (2023) mencionan la existencia de un discurso “desposeídas y vencidas” en aquellas profesionales que ya no se sienten “agentes de cambio social”. Esta posición implica una renuncia al abandono del poder agencial por parte de la profesional (que no se experimenta como algo voluntario, hay que aclarar).

En el caso de mi investigación, dentro de un espectro, todas las trabajadoras sociales demostraron posiciones críticas hacia los diagnósticos psiquiátricos y/o los procedimientos y estructuras dentro de los cuales se hallaban las profesionales en sus intentos por mejorar el bienestar emocional de los menores. Algunas de ellas utilizaron la palabra ‘ética’ durante el transcurso de la entrevista. Sin embargo, cuando, al llegar al final de la misma, les pregunté directamente por su perspectiva ética y de derechos humanos en relación a lo discutido durante la entrevista, las respuestas se diluyeron. Algunas trabajadoras sociales no estaban seguras. Otras se sorprendieron con la pregunta (ninguna se sorprendió con la pregunta inmediatamente anterior acerca de los marcos teóricos que informaban su práctica profesional). Otras no sabían qué se incluía dentro de ética o derechos humanos. Para una profesional la cuestión de derechos humanos se situaba por encima de sus responsabilidades contractuales. Algunas profesionales consideraron que la pregunta no se relacionaba con su práctica puesto que ellas no tenían competencia para diagnosticar; sin embargo, todas las trabajadoras sociales compartieron sus opiniones durante las entrevistas sobre los diagnósticos psiquiátricos e intervenciones en salud mental con menores tuteladas. En aquellas profesionales que elaboraron más sus respuestas, hubo poca conexión entre lo afirmado en este punto y el resto de sus entrevistas (siendo una excepción una trabajadora

social que afirmó que toda la entrevista había sido una conversación sobre ética). Y también hubo muy poca coincidencia entre las entrevistas (en contraste con la alta concordancia de las respuestas a una de las preguntas iniciales: las tres características más importantes para ser una buena trabajadora social). Ética y derechos humanos en las entrevistas, por lo tanto, eran vistos y, simultáneamente, no vistos (Hingley-Jones y Ruch 2016).

Sara Banks (2016; Banks y Williams 2005) ha llevado a cabo investigaciones muy importantes sobre dilemas éticos y la ética en la práctica diaria profesional. Aquí, sin embargo, se descubre un paso anterior necesario, el de la categorización de una situación profesional como relativa a la ética, o no. Para las trabajadoras sociales entrevistadas, el contenido de la entrevista era claramente motivo de angustia moral; sin embargo, la mayoría demostró dificultades para articular ese estrés en términos éticos, y ello a pesar de dejar muy claros su angustia moral y sus frustraciones. ¿Por qué entonces no explícitamente reconocerlos y *nombrarlos* como asuntos éticos y/o de derechos humanos?

Una de las participantes compartió uno de sus casos del inicio de su carrera, cuando se mantuvo firme en lo que creía que era lo mejor para el adolescente con el que estaba trabajando, incluso a pesar de temer estar arriesgando su puesto de trabajo. Al final, en una reunión con sus superiores, estos respetaron su decisión y fue apartada del caso para que otra profesional llevase a cabo la intervención que ella no creía era en beneficio del adolescente, dejando a la profesional con el sentimiento de ser simplemente una tuerca reemplazable dentro de una gran máquina más allá de su control. Su adherencia a sus principios éticos fue redundante. Para Fenton (2016) era la adopción de un tipo de práctica profesional determinada lo que convertía en redundante una base de conocimiento ético y teórico, pero en el caso de esta trabajadora social fueron las estructuras organizativas dentro de las cuales ejercía su profesión las que convirtieron su práctica ética en irrelevante. Y ¿quién pondría en riesgo su puesto de trabajo, su carrera, su relación con compañeras o superiores... si al final da igual?

Existe la posibilidad de que para las trabajadoras sociales entrevistadas –y para otras que asumen su misma actitud, una posición crítica con la práctica profesional y comprometida con el interés de las personas receptoras de servicios– la angustia moral ya existente se convirtiera en insoportable si reconociesen explícitamente que su práctica profesional está involucrada o relacionada con intervenciones no éticas y violaciones de derechos humanos. Entornos que provocan ansiedad, como el trabajo social con menores, pueden conducir a la aparición de defensas organizacionales (Whittaker 2011) y/o prácticas defensivas (Trevithick 2011; Whittaker y Havard 2016). Se ha estudiado menos cómo las trabajadoras sociales dan cuenta de sus decisiones (Bull y Shaw 1992; Shaw y Shaw 1997a; 1997b), un proceso que podría iluminar cómo se mantiene la identidad profesional en la práctica y cómo aparecen y se sostienen estos mecanismos de defensa.

En el caso de las participantes en mi estudio, podrían estar usando ignorancia estratégica inconsciente como mecanismo de defensa para sobrevivir o hacer frente a la disonancia cognitiva entre su identidad profesional ideal (lo que el trabajo social debería ser) y la

realidad de la práctica, realidad experimentada como fuera de su control. Según la teoría psicodinámica, defensas son mecanismos psicológicos inconscientes dirigidos a proteger a la persona de sentimientos de ansiedad (Trevithick 2011). Al proponer ignorancia estratégica como un mecanismo de defensa estoy modificando el concepto tal y como lo define McGoe. Según McGoe, la ignorancia estratégica “se usa tácticamente para evitar las repercusiones de pruebas inconvenientes”⁵ (2019: 2). Aquí, no pretendo dar a entender que las trabajadoras sociales (participantes o no en mi estudio) estén haciendo uso consciente de ninguna estrategia o táctica. Propongo que su uso de la ignorancia es inconsciente, pero está, no obstante, estratégicamente desplegado para evitar las repercusiones de un conocimiento incómodo, repercusiones, en este caso, para su identidad profesional. En este sentido, la ignorancia estratégica sería parte del esfuerzo emocional de las trabajadoras sociales (Hochschild 1983) para evitar una identidad estropeada (Goffman 1984[1963]), desde la perspectiva de su identidad personal.

Si la hipótesis de la ignorancia estratégica es correcta, más educación en derechos humanos y en toma de decisiones éticas por sí sola no solo fracasaría en solucionar la situación, sino que podría generar más problemas. Mientras persista una disonancia entre los ideales identitarios profesionales y su práctica, una mejor educación en ética y derechos humanos continuaría desapareciendo bajo crecientes capas de ignorancia estratégica (que requerirían de un esfuerzo cognitivo y emocional cada vez mayor) o produciría todavía más presión psicológica sobre las trabajadoras sociales, quienes podrían acabar abandonando la profesión antes todavía.

Por supuesto, la ignorancia estratégica no es la única defensa, individual u organizacional, a disposición de las profesionales y/o las estructuras que las emplean. Menzies (1960) aplicó el concepto de defensas organizacionales en un estudio ya clásico sobre un hospital escuela de enfermería. Concluyó, por ejemplo, que los cambios de personal y transferencias entre equipos podían actuar como una defensa, al crear una barrera en la formación de relaciones más estrechas entre las enfermeras y sus pacientes (y entre sus compañeras de equipo). En Inglaterra, es frecuente que el trabajo social de familia y menores esté organizado en equipos de tal forma que los casos son transferidos de un equipo a otro según cambia la situación legal de los menores.

Cómo las profesionales justifican sus decisiones y acciones puede indicar también el uso de defensas. La teoría de rendición de cuentas se centra en las narrativas utilizadas para proteger al yo de una transgresión percibida (Orbuch 1997), en este caso, transgresión de la ética profesional. Según esta teoría, una cuenta o explicación es una narrativa que pretende salvar “la distancia entre acción e intención”⁶ (Scott y Lyman 1968: 46). Las explicaciones, por lo tanto, pueden convertirse en kits psicológicos de supervivencia (Bull y Shaw 1992). Una excusa es un tipo particular de explicación por el cual el actor reconoce

⁵ Traducción propia.

⁶ Traducción propia.

el mal de la acción, “pero niega total responsabilidad” (Scott y Lyman 1968: 47), como en el caso de las trabajadoras sociales afirmando no tener responsabilidad diagnóstica (lo cual es cierto, como lo es también el hecho de que son ellas las que actúan en el ejercicio de la patria potestad de menores tuteladas). En otros estudios, trabajadoras sociales han argumentado que son “funcionarias con la obligación de respetar la ley civil”⁷ (Banks 2016: 57) aun cuando no estén de acuerdo con el resultado de un caso desde una perspectiva ética y/o de derechos humanos. El peligro aquí es la semejanza de esta explicación con la defensa de Eichmann de obedecer órdenes (Arendt 2006[1963]; Preston-Shoot 2011; Balfour et al. 2020). Balfour et al. (2020) demuestran como los procedimientos organizacionales pueden redefinir la práctica alejándola de la ética profesional, algo a lo que las profesionales del trabajo social no han sido inmunes (Ioakimidis y Wyllie 2023). En el fondo, debajo de toda explicación, o requerimiento de ella, subyace un proceso de negociación de la identidad (Scott y Lyman 1968), de intentar sostener una carrera moral (Goffman 1984[1963]) delante de otras.

¿Pero por qué este examen en el contexto de una discusión sobre la resistencia al neoliberalismo del trabajo social? Porque antes de examinar esta potencial resistencia deberíamos participar en un ejercicio reflexivo sobre la magnitud de dicha resistencia. Al pedirles a las trabajadoras sociales que reclamen su posición de agentes de cambio social, les estamos pidiendo que cesen de ser agentes del estado, esto es, más que probable, que se coloquen en oposición a las políticas y procedimientos de su empleador (Mantle y Backwith 2010). No es sorprendente que algunas recurran a un proceso interno para salvar la distancia cognitiva entre sus ideales profesionales y las realidades de la práctica, encontrando una solución en estrategias psicológicas de supervivencia, pero sin alcanzar ningún cierre o siquiera estrechamiento de la brecha causa de su angustia moral. Se trata, pues, de una solución sin solución, una solución que ha de renovarse en cada práctica, en cada interacción, en un esfuerzo psicológico y emocional constante. ¿Cuál es entonces la solución?

Conclusión. ¿Resistencia al neoliberalismo o acción ético-política?

Esta es una pregunta política. Y la respuesta está, quizá, en algo ya apuntado en este artículo y señalado por otras tantas veces. Nos referimos a las trabajadoras sociales como agentes de *cambio* social, no como agentes de resistencia social.

La resistencia es importante. La resistencia puede, literalmente, salvar al mundo. Imagino que lo ha hecho calladamente incontables veces, más de las que ningún historiador podrá calcular jamás. Y lo hizo, por ejemplo, el 26 de septiembre de 1983, cuando el sistema de advertencia temprana de la URSS detectó cinco misiles balísticos intercontinentales disparados desde los EEUU hacia la URSS. El protocolo era responder con otro disparo.

⁷ Traducción propia.

Tres semanas antes, la URSS había disparado a un avión de pasajeros de las aerolíneas coreanas que, tras despegar de los EEUU, se había salido de su curso y entrado en espacio aéreo prohibido de la URSS. Fallecieron todas las 269 personas a bordo. Pero el 26 de septiembre Stanivlav Petrov estaba en el centro donde saltaron las alarmas, y convenció a sus superiores de que era un error del sistema. Nunca fue recompensado, quizá porque el hacerlo hubiese sido admitir que sus superiores habían aprobado el uso de un sistema que no funcionaba. No se puede sobreestimar el coraje de Stanivlav Petrov, un militar que no siguió el protocolo, y que decidió usar la lógica en su lugar. Petrov salvó al mundo aquel día. Pero Petrov no cambió nada.

La resistencia al neoliberalismo, tal vez una necesidad momentánea, no cambiará nada por sí misma. Para transformar algo, la acción necesita ser no en términos negativos, contra algo, o resistiendo algo, pero en términos positivos, imaginando primero, construyendo después, una realidad diferente. Se necesita menos conversación sobre lo que resistimos y más sobre imaginar colectivamente, por qué no soñar, ese futuro que necesitamos empezar a describir y nombrar en el presente. Si el mero hecho de nombrar no fuese tan poderoso, las trabajadoras sociales de mi estudio no hubiesen evitado hacerlo.

Pero para creer que somos capaces de dar forma y construir esas estructuras alternativas, necesitamos aceptar nuestra agencia. Utilizo el verbo aceptar, porque con la agencia viene la responsabilidad. Para ser capaces de ser agentes de cambio social necesitamos aceptar que tenemos el poder de crear cambio, lo cual significa también aceptar la responsabilidad de no hacerlo. Y también necesitamos aceptar este poder agencial para ser capaces de hablar de práctica ética, que requiere de la existencia de agentes morales autónomos. Si las profesionales estuviesen tan constreñidas por las estructuras desde las que ejercen su práctica que tuviesen una absoluta ausencia de agencia, no tendría cabida el hablar de la ética profesional (Gray 1995).

Pero al mismo tiempo debemos resistir el modelo de ética individualista inspirado en el neoliberalismo, lo que Yuthas et al. (2004) han denominado “el modelo de ética agencial”, centrado en el individuo, sin reconocimiento de las fuerzas estructurales que actúan sobre las decisiones de la profesional. Mientras que también debemos evitar el peligro, al reconocer las graves limitaciones impuestas por las normas y estructuras organizativas, de retirar toda agencia, toda responsabilidad, de la profesional. Young (2011) ofrece una solución a esta oposición binaria artificial. Para Young está claro que la acción ética es una responsabilidad individual. No importa lo constreñido (o amenazador) de las condiciones estructurales, la opción de comportarse éticamente está siempre ahí, como evidencia que algunas profesionales así lo hacen (Ioakimidis y Wyllie 2023). Nuestra posición puede estar delimitada por condiciones estructurales, pero cada una de nosotras es, no obstante, responsable de como afrontamos estas condiciones (Young 2011). ¿Pero cuál es la manera más efectiva de afrontarlas? Cuando las disrupciones éticas y de derechos humanos son estructurales, la acción individual, tanto abierta como encubierta, incluso cuando tiene éxito, solo supone éxito para casos o situaciones individuales.

Siguiendo a Arendt (2006[1963]), Young distingue entre acción moral y acción política. La acción moral es individual, con un impacto individual. La acción política, sin embargo, no solo debe ser pública, pero también debe tener como objetivo la acción colectiva para intervenir en las condiciones estructurales, no en casos individuales (Young 2011: 88-89). Por lo tanto, aun cuando el imperativo ético es un imperativo individual, tiene, no obstante, que ser ejercido colectivamente si la justificación del trabajo social, la justicia social, se va a poner en acción en la práctica profesional. El imperativo ético individual es un imperativo para movilizar la acción colectiva de la profesión y sus profesionales. Esto significa que existe una necesidad urgente de reformular los códigos éticos más allá de las prácticas y decisiones de profesionales individuales. También se requiere un énfasis diferente en la educación de las trabajadoras sociales. Ife et al. afirman que, para una práctica basada en derechos, las trabajadoras sociales requieren ser educadas “no solo en metodologías de prácticas específicas, pero también en los contextos [políticos, históricos, sociales y culturales] dentro de los cuales se localizan dichas prácticas”⁸ (2022: 63).

El trabajo social, por lo tanto, si ha de contribuir a sus aspiraciones de justicia social, necesita adoptar acciones políticas. La práctica profesional, si ha de ser una práctica ética, necesita redefinirse más allá de decisiones y acciones de profesionales individuales, como una acción profesional colectiva que denuncie y visibilice las estructuras no éticas y/o de injusticia social dentro de las cuales las profesionales actualmente desarrollan el ejercicio de su profesión. Los organismos oficiales del trabajo social, por lo tanto, tanto nacionales como internacionales, deben adoptar una postura de liderazgo en el apoyo de la ética profesional de las trabajadoras sociales. Esta acción política del trabajo social necesita ser global y descolonizadora. Quiero dejar claro que esta acción no debe interpretarse estrechamente como una llamada a afiliarse a ningún partido político. Aunque si ha habido profesionales que han optado por esa opción. En el Reino Unido, el primer ministro tras la Segunda Guerra Mundial, Clement Atlee, era trabajador social, y presidió sobre la creación de la sanidad pública británica y su sistema de bienestar social. Sin embargo, durante el mandato de Atlee también tuvo lugar la partición de la India y la disolución del mandato británico sobre Palestina, cuyas reverberaciones todavía se sienten en el presente y más que nunca obligan a un trabajo social ético-político (Moth et al. 2024) global. La justicia social solo existe sin fronteras.

Referencias bibliográficas

Abramovitz, M. 1998. “Social work and social reform: An arena for struggle”. *Social Work* 43(6): 512-526.

Antonopoulou, P., Killian, M. y Forrester, D. 2017. “Levels of stress and anxiety in child and family social work: Workers’ perceptions of organizational structure, professional support and workplace opportunities in Children’s Services in the UK”. *Children and Youth Services Review* 76: 42-50.

⁸ Traducción propia.

- Arendt, H. 2006[1963]. *Eichmann in Jerusalem. A Report on the Banality of Evil*. London: Penguin Books.
- Balfour, DL., Adams, GB. y Nickels AE. 2020. *Unmasking Administrative Evil*. 5ª ed. Abingdon: Routledge.
- Banks, S. 2016. "Everyday ethics in professional life: social work as ethics work". *Ethics and Social Welfare* 10(1): 35-52.
- Banks, S. y Williams, R. 2005. "Accounting for ethical difficulties in social welfare work: Issues, problems and dilemmas". *The British Journal of Social Work* 35: 1005-1022.
- BASW. 2023. *The BASW Annual Survey of Social Workers and Social Work: 2023*. A summary report. Birmingham: BASW.
- BASW. 2021. *The BASW Code of Ethics for Social Work*. Birmingham: BASW.
- Brockmann, O y Garrett, PM. 2022. "'People Are Responsible for Their Own Individual Actions': Dominant Ideologies within the Neoliberal Institutionalised Social Work Order". *European Journal of Social Work* 25(5): 880-93.
- Bull, R. y Shaw, I. 1992. "Constructing causal accounts in social work". *Sociology* 26(4): 635-649.
- Coffey, M., Dugdill, L. y Tattersall, A. 2004. "Stress in social services: Mental well-being, constraints and job satisfaction". *The British Journal of Social Work* 34: 735-746.
- Curtis, L., Moriarty, J. y Netten, A. 2010. "The expected working life of a social worker". *The British Journal of Social Work* 40(5): 1628-1643.
- Department for Education. 2024. *Children's social work workforce*. London: Department for Education. Consulta 18 de enero de 2025. (<https://explore-education-statistics.service.gov.uk/find-statistics/children-s-social-work-workforce>).
- Department for Education 2019. *Children and family social work workforce in England, year ending 30 September 2018*. London: Department for education. Consulta 18 de enero de 2025. (https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5c76b3fd40f0b603dca6ef78/Children_s_social_work_workforce_2018_text.pdf).
- Englander, D. 1998. *Poverty and Poor Law reform in nineteenth-century Britain, 1834-1914*. Harlow: Longman.
- Fenton, J. 2020. "Talkin' Bout iGeneration: A New Era of Individualistic Social Work Practice?" *The British Journal of Social Work* 50(4): 1238-1257.
- Fenton, J. 2019. "'Four's a Crowd'? Making Sense of Neoliberalism, Ethical Stress, Moral Courage and Resilience." *Ethics and Social Welfare* 14(1): 6-20.
- Fenton, J. 2016. "Organisational professionalism and moral courage: contradictory concepts in social work?" *Critical and Radical Social Work Journal* 4(2): 199-215.
- Ferguson, H., Warwick, L., Singh Cooner, T., Leigh J., Beddoe, L., Disney, T. y Plumridge, G. 2020. "The nature and culture of social work with children and families in long-term casework: Findings from a qualitative longitudinal study". *Child and Family Social Work* 25: 694-703.
- Foucault, M. 2005. *El Poder Psiquiátrico*. Madrid: Akal Ediciones.
- Garrett, PM. 2009a. "Examining the 'Conservative Revolution': Neoliberalism and Social Work Education". *Social Work Education* 29(4): 340-355.
- Garrett, PM. 2009b. *'Transforming' Children's Services? Social Work, Neoliberalism and the 'Modern' World*. Maidenhead: Open University Press.

- Gibson, M. 2019. *Pride and Shame in Child and Family Social Work*. Bristol: Policy Press.
- Gitterman, A. 2014. "Social Work: A Profession in Search of Its Identity". *Journal of Social Work Education* 50(4): 599-607.
- Goffman, E. 1984[1963]. *Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity*. Englewood Cliffs: Pelican Books.
- Gray, M. 1995. "The ethical implications of current theoretical developments in social work". *The British Journal of Social Work* 25(1): 55-70.
- Haynes, KS. 1998. "The one hundred-year debate: Social reform versus individual treatment". *Social Work* 43(6): 501-509.
- Helen Hingley-Jones, H. y Ruch, G. 2016. "'Stumbling through'? Relationship-based social work practice in austere times". *Journal of Social Work Practice* 30(3): 235-248.
- Hochschild, A. R 1983. *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hyslop, I. 2016. "Neoliberalism and social work identity". *European Journal of Social Work* 21(1): 20-31.
- Hugman, R. 2009. "But is it social work? Some reflections on mistaken identities". *The British Journal of Social Work* 39(6): 1138-1153.
- IFSW. 2014. "Definición global del trabajo social". Rheinfelden: International Federation of Social Workers. Consulta 18 de enero de 2025. (<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>).
- Ioakimidis, V. y Wyllie, A. (eds.) 2023. *Social Work's Histories of Complicity and Resistance. A tale of two professions*. Bristol: Policy Press.
- Langston, J.L. 2021. *Why Good Social Workers Do Bad Things: An institutional ethnography of social work with children and families*. Tesis. University of Sheffield.
- Mantle, G. y Backwith, D. 2010. "Poverty and social work". *The British Journal of Social Work* 40(8): 2380-2397.
- McFadden, P., Campbell, A. y Taylor, B. 2015. Resilience and burnout in child protection social work: Individual and organisational themes from a systematic literature review. *The British Journal of Social Work* 45: 1546-1563.
- McGoey, L. 2019. *The Unknowers. How Strategic Ignorance Rules the World*. London: Zed Books Ltd.
- Menzies, IEP. 1960. "A case-study in the functioning of social systems as a defence against anxiety". *Human Relations* 13(2): 95-121.
- Moth, R., Schilling, S., Neuhaus, L., Lavalette, M. y Mürner, B. 2024. "Contesting Neoliberal Reform of Statutory Social Work in Switzerland and England: Discretionary Spaces, Collective Resistance and Ethico-Political Professionalism". *The British Journal of Social Work* 00: 1-19.
- Orbuch, T. L. 1997. "People's accounts count: The sociology of accounts". *Annual Review of Sociology* 23: 455-478.
- Orgaz Alonso, C., Martín Estalayo, M., Blanco Campus M., Serrano Pascual, A., Muriel Saiz, M., Cubillos Vega, C., Calzada Gutiérrez, I., García Giráldez, T., López Carrasco, C. y Nogues Sáez, L. 2023. *Aproximación a los discursos de las trabajadoras sociales: contextos, debates e ideologías*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social.

Preston-Shoot, M. 2011. On administrative evil-doing within social work policy and services: law, ethics and practice. *European Journal of Social Work* 14(2): 177-194.

Reynolds, B. 1973[1934]. Between Client and Community. A Study in Responsibility in Social Case Work. New York: Oriole Editions.

Rogowski, S. 2021. "Neoliberalism, austerity and social work with children and families: challenges and critical/radical possibilities". *Critical and Radical Social Work* 9(3): 353-367.

Scott, M. b. y Lyman, M. 1968. "Accounts". *American Sociological Review* 33(1): 46-62.

Shaw, I. y Shaw, A. 1997a. "Game plans, buzzes, and sheer luck: Doing well in social work". *Social Work Research* 21(2): 69-79.

Shaw, I. y Shaw, A. 1997b. "Keeping social work honest: Evaluating as profession and practice". *The British Journal of Social Work* 27(6): 847-869.

Spolander, G., Engelbrecht, L., y Pullen Sansfaçon, A. 2015. "Social work and macro-economic neoliberalism: beyond the social justice rhetoric". *European Journal of Social Work* 19(5): 634-649.

Toft, J., Lightfoot, E., Calhoun, M., Choy-Brown, M., Merighi, J., Renner, L., Soffer-Elnekave, R., Mendel, J. y Marsalis, S. 2023. "Effects of Neoliberalism on Social Work Practice in the United States: A Scoping Review". *Social Work Research* 47(2): 99-110.

Trevithick, P. 2011. "Understanding defences and defensiveness in social work". *Journal of Social Work Practice* 25(4): 389-412.

van Kleeck, M. 1934. "Our illusions regarding government". *The Compass* 15(9): 10-12.

Wallace, J. y Pease, B. 2011. "Neoliberalism and Australian social work: Accommodation or resistance?". *Journal of Social Work* 11(2): 132-142.

Whittaker, A. 2011. "Social defences and organisational culture in a local authority child protection setting: challenges for the Munro review?". *Journal of Social Work Practice* 25(4): 481-495.

Whittaker, A. y Havard, T. 2016. "Defensive practice as 'fear-based' practice: Social work's open secret?". *The British Journal of Social Work* 46(5): 1158-1174.

Young, I. M. 2011. Responsibility for Justice. Oxford: Oxford University Press.

Yuthas, K., Dillard, JF. Y Rogers, RK. 2004. "Beyond agency and structure: Triple-loop learning". *Journal of Business Ethics* 51(2): 229-243.

Ziliak, S. 2004. "Self-Reliance before the Welfare State: Evidence from the Charity Organization Movement in the United States". *Journal of Economic History* 4(2): 433-461.

