

Construcción de las intervenciones profesionales. Un estudio a partir de las prácticas relatadas por los trabajadores sociales de Santa Fe y Paraná

Lera, Carmen Inés; Serra, María Florencia, Zunilda Schoenfeld, Verónica Rocha, Lorena Guerriera, Griselda Parera, Ivón Frank, Silvina Bolcatto

AUTORES: Facultad de Trabajo Social, Universidad Nacional de Entre Ríos. Alte. Brown 54, Paraná, Entre Ríos, Argentina

ARK: <http://id.caicyt.gov.ar/ark:/s22504559/argmb8g45>

Contacto: carmen.lera@uner.edu.ar y/o florencia.serra@uner.edu.ar

RESUMEN

En este proyecto se propuso indagar cómo van construyendo los procesos de intervención profesional los trabajadores sociales insertos en instituciones de diferentes campos de políticas sociales de las ciudades de Santa Fe y Paraná. Trabajo Social cuenta con un acervo de herramientas sobre la intervención profesional pero en la acción cotidiana surgen elementos no contemplados a priori, los que le exigen al profesional dispensar un análisis atento que posibilite reorientaciones del rumbo enmarcado. La puesta en foco en la complejidad del ejercicio del oficio constituye un aporte en tanto buscó capturar, dilucidar, comprender lo que va ocurriendo en el propio proceso de intervención. La metodología asumida fue la denominada 'intervención sociológica', esbozada por Touraine (1983, 1986). A tales fines, se conformaron espacios de discusión grupal en los que los trabajadores sociales de las mencionadas ciudades llevaron a cabo debates intensos en los que la palabra circuló sin clausuras. La formulación de hipótesis puestas a consideración de los grupos dieron lugar al material empírico cuyo tratamiento analítico permitió arribar a algunas interpretaciones referidas a aspectos imperceptibles de las intervenciones profesionales, poco abordados en la literatura profesional. Dichas hipótesis refieren a la escucha, a los casos, al poder y la autonomía, al enfoque de derechos, entre otras.

Palabras clave: Trabajo Social, Intervención profesional, Intervención sociológica, Ejercicio del oficio.

Objetivos propuestos y cumplidos:

General: Conocer cómo construyen los trabajadores sociales sus intervenciones profesionales en diferentes campos de las ciudades de Sta. Fe y Paraná.

Específicos:

Enunciar y distinguir las principales situaciones problemáticas que identifican los profesionales en sus campos de intervención.

Identificar las decisiones, argumentaciones que los profesionales asumen en sus intervenciones a partir de la reconstrucción que hacen de las mismas y de las reflexiones que surgen en el espacio de discusión grupal.

Relevar, registrar desde los profesionales cuáles son las consecuencias y efectos de esas intervenciones.

Destacar y construir esquemas de operaciones compartidos entre los profesionales a partir de las intervenciones singulares.

Los objetivos fueron cumplidos y reorientados en función de la propuesta metodológica asumida por el equipo: intervención sociológica. Es así como en el propio proceso, además de las sesiones grupales desarrolladas con los trabajadores sociales, se realizaron entrevistas semi-estructuradas a algunos participantes de esta experiencia.

Así también, consideramos que el informe final configura la instancia de producción y comunicación de todo el proceso investigativo dando lugar a su difusión e intercambio a través de distintos dispositivos. Si bien se ha participado de espacios donde se expusieron avances, los esfuerzos de cierre que implica la elaboración del informe potencian las oportunidades de

interlocución de los hallazgos con distintos actores del campo profesional y de las Ciencias Sociales.

Marco teórico y metodológico:

Esta investigación hizo foco en la toma de decisiones que los trabajadores sociales realizan en sus intervenciones profesionales. La pregunta motora fue cómo son construidas estas intervenciones. Las categorías iniciales estuvieron ancladas tanto a la noción de procesos de intervención de Trabajo Social como a las dimensiones que cobra el proceso.

Para llevar a cabo esto, se seleccionó un conjunto de autores que abordan la intervención desde posiciones que trascienden la idea de lo metodológico como una sucesión de etapas o modelos.

Puesto que interesaba, particularmente, poner la mirada en aspectos que en general no son tenidos en cuenta en los textos, el diseño del proyecto se configuró en torno a la idea de la 'trastienda de la intervención profesional'. Es en ese marco que cobra significado la elección por la propuesta de intervención sociológica (Touraine, 1983, 1986; Dubet, 1987) como método de investigación.

En base a los lineamientos de dicho método se realizaron sesiones grupales de Intervención Sociológica en las que participó un conjunto estable de trabajadores sociales que se desempeñan en diferentes ámbitos socio-ocupacionales de las ciudades de Paraná y Santa Fe: salud, salud mental, educación, niñez, seguridad social, justicia, servicio penitenciario.

Para cada una de las sesiones se diseñaron estrategias particulares a fin de provocar y orientar la producción de ideas y el debate en torno a ellas. Asimismo, se realizaron entrevistas semi estructuradas a algunos participantes a fin de complementar la información obtenida. Los tópicos emergentes fueron tematizados e interpretados a partir de múltiples claves teóricas.

Posteriormente fueron re-introducidos al grupo en términos de hipótesis/interrogaciones. El objetivo de llevar a cabo dicho ejercicio no fue el de contrastar las mencionadas hipótesis, puesto que no habría modo de confirmarlas o refutarlas. Por el contrario, el sentido operativo de la puesta a consideración de esas afirmaciones conjeturales fue la de provocar una auto reflexión por parte de los trabaja-

dores sociales en torno a sus propias intervenciones profesionales. Las reflexiones producidas en dichos espacios estructuran lo medular de las interpretaciones a las que se arriba en esta investigación. Una primera aproximación analítica se produjo en torno a los ejes *qué, desde dónde, cómo, con quiénes, para qué*. Una segunda clave interpretativa se forjó a partir de las hipótesis construidas y puestas a interlocución grupal.

Comunicación final del proceso

1- Presentación

Desde hace tiempo la disciplina de Trabajo Social viene cuestionando el lugar de centralidad de lo metodológico en los procesos de formación. En esa línea se producen rupturas que van sosteniendo a la intervención como un proceso que exige ser pensado analíticamente desde distintas dimensiones: teórica/epistemológica, ética/política y operativa. Debido a esta ruptura se desplazan las preocupaciones hacia otras direcciones. De este modo, la dimensión teórico

epistemológica demanda esfuerzos de conceptualización de los problemas en los que se interviene, la interpelación sobre lo ético-político requiere que se explicité argumentativamente y lo metodológico-operativo adquiere sentido en el marco de las decisiones de las distintas dimensiones. Consecuentemente, hablar de las intervenciones profesionales de los trabajadores sociales implica la puesta en acción de un conjunto de elementos que nos hablan de procesos complejos y no exentos de conflictos.

Sobre ello trata esta investigación. Aprender, comprender lo que acontece en la intervención, siguiendo las motivaciones expuestas en la *trastienda de la investigación*¹ o en lo que algunos llaman la cocina de la investigación, pero, en este caso, referido a la intervención. Llegados a este punto, resultó sustantivo pensar y definir los modos de acceso a esa información que, siguiendo la metáfora, ocurre detrás de la escena. La opción estuvo dada por la propuesta metodológica de investigación denominada "intervención sociológica" sobre la cual se ofrecen algunas consideraciones.

Luego de desarrollar estas consideraciones, se expone una primera construcción analítica producida con los materiales obtenidos en las sesiones y entrevistas realizadas a algunos de los profesionales participantes de la investigación. Hemos caracterizado a este apartado como 'andamios de la intervención profesional', cuyas reflexiones van anudando lo sobre qué, para qué, desde dónde, cómo, con quiénes.

A continuación se presenta la producción surgida del trabajo con hipótesis. Éstas fueron formuladas a partir de puntuaciones surgidas en las sesiones, las que fueron consideradas lo suficientemente potentes como para ser profundizadas. A partir de los relatos que surgen tras la discusión de éstas en sesiones *ad hoc*, se elaboraron interpretaciones que se ofrecen como conclusiones.

2- Intervención Sociológica. Potencias de su uso en Trabajo Social

La decisión de inscribir metodológicamente la investigación en la estrategia de Intervención Sociológica significó un desafío.

A partir de la propuesta de Dubet (2006), en la que el Trabajo Social es intervenido sociológicamente, se emprendió un trabajo de indagaciones, lecturas y discusiones en base a los aportes de los referentes de esta propuesta, como así también de diversas experiencias investigativas centradas en este método, principalmente provenientes del campo de la sociología. En este ejercicio se pudo confirmar que Trabajo Social ha explorado escasamente dicha propuesta y reconocemos las múltiples potencialidades

1. Título del texto compilado por Wainerman, Catalina y Sautú, Ruth (2001) que ofrece interesantes aportes acerca de aquello que ocurre en la tarea investigativa. En palabras de Wainerman: "En modo alguno es frecuente entre los científicos sociales compartir con sus lectores la historia de su trabajo de investigación. Cada investigación tiene, sin embargo, una historia detrás. En general el producto condensado en el informe final está lejos de ser lo que se intentó en el principio. En el curso de la investigación surgen muchas preguntas no anticipadas. A veces se mantienen en una posición secundaria respecto de las originales; otras en cambio, pasan a ser el foco principal alrededor del cual se estructura el proyecto".

que presenta. Es por ello que la experiencia investigativa aquí comunicada puede constituirse en un antecedente valioso para dichas tradiciones.

Por otro lado, al ser la Intervención Sociológica una estrategia de investigación flexible, buscamos adaptarla a los objetivos de nuestro estudio, como así también a las posibilidades y límites que iba planteando su puesta en la práctica. Se trató de un proceso de revisión y reinención permanente, que se distingue de otras experiencias investigativas enfocadas en dicho método.

En relación a cómo ha sido recepcionada la propuesta por parte de los trabajadores sociales de Paraná y Santa Fe que participaron del estudio, se puede afirmar que -según manifestaron en el transcurso del proceso- esta experiencia significó la posibilidad de detenerse a pensar lo que hacen y cómo lo hacen, de interpelar sus posiciones, de formularse interrogantes, de dialogar y discutir con otros y de identificar debilidades y fortalezas en los modos en que ejercen el oficio. Operaciones todas que, a la vez de constituirse en insumos para nuestras reflexiones y producciones, sin dudas han producido movimientos en sus modos de pensar y/o hacer Trabajo Social.

3- Andamios de la intervención profesional

En la instancia de un primer trabajo de interpretación de las sesiones grupales y de entrevistas individuales, las producciones se organizaron en base aquellos tópicos que consideramos estructuradores de los procesos de intervención profesional: *desde dónde, qué, sobre qué, cómo y con quiénes, para qué*. Este repertorio es un modo de ordenar las enunciaciones surgidas a partir de la consigna de pensar la cocina de la intervención e interrogarse y consignar los ingredientes, cantidades, preparación, etc. necesarios para dar lugar a un producto, en este caso lo que se busca lograr con la intervención. La metáfora de la cocina habilitó un conjunto de expresiones que fueron tratadas analíticamente y que a continuación se exponen.

En el abordaje de los *desde dónde* de la intervención profesional, se comenzó por cuestionar la idea de que las prácticas revelan de modo directo sus fundamentos, siendo que es en la propia marcha del proceso que los mismos van dejando su huella.

Derechos, escucha, interdisciplina han sido tres aspectos destacados en las narrativas de los profesionales. La concepción de sujeto de derechos sociales y ciudadanos alude a una práctica fundada en una perspectiva de derechos humanos que busca restituir, garantizar o visibilizar esos derechos vulnerados o negados. Se advierte que puede resultar riesgoso cuando en dichas intervenciones se asume este fundamento como una prescripción o una meta cuya discursividad se traslada mecánicamente a los escenarios y situaciones con las que se enfrentan los profesionales y no se complejiza (Ripoll, 2017). La advertencia supone que cada situación particular a intervenir amerita un análisis sobre las acciones necesarias para acercar sujetos y derechos. En este sentido, el objetivo del trabajador social supone generar condiciones que acorten esa distancia.

Los relatos obtenidos señalan que la escucha está orientada por el propósito de elaborar diagnósticos integrales de la situación, pero, además, supone para los profesionales una práctica que permite encontrarse con el otro, reconocerlo y conocerlo en su singularidad. Implica una escucha atenta, capaz de ser sometida a su propia interrogación como forma de vigilancia frente a prejuicios, sesgos, etc. La práctica de escucha se produce desde saberes y posiciones no exclusivas de Trabajo Social, enunciándose en el registro de la interdisciplina. El trabajo en equipo, el debate, el intercambio de miradas parecen constituirse como condición de posibilidad de la propia intervención profesional.

En cuanto al segundo tópico que definimos como el *sobre qué* de la intervención, observamos que la delimitación del objeto de la intervención profesional pareciera estar marcada por los conceptos 'necesidades sociales', 'problemas sociales', 'manifestaciones de la cuestión social'. Señalamos que esta multiplicidad de modos de nombrar no consiste, simplemente, en un cambio de un concepto por otros, sino más bien, en esfuerzos por descifrar las relaciones y estructuras en las que se expresa aquello que

el trabajador social delimitará como objeto, que involucra aspectos teóricos, metodológicos, políticos y que orientarán los cursos de acción posibles.

Para los profesionales no se trata de una prescripción o indicación precisa respecto de situaciones en las que le corresponde intervenir, las que circunscribirían sus funciones, posibilidades y límites sino que se trata de la construcción de una 'experiencia' que no opera con objetos transparentes, tangibles, ni que conduzca al arribo de soluciones mecánicas y automáticas. Es un proceso o camino y la lógica que está presente es la de la construcción y no la de instrumentalidad. Consecuentemente, el lugar de la pregunta y la interpretación son centrales en ese tránsito. En definitiva, hacer Trabajo Social se parece más a un movimiento, una experiencia, de ahí lo difícil de enunciar sus lógicas, describir sus procedimientos y circunscribir su campo y objetos de su intervención.

Cómo intervenimos y con quiénes es tal vez la dimensión que más rápidamente aparece enunciada por los profesionales desde el bagaje de herramientas que Trabajo Social tiene a disposición para intervenir. Algunas de las herramientas mencionadas son: la escucha, la contención, la búsqueda de información, el relato del otro, el diagnóstico, las visitas, las entrevistas, la articulación, la interconsulta, el acompañamiento, la denuncia, la investigación, estrategias, proyectos. Se advierte que determinar en base a qué elementos los profesionales deciden la herramienta a utilizar no siempre se les presenta de manera visible o tangible. Lo mismo sucede respecto de qué certezas diseñan una estrategia o con qué evidencias deben contar para echar mano a la mochila de instrumentos disponibles en las ciencias sociales. Aparecen términos como la intuición, el olfato para referir a un quehacer que tiene también algo de lo artesanal.

En relación a los *para qué* de los procesos de intervención, las alusiones están ligadas a los objetivos, intencionalidades, 'resultados' que se buscan a partir del desempeño profesional. Ello implica la realización de acciones tendientes a modificar, transformar determinadas condiciones para que sean otras. Se observó en los relatos de los profesionales una suerte de mención genérica en referencia a los objetivos propuestos en las intervenciones. Por su parte, el término 'resultados', que fue utilizado en una de las consignas de debate, produjo -en general-, cierta incomodidad en los participantes de la sesión, se adujo -más bien- a una inscripción, tecnocrática con la que se tendería a evaluar productos más que procesos.

La reflexión conceptual sobre los modos en que los profesionales piensan la búsqueda de transformación, evidencia la estrecha relación que tiene la idea de transformación con el contexto en el cual ésta es enunciada. En ese sentido, para comprender las significaciones que este término tiene, debemos ponerlo en tensión con el entramado de relaciones socio

históricas. Por lo tanto, en la conformación de esta idea no sólo operan las voluntades profesionales sino además un conjunto de aspectos: las sobredeterminaciones contextuales, las teorías sociales, los proyectos sociales y los actores que lo encarnan con sus capacidades político-organizativas. En esta perspectiva, una multiplicidad de intervenciones profesionales que se configuran en situaciones singulares, van tras la búsqueda de transformaciones materiales y/o simbólicas, a veces imperceptibles, a veces más evidentes. Así también la idea de transformación conlleva una dimensión de impugnación a un orden social productor de las condiciones que generan la demanda de las acciones profesionales.

4- Las hipótesis e interrogaciones. Un ensayo para agudizar las discusiones y acercar conclusiones

Luego de las primeras sesiones, en cuyos debates se identificaron aspectos que quedaron 'flotando' y que resultaban potentes para su profundización, se construyeron hipótesis operativas puestas a interlocución en las instancias grupales. El objetivo no fue la comprobación de las mismas sino que fueran sometidas a discusión. A continuación se presentan las hipótesis formuladas, presentadas a la reflexión y debate de los trabajadores sociales y debajo acompañan algunas de las ideas que aparecieron en dichos debates, las que operan, a su vez, como conclusiones.

El orden en el que se enlistan no implica jerarquización alguna.

(I) Hipótesis sobre la escucha:

Escucha atenta en la intervención profesional: ¿es un fin en sí mismo o un medio para orientar la intervención profesional?, ¿desde dónde escucha un trabajador social?, ¿qué distingue esta escucha de otras escuchas (psicológica, sociológica, médica...)?

(II) Hipótesis sobre ‘casos y casos’:

“Hay casos y casos”. En las intervenciones profesionales hay determinadas situaciones que interpe-lan/convocan más que otras, y encuentran a los trabajadores sociales dedicando esfuerzos y tiempos que no guardan proporción con los dedicados a otras situaciones.

(III) Hipótesis sobre poder y autonomía:

Ante los condicionamientos del contexto y de los lineamientos de la política institucional, el traba-jador social: ¿cómo pone en juego sus acumulaciones de conocimiento?, ¿qué márgenes de maniobra encuentra?, ¿qué cuota de poder tiene y qué hace con ella?

(IV) Hipótesis sobre enfoque de derechos:

Las intervenciones profesionales de los trabajadores sociales se fundan en un enfoque de derechos. ¿La existencia/presencia de dicho enfoque, depende del TS o del sistema en el cual se desempeña?, ¿Cómo se pone en juego este enfoque en las intervenciones particulares?, ¿Qué indicadores permiten reconocer que nuestras prácticas se enmarcan en un enfoque de derechos?

(V) Hipótesis sobre autonomización:

El horizonte de las intervenciones profesionales se sitúa en la autonomización del otro/liberación del otro/hacer un sujeto crítico: ¿de qué modos se logra esto?, ¿qué indicadores revelan que la práctica profesional produce este efecto?

(VI) Hipótesis sobre intervención profesional:

Los Trabajadores Sociales conocen: i) que no todas sus acciones y decisiones producen los mismos efectos, ni aun en las mismas circunstancias; ii) que no hay protocolos fijos ni modelos que aseguren el éxito de sus intervenciones; iii) reconocen que su hacer se inserta en un entramado de complejidades que, la mayoría de las veces, torna difícil calcular y controlar los resultados.

(VII) Hipótesis sobre los modos de intervenir:

En tiempos de agudización de la pobreza y del sufrimiento que ésta produce en los grupos sociales afectados, el trabajador social lleva a cabo prácticas que son el resultado de modos propios, innovado-res y creativos de intervención, que encuentran sus raíces en el propio oficio antes que en las disposi-ciones personales o institucionales.

(VIII) Hipótesis sobre cuándo se supone finalizada una intervención profesional

El trabajar con personas en situaciones de tanta precariedad, muchas veces hace que, el trabajador social no vea avances en sus intervenciones; o quizás realmente no los haya, o lo que es peor, nunca los habrá, entonces... ¿Cuándo se supone finalizada una intervención?

5- Relatos e interpretaciones a partir de las hipótesis

(I) Hipótesis sobre la escucha:

Escucha atenta en la intervención profesional: ¿es un fin en sí mismo o un medio para orientar la intervención profesional?, ¿desde dónde escucha un trabajador social?, ¿qué distingue esta escucha de otras escuchas (psicológica, sociológica, médica...)?

¿Qué profesión del campo social prescinde en su ejercicio de la escucha? Reconocer la escucha como un componente clave en los procesos de intervención profesional de los trabajadores sociales puede resultar una obviedad. Quizá esa misma obviedad sea la que explique las razones por las que dicha categoría se encuentre escasamente tematizada al interior de las producciones específicas de Trabajo Social. Sin embargo, en los relatos y debates de los profesionales participantes hay una referencia persistente e insistente a la práctica de la escucha. La profesión es representada por ellos como un oficio que tiene como materia primera el encuentro con los otros, y la escucha en ese encuentro se revela como imprescindible.

Aún con sus imprecisiones, la escucha alude tanto a un procedimiento orientado al conocimiento/diagnóstico de la situación que demanda la intervención, como a un modo particular de producir, modificar aquello que se está apuntando conocer.

La práctica de escucha siempre remite a un otro. Para los profesionales de nuestro estudio ese otro es representado en los destinatarios de sus intervenciones, como así también en los colegas y profesionales de otras disciplinas con los que comparten su labor. En este punto nos disponemos a pensar en la relación con los primeros.

Escuchar para *comprender^{2o} que le sucede* a ese otro, escuchar para *habilitar al otro a que pueda reconocerse en sus deseos, intereses*, son algunos de las expresiones que se orientan a dar cuenta del sentido que asume la escucha en el contexto de la intervención profesional. Una escucha que se presenta como medio y como fin, como continente y como contenido.

Una de las participantes hace referencia a la escasez de escucha del otro. El *no ejercicio de la escucha, la indiferencia, el hablar encima del otro, la dificultad para tener empatía con el otro* son definidos como rasgos del modo contemporáneo de vivir en sociedad, rasgos que parecen interpelar la práctica de los trabajadores sociales, a la vez de marcarle su condición de posibilidad: hacer lazo con el otro.

Afirmar que en la intervención profesional la escucha del otro se orienta a hacer lazo, requiere necesariamente interrogar ¿qué tipo de lazo se hace? Y aquí las argumentaciones se tornan más complejas en su elucidación. Uno de los modos de adjetivar la escucha por parte de los profesionales es el de *escucha activa*. Ello, según sus dichos implica reconocer algo que se pone en juego en esa relación, *un ida y vuelta*. La escucha es escenificada en el *encuentro, en el acompañamiento* y en la posibilidad de pensar alternativas de acción a la situación que deriva dicho encuentro. Tal como manifiesta una profesional *no es solo la escucha, es también la respuesta, desde el lugar que nosotros intervenimos para que el otro nos escuche. Si yo lo escucho y sólo lo escucho, no es nada*.

Hacer lazo supone, por un lado, *estar al lado de, reconocerlo en tanto sujeto libre, con intereses, deseos* y, por otro, ciertos horizontes hacia donde se debe acompañar a ese otro: *que sea menos sujeto y más actor social, que se autonomice, que ejerza sus derechos, sea más libre* incluso, aclara una participante, *más libre de nosotros mismos*. Y es en ello que se dirimen los sentidos que asume la intervención profesional.

A la vez, en la lectura de los relatos es posible inventariar una serie de verbos que giran en torno a la práctica de escucha: *orientar, ordenar, encauzar, satisfacer, aconsejar, contener, asistir, derivar, ayudar, dar una respuesta, crear, controlar, ir más allá...* Acciones cuyos bordes se presentan difusos y demandarán ser precisados.

2. Esta palabra y las restantes en cursiva son fragmentos de los testimonios de los participantes en las sesiones de trabajo.

Cuando decimos precisar, no nos referimos a buscar una certeza, sino en palabras de Frigerio, a “una suerte de cita en un punto de partida, la definición de unas coordenadas que se modificarán con un recorrido, pero sin las cuales no habrá recorrido posible” (2017:43). Entonces, según los testimonios, pensar a Trabajo Social como un oficio del lazo, convoca a asumir sus modalidades múltiples, las potencias que derivan de la diversidad de campos problemáticos e instituciones en las que se inserta y la variedad de prácticas que se ponen en juego en ellas. A la vez, sus efectos deberán ser considerados siempre en cada situación singular. Y es precisamente en estas coordenadas que nos encontramos siguiendo pistas que nos acerquen a los *haceres* y los *estar siendo* de este oficio.

Los profesionales no dudan en admitir que Trabajo Social ejerce una escucha que le es específica y que se distingue de las escuchas que practican otras profesiones. ¿Qué es lo que la distingue? fue una de las preguntas formuladas. Aquí los debates entre los profesionales se deslizan en argumentaciones cuyo punto de partida es la distinción por oposición, esto es, lo que la escucha del trabajador social no es.

... porque por ejemplo el médico atento a lo que escucha de la persona diagnostica y medica. La persona, el enfermo no tiene derecho a refutar lo que dice el médico. En cambio nosotros, con la intervención con el otro es un ida y vuelta.

... Incluso, para poner un ejemplo más del psicoanálisis lacaniano, esto del diván... uno ya corporalmente está acostado, que también se le dice paciente

En estas expresiones identificamos dos cuestiones. Por un lado, podemos advertir ciertos modos estereotipados de representar la escucha de las otras profesiones, a partir de las cuales se busca demarcar la escucha propia. Y, por otro lado, la dificultad de capturar qué sería aquello que distingue a ésta última.

Un tipo de escucha que se sabe específica pero no se logra precisar, entonces la definición por la negativa parece resultar un modo de aproximarse a aquello que se vuelve escurridizo en su aprehensión.

Dubet en su estudio sobre las experiencias de trabajadores sociales advierte esta misma operatoria:

“A lo largo de gran cantidad de sesiones de trabajo, el oficio- o más bien la vocación- se define por la negativa, por aquello que él no es (...)” (2006:275), “(...) nunca se sabe en verdad de modo positivo qué es esa especificidad profesional a cuyo respecto nadie tiene dudas, pero que nadie puede definir sin rodeos, ya que toda fórmula cerrada está inevitablemente destinada al fracaso.” (2006:278)

En nuestro caso, esta suerte de porosidad en la especificidad de Trabajo Social parece no sólo expresarse en la autoimagen que los profesionales tienen de sí mismos, sino que, además, es atribuida a los modos como ellos sienten que son representados por los otros. *Es la representación social de la profesión en comparación con otras. Como por ejemplo, el abogado, se sabe qué hace el abogado, el médico qué hace el médico, nosotros es como que hacemos todismos, somos todólogos... y me parece que esa es la representación social que tienen los demás de nosotros...*

Retomando a Dubet en la cita que antecede “toda fórmula cerrada está inevitablemente destinada al fracaso”, sería posible argumentar que los rodeos al momento de dar cuenta de la especificidad, lejos de plantearse al trabajador social como una debilidad o un déficit, podrían ser pensados en la potencia de aquello que se resiste a ser clausurado.

Las referencias de los trabajadores sociales en torno a lo que supone para ellos la práctica de la escucha deja entrever modos en los que pareciera ponerse en acto un cierto “olfato” adquirido en el propio ejercicio del oficio.

Es la intuición, la práctica, la experiencia que nos ha dado que ciertas cuestiones que dice o hace que a vos te da cierta suspicacia, que te hace ruido, que te hace repensar ¿Estarán diciendo todo? ¿Estarán diciendo la verdad? ¿Falta algo?

Los términos que aparecen intentan nombrar aquello que no se encuentra en los saberes que se enseñan en la academia- y que por ello resulta difícil de delimitar-, aquello que se aprende y se desarrolla en la experiencia, la misma experiencia que hace oficio.

Si bien la experiencia es el continente donde se desarrolla este ‘olfato’ para la escucha, es preciso reconocer que su contenido no se nutre sólo de la experiencia. En este punto, Karsz (2007) refiere a la “escucha abierta” del trabajador social como un dispositivo cuyo manejo supone aprendizajes teóricos y técnicos, incluyendo además el trabajo de la propia subjetividad de quien la ejerce. “Es una determinada postura que se adquiere nunca por completo, ni sin contradicciones, en el curso de una práctica profesional más o menos prolongada (2017:133).

Entonces mientras vas haciendo la escucha, sabés con qué recursos contás, que además, no son siempre los mismos Y la escucha también te permite tener un olfato de cómo ir haciendo esas intervenciones. Es re complicado.

¿Cómo conocer un saber hecho de hipótesis que se ponen a prueba una y otra vez en cada situación singular y que, además, siempre está dispuesto a reformularse?

La escucha en el contexto de la intervención profesional, ¿es un medio o un fin? La heterogeneidad de las narrativas que circularon en las sesiones de la investigación ponen de relieve figuras de la escucha que, aun reconociéndose siempre condicionadas, se configuran como medio, como fin y también más.

Los mandatos institucionales, la disponibilidad o no de recursos, las lógicas políticas muchas veces a contramano de los intereses y necesidades de los destinatarios de las intervenciones, los expedientes que ponen etiquetas que se anticipan al encuentro con el otro, la propia subjetividad puesta en juego, son algunos de los múltiples escollos en los que, según los profesionales, se tramita la escucha en el marco del ejercicio del oficio.

En los modos singulares de enfrentar estos escollos cohabitan, no sin disputas, los sentidos que puede asumir la escucha. Entre ellos, la escucha: no es neutral, siempre está condicionada, por el contexto, las lógicas institucionales y las subjetividades que se ponen en juego en esa relación: no es reglada, no hay pautas que la protocolicen, ni manuales que la instrumenten; no es unidireccional, es comunicación, interacción, intersubjetividad; no busca juzgar al otro y es interpelada cuando prejuzga; es activa, abierta, entrenada, punto de partida de la intervención y para algunos profesionales, un fin en sí mismo; es -en ocasiones- lo único posible.

(II) Hipótesis sobre ‘casos y casos’:

**“Hay casos y casos”. En las intervenciones profesionales hay determinadas situaciones que interpe-
lan/convocan más que otras, y encuentra a los trabajadores sociales muchas veces dedicando esfuerzos
y tiempos que no guardan proporción con los dedicados a otras situaciones.**

La frase encomillada que introduce este apartado es tomada en forma textual de una enunciación realizada por una trabajadora social en una de las sesiones e ilustra ‘a modo de sentencia’ que no todos los casos son iguales. Va de suyo que para los trabajadores sociales “los casos” no son todos iguales, hay casos que interpelan más que otros y ello tiene consecuencias en las intervenciones.

Recordemos que ya Mary Richmond señalaba como uno de los principios operativos de la profesión el de la individualización y el de la centralidad de la persona colocando a ésta como ser único e irrepetible, por ello, los términos seleccionados en la hipótesis afirman ese carácter singular de las situaciones que se abordan. Ahora bien, nos interesa poner el esfuerzo en dilucidar las razones por las que emocionalmente los profesionales se involucran de distinta manera. Compartimos que “las emociones son los relojes de la subjetividad. Brindan indicaciones de un valor inestimable sobre la manera en que los fenómenos sociales son vivenciados, sentidos, experimentados. Son una dimensión esencial de las relaciones sociales, y ocupan el centro mismo, tanto del ser del hombre como del ser de la sociedad” (de Gaulejac, 2008:17). Consecuentemente, hacer foco en este aspecto presente en las intervenciones aporta a su comprensión.

En primer lugar, *Hay casos y casos* fue sostenido por la mayoría de los trabajadores sociales al momento de discusión de la hipótesis. En las expresiones de los participantes de la investigación no encon-

tramos razones explícitas, precisas, de por qué determinados casos movilizan de manera diferente las acciones profesionales.

Con el objetivo de ordenar los relatos a fin de ofrecer cierta lógica interpretativa al enunciado *hay casos y casos*, identificamos que las formulaciones están vinculadas a:

a) La problemática que domina al caso y que, por circunstancias en las que no se ofrecen mayores explicaciones, hay implicaciones distintas, *hay ciertas prioridades y preferencias, hasta temáticas en las que me siento más convocada*. Muchas veces en esas temáticas confluyen los intereses sobre los cuales los profesionales van haciendo un camino en términos de formación, capacitación y que tienen correspondencia con el campo de políticas sociales en el que se inscribe la institución en la cual se desempeña. Hay un circuito virtuoso dado por la institución en la que comenzaron a trabajar, las problemáticas que se abordan y la formación que comienzan a realizar sobre ese campo de problemas. Estas acumulaciones otorgan mayor confianza sobre el repertorio de herramientas que dispone en sus intervenciones dando ciertas “preferencias” a esos casos.

b) La complejidad o complicaciones con que se presenta la situación. Los profesionales sienten que en ocasiones el camino está como más allanado y que el proceso se visualiza más encaminado. En su sentido inverso una colega refiere que a veces *cuando se presentan como más embrolladas, es como que quiero evitarlas*. Por su parte, otra profesional alude que cuando la situación demanda más esfuerzo ello interpela y *nos lleva a pensar todas las aristas* por lo que se destina más tiempo y energía. Es necesario destacar que las situaciones a primera vista pueden parecernos más o menos dramáticas, urgentes, litigiosas pero, y allí reside la competencia del profesional, el trabajo analítico de la situación da lugar a registros tendientes a complejizar el conocimiento de la situación. “Sostenemos que la gravedad de una situación no reside necesariamente en la misma, sino también, a veces de manera preponderante, en su abordaje por un equipo de trabajo” (Karsz, 2019:159). Es notable cómo la llamada comúnmente “primera impresión” va mutando hacia una multiplicidad de impresiones que recalcan en el diagnóstico de la situación que continuará siendo sometido a los ajustes que el propio proceso va señalando.

c) La urgencia de atender a circunstancias prioritarias y que requieren acciones rápidas, sin postergaciones, conducen a que las intervenciones se realicen con cierta resignación a conocer con mayor profundidad la situación, puesto que dejar transcurrir el tiempo puede tener peores consecuencias. Ante ello el trabajador social evalúa los riesgos que se corren. Además, también se pone en juego la responsabilidad que le cabría al profesional por su no intervención o postergación.

Quizás, como dato de época, podemos mencionar un conjunto de problemáticas que adquieren el carácter de urgencia en las intervenciones, son aquellas vinculadas, sobre todo a la violencia de género, abuso infantil, incesto. La visibilización, denuncia y demanda de las mismas, a partir de la lucha fundamental del movimiento de mujeres las coloca en otro lugar, desplazándose de lo privado, íntimo, secreto y, por lo tanto, dotado de impunidad. Para la profesión, este campo de problemas reviste un aumento notable de demanda y configura una de las temáticas que viene siendo objeto de capacitación por parte de los distintos profesionales que las abordan.

En el marco de la discusión sobre las “jerarquizaciones” que se desencadenan en los procesos de intervención, una colega refiere: *sí hay situaciones que me convocan más, que me preocupan. Yo creo, o sea, no sé si está bien que pase, pero a mí me pasa*. En estas palabras encontramos cierta resonancia, quizás moral, que pareciera colisionar con el imperativo profesional de que todos los casos (personas) son iguales de importantes. No obstante, se acepta que en la práctica subyacen distinciones y es por ello que en la expresión *no sé si está bien*, radica el peso de una prescripción que tambalea o que no ha sido problematizada en sus dimensiones y con los alcances que la misma reviste. El lugar del “deber ser” obtura las habilitaciones para que estas cuestiones puedan ser trabajadas.

La enunciación *hay casos y casos* no presenta mayores objeciones en el espacio de la sesión en la que fue trabajada como hipótesis, hay un guiño cómplice que da cuenta de un sentir compartido pero

que no puede ser definido en términos racionales sino que, más bien, se trata de una especie de química o emotividad que se pone a jugar en la relación profesional-situación particular. Las situaciones en las que se interviene desatan atenciones y sentimientos dispares, lo que configura un fructífero punto de partida para poner en evidencia el papel de la subjetividad del profesional como una dimensión más en el proceso de intervención. Probablemente, tanto en los espacios formativos como en el ejercicio laboral, ha prevalecido una perspectiva de cierta externalidad en el abordaje de los casos y se ha soslayado lo que le pasa al profesional internamente.

“A menudo, los relatos de situaciones tratan fundamentalmente, e incluso únicamente, de lo que les sucede o se supone que les sucede a las personas involucradas en dichas situaciones, de quienes se describe con mucho detalle sus movimientos, dudas, problemas, recursos, etcétera, etcétera. Cosa indispensable, pues tal es el punto de partida, el tema que se debe abordar. Recordemos sin embargo que la metáfora del enfermo que guarda cama pone también en escena a un médico científicamente capacitado para la observación (casi) directa, con su agenda más o menos cargada, con una disponibilidad subjetiva más o menos grande, portador de ciertas ideologías respecto a la enfermedad, el sufrimiento, la muerte... Este médico forma parte activa del problema, y juega un papel de primera importancia en su desenlace” (Karsz, 2007: 201).

Volviendo sobre las sesiones y el trabajo con la hipótesis, una de las colegas expresa cierta distancia con la afirmación y expresa lo siguiente: *creo que hay situaciones que me esfuerzo más, no sé si porque lo soportamos menos, tiene que ver con lo que alguien soporta*. En este sentido, Karsz argumenta que el trabajador social “debe afrontar situaciones que soporta más o menos bien, situaciones que esquivo o que, por el contrario, persigue y ansía con vehemencia” (2007:71). Para este autor las razones por las que esto sucede no son todas conocidas por el profesional, si éste puede saber algo a su respecto, no está excluido a que su subjetividad trabaje con él, o sea que algunas de dichas razones serían del orden de lo inconsciente por lo que puede ocurrir que su subjetividad trabaje *contra* él.

En investigaciones que abordan el lugar de las emociones en la toma de decisiones, las posiciones se dividen entre aquellas que plantean que éstas contaminan los procesos decisorios y otras que, por el contrario, sostienen que desempeñan una función esencial en los mismos.

La trabajadora social Munro aborda este aspecto en relación a decisiones en el campo de la infancia. “Teniendo en cuenta el trabajo de los sociólogos, Munro (2008) ha demostrado que las respuestas emocionales y la intuición contribuyen tanto a la toma de malas decisiones como a la de buenas. Lo que parece importar no es la presencia de las emociones, sino más bien si se facilita a los trabajadores que reconozcan las emociones para analizarlas y evaluarlas de forma crítica como parte del proceso de toma de decisiones” (Healy, 2016:185).

Otra colega alude que hay gente que es más insistente, reclama, demanda y, por lo tanto, las intervenciones están marcadas por ese ritmo. Más agresiva, avasallante o más pacífica, la forma de presentación de las personas van predisponiendo al profesional y en ese sentido expresan la importancia de estar atentos y con vigilancia en ello.

Similar sintonía refiere otra profesional del campo de salud mental, al hablar de situaciones que tienen una mayor cronificación y ello hace que el interés, la capacidad de pensar alternativas creativas se vaya perdiendo, *Uno también se va cronificando en los lugares que va ocupando* y hace que el interés decline.

Hay casos y casos. En otra clave analítica podemos ver en estas palabras una suerte de mirada comparativa de los casos a partir de una lógica singular. Ahora bien, lo propiamente singular tiene expresiones posibles de articular con lo general o universal (pertenencia a determinados colectivos: clase social, género, urbano/rural, etnia, etc.). Estas articulaciones son de carácter teórico, por lo tanto, las herramientas conceptuales de las que dispone el profesional habilitan sólo ciertas formas de comprender lo propiamente singular, lo que, a su vez, orienta las intervenciones en determinada dirección reconociendo en éste su condición de irreplicable, sorprendente, inesperado.

No obstante, en las intervenciones hay siempre cierta tensión entre situaciones análogas. Esto resulta patente al momento de asignar algún recurso material o ante la necesidad de establecer alguna prioridad. Lo que escapa a esa analogía es la arista singular que hay que permitir que se exprese, sin predicciones de antemano, por parte del profesional.

En las instituciones y las políticas sociales, los sistemas de codificación y clasificación requieren ser utilizados con prudencia, evitando correr el riesgo de subsumir el “caso” a la clasificación referencial. En ese sentido, las políticas sociales se asientan sobre estructuras de clasificaciones que orientan objetivos y destinatarios. Dado que el criterio de universalidad no es el más afianzado, la mayoría de ellas establecen fronteras en sus accesos. Así también, los trabajadores sociales se ven confrontados permanentemente a aceptar, eludir, ampliar, omitir o refutar esas fronteras establecidas. En la base está la conciencia de que esas clasificaciones son arbitrarias, en tanto no tienen base “natural” sino que resultan de interpretaciones por lo que son puestas a cuestionamiento.

Perelmiter (2016) señala que al carácter de arbitrariedad de las clasificaciones se le suma el de irrenunciable, ello obedece a que los recursos materiales son finitos, por lo cual, los profesionales no pueden eludir tomar decisiones que impliquen algún tipo de clasificación para establecer los trayectos de acceso. Pero las clasificaciones pueden resultar insuficientes cuando se encuentran situaciones en disputa, por lo que se hace necesario la justificación de la decisión. “Estas situaciones obligan a explicitar qué principios de justicia resultan más adecuados para distribuir la responsabilidad por los errores o para responder a ciertas acusaciones” (2016:198) sobre todo cuando se trata de intervenciones asistenciales en las que se otorgan recursos y sobre lo cual recaen sospechas.

Para los profesionales resulta cotidiano y no por ello menos importante la toma de decisiones sobre la adjudicación de algún recurso y la justificación de tal medida. En las sesiones de trabajo, en varias oportunidades hay alusiones a cómo se vive profesionalmente esta toma de decisiones: *sí es difícil, es desafiante*.

En relación a la hipótesis que nos convoca y que deriva a partir de un ejemplo en torno a la adjudicación de un subsidio para una prótesis (problema de salud) en el que se ven involucrados una persona de edad avanzada (pierna ortopédica) y un joven (brazo ortopédico) y las limitaciones que la institución expresa en términos de recursos económicos, las derivaciones de la discusión giraron en:

“no me parece que ni el chico tenga que estar esperando ni que a la Sra. por ser vieja se le niegue... *por el poco tiempo que le queda de vida, está bien, es una persona que no sé cuánto va a vivir, pero ese poco que va a vivir... mejorar la calidad de vida, el otro chico es joven, ahora no le podemos dar un brazo pero a futuro tiene muchas más posibilidades de conseguirlo.*

Estancándonos en esa disyuntiva, no estamos desde la perspectiva del derecho, estamos en el mercado de los recursos...Hay que pelear por los dos”.

Ciertamente las respuestas en términos de programas y políticas sociales no están exentos de arbitrariedades, y en ese terreno los profesionales deben construir sus decisiones. Estos *puntos de vista* configuran la materia de la intensa reflexividad que conlleva tomar resoluciones que, si bien arbitrarias, no quiere decir que sean injustas. En la cotidiana tarea de nominar y establecer criterios para la asignación de recursos también se cuele la noción de que *hay casos y casos*.

(III) Hipótesis sobre poder y autonomía:

Ante los condicionamientos del contexto y de los lineamientos de la política institucional, el trabajador social: ¿cómo pone en juego sus acumulaciones de conocimiento?, ¿qué márgenes de maniobra encuentra?, ¿qué cuota de poder tiene y qué hace con ella?

En las diferentes instancias del trabajo de campo de la investigación se hizo referencia a aspectos o dimensiones vinculados al poder y la autonomía de los profesionales en los marcos de las políticas institucionales. Sin duda que es inherente al ejercicio del oficio las relaciones con otros. Relaciones de

intersubjetividad, conflictivas, de alianzas, todas ellas suponen que está presente el poder como constitutivo de los vínculos entre las personas.

Los trabajadores sociales manifiestan una tensión y/o estar entrapados entre las demandas o prescripciones de las políticas institucionales en las cuales se desempeñan y sus aspiraciones de cambio.

“...la institución que nos pide, qué política institucional llevar adelante, qué nos está pidiendo a nosotros como trabajadores sociales, cómo plasmamos nosotros eso, cómo lo llevamos adelante o no, según lo que nosotros pensemos desde nuestra ideología, toda esa mezcolanza ahí”.

Los marcos institucionales pueden ser más o menos constrictivos o limitantes y colocar obstáculos para la autonomía de los profesionales, señalándoles cuáles son las urgencias de respuesta, los tiempos, los procedimientos reglados, etc.

“Por eso siempre tenemos tanta tensión y no sabemos cómo salir de esto, porque estamos entrapados, porque estamos en un lugar que tenemos un ideal, pero funcionando en una ... que no está para eso, está para otra cosa... y bueno, que se yo, es parte de la realidad”. Nos preguntamos, ¿cómo saldan o sortean los profesionales esta especie de dilema, tensión o “trampa” que aparece en los relatos como constitutiva de la intervención en las organizaciones sociales donde se despliegan las intervenciones?

Una serie de recursos o capacidades se ponen en juego en el ejercicio cotidiano del oficio con el fin de trascender, ir más allá de las prescripciones de las instituciones: la actitud de interrogación permanente o reflexividad y la construcción cotidiana de la intervención con el otro, desde abajo, en un movimiento o acción que implica ir artesanando.

“¿Hasta dónde nosotros llevamos la mirada de la institución y hasta donde preparamos nuestra mirada? Si es una mirada que interpela, que cuestiona, o es una mirada que se acomoda a determinada prefiguración institucional. (...) (...) Están pensados por otros que dicen que allí debe haber trabajadores sociales que realicen determinadas cosas. Trabajar con ese a priori de las instituciones, de los otros que pensaron por nosotros. Es una carga que hay que remar, hay que cuestionarla, hay que ver de qué manera la llevamos”.

El ejercitar la pregunta les permite definir objetivos profesionales y su relación con los de las instituciones. Mencionan la necesidad de replantearse las intervenciones “en automático”, detenerse a pensar para evitar reproducir definiciones a priori o construidas por fuera del campo.

Esta automatización o rutinización del trabajo profesional atenta contra la autonomía profesional en la medida en que implica una acomodación o adaptación a las ideas prefiguradas de lo que debe ser y hacer un trabajador social.

Para algunos profesionales el ejercicio de la problematización parece una intención de la “mirada” más que una acción deliberada. Es “la mirada” la que debe tener esta característica: - ser interpeladora o cuestionadora. Lo expresan como una actitud profesional o posición que coloca, no solo las condiciones del ejercicio del oficio sino también los problemas con los que se enfrenta, a una reflexión continua.

La estrategia de construcción con “el otro” posibilita correrse de la tensión experimentada entre los ideales de cambio o transformación y las restricciones institucionales. La categoría de “otro” es repetida por los trabajadores sociales y no parece necesitar de mayores interpelaciones. Sugieren la referencia a un cierto grupo o población que se encuentra ubicado “abajo” aludiendo a posiciones en la estructura social con desventajas o subordinados. Así, el cambio entonces aparece como posible de construirse desde abajo con ese “otro”:

“yo pienso que, desde abajo, en el trabajo diario con el otro se puede hacer mucho más que desde arriba. Porque me tocó tener esta experiencia”.

Pareciera que la convicción de que las personas son capaces de transformar sus condiciones de vida es un sello de la profesión.

En los relatos sugieren que las burocracias institucionales suelen caracterizarse por procedimientos, vínculos autoritarios con los usuarios y concepciones estereotipadas sobre ellos y sus problemas,

alejados de los valores de justicia e igualdad. En este sentido, suelen hacer referencia a que los espacios territoriales, barriales o comunitarios -a diferencia de las organizaciones institucionales- posibilitan mayores márgenes de autonomía y de definición de lineamientos para las intervenciones que promuevan el cambio o transformación. Por lo tanto, una proposición del trabajo social desde este enfoque es la necesidad de impulsar o promocionar el ejercicio del poder “desde abajo”, con el objetivo de producir cambios.

Un enfoque productivo del poder supone afirmar que el poder no es absoluto, ni propiedad de unos individuos ni del Estado. Sin embargo, aunque el poder circula, los sujetos y grupos están ubicados diferencialmente respecto de la posibilidad de su ejercicio en el marco de los contextos históricos y sociales. Por lo tanto, las formas de resistencia son modos de expresión de las relaciones de poder y su ejercicio.

“si, y vas, como yo digo, artesanando todo el tiempo y buscando con el otro una solución a ese problema...”

La noción de “artesanando” es interesante porque subyace la idea de un trabajo que, lejos de orientarse a partir de protocolos, modelos o recetas, se construye creándose “en la marcha”, en situación, junto a ese “otro”.

Según Sennett la categoría de artesano

(...) “representa en cada uno de nosotros el deseo de hacer algo bien, concretamente y sin ninguna otra finalidad. (...) pero la realidad sobre el terreno es que quienes aspiran a ser buenos artesanos se ven frustrados o son incomprendidos por las instituciones sociales”. (Sennett, 2008: 14)

En los relatos aparecen conviviendo distintos enfoques del poder que, si bien no configuran visiones puras y totalmente excluyentes, suponen posiciones acordadas por algunos y discutidas por otros. Algunos ponen el énfasis, por un lado, en el peso del poder de las estructuras o los contextos colocado en palabras como *el techo, el patrón, el estado*, que es calificado como *fuerte* y limitante para el ejercicio de la autonomía. Por otro lado, encontramos aquellas visiones que expresan las dinámicas propias del ejercicio del poder y aparecen desplegándose en los escenarios institucionales entre las personas que cotidianamente forman parte de la práctica del trabajador social. Esta última visión se vincula a expresiones como *tener cintura o poder negociar* para lograr los fines propuestos. Esta idea indica que las relaciones cotidianas o locales de poder no son un mero efecto de las estructuras, en tanto “hacen posible una articulación más completa del conjunto de relaciones de poder que surgen en los contextos locales de práctica y, de ese modo, puede ayudar a extender y diversificar las ideas de los procedimientos de la práctica crítica” (Healy, 2000:87)

Sin duda que el trabajo reflexivo que caracteriza el ejercicio del oficio, es una potencia, sin embargo, estas reflexiones pueden estar basadas en ideas dualistas que distinguen posiciones de poder esencialistas, por ejemplo, la expresión: *trabajás con el pueblo o trabajás con las masas*. Según cómo se ejerza el poder, pareciera que el trabajador social se coloca “de un lado o del otro”.

Algunos trabajadores sociales reconocen la inevitabilidad del ejercicio del poder en el ejercicio profesional y la desigualdad entre ellos y los usuarios de los servicios. Lejos de connotarse negativa o repressivamente, el ejercicio del poder puede ser potenciador para el cambio y significarse como productivo.

Siguiendo las argumentaciones de Healy (2000), concebir el poder como propiedad de aquellos sujetos que, teniendo posiciones privilegiadas o dominantes en la sociedad, se lo imponen a otros sujetos o grupos incapaces de su ejercicio o situados al margen del poder, empobrece el ejercicio del oficio del trabajo social, inclusive de aquel que se autodenomina crítico.

Tal perspectiva reduce o simplifica el poder y las posibilidades de su ejercicio cotidiano en las relaciones sociales, no solo por parte de los trabajadores sociales, sino también como capacidad de ejercerlo por parte de los usuarios de los servicios.

“el conocimiento nosotros lo teníamos como un poder, y nosotros podíamos atender a las personas... y que esta acumulación de conocimientos es lo que nos permite maniobrar o manejar con el trabajo y las intervenciones día a día”.

Los profesionales señalan las desigualdades de poder que pueden estar presentes en la relación entre los trabajadores sociales o el personal de las instituciones y los usuarios de los servicios. Hacen referencia, por un lado, a las posiciones sociales diferenciadas en cuanto a las oportunidades y distintos lugares en la estructura social, y por otro, que los profesionales cuentan con las herramientas y metodologías necesarias para resolver los problemas que demandan los sujetos vinculados a la intervención.

“Me parece que tenemos que pensar esta cuestión de los unos y los otros, y no hay unos y otros, sino me parece que somos todos, desde distintos roles, desde distintas funciones, distintos lugares en la vida, atravesados por cuestiones culturales y demás... o somos todos o no se salva nadie... entonces, para mí, no hay profesionales y organizaciones, instituciones y... por eso la idea de proyecto político que tiene que ver con la idea de proyecto de sociedad en donde cada uno aportará lo suyo, pero tenemos que hablar de todos”.

Si bien la preocupación por lograr interacciones más igualitarias con los sujetos es una marca en el relato, esa aspiración de igualdad está presente también en sus deseos de contribución al cambio hacia una sociedad igualitaria y más justa.

(IV) Hipótesis sobre enfoque de derechos:

Las intervenciones profesionales de los trabajadores sociales se fundan en un enfoque de derechos. ¿La existencia/presencia de dicho enfoque, depende del TS o del sistema en el cual se desempeña?, ¿Cómo se pone en juego este enfoque en las intervenciones particulares?, ¿Qué indicadores permiten reconocer que nuestras prácticas se enmarcan en un enfoque de derechos?

Una de las líneas argumentales pesquisadas refiere a que las intervenciones profesionales de los trabajadores sociales se fundan en un enfoque de derechos. Este enunciado adquiere centralidad en las expresiones y debates dados en las diferentes instancias de nuestro estudio.

La denominada perspectiva de derechos supone para los profesionales asumir que los sujetos destinatarios de sus intervenciones son sujetos de derechos. Derechos que se identifican como vulnerados, negados, invisibilizados en la agenda pública estatal y la intervención profesional se propone restituir, garantizar, validar, visibilizar o poner en agenda.

Detenernos en esta formulación nos habilitó interrogar un discurso que en ocasiones se presenta sin fisuras, asumido como una certeza, y al mismo tiempo advertir ciertos vacíos respecto de las mediaciones que operarían entre dicho discurso y las prácticas profesionales. Ahí ubicamos el riesgo que implicaría que el denominado enfoque de derechos se configure desde una posición esencialista y que, aún suscitando una fuerte adhesión, encuentre al momento de intervenir serias dificultades para trascender un formato estandarizado y con escasa viabilidad en términos políticos.

A continuación, damos cuenta de esta operación organizando las reflexiones a partir de tres categorías claves que se desprenden de lo producido en las sesiones: liviandad, tensiones y hendijas.

Hay categorías que de tanto uso se diluye su potencia enunciativa y algo de ello podría suceder con la categoría de derechos en el campo de la intervención profesional de los trabajadores sociales.

“Hablamos de enfoque de derechos con una liviandad, parece...” La expresión de la profesional nos invita a detenernos a reflexionar en su contenido, pero también en sus implicancias en el campo de la intervención.

Hablar con ‘liviandad’ sugiere que se está desprovisto de fundamentación y precisión. En nuestro caso se podría señalar que los trabajadores sociales han incorporado el discurso de los derechos humanos sin haberse detenido lo suficiente a reflexionar en cómo se construye dicho discurso, qué tensiones lo habitan, qué efectos producen, cómo avanzar en su materialización. En los relatos, la categoría “dere-

cho” se presenta como un adjetivo de la práctica y de los sujetos que la misma involucra, sin identificar de modo nítido el sustrato de estas enunciaciones.

¿Cómo se pone en juego este enfoque en las intervenciones particulares?, ¿qué indicadores permiten reconocer que nuestras prácticas se enmarcan en un enfoque de derechos?, son las preguntas implicadas en la hipótesis. Y aquí las argumentaciones parecen desplegarse de un modo más preciso cuando se abordan desde la negativa, es decir, recurriendo a aquellas intervenciones que no se corresponderían con un enfoque de derechos.

“Quedarse en la urgencia y no ir a la cuestión de fondo”, ejercer un poder que ubica al destinatario de la intervención en un lugar pasivo, mero depositario de una ayuda; una mirada que prejuzga al otro y pone en duda su demanda; derivar situaciones sin hacerse cargo, generar prácticas que *no transforman absolutamente nada*, son algunas de las escenas aludidas que darían cuenta de la ausencia de un enfoque derechos.

Prescindir de un enfoque de derechos supone para estos profesionales invalidar otras experiencias más que las pautadas por las instituciones, lo que los torna custodios de lo dado, reproductores y confirmadores de lo existente.

Ahora, las alusiones a intervenciones que asumen dicho enfoque parecen encontrar más escollos en su explicitación. A través de términos que van desde el *respeto*, la *escucha activa* y la *empatía con el otro*, hasta la *participación*, el desafío a los mandatos institucionales, y fundamentalmente la *transformación* de situaciones donde hay derechos negados, los profesionales intentan poner contenido a una hipótesis que los interroga.

Además, las referencias al enfoque de derechos ondulan entre señalar sus límites y sus potencialidades, reafirmar su imprescindibilidad y advertir el riesgo que se torne mera ficción simbólica.

“... además porque es correctamente político todos trabajamos enfoque de derechos y en realidad no es así. Hay mucho de utopía en eso ... uy, tenemos los derechos, los derechos, los derechos, y sin embargo, a la vez, paradójicamente, están lejos de ser conquistados (...) se ponen nombres pero se vacían de contenidos”

En estas disquisiciones lo que está en juego es una revisión de los modos en que se interpreta e institucionaliza el discurso del enfoque de derechos en Trabajo Social. Asumiendo que sus límites y su capacidad transformadora no son inmutables en la medida que se reponen permanentemente, en cada contexto particular y en marcos institucionales definidos.

Y aquí cobran sentido las palabras de Llovet cuando plantea “los sentidos que adoptan los derechos son producidos por actores, tanto individuales como colectivos, y es este carácter de sentido socialmente construido lo que les aporta su mudabilidad (2011:453)”.

En el ejercicio de interrogar el enfoque de derechos identificamos en las posiciones de los profesionales una serie de tensiones que darían cuenta de las disputas que habitan los modos de asumir dicho enfoque.

Entre estas tensiones destacamos:

- **Derechos reconocidos/derechos conquistados:**

En materia de derechos los profesionales señalan que las dificultades que se les plantean en el ejercicio del oficio son más del orden de su efectivización que del plano normativo jurídico. ... *a mayores derechos reconocidos, menores derechos conquistados*

“...tantos organismos, tantas dependencias, ¿para cambiar qué?”

...*nosotras somos trabajadoras sociales y tenemos que pelear para que no se restrinjan los derechos...*”

En el reconocimiento de la distancia entre derechos reconocidos formalmente y derechos negados en los hechos, las posiciones de los trabajadores sociales oscilan entre denunciar el carácter ficcional de los derechos y en advertir que es justamente en ese vacío donde se define el horizonte de la intervención profesional: reconocer, restituir, garantizar, ampliar, poner en acto los derechos formales.

- **Mandato institucional/ objetivos profesionales:**

La existencia/presencia del enfoque de derechos ¿depende del trabajador social o del sistema en el cual se desempeña? Los profesionales sostienen que los mandatos de las instituciones en las que se desempeñan muchas veces no se corresponden e, incluso en ocasiones, atentan con los objetivos que ellos persiguen. En esta tensión las prácticas se orientarán a desafiar aquellos mandatos.

“... vamos generalmente, mucho más allá de lo institucional.

Una cosa es responder a las políticas y otra cosa es, más allá de las políticas qué decisiones tomamos

Pensábamos esto de la vigilancia que hay que tener para que esto de la vorágine que la institución te demanda no te lleve puesto a lo que vos crees...”

Dependerá de la coyuntura sociopolítica y de las características de cada organización institucional que los márgenes de maniobra de las intervenciones sean más o menos estrechos.

Además, en los debates dados subyace una distinción entre las posibilidades que presenta el trabajo en instituciones y el trabajo a nivel comunitario. Las primeras son representadas como más rígidas y burocráticas, mientras que la comunidad es significada como un ámbito que ofrece mayores potencialidades para desempeñar prácticas desde un enfoque de derechos.

- **Asistencia/derechos:**

Al momento de dar cuenta de lo que supone para los trabajadores sociales una intervención con enfoque de derechos, observamos narrativas donde lo asistencial se presenta devaluado, e incluso en oportunidades, opuesto a dicho enfoque.

“... yo que trabajo en el interior, vos lo ves en las comunas que toman la asistencia social para que vos le hagás las jubilaciones, las pensiones, llevar la mercadería, la leche, que se yo. Hay una cuestión de salir de esa lógica asistencial y a la miércoles. Hay que remarla... ... la asistencia es necesaria, pero si es en el marco de los derechos humanos sabremos cómo hacerla y no va a ser asistencialismo en sí mismo, me parece”

La asistencia confrontada al derecho, la distinción entre asistencia y asistencialismo, lo asistencial ligado a la urgencia o a una lógica de la cual es necesario salir, nos revelan aristas de un debate que atraviesa la configuración del campo profesional disciplinar, y que lejos de haberse saldado retorna de diferentes modos una y otra vez (Lera, 2015, Campana 2012, Zampani 2005).

- **Competencias teóricas /compromiso ético político:**

Una de las líneas de problematización que desató la hipótesis se vincula a las dificultades que tienen los profesionales para fundar sus intervenciones desde un enfoque de derechos. Unos ponen el acento en lo que consideran un déficit de la formación académica, mientras que otros entienden que es una cuestión atinente al compromiso ético político de cada profesional.

“... una formación académica que no por nada, no nos forma, para una sociedad como la que queremos con un sujeto crítico liberador. Para mí, eso es lo de fondo digamos... terminás sabiendo un poquito de cada cosa y... bueno por eso ponemos el acento en el compromiso... Pero el compromiso no tiene que ver con la formación, sino que tiene que ver con vos, cómo te asumís como profesional en el ámbito laboral. Muchas veces me parece que eso va con uno...”

En cada una de las tensiones relevadas en el punto anterior reconocemos que las posiciones de los profesionales se dirimen permanentemente entre lo prescripto/esperable y lo deseable/inédito. Y es justamente en ese “entre” que el enfoque de derechos asume una particular significatividad.

“el sistema condiciona y a veces condiciona fuerte pero bueno, dónde está la “hendidija” por la cual puedo llevar esta perspectiva de derechos a la que adhiero y a la que creo que hay que defender. Siempre hay hendijas”. La metáfora de la hendidija, es empleada en más de una ocasión en las sesiones grupales y a través de ella los trabajadores sociales apuntan a señalar fisuras, quiebres, huecos por donde entienden que es posible producir algo diferente. Desafiar lo que de antemano se define como

lo posible por parte de las burocracias institucionales, enlazar políticas fragmentadas, desnaturalizar y visibilizar la injusticia, la desigualdad, el sufrimiento. Apostar a la emergencia de otros posibles, aunque a veces frágiles, aunque a veces imprevisibles y otras veces imposibles pero no irrenunciables. Como sugiere Foucault (1984, citado en Llovet 2011) los derechos son efectivos en y a través de prácticas sociales, en contextos y en marcos temporales definidos y, por ello, no siempre tienen el mismo significado. Entonces, sería admisible pensar que las consecuencias de los “usos” del enfoque de derechos no serán necesariamente los mismos en cada una de las situaciones en las que se despliegan las intervenciones profesionales. Así, lejos de quedar reducido a su dimensión discursiva, formal y abstracta, dicho enfoque se liga a la potencia de lo que vela y lo que revela, lo que enuncia y lo que denuncia, lo que desestabiliza y lo que apunta a generar.

Encontrar una hendija, producirla, desplazarse entre los “entres” que habitan cada una de las tensiones aludidas, constituye para estos profesionales la condición misma de posibilidad de ejercicio del oficio.

(V) Hipótesis sobre autonomización:

“El horizonte de las intervenciones profesionales se sitúa en la autonomización del otro/liberación del otro/hacer un sujeto crítico: ¿de qué modos se logra esto?, ¿qué indicadores revelan que la práctica profesional produce este efecto?”

A fin de sistematizar el análisis de los testimonios, se distinguieron tres tópicos de reflexión, que, como lo señala el enunciado, se fijan en las siguientes afirmaciones: (a) el horizonte de las intervenciones profesionales se sitúa en la autonomización del otro/ la práctica que permite al otro convertirse en un sujeto crítico;

(b) los modos de lograr ésto son...;

(c) los indicadores del efecto logrado son...

En relación al primer tópico, podría haberse considerado la posibilidad de no clausurar la exploración acerca de la identificación de alguna otra meta como objetivo general de toda práctica, la que puede resultar independiente, tanto de las condiciones contextuales/institucionales en las cuales el Trabajo Social está situado, como de las problemáticas que atraviesa el sujeto de intervención. Pero, puesto que la afirmación contenida en la hipótesis es construida a partir de las afirmaciones expresadas en sesiones previas, se asumió que ‘la autonomización del otro/conversión del sujeto en un sujeto crítico’ agota el campo de sentido en torno a ‘el fin/horizonte de las prácticas profesionales’. Por otro lado, las afirmaciones comprendidas en el segundo tópico, cómo se logra esto, permiten ofrecer un abanico de descriptores de las vías que hacen posible acercarse a esa autonomización. Finalmente, la última parte de la hipótesis posibilitaría identificar los modos en que las prácticas de los profesionales transforman las vidas sociales de los agentes intervenidos, al volverlos sujetos críticos y autónomos. En este sentido, dichos agentes deben presentar ciertos rasgos o hábitos caracterizadores del logro gestado previamente.

Antes de comenzar con el análisis o inferencias a partir de los testimonios, conviene señalar que asumimos que dichos discursos constituyen, a la vez que referencias textualizadas ‘de’ o ‘sobre’ las prácticas profesionales de los trabajadores sociales, prácticas en sí mismas, las que deben ser entendidas como el tipo de ‘discursividad’ de la que se vale cierto grupo de agentes - los trabajadores sociales- para dar cuenta -para sí mismos y para los otros- de sus prácticas efectivas en el ejercicio de la profesión. Dicha distinción permite no perder de vista que aquello que sean las prácticas profesionales (en adelante, PP) son algo distinto de las prácticas discursivas acerca de ellas (en adelante, PD), y que por buenas que sean las descripciones que ésta últimas hagan acerca de las primeras, identificar las segundas por las primeras conlleva a una confusión de órdenes distintos. En este sentido, las prácticas profesionales

corresponden a un orden sobre el cual se llevan a cabo determinadas prácticas discursivas, necesariamente posteriores y reflexivas. Estas últimas son prácticas de representación en las que se construye un sentido de verdad o un sentido de justificación de dichas prácticas. Así, PD constituyen una reflexividad de primer orden en las que el agente, profesional del Trabajo Social, busca alinear sus prácticas efectivas de ejercicio de intervención con construcciones discursivas o proposicionales que habilitan, para sí y para aquellos a quienes el discurso va dirigido, un sentido comprensivo de ellas, el que se sintetiza en una 'verdad'.

No hay que perder de vista que las PP son 'locales' o 'contextuales' y, por tanto, las PD asociadas también lo son. El término 'local' significa 'compartido dentro de una red o grupo de personas que -probablemente- tengan un contacto personal entre sí', por lo que se puede decir 'social'. Con ello, se puede afirmar que las verdades (PD) que se construyen sobre las prácticas son, en buena medida, 'socialmente construidas' al depender de las prácticas que son, en sí mismas, compartidas dentro de un grupo social particular o red. De allí que "son nuestras *prácticas compartidas* las que nos habilitan a ser persuadidos y a persuadir, a ser explicadores o a justificar y haber aceptado justificaciones" (Turner, 1994:11).

(a) "el horizonte de las intervenciones profesionales se sitúa en la autonomización del otro/la práctica que permite al otro convertirse en un sujeto crítico"

Las expresiones que pueden identificarse con la afirmación-modelo expuesta en el enunciado y que contienen alguna pista en cómo lograr ello son las siguientes:

pensar en un sujeto crítico, pensante, reflexivo

el producto final sería un sujeto empoderado, emancipado, crítico

queremos hacer del otro un hombre crítico. Eso sería el producto final

(si uno piensa) qué características podemos agregar para que no sean solamente respuestas a problemáticas sociales y aparecía mucho la idea de autonomía o liberación del otro.

Estas expresiones saturan la idea de que el horizonte de meta de toda práctica de Trabajo Social tiene que ver con la conformación -quizás, habría que hablar de 'transformación' o 'conversión'-, del 'caso/ agente intervenido' en un 'agente social crítico'. Aquí la caracterización mediada por el adjetivo 'crítico' se presenta, o se puede comprender en los usos que aparecen en los testimonios, como una PD cristalizada con el tiempo y, en este sentido, fijada como algo que supera la proyección procedimental de las PP.

Por otro lado, y dada la relación que puede hacerse con el desarrollo que más adelante se presenta sobre los otros tópicos de la hipótesis: (b) y (c), pareciera reconocerse que dicha adjetivación, 'crítico', se hubiese ido constituyendo en una 'ética convencional' del relato y con la cual se identifican los trabajadores sociales. Dicha identificación se presenta como propia de un colectivo profesional y no propia del marco institucional/contexto en el cual está inserto el Trabajo Social; esto es lo que se sugiere en el siguiente fragmento: *la institución, qué nos pide? ... qué política institucional llevar adelante, qué nos está pidiendo a nosotros como trabajadores sociales? cómo plasmamos nosotros eso, cómo lo llevamos adelante o no, según lo que nosotros pensemos desde nuestra ideología, todo esa mezcla (está) ahí.* Dado entonces que las expectativas de 'éxito' profesional están situadas más lejos del problema, o límite que éste fija y con el que el caso/agente llega a la consulta, dicho éxito o logro no depende de las herramientas a la mano de las que dispone el profesional en el marco institucional. Así, por ejemplo, uno de los testimonios afirma que: *"o trabajas desde un lugar asistencial para resolver esto puntal y punto, 'se terminó la historia', o lo trabajás desde la complejidad social, entonces desde ahí, con otra metodología de trabajo, vas logrando y apuntando a un sujeto crítico"*.

Lo que pareciera claro es que para el colectivo profesional el logro de dicha 'meta final' depende más de un proyecto social íntegro que de las prácticas que los profesionales puedan efectuar en un momento determinado y frente a una situación problemática particular. Así, es la profesión misma la que queda definida, en tanto que si quedara reducida a la resolución de situaciones singulares, no sería el tipo de práctica profesional que sus practicantes han definido con anterioridad y valiéndose de un

marco teórico/epistémico determinado. En este sentido, la noción de 'asistencia' resulta enfrentada por oposición a la idea de 'constituir un sujeto crítico'. Algo de estas ideas quedan sugeridas en los siguientes fragmentos:

la idea es mejorar la calidad de vida

Por ahí estuvimos hablando de proyecto de sociedad

"tenemos que pensar esta cuestión de los unos y los otros, y no hay unos y otros, sino me parece que somos todos, desde distintos roles, desde distintas funciones, distintos lugares en la vida, atravesados por cuestiones culturales y demás, o somos todos o no se salva nadie. Entonces, para mí, no hay profesionales y organizaciones, instituciones. Por eso la idea de proyecto político tiene que ver con la idea de proyecto de sociedad en donde cada uno aportará lo suyo, pero tenemos que hablar de todos. (...) Y bueno, hay que romper esas cuestiones, me parece que tenemos que pensarnos como sociedad en conjunto".

Por otro lado, aparecen las expresiones 'empoderado' y 'emancipado' como sinónimas de 'sujeto crítico'. Sin embargo, no acompañan a estos conceptos expresiones en las que se identifique qué es aquello de lo que hay que emanciparse y qué poder es el que debe ser encarnado. Sí puede señalarse que las PD no refieren a un gestor de autoridad particular del cual haya que emanciparse, ni que el poder de 'ejercer x' sea lo que hay que lograr; puesto que en cada caso de intervención estos dos tópicos pueden resultar ámbitos distintos. Así, pareciera que las afirmaciones refieren a algún tipo de abstracción que requeriría una descripción más precisa.

Finalmente, no se puede dejar de destacar que hay una recurrente vinculación entre dicha meta final y el contexto socio-económico imperante, como si de algún modo la profesión encuentra su razón de ser frente a las grandes injusticias que determina dicho modelo socioeconómico.

"el marco institucional es tan fuerte y si vos ves la precariedad laboral, y te hace la cabeza la asistencia. Por eso es importante ... preguntarte qué es lo nuestro, cuál es nuestra especificidad, a dónde queremos llegar, cuál es nuestro horizonte (...) Si reconocemos que hay un contexto capitalista y neoliberal del cual no escapa nadie. Si queremos un sujeto crítico, tenemos que poner en discusión eso".

(b) *"los modos de lograr ésto son..."*

Los testimonios, más allá de la metáfora de la cocina que se utiliza como recurso para su motivación, no ofrecen 'recetas' fijas y estandarizadas a modo de protocolos. Por el contrario, un sentido recorre las afirmaciones que se hacen y éste es el de 'un señalamiento del camino'. Estas son:

(debemos) conocer y acercarnos (...) a sus deseos, sus necesidades, su historia de vida, etc., con quién se referencia, qué siente, qué piensa, qué le pasa (...) qué quieren ellos (...) la autonomía en clave de procesos de autonomización del otro, y bueno, entonces aparecían diferentes ingredientes, como uno de ellos el acompañamiento al otro según el momento del proceso de autonomización en el que se encuentre

Cuando uno busca ciertos horizontes, en general los trabajadores sociales hablan siempre del reconocimiento de un otro, el respeto del otro, mejorar las condiciones de vida en que la gente vive, hay como algo que uno encuentra como objetivo común, un para qué. Después las formas de ir a ese para qué son de las más diversas que uno puede encontrar...

el acompañamiento como un 'estar al lado de' y darle ciertas herramientas, aportes, contribuciones para puntos que son problemáticos. Nosotros no le vamos a resolver la vida, pero sí le podemos dar contribuciones para que ese sujeto sea menos 'sujeto' y más 'actor social', en ese sentido, sea más libre, y sobre todo libre de nosotros mismos. Y ahí justamente el ingrediente de la reflexividad es muy importante

vos podés orientar... Por ahí a nosotros nos llegan situaciones donde vos tenés que ordenarle el quillombo que tiene el loco en la cabeza. Le agarró un ACV al padre, quedó postrado, entonces vos decís: "agarre y empiece por acá...". No le estás dando algo, le estás dando una respuesta. Pero no es solo la escucha, es también la respuesta, desde el lugar que nosotros intervenimos para que el otro nos escuche.

Si yo lo escucho y sólo lo escucho no es nada, es una herramienta, cuando hay un ida y vuelta, cuando el otro también me escucha a mí, y me habilita a poder darle una opinión o una orientación, ya deja de ser una escucha y es un proceso de intervención, por más que el recurso no sea económico” “Porque sino se reduciría la intervención a la existencia de un recurso material

Nótese que, por un lado, son aquellos que tienen que ser emancipados quienes deben encontrar las vías para lograrlo y, por otro lado, que las PP de los trabajadores sociales acompañan sin marcar qué regla/receta debe ser usada en cada caso de resolución. De allí que podría pensarse si la ‘autonomización’ no tiene un carácter, más bien ‘tutelar’, donde el profesional se reconoce como escoltando un proceso que es propio e individual. Y esto es así, tanto porque lo que el trabajador social ofrecería es algo así como un ‘entrenamiento’ que sólo puede adquirirse si el agente lleva a cabo prácticas de uso, y como en el caso del lenguaje, las prácticas -al igual que el manejo de signos o palabras- no pueden llevarse a cabo por una persona aislada sino que la actividad sólo tiene sentido en el marco de una comunidad. Más aún, esto es así porque aquellos que son diagnosticados como los que deben ser emancipados/autonomizados no disponen -necesariamente- de la reflexividad necesaria que les permitiría objetivar la situación por la que atraviesan y del correspondiente tránsito que les permitiría transformarla, es decir, el proceso de la emancipación.

Una referencia, aunque no saturada, se destaca y es la siguiente: *en primer lugar no debía faltar la empatía, el poder ponernos en el lugar del otro, sin perder la objetividad, pero poder ponernos en el lugar del otro*. La ‘empatía’ es un concepto sobre el que, aunque presenta cierto carácter ambiguo dada la dificultad de determinar tanto su índole y alcance, como las funciones y criterios para diferenciarla de otros fenómenos intersubjetivos, parece existir un acuerdo básico relativo a los componentes cognitivos, afectivos y morales envueltos en él. Parte del acuerdo³ acepta que la empatía se identifica con el estado de virtud por el cual tomamos consciencia de los pensamientos, sentimientos, percepciones e intenciones de otras personas, es decir, que la capacidad de comprender diferentes perspectivas o puntos de vista dispone de la empatía como su componente esencial. Con ello, y considerando la distancia que media la agentividad de los trabajadores sociales y la de los casos de intervención, sin empatía resultaría imposible la práctica profesional que se fija como horizonte brindar herramientas para la conversión en un sujeto crítico.

(c) “los indicadores del efecto logrado son...”

Claramente éste es el tópico de reflexión sobre el que las prácticas discursivas son más débiles, puesto que no son muchas las expresiones descriptoras de dichos indicadores. No puede aventurarse mucho sobre dicha escasez dado que, al menos algunas de las siguientes razones podrían motivarla: 1) que los trabajadores sociales llevan a cabo sus prácticas profesionales sin control sistemático de los efectos de cambio/horizonte-meta, o 2) que no tienen prácticas discursivas reflexivas sobre dichos indicadores.

Un testimonio se destaca en esta línea y es el siguiente:

“el problema que estamos teniendo como sociedad es que tenemos redes y tenemos instituciones para un montón de cosas, para que nada cambie. Eso me parece que uno lo ve en determinados sectores muy vulnerables en donde nos pasamos coordinando, nos pasamos derivando el caso, tirando el caso a otro, a ver quién lo agarra (...) en el mejor de los casos, nos pasamos coordinando, coordinando, coordinando... ¿para cambiar qué?”

Quizás una cuestión que puede echar luz sobre esa ausencia de referencias pueda deberse a cierta resistencia a pensar las intervenciones en términos de productos a lograr y, por el contrario, se reivindica la idea de proceso en el que se van amalgamando pequeños registros que le dan al profesional señales de que por ahí va el camino.

3. Véase (Brunstein, 2015).

(VI) Hipótesis sobre intervención profesional:

Los Trabajadores Sociales conocen: i) que no todas sus acciones y decisiones producen los mismos efectos, ni aun en las mismas circunstancias; ii) que no hay protocolos fijos ni modelos que aseguren el éxito de sus intervenciones; iii) reconocen que su hacer se inserta en un entramado de complejidades que la mayoría de las veces torna difícil calcular y controlar los resultados.

Durante el proceso de trabajo construido y desarrollado en cada una de las sesiones, pudimos identificar en la voz de los profesionales aspectos del orden de esa “cocina de la intervención profesional” que dan cuenta de algunos rasgos característicos de una profesión donde la insistencia, la permanencia, la apertura al diálogo y la escucha, la mirada crítica y la convicción de que otros modos de construcción social son posibles. En este sentido, y si bien no excluimos de los aspectos mencionados a otras profesiones, creemos que frente a la complejidad de una racionalidad neoliberal que pone en escena la competitividad, el individualismo y la meritocracia, Trabajo Social se constituye en una profesión que busca construir horizontes de sentido en los derechos humanos, en la defensa y lucha por conquistas colectivas hacedoras de una sociedad de iguales.

Es interesante identificar en las narraciones discursivas de los profesionales cómo –muchas veces– a pesar de estar ellos mismos atravesando en su espacio socio-laboral situaciones de precariedad, inseguridad y vulneración de derechos expresan convicciones en que las apuestas unen y no nos separan en la lucha. En este sentido, poder analizar los cruces entre Trabajo Social y racionalidad neoliberal aparece como eje central para el análisis. Desde ya la profesión no está exenta de esta racionalidad que atraviesa los escenarios cotidianos, las posibilidades concretas de intervenir y producir conocimiento científico en pos de “resistir” buscando caminos que habiliten la construcción social del conocimiento y una sociedad donde podamos pensarnos y reconocernos como iguales.

La racionalidad neoliberal atraviesa la forma en que nos relacionamos y construimos sociedad (Harvey, 2005). El neoliberalismo es más que un contexto, es más que el escenario donde nos movemos: neoliberalismo es un *ethos*, una forma de habitar el mundo, un nuevo sentido común.

Esta forma de habitar el mundo que ha transmutado en las diferentes etapas de la dinámica capitalista (Husson y Louçã, 2012), en la actualidad tiene como rasgo distintivo, ya no el “sálvese quien pueda”, sino un falso relato “esperanzador” que afirma que se salva el que se esfuerza, el que quiere puede, el que es paciente y perseverante logra sus objetivos. El sujeto es ubicado en un lugar de responsable primero y último de sus condiciones concretas de existencia ya que “solo depende de él”, siendo responsable exclusivo de sí mismo, donde el Estado ya no es un protagonista que articula y se responsabiliza por las trayectorias de vida de sus habitantes. Los ciudadanos refuerzan un sentido común des-solidarizado del resto de sus semejantes y donde no pueden dimensionar la importancia de las estructuras mayores como el mismo Estado y sus políticas públicas que posibilitan e intervienen, con distintos resultados, en sus desempeños individuales.

De esta manera, atendiendo a que la racionalidad neoliberal produce subjetividades, pudimos identificar en los profesionales, interpelaciones a estas subjetividades presentes en el escenario cotidiano de la intervención profesional. En esta perspectiva, y en contra de toda mirada fragmentada, individualista, culpabilizadora que vulnera derechos, las expresiones de los trabajadores sociales dan cuenta de un horizonte de sentido que –si bien suele estar impregnado de lo impredecible e incalculable– sienta sus bases sobre una concepción del otro como actor político clave en los procesos de transformación social, redoblando las apuestas hacia las luchas colectivas. Desde aquí, entendemos que Trabajo Social no puede ser pensado ni producido por fuera del análisis y las tensiones de las formaciones discursivas que se han instalado en la sociedad y que claramente corresponden a sectores dominantes.

Al analizar las expresiones de los trabajadores sociales, podemos identificar en el relato de sus intervenciones, el despliegue de estrategias al interior de sus espacios de trabajo donde con otros o en

soledad el esfuerzo de pensar al sujeto, de reconstruir su red de relaciones, sus trayectorias previas y cómo llegó a nuestro encuentro aparece como condición para dar lugar a la intervención profesional.

Los participantes dan cuenta de un despliegue de estrategias para poder –en la escucha de y con el otro– identificar las construcciones discursivas que han marcado los trayectos institucionales previos:

“A mí me pasa al revés, que ese tipo de demandas son las que me llevan a intervenir con más tiempo; uno empieza a rastrear ese tránsito por otras instituciones; porque se presenta en esa institución demandando de esa forma; cuáles han sido las respuestas que ha obtenido en otras instituciones; hay que deconstruir un poco esa demanda; por qué tanto modo de agresividad, si se quiere a la hora de preguntar...”

Los profesionales al referirse a las intervenciones alegan sobre la importancia de descubrir ese “otro”, indagar acerca de su historia vivida, reconocer sus representaciones de familia, de instituciones, de trabajo, preguntando e intentando descifrar ¿y antes qué pasó?, ¿qué experiencias previas institucionales marcaron su vida?, ¿qué Trabajo Social ha irrumpido en sus trayectorias de vida?, ¿con qué elementos llega a este nuevo encuentro que puede traducirse en un nuevo comienzo? Hay esfuerzos de transformar, de innovar, de desafiar y de transmitir el cómo, para qué y desde dónde su profesión se desarrolla. En esta línea, consideran que es fundamental poder leer la demanda del otro y reconocer los elementos y las dimensiones de esa lectura que los atraviesan e interpelan como profesionales, generando desde allí la inquietud, la incomodidad, la incertidumbre, la invitación a innovar, a proponer a la frente a la complejidad y dinámica del escenario de intervención.

“También hablábamos que en la priorización a veces no implica tanto la dimensión de lo temporal, de la situación sino la intensidad de la intervención en sí; y pensaba en aquellas situaciones que nos hacen después, querer saber un poco más, anotarnos en jornadas sobre temáticas específicas que nos interpelan también de ese modo... y que también construyen otros modos de hacer y que también nos dejan otro acervo para poder pensar otras intervenciones...”

Yo con lo protocolizado tengo un gran problema. Protocolo es falta de profesionalismo...va en contra de la autonomía profesional, en contra de poder decir: mirá, puedo o no hacer... jerarquía respecto de los saberes. Poder decir: este es el mejor camino, sino se recorre un camino único y rutinario de intervención...”

Las expresiones dan cuenta de una cierta resistencia, de una voluntad de torcer en algo las situaciones de vulnerabilidad que presentan los sujetos con los que se interviene. Romper con lo inevitable y naturalizado es una apuesta que atraviesa los procesos de intervención. En la tensión y articulación entre teoría y práctica Trabajo Social construye análisis críticos que enfrentan la racionalidad neoliberal. Cuando escuchamos en la voz de los colegas: *“...no podemos conformarnos con, el otro deposita en mí alguna expectativa de transformar su situación, insistí, insistí hasta que recibí una respuesta, siempre podemos darle una vuelta más, el horizonte de sentido de nuestras intervenciones es la defensa de los derechos humanos, la complejidad de lo social nos exige estar en constante actualización y perfeccionamiento, debemos ser responsables y asumir el compromiso frente al otro”*, advertimos que los profesionales apuestan a la construcción de una sociedad diferente, un proyecto colectivo, una alternativa frente al desprecio, la marginación, la desigualdad y el sálvese quien pueda. Así, la búsqueda de alternativas se juega en el encuentro con el otro, en conceptualizar lo público y lo universal, en el ejercicio de despojar y deconstruir una mirada de clase social: de los incluidos y los excluidos, de los que están afuera y los que están adentro, porque existe un convencimiento de que mientras una parte de la humanidad desprecie a otra, ningún “otro mundo” es posible ni habitable.

En el discurso de los profesionales, se visualiza claramente como frente a situaciones similares que irrumpen en el ejercicio del oficio, no todas los interpelan y convocan de la misma manera. Reconocen que hay situaciones que los implican desde otro lugar, por historias previas, por especificidades en temáticas, por intereses y búsquedas profesionales y porque se presentan como nuevos desafíos frente a la tarea que, por cotidiana, no deja de exigirles complejidad en la mirada.

“...Pero también me pasa que en otras situaciones que llevan casi la misma cantidad de prolongación de la internación, me pasa que sigo buscando esas otras alternativas, esa otra vuelta, esa otra lectura... Entonces me parece que sí, hay algo que tiene que ver, me parece, con la complejidad de la situación, con los recorridos particulares y con las búsquedas profesionales también que hace que nos dediquemos un poco más a algunas que a otras situaciones...”

“...Ir más allá de lo posible...es como que siempre me doy la posibilidad de pensar, muchas situaciones que encontrás que el techo es bastante bajo, de lo posible. Y por qué no intentar por otro lado, generarlo, buscarlo, y la verdad que es toda una discusión, porque lleva bastante energía...”

La construcción de una mirada crítica que contenga fundamentos teóricos, políticos, económicos, sociales y culturales aporta a transformar la realidad y de ello dan cuenta los relatos de los profesionales.

En esa perspectiva, Matus plantea que “la intervención contiene dos niveles de interpelación ética sustantiva; la primera, que la intervención social debe aportar a la construcción de nuevas subjetividades, es decir, aportar a la construcción de identidades más reflexivas y más flexibles, porque sin sujetos que construyan una identidad más reflexiva y más flexible, difícilmente tendremos eso que Kant llamó, el paso de la minoridad a la mayoría, es decir, vamos a tener personas pero no vamos a tener sujetos, vamos a tener personas pero no vamos a tener ciudadanos. (...) Y por último, no sólo la intervención social contribuye a la construcción de estas subjetividades, sino que la integración social debe contribuir, debe aportar a mecanismos serios, reflexivos, a la formación de seres tan reflexivos que saben enfrentar, que saben dejarse interpretar por las contradicciones, para construir mecanismos de transformación social” (Matus 2003a:122).

Dirigir las intervenciones hacia la construcción de mecanismos de transformación social, nos demanda volver a pensar sobre la dimensión política y lo político entendiendo que es político porque lo hacemos, lo generamos, lo gestamos, lo militamos, lo defendemos y ello sólo es posible con otros, en lo colectivo.

(VII) Hipótesis sobre los modos de intervenir:

En tiempos de agudización de la pobreza y del sufrimiento que ésta produce en los grupos sociales afectados, el trabajador social lleva a cabo prácticas que son el resultado de modos propios, innovadores y creativos de intervención, que encuentran sus raíces en el propio oficio antes que en las disposiciones personales o institucionales.

Respecto a la pregunta acerca de ‘cómo’ construyen los trabajadores sociales las intervenciones, la mayoría coincidía en plantear que *no hay receta, no hay un modelo prescrito, no hay un método; son ingredientes indispensables: la creatividad, la invención, la singularidad.* Intervenir supone tomar decisiones y pensar estrategias acordes a los escenarios y campos en los que las mismas acontecen. Enuncian herramientas cotidianas a las que echan mano ante la necesidad de diferentes abordajes: *escucha, acompañamiento, tener en cuenta al otro, leer la situación, hacer artilugios, articular con otros profesionales y otras instituciones, trabajar en red, informar, no partir de cero, derivar;* estas acciones aparecen agrupadas bajo la noción general y reiterada de *pensar y diseñar estrategias de intervención.* A ello refieren los cómo de la intervención profesional.

También expresan que el modo de abordaje no es igual en cada caso, que lo incierto de cada intervención pone en ‘jaque’ los procedimientos más estandarizados. La expresión de *hay casos y casos* sostenida por los colegas da cuenta que no hay un orden cronológico, que no hay intervenciones iguales, que no es posible de antemano decidir sin conocer y que la intervención profesional es un laberinto incierto ante una realidad que siempre nos interpela. Tal vez ésta sea una de las razones por las que los cómo aparecen de manera difusa, escurridiza, por ello la decisión que condujo a su traducción en términos de hipótesis.

Detenerse en las *decisiones y argumentaciones* que dan cuenta de cómo se estructura la estrategia de intervención, implicó una lectura densa respecto del corpus empírico construido en el marco de esta investigación y a partir del cual elaboramos una serie de tópicos que, sin pretender abreviar los debates en torno de las prácticas profesionales, constituyen una manera de visibilizar algunos 'ponderables' en la toma de decisiones.

En la tarea de releer los 'dichos' de los trabajadores sociales tanto en entrevistas como en las sesiones grupales, un término que se reitera, es el de 'práctica', el cual aparece de manera análoga al de intervenciones profesionales. Pero más allá de las cuestiones semánticas pareciera que la palabra 'práctica' es utilizada en los relatos cuando quieren dar cuenta de sus intervenciones de una manera más familiar, con mayor intimidad, incluso cuando refieren a algo que quieren marcar como propio y en el orden de lo cotidiano del pensar y el hacer.

(...) cuando uno comenta la práctica, ese quehacer cotidiano...le parece a uno que tendría que hacer una gran producción y análisis y tensionar esto con lo otro y no...vos vas con eso que tiene mucho de construcción y tiene esto, también teórico que uno fue tomando...no te das cuenta pero...(...)

Si intentamos explorar sobre este concepto, encontramos que la palabra "práctica" en su uso común y cotidiano referencia varios significados. Indica una actividad, una acción que se realiza de forma continuada, también alguna habilidad o experiencia y que, a su vez, revela algún tipo de conocimiento e incluso reglas. Señala un estilo, rutina o costumbre de algo. Manera, modo o método que particularmente se observa a alguien en sus procedimientos.

Aporta en esta línea Michel De Certeau (2007) quien dice que para entender las prácticas es necesario considerar que el uso de cualquier 'espacio' refiere a una apropiación de los mismos efectuando movimientos de antidisciplina. Así entendido el espacio profesional, el propio oficio, podría ser ese 'lugar practicado' que se actualiza, simboliza y apropia por las proximidades, prácticas y conflictos que en él realizan quienes forman parte. Las prácticas cotidianas espaciales, refieren a las maneras de utilizar un lugar a escala de lo cotidiano.

"El tema es cómo instalás tu trabajo ahí. Cómo generás otras miradas, otras prácticas. En las Residencias ya viene pautado qué es lo que hace el equipo técnico. No dejás de hacer las otras cosas, como ir a audiencias, pero podés aportar nuevas prácticas en otros ámbitos. Yo me puedo quedar tranquila en un cuadradito de la Residencia juntando oficio, atendiendo a dos mamás que vengan al año y nadie me va a pedir más".

En esta idea de un 'hacer particular' en un determinado espacio social, podemos también referenciar los aportes de Bourdieu (1980), quien propone como esquema de comprensión de la práctica social en general, la relación entre habitus, capital y campo, que dan origen a la práctica. "El habitus por tanto, funciona como principio generador y organizador de prácticas en un marco de estructuras" (Bourdieu, 1980:93).

Entonces podemos entender que la referencia a la noción de 'prácticas' podría asociarse a la categoría de 'habitus' en tanto umbral creador, posibilitador del propio oficio, de ese 'saber hacer' específico y que además implica una elección, una formación y a la vez una pertenencia como trabajador asalariado. En uno de los registros una colega dice:

"La implicancia está presente en todo el proceso. Lo pongo en términos de compromiso, el modo en que uno se involucra y se siente interpelado, afectado, movilizado por esa situación o situaciones en las que una trabaja. Entonces esa implicancia es la que también nos va dando el marco, los límites, marcando encuadres y posicionamientos. Está todo el tiempo. También agregamos lo de la actitud investigativa, como esta cuestión de indagar, buscar, preguntar, un poco para conocer más (...)"

En este sentido los colegas refuerzan en sus narraciones la convicción y la vocación que los caracteriza como profesionales de las ciencias sociales, diferenciándose de las cuestiones voluntarias y, desde ese lugar, hacerse cargo y responsable de sus intervenciones. En otras palabras, dice Bourdieu, el mundo

práctico que se constituye en la relación con el habitus como sistema de estructuras cognitivas y motivacionales, es un mundo de fines ya realizados, modos de empleo o caminos a seguir.

Esas prácticas, arraigadas y avenidas desde un habitus, son motivos de miradas inquisidoras por parte de los propios colegas quienes plantean en las sesiones, que deben ser pensadas y resignificadas de manera estratégica.

Los ‘condimentos’ son el momento creativo: pensar las estrategias... Momento de incertidumbre e interpelación.

A partir de allí se puede condimentar la preparación para pensar estrategias que configuren creativamente las intervenciones, entre ellas: políticas sociales, instrumentos y técnicas (entrevistas, visitas, trabajo en equipo), trabajo en red.

Esto (el primer momento) posibilita la construcción de estrategias, donde se despliega la creatividad, el trabajo en red, en equipo y/u otras alternativas donde se van reconociendo los límites, lo urgente y lo emergente. Aquí la incertidumbre, la duda y la interpelación atraviesan el proceso.

Es especialmente en contextos turbulentos, de agudización de las desigualdades, de pérdidas de referencias e incertidumbre, cuando esas prácticas deben constituirse en una herramienta innovadora.

“...en realidad yo agarré mi registro como para ver situaciones complejas y tenía un montón, pero esta fue paradigmática en el sentido de la posición que uno toma, además de la complejidad, de la falta de recursos, de los obstaculizadores en lo comunitario, de las políticas que no alcanzan, en un montón del afuera que no ayuda a pensar la intervención, está el adentro que también te condiciona (...) la verdad es que además de toda la complejidad de la situación hizo que la eligiera por eso digamos, por tener que pensar el posicionamiento del profesional en sí respecto a este tipo de situaciones que ponen en jaque (...)”

Cuando los entrevistados adjetivan sobre la necesidad de prácticas innovadoras, alegan sobre la importancia de recrear ideas, ser originales, pensar acciones con valor social diferente que permitan cambiar algo. Correrse de lugares de confort y modos estancos, burocratizados, procurando generar algo nuevo, diferente, aún cuando se parte de un conocimiento ‘previo’.

(...) porque me ha pasado que vos decís “esto lo voy a hacer así y después digo no, la verdad es que me equivoqué” que no, que en realidad yo tenía este conocimiento (...)

La noción de prácticas innovadoras pareciera tener un correlato con la característica de ‘artesanales’, es decir de elaboración propia y particular, que no se construye siempre de la misma manera. Pero a la vez señalan que esta tarea dependerá de la habilidad que el profesional experimente en el manejo del oficio para redireccionar en la situación particular, evaluando el impacto de las decisiones tomadas y reinventando nuevas alternativas, como un hacer en movimiento permanente.

En esta preparación una dimensión importante es la temporal, dedicándole tiempo suficiente a aquello que está determinado en una receta creativa y que se enmarca en el proceso de construcción, pudiendo resolver en un tiempo escaso aquello que escapa a la receta, aquello contingente, donde lo urgente interpela a estrategias creativas, atendiendo a las singularidades de las situaciones y momentos.

A veces son miradas de refuerzo de lo que ya está planteado y a veces son innovadoras pero en general... por eso digo “nadie viene a descubrir el mundo de cero. Yo creo que eso viene con la profesión también. Creo que el trabajador social tiene mucho de eso. De ir preguntando, de ir armando algunas cosas, que no sabemos, pero las vamos descubriendo. Que a veces no tenemos la información pero va llegando. Yo a veces digo: “pero que suerte tengo”. Porque a veces las cosas llegan

Esta posibilidad creadora a la que acuden en sus argumentos, también se articula con un componente constitutivo del oficio y es el ‘vínculo’ con los sujetos. Ello requiere de cierta destreza y habilidad de artesano, se trata de una tarea intensa y llena de pasión:

(...) y bueno, el producto final sería un sujeto empoderado, emancipado, crítico.

(...) acompañando a ese sujeto a que vea cuáles son sus derechos y de qué manera pelearlos.

(...) si era super difícil...super...después no sé, se creó cierta complicidad que hizo que hubiera comuni-

cación pero no te sabría precisar ni siquiera en qué términos...ehhh porque era muy básica...yo creo que sí se logró la comunicación más con el equipo y él logró ponernos en un lugar de referencia.

La relación del profesional con el sujeto de su intervención, aparece como significativa al momento de ordenar las intervenciones. En ese vínculo se juegan representaciones, imaginarios, expectativas en torno a ese otro. Ubican al sujeto como producido, como histórico, en su dimensión social y colectiva, como parte de un contexto que los condiciona y en algunos casos los determina, pero también y a la vez, con capacidad de producir.

... los sujetos con los que intervengo: verlos en sus particularidades, trayectorias de vida, trama vincular.

El conocimiento de las huellas en torno a las trayectorias, la captura de los relatos de los sujetos, constituye sin dudas para los colegas, un plus que merece ser registrado como parte de los condimentos que se ponen en juego en las intervenciones. Ingresar en el campo del otro adecuadamente requiere de un proceso artesanal, particular, porque es el inicio del desarrollo del proceso de intervención profesional.

(...) igual creo que un diagnóstico no se construye solo con el mero relato del otro...construyo con lo que leo en su legajo, su trayectoria, diálogo con su familia, diálogo con otros colegas que también han intervenido, y en base a eso voy armando un diagnóstico de esa situación, tensionando un poco (...)

Sobre este tema, los trabajadores sociales apelan a una reflexión dialéctica entre sujeto y estructura a los fines de evitar caer en el peligro de responsabilizar al individuo del proceso vivido. Aluden a intervenciones caracterizadas centralmente por la desigualdad social y que por tanto se hace necesario estar alerta para no desplazarnos hacia posiciones donde se desprovee de toda responsabilidad, cayendo en posiciones tutelares o bien cargando en el sujeto toda la responsabilidad de su destino.

Aporta una colega sobre cómo esta idea de culpabilizar al otro sobre su destino se traduce en intervenciones concretas:

(...) listo, ya con esta secuela no se puede hacer nada era lo que se generaba a nivel social...no se puede hacer nada porque este paciente no adhiere, es agresivo.

Rosanvallon (1995), señala que es necesario recurrir cada vez más a la historia individual de los sujetos, a sus familias, a sus trayectorias, a los procesos que los afectaron para gestionar abordajes singulares que se inscriben en el marco de procesos estructurales, sociales, culturales, en los que se comparten condiciones de vida.

Esos ponderables que a modo de recurrencia acompañaron los relatos de los colegas refieren a la trama y los artilugios que se ponen en marcha para estructurar la intervención profesional y que hablan de ciertas habilidades, del 'olfato' para seguir pistas, de saberes aprendidos pero a la vez de los 'toques' personales.

Es decir, y a partir de la metáfora original acerca de los 'secretos de la cocina' afirman que *cocinamos con lo que hay pero yo le doy contenido, un sabor particular.*

Así, cuando hablan del sabor particular refieren a:

...la trayectoria, el conocimiento, la experiencia te da cierta seguridad. Lo otro es cuanto te puede movilizar o impactar una situación, tiene que ver con el tener recursos y herramientas para manejar tales expectativas. Tiene que ver con cierto aplomo en un lugar...

En estos apartados y a modo de hallazgos pudimos captar que las colegas remarcan que el 'tiempo' otorga cierta seguridad, que habilita conocimiento respecto al campo donde se insertan y a esto lo vinculan directamente con la experiencia, con lo que se ha hecho, incluso con los errores cometidos, con las equivocaciones que se ha tenido.

"Acá se establecían como muchas diferencias en cuanto a una construcción de la mirada...veíamos como algunos hacíamos foco en algunas cosas y otros en otras. Esto de la experiencia, no sé si habilita una mirada en particular, pero sí ciertos filtros con los que uno va escuchando o viendo situaciones".

En esa perspectiva, hacer Trabajo Social implica movimiento, la construcción de una ‘experiencia’, sobre ésta Matus (2010) dice que:

“... no se trata de una experiencia degradada, asimilada al pasar de los años. Más bien, refiere a la experiencia como saber movilizado [...] de allí que ser bueno en algo, no consiste en hacerlo muchas veces, sino en comprenderlo en su sentido y abrirlo a la duda de su rutinización [...]” (2010:19)

Pero ¿de qué manera la experiencia incide en nuestras decisiones? Si tomamos los aportes de Jorge Larrosa (1998) él va a decir que la experiencia es “eso que me pasa” y que supone, un acontecimiento. “Algo que no soy yo” significa también algo que no depende de mí. La experiencia es un acontecimiento exterior a mí, que además es ajeno a mí.

(...) a ver, el olfato que vos decís y demás está basado en una formación teórica, en el conocimiento, digamos pero no siempre funciona para todos los casos y ahí es como que la realidad te confronta, o en la situación puntual te das cuenta que acá no era así y te hace cambiar digamos la perspectiva que vos tenías de eso, pero creo que tiene que ver con...si digamos toda una formación y conocimiento que uno tiene incorporado y por ahí también la propia labor cotidiana, que uno también va adquiriendo ciertas herramientas o experiencia(...)

Larrosa entiende a la experiencia como un movimiento de ida y vuelta en tanto supone una salida de mí mismo hacia el acontecimiento, pero también supone que el acontecimiento me afecta a mí, que tiene efectos en mí. Entonces la experiencia es subjetiva porque el lugar de la experiencia es el sujeto. A la vez se trata de un sujeto capaz de permitir que “algo le pase” en sus palabras, en sus ideas, sentimientos, representaciones. Se trata, por consiguiente, de un sujeto abierto, sensible, vulnerable, expuesto, susceptible de transformación. Si no hay transformación no hay experiencia.

Es la intuición, la práctica, la experiencia que nos ha dado que ciertas cuestiones que dice o hace que a vos te da cierta suspicacia, que te hace ruido, que te hace repensar ¿Estarán diciendo todo? ¿Estarán diciendo la verdad? ¿Falta algo? ¿Vos decís que no saben o les falta adquirir experiencia? Porque como vos decís, treinta años de profesión te da una impronta que no te la da (...)

Algunos debates contemporáneos giran justamente en torno a esta idea que la impronta innovadora se intensifica en contextos de mayor crisis y en este sentido Teresa Matus (2017) plantea que el Trabajo Social debe innovar sus propias formas de intervenir si busca estar a la altura de los desafíos actuales. En este sentido ella va a sostener que los desafíos a enfrentar requieren de un proceso de “destrucción creativa”, para dar paso a vectores de cambio en la formación disciplinar.

La autora señala que no podemos seguir sosteniendo que “la intervención se extienda exclusivamente en los límites de la interacción social” y en la certeza de que nuestro saber se desarrolla en “el cara a cara” con los sujetos olvidando que el núcleo de la intervención social es una “intersección, un cruce entre los sujetos y el sistema expresado en el fenómeno social que los convoca” (2017:9)

Para Matus “se trata de un giro donde la intervención se entienda no como un discurso sobre las características de los sujetos, sino sobre la opacidad de los sistemas. De esta forma, la vulnerabilidad no es una característica de los individuos (...) es el sello, el cuño de hierro de los sistemas de oferta social, tanto públicos como privados”. (2017:9)

El debate está abierto, los ‘condimentos e ingredientes’ vinculados a la ‘experiencia’, a la noción de ‘aplomo’, de ‘olfato’ y en particular, la apuesta por ‘prácticas innovadoras’ deberán ponerse a cocinar al calor de las disputas contemporáneas de Trabajo Social.

(VIII) Hipótesis sobre cuándo se supone finalizada una intervención profesional

El trabajar con personas en situaciones de tanta precariedad, muchas veces hace que, el trabajador social no vea avances en sus intervenciones; o quizás realmente no los haya, o lo que es peor, nunca los habrá, entonces... ¿Cuándo se supone finalizada una intervención?

Presentamos aquí otra de las hipótesis construidas a partir de lo escuchado en las sesiones. La misma, si bien pone la mirada sobre aquellas y aquellos con quienes los trabajadores sociales se vinculan a diario, nos interpela respecto del propio quehacer profesional y de los alcances, posibilidades y limitaciones de las intervenciones profesionales del Trabajo social.

a) La precariedad como forma de vida:

Indagar acerca de la etimología de la palabra precariedad nos remite a la condición de precario. El adjetivo precario designa a todo aquel o aquello que no posee los recursos suficientes, que es pobre en medios. También refiere a lo inestable, inseguro y de poca duración. El término precario deriva del latín *precarius*, que califica a aquello que se obtiene por medio de la petición, la súplica y el ruego; y todo lo que se obtiene de favor, no suele ser cuantioso ni supone una situación permanente o duradera. En el derecho romano, *precarium* era un tipo de contrato en que el beneficiario arrendaba un bien que podía ser reclamado de vuelta por el dueño en cualquier momento. Se trataba, por lo tanto, de un arriendo relativamente inseguro, pues el arrendador estaba sometido en todo momento al riesgo del reclamo del bien por parte del propietario.

Vivimos en precariedad, no solo porque somos mortales y nuestros cuerpos son vulnerables, sino por el hecho de que dependemos de otros. Tenemos necesidades económicas, políticas y sociales que debemos cubrir para subsistir, y quienes no consiguen cubrir las viven en un estado de mayor vulnerabilidad.

En gobiernos neoliberales, la precarización se acentúa y se naturaliza, porque justamente se gobierna mediante la inseguridad, tanto económica como laboral o vital. No hay realidad más precaria que aquella en que no están dadas las condiciones mínimas para la protección de la vida.

Respecto de las condiciones de posibilidades de los sujetos con quienes se interviene, una trabajadora social que se desempeña en organizaciones institucionales de niñez y familia, plantea:

Hoy es realmente angustiante ponerse a pensar en clave de trabajo porque no hay posibilidades. Uno entra a buscar recursos, a buscar parentela, y a veces inventas cosas que no están, a veces hay que buscar algo que no existe, hay que inventarlo.

Según las narraciones profesionales, ocurre con frecuencia, que en intervenciones en las que se requiere ubicar, por ejemplo, a una persona adulta para que opere como referente responsable de la atención y cuidado de un niño o niña, no sea fácil encontrar a un familiar o allegado, que cuente con recursos materiales y simbólicos / afectivos mínimos para cuidar y alojar al niño, y que además, esté dispuesto a hacerlo.

La precariedad es una trayectoria de inestabilidad, que causa incertidumbre y fragilidades permanentes en la situación económica, social, personal y familiar.

Resulta imposible ignorar en el análisis de la hipótesis enunciada en este apartado, el texto de Judith Butler, *Vida precaria, el poder del duelo y la violencia* (2004). Si bien este libro versa sobre hechos situados en un contexto socio-histórico diferente y particular, nos ofrece ideas que nos inquietan e invitan a reflexionar, señalando en principio, que el hecho de que nuestra vida o la de cualquier otro ser, dependa de otros, es motivo de miedo y dolor, y se relaciona con una experiencia de vulnerabilidad y pérdida.

Refiere a la eventualidad de estar expuestos a sufrir un daño o la muerte, sin que tengamos la capacidad de controlarla en forma alguna. Pero la precariedad y la consecuente exposición a la vulnerabilidad no son algo absoluto, sino que presenta "formas de distribución de la vulnerabilidad, formas diferenciales de reparto, que hacen que algunas poblaciones estén más expuestas que otras a una violencia arbitraria." (Butler, 2004:14). Este reparto diferencial no sería posible sin que se diera una operación constante, estructural y masiva, donde ciertas formas de dolor sean reconocidas/reconocibles y amplificadas, mientras que otras pérdidas estén invisibilizadas y, por lo tanto, resulten ignoradas e indoloras.

Trabajamos con todo aquello de lo que la sociedad reniega es una de las frases que resuena en la voz de un grupo de colegas. Los re-negados sociales (*los nadie*s de Eduardo Galeano), los que no se quieren

ver. Repetir la negación con la pretensión de ignorar su existencia, negar para que no estén, para que desaparezcan, y como no desaparecen, deviene la exclusión, la expulsión social que resulta un imposible.

La precariedad es un efecto del orden social y de las relaciones sociales dominantes, que podemos atribuir a diferentes dimensiones: unas relaciones de producción de la existencia social estructuralmente determinadas por el capitalismo; un entramado legislativo que no favorece la igualdad de derechos y que se implementa acorde a cuál sea el colectivo al que se pertenece (en el caso de que la pertenencia exista).

El sujeto de la exclusión deja para los organismos oficiales de ser sujeto, para convertirse en: porcentaje, estadística, una cantidad por debajo de la línea de pobreza, desocupados, subocupados, aquellos y aquellas que ejercen los oficios y roles sociales que otros y otras no realizarían nunca. La exclusión es un proceso donde los vínculos sociales se deshacen, el sujeto es negado, queda excluido de la participación económica, social, cultural y política. Un desconfirmado en lo social, un desconocido.

Para la filósofa Butler, lo que cuenta como “vida vivible” no está vinculado a una constatación científica y objetiva. Muy por el contrario, depende de su inclusión en marcos de reconocimiento que son hegemónicos y que detentan el poder de definir el estatuto ético ontológico de esas vidas. Además, actúan a través de mecanismos de poder específicos que influyen ideológicamente en nuestra comprensión general del problema, a nivel individual y colectivo. De esta manera, una vida que no se sostiene como tal dentro de estos marcos, no puede “ser llorada”; es decir, lamentada o reclamada cuando se la pierde o se la daña. Estrictamente hablando, no es, una vida “vivable”.

Estar vivo, no depende solamente de condiciones meramente biológicas en un sentido material, sino de condiciones sociales y políticas en disputa constante por los límites de la significación y de la resignificación, y el control de las prácticas que contribuyan a sostener la vida. En este sentido, Butler denuncia el borramiento de la representación pública de los nombres, imágenes y narraciones de aquellos que pueden pensarse como socialmente sacrificables o que, en última instancia, cuyos intereses no cuentan (Butler, 2004: 16).

Colegas que trabajan en un programa de libertad vigilada del servicio penitenciario expresan:

...no es fácil trabajar con todo aquello de lo que la sociedad reniega. ¿En qué reclamo estamos inmersos ahora?: “la seguridad, la seguridad...”, uy, los chorros!”. Y vos trabajas con “los chorros”, con el que robó, con el que mató, con el que violó. Entonces en ese momento vos tenés que ponerte frente a la persona, y decís, bueno, es una persona, sí, es chorro, violador, asesino, y también es un sujeto que tiene derechos.

Las vidas precarias interpelan la perspectiva de los derechos humanos. El poder de castigar recae con potencia desigual sobre los diferentes segmentos de la sociedad, intensificando su accionar punitivo, castigo y encierro sobre unos sectores determinados. La identificación de sectores de la sociedad como potencialmente peligrosos, tiene un carácter eminentemente histórico, es decir que varía según el orden social de que se trate. Esta condición de peligrosidad se construye siempre a partir de una potencial amenaza al orden social vigente, en un momento histórico dado y ésta deviene de las desigualdades de clase.

Del intercambio de los relatos de los profesionales puede inferirse que el Trabajo Social es una profesión eminentemente ética, porque habitualmente supone una relación entre sujetos -que ejercen la profesión y sujetos destinatarios de la intervención-, quienes a menudo se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, de encierro, desventaja, exclusión social, dependencia, violencia, necesidad; todas ellas las podríamos agrupar y nombrar, tal como formulamos en la hipótesis: como *situaciones de precariedad*. Y, en esa relación, están presentes las emociones, los valores, el respeto, la dignidad, la sensibilidad, por lo que la reflexión ética profesional es un recurso ineludible.

b) Trabajar con la precariedad:

Una trabajadora social que se desempeña con una asistencia técnica en educación y seguridad comunitaria nos comenta:

una vez me pasó, de intervenir con la situación de un niño donde había que definir si ese niño pasaba o no de grado... la forma en que nosotras trabajamos en el equipo es que los informes los hacemos en

grupo, cada uno va volcando su mirada y tratamos de llegar a una conclusión, entonces decíamos..., si nosotros ponemos todos los argumentos del docente, del equipo directivo y demás, ese niño no pasaba, repetía, pero nosotras, desde nuestra mirada, poníamos el acento en los logros y los intereses de ese niño. Bueno, ahí estaba en juego nuestro poder que definía cuál iba a ser el destino educativo de ese niño, entonces no es cualquier cosa cuando nosotros tenemos que firmar, sellar, y hacer una sugerencia profesional. Ahí se juega mucho para mí, y me di cuenta de ese poder que tenemos.

Todo el tiempo se pone de manifiesto el para qué de nuestra intervención, si el horizonte de sentido es transformar las condiciones que obturan la producción y reproducción cotidiana de los sujetos, desde la perspectiva de los derechos humanos, nuestro trabajo diario adquiere una direccionalidad que insiste, de manera porfiada, para que los sujetos resten precariedad a sus vidas y sumen tránsitos de dignidad y autonomía. Tarea intensa que generalmente pasa desapercibida.

Los trabajadores sociales relatan el ejercicio de su oficio y hacen referencia a situaciones complejas, historias crudas de la gente con la que se vinculan a diario; por momentos la realidad narrada/vivida por otros, produce estupor y un impacto tal, que desorganiza; nos/les preguntamos ¿cuáles son las herramientas para no desarmarse y operar? y si consideran que ¿son suficientes, esas herramientas, para enfrentar estas situaciones desde lo profesional? Preguntas que quedan en suspenso y con respuestas demoradas.

Richard Sennet en su libro *El respeto*, desarrolla la expresión “fatiga de la compasión” para dar cuenta de una suerte de acostumbamiento al horror, que hace que uno pierda la capacidad de respuesta ante el sufrimiento que presencia en otros seres humanos.

Una de las profesionales participantes hace referencia a que:

“uno también se va cronificando en los lugares que va ocupando ahí entras en el escenario institucional, que es muy fuerte en algunas instituciones. Y eso te lleva a replantearte qué es lo que se cree que se hace y qué es lo que realmente se hace, y qué se puede hacer. Una cuestión para interpelarse...”

Frente a estos intercambios, se considera la necesidad imperiosa de producir herramientas para analizar la realidad que nos provoca. Los trabajadores sociales hacen reclamos a la formación académica vigente en las unidades universitarias de formación. En el marco de estos debates se reconoce la función de la teoría como resguardo ante la inmediatez. La práctica sin teoría deja a los profesionales totalmente desprotegidos para pensar estrategias a la altura de la complejidad de las situaciones que enfrentan. Algunos de las profesionales reflexionan al respecto:

En muchos lugares se trabaja desde el escritorio, atrás, sentado... también hay políticas públicas que se construyen desde ese lugar, de lo que yo creo que el otro necesita, de lo que yo creo que la precariedad es...

Otro dice:

y estos qué son? No son clase media, baja, alta, son otra cosa...y me quedaba pensando que, como trabajadores sociales, no solo trabajamos con los sectores más vulnerables, sino que también trabajamos con situaciones que son problemáticas sociales que no encajan en un sistema como el que tenemos. Por eso siempre tenemos tanta tensión y no sabemos cómo salir de esto, porque estamos entrampados, porque estamos en un lugar que tenemos un ideal, pero funcionando en una institución que no está para eso, está para otra cosa...

Si lo social se presenta como cuestión, es decir como interrogante, como un conjunto de circunstancias que interpelan a la sociedad, no solo se liga con la pobreza, se vincula también con formas específicas de ésta, con los procesos de pauperización, con el impacto en la vida cotidiana de éstos. Pero también con otros asuntos que interpelan a la sociedad en su conjunto que trascienden la esfera de la pobreza, como la locura, la salud, la enfermedad, la conflictividad, los mecanismos de cohesión, los derechos sociales y civiles... (Carballeda, 2008).

También nos ayuda aquí, recordar algunos pensamientos que nos aporta Saúl Karsz (2006). Para este autor el hecho de que el Trabajo Social no pueda resolver los problemas de la gente, es estructural.

Desde su perspectiva, esta profesión no ha sido creada, ni funciona para resolver los problemas materiales, y tampoco es este su objetivo, sino que destaca que la dimensión, sobre la cual el Trabajo Social interviene con posibilidades fértiles es: la ideológica.

Con autonomía relativa, pero autonomía al fin, los profesionales pueden desarrollar prácticas alternativas a las hegemónicas haciendo uso efectivo de su no neutralidad. La toma de partido por opciones políticas es posible con un trabajo teórico y una problematización constante de los problemas y las instituciones de las que forma parte.

c) Respuestas precarias:

¿qué es lo que se cree que se hace,

qué es lo que realmente se hace,

y qué se puede hacer?

Refiriéndose a los impactos del propio quehacer profesional, al producto obtenido (utilizando la metáfora de la cocina como disparador), dos de los profesionales expresan:

Mi especificidad es identificar problemáticas sociales y construir estrategias de intervención tendientes a resolver, a construir soluciones, ya sean resolutivas o paliativas a esos problemas sociales, junto con otros.

Nos costó pensar en qué queremos cocinar, pero hablando en términos abstractos, tal vez lo que queríamos cocinar... son aportes, respuestas no necesariamente acabadas, pero sí respuestas a diversas problemáticas sociales.

¿Cuándo concluye la intervención? ¿es posible hablar de un final, al tratarse de un proceso? Frente a estas preguntas, en uno de los grupos, ensayan y plantean las siguientes respuestas:

En la escuela se da por finalizada cuando el niño logra egresar; en salud, cuando se logra el turno y en pensiones sociales, cuando se otorga o no el beneficio requerido...

La respuesta no es unívoca. Si pensamos la intervención profesional como una construcción de carácter socio-histórico que pretende modificar las condiciones que obstaculizan la producción y reproducción de la vida cotidiana de sujetos...estas respuestas resultan insuficientes, de corto alcance, precarias; resultan mínimas, ante los ambiciosos para qué de la intervención. Consideramos que los procesos de desigualdad y expulsión generados en la estructuración de una sociedad basada en la mercantilización de la vida, provocan quiebres que deben ser subsanados sistémicamente, por lo que es muy difícil pensar en la conclusión de una intervención, más allá de la que el propio profesional acuerde con quienes interviene. *Vas artesinando todo el tiempo y buscando con el otro una solución a ese problema...*

¿Cómo es posible pensar en este marco el concepto de autonomía ante la precariedad de la vida? La precariedad nos exige intervenciones desde la integralidad, pensar en una multiplicidad de aspectos que es necesario tener en cuenta para que una situación se modifique y sea otra.

Bibliografía

ALBERT V.; B., Guy; Franssen, A.; Walthéry, P. (1997) "El oficio de asistente social (análisis y pistas de acción)". Revista Perspectivas. Notas sobre intervención y acción social. Año tres, N°5. Universidad Católica Blas Cañas. Chile.

ALLIAUD, A. (2011) Enseñanza. Transformación y Formación. Revista del IICE, N°30. Instituto de Ciencias de la educación, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires (pp. 47- 60).

AQUIN, N. (1995) *Acerca del objeto del trabajo social*. Mimeo. Escuela de Trabajo social. UNC. Disponible en <http://dns.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000138.pdf>

AYLWIN DE BARROS, N. (1981) "El objeto de Trabajo Social", en revista Trabajo Social N° 8. Santiago, Chile.

- BLEICHMAR, S. (2008) *Violencia social-violencia escolar. De la puesta de límites a la construcción de legalidades*. Buenos Aires. Editorial Noveduc.
- BUTLER, J. (2004) *Vida precaria: el poder del duelo y la violencia*. Buenos Aires: ed. Paidós
- BUTLER, J. (2018) *Resistencias. Repensar la vulnerabilidad y repetición*. México: Paradiso Editores.
- BUTLER, J. (2016) *El género en disputa. El feminismo y la subversión de la identidad*. Barcelona: Paidós.
- BOURDIEU, P. (1980) *El sentido práctico*. Ed. Siglo XXI. Editores Argentina Bs As.
- BRUNSTEIN, P. (2015) "El rol de la empatía en la jurisprudencia desde la óptica de J. Deigh. Un análisis crítico a partir del caso Lilly Ledbetter". *Revista Nuevas Fronteras de Filosofía Práctica*, ISSN 2344-9381, N° 4, marzo, pp. 15-29, Córdoba, Argentina.
- CAMPANA, M. (2012) *Medicalizar la asistencia. Asistencializar la salud*. Protohistoria. Rosario.
- CAMPANA, M. (2009) Los usos de Foucault en la formación de trabajo social. *Revista Cátedra Paralela* Nro. 6 Año 2009. Rosario. Argentina.
- CARBALLEDA, A. (2008) "La Cuestión Social como cuestión nacional, una mirada genealógica". *Margen Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales*. Edición digital N° 51. Disponible en: <https://www.margen.org/suscri/margen26/carbal.html>
- DANANI, C. (1993) Notas sobre el lugar de la investigación en la formación y el ejercicio profesional. En: *Revista Universidad Abierta*. Departamento de Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Luján. Nro. 2.
- DE CERTAU, M. (2010) *La invención de lo cotidiano. 1 Artes de Hacer*. Universidad Iberoamericana. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente. Oak-Editorial. México.
- De CERTEAU, Giard y Mayol (1999) *La invención de lo cotidiano. 2 Habitar, cocinar*. El Oficio de la Historia. Nueva edición revisada y aumentada presentada por Luce Giard, Universidad Iberoamericana departamento de Historia. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente. Oak- Editorial. México.
- DE GAULEJAC, V. (2008) *Las fuentes de la vergüenza*. Buenos Aires: Mármol-Izquierdo Editores.
- DE JONG, E.; Ludi, M; Badano M. (2003) *Formación Académica en Trabajo Social. Una apuesta política para repensar la profesión*. UNER: Espacio Editorial
- DE PAULA FALEIROS, V. (2002). "La crítica a una política del sujeto". *Revista de Trabajo Social*, N° 4, pp. 62-80.
- DE SENA, A. (Comp.) (2014) *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Buenos Aires. Estudios Sociológicos Editores.
- DUBET F. (1987) *Los criterios de validación en la intervención sociológica*. Estudios Sociológicos V. En línea.
- DUBET F. (2006) *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. Editorial Gedisa. Barcelona, España.
- DUBET, F. (2014). *Repensar la justicia social*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- FRASER, N. (2018) "El populismo es una revuelta de los que fueron atropellados por el neoliberalismo progresista" disponible en: <https://ctxt.es/es/20180725/Politica/20935/Shray-Mehta-Sin-Permiso-Nancy-Fraser-fascismo-populismo-entrevista.htm>
- DUSSEL, E. (2000) *Ética de la liberación. En la edad de la globalización y de la exclusión*. Madrid: Editorial Trotta.
- FALEIROS, Vicente de Paula (2003). *Estrategias de empowerment en Trabajo Social*. Buenos Aires: Grupo Editorial Lumen.
- FRIGERIO G., Korinfeld D., Rodríguez, C. (coords) (2017) *Trabajar en instituciones: los oficios del lazo*. Buenos Aires: Noveduc.
- FRIGERIO G., Korinfeld D., Rodríguez, C. (coords) (2018) *Saberes en los umbrales. Los oficios del lazo*. Buenos Aires: Noveduc.

- GONZÁLEZ SANZ, J. D. (2017): "Abierto a lo inesperado: El Extranjero de Michel de Certeau". Revista de espiritualidad 76 (2017), 241- 256 ISSN: 0034 – 8147.
- GRASSI, E. (1995) La implicancia de la investigación social en la práctica del Trabajo Social. Revista Margen. Edición Nro. 9.
- GRÜNER, E. (2006) "Lecturas culpables. Marx(ismos) y la praxis del conocimiento" en Borón, A.; Amadeo, J.; González, S. (compiladores) *La teoría marxista hoy. Problemas y perspectivas*. Buenos Aires: CLACSO libros.
- HEALY, K. (2001) *Trabajo social: perspectivas contemporáneas*. Ediciones Morata. Madrid. España.
- HARVEY, D. (2005). *A brief history of neoliberalism*. Oxford: Oxford University Press.
- HONNETH, A (2009). *Crítica del agravio moral. Patologías de la sociedad contemporánea*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- HUSSON, M. y Louçã, F. (2013). "Capitalismo tardío y neoliberalismo: una perspectiva de la actual fase de la onda larga del desarrollo capitalista". Revista Sin Permiso, ISSN 1886-3507, N° 12, pp. 85-91.
- IAMAMOTO, M. (2003) *El servicio social en la contemporaneidad*. Sao Pablo: Cortez Editora.
- KARSZ, S. (2019) "Análisis de prácticas y desafíos éticos" en Fink, T., Mamblona C. *Ética y Trabajo Social. Reflexiones sobre sus fundamentos e implicancias en los procesos de intervención*. Instituto de Capacitación y Estudios Profesionales. Colegios de TS de la provincia de Buenos Aires.
- KARSZ, S. (2007) *Problematizar el trabajo social. Definición, figuras, clínica*. Gedisa, Barcelona.
- MALLARDI, M. (2017) "La intervención en Trabajo Social: mediaciones entre las estrategias y elementos táctico-operativos en el ejercicio profesional" en Mallardi, M. (compilador) *Procesos de intervención en Trabajo Social: contribuciones al ejercicio profesional crítico*, La Plata: Colegio de AS o TS de la Pcia. de Bs. As. Disponible en: https://www.academia.edu/10520147/Procesos_de_intervenci%C3%B3n_en_Trabajo_Social_contribuciones_al_ejercicio_profesional_cr%C3%ADtico
- MATUS SEPÚLVEDA, T. (1999) *Propuestas contemporáneas en Trabajo social. Hacia una Intervención polifónica*. Buenos Aires: Espacio.
- MATUS SEPÚLVEDA, T. (2003a). "La construcción del Trabajo Social contemporáneo". En Revista Perspectiva, N° 8, Universidad del Valle, pp. 111-122.
- MATUS SEPÚLVEDA, T. (2003b). "La intervención social como gramática: hacia una semántica propositiva del trabajo social frente a los desafíos de la globalización". En Revista de Trabajo Social, N° 71, pp. 55-71.
- MATUS SEPÚLVEDA, T. (2010) "Experiencia y pobreza en el trabajo social: una lectura frankfurtiana". En revista O Social em Questão - Ano XIII - n° 24 - Jul-Dez 2010.
- MATUS SEPÚLVEDA, T. (2017) Ejercicios de punto ciego Desafíos de innovación y gestión de calidad en los procesos de intervención social. En: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6308057>. Consultado: diciembre 2019.
- MATUS SEPÚLVEDA, T. (2018) *Punto de Fuga. Imágenes dialécticas de la crítica en el Trabajo Social contemporáneo*. Editorial espacio.
- MORIN, E. (1994) *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona. Editorial Gedisa
- MUÑOZ ARCE, G. (2018). "Razón neoliberal e investigación: resistencias desde el Trabajo Social". En *Cuadernos de Trabajo Social*, N° 17, pp. 32-54.
- LERA, C. y otros (2007): "Trayectorias: un concepto que posibilita pensar y trazar otros caminos en las intervenciones profesionales del TS. Revista Cátedra Paralela N° 4
- LERA, C. (2015) *Intervenciones profesionales y dimensión asistencial. Problematizaciones urgentes desde Trabajo Social*. EDUNER. Paraná.
- LLOBET, V. (2011). Las políticas para la infancia y el enfoque de derechos en América Latina. Algunas reflexiones sobre su abordaje teórico. XXVIII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Asociación Latinoamericana de Sociología, Recife.

- PERELMITER, L. (2016) *Burocracia plebeya: la trastienda de la asistencia social en el Estado argentino*. San Martín: Universidad Nacional Gral. San Martín. UNSAM Edita.
- PRESTIFILIPPO, A. y Wegelin, L. (2016). "El neoliberalismo como trama ideológica de la Argentina reciente". En *Utopía y Praxis Latinoamericana*, Año 21, N° 74.
- RIPOLL, S. (2017) "Transformación de las lógicas de intervención del Trabajo Social en el campo de la infancia: la redefinición del estatuto de la niñez y sus implicancias en el ejercicio de la profesión" Tesis Doctoral. Doctorado en Trabajo Social. Universidad Nacional de Rosario, Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Rosario.
- SENNETT R. (2008) *El artesano*. Editorial Anagrama. Madrid. España.
- SENNETT, R. (2003) *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo desigual*. Barcelona: Anagrama.
- SOTA, E. (2004) *Un análisis epistemológico de la noción de "prácticas sociales" en el discurso pedagógico*, en Revista Páginas de la Escuela de Ciencias de la Educación - N° 4 - octubre 2004.
- TOBON, M., Rottier N., Manrique A. (1989) *La Práctica Profesional del Trabajo Social. Una guía de análisis*. Editorial Humanitas y el Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS). 1era Edición. Lima Perú.
- TOURAINÉ A. (1986) *Introducción al método de la Intervención Sociológica*. Estudios Sociológicos IV. Disponible en: <https://estudiossociologicos.colmex.mx/index.php/es/article/view/1212/1212>
- TOURAINÉ A. (1983) La intervención sociológica. Revista Punto de Vista, N° VI N°19. Buenos Aires.
- TURNER, S. (1994) *The Social Theory of Practices: Tradition, Tacit Knowledge, and Presuppositions*. University of Chicago Press, Chicago.
- VIDAL MOLINA, P. (2017) "Defensa de la igualdad radical: Un horizonte para el Trabajo Social", en Vidal Molina P. (coordinadora y coautora) *Las caras del Trabajo Social en el mundo. Persistencias bajo el capitalismo tardío*. RiL Editores. Chile.
- WITTGENSTEIN, L. (1958) *Investigaciones filosóficas*. Barcelona, Crítica, [Trad. 1988].
- ZAMPANI, R. (2005) "Trabajo Social y asistencia. Apuntes para un (viejo) nuevo debate". Revista Cátedra Paralela N° 2. Colegio de Trabajadores Sociales 2da Circ. Santa Fe. Universidad Nacional de Rosario. Rosario.

Indicadores de producción

Publicaciones

Libros como autor

- GENOLET, Alicia; Lera, Carmen; Bolcatto, Silvina, Guerriera, Lorena y Schoenfeld, Zunilda son autoras del Libro —Maternidades adolescentes en contextos de pobreza. Un enfoque desde el Trabajo Social II, correspondiente a la Serie Académica, Editorial de la Universidad Nacional de Entre Ríos (EDUNER). ISBN 978-950-698-367-3. 2da Edición junio, 2019 <https://eduner.uner.edu.ar/libro/133/-maternidades-adolescentes-en-contextos-de-pobreza/>
- LERA, Carmen —Intervención profesional y dimensión asistencial. Problematizaciones urgentes desde Trabajo Social II, correspondiente a la Serie Académica, Editorial de la Universidad Nacional de Entre Ríos (EDUNER). ISBN 978-950-698-367-3. 2da Edición, 2019 <https://eduner.uner.edu.ar/libro/118/intervenciones-profesionales-/>

Artículos

- LERA, Carmen, Serra, Ma. Florencia; Bolcatto, Silvina; Frank, Ivon; Guerriera, Lorena; Parera, Griselda; Rocha, Verónica y Schoenfeld, Zunilda. Título del artículo: —La intervención del trabajador social. El detrás de bambalinas—. Revista UTOPIAS. Facultad de Trabajo Social, UNER. Paraná, Entre Ríos. En edición.
- LERA, Carmen, Artículo —La cuestión identitaria de Trabajo Social y lo asistencial. Trazos para repensar los desafíos contemporáneos—. Revista Abordajes (La Rioja). Revista de Ciencias Sociales y Humanas, Vol 4, No 7 (2016). ISSN 2346-8998 Disponible en 2019 en sitio web: <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/abordajes/rt/printerFriendly/16143/0>

- LERA, Carmen, Artículo —Argentina. De planeros y offshore. Reflexiones a propósito de la asistencia social— en Revista Cátedra Paralela N° 15, año 2018. Facultad CPy RRH UNR y Colegio TS 2° circunscripción, Rosario, ISSN 1669-8843 (edición impresa) ISSN 2683-9393 (en línea) disponible en 2019 <http://www.catedraparalela.com.ar/revistasoficial/revista15/argentina.pdf>
- LERA, Carmen es coautora junto a María Teresa Julia Trachitte, Gladis Ana Catalina Martínez, Mariela Isabel Herrera y Mario Luis González del Libro —Trabajo Social: textos y política en clave histórica—, EDUNER Editorial de la Universidad Nacional de Entre Ríos, Concepción de Uruguay, Entre Ríos, 2014. ISBN 978-950-698-327-7. 2da. Edición, 2019. <https://eduner.uner.edu.ar/libro/101/trabajo-social-textos-y-politica-en-clave-historica/>
- GUERRIERA Lorena. Genolet Alicia. Ahumada, Nadia, Carmody Carina, Herrera Mariela. Título del artículo: —Prácticas de cuidado: Familiarización, maternalismo y privatización de los cuidados en contextos de pobreza. Revista UTOPIAS. Facultad de Trabajo Social, UNER. Paraná, Entre Ríos. En edición.
- PARERA, Griselda. Artículo: —Lingüística chomskiana: El conocimiento sobre nominales en —Principios y Parámetros—. Perspectivas. Revista de filosofía da Universidade Federal do Tocantins, V.3 n. 2, 2018. Dossiê Filosofia da ciência no Século XXI—Contribuições da Metateoria Estruturalista. ISSN: 2448-2390. <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/perspectivas/issue/view/350>

Presentaciones a Congresos nacionales

- LERA, Carmen; Bolcatto, Silvina, Frank, Ivon y Rocha, Verónica: Expositoras en Encuentro Nacional de FAUATS. Radicalización del neoliberalismo: nuevas interpelaciones del Trabajo Social, Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar de Ajó 28 y 29 de Agosto 2019.
- Ponencia: —La intervención de Trabajo Social desde un enfoque de derechos: aportes para un debate pendiente en los procesos de formación profesional. Autoras: Lera Carmen, Serra, Ma. Florencia y Schoenfeld, Zunilda.
- Ponencia: —Intervenciones profesionales: una experiencia artesanal—. Autores: Rocha, Verónica; Bolcatto, Silvina, Guerriera, Lorena y Benítez, Emanuel.
- Ponencia: —Enseñar la historia del Trabajo Social como desafío en el primer año. Construyendo nuevos modos de pensarlos y narrarnos—. Autoras: Frank, Ivon, Villagra, Verónica.
- Ponencia: —Cartografías de desigualdades en los cuidados en clave de trabajo social Autoras: Guerriera Lorena, Genolet Alicia, Carmody Carina, Ahumada Nadia, Herrera Mariela.
- Ponencia: —Escribir las prácticas: Desafío en la construcción del pensamiento. Autoras: Rocha, Verónica; Schoenfeld, Zunilda. Messina, Carina; Bugdahl, Susana; Kneeteman, Florencia; Castañeda, Lucrecia.
- SERRA, Ma. Florencia. Frank, Ivon. Asistentes Conversatorio —Derecho a la Educación Superior: tensiones, desafíos y posibilidades. 1 de marzo de 2019. Facultad de Trabajo Social – Universidad Nacional de Entre Ríos.
- SERRA, Ma. Florencia. Bolcatto, Silvina. Asistentes Panel —Las Ciencias Sociales hoy: debates y desafíos en el siglo XXI. Organizado por el CIESP (FTS) y el InES. Paraná, Abril de 2019. Facultad de Trabajo Social – Universidad Nacional de Entre Ríos.
- SERRA, Ma. Florencia. Frank, Ivon. Asistentes Encuentro de Investigadores sobre Historia de Trabajo Social en Argentina. Santa Fe, 4 y 5 de junio de 2019. Organizado por Equipo CAI+D —La profesionalización de la asistencia social. Santa Fe en el segundo tercio del siglo XX y la Secretaría de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNL.
- SERRA, Ma. Florencia, Bolcatto, Silvina, Frank, Ivon, Guerriera, Lorena, Schoenfeld, Zunilda. Asistentes Jornada de trabajo —La Clínica transdisciplinaria, más allá y más acá de la supervisión, con la presencia de Saúl Karsz. Desarrollada en Paraná, el día 11 de junio de 2019. —CD. Facultad de Trabajo Social – Universidad Nacional de Entre Ríos. Aprobada por Res. No 292/2019

- SERRA, Ma. Florencia; Bolcatto, Silvina. Comentaristas IV Jornadas de estudiantes de Trabajo Social del Litoral. Experiencias de escritura académica. Invitadas por las autoridades de la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Nacional del Litoral. Santa Fe, 31 de octubre de 2019.
- BOLCATTO, Silvina. Participante de la Jornada Académica de Trabajo —Acerca de los Derechos a la Educación Superior —con la presencia de la Dra. Gabriela Diker y Lic. Verónica Piovani realizada el día 12 de noviembre desde las 10 hs a las 18 hs en el Espacio de la Memoria ESMA en la ciudad de Buenos Aires, en el marco de actividades que desarrolla la Red Interuniversitaria de Derechos Humanos del Consejo Interuniversitario Nacional.
- FRANK, Ivon. Asistente. Panel Debate —Latinoamérica: continuidad neoliberal o avance de gobierno populares —, con la presencia de Atilio Borón. Paraná, 23 de mayo de 2019. Facultad de Trabajo Social -Universidad Nacional de Entre Ríos. Aprobado por Res. No 248/2019 —C.D
- FRANK, Ivon. Schoenfeld, Zunilda. Asistentes. Jornada —Los sistemas de evaluación de políticas públicas a nivel nacional y subnacional. Experiencias y desafíos Prof. Janet Salvador Martínez. Desarrollada en Paraná, 14 de noviembre de 2019 Organizada por la Maestría en Evaluación de Políticas Públicas- Facultad de Trabajo Social - Universidad Nacional de Entre Ríos. Res. No 454/2019 —CD.
- GUERRIERA, Lorena. Autor de Ponencia en V Encuentro de Investigadores de la Región Litoral sobre Problemáticas de Género, realizado en la Facultad de Humanidades y Artes de la Universidad Nacional de Rosario, los días 26 y 27 de setiembre de 2019. Ponencia: —Cartografías de cuidados en clave de desigualdades. Análisis de la provisión del cuidado infantil en la Provincia de Entre Ríos. Autoras: Guerriera, Lorena; Genolet, Alicia; Herrera Mariela; Carmody, Carina; Ahumada, Nadia.
- GUERRIERA, Lorena. Panelista de las Jornadas —Cuidados y envejecimiento — organizadas por el proyecto de Investigación —Envejecimiento y vejez...y el Proyecto de Extensión —Llegar a viejo de a FTS- UNER y el Departamento de Adultos Mayores de la UADER. Las mismas se desarrollaron en la ciudad de Paraná el 11 de octubre del 2019. Res 383/2019 CD.
- GUERRIERA, Lorena. Expositora en el Conversatorio —Trabajo, Género y Clases Sociales. Desarrollada el día 24 de octubre 2019. Facultad de Trabajo Social UNER. Res. N.º 495/2019 “CD”.
- PARERA, Griselda. Autora-Expositora en XXX Jornadas de Epistemología e Historia de la Ciencia. Córdoba, 19 al 21 de septiembre de 2019. Facultad de Filosofía y Humanidades. Universidad Nacional de Córdoba (UNC). Ponencia: —La ‘recursión’ en Minimalismo: historia de la jerarquización de un concepto—.
- PARERA, Griselda. Comentarista en VII Coloquio de Avances de Investigación del CEDINTEL, Santa Fe, 22 de noviembre de 2019. Facultad de Humanidades y Ciencias, Universidad Nacional del Litoral.
- PARERA, Griselda. Coordinadora de Mesa de Ponencia y Expositora en el XIX Congreso Nacional de Filosofía organizado por la Asociación Filosófica Argentina (AFRA) y la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata, 4 al 7 de diciembre de 2019. Ponencia: —Minimalismo y Recursión: cuando menos es más o la deriva de un concepto”.
- SCHOENFELD, Zunilda. Asistente. Conferencia —La evaluación de políticas públicas. Diálogos entre la teoría y la práctica. Experiencias y desafíos. Prof. Janet Salvador Martínez. Desarrollada en Paraná, 13 de noviembre de 2019. Organizada por la Maestría en Evaluación de Políticas Públicas- Facultad de Trabajo Social - Universidad Nacional de Entre Ríos. Res. No 454/2019 —CD.

Presentaciones a Congresos internacionales

- LERA, Carmen; Serra, Florencia; Guerriera, Lorena: Expositoras en IX Congreso Iberoamericano de Estudios de Género y XIV Jornadas Nacionales de Historia de las Mujeres. Intersecciones: feminismos, teorías y debates políticos. Mar del Plata, 29 de julio al 1 de agosto 2019.
- Ponencia: —Algunas implicancias contenidas en la relación género y profesiones: el caso del Trabajo Social Autoras: Frank, Ivon; Lera, Carmen, Serra Florencia.

Ponencia: —Acerca de la Asistencia Social. Devaluaciones persistentes, necesarias revisiones. Autora: Carmen Inés Lera.

Ponencia: —Cartografía de las Desigualdades en Clave de Cuidados. Autoras: Guerriera Lorena, Carmod y Carina, Genolet Alicia, Ahumada Nadia, Herrera Mariela.

SERRA, Ma. Florencia. Comentarista en II Workshop Internacional, V Nacional —Debates sobre precariedad y resistencias en el capitalismo neoliberal. 3 a 6 de septiembre de 2019. Facultad de Ciencia Política y RRII de la Universidad Nacional de Rosario.

Cursos de posgrado realizados

FRANK, Ivón y Schoenfeld, Zunilda son Mastrandas de la —Maestría en Evaluación de Políticas Públicas- Facultad de Trabajo Social - Universidad Nacional de Entre Ríos. Segunda Cohorte Período 2017-2019.

FRANK, Ivon. Asistente al Curso de Posgrado —Introducción al Conocimiento Práctico en Ciencias Sociales, dictado Prof. Banega y Parera, durante los meses de abril a junio de 2019. Facultad de Trabajo Social - Universidad Nacional de Entre Ríos.

GUERRIERA, Lorena. Integrante del cuerpo docente a cargo del dictado del Seminario Optativo “El cuidado como trama de sostén” correspondiente al plan de estudios de la cohorte 2018 — 2020 de la Especialización en Políticas Públicas de Niñez, Adolescencia y Familia. RESOLUCIÓN N.º 586/2019 “CD”. Facultad de Trabajo Social. UNER.

PARERA, Griselda. Docente Disertante a cargo del dictado junto al Dr. Horacio Banega del Curso de Posgrado —Introducción al Conocimiento Práctico en Ciencias Sociales, durante los meses de abril a junio de 2019. Facultad de Trabajo Social - Universidad Nacional de Entre Ríos. Aprobado por Res. CD N° 470/2019.

PARERA, Griselda y otro. Docente a cargo del Seminario Obligatorio de Posgrado denominado —Epistemología” para la carrera Doctorado en Humanidades de la Facultad de Humanidades y Ciencias, Universidad Nacional del Litoral. Con una carga horaria de 60 horas, 4 UCAs.

SCHOENFELD, Zunilda. Asistente al Seminario de Posgrado —Psicoanálisis y crianza: los padres en juego — A cargo del Dr. Luciano Lutereau. Organizado por la Especialización en Políticas Públicas de Niñez, Adolescencia y Familia (FTS-UNER). Paraná, 28 de junio de 2019. Aprobado por Res. CD No 226/2019, con una carga horaria de 20 horas.

Actividades de Extensión realizadas

LERA, Carmen, Serra, Ma. Florencia; Bolcatto, Silvina; Frank, Ivon; Guerriera, Lorena; Parera, Griselda; Rocha, Verónica y Schoenfeld, Zunilda. Organizadoras y disertantes de la Jornada de intercambio —Dialogando sobre la intervención Profesional — ¿Cómo construyen sus intervenciones los profesionales de las ciudades de Paraná y Santa Fe?, realizada en La Paz, el día 26 de octubre de 2019. Organizada por el CIESP y el Proyecto de Investigación —Construcción de las intervenciones profesionales. Un estudio a partir de las prácticas relatadas por los trabajadores sociales de Santa Fe y Paraná — Resolución 528/19 CD FTS/UNER.

GUERRIERA, Lorena y otras. Jornadas del Proyecto de Investigación: —Prácticas de cuidado de niños menores de 4 años en la zona Noroeste de la Ciudad de Paraná. Realizadas el 18/9/2019 y el 2/10/2019 en Jardín del Barrio San Martín y Jardín Isleritos. Organizada por el CIESP según Resolución 516/19 Consejo Directivo FTS/UNER.

PID 5113

Denominación del Proyecto

Construcción de las intervenciones profesionales. Un estudio a partir de las prácticas relacionadas por los trabajadores sociales de Santa Fe y Paraná

Directora

Carmen Inés LERA

Co-directora:

María Florencia SERRA

Unidad de Ejecución

Universidad Nacional de Entre Ríos

Dependencia

Facultad de Trabajo Social (FTS)- UNER

Área o disciplina científica:

Área Trabajo Social

Contacto

carmeneslera@yahoo.com.ar y/o serraflorencia@yahoo.com.ar

Personal afectado:

Genolet, Alicia; Zunilda Schoenfeld, Verónica Rocha, Lorena Guerriera, Griselda Parera, Ivón Frank, Silvina Bolcatto.

Becario: Benítez, Víctor Emanuel

Fechas de iniciación y de finalización efectivas

01/02/2017 y 01/02/20

Resolución "C.S." de aprobación informe final: 040/21 (02/06/2021)