

Sandra Iturrieta Olivares (Ed.)

# VIVIR EN TIEMPOS CONVULSIONADOS

Reflexiones sociocríticas para  
propuestas de intervención social



Ariadna  
ediciones



**Vivir en tiempos convulsionados**  
**Reflexiones sociocríticas para propuestas de intervención social**



**Vivir en tiempos convulsionados**  
**Reflexiones sociocríticas para propuestas de intervención social**

Sandra Iturrieta Olivares (Ed.)  
Ariel Rosales Úbeda  
Carla Morales  
Carlos Andrade Guzmán  
Christian Arriagada Díaz  
Clément Colin  
Cristóbal Villalobos  
Daniela Concha Araneda  
Gianinna Muñoz Arce  
María Belén Ortega Senet  
Masiel Rivera Berrios  
Mítzi Duboy Luengo  
Raúl Hozven Valenzuela  
Taly Reininger

**Núcleo de Investigación sobre las Profesiones  
en las Sociedades Contemporáneas. Pontificia  
Universidad Católica de Valparaíso, Chile 2021**

Agradecemos los aportes de la Dirección de Investigación y Estudios Avanzados de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile, cuyo fondo asignable a la Investigación FONDECYT N°11170220: “Subjetividades con las que los y las profesionales de la intervención social directa experimentan su ejercicio laboral: aportes a la formación profesional de pregrado”, hizo viable la publicación de este libro.

NÚCLEO DE INVESTIGACIÓN  
SOBRE LAS PROFESIONES  
EN LAS SOCIEDADES  
CONTEMPORÁNEAS



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

**Vivir en tiempos convulsionados**  
**Reflexiones sociocríticas para propuestas de intervención social**

ISBN: 978-956-6095-21-7

Santiago de Chile, junio 2021

Primera edición

Gestión editorial: Ariadna Ediciones

<http://ariadnaediciones.cl/>

Fotografía de portada: José Miguel Vega Guerrero

Composición de Portada: Matías Villa

<https://doi.org/10.26448/ae9789566095217.7>

Obra bajo Licencia Creative Commons Atribución



## ÍNDICE

Presentación.....	9
El futuro del trabajo profesional en tiemposconvulsionados.....	13
<i>Sandra Iturrieta Olivares</i>	
Intervención como mediación sociotécnica.....	29
<i>Raúl Hozven Valenzuela</i>	
El derecho a voz y la conciencia del lugar de enunciación: oportunidades y propuestas desde la sistematización.....	49
<i>Mitzji Duboy Luengo; Sandra Iturrieta Olivares</i>	
Intervención social, alteridad y fronteras: el caso de una investigación participativa.....	63
<i>Clément Colin.</i>	
Dimensiones relevantes para el análisis de la toma de decisiones en la intervención social en contextos de desastres.....	81
<i>Christian Arriagada Díaz; Ariel Rosales Úbeda</i>	
Análisis de las condiciones laborales de trabajadoras/es sociales que implementan programas en Chile en tiempos de COVID-19.....	101
<i>Gianinna Muñoz Arce; Taly Reiningger; Cristóbal Villalobos; Carla Morales</i>	
Colaboración en trabajo social e intervenciones en niñez en Chile: tensiones y propuestas en materia de intradisciplina en el trabajo con niños, niñas y adolescentes.....	123
<i>Carlos Andrade Guzmán</i>	
Trabajo Social y saber profesional especializado en la vulneración de niñas, niños y adolescentes: análisis del PEE Casa de Acogida sur de ONG Raíces.....	153
<i>María Belén Ortega Senet; Daniela Concha Araneda; Masiel Rivera Berrios</i>	
Sobre las autoras y autores.....	179





## Presentación

El presente libro es fruto del trabajo de quienes integramos el “Núcleo de investigación sobre las profesiones en las sociedades contemporáneas”, que fue creado en el año 2019, bajo la resolución 09/2019, de la Vicerrectoría de Investigación y Estudios Avanzados, de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Como agrupación dependiente de esta Vicerrectoría, nos hemos trazado como objetivos: promover la conformación de un grupo de investigación asociativo o interdisciplinario; desarrollar investigaciones en diferentes áreas que conciernen a las profesiones en las sociedades contemporáneas; elaborar proyectos de investigación susceptibles de ser financiados con fondos internos y externos a la PUCV; establecer redes de colaboración con otros equipos de investigación nacionales e internacionales; contribuir a formar estudiantes de pre y post grado en las áreas de investigación objeto del Núcleo, y por supuesto, difundir nuestro quehacer.

En torno a tales objetivos, y en un ambiente de grata fraternidad, nos propusimos el desafío de producir este primer libro del Núcleo, con el fin de poner en discusión nuestros pensamientos, en este caso particular respecto de la intervención social, para por un lado participar en los debates que se vienen produciendo en este tema, en el contexto de pandemia por COVID-19; y también para ofrecer espacios de obsequiosa discusión y de sinergias, para articular redes de pensamientos y de trabajos conjuntos. Sobre ese horizonte, es que hemos invitado a ser parte de este libro, al Núcleo Estudios Interdisciplinarios en Trabajo Social de la Universidad de Chile, quienes han aceptado participar aportando uno de los capítulos, lo que nos genera una profunda alegría.

La escritura de cada una de las líneas con las que hemos ido plasmando nuestros pensamientos a lo largo de los capítulos que componen este libro, es reflejo de nuestro interés por problematizar las encrucijadas, oportunidades, interespacios, desafíos, límites, y las fronteras o grietas de la intervención social, desde miradas polidimensionales, e interdisciplinarias, abordando diferentes objetos de estudio. Tales análisis han sido desarrollados en Chile en el marco de transformaciones sociales, culturales, políticas y económicas que se avecinan, como consecuencia tanto de la presencia del COVID-19 en nuestras sociedades, como por los procesos sociopolíticos que hemos vivido, cuya máxima expresión en éstos últimos años ha sido la revuelta social de octubre de 2019, que ha desencadenado en un proceso de cambio de la Constitución que rige los destinos del país. Este escenario se vuelve propicio para participar activamente, en la construcción de las subjetividades con que las diversas actorías sociales, que

formamos parte de este entramado social emergente, enfrentaremos el futuro. De allí que nos hayamos puesto como desafío en la escritura de cada uno de los capítulos, la elaboración de propuestas de ideas/acciones, susceptibles de ser discutidas como posibilidades de continuar avanzando en la construcción de una perspectiva sociocrítica, en ciencias sociales y en particular en trabajo social.

Entre tales propuestas ofrecemos algunas dirigidas a la formación profesional en ciencias sociales, referidas a la insumisión frente a la ideología póstuma, que correspondería a la principal labor del pensamiento sociocrítico hoy, para lo que se sugiere la incorporación como habilidad profesional del ejercicio de la inteligencia pronóstica, que supone la sustitución de la idea del tiempo lineal por la de ciclos temporales, y una noción de futuro que estaría a nuestras espaldas, potenciando con ello el desatrapamiento profesional de un presente imperecedero. En un sentido similar, proponemos realzar la fortaleza de la intervención como mediación sociotécnica, que refiere a la posibilidad de interconexión de diferentes espacios y actorías humanas y no humanas, donde los principios de simetría, inmanencia, e irreducibilidad, constituyen una base para extender los alcances sobre la intervención social, para que ésta sea reensamblada con otras condiciones que se extienden en nuestras temporalidades.

Igualmente, dentro de este libro proponemos la observación atenta de los obstáculos epistemológicos argumentados por Bachelard, en la construcción de un objeto de sistematización, que reconozca las distintas superficies de enunciación argumentadas por Foucault, sugiriendo para el desarrollo de esta forma de producción de conocimientos, la incorporación de la idea de otredad de Dussel, que nos permitiría dar cabida a prácticas, discursos y experiencias, con raíces diferentes a las tradicionales. En la misma línea de pensamientos, proponemos que la intervención social puede ser construida como un proceso revelador y reproductor de las relaciones sociales e intersubjetivas, existentes en las cotidianidades de quienes habitan un determinado espacio barrial, por ello se realiza la necesidad de sistematizar sus experiencias, y de pensar la intervención social no solamente como herramienta transformadora, sino también como objeto de investigación.

En un contexto marcado por la presencia del COVID.19 en nuestras sociedades, quienes trabajan en atención directa, deben enfrentar constantemente múltiples desafíos provocados por los ajustes que conllevan los procesos de intervención social en tal contexto, por ello proponemos algunas dimensiones analíticas tales como lo experiencial; lo normativo; lo conceptual y las expectativas profesionales, para examinar la toma de decisiones en intervenciones en contextos de desastres, como una

posibilidad de apartar lo discrecional, y establecer reflexiones que desdibujen una mirada tradicional del trabajo social. En el mismo contexto, proponemos aprovechar estratégicamente este momento de desastre para usar las tecnologías de información y comunicación, con el fin de compartir prácticas, innovaciones y reflexiones, que permitan remirar las intervenciones respecto de las lógicas subsidiarias y focalizadas del Estado; el carácter terciarizado de las políticas sociales; el rol profesional y las condiciones que permitan trabajar con dignidad en la implementación de programas sociales. Al respecto, proponemos revisar con urgencia las condiciones estructurales de orden institucional y organizacional con las que cuentan quienes intervienen. Desde un sentido inmaterial, se vuelve imperativo promover el reconocimiento y legitimación del trabajo de todas/todos quienes intervienen en tal campo, y desde un sentido material, urge atender a elementos de infraestructura; de condiciones contractuales; recursos para implementar los programas; así como aspectos vinculados a la carga de trabajo administrativo; a la dispersión territorial del trabajo, y a las necesidades de auto y co-cuidado. Proponemos además que, durante los procesos de formación profesional, se aborden de manera transversal aspectos relativos a los entrecruces entre poder y opresión, presentes en las interrelaciones humanas, promoviendo así la reflexividad crítica. En tal sentido, a través de una investigación en el campo de las niñeces en Chile, proponemos considerar que frente a modelos de intervención estandarizados, que violentan a profesionales y a sus públicos objetivo, emerge la presencia de un saber profesional especializado, que se constituye en un hacer de manera ético-emocional, sustentado en capacidades individuales más que en la aplicación teórica, o en modelos de trabajo, y donde existen amplios niveles de reflexividad contextualizada que permiten articular experiencias y saberes compartidos, lo que es la base de la creatividad profesional para intervenir en escenarios adversos, donde las políticas Estatales son más bien parte del problema que de las soluciones.

Con una escritura comprometida con pensamientos crítico-sociales, elogiamos el trabajo de aquellas personas que se desempeñan en el campo de la intervención social directa, o cara a cara, que día a día desafían la vida en tiempos convulsionados, y que con generosa apertura, nos han permitido acercarnos a sus realidades profesionales, contándonos experiencias; proporcionándonos datos; mostrándonos encrucijadas; logros y desvelos; todo lo que nos desafía a reflexionar colectivamente, con el fin de formular propuestas para la intervención social y para la formación profesional en ciencias sociales, y en particular en trabajo social. En honor a su inestimable trabajo, invitamos a la lectura crítica y discusión de este libro.

Valparaíso, otoño de 2021



# El futuro del trabajo profesional en tiempos convulsionados

Sandra Iturrieta Olivares

**Resumen:** Los tiempos actuales se caracterizan por ser convulsionados, distópicos y retrotópicos, en que se ha impuesto una ideología póstuma, que augura un final conocido y sombrío para la humanidad y su entorno. Ello atrapa el pensamiento humano en una suerte de presentismo que dificulta proyectar un futuro promisorio, donde el porvenir del trabajo y en particular del trabajo profesional se presentan como inciertos, convirtiéndose en otra fuente más, de sustento de la ideología póstuma. En este escenario se asume que la insumisión a dicha ideología es la principal labor del pensamiento sociocrítico hoy, por ello se propone cambiar la noción de tiempo considerándolo circular, y reubicar la idea de futuro situándolo a nuestras espaldas, para sobre tales bases ejercer la capacidad de inteligencia pronóstica, que es una de las habilidades profesionales poco explicitada hasta ahora.

**Palabras clave:** Pensamiento crítico social - insumisión a la ideología póstuma - circularidad del tiempo - futuro a nuestra espalda - inteligencia pronóstica - formación profesional.

## Tiempos convulsionados

Los tiempos actuales se caracterizan por ser convulsionados. Tal hecho se refleja en los aires de cambio posibles de observar en diversas sociedades a lo largo y ancho del mundo, cuyas poblaciones se han levantado demandando transformaciones estructurales de aquellas condiciones que precarizan la vida, haciéndola poco feliz para amplios sectores de la humanidad. En tales tiempos, las cotidianeidades estaban colmadas de ilusiones de cambios sociales, en cuyo centro estuviera la dignidad humana. Pero ello fue violentamente invadido por la presencia del COVID-19 (Iturrieta, 2021).

Tal vez esta irrupción sea el momento que quede registrado en nuestras historias, como aquel en el que el concepto de tiempo se nos evidenció a la vez que relativo, estructurador de nuestras vidas. Los confinamientos involuntarios se anidaron en nuestras rutinas cotidianas, obligándonos a reconstituírnos en cada uno de los quiebres culturales que ello nos produjo, sin tradiciones al respecto; sin experiencias similares vividas; y sin claras y

coherentes orientaciones para la acción, que con evidentes manejos político-gubernamentales centrados en mantener la economía y no la vida humana en su sentido más esencial, vinieron a enrarecer aún más las cotidianidades. Hemos visto día tras día como nuestras esperanzas y anhelos de cambio van a la deriva, navegando en pequeñas embarcaciones habitadas solo por un puñado de valientes, en un mar de incertidumbres y miedos, debatiéndose entre la persistencia, la resignación, las urgencias, y los más diversos intereses que compiten entre sí por colonizar este tiempo.

El tiempo por cotidiano nos sitúa habitualmente en el presente. Según Bergson (1999), el tiempo como duración es el captado por la conciencia, y es diferente al espacializado, que corresponde al medido a través de un reloj. En ello radicaría la subjetividad del tiempo, en el sentido de que para una persona un momento puede parecer una eternidad, mientras que para otra puede ser un santiamén. En la cotidianidad el momento siguiente siempre supone la experiencia del instante precedente y de todo el pasado. Según el autor, en el continuo fluir del tiempo en nuestras conciencias, un momento se enlaza con otro, crece sobre ese otro momento y queda ligado con éste. De modo que el tiempo es duración vivida, donde el pasado y el futuro únicamente pueden habitar en una conciencia que los suelde en el presente. Ello implica que vivimos el presente con el recuerdo del pasado y la anticipación del futuro, todo lo que está dentro de nuestra conciencia. La duración vivida no es, por lo tanto, el tiempo espacializado, medido por el reloj, sino que es el tiempo contenido en nuestras conciencias en que el pasado y el futuro se anclan en el presente. De allí la irreductibilidad del presente en nuestras cotidianidades, que nos mantiene en una especie de telaraña que nos permite ver el mundo a través de sus hilos, pero que admite movimientos limitados, sin poder salir de aquel espacio. No obstante, en tiempos convulsionados el futuro coloniza nuestras conciencias.

## **La ideología póstuma**

“Hace tiempo que perdimos la fe en la idea de que las personas podríamos alcanzar la felicidad humana en un estado futuro ideal” (Bauman, 2017, p. 2). Esta frase resume en buena medida la sensación generalizada en las sociedades actuales, respecto del tiempo que está por venir. Desde mediados del siglo pasado las ciencias sociales vienen reflexionando sobre la pérdida de referentes institucionales y de aquellos basados en las tradiciones, que provocan que los sistemas de ordenamiento social, en general, hayan ido perdiendo sentido en vastos lugares del orbe, instalándose una especie de inseguridad existencial, expresada como incertidumbre (Giddens, 2001; Beck, 2002; Bauman 2004), y las más de las veces como temor al futuro.

La idea de un futuro poco promisorio que permea las cotidianidades se refleja en frases tales como: “El futuro ya no es lo que era”, que no solo es el nombre del filme español dirigido por Pedro Barbero, cuyo personaje de ficción es un adivino que predice el futuro como parte de la oferta programática de una emisión televisiva, sino que además corresponde al título que Finkelievich et al. (2019) emplearon para titular su libro, en que a través de una compilación de artículos se adentran en lo que denominaron “un tsunami tecnológico”, para discutir los efectos de la 4<sup>o</sup> revolución industrial sobre la humanidad. Igualmente, entre las múltiples ideas que auguran un futuro poco promisorio, se encuentra la expresada como “no hay futuro”, discutida por Gatto (2019), en el sentido de que en la actualidad es recurrente la imaginación del futuro como aniquilamiento, o la idea de vivir en un presentismo, que nos condena a la repetición sin diferencia, en un tiempo homogéneo. Esta idea nihilista de futuro, asociada al catastrofismo, convertiría actualmente al optimismo en algo poco posible. También en las cotidianidades están presentes ideas tales como *seguimos sin tener futuro* (Garcés, 2019); “ya hace tiempo que se decretó la muerte del futuro y de la idea de progreso” (Garcés, 2019, p. 18). La globalización que prometía la integración de los países en desarrollo al progreso se convirtió en otro argumento para alimentar la interpretación subjetiva de un futuro sombrío. Se ha instalado la idea del futuro como amenaza, puesto que estamos en un tiempo en que *todo se acaba* (Garcés, 2019) vemos cómo el sistema planetario se encuentra en riesgo, se terminan los recursos naturales, el agua, el petróleo y el aire limpio, cómo se extinguen los ecosistemas y su biodiversidad (Steffen et al., 2015; Kozel, 2019). Vemos el fin de las ideologías, de las tradiciones y del futuro como promesa de desarrollo y progreso. En el tiempo presente hablar de futuro promisorio es sinónimo de incredulidad, vivimos en un mundo más consciente de la ambigüedad y la ambivalencia, en que el optimismo en el porvenir se constituye en un elemento sospechoso, sucedáneo de la ingenuidad (Gatto, 2019). Hemos pasado desde la postmodernidad a la insostenibilidad, ya que vivimos en una condición póstuma por la destrucción irreversible de las actuales condiciones de vida. Por ello en el lugar de preguntarnos ¿hacia dónde?, nos preguntamos ¿hasta cuándo? en las cosas más íntimas y también colectivas (Garcés, 2019), tales como ¿Hasta cuándo tendré empleo?; ¿Hasta cuándo alcanzará mi pensión?; ¿Hasta cuándo podré mantenerme estudiando?; ¿Hasta cuándo habrá agua?; ¿Hasta cuándo creeremos en la democracia? Somos póstumos porque la irreversibilidad de nuestra muerte civilizatoria pertenece a una experiencia ya vivida (Garcés, 2019).

La idea de un futuro poco promisorio ha circulado de un modo masivo sustentando distopías o retrotopías (Bauman, 2017). Estas últimas correspondientes al anhelo de rectificación de los defectos de la actual

situación humana, transfiriendo al presente potencialidades del pasado, en una visión nostálgica por un pasado valorado por su presunta estabilidad y también por su supuesta fiabilidad (Bauman, 2017; Colín et al., 2018; Martínez, 2019). En la vivencia cotidiana de tales distopías o retrotopías anclamos el futuro. Así, la privatización/individualización de la idea de progreso y de la búsqueda de una mejor vida, suele estar asociada con ideas optimistas del pasado. De allí que la muerte civilizatoria de la humanidad sea una experiencia ya vivida, que paulatinamente ha ido permeando cosmovisiones, emociones y subjetividades, expresándose en modos de vida, es decir se ha conformado una ideología póstuma. Sin embargo, frente a este sombrío escenario, la pregunta sobre si es posible que se inauguren otras condiciones para la humanidad, o si somos el epitafio de una historia, (Gatto, 2019) cobra sentido, entrelazándose con la idea de que el futuro, o los diversos futuros que atravesaremos, no “llegan” ni “emergen”, sino que serán producto de iniciativas pasadas y presentes, de las políticas que diseñemos y de nuestras acciones (Finquelievich, 2019), en el entendido de que el tiempo es circular y no lineal como tradicionalmente se ha asumido, en que el futuro como posibilidad abierta está entrelazado con el presente y con el pasado. De modo que para transitar desde las distopías y retrotopías a nuevas utopías, habría que declarar la insumisión frente a la ideología póstuma, lo que se constituye en la principal tarea del pensamiento crítico hoy (Gatto, 2019). De allí que en el actual contexto de las transformaciones socio-tecnológicas, y de aquellas provocadas por la crisis sanitaria producida por el COVID-19 que afectan el porvenir de la humanidad, proponemos contribuir a hacer frente a la ideología póstuma, erradicando el presentismo del trabajo profesional que suele habitar en las intervenciones sociales, no por voluntad propia sino porque se constituye en un imperativo cultural de nuestro tiempo.

## **El futuro del trabajo profesional**

Los análisis sobre el futuro de la humanidad en diversos ámbitos y preocupaciones, y las implicancias de ello en las subjetividades con las que las personas viven sus cotidianidades, suelen estar basados en ejes relativos a la base económica de las sociedades y a sus modos de organización política. Los entrecruces entre estas dos dimensiones originan distintos tipos de sociedades futuras: Un mundo igualitario con abundancia; uno con abundancia, pero jerárquico; uno igualitario y con escasez; o uno jerárquico y con escasez (Frase, 2019).

Evidentemente, todas estas posibilidades albergan matices ideológicos y posibilidades de realidad diferentes, siendo algunos escenarios “más ideales y deseables” que otros. Sin embargo, cualquiera sea el caso y más allá de solo un ejercicio analítico, en todas las proyecciones sobre la vida por venir,



el trabajo remunerado sigue siendo un eje permanente y articulador de la materialidad e inmaterialidad de la vida humana, existiendo consenso respecto de que ha habido y seguirá habiendo transformaciones en el mundo laboral. Por tanto, estaríamos frente a una nueva morfología del trabajo remunerado, en la que es posible predecir distintos escenarios. En tal sentido, por una parte, hay quienes auguran la paulatina obsolescencia de la humanidad en el mundo laboral, debido a la rápida evolución tecnológica, en que distintos tipos de dispositivos reemplazarían a las personas incluso en tareas que actualmente se perciben como exclusivamente humanas, tales como aquellas que implican razonamiento, entendimiento, intuición, empatía y comprensión de las otras personas. Estas capacidades podrían ser imitadas en el futuro, por dispositivos tecnológicos a los que se les hayan transferido los mecanismos de pensamiento de un ser humano promedio (Lojkine, 1995; Finquelievich, 2019). Por lo tanto, el trabajo remunerado humano estaría centrado en proveer a tales dispositivos de dichas capacidades, de allí que habría aumento de plazas laborales en algunos sectores y disminución en otros.

Como contrapartida a ello, se propone que el avance tecnológico permitirá la sustitución solo de algunas funciones laborales, por lo tanto las habilidades humanas referidas a la originalidad, fluidez de ideas, razonamiento deductivo, sensibilidad ante problemas, mentalidad crítica, capacidad para resolver problemas y para construir ideas complejas, y aquellas labores que exigen habilidades sociales, se complementarán con las capacidades que han sido transferidas a la inteligencia artificial, aumentando la productividad laboral (Hidalgo, 2018). Por tanto, no habrá obsolescencia humana en el mundo laboral, sino que complementariedad entre la inteligencia humana y artificial, aun cuando la automatización de algunas funciones laborales exigirá el desarrollo de nuevas habilidades humanas en el trabajo. Tales transformaciones en el mundo laboral, también se reflejan en el trabajo profesional, donde se sustenta por una parte una “tesis de continuidad” (Ackroyd, 1996; Wilkinson et al., 2016; Reed, 2018), en que las/los profesionales poseerían un poder cognitivo, recursos económicos, sociales y culturales que les permitirían adaptarse al cambiante mundo laboral, preservar su autonomía y su condición de expertos/as, utilizando perspectivas multidisciplinarias para aportar conocimientos a un entorno altamente complejo y en rápida evolución. En contraposición a ello, hay quienes argumentan el advenimiento de una sociedad post-profesional, (Moratalla, 2018; Melamed, 2017; Esteva, 2014, 2017), en que la sociedad digital basada en internet habría provocado un cambio en la distribución de conocimientos en la población, ya que cada vez más saberes prácticos están disponibles online y las personas están más informadas.

Asimismo, nuevas fuentes de experticia práctica estarían emergiendo a través de dispositivos tecnológicos capaces de auto-operarse o que requieren del manejo de personas no especializadas. Según Esteva (2017) La sociedad post-profesional ya ha nacido. Ello significaría que el concepto de profesional sería utilizado más bien como un adjetivo para calificar el trabajo bien desarrollado, o una nominación para alguien que ha alcanzado una certificación. No obstante sus diferentes perspectivas, ambas posturas convergen en que el trabajo profesional está experimentando cambios significativos debido a una combinación entre cinco elementos: 1) la globalización, desregulación y gerencialismo con el que habitualmente es conducido y abordado el trabajo profesional; 2) una disminución de la confianza pública tanto en las instituciones que conforman los entramados nacionales de cada país, como en quienes laboran en tales instituciones; 3) la presencia de personas destinatarias del trabajo profesional más informadas debido a la difusión de información fácilmente disponible como consecuencia de la sociedad red; 4) el escepticismo posmoderno reflejado en las críticas a los programas científicos modernistas propuestos a las sociedades, y de las cuales muchas personas profesionales son responsables directa o indirectamente; y 5) los cambios contextuales dentro de los que operan las profesiones y que dado lo vertiginoso de sus ciclos, no siempre alcanzan a ser incorporados en el quehacer profesional. Todo esto estaría minando el prestigio, poder y estado general del trabajo profesional en la actualidad, aunque aún se mantienen cuotas de aquello. (Leicht, 2015, Wilkinson et al. 2016).

Desde otra perspectiva, se plantea que no habría antecedentes suficientes para sostener que los futuros distópicos representen un peligro claro para el futuro del trabajo profesional (Leicht, 2015), aun cuando si es posible identificar algunas tendencias respecto del trabajo profesional que se mantendrían o exacerbarían en el futuro, tales como que: 1) a todas las profesiones las instituciones estarían pidiendo que brinden más servicios, con menos recursos a su disposición; 2) la exigencia de nuevas competencias más allá de los límites tradicionales de sus profesiones, por tanto, estaríamos frente a una ampliación de las jurisdicciones profesionales; 3) la estandarización de modos posibles de desarrollar determinadas labores, sin necesariamente considerar rediseños contextuales; 4) la descomposición del trabajo profesional en partes diferentes manejadas por distintos tipos de profesionales, por personas no profesionales, o que se están automatizando; y finalmente, 5) la tendencia a la rutinización de labores profesionales, que hasta ahora habían sido particularmente complejas. (Susskind y Susskind, 2015, 2018)

De modo que el futuro del trabajo profesional está siendo motivo de múltiples discusiones en la actualidad, desde donde se auguran dos posibles

desenlaces, uno de ellos es que el trabajo profesional será sustituido por sistemas de inteligencia artificial; y el otro argumenta que en realidad no será así dado que los grupos profesionales en general, tienen suficientes capacidades, recursos y desarrollo de habilidades para poder adaptarse. En ambos casos hay consenso respecto de que el trabajo profesional cambiará, debiendo desarrollar otro tipo de capacidades, ya sea para adoptar nuevas formas de trabajar o para adaptarse al surgimiento de una sociedad post-profesional. Ello evidentemente genera incertidumbres tanto entre quienes se están formando como profesionales, en quienes les forman, y entre aquellas personas que están desarrollando sus labores profesionales en la actualidad. Sin embargo, tal incerteza no significa que el futuro del trabajo profesional sea parte de la ideología póstuma que permea nuestras cotidianidades, sino por el contrario, ello abre posibilidades de desarrollar nuevas habilidades profesionales, o de resituar aquellas que, por la premura de los tiempos actuales, han quedado en desuso.

### **La inteligencia pronóstica como estrategia de intervención profesional**

Las urgencias que caracterizan los tiempos convulsionados instan a los equipos profesionales a desarrollar sus quehaceres con la mayor sinergia y celeridad posible; ejecutando programas o prestaciones centralizadas; con escasas o inexistentes posibilidades de rediseño conforme a los contextos en los que interactúan; con exiguos recursos económicos y materiales al servicio de la intervención profesional; y por si fuera poco en precarias condiciones laborales y contractuales (Iturrieta, 2021). Todo ello les sitúa habitualmente, al límite de sus fuerzas profesionales, aumentando las probabilidades de que se retrotraigan los pensamientos crítico-sociales que sustentan estrategias de resistencia profesional. Así, las urgencias profesionales sumergidas en la ideología póstuma pueden ir paulatinamente, transformándose en una suerte de presentismo profesional, que cuando se arraiga en el quehacer cotidiano, oscurece las miradas hacia el futuro. De allí la necesidad de poner en práctica la inteligencia pronóstica, que corresponde a una habilidad humana que con frecuencia no es considerada como parte del acervo profesional, ya sea porque las más de las veces la subjetividad, que es su sustento, es infravalorada como herramienta profesional; o porque dado ese carácter subjetivo se encuentra entrelazada con las cotidianidades y por tanto, sin que advirtamos su presencia cumple con su finalidad, evitando el desencadenamiento de algún suceso nefasto, o potenciando la aparición de algo venturoso. Según Sloterdijk (2018), ello se debería a la “paradoja de base del profetismo del desastre” (p.15). Es decir que este tipo de inteligencia es invisibilizada porque cuando tiene éxito, habitualmente se le tipifica como una alarma innecesaria, sin advertir que

precisamente, dada su intervención no ha sucedido aquello de lo que advertía.

De modo que para visibilizar su ejercicio como parte de un quehacer profesional que se opone a la ideología póstuma, consideraremos que Sloterdijk (2018), siguiendo a Dupuy (2015), argumenta que “solo apocalípticos experimentados pueden ejercer una política racional de futuro, dado que son lo bastante valerosos como para considerar también lo peor como posibilidad real” (Sloterdijk, 2018, p.15). A esta habilidad, Dupuy (2015) denomina “catastrofismo ilustrado”. Sin embargo, en tiempos convulsionados y como oportunidad de hacer frente a la ideología póstuma, se hace necesario ampliar la noción de catastrofismo ilustrado, desde ideas apocalípticas tales como incertidumbres, riesgos y catástrofes, hacia un continuum donde, por ejemplo, la idea de libertad asociada a incertidumbres y riesgos también tenga cabida. Ello permitiría el desarrollo de intervenciones sociales en torno a las incertidumbres y riesgos conceptualizadas también, como posibilidades futuras abiertas, sin normas basadas en tradiciones, sin historias ya contadas, y por sobre todo como posibilidades de acción individual y colectiva intencionada hacia un futuro promisorio.

Conceptualizaciones de este tipo podrían guiar una actuación profesional que se sustente en un pensamiento “supra ideología póstuma”, insumiso a ella, y por tanto que desarrolla intervenciones sociales coherentes con una postura profesional sociocrítica. Con la misma finalidad de hacer frente a la ideología póstuma, habría que ampliar también la noción de catastrofismo ilustrado, para que no solo las catástrofes sean parte de la inteligencia pronóstica, sino también los sucesos deseables o venturosos. De manera que, como estrategia de intervención profesional, la inteligencia pronóstica abarcaría una dimensión mayor que la propuesta por Dupuy (2015) y Sloterdijk (2018), pudiendo no solo anteceder sucesos apocalípticos, sino que además permitiría advertir bonanzas y por tanto potenciarlas.

La inteligencia pronóstica según Sloterdijk (2018), consistiría en la capacidad de proyectarse por medio del pensamiento al momento posterior al suceso de un hecho deseado o indeseado, asumiendo que ya ocurrió, y desde allí mirar en dirección de nuestro presente, viendo en tal hecho una situación, que podíamos haber escogido descartar, potenciar, o aminorar sus efectos, en el momento en que aún era tiempo. La inteligencia pronóstica, por tanto, se constituiría en una nueva conciencia epistemológica, respecto del modo como las profesiones que confluyen en la intervención social desarrollan sus labores. (Iturrieta 2019, 2018) En consecuencia, la inteligencia pronóstica, no corresponde a un mero sentido común, ni a una supuesta capacidad adivinatoria, sino que correspondería a

la identificación de ideas, es decir, pensamientos/acciones sustentadas en contenidos sensibles, o sea experiencias, emociones y subjetividades; en contenidos cognitivos, y en la intuición, en el sentido de las percepciones y el modo de percibirse de ellas, propuesto por Leibniz (1983), y donde la concepción del tiempo es circular, y una dimensión subjetiva.

### **La circularidad del tiempo como insumisión a la ideología póstuma**

Habitualmente dentro de la ideología póstuma que permea nuestras cotidianidades, la percepción del tiempo es lineal, siendo concebido como un inexorable camino hacia la destrucción de la humanidad y su entorno. Ello sustenta una suerte de fatalismo atávico y autodestructivo, que lleva a la humanidad a admitir la ideología póstuma como un correlato obvio de sus propias acciones, cuya pesadumbre por haberlo generado le lleva a asumir ese camino de final conocido con resignación: “es lo que nos tocó vivir”; “es lo que merecemos por destruirlo todo”; “tendremos que aprender a vivir con lo que hemos generado”. Todas estas afirmaciones cotidianas suponen no solo un futuro distópico, sino además que el pasado ya no existe por tanto es inmodificable, y el futuro aún no es, pero conocemos el desenlace.

Por tanto, vivimos el presente con resignación y sumisión a la ideología póstuma, con nuestras cotidianidades atiborradas de producciones culturales que nos refuerzan la idea de un destino distópico, en desmedro de nociones potenciadoras de resistencias profesionales y/o personales. De allí que la concepción lineal del tiempo sea tierra fértil para la ideología póstuma, y la antesala de la manipulación para la obediencia en un presentismo permanente.

La insumisión a la ideología póstuma es por tanto una postura ético-política, que ofrece la posibilidad de revalorar nociones ancestrales desarrolladas en nuestro Continente y que se mantienen hasta hoy. Tal es el caso de la etnia Tojolabal que habitan actualmente en el Estado de Chiapas, México, y que descendientes de la cultura Maya, conciben el tiempo como movimiento cíclico del espacio. Según Lenkersdorf (2005), esta cultura heredera del sistema métrico Maya, asumió un sistema de conteo basado en veintenas, sobre la base de los 10 dedos de las manos. En consecuencia, en su cultura no existe el número 21, sino que a la primera veintena se suma un 1, que es parte de la segunda veintena. A la segunda veintena se suma otro 1 que es parte de la tercera, y así sucesivamente. De modo que en su concepción del sistema métrico la veintena siguiente arrastra a la anterior. Esta forma de conteo es derivada de la observación de los ciclos de la naturaleza, en que por ejemplo el día es parte de la noche y ésta a su vez del día, como ciclos diferentes, pero que a su vez conforman un mismo ciclo

mayor de tiempo. La noción de que un ciclo correspondiente a una veintena arrastra a otro ciclo, como otra veintena, genera la idea del tiempo como un espiral ascendente. Según estas culturas, la humanidad no está fuera del tiempo, sino dentro de éste, y así como el número 1 es “cargado” a la veintena siguiente, las personas somos cargadas en ciclos temporales, donde compartimos con otras personas y con el universo, en ciclos infinitos. De manera que el tiempo es externo a las personas, y, por tanto, no puede ser manipulado ni controlado por ellas, pero cada ciclo va recibiendo los influjos del período precedente, así como la veintena recibe al 1, por tanto, ofrece “novedades” cada vez. Así, cada uno de estos ciclos temporales contiguos y encadenados, son diferentes uno del otro, por tanto, no necesariamente están dentro del mito del eterno retorno, que argumenta que los sucesos pasados, presentes, y futuros se repetirán eternamente en el mundo. Sin embargo, en cada uno de ellos se podrían reconocer elementos ya vividos que permiten predecir sucesos futuros, aun cuando de acuerdo con Lenkersdorf (2005), lingüista que vivió largos años inmerso en la etnia Tojolabal, desentrañando claves culturales para la comprensión de su cosmovisión, esta cultura no solo tiene una concepción en espiral ascendente del tiempo, sino además según ellos el futuro está atrás y el pasado de frente a nuestros ojos. Lenkersdorf escribe que según la tradición Maya: “El futuro no está delante de nosotros sino, todo lo contrario, a nuestra espalda, porque somos nosotros los trasladados a una entidad veintena desconocida. Así también, lo dicen los tojolabales: *el futuro está a nuestra espalda*. Tiene que estar allí, porque todo lo que tengamos por delante no es futuro; ya lo vimos, y lo que vimos ya no puede ser futuro. Ya son cosas vistas (Lenkersdorf, 2005, p. 241). Consecuentemente, el vocablo usado en la cultura Tojolabal, equivalente a futuro es tza’ani, que literalmente significa “lo que está atrás” (De la Garza, 2012).

Por otra parte, estos ciclos temporales están conformados por una noción “nosótrica”. Ello es que quienes comparten un tiempo conforman un conjunto, en cuya interioridad se complementan mutuamente, debiendo cada cual detectar la consonancia necesaria para convivir en armonía con el ciclo que le toca vivir. Por tanto, en esta concepción del tiempo, habría una correspondencia macrocosmos-microcosmos, y una concepción holística de cada persona y de cada ciclo-espiral. (Lenkersdorf, 2005)

Esta concepción del tiempo desafía a la noción temporal unidireccional, lineal y ascensional que sustenta a la ideología póstuma, ya que nunca habrá un final absoluto de los tiempos, ni un fin de los mundos, sino una eterna renovación. Asimismo, la noción del pasado en frente y del futuro a nuestras espaldas, revitaliza la posibilidad de ejercer la inteligencia pronóstica como estrategia de intervención profesional, e insumisión a la ideología póstuma, por tanto de resistencia profesional, toda vez que aun

cuando el pasado sea inmodificable, lo tenemos siempre en frente de nuestros ojos permitiéndonos hacer conscientes las subjetividades e intuiciones que guiaron nuestro accionar, en una relación dialéctica, entre pasado y futuro anclada en el presente. Igualmente, el futuro a nuestras espaldas lo descentra de las cotidianidades, abriendo posibilidades analíticas, toda vez que estaría alejado de las relaciones cara a cara, y de los avatares y apremios de los tiempos convulsionados. La idea de futuro a nuestras espaldas lo revestiría de un halo de quietud que nos permitiría volver la vista hacia atrás y proyectar el porvenir con menos ansiedades.

### **Saliendo de la telaraña del presente**

Los tiempos convulsionados como los actuales nos atrapan en un presente inasible, ya sea porque el tiempo vivido en su dimensión subjetiva nos parece tan breve, que se convierte en algo efímero, que al hacerlo consciente ya es pasado, o por el contrario la languidez de las horas de vida en pandemia, hacen del tiempo vivido verdaderas eternidades que rápidamente engullen al presente, situándonos en el futuro construido con remembranzas del pasado, que nutren anhelos retrotópicos. En el dinamismo de estos ir y venir temporales, el presente se convierte en una especie de telaraña cuya hebra no es de seda, sino de temor al futuro.

En las sociedades neoliberales como las actuales, ha habido un cambio en el modo de integración social, pasando de la promesa de ascenso a la amenaza de exclusión, en que son centrales los conceptos de apertura y desarrollo, tanto en el plano individual como social, donde el éxito es un mandato universal. En consecuencia, en este tipo de sociedades nos relacionamos empleando conceptos de miedo: exclusión/inclusión; riesgos de todo tipo; futuro incierto; inseguridad existencial; deterioro de la salud mental; cesantía/precariedad laboral; vida/muerte; pandemia/encierro; salud/enfermedad/privatización/pobreza; entre muchos otros. La sedimentación de estos conceptos en las culturas, finalmente se traduce en exigencias de éxitos, que van desde aquellos vinculados a la sobrevivencia hasta lo más trivial, y desde lo cotidiano, a lo eventual o lo permanente. En todos los casos el trasfondo es el agobio vivido como temor al futuro. La pregunta que cabe hacerse es ¿quiénes rentabilizan este agobio y temor al futuro? Y ¿Qué rol le cabe en ello a la ideología póstuma? Ambas preguntas tienen una respuesta entrelazada: el miedo es capitalizado por quienes tienen sus intereses puestos en la perpetuación del sistema neoliberal, que les permite mantener y aumentar sus privilegios, y una de sus múltiples estrategias, es la ideología póstuma, ya que el miedo quizás sea el único factor a priori de las sociedades actuales, sobre el que se pueden poner de acuerdo todas las personas que las componen, por tanto el miedo es el principio que tiene validez absoluta, una vez que todos los demás principios

se han vuelto relativos (Bude, 2014), ello posibilita que las cúpulas de poder lo administren a su favor. En tal sentido, concordamos con Gatto (2019), respecto de que la insumisión frente a la ideología póstuma es la principal tarea del pensamiento crítico hoy, y también con Finkelievich (2019) respecto de que el futuro no llega ni emerge, sino que deriva de iniciativas pasadas y presentes, de nuestras acciones y de las políticas que diseñemos.

El contexto antes esbozado, vuelve urgente la necesidad de que salgamos del presentismo que suele capturar las vidas humanas en tiempos convulsionados, ya que pareciera ser que la visión heideggeriana del tiempo se ha impuesto en nuestras cotidianidades teñidas de neoliberalismo. Para este filósofo, el futuro es el tiempo que por excelencia preocupa a cada ser humano, ya que al momento de nacer es “arrojado” a un mundo de infinitas y múltiples posibilidades, pero dónde hay solo una que está presente en todas estas probabilidades: la muerte. La ideología póstuma pareciera estar en coherencia con los postulados de Heidegger (2015), quien sostiene que, frente a la angustia por la certeza de la muerte, vivimos en tiempo presente una existencia inauténtica, procurando extinguir tal ansiedad a través de la aceptación del “señorío de los poderosos”. Es decir, en un mundo de anonimato, sin cuestionamientos a lo socioculturalmente establecido, y donde la avidez por las novedades que nos ofrece el entorno, llena el tiempo para evitar pensar en enigmas, y así, no tener que enfrentar el misterio más grande de todos que es la muerte, teniendo que aceptar la condición humana de mortales. De modo que la ideología póstuma que marca el presente como un tiempo del “todo se acaba”, alimenta la inseguridad existencial vivida como agobio o temor al futuro, restando posibilidades a lo que Heidegger (2015) llamó una existencia auténtica, en que, para dar densidad a la vida, necesariamente se requeriría aceptar la muerte y la finitud del tiempo. De allí que la ideología póstuma ofrezca toda suerte de elementos culturales y socioambientales, para sostener la vida humana en un presente efímero, pero atrapante por un constante agobio frente al futuro.

El presentismo que sustentado en el temor al futuro atrapa las cotidianidades, está presente en vastos campos de las acciones humanas, entre ellos, en el ejercicio profesional. De allí que, en coherencia con el pensamiento sociocrítico, las transformaciones que se avecinan en el futuro del trabajo profesional representarían una oportunidad para contribuir a la insumisión a la ideología póstuma, repensando la formación profesional de pregrado para incorporar innovaciones ontológicas, epistemológicas y gnoseológicas, respecto del modo como se ha asumido tradicionalmente. Ello sobre la base de las influencias que las profesiones aún mantienen en las sociedades actuales.



Entre tales innovaciones se podría incorporar como habilidad profesional el ejercicio de la inteligencia pronóstica, sobre la base de que, si bien no es posible predecir el futuro, la capacidad de situarnos frente a un fenómeno como si este ya hubiera sucedido, nos permite identificar tendencias futuras, patrones que contribuyan a proyectar una imagen de lo que podría suceder, recurriendo para ello no solo a contenidos cognitivos, sino también saberes sensibles y experienciales, ampliando así las actuales concepciones epistemológicas que suponen una formación profesional rigurosa y de calidad.

De igual modo, la sustitución de la idea del tiempo lineal por la de circularidad, no solo como una eterna repetición de sucesos a lo largo de la historia, sino como ciclos temporales en los cuales las personas nos encontramos inmersas, y donde existe una noción “nosótrica” del tiempo que nos toca vivir, podría potenciar la idea de que ser profesional no solo implica el reconocimiento social, cultural, y económico de una experticia, que otorga una cierta posición en la estructura social, sino que además corresponde a un tipo de trabajo remunerado, que dota a la categoría de profesionales de la impronta de trabajadores, y por tanto de una actoría social, con capacidad organizativa en favor del futuro del quehacer profesional. Ello potenciaría enfrentar los cambios que se avecinan, de manera colectiva y desaprisionada de enclaves arrastrados a través de una historia de subordinación y explotación, de la clase trabajadora en nuestros países.

Por su parte, el pensamiento nosótrico, sumado a la incorporación de la idea del tiempo cuyo dinamismo no podemos controlar, puesto que nos encontramos dentro de él, y además porque el tiempo vivido tiene una dimensión subjetiva, mucho más preponderante que su medición mecánica, permitiría abogar por intervenciones profesionales contextualmente situadas, desarrolladas en el presente, sobre la base del pasado y del porvenir, pero libre de los agobios impuestos por la premura del reloj, que el actual sistema neoliberal impone a las intervenciones sociales. Ello en el entendido que quienes diseñan las políticas, planes, programas, y proyectos de allí derivados, son profesionales, al igual que quienes los ejecutan.

Finalmente, una formación profesional desentramada de la idea de un mañana distópico, y sustentada en una noción de futuro abierto y co-construido en una relación dialéctica con el pasado y presente, y además ubicado a nuestras espaldas, es decir, sin las angustias que la ideología póstuma antepone a nuestros ojos, como un tinte con aroma a muerte que se entreteje en nuestras cotidianidades, nos permitiría desarrollar en toda su extensión, nuestras habilidades de pensamiento complejo y sociocrítico,

abriéndonos nuevos escenarios para que interactuemos en las infinitudes de nuestras utopías.

## Referencias bibliográficas

Ackroyd, S. (1996). Organization contra organization: Professions and organizational change in the United Kingdom. *Organisation Studies*, 17(4). 599–621

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/017084069601700403>.

Bauman, Z. (2017). *Retrotopia*. Madrid: Paidós Ibérica.

Bauman, Z. (2004). *Modernidad líquida*. Buenos Aires, Tercera reimpresión: FCE.

Beck; U. (2002). *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Siglo XXI.

Bude, H. (2017). *La sociedad del miedo*. Madrid: Herder:

Colin C., Iturrieta, S., Marchant, M. (2018) Temporalidades de la construcción disciplinar: las narrativas nostálgicas del trabajo social en Chile. *Revista de Estudios Sociales*, (65), 73- 84.

De la Garza, M. (2012). La historia del tiempo, el tiempo de la historia. *Revista Digital Universitaria*, 13(12), 1-13.

<http://www.revista.unam.mx/vol.13/num12/art116/>.

Dupuy, J. (2015). Pensar lo más cerca del apocalipsis. *Ciencias Sociales Y Educación*, 4(8), 252-276.

[https://revistas.udem.edu.co/index.php/Ciencias\\_Sociales/article/view/1756](https://revistas.udem.edu.co/index.php/Ciencias_Sociales/article/view/1756)

Esteva, G. (2017). *Desprofesionalizarnos / Deprofessionalize Ourselves*. Unitierra Oaxaca.

<https://earthlingopinion.wordpress.com/2017/09/27/desprofesionalizarnos-deprofessionalize-ourselves/>.

Esteva, G. (2014). La libertad de aprender. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 28(2), 39-50.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27433840005>.

Finkelievich S., Feldman P., Girolimo U. y Odena B. (Comps.) (2019). *El futuro ya no es lo era*. Buenos Aires: TeseoPress.

Finkelievich, S. (2019). ¿Qué futuro(s) estamos construyendo? En: Finkelievich S.; Feldman P.; Girolimo U. y Odena B. (Comps.) (2019). *El futuro ya no es lo que era*. Instituto de investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias sociales. Universidad de Buenos Aires. Argentina.

Frase, P. (2019). Cuatro futuros para armar. *Nueva Sociedad*, (283) <https://www.nuso.org/articulo/cuatro-futuros-para-armar/>.

Garcés, M. (2019). Condición póstuma, o el tiempo del «todo se acaba». *Nueva Sociedad* (283). <https://www.nuso.org/articulo/condicion-postuma-o-el-tiempo-del-todo-se-acaba/>.

Gatto, E. (2019). ¿Cómo hacer? Del futuro a las futuridades. *Nueva Sociedad*, (283) <https://nuso.org/articulo/como-hacer/>.

Giddens, A. (2001). *Vivir en una sociedad post tradicional. Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*. Madrid: Alianza.

Heidegger; M. (2015). *Ser y tiempo*. Santiago: Universitaria.

Hidalgo, M. (2018). *El empleo del futuro: un análisis del impacto de las nuevas tecnologías en el mercado laboral*. Universidad de Deusto.

Iturrieta, S. (2021). Un salto a la esperanza en tiempos convulsos: hacia la inteligencia pronóstica. *ConCiencia Social: Revista digital de Trabajo Social, Narrativas del cuidado en escenarios turbulentos*, 4(8). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/article/view/32874>

Iturrieta, S. (2019). Cuidado social e intervención social directa: ¿superposición o trabajo interprofesional? en Ayala, R. (ed.) *Gestión del cuidado interprofesional*. Santiago: RIL.

Iturrieta, S. (2018). Bienestar subjetivo de profesionales en un contexto de masificación, segmentación y fragmentación de la educación superior chilena. *Revista de Ciencias Sociales*, 24(3), 83-96.

<https://doi.org/10.31876/rsc.v24i3.24926>

Kozel, A.; Bergel M. y Llobet V. (2019) (Eds). *El futuro: miradas desde las humanidades*. Serie futuros. UMSAM.

Leibniz, G. (1983). *Nuevos ensayos sobre el entendimiento humano*. Madrid: Editorial Nacional.

Leicht, K. (2015). Market fundamentalism, cultural fragmentation, post-modern skepticism, and the future of professional work. *Journal of Professions and Organization*, 3(1). 103–117.

Lenkersdorf, C. (2005). *Filosofar en clave tojolabal*. México: Porrúa.

Lojkin, J. (1995). *A Revolução Informacional*. São Paulo: Cortez Editora.

Martínez C. (2019). Explorar el futuro: Transformaciones espacio-temporales de los relatos utópicos. *Nueva Sociedad* (283). <https://nuso.org/articulo/explorar-el-futuro/>.

Melamed, A. (2017). *El futuro del trabajo y el trabajo futuro*. Buenos Aires: Planeta.

Moratalla, A. (03 de mayo de 2018). *El futuro de las profesiones en la era digital*. EntreParentesis.org. <http://entreparesis.org/futuro-profesiones/>.

Reed, M. (2018). Elites, professions, and the neoliberal state: critical points of intersection and contention. *Journal of Professions and Organization*, 5(3). 297–312. <https://doi.org/10.1093/jpo/joy010>

Sloterdijk, P. (2018) *¿Qué sucedió en el siglo XX?*. Madrid: Siruela.

Susskind, D.; Susskind; R. (2018) The future of the professions. *Proceedings of the American Philosophical Society*, 162(2)

<https://www.amphilsoc.org/sites/default/files/2018-11/attachments/Susskind%20and%20Susskind.pdf>.

Susskind, D.; Susskind; R. (2015) *The future of the professions: How technology will transform the work of human experts*. Oxford University Press.

Wilkinson, A., Hislop, D. y Coupland, C. (Eds.) (2016) *perspectives on contemporary professional work: Challenges and Experiences*. New horizons in management. Edward Elgar.

Steffen, W., Richardson, K., Rockström, J., Cornell, S., Fetzer, I., Bennett, E., Biggs, R., Carpenter, R., Vries. W., Wit, C., Folke, C., Gerten, D., Heinke, J., Mace, G., Persson, L., Ramanathan, V., Reyers, B. y Sörlin, S. (2015) Planetary boundaries: Guiding human development on a changing planet. *Science*, 347(6223)

<https://science.sciencemag.org/content/347/6223/1259855>.

# Intervención como mediación sociotécnica

Raúl Hozven Valenzuela

**Resumen:** El presente capítulo expone desde la teoría del actor (actriz) red un argumento para comprender la intervención desde una mirada sociotécnica, mas no meramente social. El debate que se propone resulta relevante por dos aspectos; el primero, para extender los alcances sobre la intervención, en términos de actuación, interpretación, distinción sistémica y discursiva, relevando desde la mirada sociotécnica, la preponderancia del seguimiento a las asociaciones. En segundo término, para reflexionar sobre los intersticios que se forjan en la práctica interventiva, lo que implica atención sobre las controversias y reensambles entre actantes humanos/as y no humanos/as.

**Palabras clave:** Intervención social - teoría del actor (actriz) red – teoría sistémica – contrapuntos – controversias - mediación.

## Cuatro miradas sobre la intervención

Las discusiones en torno a la intervención son muy profundas, someramente se puede señalar en estas líneas, que corresponde a un campo sin dueños o dueñas y, por el contrario, a un espacio extensivo cuando se asocia a la acción en redes públicas y/o privadas por parte de diversas profesiones (Galaz y Rubilar, 2019, Iturrieta, 2012). Su amplia plasticidad no solo es prolongable en las ciencias sociales, también a otras áreas de aplicación, tales como la salud y el bienestar social (Reyes, Olivares, Berroeta y Wincler, 2015; Montero Rivas, 2011). Por tanto, un aspecto primario es distinguir su connotación eminentemente plural, transversal, indefinida y por qué no decir, multisituada, lo que resulta particularmente atractiva para la discusión que se pretende establecer en el presente capítulo de este libro.

Cabe agregar que esta irresolución domiciliar se refleja también en sus nociones conceptuales, sendero sobre el cual se visualiza como orientación el trabajo de Saavedra (2015), particularmente cuando plantea los cuatro argumentos presentes sobre la intervención, a saber; actuación, interpretación, distinción sistémica y discursiva, que en este escrito dialogan con una quinta estación que se propone: la sociotécnica.

Para empezar, resumiremos cada una de estas miradas comenzando por la intervención planteada como actuación, es decir, el despliegue de una versión anclada en la modernidad que releva una forma de acción, organizada, planificada y articulada que posee una trayectoria con destino a la solución de contingencias sociales. Entonces, desde este punto, la intervención constituye un hacer práctico, ergo, en este domicilio se reconoce una situación compleja que es menester resolver, para el mejoramiento de determinadas condiciones de existencia, pues: “constituye una forma de actuar de una categoría de profesiones del mundo social, orientada a la resolución de problemas sociales” (Saavedra, 2015, p.137).

Aquí emerge un aspecto notorio cuando Saavedra evoca a Corvalán (1997) específicamente la intervención caritativa (asistencial) y socio política, que se producen en los procesos sociales y culturales del siglo XX, en el contexto de paradigmas socio productivos fordistas y post fordistas (Stecher y Godoy, 2014). En consecuencia, y retomando la descripción planteada en un inicio, en la versión de actuación hay una relación irreductible con los procesos de modernización.

La segunda mirada establecida por el autor tiene como fondo a la hermenéutica y al giro lingüístico, que se despliega en las discusiones de las ciencias sociales que releva la preeminencia del lenguaje, y en particular de la comprensión, pero tomando en cuenta que “las posibilidades de aclaración interpretativa están paradójicamente articuladas con las implicancias de la complejización de la hermenéutica de lo social” (Saavedra, 2015, p. 139). Esta complejidad implica tener en consideración las relaciones entre conceptos, significados, mediaciones y actantes (término sobre el cual se profundiza posteriormente), pues la intervención debe ser entendida como un hecho social complejo, donde es necesario tener presente al bienestar social, la calidad de vida y el desarrollo social. (Muñoz, 2014).

Desde este sitio un aspecto interesante que plantea Saavedra es la analogía con el trabajo de Matus (2006), por ejemplo, con la noción de polifonía que resulta atingente para entender a la intervención social más allá de las divisiones entre teoría y práctica, sino que conforme a las múltiples subjetividades presentes en los procesos de intervención (Castañeda, 2014). Tras aquel soporte, en esta argumentación se inscriben las categorías analíticas, ya que “es necesario superar la comprensión estática del actante de la intervención, para constituirse primero en intérprete de la compleja red de significados que configuran un problema social” (Saavedra, 2015, p.139). En este marco, lo problemático constituye una oportunidad, pues tal como plantea Muñoz en Saavedra (2015), la intervención social permite esclarecer significados, acuerdos en desacuerdos interpretativos, “concretar

acuerdos operativos sobre las actuaciones concurrentes” (Saavedra, 2015, p. 139) que en el lenguaje de la propuesta que se espera transmitir, se comprende más bien como controversias.

A propósito de esta conjunción de repertorios, es de interés en esta segunda mirada algunos conceptos señalados que se comparten con el sustento de la quinta argumentación, a saber, la teoría del actor (actriz) red (en adelante TAR), actor network theory (ANT) u ontología del actante rizoma. Los enlaces en términos ya indicados tales como actantes, mediación y complejidad, que supone la presencia de un particular tejido, pues, “hay intervención social desde el momento en que se interpreta la complejidad del entramado que manifiesta un ámbito conflictivo o problemático de lo social” (Saavedra, 2015, p. 138).

Saavedra plantea también una tercera mirada que concibe a la intervención como una distinción de sistemas funcionales, en este punto la noción matriz de este argumento corresponde a sistemas sociales complejos, que operan conforme a distinciones. Estas surgen a través de las descripciones que auto-elabora la sociedad conforme a su propia producción, mediante comunicaciones.

A diferencia de la segunda argumentación, la complejidad a que se alude se remite a diferencias en los grados de complejidad con relación a su entorno, por tanto, hay selección, es decir, los sistemas actúan selectivamente. Emerge entonces, la diferenciación sistémica estipulando que “cada sistema-parcial reconstruye al sistema social total al que pertenece y co-realiza-a través de una diferencia propia (específica del sistema parcial) del sistema entorno” (Luhmann, 2007, p. 474). Por ello lo que opera son reglas de inclusión-exclusión a partir de procesos de selección conforme a códigos específicos (binarios) que regularizan la pertenencia o no de las operaciones y/o movimientos de dichos sistemas sociales parciales (Saavedra, 2015).

Como corolario, la sociedad entendida en tanto sistema total se conforma por subsistemas (parciales), luego, no se concibe unitaria; por ende, el sistema y los subsistemas parciales que la componen se especializan a través de funciones. En este plano, lo preponderante resulta ser la diferenciación funcional de los sistemas parciales (sistémica), orientado a determinadas funciones societales. Entonces, en nuestras sociedades prima la contingencia y los problemas de coordinación sistémica de los sistemas (subsistemas) parciales.

Por otra parte, la cuarta mirada esboza a la intervención en el marco de la discursividad, para aquello Saavedra (2015) se remite al ideario de variados autores entre los cuales se destaca Calsamiglia, Tuson, Wodak, Foucault y

Carballeda, entre otros. Sintéticamente, los planteamientos relevan al discurso entendido como una práctica social, en la que hay una asociación ineludible con el poder, por tanto, si se entiende una intervención con trasfondo en la discursividad, aquello implica la capacidad de movilizar la voluntad y el cuerpo de las y los sujetos (que intervienen y son intervenidos-as) generando efectos: “el ejercicio del poder para asegurar el orden social, releva además la condicionante normativizadora en el discurso de la intervención, en cuanto la vida social sigue un modelo biológico como curso regulador” (Muhle en Saavedra, 2015, p. 142).

Así entonces, desde el Estado se definirá el o los discursos que regulan el tipo de sociedad que se espera, así como las familias que se busca persuadir, también el ejercicio de la parentalidad, las sexualidades, en rigor, toda la producción de lo normal y anormal que requiere ser regulada bajo dispositivos. A la sazón, hay un carácter político innegable en la construcción de la intervención social, entendida desde el plano de la discursividad, por cuanto en sus enunciados (políticas sociales) se define la anormalidad de sujetos y grupos humanos, quienes, en otras palabras, demandan ser normalizados para ser parte de determinado orden social, caracterizadas hoy en las políticas sociales, por el managerialismo (Hozven, 2019; Rivera Aguilera, 2017; Sisto, 2009).

## **Sobre argumentaciones y contrapuntos**

### **Pasaporte teórico**

Como se ha planteado en las líneas precedentes, el actual capítulo de este libro propone establecer un permanente diálogo con el trabajo de Saavedra (2015), y en aquel sentido, germina una importante concomitancia con un aspecto central, la noción de argumentación, específicamente su correspondencia con la persuasión, el convencimiento y la negociación. Estos términos, en tanto estrategias, estimulan la complejidad sobre las discusiones que son necesarias en el plano de la intervención, y que resultan ineludibles en este capítulo, ante la prevalencia que se observa en la argumentación de la intervención en tanto actuación.

La noción de argumentación también tiene ligazón con la vida cotidiana, con lo colectivo, “muestra una normatividad orientada hacia la bondad, o en el escenario pesimista, que la argumentación es materia de sesgos, queda la impresión, totalmente justificada, que la idea de la teoría de la argumentación como epistemología aplicada es, finalmente, deriva de un acercamiento social” (Santibáñez, 2015, p. 37) y he aquí un punto fundamental para este escrito, en especial, respecto a cómo se concibe lo social.



Lo social en tanto escenario de argumentación desde la TAR, plantea tensiones, pero para otros, oportunidades, pues no se concibe como un territorio de exclusividad necesariamente humana, por lo tanto, aquí se enfilan las posibilidades de conformar un escenario de persuasión, convencimiento y negociación con otras posturas. Complementariamente hay un arco para establecer contrapuntos y acuerdos, mas no un teatro erístico, muy por el contrario, es menester recordar que “El concepto de intervención es objeto de una controversia significativa sobre su naturaleza y alcance conceptual, por lo cual el examen de las posiciones argumentales resulta ilustrativo de la forma en que es configurada teórica y metodológicamente en la actualidad” (Saavedra, 2015, p. 136).

En este trabajo, se enmarca la noción de contrapunto conforme el ideario planteado por Muñoz (2011) tanto por su asociación con los lugares epistemológicos de la intervención social como por proponer diálogos interdisciplinarios, por cuanto las voces independientes pueden relacionarse, a modo de constituir un todo armónico. En este caso para sostener la complejidad de la intervención desde una mirada socio técnica, con sustento en la TAR (Latour, 2005) que comprende a lo social como un compuesto de híbrides, donde hay conformaciones materiales no humanas que aclaman ser consideradas, y por qué no, también a escala de intervención. Todo aquello a modo de hacer fluir un elemento que se considera clave en esta mirada y que se asocia a la cartografía de controversias (Venturini y Latour, 2010) didácticas de la TAR, a modo de explorar y visualizar “problemas” en los intersticios que se producen en lo social.

Consiguientemente este debate se inicia tomando como base el trabajo de Latour (2005) que se enhebra como columna vertebral para el sustento de esta quinta argumentación, sin obviar, por cierto, los aportes de otros autores entre los cuales es posible mencionar, por ejemplo, a Barrero (2011). Pero también idearios de otros autores como Deleuze, Guattari, Serres, Whitehead y Tarde teniendo muy en cuenta que “a Latour no le interesa reproducir postulados sino buscar aquellos que favorezcan sus intenciones sociológicas” (Barrero, 2011, p.10).

Por lo tanto, con el fin de sostener las argumentaciones y contrapuntos, resulta importante un acercamiento al estudio a algunas propiedades generales de la TAR, teniendo presente las relaciones como aspecto crucial, por cuanto “es una construcción híbrida que, creemos, se nutre de varios conceptos importantes entrecruzándolos y dibujándolos como las premisas fundamentales” (Barrero, 2011, p.10).

De este modo, la TAR describe el cómo se generan órdenes sociales, en este caso, socio materiales, caracterizados desde esta mirada como dinámicos, en tensión y continuo movimiento. Pero no es solo eso, pues la TAR concierne a una caja de herramientas para describir y analizar ciertas realidades y como se mantienen en el tiempo; para aquello es clave seguir las trayectorias y las relaciones de casos de estudio, como en esta oportunidad corresponde a la intervención.

En consecuencia, el pasaporte teórico de esta quinta mirada se basa en una serie de principios que se consideran necesarios para el acercamiento a la TAR, puesto que “Bruno Latour no elabora un sistema filosófico riguroso, ya que él mismo ha afirmado que “produce libros, pero no filosofía” (Barrero, 2011, p. 10).

En virtud de lo precedente, y con el fin de establecer argumentaciones y contrapuntos, es necesario mencionar el principio de simetría presente en la TAR que descarta dualismos como naturaleza-sociedad, discurso-materialidad, micro-macro y humano-no humano (Callon y Latour, 1981) pues a través de la simetría se establece que tanto personas como maquinarias tecnológicas, merecen ser tratadas con la misma rigurosidad para el estudio de las sociedades. Por ello la propuesta de la TAR consiste en seguir asociaciones entre diversos agentes heterogéneos, en ensamblajes diversos y ofrecer una terminología conforme a la cual, es posible referir aquella conformación societal.

Barrero (2011) plantea la presencia de otro principio consonante, a saber, la inmanencia, que se contrapone a la idea de trascendencia, es decir, conforme la TAR las acciones y/o fines están situados en el mismo ser, en una misma corporeidad humana o no humana. Por ende, la inmanencia no está en una totalidad superior, tampoco en las diferencias entre forma y fondo, puesto que son concebidas de modo equivalente. En este empalme lo interesante a destacar se remite a que, si forma y fondo son lo mismo, la inmanencia lleva a que la realidad se conciba como un plano liso sin elevaciones y tampoco profundidades, “un solo plano para lo natural y lo artificial, un plano común de inmanencia donde están todos los cuerpos, todas las almas, todos los individuos y partículas impersonales de las que se componen” (Barrero, 2005, p. 40). Con aquello entonces, se comienza a tejer la representación de lo social entendida en tanto red de asociaciones en un plano común de inmanencia.

Un tercer principio conexo con los anteriores corresponde a la irreductibilidad, que releva los modos de existencia, que por lo demás no están determinados; “en la inmanencia se modifica la manera como se percibe lo que hay” (Barrero, 2011, p. 12). Por cierto, lo que se percibe

entre lo natural y lo no natural, o cualquier unidad sobre la que se piense, pues ésta no es ajena, externa o cualitativamente diferente a lo que la constituye. “La nostalgia de unidad transita en pequeños conductos, en redes más o menos robustas” (Barrero, 2011, p. 12). Es claro, Latour siguiendo a Tarde plantea que lo pequeño siempre es la entidad más grande y real que hay (Barrero, 2011). En consecuencia, lo real siempre está en movimiento y construcción, por ende, siempre hay una comprensión relativa o parcial de determinadas realidades, lo actual, es lo real “Nada se puede reducir a otra cosa, nada puede deducirse a partir de otra cosa, cualquier cosa puede estar aliada con otra. Ese es el principio de irreductibilidad” (Latour, 1998, p. 163).

Ahora, en un escenario de conjunción de estos preceptos, se propone una fusión con la oligóptica propuesta por Latour (1998) en la TAR; esta idea se plantea como morada para contrastar la idea de panóptico de Foucault. El oligóptico esboza un punto de observación-relato en base a visiones en detalle y de detalles, advirtiendo poco, pero advirtiendo bien, a diferencia de una panorámica que alude a una ilusión de coherencia. Por el contrario, Latour (1998) apela a la búsqueda de aquellos espacios locales donde se tejen asociaciones en que sea factible la producción de controversias.

A modo de corolario es relevante destacar que la TAR evade las definiciones precisas respecto a que son las cosas (la intervención) para, de manera inversa, formular otro pensamiento referido a como se conectan estas cosas, es decir, a como se asocian. Importa entonces (per) seguir asociaciones entre actantes (mas no sujetos u objetos) en un plano simétrico, inmanente e irreductible.

Como se lee, la noción de actante sustituye la concepción de actor pues congrega a humanos-as y a otros objetos no humanos-as, relevando el papel de lo tecnológico, de esta manera los actantes se encuentran en permanente movimiento y elaboración, presentándose estabilizaciones, pero precisas (Callen, Tirado Domenech, López, Rodríguez y Sánchez-Criado, 2006). Los actantes, a su vez, son objetivos de otros actantes (Grau, Iñiguez y Subirats, 2010) y pueden modificar, redireccionar o retransmitir aquello de lo que están constituido, a saber, sus programas de acción. Entonces el mundo social en que se desenvuelven las y los actantes está conformado por un movimiento de asociaciones, controversias y reenembsambles (Machado, 2005).

Respecto a las asociaciones, éstas apuntan a las relaciones establecidas por un conjunto de elementos heterogéneos, que involucra sumar a materialidades y otros significantes que emanan de esta conexión, puesto que lo no humano tiene agencia para la construcción de un orden socio

material, deben ser reconocidos como actantes, no meros portadores de significados en las asociaciones. (Argemí y Serrano, 2005)

En cuanto a las controversias, más bien dicho cartografía de controversias, se plantea una idea central que consiste en que no es viable una producción colectiva, si antes no hubo un resultado de trabajo colectivo, y es en éste, en donde las controversias se manifiestan en una asociación de actantes (Venturini y Latour, 2010). La cartografía de controversias busca una versión parcial y detallada de la realidad para mapear una polémica que será determinada y delineada por las asociaciones de actantes.

Los reensambles, a su vez, se relacionan con la idea de forjar nuevas asociaciones en redes que se encuentran cajanegrizadas, a modo de delinear transformaciones en las redes de asociación y, por cierto, mediaciones, para aquello, hay tres estaciones que son fundamentales, localizar lo global; pues es pequeño, lo que está poco conectado; redistribuir lo local, que implica un plano mayor de interacciones más allá de lo que se concibe como directo, pues la interacción es heterogénea y por último; conectar los sitios, que consiste en conectar elementos heterogéneos de manera diferente, para poblarla de otro tipo de actantes. Aquello, es muy relevante en la construcción de una intervención sociotécnica.

## **Cotejar para comprender socio técnicamente**

En esta sección se plantean las cuatro argumentaciones propuestas por Saavedra (2015) en términos de contrapuntos a modo de cotejar con la propuesta que se plantea en este capítulo, asociada a la mediación sociotécnica.

Considerando lo precedente, y en lo concerniente a la intervención en tanto actuación, se plantea que ésta emerge en el contexto de la modernidad, es decir, en aquel período en que se producen profundas transformaciones respecto a la concepción del mundo, siendo el humanismo el centro del pensamiento moderno por sobre posturas teocéntricas; en consecuencia, un aspecto preponderante en la modernidad lo constituye la idea de ruptura con estos paradigmas religiosos. Así, prima la racionalidad y la búsqueda de causales sobre diversos fenómenos, cuyas respuestas se pretenden alcanzar mediante la ciencia, la tecnología, y la secularización del estado, a prueba conforme diferentes idearios durante todo el siglo XX. Es en estos escenarios en el que surge la intervención, justamente para transformar las problemáticas de la sociedad para así cumplir con las promesas de la modernidad.

Pero Latour (1998, 2001, 2005, 2014) establece que esta concepción moderna, disocia y binariza el tiempo, naturaleza y sociedad, por consiguiente, sus productos resultan insuficientes para la descripción, análisis y relaciones de las metamorfosis, significaciones, prácticas y productos de la modernidad, como en este caso, lo constituye la intervención.

En contraste, este autor propone que estos mundos se asocien de manera simétrica, y en un continuo, a modo de conformar una plataforma sólida para la examinación de lo social (plano en el que despliega la intervención). Para aquello resulta clave el reconocimiento a la historicidad de lo no humano, que siempre ha estado presente en el terreno de lo social y por qué no, para establecer también en la intervención de lo social, si parafraseamos a Carballeda (2012).

Por ende, la mayor crítica que se escenifica tras lo anterior es la sospecha respecto a la intervención, como producto de la modernidad, pues Latour tensiona como se ha señalado, a las ideaciones binarias que son parte de la modernidad, por ejemplo, micro-macro, sujeto-objeto, superficial-profundo, humano-no humano, y en el contexto de la intervención, la de idearios de políticas – ejecutores.

Para este autor los productos de aquella modernidad, aunque son predominantes para prescribir y subjetivar en el plano cultural, fracasan en sus aplicaciones, por tanto, cabe cuestionar el hacer práctico de la intervención social como actuación, pues naufragará por su adscripción divisoria.

Como propuesta Latour (2001) enseña la noción de cuasi objeto-cuasi sujeto, es decir, entidades que son parte de una red y que se consideran como una estación anterior a cualquier disociación, por ejemplo, la existente a nivel de sujetos y objetos, y, por el contrario, plantean un espacio no definido entre lo social y lo científico, y dado el caso, entre los planos cercenados entre la ideación y ejecución de las intervenciones sociales.

Se amonestan los productos modernos, pues obvian valiosos intervalos, controversias y la agencia de lo no humano, pues “Las entidades que forman las redes no son ni sujetos ni objetos. Pero tampoco son simplemente nada, son algo” (Argemí y Serrano, 2005, p. 5) y aquello es menester considerar en el plano de la intervención. Entonces hay que reconocer que nunca fuimos modernos (Latour, 2001) puesto que se ha soslayado la producción heterogénea de lo social, no respetando las hibridaciones y complejidades que se han explicitado precedentemente,

entonces, hay que relevar las relaciones entre actantes y, por cierto, considerar profundamente las mediaciones. En síntesis, resulta innegable cuestionar la versión de modernidad que se asienta en las creaciones que se han suscitado en ella, pues han limitado el terreno de lo no concreto, de lo que se excluye, por ejemplo, en los resultados que se sancionan subjetivamente en las prácticas de laboratorio, tal como señala Latour (2001).

En la segunda argumentación de Saavedra (2015), la hermenéutica, comienzan a conectarse cuasi concordancias con la mirada sociotécnica, y aquello es viable de concluir a través de los significados de algunas nomenclaturas que se proponen, deteniéndonos, primeramente, en la idea de polifonía que Saavedra toma de Matus (1999).

Desde esta concepción que simboliza melodías, importa alcanzar los múltiples sonidos que conforman una armonía pues solo así será posible establecer concordia musical (muy similar a la idea de contrapuntos). Por cierto, si aquello se extrapola a lo social o a los espacios en que se despliega la intervención, se plantea la promoción de la diversidad, la superación de binarismos, el levantamiento de las nociones cuasi objeto-cuasi-sujeto, el reconocimiento de actantes, la asociación, el constante movimiento, la superación de díadas y, sobre todo, la agencia de lo no humano.

Desde la TAR, lo social no es equivalente a la experiencia subjetiva y personal en ésta, por tanto, no hay que perder de vista que lo humano, no basta como producción de sentido y es en este punto la exigencia de la polifonía antes señalada. Pero no solo aquello puesto que en la hermenéutica brota otro punto de encuentro con la idea de entramado (red), sobre la cual resulta ineludible un contexto de complejidad, común con esta quinta mirada y que corresponde a la mediación, concepto matriz en la ontología del actante rizoma, como ya se ha indicado.

Sin embargo, en estas cuasi relaciones con la argumentación hermenéutica se sospecha de lo esbozado, cuando se señala que la intervención social permite esclarecer significados o acuerdos en desacuerdos. Concretamente el escrúpulo se relaciona con que, si en la hermenéutica se propone, o no, un despliegue total de desacuerdos. Entonces la incertidumbre que se presume, consiste en saber si la discordancia incorpora o no, una escenificación simétrica de actantes humanos y no humanos, pues para el caso de la TAR aquello es nuclear, inclusive la noción de discordancia gira hacia la completa controversia entre actantes, sin mediar una temporalidad finita, pues en la ontología del actante rizoma, lo que prima es la total cartografía de controversias como medida para observar y describir, las

asociaciones que se despliegan conforme los principios de simetría, immanencia e irreductibilidad, ya revisados.

La controversia implica para la TAR conformar un mapa con profusa información, posicionamientos y metapuntos de vista respecto a una problemática determinada, por ende, Latour (1998, 2001, 2005, 2014) la propone profusamente, Ahora, más allá de esta segunda argumentación, ¿aquello no es propio también en los escenarios de intervención?, a nuestro juicio por cierto que sí, pero cabe interrogarse si eso sucede conforme como lo expresa la TAR.

El siguiente bloque se remite al escenario que se suscita entre la quinta argumentación con la teoría general de sistemas sociales (en adelante TGSS) de Niklas Luhmann, o sistemas funcionales, como lo denomina Saavedra (2015). En aquel sentido cabe destacar dos aspectos, en primer lugar, la presentación de una crítica sociológica que nutre a las discusiones que se plantean en torno a la intervención y, en segundo término, y con apego al lenguaje latouriano, la presencia de cuasi-diferencias entre ambas posturas.

Un primer plano de descripción entre los postulados de Latour y Luhmann (Pignuoli 2011), se remiten a su clara disconformidad con el desarrollo de la sociología, que para ambos se encuentra en crisis desde aproximadamente los años setenta. Para Pignuoli (2011) Luhmann levanta la contingencia y los problemas de coordinación sistémica, y Latour, por su parte, la controversia y mediación; ergo, en ambos autores hay coincidencia en su concepción de lo social; en particular, el permanente movimiento.

Pero es en estas concepciones donde se construyen las diferencias, aunque más bien cuasi-divergencias, en este sentido resulta central considerar el trabajo de Pignuoli (2016) cuando plantea desacuerdos entre el anti humanismo presente en la mirada luhmanniana y sus fundamentos de emergencia y autonomía, y, por otro lado, el post humanismo en clave latouriana, cuyas bases se asocian a sus nociones de intermediación, actantes y mediación.

En el anti humanismo se establece que lo social no es posible explicar conforme alguna propiedad particular de sujetos, actores o agentes individuales; se exige la relación de dos participantes o procesadores de sentido, todo aquello por cuanto lo social es un fenómeno emergente. La operación distintiva de los sistemas sociales, la unidad de la relación entre al menos dos participantes corresponde a la comunicación, que consagra, clausura y diferencia lo social. “La recursividad de estos enlaces entre comunicaciones conforma la diferenciación del sistema social” (Pignuoli, 2016, p. 5). Pero no solo aquello pues los sistemas sociales cuentan con

posibilidades de origen para esta comunicación en un nivel termodinámico, físico, químico, si corresponde a sistemas celulares, o comprensivos si se vinculan con sistemas sociales y psíquicos (Pignuoli, 2016). En este contexto, los sistemas sociales son también denominados sistemas autorreferenciales autopoieticos, pues fijan su autonomía, pero en un contexto siempre dinámico, donde no es factible asegurar que las condiciones sean constantes y que se aseguren relaciones.

Por tanto, en la mirada luhmanniana es posible situar supuestos en el origen, emergencia y reproducción de los sistemas, “la TGSS observa que los elementos (unity-act) de los sistemas sociales se constituyen como emergentes cualitativamente novedosos (comunicaciones) cuyas propiedades no se derivan de sus condiciones de posibilidad (entorno)” (Pignuoli, 2016, p. 6).

Surge así, en el terreno de la TGSS la diferenciación operativamente clausurada de sistemas, que Saavedra (2015) en su cuarta argumentación plantea a través de la presencia del código binario, de inclusión/exclusión, que eventualmente puede dejar fuera de lo social a otros procesadores de sentido, que es observable en el contexto de intervención social hoy en día. Pero, para la TAR, no solo el movimiento es lo seguro, sino que también las asociaciones que en sus nodos detentan mayor o menor densidad, pero que están presentes en una red compartida de informaciones.

Por ello en el post humanismo que plantea Latour (1998, 2001, 2005, 2014) se observan distancias, pues se devuelve a lo social una condición asociativa, mas no selectiva, sosteniéndose en la mediación-intermediación, agencia humana-agencia no humana y grupo-colectivo, entendido este último como la unidad de asociaciones que solo puede ser alcanzada o lograda por agregación de éstas, no siendo objetivamente externo ni lógicamente anterior a éstos, pudiendo ser observado, problematizado y transformado simétricamente por nuevas asociaciones (Pignuoli, 2011).

Entonces se remarca el potencial de los colectivos que se constituyen por agregación de asociaciones ensambladas, mas no por distinciones sistémicas pues se constituyen como red (Pignuoli, 2011) y aquella idea, nos lleva a una noción de lo social como un terreno eminentemente performativo, es decir que deviene, y donde no es exclusivo plantear un escenario de exclusiones e inclusiones, pues operan como herramientas analíticas las cajanegrizaciones, uno de los afluentes de la mediación sociotécnica.

Queda entonces en el contexto de contrastes con la cuarta argumentación, la vinculada con la intervención como dispositivo discursivo, en la que se



trasunta conforme Saavedra (2015), una idea de práctica social que se conforma en un contexto determinado.

Al respecto, la noción de dispositivos establecida por Michel Foucault se puede explicar en base a tres niveles, a modo de hacerla dialogar con esta quinta argumentación. Un primer nivel establece que un dispositivo corresponde a una red comprendida como un conjunto heterogéneo de elementos, conteniendo, instituciones, reglamentos, discursos, leyes, enunciados científicos, medidas administrativas, proposiciones filosóficas y morales (Martínez, 2013). Desde este plano, un dispositivo desarrolla una función, una estrategia determinada, que se encuentra inscrita en una relación de poder. En el contexto de la TAR, aquello presenta convergencia y se representa en el principio de simetría que trasunta la relevancia de los actantes y los programas de acción, que implican o no transformación, a saber, mediaciones e intermediaciones.

Un segundo nivel se refiere a la naturaleza de esta red, “al carácter” del vínculo presente entre estos elementos heterogéneos. Es claro entonces, un juego en los cambios de posición, en las modificaciones de funciones, las que pueden ser diferentes, situación que da cabida a nuevas racionalidades. (Martínez, 2013). Si lo llevamos al escenario de las asociaciones sin dudas que esto se ve reflejado en los principios de inmanencia e irreductibilidad, y en lo específico, en los diferentes movimientos que son posibles conforme la participación de nuevos actantes, sean humanos o no.

Por último, un tercer nivel, que es posible denominar dispositivo y acontecimiento, que plantea que el dispositivo es una formación que se constituye en un momento histórico determinado. Conforme este cuadro, el dispositivo tiene como función responder a una urgencia, a un acontecimiento determinado, aquello desde la TAR sin dudas que es relevante, particularmente cuando las asociaciones se esmeran en descajenegrizar movimientos detenidos desde temporalidades pasadas, y que sin dudas es necesario aperturar (Martínez, 2013). Pero cabe una reflexión final pues “los debates epistemológicos en torno a la noción de dispositivo son conceptual y metodológicamente intrincados, atendiendo a las continuas observaciones, que el propio Foucault hace, del concepto” (Saavedra, 2015, p. 143). No cabe duda en que hay que tener presente aquello, por las variaciones que ha tenido el término, en base a los postulados de otras teorías de la filosofía y las ciencias sociales, especialmente a fines del siglo XX, e inicios del siglo XXI.

## **La intervención comprendida como mediación sociotécnica**

En este acápite se plantea con detenimiento la quinta argumentación que como se ha mencionado, se encuentra asentada en la TAR, destacando un término que se ha planteado en líneas precedentes, y que corresponde a la mediación, elemento central en términos dialogantes con otras argumentaciones sobre la intervención.

Lo interesante de esta invitación que se sustenta en la TAR, se remite a una serie de relaciones que son posibles de articular con la caja de herramientas, que deriva de esta importante teoría. No obstante, a juicio de quien suscribe, la principal contribución se remite a que se bosqueje un examen global sobre aspectos que están presentes desde siempre en la intervención, pero corren el riesgo de ser desdeñados, tal como ocurre con la crítica que Latour (2001) establece al trabajo en laboratorios.

Por consiguiente, la panorámica que provee la TAR brinda una versión parcial de la intervención, en el entendido que su despliegue local envuelve lo más grande, y por otro, contradictoriamente multisitúa, en un plano de asociaciones entre actantes humanos y no humanos, alzando los principios de simetría, inmanencia e irreducibilidad, abrazadas a su vez, por la oligóptica.

Consecuentemente todo este contexto que admite la TAR, favorece una visualización con distancia focal, que puede ser ajustada en cada una de las síntesis presentadas por Saavedra (2015) a modo de encontrar en la práctica interventiva, el enactment, es decir la “descripción de prácticas en el aquí y el ahora que producen efectos efímeros, efectos esencialmente coextensivos con las prácticas que los han creado.” (Woolgar y Lezaun, 2015, p. 463).

Volviendo al terreno de la mediación, este término puede ser comprendido a través de variados significados, a saber, arbitraje, paso, comunicación, intercambio, sustitución, transformación, entre otros, como señala Serres en Moreira (2012). No obstante, si queremos vincular la mediación con la intervención se escenifica de acuerdo con los siguientes afluentes; traducción, composición, cajanegrización, delegación y proposición. Para aquello, el trabajo de Moreira (2012) resulta clave, en particular, para condensar cada uno de estos puntos y articularlos con algunas condiciones que se formulan a nivel de intervención.

Cuando la mediación se comprende como traducción, implica en primer lugar tener claridad sobre la noción conocida como programa de acción, pues esta manifestación está presente en cada actante mediador e implica una potestad para hacer y producir, teniendo en cuenta la amplitud de la agencia tanto en humanos como en no humanos. Aquello quiere decir que

cada uno de estos cuenta con una intención para conformar una ruta en determinada red, entonces, la traducción es algo que ocurre, no es causa y tampoco efecto, no es medio y tampoco fin.

Cuando la intervención se observa desde la traducción, detenta todo el potencial que porta pues también produce realidad y asociaciones. La agencia en este caso es desplegada por los actantes humanos a través de diferentes actuaciones (primera argumentación) por parte de los profesionales de la acción pública, así como por los dispositivos socio-materiales que acompañan y prescriben su labor. Pero, la tentación en un ámbito de traducción no debe remitirse solo a estas condiciones, pues es necesario observarla en conexión con los otros afluentes ya mencionados, que favorecerán su constitución como “algo que ocurre”.

Por ello, no es posible obviar la mediación como composición, en aquel sentido, lo que compone son movimientos de asociación de actantes en determinada red en la que se cruzan programas de acción, a modo de conseguir un propósito definido, por ende, hay un intercambio, una disposición de fuerzas entre actantes.

Sin dudas, aquello se refleja irremediamente en las interacciones que se propician en la intervención entre las y los actantes humanos, actantes no humanos, y actantes humanos y no humanos entre sí. La conmoción que se produce cuando opera un nuevo programa de acción en cualquier escenario laboral interventivo en que se desenvuelven actantes, tiene desinencias por cuanto se tensiona la conquista de algún objetivo, de allí la importancia de cartografiar las controversias a modo de hacerlas unificar, siguiendo la sugerencia de Latour (2014), cuando plantea que es necesario observar, pero multiplicando los puntos de observación de las asociaciones.

Pero, la mediación entendida desde este punto de vista, también se vincula con el espacio tiempo, en otras palabras, con programas de acción concentrados en actantes que pueden encontrarse encapsulados en otra temporalidad, es decir, cajanealizadas. Por tanto, cabe desarrollar el proceso inverso, descajanealizar, es decir, liberar ese conocimiento e información y evitar aislamiento-mutismo, y, por el contrario, propender al despliegue de los programas de acción.

En este caso, la descajanealización resulta ser un evento relevante a nivel de intervención sociotécnica, cuando, por ejemplo, lo que se busca relevar es el descubrimiento de programas de acción silenciados en otra temporalidad (por diversas razones), pero que revisten de poderosa agencia en un presente, pues otorgan una comprensión profunda de prescripciones actuales, y no solo aquello, también para constituir nuevas emisiones. De

este modo se propician redes que implican mediación, es decir, transformación-innovación, tan necesaria en el terreno de la intervención, sobre todo cuando se encierra como procedimiento, entonces nuevamente asume un papel preponderante la cartografía de controversias, teniendo en cuenta que descajanegrazaciones y delegaciones conceptualmente se asemejan en el territorio TAR.

Queda explicitar el cuarto significado, la delegación, que se remite a subvertir los límites en que se encuentran significados y materialidades. Entonces se modifica la forma como el contenido representa, considerando la agencia de lo no humano en el camino del espacio tiempo:

“En la delegación la acción realizada hace mucho tiempo, por un actor que ya ha desaparecido o se halla ausente, continúa estando presente en un aquí y ahora. Esto trae como efecto cierta subversión del orden del tiempo y del espacio, lo que quiere decir que, en un instante se pueden activar movimientos que comenzaron hace tiempo atrás y en lugares distintos, en otro espacio y otro tiempo” (Moreira, 2012, p. 11)

Esta arista es necesaria de significar pues alude a los aspectos que derivan de determinadas prácticas sociales (Fardella y Carvajal, 2018) que como concepto excede a la idea de acción que se repite (rutina), o un conjunto de actividades cuando se vincula con la intervención. Se trata de una manera de hacer las cosas donde no solo participan las personas, sino una especie de constelaciones híbridas de actividad humana, no-humana (Reckwitz, 2002) que se construyen a lo largo del tiempo y que se han desvanecido, pero que la delegación escamotea.

En este contexto el centro no se encuentra en ninguno de estos componentes en particular, sino en el nexo entre éstos y que están conformadas por relaciones de poder, estructuras, infraestructura, tecnologías, pero también lenguajes, imaginarios, estética, cotidianidades, significados y cuerpos, que también son actantes, que fusionados en algún punto forjan una desaparición de programas de acción, pero que de la misma forma pueden hacer aflorar, delegadamente.

Estos elementos se reflejan en una intervención con cariz sociotécnico, que nos enseña a no esquivar lo que es complejo asir, inclusive cuando se sitúe en otro espacio y tiempo, lo que necesariamente amerita una mirada integrativa sobre la realidad social en que se despliega la intervención, rescatando memorias, comprendidas como programas de acción inmateriales que parecen retirados u omitidos.

Una quinta opción necesaria de ser considerada en la mediación se asocia a la proposición, entendida como un ejercicio de ofrecimiento y en donde es claro visualizar al acontecimiento (Latour, 2001). Nuevamente se representa la idea de movimiento, y aquí se despliega el escenario de las mediaciones, pero también intermediaciones, en el complejo circunstancial que se conforma en una red. En este punto la intermediación (siempre necesaria) corresponde a operaciones de transmisión, mas no a cambios, a diferencia de la mediación, que teje transformaciones integrales, y es aquel el carácter que se busca trasuntar en la quinta argumentación, pues Latour:

“Elaboró conceptualmente la asociación como fundamento operativo, novedoso, y en torno a ella desarrolló una red de elementos: un componente ontológico orientado hacia la heterogeneidad del actante, un componente epistemológico basado en el constructivismo simétrico, y un componente metodológico basado en la cartografía de controversias. Asimismo, definió ‘lo social’ como asociación apoyando este concepto sobre un criterio de socialidad conectivo, estableció al colectivo como unidad social y al ensamblaje como dinámica social.” (Pignuoli, 2015, p. 102)

Por ende, la quinta argumentación que presenta a la intervención como mediación sociotécnica, constituye un acontecimiento, mas no por lo factual, sino que por que funda un complejo circunstancial e impreciso que promueve asociaciones entre actantes, y que exalta la indeterminación de lo colectivo, que se entiende como “una unidad de articulaciones movilizadas, asociadas, que realiza un programa de acción y que modifica sus límites de modo permanente, según las trayectorias de la propia acción y de la acción de los programas de otros colectivos” (Pignuoli, 2015, p. 93). A la luz de lo precedente, esta quinta mirada corresponde a un instante donde se plasman dos eventos relevantes, por un lado, asociaciones entre actantes, y por otro, potenciales en aquellas interacciones (Moreira, 2012). Consecuentemente, la fortaleza de la intervención como mediación sociotécnica, refiere a la posibilidad de conexión de diferentes agenciamientos (Díaz, 2011) y a su reconocimiento en distintos espacios interrelacionados, proponiendo una mirada multisituada y antropológica de producción cultural (Marcus, 1995), para lo cual cabe hacer presente, conforme a esta propuesta, los principios de simetría, inmanencia e irreductibilidad, pues constituyen una base para extrapolar a las discusiones que se promueven en el plano de la intervención, particularmente para que ésta sea reensamblada con otras condiciones que se extienden en nuestra temporalidad.

## Referencias bibliográficas

- Domenech, M., Serrano, F. (2005). Asociaciones heterogéneas y actantes: El giro postsocial de la teoría del actor-red. AIBR: *Revista de Antropología Iberoamericana*, (Esp), 4.
- Barrero, A. (2011). *Bruno Latour y la Teoría del Actor-Red*. Monografía de pregrado en Filosofía. Universidad de la Salle.
- Callén, B., Tirado, F., Doménech, M., López, D., Rodríguez, I., y Sánchez-Criado, T. (2011). Diásporas y transiciones en la Teoría del Actor-Red. *Athena digital: revista de pensamiento e investigación social*, 11(1), 3-13.
- Callon, M., y Latour, B. (1981). Unscrewing the big Leviathan: how actors macro-structure reality and how sociologists help them to do so? En Knorr, E. y Cicourel, A. *Advances in social theory and methodology: Toward an integration of micro-and macro-sociologies*, (pp. 277-303).
- Carballeda, A. (2012). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos*. Buenos Aires: Paidós.
- Castañeda, P. (2014). Propuestas metodológicas para Trabajo Social en intervención social y sistematización. Santiago: Litografía Garín S.A.
- Corvalán, J. (1997). *Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad*. Santiago: CPU.
- Díaz, L. (2011). Arte y acontecimiento. Una aproximación a la estética deleuziana. *Revista Latinoamericana de Filosofía*, 32 (1), 127-152.
- Fardella, C., y Carvajal, F. (2018). Los estudios sociales de la práctica y la práctica como unidad de estudio. *Psicoperspectivas*, 17(1), 91-102.
- Galaz, C., y Rubilar, M. (2019). Experiencias profesionales en intervención psicosocial: el ejercicio narrativo como metodología de reflexividad y vigilancia epistemológica. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 9 (1).
- Grau, M., Iñiguez, L., y Subirats, J. (2010). La perspectiva sociotécnica en el análisis de políticas públicas. *Psicología Política*, (41), 61-80.
- Hozven, R. (2019). Trabajo Social y Gestión. Oportunidad conflictuada. *Katálysis*, 22(2), 404-412.
- Iturrieta, S. (2012). Desafíos del Trabajo Social en un campo laboral con límites profesionales difusos. *Katálysis*, 15(2). 163-172.
- Luhmann, N (1997). *Die Gesellschaft*. Frankfurt: Suhrkamp
- Latour, B, (1998): *The Pasteurization of France*. Harvard University Press.
- Latour, B. (2001). *La Esperanza de Pandora: Ensayos sobre la realidad de los estudios de la ciencia*. España: Gedisa.
- Latour, B. (2005). *Reensamblar lo social: una introducción a la teoría de actor red*. Buenos Aires: Manantial.
- Latour, B. (2014). Give me a laboratory and I will raise the world. École des mines: Paris. en Knorr, C., *Science observed: perspectives on the social study of science*. (pp. 141-170).

Machado, C., y de Oliveira, M. (2005). La innovación para la sociología de la traducción. *AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana*, (1).

Marcus, G. (1995). Ethnography in /of the World System: The Emergence of Multi- Sited Ethnography. En Marcus, G. (1998) *Ethnography through thick and thin*, New Jersey, Princeton University Press: (pp. 79-104).

Martínez, J. (2013). El dispositivo: una grilla de análisis en la visibilización de las subjetividades. *Revista Tabula Rasa*, 19(1), 79-99.

Matus, T. (2006). *Apuntes sobre intervención social*. Santiago de Chile.

Montero Rivas, M. (2012). El concepto de intervención social desde una perspectiva psicológico-comunitaria. *Patrimonio: economía cultural y educación para la paz*, 1(1), 54-76.

Moreira, G. (2012). El concepto de mediación técnica en Bruno Latour: una aproximación a la teoría del actor-red. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 2(1), 56-81.

Muhle, M. (2009). Sobre la vitalidad del poder: una genealogía de la biopolítica a partir de Foucault y Canguilhem. *Revista de ciencia política (Santiago)*, 29(1): 143-163. doi:10.4067/S0718-090X2009000100008.

Muñoz, G. (2011). Contrapuntos epistemológicos para intervenir lo social: ¿cómo impulsar un diálogo interdisciplinar? *Cinta de Moebio*, (40): 84-104. doi:10.4067/S0717-554X2011000100005.

Muñoz Arce, G. (2014). *La intervención social interdisciplinaria en Chile*. Universidad Alberto Hurtado.

Pignuoli, S. (2011). Comunicación en Luhmann y colectivo en Latour. Consideraciones comparativas en torno a dos propuestas de salida del humanismo. *IX Jornadas de Sociología*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

Pignuoli, S. (2015). La posición epistemológica del constructivismo simétrico de Bruno Latour. *Cinta de Moebio*, (52), 91-103.

Reckwitz, A. (2002). Toward a theory of social practices: A development in culturalist theorizing. *European Journal of Social Theory*, 5(2), 243-263. <https://doi.org/10.1177/13684310222225432>

Reyes, M., Olivares, B., Berroeta H., y Winkler, M. (2015). Del discurso a las prácticas: Políticas sociales y psicología comunitaria en Chile. *Revista Latino Americana Polis*, (14), 387-413. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682015000300018>

Rivera-Aguilera, G. (2017). Los procesos de influencia global/local en políticas públicas: Una propuesta metodológica. *Psicoperspectivas*, 16(3), 110-120. doi:10.5027/psicoperspectivas-Vol16-Issue3-fulltext-1092

Saavedra, J. (2015). Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social. *Cinta de Moebio*, (53), 135-146.

Santibáñez, C. (2012). Teoría de la argumentación como epistemología aplicada. *Cinta de Moebio* (43): 24-39. 10.4067/S0717-554X2012000100003

Stecher, A. y Godoy, L. (2014). *Transformaciones del trabajo, subjetividad e identidades, lecturas psicosociales desde Chile y América Latina*. Santiago, RIL.

Sisto, V. (2009). Cambios en el trabajo, identidad e inclusión social en Chile: desafíos para la investigación. *Revista Universum*, 24(2), 192-216. [doi:10.4067/s0718-23762009000200011](https://doi.org/10.4067/s0718-23762009000200011)

Venturini, T. y Latour, B. (2010). El tejido social: huellas digitales y métodos cuali-cuantitativos. *Proceedings of futur en Seine*, (2009), 87-101.

Woolgar, S., y Lezaun, J. (2015). Missing the (question) mark? What is a Turn to Ontology? *Social Studies of Science*, 45(3), 462-467



## El derecho a voz y la conciencia del lugar de enunciación: oportunidades y propuestas desde la sistematización

Mitzi Duboy Luengo - Sandra Iturrieta Olivares

**Resumen:** Aun cuando la producción de conocimientos y sus lugares de enunciación son temas vastamente debatidos en ciencias sociales, es necesario continuar profundizando sobre las apuestas políticas que subyacentes a posiciones epistemológicas y a los obstáculos con los que generamos conocimientos, dan lugar a ciencias hegemónicas y subalternizadas, y en el caso de las sistematizaciones, a sobre determinaciones metodológicas que silencian el derecho a voz de quienes participan en este proceso. Esbozando el mismo ejercicio que planteamos, ponemos en común nuestros lugares de enunciación, y reflexionamos sobre los propósitos y sentidos de la sistematización, para finalmente, llegar a sostener la construcción de la otredad como elemento fundamental, para situar la dimensión política de esta forma de generar conocimientos, por lo que invitamos a incorporar el ejercicio de la analéctica de Dussel, para trascender la idea de totalidad en sistematización.

**Palabras clave:** Producción de conocimientos – obstáculos epistemológicos – sistematización - sobre determinación metodológica – derecho a voz.

### El derecho a voz con conciencia del lugar de enunciación

A lo largo de la historia de las ciencias es posible encontrar vastas discusiones respecto de los modos de producir conocimientos, y sobre las implicancias que ello tiene en nuestros avances sobre la comprensión de distintos tipos de fenómenos. Sin embargo, menos se ha discutido sobre las apuestas políticas que cada una de las formas de producción de conocimientos podría implicar, y que subyacen a la formación del espíritu científico (Bachelard, 2013) de cada persona.

Según Bachelard (2013), al momento de generar conocimientos encontramos obstáculos epistemológicos, que no son propios de nuestros objetos de estudio, sino que conforman los modos como nos acercamos a las realidades de las que queremos dar cuenta. Conforme a los planteamientos de este filósofo, serían diez los entorpecimientos o confusiones que provocarían estancamientos y, como dice el autor, hasta

retrocesos, que causarían una suerte de inercia en el proceso de producción de conocimientos. El primero de estos obstáculos sería que habitualmente situamos la experiencia básica por sobre la crítica. Es decir que priorizamos lo que conocemos para desenvolvemos en nuestras cotidianidades, lo que nos dificulta el desarrollo del pensamiento crítico, que necesariamente es un elemento integrante del espíritu científico. El segundo obstáculo corresponde al conocimiento general que dificulta el desarrollo de las ciencias, ya que habría un “goce intelectual peligroso en la generalización precoz y fácil” (Bachelard 2013, p. 66). El tercer obstáculo dice relación con el empleo de palabras que engloban en un solo concepto, distintas expresiones de un fenómeno, por tanto, se cree explicarlos y conocerlos, aun cuando se trataría más bien de la generación de una imagen de un fenómeno que podría ser mucho más variado, sin embargo, tal forma de nominarlo queda instaurada como realidad. El cuarto obstáculo corresponde al conocimiento unitario y pragmático, en que el concepto de unión permitiría una explicación rápida de un fenómeno incluyendo el todo y sus partes, lo que asociado a la idea de conocimiento pragmático provocaría explicaciones y comprensiones dominadas por la utilidad.

Mientras que el quinto obstáculo epistemológico corresponde al sustancialista, consistente en que tenemos la tendencia a fijar en un solo objeto, todo el conocimiento sin prestar atención a las jerarquías profundas o superficiales, de las cualidades que conforman tal objeto, las que deben ser desentrañadas desde los distintos niveles de profundidad de éste. Seguidamente, Bachelard (2013) plantea el obstáculo realista, que consiste en que nuestro entendimiento se nubla frente a la presencia de lo real, por lo tanto, se minimiza la relevancia de estudiarlo, sin llegar a considerar que las imágenes de lo real están teñidas por las subjetividades de quien observa un fenómeno. El séptimo escollo epistemológico identificado es el obstáculo animista, que corresponde a que solemos valorar aquello asociado a la vida, como medio de explicación de hechos, fenómenos u objetos, por sobre interpretaciones de naturalezas distintas a lo biológico. En tanto que, el octavo obstáculo epistemológico se relaciona con el anterior, ya que corresponde al mito de la digestión, en que las funciones de tal aparato humano servirían de analogía para interpretar fenómenos de diversas índoles, lo que sesgaría la observación de sus particularidades. El noveno obstáculo es representado por Bachelard (2013) como la lívido, a través de lo que explica el modo como quien investiga atribuye cualidades de posesión y dominio a lo observado, que no son más que el reflejo de sus propias concepciones. Ejemplifica ello con la atribución que en una reacción química habitualmente se hace a una sustancia ácida como activa, y una alcalina como pasiva. Mientras que el décimo obstáculo epistemológico se asocia a las opacidades que produce el análisis meramente cuantitativo,

cuando se le considera como conocimiento objetivo inmediato, sin pensar que porta imprecisiones subjetivas.

Estos obstáculos epistemológicos nos permiten adentrarnos en las implicancias políticas que la producción de conocimientos conlleva, toda vez que representan concepciones de lo estimado como ciencia, sustentadas en valoraciones que hacemos respecto de lo observado, de su importancia, del modo como lo denominamos; y de la manera de describirlo y de interpretarlo. Igualmente, tales obstáculos epistemológicos dan cuenta de que, en la concepción de lo estimado como ciencia están implicadas valoraciones en cuanto al conocimiento producido respecto de su utilidad; a las posibilidades de cuantificación; de generalización, y de relación entre las partes que componen una totalidad. Todo ello, sumado a las valoraciones que los conceptos de ciencia conllevan, respecto a las otras personas; a las atribuciones implícitas sobre nuestros cuerpos; a los contextos en los que nos desarrollamos; y a la posición que ocupamos en los procesos de producción de conocimientos, hacen que la idea de ciencia sea eminentemente política, y que, por tanto, no esté desasociada de nociones de poder. Es decir que caben dentro del concepto de ciencia algunas construcciones hegemónicas y otras subalternizadas. Además, la participación en la producción de conocimientos se desarrolla desde diferentes superficies de enunciación de nuestros discursos. Es decir, que cuando usamos las palabras, nos situamos en diferentes tiempos, ya sea un tiempo objetivo (medible), o un tiempo subjetivo, (percibido). Empleamos distintas modalidades enunciativas, o sea, usamos diferentes conceptos y variadas estrategias comunicativas para difundir nuestras ideas; y nos ubicamos en diferentes lugares, físicos y simbólicos, al momento de hablar o escribir nuestros discursos (Foucault, 1979). Todo ello da lugar a un objeto de enunciación, que está atravesado por las diferencias de poder que cada una de tales superficies de enunciación conllevan, con lo que finalmente, ayudamos a construir o deconstruir las ideas de lo que es considerado ciencia.

Según la filósofa y activista Djamila Ribeiro (2020), todas las personas tenemos nuestro propio lugar de enunciación, el que debemos gestionar con crítica, responsabilidad y respeto, aun cuando algunas personas, tradicionalmente, han podido hablar o escribir en su propio nombre y en el de las demás, quienes se han visto obligadas a solo escuchar o leer. No obstante, de acuerdo con los planteamientos de esta filósofa, esto estaría cambiando en los últimos tiempos, abriéndose espacios para que aquellas personas que han sido sistemáticamente silenciadas puedan ejercer su derecho a voz en diversos colectivos, y en las distintas sociedades de las que forman parte. De allí que la sistematización se revitalice como uno de los caminos para generar conocimientos sobre los diversos objetos de

enunciación, que emanan de nuestro ejercicio del derecho a voz. Igualmente, la sistematización se convierte en una estrategia, que nos ayuda a hacernos conscientes de los objetos de enunciación que vamos contribuyendo a tejer en las culturas en las que nos desenvolvemos, y también de la superficie de enunciación desde las cuales ejercemos nuestro derecho a voz.

## **El punto de partida**

En cada ejercicio de sistematización que iniciamos, nos planteamos la siguiente interrogante: ¿para qué queremos sistematizar? Esta pregunta, que podría sonar básica a simple vista, o con un único objetivo de disipar la idea de la sistematización, tiene varios niveles de profundidad analítica, y nos invita a reflexionar sobre el sentido del trabajo en sí mismo, poniendo sobre el escritorio nuestros reales intereses que están, claramente, atravesados por el contexto en el que nos desenvolvemos, es decir por nuestra superficie de enunciación.

En consecuencia, nos parece necesario reconocer los lugares de enunciación con los que estamos comprometidas<sup>1</sup> en ese momento de creación, en nuestro punto de partida. Y evidentemente no solo nosotras, sino también cada una de las personas involucradas con quienes tomamos la decisión de emprender este desarrollo colectivo. Pero ¿por qué debiésemos interrogarnos sobre el punto de partida, si se supone que es algo que ya sabemos? Simple y complejo a la vez. Porque cuando se trata de reconocer nuestros lugares de enunciación, no podemos pasar por alto las múltiples raigambres culturales con las que actuamos en nuestras cotidianidades. Ejemplos de ello hay muchísimos y nos hacemos parte de los planteamientos de Rengifo y Luna (2020); Muñoz-Arce (2018) entre múltiples otros textos de distintas autorías. Sin embargo, lo que aquí queremos destacar, es que estos resabios se entrelazan con los valores que cada persona porta por opción en la cotidianidad, logrando cruces de sentido que nunca serán puros. Así, por ejemplo, por más anti patriarcales que seamos, hemos crecido en una sociedad patriarcal, donde las manifestaciones de ello están también en nuestros cuerpos; en las relaciones que establecemos; en las palabras que usamos; y por cierto en la manera en que observamos diferentes fenómenos, por lo tanto, a pesar de toda la atención que pongamos, es altamente probable que encontremos varias

---

<sup>1</sup> Escribimos este texto en femenino como genérico, con la intención de no perturbar la lectura con el /os/as/es, y con el sentido político de que podamos volver a pensar, aunque sea solo mientras leemos estas líneas, sobre el androcentrismo de las convenciones de escritura que se han definido como universales.

expresiones de patriarcado en nuestras formas y/o pensamientos cotidianos.

En este sentido, si estamos posicionadas explícitamente desde algún lugar epistemológico para nuestro quehacer (Iturrieta, 2013, 2019, 2020), independientemente de la intencionalidad que direccionemos, no basta solo con reconocer los obstáculos epistemológicos que portamos, sino que debemos también reconocer otros elementos que nos atraviesan, como el género, la etnia, la raza, la clase, y también las lógicas de vinculación que hemos ido construyendo a partir de toda esta historicidad, por nombrar algunos, que, evidentemente van a mediar lo que pongamos en juego (Crenshaw, 2002). Por lo tanto, no podremos hablar de una posición epistemológica pura para abordar la sistematización, sino de una epistemología manchada, ch'ixi como lo diría Silvia Rivera Cusicanqui (Rivera, 2018) cuando se refiere a la mezcla de lo indio y lo europeo, explicando la idea con la construcción/inexistencia del gris, que no es otra cosa que puntos blancos y negros separados pero que a nuestra percepción pareciesen formar un solo color.

De esta pretensión de purismo, conocemos debates históricos en sistematización que expone Palma, (1992) con claridad, enunciando que, a pesar de que hay muchas vertientes de sistematización, en ningún momento la discusión se trataba de ver cuál era el tipo ideal de la misma, sino de que “hay filiaciones mestizas que no quedan bien claras en un esquema de regiones paralelos” (Palma, 1992, p. 3), explicando que estas corrientes paralelas nos dan la idea de que una es totalmente distinta de las otras, sin embargo, los marcos comprensivos de la totalidad de tales vertientes son los mismos. En esta misma línea está desarrollada la idea de ch'ixi en Rivera (2018) que explicábamos anteriormente.

Aquí, aunque hemos hecho alguna relación con la sistematización, aún no hemos llegado a hablar ni de su sentido ni de los enfoques epistemológicos que la sustentan, sino más bien nos estamos refiriendo al proceso previo de transparentar las creencias que traemos antes de llegar a desarrollar nuestro propósito, es decir, a su antesala o sala de espera, un lugar común en estos tiempos de reuniones virtuales. Para ello, Butler (2006) nos propone que en el mismo acto de transformación social somos todas filósofas, que presuponemos una valoración del mundo, de lo que es correcto y justo, y a su vez una visión de lo que es detestable, de lo que constituyen condiciones de vida consideradas como necesarias y suficientes. Por lo tanto, tiene sentido desde esta perspectiva, una puesta en común inicial donde podamos re-conocer, en el sentido de volver a conocer, cuáles son los lugares de enunciación de nuestro equipo, qué es lo que traemos en función de cómo pensamos la vida y la producción de conocimientos. Sin este ejercicio,

intentar levantar reflexiones y aprendizajes sobre una práctica social donde medie de alguna manera la academia, como espacio institucionalizado o externo a la práctica social misma que se está atravesando, es decir, que se realice a partir de un requerimiento para cumplir con un trabajo de asignatura, titulación o proyecto de cualquier naturaleza, que tenga el propósito de servir a otra intención que no sea la del mismo equipo de levantar aprendizajes sobre sus propios procesos, corre el riesgo de convertirse en utilitarista y servil a un resultado que no necesariamente va a contribuir a los aprendizajes ni a la reflexión de la propia experiencia del equipo que la llevó a cabo (Cifuentes y Pantoja, 2019). Sobre todo pensando en que “la acción/reflexión/acción es un movimiento propio de la sistematización, porque permite la problematización de las experiencias, memorias, valores, percepciones, ideas y nociones” (Ghiso, 2011, p. 8), creando espacios de posibilidad para que todas las actorías involucradas en el proceso puedan tener cabida real, no solo nominal.

### **La puesta en común del lugar de enunciación como acto de colectivización de sentido**

Y ¿por qué debiésemos desarrollar un ejercicio colectivo y no dejarlo solo en términos personales? Pues porque no podemos pasar por alto todas las discusiones que se han venido generando en Trabajo Social, y donde nos reconocemos exhortadas por Aguayo (1997), Rozas (2006), Sánchez-Cota (2013), Guerra (2016), Aquín (2017), Grassi (2018), Malacalza (2019), Gray y Webb, (2020), que ente muchas perspectivas más, se suman a las miradas de/des/pos/anti coloniales, distinguiendo prácticas en los espacios de producción de conocimientos validados públicamente como tales, como por ejemplo, el extractivismo epistémico y ontológico del que nos habla Grosfoguel (2016), que se trata de utilizar el conocimiento, las ideas y los pensamientos de otras personas, para generar recompensas personales, sin ser producidas por nosotras, pero adueñándonos de ese saber, asumiendo una posición que evidencia una actitud colonialista del saber (Lander y Castro-Gómez, 2000), que sobrevalora el saber cientificista y europeo, poniéndolo en una escala de jerarquías como superior a las producciones de otras formas de conocer y de lugares catalogados como periféricos, tales como Abya Yala, que corresponde a la denominación que actualmente es usada para referirnos al continente que habitamos, y que intenta restituir el lugar de culturas originarias como parte fundante de una cultura y una geografía que ha sido subalternizada, bajo la denominación europeizante de América Latina. En Preciado (2019), esta idea geopolítica queda clara, señalando que habitualmente "en la epistemología occidental, el sur es animal, femenino, infantil, marica, negro. El sur es potencialmente enfermo, débil, estúpido, discapacitado, vago, pobre. El sur se representa siempre como carente de soberanía, carente de conocimiento, de riqueza y, por lo

tanto, como intrínsecamente endeudado con respecto al norte. Al mismo tiempo, el sur es el lugar en el que se lleva a cabo la extracción capitalista: el lugar en el que el norte captura energía, significado, *jouissance*<sup>2</sup> y valor añadido.” (Preciado, 2019, p. 276-277). Es en estas prácticas coloniales de apropiaciones culturales y del conocimiento, donde cobra relevancia poner en común el lugar de enunciación como acto de colectivización de sentido, ya que ello nos invita a “reconocer al colonialismo como una estructura, un *ethos* y una cultura que se reproducen día a día en sus opresiones y silenciamientos, a pesar de los sucesivos intentos de transformación radical que pregonan las élites político/intelectuales, sea en versión liberal, populista o indígena/marxista.” (Rivera, 2018, p. 25). Por lo tanto, nos parece fundamental mantener las alertas activas en torno a nuestra vigilancia epistemológica (Bachelard, 2013), con el fin de disminuir al máximo las posibilidades de ejercer actos extractivistas en todo ejercicio académico y vital, y más aún en la sistematización, que surgió con el propósito de “contribuir a integrar procesos de reflexión teórica a la cualificación de prácticas sociales” (Cifuentes y Pantoja, 2019, p. 17), poniendo énfasis en el ejercicio de integración de quienes están involucradas en el proceso.

En este sentido, es relevante volver a las lecturas que han aportado personajes clave de la sistematización tanto para Chile como para América Latina, como Teresa Quiroz y Diego Palma; y organismos como el CELATS (Centro Latinoamericano de Trabajo Social); y el CEAAL (Consejo de Educación Popular de América Latina y el Caribe). En sus escritos nos entregan un legado de la sistematización con la mirada hacia el Trabajo Social desde los años 60, nos recuerdan su sentido inicial desde estas latitudes, intencionando dos propósitos: recuperar el recorrido que venían haciendo los movimientos sociales con actoras vinculadas al trabajo social y, por otra parte, dar a conocer las prácticas institucionales de carácter promocional y no asistencial. (Duboy-Luengo, 2016). Hacemos este acto de memoria con un doble propósito, por un lado, para seguir la línea que nos planteamos en la escritura de este texto, dando cuenta desde dónde vienen nuestras concepciones e influencias iniciales en el tema y, por otro lado, para devolver protagonismo al debate sobre producción de conocimientos que plantearon tales intelectualidades, argumentando implícita y explícitamente, con una sencillez única, la importancia de que las palabras reflejen las nociones comunes de quienes son parte de estos procesos (Palma, 1992; Quiroz, 2013; Palma y Quiroz, 2016). Es decir, respetar el derecho a voz de las distintas actorías sociales involucradas en las sistematizaciones, haciendo visibles sus conexiones continuas con la

---

<sup>2</sup> Disfrute

Educación Popular y la trayectoria recorrida junto a Paulo Freire, donde las intersubjetividades y la colectivización de los sentidos se constituyen en piedras angulares de las interrelaciones humanas, y, por tanto, de la generación de conocimientos.

Ahora entonces, la pregunta que fácilmente emerge es ¿para qué queremos sistematizar? Como las anteriores, la respuesta no es una ni sencilla, ni tampoco se agotará en estas letras, pues tiene también múltiples aristas desde donde podemos abordarla en función de las experiencias; las prácticas sociales; las subjetividades y los territorios habitados, entre otras dimensiones posibles.

## **El propósito del acto de sistematizar**

Lo primero que queremos desentramar acá, y que tiene relación con las ideas de extractivismo de Grosfoguel (2016), son las relaciones de poder que se establecen en cada ejercicio de producción de conocimientos, y por cierto también, en la sistematización. Aquí nos parece necesario interrogarnos sobre ¿De dónde venimos las personas que estamos participando del proceso?, ¿quién lo ha convocado?, ¿hay algún propósito inicial para la realización del mismo?, ¿se entrelaza con otros intereses?, ¿quiénes toman las decisiones metodológicas, de discusión y escritura?, ¿hay decisiones que solo incumben a un “grupo de expertas” y otras que son más factibles de tomar en colectividad? Nos hacemos estas preguntas puesto que cada respuesta va a condicionar el camino que podamos recorrer para llevar a cabo nuestro cometido. Nos invitan a retomar las discusiones epistemológicas con los equipos que están desarrollando una sistematización, sean ellas estudiantes, profesionales o técnicas del área, formulando preguntas del tipo: ¿cómo llega a tener sentido una idea a sistematizar? ¿cómo instalamos esas conversaciones cuando las propuestas nacen desde un lugar de poder?

Estas interrogantes que pudiesen parecer sutiles son determinantes en la lógica con la que se va a reconstruir el proceso. Estamos hablando aquí del aterrizaje de las discusiones epistemológicas, de cómo somos capaces de traducir una intención de derecho a voz con conciencia del lugar de enunciación, a una práctica que efectivamente la encarne, porque no basta con tener ideas críticas en la construcción de conocimiento, si seguimos reproduciendo acciones hegemónicas para la producción del mismo. Como ven, no es una tarea sencilla, y nos demanda atención constante sobre nuestras prácticas, incorporando la idea de recursividad, en el sentido de volver sobre su propósito originario, pero también de preguntarnos continuamente sobre la intención inicial que han puesto las implicadas en el proceso, y de los sentidos que allí se quieren plasmar. Tal como claramente



lo plantea Guiso, “considere siempre que no hay modelos e instrumentos neutros para sistematizar las prácticas; están los que inhabilitan y aquietan la capacidad reflexiva y los que habilitan y potencian la criticidad, la curiosidad epistémica y la creatividad.” (Ghiso, 2011, p. 7).

Cuando nos preguntamos por las formas de aterrizaje de la epistemología y como ellas habitan en nuestros cuerpos teóricos, metodológicos y físicos<sup>3</sup>, pensamos también en las metodologías que se han ido diseñando en estas seis décadas de existencia de la sistematización, donde nos interpelan los argumentos de Palma (1992), Santibañez y Cárcamo (1993), Jara (1994), Aguayo (1992, 1997), Ghiso (2011), Quiroz (2013), Castañeda (2014), Cifuentes y Pantoja (2019), que entre muchas otras propuestas, nos permiten analizar posibilidades metodológicas en torno a su flexibilidad, apertura y adecuación a las diversas prácticas sociales que vamos a sistematizar. Esto es completamente relevante si pensamos en que las metodologías deben estar al servicio de las prácticas sociales, y no obligar a las prácticas sociales a entrar en esquemas metodológicos específicos. Algo así como la idea de los “sofocantes ideales de cientificidad” (Habermas, 1990, p. 18), o lo que Alexander (2001) denomina sobredeterminación teórica, intentando forzar que una realidad pueda ser explicada a la luz de una idea teórica que no alcanza a comprender toda su amplitud, pero esta vez queremos nombrarla como sobredeterminación metodológica en sistematización, pues, en ocasiones, las propuestas metodológicas son interpretadas como leyes y pasos obligados, convirtiéndose en jaulas dentro de las que tenemos un rango de movimiento limitado y que obstaculizan poner el centro de atención en el sentido de la práctica social y en la misma experiencia. Igualmente, en ocasiones esta sobredeterminación metodológica coloniza de tal modo el pensamiento, que termina convirtiéndose en una verdadera “receta de cocina”, que determina cada paso que damos. Ya Palma (1992), hacía referencia a ello cuando señalaba que “esta posición crítica entiende que los procesos sociales no pueden ser tratados adecuadamente como "cosas", porque precisamente, lo propio que especifica a ese tipo de realidad, es que la cantidad se completa e incluye a la calidad, y que esa originalidad se pierde cuando los procesos sociales se reducen a lo que directamente, se mide y se pesa.” (Palma, 1992, p. 9). Y aunque la interpelación que nos hacemos ahora no tiene que ver con

---

<sup>3</sup> Pensamos que las posiciones epistemológicas tienen también repercusiones en nuestro cuerpo, y las podemos ejemplificar en las formas de habla: las palabras que utilizamos para referirnos a determinadas acciones y la intención, mediante ellas, de ser comprendidas en la forma y el fondo por nuestras interlocutoras; en las proximidades que establecemos con las personas: cómo nos acercamos físicamente a las otras, cómo están de rígidos nuestros cuerpos en ese contacto, y; en las formas en que nos vinculamos: las expresiones que utilizamos, cómo nos vestimos, cómo develamos nuestra concepción de “la otra” como sujeta.

comprender a los procesos como cosas, si tiene un sentido similar al tratar de ahondar en esos procesos, con lentes que no alcanzan a distinguirlos, como si quisiéramos cavar un hoyo profundo en un terreno pedregoso con una pala de plástico.

Nuevamente entonces, volvemos sobre la idea de la vigilancia epistémica en este acto recursivo y político de escritura, porque si nos estamos planteando la sistematización como una herramienta que promueva el derecho a voz con transparencia en el lugar de enunciación, entonces la pregunta sobre las formas de hacer sistematización se debe mantener activa y contingente, siendo la metodología un camino para lograr este propósito y no un obstaculizador que nos restrinja la libertad de navegar las experiencias, desde donde sea más pertinente, conforme a las características de cada una de ellas. En otras palabras, sostenemos que, en sistematización, y en cualquier proceso de producción de conocimientos, las metodologías auxilian al propósito para convertirse en realidad.

## **La dimensión política de la sistematización**

“Llega un momento en que el espíritu prefiere lo que confirma su saber a lo que lo contradice, en el que opta por las respuestas en vez de preguntas, entonces el espíritu conservativo domina y el crecimiento intelectual se detiene.” (Bachelard, 2013, p. 17). Estas palabras ilustran, en buena medida, la dimensión política de la sistematización, ya que ésta nos ofrece múltiples caminos para que no seamos cómplices silenciosas del acallamiento del derecho a voz, que por ser disidente entre lo instaurado; brillante entre lo opaco; profundo entre lo superficial; o conveniente entre lo incómodo, es engullido por el continuismo. En tal sentido, nace para nosotras otra pregunta: ¿cómo pensamos en *las otras* como sujetas ontológicamente diversas y brindamos esa posibilidad de aparecer en la construcción de las prácticas sociales y en la sistematización propiamente tal? Intentamos impulsar líneas de respuestas enfocadas en la propuesta de incorporar una mirada que vaya más allá del razonamiento, y de la idea de totalidad, que conocemos y hemos experimentado en sistematizaciones hasta ahora. Una mirada que nos invite a una comprensión profunda de quienes tenemos en frente, respetando esa distinción y dimensionando la noción de alteridad en la experiencia de la Otra, que corresponde a lo que, a lo largo de este texto, hemos llamado “derecho a voz”. La propuesta es entonces incorporar el ejercicio de la analéctica desarrollada por Dussel (1975, 1995, 2016) en el contexto de la filosofía de la liberación, que contiene una lógica en que es posible “comprender algo cuando lo he incorporado a mi experiencia; una tiza, por ejemplo, puedo referirla a la totalidad de mi experiencia y puedo interpretarla porque he visto y usado muchas tizas. En cambio, una palabra que trasciende mi fundamento (porque procede de otro mundo que no es el

mío), palabra que es histórica o del Otro, no la puedo interpretar porque mi fundamento no es suficiente razón para explicar un contenido que escapa a mi historia, porque es la historia del Otro.” (Dussel, 1995, p. 234). Desde una perspectiva esencialista, por tanto, nunca podríamos ejercer un rol en una sistematización de una experiencia que no hemos vivido, pero desde nuestra perspectiva, no se trata de eso, sino más bien del modo como nominamos las cosas, del lugar de enunciación que nos auto asignamos, o que nos es definido, durante el desarrollo del proceso de producción de datos; de análisis; de escritura, y de difusión de la sistematización en la que hemos participado. De allí que la observación atenta de los obstáculos epistemológicos propuestos por Bachelard; de la construcción de un objeto de sistematización, desde las distintas superficies de enunciación argumentadas por Foucault, y la idea de otredad de Dussel, nos permiten dar cabida a prácticas y discursos otros, a experiencias otras, que tienen raíces diferentes a las que cada una conoce y a las que nos es posible desarrollar. En otras palabras: es probable que, si trato de explicar solo con mis nomenclaturas un acontecimiento que es trascendental para ti, que estás leyendo este texto, nada sea tan apropiado ni tan clarificador, porque no he sido yo quien ha vivido esa experiencia, ni quien tiene la mochila llena de las mismas condicionantes histórico-sociales, culturales, económicas y espirituales, que tú. Por lo tanto, si perseguimos una idea de totalidad, desde nuestro punto de vista, no alcanzaremos a dar cabida a la otredad, pues tendremos una pretensión abarcativa que pondrá en jaque el punto de partida para la comprensión del mundo, y que seguirá configurando cómo se desarrollan las relaciones, experiencias y, por supuesto, la producción de conocimientos.

## Referencias bibliográficas

- Aguayo, C. (1992). Fundamentos teóricos de la sistematización. *Revista de Trabajo Social*, (61), 31-36.
- Aguayo, C. (1997). *La práctica profesional y la sistematización como producción de conocimientos: Algunos desafíos actuales*. Santiago: CIDE.
- Aquín, N. (2017). *Trabajo social, estado y sociedad: El trabajo social y las prácticas societarias*. Tomo I, Buenos Aires: Espacio.
- Aquín, N. (2017). *Trabajo social, estado y sociedad: Cuestión social, políticas públicas y trabajo social*. Tomo II, Buenos Aires: Espacio.
- Alexander, J. (2001). La centralidad de los clásicos. En Giddens, A. y Turner J. *La teoría social hoy* (pp. 22-80). Alianza Universidad.
- Bachelard, G. (2013). *La formación del espíritu científico*. Siglo Veintiuno.
- Butler, J. (2006). *Deshacer el género*. Paidós.
- Castañeda, P. (2014). *Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización*. Cuaderno metodológico. Universidad de Valparaíso.

Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS) (1986). *La sistematización de la práctica: cinco experiencias con sectores populares*. Perú, Lima, Lumen Humanitas.

Cifuentes, R. M. (2000). *Sistematización de la práctica en Trabajo Social*. Lumen Argentina.

Cifuentes, R. M., y Pantoja, G. F. (2019). *Sistematización de experiencias para construir saberes y conocimientos desde las prácticas*. Córdoba: Brujas.

Consejo de Educación de Adultos de América Latina (CEAAL) (1992). *Taller permanente de sistematización: Memoria del I Taller nacional de sistematización*. CEAAL-Perú, Lima, 1992.

Consejo de Educación de Adultos de América Latina (CEAAL) (1992). *Taller permanente de sistematización: Memoria del Seminario de intercambio y debate sobre sistematización*. CEAAL-Perú, Lima, 1992.

Crenshaw, K. (2002). A Interseccionalidade na discriminação de raça e gênero. *Cruzamento: raça e gênero*, 7-16.

Duboy-Luengo, M. (2016). Aproximaciones a la Historia de la Sistematización en Trabajo Social. *Lelíkelen*, 1(1), 5-8.

Dussel, E. (2016). *Filosofías del Sur. Descolonización y Transmodernidad*. Akal.

Dussel, E. D. (1995). *Introducción a la filosofía de la liberación*. Bogotá: Nueva América.

Dussel, E. (1986). *Método para uma filosofia da libertação. Superação analítica da dialética hegeliana*. São Paulo: Edições Loyola.

Foucault, M. (1979). *Arqueología del saber*. México: Siglo XXI.

Guerra, Y. (2016) La formación profesional en Trabajo Social: proceso de conversación, superación y ruptura en el contexto de América Latina y del Caribe. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, (30)

. <https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/332/475>

Ghiso, A. (2011). Sistematización. Un pensar el hacer que se resiste a perder su autonomía. *Decisio*, 3-8.

Grassi, E. (2018). Trabajo social e investigación social: Una relación necesaria. *Revista Perspectivas: Notas sobre intervención y acción social*, 1(38). <https://doi.org/10.29344/07171714.1.1616>

Gray, M., y Webb, S. (2020). *Nuevas agendas políticas en trabajo social*. Universidad Alberto Hurtado. Santiago de Chile.

Grosfoguel, R. (2016). Del «extractivismo económico» al «extractivismo epistémico» y al «extractivismo ontológico»: Una forma destructiva de conocer, ser y estar en el mundo. *Tábula Rasa*, (24), 123-143.

Habermas, J. (1990). *Pensamiento postmetafísico*. Taurus.

Iturrieta, S. (2013) *La importancia de la vigilancia epistemológica en el aprendizaje de la metodología de investigación cualitativa en ciencias sociales*. Biblioteca virtual. Escuela de trabajo social Universidad de Costa Rica

. <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/nac/cl/cic/cic-03-sb-10.pdf>

Iturrieta, S. (2019) La pasión por la generación de conocimientos socialmente significativos. *Cuaderno de Trabajo Social*, 13(1). <https://cuadernots.utem.cl/articulos/la-pasion-por-la-generacion-de-conocimientos-socialmente-significativos/>

Iturrieta, S. (2020) El encanto por producir conocimientos se transmite a las futuras generaciones profesionales. en: *Serviço social: formação, pesquisa e trabalho profissional em diferentes contextos*.

<https://ppgss.paginas.ufsc.br/files/2021/02/Servi%C3%A7o-Social-forma%C3%A7%C3%A3o-pesquisa-e-trabalho-profissional-em-diferentes-contextos-EDUFPI.pdf>

Jara, O. (1994). *Para sistematizar experiencias*. Alforja.

Lander, E., y Castro-Gómez, S. (Eds.). (2000). *La colonialidad del saber: Eurocentrismo y ciencias sociales: perspectivas latinoamericanas*. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales-CLACSO ; UNESCO, Unidad Regional de Ciencias Sociales y Humanas para América Latina y el Caribe.

Malacalza, S. L. (2019). Construcción del conocimiento en trabajo social. *Revista Cuaderno de Trabajo Social*, 13(1), 57-71.

Muñoz-Arce, G. (2018). Contra la exclusión: Lugar de enunciación e intervención social en la primera línea. *Polis (Santiago)*, 17(49), 259-278. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682018000100259>

Palma, D. (1992). *La sistematización como estrategia de conocimiento en la educación popular: El estado de la cuestión en Latino América*. Papeles de CEAAL, 3. <http://centroderecursos.alboan.org/sistematizacion/es/registros/679-la-sistematizacion-como-estrategia>

Palma, D., y Quiroz, T. (2016). Las Políticas Sociales y el Trabajo Social. en Vidal, P. *Trabajo Social en Chile. Un siglo de trayectoria*. (pp. 223-242). RIL.

Preciado, P. B. (2019). *Un apartamento en Urano: Crónicas del cruce*. Anagrama.

Quiroz, T. (2013). *La sistematización en una Escuela de Trabajo Social*. Biblioteca virtual Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000494.pdf>

Rengifo, J. y Luna, A. (2020). Tejidos metodológicos en trabajo social: Reflexiones a partir de la investigación – intervención. *Sabia*, 6(1). <https://doi.org/10.47366/sabia.v6n1a8>

Ribeiro, D. (2020). *Lugar de enunciación*. Ediciones Ambulantes.

Rivera, S. (2018). *Un mundo ch'ixi es posible: Ensayos desde un presente en crisis*. Tinta Limón.

Rozas, M. (Ed.). (2006). *La formación y la intervención profesional: Hacia la construcción de proyectos ético-políticos en trabajo social*. Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Trabajo Social. Espacio Editorial,

Sánchez-Cota, A. (2013). Prácticas de resistencia y alternativas para el cambio. Una defensa del Trabajo Social con colectivos y comunidades. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 3(4), 157-176. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v3i4.953>

Santibañez, E., y Cárcamo, M. (1993). *Manual para la sistematización de proyectos educativos de área social*. CIDE.



# Intervención social, alteridad y fronteras el caso de una investigación participativa<sup>4</sup>

Clément Colin

**Resumen:** Basándose en una experiencia de terreno en tres cerros de Valparaíso, Chile, el capítulo invita a pensar la intervención social como una instancia reveladora y reproductora de fronteras simbólicas no solamente entre quienes organizan las acciones y las personas que participan, sino también entre las/los mismos participantes. A partir de la descripción y del análisis de situaciones encontradas en el marco de talleres creados para adultos/as mayores de estos barrios, se identifican los procesos de fronterización y de desfronterización que operan en estas instancias y que estructuran las interrelaciones entre las personas presentes. Este trabajo argumenta que las instancias y los procesos que constituyen la intervención social no deberían ser abordados como solución para resolver los problemas inherentes a las fronterizaciones socio-simbólicas entre personas y grupos, sino más bien como herramienta para visibilizarlas, pensarlas y comprenderlas.

**Palabras clave:** Investigación participativa – taller – fronteras – adultez mayor - barrio.

## Introducción

El presente capítulo se basa en una experiencia vivida con mi equipo de investigación en 2019, en el marco de un trabajo de campo realizado con habitantes en etapa de adultez mayor de tres barrios de Valparaíso, Chile. Esta experiencia se enmarca en un proyecto de investigación sobre las experiencias afectivas del cambio socio-urbano en contexto neoliberal. Este proyecto se interesa en personas pertenecientes a familias antiguas de cada sector estudiado, a sus experiencias pasadas y actuales en/del barrio, a sus recuerdos y a sus esperanzas, deseos de futuro en el barrio. Un objetivo central de este proyecto era identificar y analizar las nostalgias expresadas y

---

<sup>4</sup> **Agradecimientos.** El autor agradece a ANID Chile por su soporte a la investigación a través del proyecto Fondecyt Iniciación n°11180372. Agradece también a Alexandra Benitt, Macarena Rojas y Natalie Calderón por su participación en el trabajo de campo y a todos/as los/as participantes del estudio por aceptar compartir sus experiencias y recuerdos. Finalmente, agradece el apoyo recibido de los Centros de Salud Familiar de cada barrio en la realización de los talleres "Recordando mi barrio".

sentidas por estos habitantes a fin de construir este sentimiento como categoría de análisis para estudiar estas experiencias de cambio. Partiendo de esta idea, el primer año de investigación (2019) se centró en un público en etapa de adultez mayor, pertenecientes a familias antiguas de su sector, a quienes propusimos participar en talleres nombrados “recordando mi barrio”.

En este marco, buscamos favorecer la formación de un espacio de co-construcción del conocimiento con las y los participantes, haciendo posible su transformación en colaboradores del proyecto y de la producción de saberes, como ya ha sido desarrollado por otros autores (Buffel, 2018a, 2018b). Sin embargo, nos confrontamos con distintos obstáculos que no nos han permitido cumplir totalmente con este objetivo. Estos límites tienen que ver principalmente, con las relaciones sociales e intersubjetivas que se despliegan entre quienes intervienen y las personas destinatarias de sus trabajos; y también entre las propias personas participantes. Relaciones sociales que por un lado que se apoyan en relaciones de poder entre las personas presentes según su estatus social; su posicionamiento y su trayectoria en el barrio, y más generalmente en la vida. Relaciones intersubjetivas por otro lado, que reflejan formas de pensar su posición social respecto a otras y otros participantes y al equipo organizador. Son relaciones en las cuales están en juego, por lo tanto, identidades sociales; representaciones sociales; poderes y construcciones de legitimidad. El capítulo se centra en esta experiencia de la alteridad que, si bien es central en este tipo de intervención social, es poco abordada y discutida en la literatura (Ortega-Senet, 2021).

El capítulo aborda esta experiencia de la alteridad vivida en los talleres desde la idea de frontera. A partir de situaciones desarrolladas durante los talleres, propone estudiar la intervención social como instancia y momento durante el cual, interactúan múltiples procesos de fronterización y desfronterización entre quienes intervienen y las personas participantes, y también entre éstas últimas. Aquí no se trata de fronteras materiales como muros o barreras, sino de fronteras más invisibles, sutiles, subjetivas y simbólicas expresadas por medio de palabras, de discursos, y también del cuerpo y de la actuación del cuerpo. Estas fronteras que acercan lo igual y a la vez, separa lo diferente se refleja en discursos, prácticas, actitudes y puestas en escena de emociones que participan del proceso de identificación de un grupo respecto a otro (Vera, Aguilera y Fernández, 2019).

A partir del análisis de las actitudes y de las reacciones de quienes organizaron, y de las personas participantes en los talleres, el capítulo busca mostrar cómo éstas se pueden abordar como instancias o momentos



reveladores y reproductores de la diferencia y de fronteras. Para eso, se basa en observaciones etnográficas desarrolladas durante los talleres y en la realización de informes de observación sistemáticos por parte de cada integrante del equipo organizador. Se trata entonces aquí de apoyarse en observaciones etnográficas multisituadas (Marcus, 1995). Por este medio, el capítulo propone reflexionar sobre la intervención social como instancia (re)productora de fronteras identitarias, sociales y culturales. En este marco, cabe destacar el carácter experimental del taller, que no tenía como primer objetivo “intervenir”, pero indirectamente, ha consistido en una forma de intervención social que podríamos llamar “indirecta” por el hecho de cuestionar juntos con las y los participantes nuestras categorías de pensamiento y de interpretación de realidades cotidianas (Matus, 2002). También, es importante mencionar que el responsable de estas actividades y autor de este texto no tiene una formación en trabajo social, sino en geografía y estudios urbanos. Una posición que, a pesar de tener debilidades, favorece la toma de distancia y la objetivación de los debates y de las categorías de pensamiento de la intervención social. En este texto, se quiere entonces reflexionar acerca de una investigación participativa en la cual las y los sujetos participantes, y sus experiencias, eran centrales y orientaban el desarrollo de la producción de conocimientos. Por lo tanto, una intervención social “indirecta” que tiene que ver con la interpretación de realidades, y la co-construcción de categoría de pensamiento con y hacia las y los participantes, para comprender y cuestionar sus propios recuerdos y sus propias experiencias barriales.

El capítulo se organiza en tres momentos. Primero, se aborda la idea de frontera vinculándola con la intervención social. Segundo, se presenta los talleres, sus objetivos y su desarrollo en los tres barrios de estudio en Valparaíso. En este momento, se discute los aportes de la observación etnográfica para identificar y estudiar situaciones de frontera. Tercero, se analizará distintas situaciones de frontera encontradas durante los talleres. Estas situaciones servirán para orientar la discusión según dos líneas de análisis: por un lado, los procesos de fronterización y desfronterización de las relaciones sociales y subjetivas entre el equipo organizador y las y los participantes; por otro lado, entre las y los participantes. En conclusión, discutimos algunas propuestas para la intervención social.

## **La intervención social como juego de frontera**

En los últimos años, distintas disciplinas de las ciencias sociales se interesaron en participar en las discusiones sobre la intervención social y sus significados teóricos-prácticos (Saavedra, 2015). Durante muchos años, ha sido asociada con la identidad de profesiones y disciplinas como el trabajo social o la psicología. Hoy, numerosos son los autores y los

profesionales de distintos campos disciplinares que quieren y buscan intervenir lo social. Desde el trabajo social, la intervención social está generalmente entendida como “toda actividad profesional consciente, organizada, planificada y dirigida a actuar sobre una realidad social para estudiarla, analizarla, modificarla y cambiarla en la consecución de una mejora positiva” (Fernández, De Lorenzo y Vásquez, 2012, p. 295). Está por lo tanto asociada con la idea de acción y práctica organizada y sistematizada para resolver un problema social que muchas veces es considerado como el resultado del contexto socio-político (Corvalán, 1997). En este marco, como le señala Matus (2002), la intervención social se basa en interpretaciones de lo social y de su complejidad. Una interpretación basada en, y a la vez productora de categorías analíticas y de pensamiento de las realidades sociales complejas. El presente trabajo retoma esta línea de pensamiento, interesándose en la intervención como metodología para pensar e interpretar realidades desde la co-producción de conocimientos entre organizadores de la intervención y destinatarios. Los talleres que desarrollamos abordan la problemática de las experiencias individuales y compartidas, pasadas y presentes, en el barrio dónde estas personas en etapa de adultez mayor viven desde hace más de 40 años. Por lo tanto, la intervención que operamos aquí no tiene un propósito directo de cambiar las realidades sociales de estas personas, sino más bien de permitir la generación de un espacio reflexivo y compartido acerca de sus propias experiencias.

En el marco de esta reflexión colectiva sobre la intervención social y su rol en la sociedad, diferentes autores y profesionales discuten las formas, las técnicas y metodologías para intervenir adecuadamente con sujetos/as, grupos y territorios destinatarios de tales acciones. Cuestionan el sentido y los contenidos asociados con la idea de “mejora positiva” que se haría posible por medio de la intervención, así como sus alcances y límites. Discuten las evoluciones, los cambios y las perspectivas de la intervención social como práctica históricamente situada. Por un lado, se evidencia el rol de la investigación social en la generación de conocimientos sobre los sujetos, grupos y territorios objetos de la intervención. Por otra parte, se valora el saber práctico que se ha generado desde las experiencias de profesionales de intervención social directa. En este contexto, el trabajo social se ha conformado desde una separación y una tensión permanente entre dos mundos distintos e irreconciliables: lo teórico y lo práctico, en que se vincula lo teórico con la producción de conocimientos, y lo práctico con el quehacer y la intervención. Como ha sido señalado, (Cifuentes-Gil y Pantoja-Kauffmann, 2019; Jara-Holliday, 2020; Ortega-Senet, 2021), esta dicotomía se ha concretizado en una escasa capacidad para articular lo teórico con lo práctico, para producir conocimientos de “abajo” hacia “arriba”. Por lo tanto, proponen sistematizar las experiencias de terreno

como base de la producción teórica para consolidar la intervención social como metodología científica y fuente de conocimientos sociales (Jara-Holliday, 2020; Ortega-Senet, 2021).

El capítulo busca participar de estas discusiones teóricas-prácticas, aportando elementos de reflexión acerca de la intervención como práctica, espacio y momentos reveladores y activadores de procesos de fronterización y desfronterización de las relaciones sociales y subjetivas producidas en el espacio de intervención social. En este marco, no se entiende la frontera como límite geográfico que separa grupos de personas de nacionalidad distinta, tampoco se comprende como dispositivo jurídico-administrativo vinculado con la idea de Estado-Nación. Se aborda más bien como proceso subjetivo intrínsecamente vinculado con la distinción social y la competencia horizontal entre sujetos/as en el contexto neoliberal actual (García-García, 2018). En este marco, el capítulo se interesa particularmente en las fronteras identitarias establecidas entre participantes, claramente ligadas con la fragmentación socio-territorial y la desigualdad social cada vez más fuerte a escala barrial. Durante los talleres, nos acercamos a barrios compuestos por distintos espacios sociales en competencia. Estas diferenciaciones se revelaron durante las actividades propuestas. Además de estas fronteras socio-identitarias-territoriales invisibles a primera vista, en algunas ocasiones emergieron fisuras latentes entre personas políticamente divergentes. A partir de estas situaciones, el capítulo busca mostrar cómo los talleres, como forma de intervención social, pueden ser considerados no solamente como reveladores sino también (re)productores de estos juegos de frontera y de diferenciación.

### **El taller como forma de intervención social indirecta**

Los talleres se enmarcan en un proyecto de investigación sobre las experiencias afectivas (en particular nostálgicas) del cambio por parte de familias antiguas de tres barrios de Valparaíso: Cerro Esperanza, Cerro Barón y Sector Playa Ancha Alto. En la formulación del proyecto, estas actividades no fueron contempladas. Se había propuesto realizar dos grupos focales por barrio de estudio. Sin embargo, dada la dificultad para captar y estudiar experiencias afectivas desde solamente dos actividades, decidimos organizar acciones planificadas inicialmente en 4 sesiones con las mismas personas. Por lo tanto, el estudio se transformó progresivamente en una metodología participativa para aproximar y analizar los relatos, historias de vida, actitudes y reacciones de los participantes respecto al pasado y las memorias movilizadas durante las actividades.

Hoy día, existe un conjunto creciente de trabajos que utilizan los enfoques participativos con un público en etapa de adultez mayor para comprender

las formas en que experimentan su entorno cotidiano (Blair y Minkler, 2009; Rémillard-Boilard, Buffel y Phillipson, 2017; Buffel, 2018a). Algunos de estos estudios involucran a estas personas como coinvestigadoras en diferentes etapas del proceso de producción de conocimientos, considerando que la investigación participativa, basada en el compromiso y la colaboración, favorece la coproducción de conocimientos con personas mayores (Rémillard-Boilard, Buffel, y Phillipson, 2017; Buffel y Phillipson, 2018). En nuestro caso, si bien la estrategia metodológica participativa no ha contemplado a las y los participantes como co- investigadores/as, ha sido implementada como una manera eficaz para incorporar sus opiniones en la producción de conocimientos (Ward y Barnes, 2016). En este sentido, a través del enfoque participativo, buscamos generar un lazo de confianza entre investigadores/as y participantes, favoreciendo su involucramiento y empoderamiento en las actividades propuestas. Finalmente, este trabajo fue relevante a nivel local, dado que una parte de los resultados sirvió para una exposición fotográfica sobre los recuerdos y las memorias de estos barrios.

Esta estrategia metodológica ha tenido un doble objetivo. Primero, la identificación de las memorias y los afectos vinculados con la idea del barrio de antes. Segundo, el análisis de los sentidos que las/los participantes dan hoy al barrio en comparación con este pasado reconstruido o imaginado a partir de sus memorias y recuerdos. Las actividades propuestas buscaron así movilizar y gatillar dos tipos de proceso memorial. Por un lado, la reminiscencia, vinculada con una memoria involuntaria que se produce en las percepciones generadas desde el cuerpo y la mente, a partir de analogías hechas entre lo que se percibe en el momento actual y en momentos pasados. Por otro lado, la rememoración que guarda relación con un esfuerzo de memoria voluntario que induce un proceso de reconstrucción (Ricoeur, 2000). En este contexto, se trata de una reinención o una reinterpretación del pasado a partir de recuerdos y memorias de “cómo era antes”. Este proceso de reconstrucción memorial se basa en las reminiscencias individuales o colectivas gatilladas por las materialidades (objetos, entornos, lugares). Se trata de un trabajo colectivo, muchas veces conflictivo, debido a las diferentes interpretaciones de las memorias según las personas y su trayectoria.

Para cumplir estos dos objetivos en cada una de las sesiones del taller se desarrollaron diferentes actividades. En la primera sesión se les solicitó a quienes participaron “dibujar” o “escribir” su barrio. Mientras algunas personas dibujaron lo que se puede ver desde su casa o el plan de su sector, otras prefirieron describir con palabras su barrio. Posteriormente, este trabajo individual fue presentado al resto de las y los participantes, donde además de explicar el material elaborado, contaron parte su trayectoria en el barrio. En la segunda sesión, se desarrolló una actividad de carácter grupal

(de dos a cinco personas) que consistió en mapear en una cartografía los lugares pasados y presentes que consideran como estructurantes o importantes en su barrio, lo que generó discusiones y a veces debates. Un aspecto importante de esta actividad ha sido el proceso de rememoración que gatilló el hecho de conversar en grupo sobre su barrio. La tercera sesión consistió en la presentación de objetos (fotografías, objetos de lo cotidiano pasado o actual) a los cuales las/los habitantes asociaban historias personales vinculadas con el barrio. El objetivo de esta actividad era compartir estos objetos e historias, asociándolos a los procesos simultáneos de reminiscencia y de rememoración. Finalmente, la última sesión consistió en la presentación de fotografías actuales del sector tomadas por el equipo del estudio para provocar reacciones emocionales y discusiones a propósito de la situación actual del barrio. Durante esta actividad, el equipo pudo recolectar distintos tipos de datos cualitativos. Desde informaciones sobre el barrio hasta sensaciones, emociones, y pensamientos de las personas participantes. Se pudo observar situaciones donde se entrelazan memorias individuales y colectivas, reminiscencias y rememoración, memorias y nostalgias. Estas actividades sirvieron de base para la realización posterior de exposiciones con las fotografías tomadas durante las sesiones y donde se recuperaron también algunas frases de las y los participantes sobre sus recuerdos del barrio de antes y hoy.

Los talleres han sido desarrollados gracias al apoyo logístico de los Centros de Salud Familiar (CESFAM) de cada sector. Las actividades han sido inicialmente organizadas en cuatro sesiones de 2 horas con una participación estimada entre 10 y 15 personas. Sin embargo, esta planificación fue cambiando según los territorios y los grupos. En el barrio Esperanza se realizó un taller en 4 sesiones con 13 participantes. En el barrio Barón se desarrolló un taller de 6 sesiones con 10 participantes. Finalmente, en Playa Ancha Alto, se organizó el taller en dos grupos distintos. Uno de 8 personas que participaron del taller en seis sesiones. Otro grupo ya conformado de 15 personas que asistían a otro taller organizado por el CESFAM del sector, participaron desarrollándose dos sesiones. En suma, participaron de los talleres un total de 46 personas. La gran mayoría habitantes de la primera generación de su barrio. Mientras algunas de estas personas se criaron en el mismo barrio o incluso en la misma casa que hoy habitan, otras llegaron siendo niños/niñas o adolescentes con sus familias. Finalmente, otras personas, como en el caso de Playa Ancha Alto, llegaron adultas a los nuevos edificios construidos en espacios que antes no estaban habitados.

La estrategia metodológica implementada en los tres barrios ha permitido acceder a repertorios memoriales y afectivos tanto individuales como colectivos, algunos compartidos y otros en conflicto. A partir de este

trabajo de campo, se identificó progresivamente actitudes y reacciones distintas frente a la evocación de pasados según las y los participantes, así como también, se reconocieron formas de relacionarse con el barrio y sus cambios. En este contexto, el taller se conformó como una instancia de intervención social indirecta, en el sentido que no ha permitido cambiar las realidades sociales de estas personas, sino más bien revelarlas, compartirlas y pensarlas desde el intercambio. Estos momentos compartidos nos han permitido identificar las fragmentaciones socioterritoriales existentes a escala barrial y que sustentaban discursos, posturas, reacciones y pensamientos por parte de las y los participantes. En este sentido, pudimos identificar la forma en que estas fragmentaciones y fronterizaciones simbólicas entre familias, grupos, y sectores en el barrio eran puesta en escena y performadas durante las actividades del taller, limitando a veces el objetivo de coproducción de conocimientos. Por otra parte, estas instancias permitieron reflexionar también sobre las relaciones de poder y de legitimidad entre las y los participantes, y el equipo organizador del taller. La distanciamiento o diferenciación se hacía en particular en relación con el hecho de ser o no ser parte del barrio. Igualmente, la legitimidad institucional inicial por organizar el taller, fue progresivamente cuestionada por la legitimidad que podría ser llamada como de “autoctonía”. En esta situación, las reacciones y actitudes cambiaban según los sectores de estudio y las personas. Desde la búsqueda por responder perfectamente a lo solicitado por el equipo organizador, otros grupos eligieron defender su posición y su legitimidad en el barrio, por medio de un cuestionamiento a las actividades propuestas.

El análisis de estas situaciones de fronteras simbólicas y de experiencias de la alteridad se basa en observaciones etnográficas realizadas por el equipo organizador del taller en cada sesión. El trabajo se basa en una etnografía multisituada (Marcus, 1995) que implica una participación de quien investiga, tanto emocional como comportamental en la situación estudiada, y por lo tanto el compromiso con esta situación, que involucra lo experiencial, lo intersubjetivo y lo reflexivo por parte de quien investiga (Guber, 2001, 2004). Por ello la observación se realizó en distintos momentos y en distintos lugares. Por otra parte, se hizo desde distintos puntos de vista y posiciones. El equipo estuvo compuesto por cuatro personas con formaciones y trayectorias distintas. Cada integrante tomaba notas durante las sesiones del taller acerca de lo que podía observar y de lo que podía sentir acerca de situaciones que le llamaron la atención. En este marco, cada miembro del equipo organizador podía expresar por escrito, y luego de forma oral al momento de reunirnos, sus impresiones, sensaciones, emociones acerca del desarrollo de cada sesión. Por lo tanto, se trata de una producción de conocimiento situado y encarnado en la cual las y los observadores experimentan y analizan las situaciones. Se trata de

una observación etnográfica *en el taller* y no *del taller*, para retomar la expresión de Geertz (1973) que sirve de medio para pensar las relaciones e interrelaciones sociales, subjetivas y simbólicas entre las y los diferentes participantes y actores de estas instancias.

## **Fronterización de las relaciones entre organizadores y participantes**

Frente a la desconfianza hacia el mundo académico e institucional encontrada en otros trabajos de campo, con mi equipo de investigación, quisimos ser lo más transparente posible. Es por este motivo que antes de cada inicio de taller, organizamos una reunión informativa para explicar en detalles el contexto en lo cual se desarrollarán las actividades y el objetivo de tales sesiones. En este marco, tuvimos la sorpresa de darnos cuenta de que la dimensión institucional e investigativa no era un problema para la mayoría de las personas presentes en estas reuniones, sino más bien los objetivos del taller. Acostumbrados a ser sobre-intervenidos por distintos programas sociales e/u urbanos en los cuales se esperan informaciones claramente definidas, en un primer momento, no veían el sentido de compartir experiencias propias. La desconfianza y la incertidumbre por participar no se generaban desde el marco organizativo sino más bien desde los objetivos concretos de este taller. “¿Qué aporta? ¿Para qué sirve?” fueron inquietudes recurrentes al inicio de la ronda de pregunta de la primera reunión informativa organizada en el cerro Esperanza. La fronterización de las relaciones entre el equipo organizador y las y los participantes se conformó a partir del sentido dado a las actividades. Es en este marco que decidimos poner como objetivo central de este taller la organización de una exposición final de experiencias, narraciones y objetos (fotografiados) que las y los participantes aceptaban compartir durante el taller. Una exposición cuyo propósito central era concretizar estas experiencias compartidas, para extender la invitación a pensar las realidades sociales barriales pasadas y presentes a otros usuarios de los CESFAM, y otros vecinos del mismo barrio. Es también frente estas preguntas, que elegimos orientar nuestra presentación en la importancia de compartir experiencias y recuerdos, en el marco de una sensación generalizada de pérdida de sentido de comunidad barrial (Colin e Iturrieta, 2020). Este argumento ha servido para favorecer una desfronterización de nuestras relaciones con las y los participantes. Este proceso se hizo progresivamente de una sesión a la otra, demostrando la importancia del largo plazo permitido por los talleres para superar la frontera de la desconfianza y de la incertidumbre. No obstante, en el marco del desarrollo de los talleres, pudimos destacar tres tipos de comportamientos de las y los participantes acerca del equipo organizador y de las actividades propuestas. Estos tres tipos de comportamientos reflejan una jerarquía de estatus social y están estrechamente vinculados con el

perfil de las y los participantes. Los tres perfiles se pueden encontrar en cada uno de los barrios estudiados, aunque a veces predomina un tipo en un sector específico.

Un primer tipo de comportamiento tenía que ver con la idea de responder bien a lo solicitado, con la noción compartida por algunas y algunos participantes de que había una buena y una mala respuesta. Esta situación se puede ilustrar respecto a la primera actividad propuesta en el taller del cerro Esperanza: dibujar su barrio. En un primer momento, las y los participantes se encuentran complicadas/os por la realización del dibujo aludiendo a no saber dibujar de manera artística. Finalmente, aceptaron efectuar la actividad demostrando constantemente vergüenza al mostrar su dibujo al equipo organizador. Una vez terminado su trabajo, venía el momento de exponerlo a las y los otros participantes. En este momento de la sesión, corresponde el turno a Carmen<sup>5</sup> de presentar su dibujo. Nos narra y detalla su vida en lo que considera ser su barrio:

*“Hasta ahora... y bueno acá, en esta parte de aquí abajo... eran solamente matorrales, los arbolitos puede que sean los mismos, ahora son inmensos de grandes, son tan grandes como los rascacielos que se ven de al frente, para este lado están esos edificios, estoy hablando de Esperanza y Recreo, porque para donde yo vivo está el límite, con unos poquitos pasos más, yo llego a Recreo, y antiguamente como que no había límite porque el cerro Esperanza era como casi igual que Recreo, tanto los vecinos de Recreo con Esperanza, casi convivían casi juntos porque habían pasadas, estos edificios de acá no, no existían.”*

Su narrativa intentaba rescatar su territorialidad, mostrando que más allá de los límites administrativos entre el barrio Esperanza en Valparaíso, y Recreo en Viña del Mar, ella se considera parte de ambos, dado que vive como lo dice, “al límite”. En sus relatos, por lo tanto, describe a la vez Esperanza y Recreo. Narra con detalles cómo este sector ha ido cambiando a la vez en su materialidad y en sus sociabilidades y prácticas colectivas. Era un relato muy emocionante, la participante entró en la lógica de compartir experiencias que era el propósito del taller. Tres días después, al momento de iniciar la segunda sesión del taller, la misma participante vino hablar con nosotros y preguntó inquieta si lo que había narrado en la sesión anterior era lo que esperamos. Esta preocupación venía del hecho que otras participantes le han comentado que hablando de Recreo y no solamente de Esperanza, su narrativa salía del tema que estábamos buscando en el taller. Esta situación de creer que no se ha respondido correctamente a lo solicitado, se revela también en actitudes menos visibles, como por ejemplo el hecho de no querer hablar o no expresar en totalidad sus pensamientos.

---

<sup>5</sup> Los nombres han sido cambiados para respetar el anonimato de las y los participantes.



Esta auto-censura tiene que ver con una creencia en la autoridad legítima de las y los organizadores quienes tendrían el poder de decidir lo que es correcto o incorrecto. Esta fronterización de las relaciones sociales y subjetivas entre el equipo y algunas y algunos participantes, se fue flexibilizando y disminuyendo progresivamente.

Otro comportamiento identificado durante los talleres y que marca una frontera simbólica entre el equipo organizador y las y los participantes, se relaciona con la voluntad de algunas personas de mostrar su legitimidad para hablar en nombre del barrio, y para defender la idea que tiene de éste. Se trata entonces de personas que buscan orientar las conversaciones y las actividades hacia lo que les parece más pertinente. Una de las participantes, Karina, 82 años, se siente muy comprometida con su barrio. Se impone muchas veces en las conversaciones y busca constantemente agregar un comentario, una anécdota o una información a lo dicho por las y los otros participantes. Está totalmente involucrada en el proceso y en la actividad. Acepta con mucho gusto compartir sus experiencias y saberes sobre el barrio, pasado y presente, desde sus experiencias propias. Durante la primera sesión, mientras el resto de las y los participantes estaban narrando algunas de sus experiencias barriales, Karina ha querido intervenir y preguntarme directamente: *“ahora a mí me gustaría escuchar al profesor”*. Frente a la sorpresa suscitada por su solicitud, por mi parte y en el resto del equipo y de las y los participantes, ella explica:

*“a ver si logró captar la fuerza, la energía, el amor que todas estas personas presentes acá trató de entregar en nuestras vivencias, algunas divertidas, otras dolorosas, otras complicadas, pero [...] nosotros hablamos desde nuestro corazón, y quisiera saber su opinión, porque cuando llegó se hizo expectativas.”*

En esta cita, se puede entender la preocupación de esta participante por transmitir lo que ella considera, como las buenas emociones y los buenos afectos asociados con su barrio. Además de esta preocupación, ella busca invertir los roles, pidiendo una forma de equidad en el acto de compartir experiencias entre las y los participantes y, yo, el responsable que ella llama “el profesor”. La frontera aquí se forma desde una oposición entre las y los participantes que detentarían un saber afectivo, como lo diría Le Breton (1998), que se constituye desde sus experiencias y prácticas cotidianas, y el equipo organizador, extranjeros en el barrio y que no sienten lo mismo, y por lo tanto quizás no interpretan estas expresiones emocionales desde el mismo repertorio cultural. Aunque busca invertir la relación desigual de poder entre una parte y la otra, no intenta eliminar la separación entre las dos partes. Más que eso, quiere asegurarse de que haya una buena interpretación hecha por el equipo organizador, y en particular de la

interpretación que estoy haciendo yo de sus relatos, y los de las otras personas participantes.

Finalmente, el último tipo de comportamiento identificado tiene que ver con personas que no se interesaron en las actividades, y que mostraron su desinterés a través de reacciones y expresiones faciales, corporales o verbales. Estas situaciones se encontraron en particular en el sector de Playa Ancha Alto. Mientras en el cerro Barón y Esperanza, gran parte de las y los habitantes mostraban interés y entusiasmo en participar, comprometiéndose con las actividades y su objetivo final – la exposición –, en Playa Ancha Alto encontramos más dificultades para movilizar a las personas y generar lazos con ellas. Poco sensible al tema barrial, con poco interés por la comunidad barrial, una parte no quiso asistir a más de una sesión. Algunas de las personas también participaron, pero en particular para encontrarse con sus vecinos o vecinas y conversar sobre otros temas. Una minoría de las y los participantes mostraron interés y compromiso, pero sin realmente preocuparse por la idea de coproducción de conocimientos, ni por la realización de la exposición final. En esta situación, la fronterización de las relaciones descansa en una diferenciación cultural, entre quienes se interesan en el barrio, y quienes no, entre las y los que se sienten afectivamente vinculados con el barrio, y aquellos/as que se sienten desarraigados en este entorno.

Las formas en que se fronterizan las relaciones entre el equipo organizador y las y los participantes, informan del sentido que ellos y ellas dan a su barrio. También, estas situaciones de fronteras hacen poco a poco visibles, las relaciones tensionadas y conflictivas que pueden existir entre habitantes del mismo barrio, y que se reflejan en las actitudes y expresiones de las y los participantes de los talleres. En este sentido, la fronterización no solamente se vincula con una relación desigual de poder entre organizadores y participantes, sino también entre habitantes interviniendo en las actividades.

### **El taller como puesta en juego de la diferencia**

Durante el taller, las distintas reacciones y los comportamientos de las y los participantes dejaron ver la puesta en escena de sus diferencias. A veces identificadas verbalmente, otras veces escondidas detrás de no-dichos, estas diferencias eran estructurantes de las dinámicas relacionales desplegadas, al momento de realizar las actividades o de comentarlas. Con el equipo de investigación, pudimos identificar dos grandes tipos de procesos de fronterización entre participantes y que, como lo veremos, se arraigan en los contextos sociopolíticos y territoriales de los sectores estudiados.

Un primer tipo de proceso de fronterización que identificamos, corresponde a las diferencias sociales, que las y los participantes asocian

con la ubicación del lugar en que se emplaza la vivienda de cada cual. Esta situación evidencia una fragmentación socio-territorial e identitaria en cada uno de los barrios estudiados. Fragmentación que tiene distintos grados y que influye en las dinámicas relacionales entre participantes. En los cerros Esperanza y Barón, estas diferencias se basan en particular en la idea de separación entre las partes bajas y las partes altas de los cerros, es decir entre sectores con más recursos y otros con menos recursos económicos. Estas diferenciaciones tienen que ver también, con formas de pensar y de relacionarse con lo que se considera es la identidad del barrio, y que estaría según las y los participantes, asociada a su sector y no a los otros. Por ejemplo, en el caso del cerro Esperanza, estos procesos tienen que ver con la imagen negativa asociada con la parte del barrio “más arriba de la plaza”, como lo mencionan las y los participantes. Así nos comentaba Rosalía, 75 años, del cerro Esperanza:

*“de la plaza para arriba se entregó la población a los pescadores, entonces siempre los pescadores fueron como mal mirados, la población de los pescadores, San Pedro 1 y después al tiempo, la población de pescadores número 2, entonces claro, Esperanza de la plaza para abajo toda la gente VIP, y de la plaza para arriba...”*

En las sesiones del taller organizado en este barrio, una mayoría de las y los participantes vivían en la parte baja del sector y tenían como costumbre estigmatizar la parte “más arriba”. Frente esta situación, uno de los participantes, Horacio, 76 años, tomó la defensa de su sector, mostrándolo a través de su discurso como una parte importante de la identidad del cerro. Conversando a propósito de los clubes deportivos del cerro, la mayoría de los habitantes de la parte baja mencionaban el club Orompello como un lugar emblemático del barrio. En este momento, Horacio intervino: “Oye no nos olvidemos del glorioso club San Pedro”. Con menosprecio, una de las participantes respondió: “Ah, está más arriba”, lo que le hizo reaccionar: “no lo dejen para la cola. Es un club yo creo que más antiguo que el Orompello”. Lo anterior evidencia las tensiones identitarias experimentadas por las y los habitantes.

En el caso de Playa Ancha Alto, estos procesos de fronterización se reflejan en el sentimiento de inseguridad omnipresente al momento de describir el barrio. Las y los participantes de los talleres en Playa Ancha Alto, mencionaron de forma repetida los lugares que identificaron como peligrosos, y que tienen que ver principalmente con sectores en las partes más altas del cerro. También se abordó el problema que, para ellos, representan las tomas de terreno que siguen apareciendo y que asocian a la delincuencia. En este marco, el miedo al otro y la inseguridad, emergen como sentimientos dominantes en sus relatos y sus experiencias. Un miedo e inseguridad que hace que no conozcan mucho su barrio y sus distintos

sectores, y que refleja un barrio fragmentado social y territorialmente. Esta situación se materializó durante el taller al momento de definir o caracterizar su entorno, allí las miradas eran muy distintas, y surgió el hogar y el espacio privado, como lugar estructurante de su cotidiano. El relato de Josefa, 78 años, es característico de este contexto fragmentado en Playa Ancha Alto. Mientras reconocía vivir en un barrio “*peligroso*” y “*tachado con rojo*” como lo expresa ella, marca una diferencia con su hogar y su entorno cercano:

*“Bueno, en mi barrio... en el lado que yo vivo, yo vivo en mi casa. La gente al lado, por lo menos son tranquilos. Sé que abajo hay de todo, pero yo no me preocupó porque sé que todo el barrio está malo.”*

Desde este repliegue en el espacio del hogar, hablar del barrio rápidamente ha significado hablar de sus experiencias familiares en el hogar, y de compartir representaciones e imaginarios distópicos hacia la situación socio-territorial actual. En este marco, la fragmentación socio-territorial e identitaria del barrio no genera conflictividad entre las y los participantes, como en el caso de los cerros Esperanza o Barón. Pero, refleja un desencuentro social y una fronterización radical de las relaciones sociales, que impiden pensar el barrio como un mismo territorio.

El segundo tipo de proceso de fronterización se relaciona con la visión política que las y los participantes asocian con su barrio. Tiene que ver en particular con los cerros Esperanza y Barón. En el caso del cerro Esperanza, las y los participantes comparten el deseo por más sociabilidades vecinales, y por reencontrar espacios de sociabilidades como antes. Este deseo se basa en una crítica de la situación barrial actual que experimentan como un espacio socialmente deteriorado. Sin embargo, en el marco del taller, los relatos hicieron progresivamente aparecer fisuras más profundas entre habitantes y grupos, respecto a lo que ocurrió en el barrio durante la dictadura militar (1973-1990). Un período que identificaron como una ruptura importante en la vida barrial. Estas experiencias fueron poco abordadas durante los talleres, en particular durante las primeras sesiones. Aunque progresivamente se constituía como elemento central de los relatos, la autocensura, la molestia o el miedo de abordar temas traumáticos y productores de tensiones, hacían que a cada momento que se abordaba experiencias y recuerdos de este período, o cambiaban rápidamente de narrativa o las descripciones eran vagas. Como lo comentaba Lara, 68 años: “*hubo un proceso que para unos fue positivo y para otros, negativo. Después llegó el golpe de Estado, unos lo querían y otros no. Eso podría haber generado un quiebre*”. Esta situación se podía reflejar en el taller. Como lo pudimos comprender progresivamente a través de las sesiones, los dos campos descritos por Lara estaban presentes, lo que generaba tensiones

sociales latentes al momento de recordar. Esta tensión se reveló por ejemplo en la primera sesión, cuando una de las participantes decidió en el momento de la pausa, no seguir e irse a su casa. Al partir, de modo apartado me explicó que no se sentía bien al recordar y compartir con las otras personas sus experiencias pasadas. Se reveló también cuando uno de los participantes decidió entregarnos una carta anónima, para explicarnos con más detalles este quiebre existente entre familias a escala barrial, que se puede resumir por medio de sus palabras: “*Había dos personajes marcados en todos los barrios, el soplón y el comunista*”. Esta situación evidencia un recuerdo doloroso, que no quiere traerse de vuelta al presente, pero, como escribió esta persona: “*No querer recordar no significa olvidar*”. Como lo explicaron algunos/as participantes en el marco de una entrevista individual, esta tensión y violencia socio-política estaba presente en todos los barrios de Chile. Sin embargo, aparece como un periodo todavía estructurante hoy día, en el cerro Esperanza más que en los otros sectores de estudio. Barrio obrero que, según estas y estos participantes, sufrió una represión más fuerte que otros barrios de la ciudad, el cerro Esperanza aparece como un territorio marcado por este pasado en el presente. Ello se refleja en las relaciones sociales que se mostraron en el taller, y también en su materialidad, por los murales y grafitis que están presentes en numerosos muros del barrio.

En el cerro Barón, el juego de fronteras no se basa tan fuertemente en esta ruptura política y social generada por el Golpe Militar de 1973, como en el caso del cerro Esperanza. La mayoría de las y los participantes se mostraron unidos y de acuerdo en su forma de interpretar sus recuerdos de este periodo. No había esta tensión social permanente asociada con las memorias traumáticas de este periodo. En este territorio, otro fenómeno está a la base en la puesta en juego de la diferencia. Tiene que ver con la visión política que las y los participantes tenían sobre el futuro del barrio, una discusión particularmente vinculada con la presión inmobiliaria actual. En la tercera sesión del taller, se produjo una discusión en relación con los cambios materiales del barrio que han ocurrido en los últimos años. Esta discusión se centró en torno a la destrucción del hospital ferroviario para la realización de un proyecto inmobiliario que movilizó una parte de las asociaciones barriales en su contra. Al momento del taller, este lugar era todavía objeto de polémica y de tensión política a escala barrial y de la ciudad. En este marco, la discusión reveló la fronterización entre dos grupos de habitantes con opiniones y sobre todo visiones políticas distintas acerca del barrio y de su evolución. Como en el caso del cerro Esperanza, el taller se transformó en una puesta en escena y una instancia para la afirmación y la legitimación de estas diferencias. Por un lado, las personas que defienden su visión basada en la idea de necesidad de progreso y de cambio. Por otro lado, las personas que defienden la protección de los

bienes comunes pasados como patrimonios. En este marco, Pablo, arquitecto de 75 años, explicaba que el hospital ya había cumplido con su función de atención de los empleados de la actividad ferroviaria, que ha terminado en los años 1980. Justifica su destrucción por su escasa rentabilidad y su inutilidad hoy. En este marco, afirma de forma virulenta: “*yo no estoy de acuerdo con la gente que dice que perdimos un patrimonio, nunca fue patrimonio el hospital*”. Frente a este discurso, otras personas como Rodrigo, 80 años e hijo de un trabajador de la actividad ferroviaria, mostraba su desacuerdo justificando la protección del edificio por su historia y sus memorias. Para él, habría sido mucho mejor hacer de este lugar un museo sobre la historia de la actividad ferroviaria para los habitantes del barrio, de Valparaíso y los turistas en general. Este momento de tensión entre participantes, ha sido revelador de quiebre y fronteras establecidas en las formas de vivir no solamente en el barrio, sino también en el tiempo. Esta diferencia en la forma de vivir en el presente, respecto al pasado y el futuro, ha sido clave también en los otros sectores de estudio, pero tomaba una dimensión más importante en el cerro Barón, debido a las transformaciones urbanas rápidas y a veces brutales que sus habitantes han experimentado.

El taller ha permitido revelar estos desacuerdos, que sirven de base al juego de la diferencia vivido en lo cotidiano. Esta instancia se puede así concebir como espacio y momento en los cuales se co-construyen categorías de interpretación de estas tensiones latentes. Desde estos ejemplos, se puede proponer la intervención social como proceso para pensar en conjunto estas tensiones y juegos de fronteras cotidianos, para formar nuevas categorías de pensamiento capaces de dar sentido a la complejidad del mundo presente.

### **Conclusión: La intervención social como objeto de estudio**

A partir de estas experiencias vividas durante la realización de talleres con personas en etapa de adultez mayor de tres barrios de Valparaíso, el capítulo busca mostrar que esta instancia, como intervención social indirecta, puede ser considerada como un objeto de estudio en sí-mismo. Generalmente pensada como medio para responder a resultados en términos socioeconómicos y psicológicos, la intervención social puede ser construida como un proceso revelador y reproductor de las relaciones sociales e intersubjetivas, existentes en la cotidianidad de las y los habitantes.

Las relaciones, las tensiones y los conflictos sociales descritos en este capítulo muestran el espacio del taller como forma de intervenir lo social, no aislado ni separado de las realidades vividas en la cotidianidad. Son relaciones y tensiones que califico de “latentes” porque no son dadas y

visibles en el espacio público. No se dicen, se caracterizan y no se pone nombre a estas tensiones. Sin embargo, están presentes y estructuran las relaciones sociales actuales. Pueden estar asociadas con situaciones vividas hoy o en el pasado, o vincularse con procesos identitarios individuales como colectivos, productores de legitimidad o de diferencias frente a otras personas. Es por eso que son tensiones y conflictos que sustentan los procesos de fronterización, que observamos en el taller. En este marco, el taller ha sido una instancia interesante en la cual, si bien la desfronterización de las relaciones sociales e intersubjetivas no se realizó totalmente, permitió develar y caracterizar sus bases profundas y no-dichas.

Finalmente, además de insistir en la necesidad de sistematizar estas experiencias, la propuesta central de este texto es construir la intervención como espacio y momento laboratorio de lo social, para favorecer la co-construcción de categorías de interpretación de los conflictos, y de las tensiones estructurantes de las relaciones entre individuos. En esta perspectiva, el objetivo de este tipo de intervención, en nuestro caso el taller, no sería disminuir o resolver estos conflictos y estas tensiones, sino más bien proponer conceptos, categorías e ideas que facilitarían su comprensión y le darían otro sentido. En este marco es que afirmo aquí la necesidad de pensar la intervención no solamente como herramienta, sino también como objeto de investigación.

## Referencias bibliográficas

Blair, T., y Minkler, M. (2009). Participatory action research with older adults: Key principles in practice. *The Gerontologist*, 49(5), 651–662. <http://dx.doi.org/10.1093/geront/gnp049>.

Buffel, T. (2018a). Social research and co-production with older people: Developing agefriendly communities. *Journal of aging studies*, (44), 52-60. Doi: 10.1016/j.jaging.2018.01.012

Buffel, T. (2018b). Older Coresearchers Exploring Age-Friendly Communities: An "Insider" Perspective on the Benefits and Challenges of Peer-Research. *The Gerontologist*, 59(3), 538-548.

Doi: 10.1093/geront/gnx216.

Buffel, T., y Phillipson, C. (2018). A manifesto for the age-friendly movement: Developing a new urban agenda. *Journal of Aging and Social Policy*, 30(2). <http://dx.doi.org/10.1080/08959420.2018.1430414>.

Cifuentes-Gil, R. M. y Pantoja-Kauffmann, G. F. (2019). *Sistematización de experiencias para construir saberes y conocimientos desde las prácticas: Sustentos, orientaciones, desafíos*. Editorial Brujas.

Colin, C., Iturrieta, S. (2020). Nostalgias for a barrio: narratives of generational loss from Esperanza neighborhood in Valparaíso, Chile. *Social and Cultural Geography*. <https://doi.org/10.1080/14649365.2020.1737960>

Corvalán, J. (1997). *Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad*. Santiago: CIDE.

Fernández, T., Lorenzo, R., Vázquez, O. (eds.). (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza.

García-García, S. (2018). Trabajo Social, colonialidad y fronteras. La intervención en la declinación de la cuestión social en cuestión cultural. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 8(14), 3-25. doi: 10.30827/tsg-gsw.v8i14.6332

Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. Basic Books.

Guber, R. (2001). La etnografía: método, campo, reflexividad. Buenos Aires: Siglo XXI.

Guber, R. (2004). *El salvaje metropolitano: Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Barcelona: Paidós.

Jara-Holliday, O. (2020). Systematisation of experiences: new paths to academic work in universities. *International Journal of Action Research*, 16(1), 62-74. doi: 10.3224/ijar.v16i1.05.

Le Breton, D. (1998). Les passions ordinaires : anthropologie des émotions. Payot.

Marcus, G. (1995). Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography. *Annual Review of Anthropology*, (24), 95-117.

Matus, T. (2002). Propuestas contemporáneas en trabajo social. Para una intervención polifónica. Espacio.

Ortega-Senet, M. B. (2021). La Sistematización investigativa de las experiencias: del baile de los que sobran a la fiesta de los que faltan. Prospectiva. *Revista de Trabajo Social e intervención social*, (31), 93-114. Doi: 10.25100/prts.v0i31.10613.

Rémillard-Boilard, S., Buffel, T., Phillipson, C. (2017). Involving older residents in age friendly developments: From information to co-production mechanisms. *Journal of Housing for the Elderly*, (31), 146-159. <http://dx.doi.org/10.1080/02763893.2017.1309932>.

Ricoeur, P. (2000). *La mémoire, l'histoire, l'oubli*. Seuil.

Saavedra, J. (2015). Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social. *Cinta Moebio*, (53), 135-146.

Vera, A., Aguilera, I. y Fernández, R. (Eds.) (2019). *Nación, otredad, deseo: producción de la diferencia en tiempos multiculturales*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

Ward, L., y Barnes, M. (2016). Transforming practice with older people through an ethic of care. *British Journal of Social Work*, (46), 906–922. doi:10.1093/bjsw/bcv029



# Dimensiones relevantes para el análisis de la toma de decisiones en la intervención social en contextos de desastres

Christian Andrés Arriagada Díaz - Ariel Alonzo Rosales Úbeda

**Resumen:** La pandemia por COVID-19, debido a su carácter catastrófico, ha evidenciado profundas desigualdades sociales y económicas que han decantado en crecientes procesos de precarización de gran parte de la población. Frente a esto, los equipos profesionales que trabajan en atención directa se han visto constantemente desafiados por los ajustes que trae el contexto de pandemia en los procesos de intervención social. En este escenario, se discute la pandemia como desastre, así como los desafíos en la observación y análisis de estos procesos, bajo la noción de discrecionalidad y la relevancia de la categorización. A su vez, se proponen algunas dimensiones analíticas para observar la toma de decisiones en la intervención en contextos de desastres, como una opción posible para establecer reflexiones que desdibujen una mirada tradicional de la disciplina en estos escenarios.

**Palabras clave:** Discrecionalidad - trabajo social – desastres - toma de decisiones - categorización.

## Introducción

La vivencia de la pandemia COVID 19 ha evidenciado y profundizado las desigualdades sociales, económicas, políticas y sanitarias en todo el planeta. La literatura ha sido no solo diversa y variada, sino que enfática en indicar cómo la pandemia ha profundizado la desigualdad económica y ha generado un incremento de las brechas sanitarias, educativas y laborales de las sociedades contemporáneas. En nuestro país el impacto de la crisis social y económica actual producto de la pandemia, se despliega diferenciadamente a lo largo de la estructura social, lo que hace evidente que los efectos de esta se distribuyan desigualmente en la población. Los más inmediatos se aprecian en los sectores más vulnerables: inmigrantes irregulares, personas sin hogar, con trabajos precarios y aquellas que se encuentran en el límite de la subsistencia, entre otras.

En este contexto, se han desarrollado una variedad de procesos interventivos, la mayoría asociados a la distribución de recursos y el apoyo

socioemocional, para contrarrestar la precariedad a la que se ha visto enfrentada gran parte de la población. Ello ha incluido una sobrecarga de los equipos profesionales de atención directa o de primera línea, además de cambios importantes en las formas de implementación en que se llevaban a cabo los programas sociales.

En dicho escenario, un asunto a tener en consideración es el hecho de que, al intervenir, los equipos profesionales se enfrentan a distintos niveles de incertidumbre sobre los cuales toman decisiones. Por ello, se hace necesario explicitar los aspectos relevantes en dicho proceso decisional, lo que se logra interrogando el razonamiento que las y los profesionales usan cuando intervienen (Taylor y White, 2006). En el caso de trabajadores y trabajadoras sociales, diversos estudios (Laming, 2003; Reder et al., 1993) sugieren que sus decisiones no solo se ven afectadas por los niveles de incertidumbre a los que se enfrentan, sino también por importantes aspectos: a) sus juicios morales, los cuales a veces son prematuros, b) por interpretaciones selectivas de la información que reciben, producto de sus propios sistemas de creencias que muchas veces invalidan evidencia contraria a éstos, c) el uso de categorías sociales y clasificaciones sobre las y los usuarios; y d) las expectativas sobre los procesos de intervención que no necesariamente resultan concordantes con las de las instituciones. Todo lo mencionado puede afectar sus juicios y toma de decisiones.

En tal marco, la pretensión de este escrito es justificar la relevancia y actualidad del problema de la discrecionalidad en la implementación de los programas sociales, sobre todo en contextos de crisis como el que se vive actualmente a nivel mundial. En este intento, se discute el desastre y los desafíos en la implementación de programas sociales, para luego, referirse particularmente a la prevalencia de una visión tradicional de la intervención, principalmente respecto de la forma en que se ha abordado la relación entre desastres y el trabajo social. Seguido, se hará referencia a la importancia de la discrecionalidad y la categorización en la intervención social; para finalmente dar cuenta de algunas dimensiones analíticas como propuesta para observar la discrecionalidad en la intervención en contexto de desastres. Por tanto, se trata de identificar los factores que, en esta discusión conceptual, se han determinado como relevantes en la definición del juicio profesional y que tensionan el espacio de reflexión sobre los procesos interventivos en contextos de desastres.

## **COVID 19: el desastre y los desafíos en la implementación de programas sociales**

El día 11 de marzo del 2020 la OMS por medio de un comunicado de prensa determina que la enfermedad COVID-19 se puede caracterizar

como una pandemia (OMS, 2021). Entender lo que ello significa y lo vivenciado a más de un año de su aparición, permite considerarla como un desastre global en función de sus efectos y consecuencias en la población.

En el informe del año recién pasado, la CEPAL (2021) indica que el impacto social por la pandemia es una crisis que no tiene precedentes en la región, que ha evidenciado y exacerbado las grandes brechas estructurales y que los costos de la desigualdad, sin duda alguna, hoy resultan insostenibles. En cuanto a la pobreza, se visualizó entre el 2019 al 2020 un aumento desde un 30,5% a un 33,7%, lo que equivale a 22 millones de personas aproximadamente en situación de pobreza.

La acumulación de déficits tanto a nivel urbano (el hacinamiento, la concentración habitacional en las grandes urbes, falta de servicios principalmente en localidades rurales con población indígena, la precariedad y colapso del transporte público, por mencionar algunos), así como la debilidad de los sistemas sanitarios, de los sistemas educativos y las brechas digitales, la profundización de las exclusiones laborales y de protección social, han contribuido como factores de riesgo, que potencian los niveles de contagio, de mortalidad y también la insostenibilidad de la situación de pobreza y desigualdad. Con todo, los efectos de la pandemia se vivencian y distribuyen diferenciadamente en nuestra población, en función de la cantidad de ingresos que poseen las personas (CEPAL, 2021).

En dicho marco, la pandemia puede ser considerada como un desastre, es decir, como un fenómeno complejo que se desarrolla y vivencia en función de procesos territoriales y sociales en los que se entrelazan y reconfiguran las relaciones establecidas en la sociedad (Romero-Toledo y Romero, 2015). De esta manera, se entiende que los efectos de la pandemia no se pueden separar de las condiciones y circunstancias político-económicas en las cuales vive una población, así los desastres se entienden como fenómenos multidimensionales en los que se interrelacionan elementos políticos, socioeconómicos, ambientales y culturales, con las amenazas, riesgos y vulnerabilidades (Romero-Toledo y Romero, 2015; Lavell, 2005).

El PNUD señala que un desastre, como la pandemia, interrumpe el desarrollo humano (PNUD, 2004), pero entendiendo que nuestras sociedades han seguido patrones de desigualdad, no es que exista una interrupción necesariamente de este tipo de desarrollo, sino que más bien se hacen evidentes y profundizan las desigualdades generadas por el propio desarrollo capitalista, alterando significativamente la estructura y comportamiento de una sociedad en su conjunto, pero con mayor énfasis en aquellas comunidades que la literatura ha indicado como vulnerables o más pobres (Pérez-Sales, 2003; Cardona, 2008).

Con los desastres, y en particular con la pandemia, existe un doble impacto observable a nivel social y económico, haciéndose evidente la desigualdad en función a la composición y estructura social de base, observándose más inmediatamente en la población más pobre del país, y particularmente en la emergencia de “nuevos pobres”, que en su mayoría corresponden a la población que había superado la pobreza y que debido a la pandemia vuelve a caer en ella. (Martínez y Poblete, 2021)

A partir de lo anterior, se pueden entender -sin un gran esfuerzo- las dificultades particulares que está sufriendo la región y nuestro país. Un desastre, como el que estamos experimentando, hace más visibles las desigualdades y carencias que tiene una determinada comunidad, precisamente en función de las problemáticas estructurales no resueltas, evidenciando la debilidad de las instituciones para evitarlos o paliarlos (Razeto, A., 2013; Buchenau y Johnson, 2009). Así, lo vulnerable que resulte una población a los efectos que tiene un determinado desastre, se establece en función del tipo de economía política de los recursos, y por ello, está vinculado al poder político y su ejercicio. Los desastres bajo esta óptica se observan y comprenden como ensamblajes en los que interaccionan factores físicos, ambientales, actores y grupos clave, también los conocimientos y las relaciones de poder, es decir, se trata de fenómenos complejos, que socavan las capacidades que tienen los enfoques deterministas de modelarlos, explicarlos (Danovan, 2017) y de intervenirlos.

Desde un plano institucional, la situación de desastre conlleva una sobrecarga en los servicios de atención directa o de “primera línea”, -que en nuestra región ya tenían altos niveles de demanda- y que, frente a una situación crítica, se ven presionados al extremo, y con mayor fuerza aquellos dedicados a la atención de la población más precarizada. Lo anterior, tiene un efecto inmediato hacia las y los profesionales a cargo de la atención directa, quienes en nuestro país ya han sufrido transformaciones profundas en las formas de implementación y las condiciones laborales, especialmente trabajadoras y trabajadores sociales (Iturrieta, 2017; Muñoz, 2018). Sin embargo, paradójicamente el trabajo y la acción que realizan se considera de vital importancia en la entrega de cuidados y servicios durante y después de la emergencia (Sweifach et al., 2015).

Un estudio reciente (Villalobos et al., 2020), cuyos resultados son concordantes con la literatura que ha estudiado los desastres y los desafíos que se presentan para los equipos profesionales en la implementación directa, explora los principales cambios en las condiciones de trabajo de las y los trabajadores sociales encargados de esta implementación, en función de los efectos de la pandemia en Chile. Se indica que cerca de un 75% de las personas encuestados declaran haber sufrido un aumento en su carga

laboral (manteniendo condiciones salariales), y que más de un tercio ha asumido los costos que implicó el cambio en la implementación de los programas.

En cuanto a dichos cambios, indican que se producen mayoritariamente en las formas de relacionarse con la población usuaria (formas de comunicación y/o en la restricción de los encuentros físicos con mayor frecuencia), así como también en los aspectos metodológicos y/o prácticos, considerados por las propias personas encuestadas como cambios medianamente profundos. Evidencia importante se indica en el estudio, sobre la existencia de un grupo de trabajadoras y trabajadores sociales que se ven afectados mayormente por la pandemia, asociados al sector con condiciones más precarias (menores sueldos y estabilidad) y que tienen una mayor relevancia en la crisis por trabajar en áreas asociadas a salud y pobreza, y además en roles de implementación.

Los cambios que se producen en los programas sociales debido a la pandemia confirman la relevancia que tienen las y los trabajadores sociales de primera línea o de implementación directa de programas sociales, como agentes activos frente a los desastres, y a su vez como quienes asumen los costos de implementación, sin tener necesariamente mayores niveles de participación en los cambios de los programas (Villalobos et al., 2020), manteniendo los problemas de coordinación entre diseño e implementación, que programas sociales chilenos arrastraban antes de la pandemia (Muñoz, 2020).

### **Desastres y trabajo social: el peso de una visión tradicional en los procesos de intervención y en su abordaje**

Entender los desastres como procesos en que las acciones humanas y lo que desarrolla una sociedad en su conjunto, están en la fuente de su origen, implica que no deben visualizarse como resultados de fuerzas externas y que sus impactos en las sociedades varían dependiendo de los sistemas de desarrollo y protección que estas tengan. Se refuta con ello, la visión hegemónica y generalizada de los desastres como eventos aislados, individualizados, circunstanciales y desvinculados de la estructura social.

Siguiendo a Soares (2020) entender los desastres como procesos arraigados a la estructura social, nos invita a interpretarles y evaluarles en función de la interseccionalidad entre los determinantes históricos de la desigualdad y la estructura de producción/reproducción de las precariedades, el sentido que tiene la vida en el sistema capitalista, las formas de ocupación territorial, la participación en el acceso a los servicios, por mencionar algunos. Todo ello, implica cuestionar la neutralidad supuesta de las decisiones técnicas sobre

los desastres, los intereses políticos y económicos que determinan las acciones sobre ellos, así como desnaturalizar los procesos sociales complejos que reproducen las injusticias y agudizan la cuestión social.

La demanda por la atención en la emergencia y el post desastre, hacia el trabajo social, es evidente, principalmente por su conexión como disciplina en el abordaje de las manifestaciones de la cuestión social. Pero también lo es, el énfasis que se le otorga a este llamado -establecido en función de los impactos y la asistencia de ellos- con la inmediatez de la atención directa, generando un trabajo particular y focalizado que evoca y vuelve a reproducir una mirada conservadora, asistencial y clientelar de lo que se espera de la intervención y de sus profesionales.

Si bien, se ha avanzado en la reflexividad disciplinar sobre estos procesos particulares de intervención, ella versa generalmente sobre la mejora en la calidad de la atención, vinculadas precisamente a la respuesta inmediata y el rol que le cabe a ésta en las condiciones reactivas sobre la emergencia y el post desastre, cuestión no diferente para el caso de la pandemia COVID-19 (Cheng, et al., 2020; Rashmi y Nair Lekshmi, 2021; Chun-Sing, 2020).

Lo anterior contribuye aún más al distanciamiento del trabajo social y sus profesionales, de un abordaje del desastre que tenga en su base una concepción de éste, como acontecimiento interrelacionado y explicado en relación con las características de los modelos de desarrollo, supeditando la mirada a la concepción hegemónica sobre lo esperable para la intervención social en su conjunto. La mantención de estas visiones tradicionales, el énfasis en las actividades prácticas, así como la necesidad de respuestas inmediatas al evento en particular, son ejes clave de reproducción de la visión conservadora y tecnológica, que reafirma la prevalencia de la disciplina y el ejercicio profesional anclada a la ejecución terminal de las políticas públicas (Soares, 2020).

Con este marco interpretativo, la literatura en desastres y el rol del trabajo social en la región, ha tendido a mostrar una falta de formación y preparación previa de trabajadores y trabajadoras sociales, con lo cual la intervención se sustentaría en acciones voluntaristas, con valores personales e incluso religiosos (solidaridad, caridad, compasión, principalmente) como ejes movilizados de las acciones (Ortiz, 2010). Con ello, prima cierta precariedad en la inserción profesional para la gestión de los desastres, entendiendo que las prácticas tienden a insertarse en lógicas asistencialistas, con lo cual se impone el reino de la necesidad en tensión al reino de los derechos, así como también se presenta dicha gestión como sucesión de etapas aisladas (prevención, mitigación, respuesta en emergencia,

reconstrucción), reproduciendo la lógica gerencial que ha impregnado las prácticas del servicio público en las últimas décadas (Vargas, 2015).

Por otra parte, también se ha indicado para el caso de la gestión de los desastres que los equipos del trabajo social tienden a asumir funciones que son solicitadas y delimitadas por profesionales de otras disciplinas, sin la participación directa en la toma de decisiones, y que muchas veces conduce a acciones que no son de su competencia. Existe así, una subordinación técnica y social del trabajo social hacia otras profesiones, precisamente por la falta de claridad sobre las atribuciones y competencias profesionales, lo que restringe cada vez más la participación de trabajadoras y trabajadores sociales en la planificación social, la gestión y evaluación de las políticas públicas (Bonfim, 2015)

Considerando la situación particular de Chile, la experiencia no resulta muy distinta. Se ha mostrado incipientemente cómo los equipos profesionales tienen poca participación en la toma de decisiones sobre los ajustes realizados a los programas sociales en el contexto de pandemia, y que sumado a la forma de ordenación del Estado -con una ausencia en la organización de programas sociales, una lógica instalada de competencia y de focalización en la política social-, se evidencian más claramente las limitaciones en la implementación de estos programas sociales (Villalobos et al., 2020), y con ello una posible profundización de las tensiones en los procesos de intervención cargadas hacia los equipos profesionales.

Precisamente se ha indicado que, en los procesos de desastres, trabajadores y trabajadoras sociales experimentan dilemas morales, entendidos como disonancias éticas, que se ponen en juego en estos escenarios. Ello ocurre cuando las políticas, procedimientos y prácticas entran en tensión entre lo solicitado por las organizaciones mandantes y lo que se requiere para brindar un servicio y atención acorde a las demandas de las personas. Esta cuestión, no solo ha sido abordada en función de la labor de profesionales del trabajo social con atención directa en desastres, sino que también es una cuestión estudiada en el ámbito de la salud (Gerdin et al., 2014), particularmente con profesionales de atención directa.

En un estudio realizado con trabajadores y trabajadoras sociales de EE.UU., Israel y Canadá, se investiga la disonancia experimentada al tratar de satisfacer las necesidades y el bienestar de las personas atendidas, con las restricciones políticas y legales establecidas por protocolos y compromisos de los programas sociales, todo dentro del entorno caótico de las condiciones posteriores al desastre. En los resultados destaca cómo las y los trabajadores sociales se vieron enfrentados al peso moral que trae la toma de decisiones en este contexto, sobre todo para lograr hacerse cargo de las

necesidades de las personas (principio de beneficencia) en contraposición del compromiso y fidelidad hacia las instituciones en las que trabajaban. Todas las acciones desarrolladas -a saber, el engaño a las administraciones de los programas, la resistencia a las políticas obstructivas o a las limitaciones de los recursos y servicios, así como la creatividad para eludir protocolos de las políticas y programas- implicaron un alto nivel de estrés considerando las opciones posibles y el peso que tiene la toma de decisiones en estos escenarios (Sweifach, Linzer y Heft, 2015), que no solo son de incertidumbre sobre funcionamientos metodológicos de los programas, sino que muchas veces de incertezas laborales y contractuales.

Volviendo a lo planteado anteriormente, la cuestión de base es cómo avanzar en una reflexión disciplinar, en este caso, que permita la observación de la toma de decisiones que se haga cargo de las tensiones que implica la intervención social en escenarios de desastres. Con ello, cómo permitir una reflexión que vaya más allá del contexto inmediato de los desastres, tanto de la emergencia como de los escenarios post desastres y que desdibuje la mirada tradicional asistencial y clientelar, así como la visión hegemónica del desastre y de las expectativas que se tienen del actuar profesional.

Suponemos que el desastre y las catástrofes se entienden como acontecimientos con una dimensión ontológica que potencia el desarrollo de prácticas políticas, puestas en marcha que tienen diferentes consecuencias hacia la población, dónde se aprovecha la visión del “evento” para generar otros órdenes políticos, con nuevos significados y por ende relaciones de poder en su desarrollo (Soldani, 2011). La propuesta es inscribir la reflexión en el esfuerzo desarrollado por muchas personas en la disciplina, y que ha posibilitado realizar análisis y producir conocimientos sobre la realidad situada, buscando con ello la transformación de la misma, y que como se evidencia en el contexto de desastre, se mantiene como un desafío pendiente (Soares, 2020).

### **Relevancia de la discrecionalidad en la implementación de programas sociales**

Como se mencionó anteriormente, en contextos de desastre la pandemia producto del COVID-19, y la observación de la toma de decisiones en los procesos de intervención social, se vuelve un asunto relevante. Por ello, la discrecionalidad parece ser un concepto a tener en cuenta.

El tema de la discrecionalidad en la implementación de programas sociales ha sido estudiado desde hace décadas en el mundo anglosajón, sin embargo, existen escasos estudios en Chile al respecto. Así también, no se observan



muchas investigaciones acerca de las conceptualizaciones que los equipos profesionales de los servicios sociales tienen sobre personas usuarias y las familias con las que trabajan (Gómez, Muñoz y Haz, 2007) ni sobre la incidencia de las mismas en los procesos interventivos.

En un relevante estudio sobre el tema de la discrecionalidad, Lipsky (1980), observó que las y los trabajadores de los servicios públicos en lugar de apearse a las reglas de la política social, eran más bien quienes finalmente hacían la política, ya que, eran capaces de determinar la distribución de beneficios y sanciones gubernamentales. Otros estudios, dándole la razón a Lipsky, han indagado sobre las narrativas de trabajadoras y trabajadores públicos en los servicios sociales en EEUU y han observado que basaban sus decisiones, en sus juicios sobre el valor de la persona usuaria, es decir, que el peso de sus decisiones más que basarse en las reglas, los procedimientos o las políticas, descansaban en elecciones normativas definidas en su relación con el público. (Maynard-Moody y Musheno, 2000). De esto se esgrime que, en la implementación de las políticas sociales, existen ciertos juicios morales sobre los públicos con los que se interactúa, que están basados en el conocimiento acumulado de las y los profesionales, derivado de su constante interacción con usuarios y usuarias. Además, en estos juicios, influyen las identidades profesionales, así como sus identidades de clase, de género y etnia. De manera similar, se ha evidenciado que los objetivos individuales de las y los profesionales que trabajan en los programas sociales no siempre estaban alineados con los objetivos organizacionales, pues, los primeros son permeados por las experiencias personales, las características del tipo de trabajo y las condiciones estructurales del mismo, todas variables que afectan finalmente el desempeño y toma de decisiones de las y los trabajadores en su relación con las personas (Matheson, 2007).

Por otra parte, en el marco del creciente impacto de la nueva gerencia pública (Aguilar, 2007), o gerencialismo (Evans y Harris, 2004), ha proliferado una creciente reflexión sobre la subversión del servidor y servidora pública, al verse su ejercicio encadenado a demandas administrativas que limitan su autonomía profesional o que le contienen para involucrar a las poblaciones usuarias en la toma de decisiones; como sea, la cuestión que surge es en torno a la identificación de las estructuras actuales de la administración pública, que afectan la toma de decisiones y en el cómo la afectan.

En el caso particular de la disciplina del trabajo social, el desarrollo de la administración pública ha reducido la profesión a un set de tareas externamente administradas y reguladas (Jones, 1999) lo que trae como consecuencia una relación rutinizada y, a veces extremadamente

burocratizada, con las personas usuarias, lo que produce un aumento en la homogeneización de las mismas. No obstante, tanto en el mundo anglosajón como en América Latina, se han levantado prácticas reflexivas desde la profesión que han permitido resguardar la autonomía profesional y su relación con las y los usuarios (Barnes y Prior, 2009).

Los equipos profesionales del trabajo social evidentemente requieren que sus decisiones y sentencias contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas, sin embargo, esto no siempre sucede. La literatura ha explicado estos resultados sobre la base de los contextos de incertidumbre que esta profesión enfrenta (Taylor y White, 2006), sin embargo, existen otros factores que determinan la toma de decisiones de las y los profesionales de servicios sociales quienes, al asumirse irreflexivamente, terminan afectando negativamente las intervenciones sociales. Estos factores han sido abordados desde la sociología, en el marco de la estratificación y categorización para comprender el mundo, y su correlato en estigmatizaciones y exclusiones (Boyne, 2006). También han sido estudiados desde la administración pública, bajo el concepto de discrecionalidad del o la profesional que actúa en primera línea, y que se ven constreñidos/as por sus propias visiones de mundo, así como por la institucionalidad desde donde operan (Lipsky 1980; Maynard-Moody y Musheno, 2000; Matheson, 2007); y existen estudios del mundo anglosajón que se han dedicado a investigar estos marcos referenciales desde el trabajo social, contribuyendo con conocimiento que perfecciona las intervenciones sociales (Taylor y White, 2006; Evans y Harris, 2004). En Chile, hemos avanzado insuficientemente en esta línea de investigación, en general los estudios indican lo que las y los trabajadores sociales hacen mal, o qué debiera hacerse, pero no se ha estudiado el cómo los trabajadores sociales hacemos las cosas (Taylor y White, 2006).

Los marcos referenciales utilizados en Chile, para conceptualizar a las familias que reciben beneficios públicos no se revisitan en función de las transformaciones sociales y económicas que el país ha sufrido en los últimos años, ni menos en periodos de crisis social y económica como la que se ha experimentado desde la aparición de la pandemia COVID-19.

La realidad nos muestra que las decisiones tomadas en el ámbito de la protección social, tienden a fundamentarse en criterios opacos, clasificando a individuos o familias en categorías homogéneas que no siempre las representan, por ello se hace imprescindible la investigación sobre las nociones bajo las cuales las y los trabajadores sociales comprenden a quienes participan de los procesos de intervención, de modo de identificar vínculos entre las categorías que formulan, y la toma de decisiones que realizan. Esto además se sustenta en el hecho de que empíricamente se ha

evidenciado que las decisiones tomadas dentro del sistema de protección social, dependen del origen de las categorías que los equipos profesionales formulan.

De este modo, puede concluirse que existe cierto acuerdo en la necesidad de analizar las maneras de categorizar que realizan las y los profesionales y el impacto de ello en la intervención social. Así también, lo mencionado deja en evidencia la falta de modelos analíticos que vinculen la categorización de la toma de decisiones de los equipos profesionales, con los impactos de las mismas, las cuales pueden resultar en estereotipos y discriminaciones, no siempre intencionales, de grupos sociales con los cuales se trabaja. Por lo tanto, estudiar las conceptualizaciones de los equipos de servicios sociales sobre las poblaciones usuarias con las que intervienen, es el primer paso para desarrollar un modelo categorial donde los procesos de toma de decisiones se hacen cargo críticamente de las experiencias que modelan la construcción de categorías, limitando las posibilidades de forzar el ajuste de poblaciones heterogéneas a categorías que no las representan. (Muñoz, 2015).

### **La categorización y el riesgo de generar exclusiones**

La importancia de la dimensión teórico-conceptual en los procesos de intervención promovidos por el trabajo social, ha vuelto relevante conocer estas conceptualizaciones, entendiendo que resulta vital para examinar los procesos de intervención social, debido a que las categorizaciones y clasificaciones desarrolladas por las y los profesionales son determinantes sobre el tipo de prestación al que acceden las personas en necesidad (Muñoz, 2015). Estudios internacionales avalan el hecho de que las categorizaciones de las y los trabajadores públicos impactan sobre las y los usuarios, pues, informan las evaluaciones de los beneficios (Lipsky, 1980; Maynard-Moody y Musheno, 2000).

En sus prácticas cotidianas los servicios sociales deben categorizar, inventariar, y atender a un gran número de personas, lo cual resalta la importancia de las categorías conceptuales en los procesos interventivos. La política moderna se ocupa de la administración de individuos y de la vida (Foucault, 2008), y la clasificación de la otredad constituye un recurso para la toma de decisiones (Fryer y Jackson, 2008), ya que, permite el tránsito de casos individuales a casos generales, estables en el espacio y tiempo, ayudando a administrar a personas que en teoría se distribuyen en grupos internamente homogéneos y heterogéneos entre ellos.

Desde un plano teórico, las clasificaciones son construcciones sociales que permean la vida social, pero que producen estereotipos y prejuicios, por ello

es una dimensión inevitable de la categorización (Hamilton, 1981; Fiske, 1998; Macrae y Bodenhausen, 2002). Por su parte, la sociología ha contribuido a comprender la sociedad a través del uso de categorías y clasificaciones que reproducen distinciones sociales (Boyne, 2006) que han sido de utilidad para legitimar o fundamentar formas de estratificación social y la disputa de clases (Thévenot, 1995). Debido a esto último, se ha levantado un interés por estudiar el rol de las formas de clasificación en la coordinación social y particularmente en el tratamiento de las personas (Foucault, 2008).

Ahora bien, entendiendo la intervención social como una operación con impactos simbólicos, la clasificación puede abrir o cerrar oportunidades para la acción humana, afectar la visión que las personas tienen de sí mismas, su comportamiento y la visión y conductas que las y los demás tienen en relación a ellas. De este modo, el reconocimiento identitario, aquella confrontación simbólica permanente entre personas dentro del proceso interventivo, se vuelve un cruce relevante en toda intervención social, debido a que el etiquetamiento que se produce por las prácticas de intervención afecta a las personas y su relación con el mundo (Fryer y Jackson, 2008).

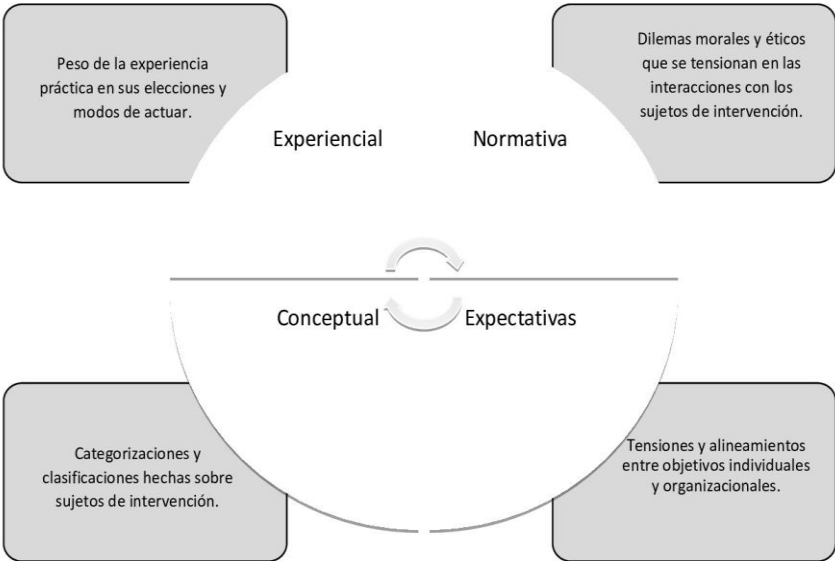
Plantear que las personas en los procesos de intervención son construidas enunciativamente mediante categorizaciones y etiquetamiento implica aceptar que ellas son “hechas existir” (Barad, 2003) en los procesos interventivos mediante prácticas socio-materiales concretas. Este abordaje relacional y pragmático (Bernasconi, 2015), comporta un giro hacia una ontología política (Mol, 2002, 2010) o, en otros términos, hacia alternativas performativas que redireccionan la atención de la intervención social desde temas de correspondencia entre descripción y realidad hacia asuntos de prácticas, haceres y actividades (Barad, 2003).

Con lo dicho, surge la necesidad de establecer modelos enunciativos que vinculen la categorización al proceso de toma de decisiones, y para ello relacionan los procesos de cognición social y la categorización, donde la discriminación y prejuicios son consecuencias de nuestros procesos cognitivos. Esto a su vez, implica considerar que las categorías con las que las personas son categorizadas no se construyen a priori y de acuerdo a aspectos formales, sino que emergen de cadenas de asociación y experiencias a las que el proceso de clasificación está unido. Las implicancias resultantes de dicha construcción impactan a la política social, toda vez que, pueden acentuar inequidad y exclusión (Boltanski y Thévenot, 2006).

# A modo de cierre: dimensiones analíticas para observar la intervención en contexto de desastres

La observación de la toma de decisiones y con ello de la discrecionalidad en la implementación de programas sociales, ha sido estudiado desde hace décadas en el mundo anglosajón, sin embargo, como se mencionó existen escasos estudios en Chile al respecto. Así también, no se observan muchas investigaciones acerca de las conceptualizaciones que las y los profesionales de los servicios sociales tienen sobre las personas usuarias y las familias con las que trabajan (Gómez, Muñoz y Haz, 2007), ni sobre la incidencia de las mismas en los procesos interventivos. Por ello, se vuelve relevante establecer dimensiones, que, si bien operan a la vez e indiferenciadamente, pueden distinguirse analíticamente para el estudio del concepto (ver figura 1).

**Figura 1. Matriz dimensiones análisis/observación discrecionalidad en contextos de desastres**



Fuente: elaboración propia, 2021

Una primera dimensión que se busca establecer para la realización de la observación y análisis de la discrecionalidad y toma de decisiones en los procesos de intervención en contexto de desastres, la hemos denominado experiencial. Con ella se busca referir al sustrato y el peso de la propia experiencia práctica que tienen las/os profesionales y que estarían influenciando las elecciones y los modos de operación. Se busca entender la experiencia como el punto nodal en que se interseccionan lenguaje público

y la subjetividad privada, las dimensiones culturales compartidas y la interioridad individual, entendiendo que se trata de algo que debe ser necesariamente vivenciado o sufrido, pero que, no obstante, puede ser transmitido por medio de un relato de elaboración secundaria, que la transforma en una narrativa de sentido (Jay, 2003)<sup>6</sup>.

Bajo esta dimensión la observación y problematización de las propias vivencias que tienen las/os profesionales previas remiten a las experiencias laborales, los procesos de autoformación, las percepciones sobre protocolos normativos, y en general la vida material que atraviesa la propia subjetividad, así como los aprendizajes desarrollados por el error y la equivocación, y la historicidad vinculada a las vivencias profesionales con los procesos de intervención. Se trata de la vivencia anclada en la sensibilidad de las personas respecto de su entorno, entendiendo que no responde a una sucesión de estados de consciencia, sino a un curso continuo, con fases y ritmos, en las que se articulan las cosas que le pasan a las personas (pasividad) y las cosas que hacen (actividad).

Una segunda dimensión a destacar, se refiere a las disonancias de expectativas que viene a dar cuenta del alineamiento/desalineamiento, entre los objetivos individuales y los objetivos organizacionales. En este sentido, se trata de entender que, en los contextos de alta incertidumbre, se cruzan y ponen en juego los objetivos que los equipos profesionales valoran como principios a conseguir por medio de los procesos interventivos, con los objetivos que tienen las propias organizaciones y programas sociales para con las poblaciones usuarias de estas. Aquí, tal y como se indicaba en apartados anteriores, se busca poner en foco de análisis las distancias, disonancias y resistencias que se establecen cuando entran en conflicto estos objetivos, lo que puede darse a nivel del sentido y orientación que toman los procesos interventivos, en conjunto con los procedimientos y las lógicas de las metodologías, así como los compromisos establecidos con la organización y las personas usuarias.

Una tercera dimensión es la normativa, la cual se encuentra asociada a los marcos valóricos de referencia que profesionales utilizan para resolver dilemas morales y éticos que se tensionan en las interacciones con las

---

<sup>6</sup> Se entiende que el propio concepto de experiencia tiene un sustrato problemático en sí, pero que no por ello no puede dejar de ser abordado. En este sentido, la propia crisis del concepto es un tema de discusión y debate, y desde allí la posición se acerca más bien a lo planteado por Gadamer, quien discutiendo a Hegel planteará que la *Erfahrung* definida como concepto post científico, tendría un sentido productivo por su negatividad, dónde no solo habría un conocimiento que nos llevaría a la decepción y con ello a la corrección, sino que también un conocimiento abarcador que vamos adquiriendo. Dicho concepto incluye la temporalidad del tiempo histórico, la importancia de aprender de ejemplos negativos y la conciencia de la interdependencia intrincada entre la reflexión y los otros conceptos como institución, percepción y sensación. Para más detalle ver: Jay (2003, p. 30-31).

personas que participan de los procesos de intervención. Esta dimensión permite conocer los juicios morales sobre las y los usuarios con los que se interactúa. Dentro de esta dimensión, se puede visualizar la valoración de la situación a intervenir, que incentiva las decisiones en la intervención y además hace visible el horizonte normativo (situación esperada) al cual se pretende llegar.

La cuarta y última dimensión a presentar es la dimensión conceptual. Esta refiere a la configuración de categorías conceptuales acerca del problema y de quienes participan como usuarias y usuarios de la intervención social. Tiene que ver con la utilización de enfoques teóricos desde los cuales se hace posible comprender y enunciar la intervención. En este sentido, la dimensión conceptual, permite reconocer la heterogeneidad de agentes que concurren a la configuración de un problema social y comprenderle a través del uso de categorías y clasificaciones que producen o reproducen distinciones sociales que, en el tiempo, han sido de utilidad para legitimar o fundamentar formas de estratificación social (Bernasconi, 2015).

La presentación de estas dimensiones analíticas para observar la toma de decisiones en los procesos de intervención, tiene la intención de poder visualizar las estrategias utilizadas en función de las tensiones que allí se vivencian, junto con considerar sus efectos y consecuencias para equipos profesionales, las personas usuarias y la propia estructura de organización que encuadra los programas y políticas. Se entiende que la delimitación analítica permitiría abordar el marco de resistencias que se generan en los espacios de intervención, así como las estrategias utilizadas para alcanzar los objetivos, y la creatividad que se pone en juego de parte de los equipos profesionales para enfrentar y resolver las tensiones y dilemas que enfrentan en los procesos interventivos.

Al entender que las dimensiones presentadas operan de manera superpuesta, se aporta en el abordaje de la toma de decisiones en los escenarios de desastres y post desastres, abandonando el cuestionamiento por la acción inmediata en la emergencia, asumiendo estos procesos en tensión, como escenarios en que se generan determinados órdenes políticos que tienen consecuencias materiales y simbólicas sobre las poblaciones que dicen beneficiar.

## **Referencias bibliográficas**

Aguilar, L. (2007). El aporte de la política pública y de la nueva gestión pública a la gobernanza. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. (39), 1-15.

Barad, K. (2003). Posthumanist performativity: toward an understanding of how matter comes to matter. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 28(3), 801-831. <https://dx.doi.org/10.1086/345321>

Barnes, M. y Prior, D. (2009). *Subversive citizens power, agency and resistance in public services*. The policy Press University of Bristol UK.

Bernasconi, O. (2015). ¿Qué nos hace ser individuos? Por un enfoque post-humano, pragmático y relacional. *Athenea Digital*, 15(2), 205-229. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/athenea.1402>

Boltanski, L. y Thévenot, L. (1999/2006). *On justification: the economies of worth*. Princeton: Princeton University Press.

Boltanski, L. y Thévenot, L. (2006). *On justification: economies of Princeton*. Princeton University Press.

Bonfim, P. (2015). *Conservadorismo moral e serviço social: a particularidade da formação moral brasileira e a sua influência no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015.

Boyne, R. 2006. Classification. *Theory, Culture and Society*, 23(2-3), 21-50.

Buchenau, J. y Johnson, L. (Eds.) (2009). *Aftershocks. Earthwakes and popular politics in Latin America*. University of New Mexico Press.

Cardona, O. (2008). Medición de la gestión del riesgo en Latinoamérica. *Revista internacional de Sostenibilidad, tecnología y humanismo*, (3), 1-20.

Cheng, P., Xia, G., Pang, P., Wu, B., Jiang, W., Li, Y., Wang, M., Ling, Q., Chang, X., Wang, J., Dai, X, Lin, X. y Bi, X (2020). COVID-19 Epidemic Peer Support and Crisis Intervention Via Social Media. *Community Mental Health Journal*, (56), 786–792 <https://doi.org/10.1007/s10597-020-00624-5>

Chun-Sing, J. (2020). What have hospital social workers been prepared for COVID-19 from SARS, MERS, and H1N1? *Health y Social Work*, 45(3), 211-214. doi: 10.1093/hsw/hlaa017.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (diciembre de 2019). *Panorama Social de América Latina 2019*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/44969-panorama-social-america-latina-2019>.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021). *Panorama Social de América Latina 2020*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/46687-panorama-social-america-latina-2020>

Donovan, A. (2017). Geopower. *Progress in Human Geography*, 41(1), 44–67.



Evans, T. y Harris, J. (2004). Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion. *British Journal of Social Work*, 34(6): 871-895. doi: 10.1093/bjsw/bch106.

Fernández-Sánchez, H., Gómez-Calles, T., y Pérez, M. (2020). Intersección de pobreza y desigualdad frente al distanciamiento social durante la pandemia COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, (36), 1-15.

Fiske, S. (1998). Stereotyping, prejudice, and discrimination. *Handbook of Social Psychology*, (2), 357-414.

Foucault, M. (2008). *El nacimiento de la biopolítica*. Hampshire: Palgrave.

García, América y García, Margarita (2005). Concepciones paradigmáticas subyacentes en el manejo e investigación sobre desastres. *Revista de Investigación (Instituto Pedagógico de Caracas)*, (57), 123-142.

Gerdin, M., Clarke, M., Allen, C., Kayabu, B., Summerskill, W., Devane, D., MacLachlan, M., Spiegel, P., Ghosh, A., Zachariah, R., Gupta, S., Barbour, V., Murray, V., von Schreeb, J. (2014). Optimal evidence in difficult settings: Improving health interventions and decision making in disasters. *PLoS Med*, 11(4): e1001632. doi:10.1371/journal.pmed.1001632.

Goes, E., Ramos, D. y Ferreira, A. (2020). Desigualdades raciais em saúde e a pandemia da Covid-19. *Trabalho, Educação e Saúde*, 18(3), e00278110. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00278>

Gómez, E., Muñoz, M. y Haz, A. (2007). Familias multiproblemáticas y en riesgo social: características e intervención. *Psykebe*, 16(2), 43-54.

Iturrieta, S. (2017). Entre burbujas, sensaciones y realidades de la profesión más masificada en Chile: el Trabajo Social. *Revista Cuaderno de Trabajo Social*, 9(1),9-26.

Jay, M. (2003). *La crisis de la experiencia en la era postsubjetiva*. Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.

Jones, C. (1999). Social work: regulation and managerialism. En Hexworthy, M. y Hallord, M. (eds). *Professionals and the new managerialism in the public sector*. Buckingham University Press UK.

Laming, H. (2003). *The Victoria Climbié inquiry: report of an inquiry, presented by the Secretary of State for Health and the Secretary of State for the Home Department by Command of Her Majesty*. January 2003, Cm 5730, Norwich, TSO.

[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/273183/5730.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/273183/5730.pdf)

Lavell, A. (2005). *Los conceptos, estudios y práctica en torno al tema de los riesgos y desastres en América Latina: evolución y cambio, 1980-2004: el rol de la red, sus miembros y sus instituciones de apoyo*. FLACSO, Secretaría General. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/flacso/secgen/lavell.pdf>

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Macrae, N. y Bodenhausen, G. (2000). Social cognition: thinking categorically about others. *Annual Review of Psychology*, (51), 93-120.

Matheson, C. (2007). In praise of bureaucracy? A dissent from Australia. *Administration and Society*, 39(2), 233-261.

Maynard-Moody, S. y Musheno, M. (2000). State agent or citizen agent: two narratives of discretion. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(2), 329-358.

Martínez, N. y Poblete, M. (2021). *Pobreza y COVID-19. Una mirada general a los ajustes conceptuales y de mediciones de la pobreza en el contexto de la pandemia*. Asesoría Técnica Parlamentaria

[https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/31968/1/BCN\\_Pobreza\\_y\\_COVID\\_ajustes\\_conceptuales\\_y\\_de\\_mediciones\\_de\\_la\\_pobreza\\_finalPDF.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/31968/1/BCN_Pobreza_y_COVID_ajustes_conceptuales_y_de_mediciones_de_la_pobreza_finalPDF.pdf)

Mol, A. (2002). *The body multiple: ontology in medical practice*. Durham: Duke University Press.

Mol, A. (2010). Actor-network theory: sensitive terms and enduring tensions. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 50(1), 253-269.

Muñoz, G. (2018). The neoliberal turn in Chilean social work: frontline struggles against individualism and fragmentation, *European Journal of Social Work*, 22(2), 289-300.

Muñoz Arce, G. (2020). Trabajo interprofesional en Chile. *Revista Rumbos TS. Un espacio crítico para la reflexión en Ciencias Sociales*, (21), 87-108.

Muñoz, C. y Aguirre, B. (2012). Política nacional de infancia en Chile. *Derechos limitados*, 12(1), 49-58.

Muñoz, C. (2015). *Juicio profesional y toma de decisiones sobre familias con necesidades complejas. Informe final*, FONDECYT N° 1131128.

OMS (2021) COVID-19: *Cronología de la actuación de la OMS* <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Ortiz, F. (2010) *Serviço Social no Brasil: os fundamentos de sua imagem social e da autoimagem de seus agentes*. Rio de Janeiro: E-papers, 2010.

Pérez-Sales, Pau (2003). Intervención en catástrofes desde un enfoque psicosocial y comunitario. *Revista Átopos*, (1), 5-18.

PNUD (2004). *Reducing Disaster Risk. A challenge for development*. United Nations Development Programme. New York.

Quiroz, C. (2020) Consecuencias del cierre de escuelas por el COVID-19 en las desigualdades educativas. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 2020, 9(3). <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3>

Razeto, A. (2013). Potenciando el desarrollo local de comunidades afectadas por desastres. *Revista INVI*, (28), 11-136.

Rashmi, M. y Nair Lekshmi, V. (2021). Community mobilization during epidemic emergencies: Insights from Kerala. *Qualitative Social Work*, 20(1-2), 336-342 DOI: 10.1177/1473325020973360

Reder, P., Duncan, S. y Gray, M. (1993). *Beyond blame: child abuse tragedies revisited*. London: Routledge.

Rodríguez-Bailón, R. (2020). Inequality viewed through the mirror of COVID-19 (La desigualdad ante el espejo del COVID-19). *International Journal of Social Psychology*, 35(3),

647-655, DOI: 10.1080/02134748.2020.1796298

Romero-Toledo, Hugo y Hugo Romero (2015). Ecología política de los desastres: vulnerabilidad, exclusión socio-territorial y erupciones volcánicas en la Patagonia chilena. *Magallania*, (43), 7-26.

Sánchez-Cruz, E., Masinire, A., y Vez, E. (2021). The impact of COVID-19 on education provision to indigenous people in Mexico. *Revista de Administração Pública*, 55(1), 151-164. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200502>

Soares, A. (2020). Onde estamos e para onde vamos? Notas sobre o exercício profissional de assistentes sociais em desastres. *Textos y Contextos*, 19(1), 1-14.

Soldani, G (2011). Políticas de la catástrofe. Nuevos paradigmas entre excepción, gobierno, riesgo y soberanía. *Leviathan-Cuadernos de Pesquisa Política*, (2), 55-77

Sweifach, J., Linzer, N. y Heft, H. (2015) Beneficence vs. fidelity: serving social work clients in the aftermath of catastrophic events. *Journal of Social Work Values y Ethics*, 12(1), 3-12.

Taylor, C. y White, S. (2006). Knowledge and reasoning in social work: educating for humane judgement. *British Journal of Social Work*, (36), 937–954. DOI:10.1093/bjsw/bch365

Thévenot, L. (2009). Postscript to the Special Issue: Governing Life by Standards: A View from Engagements. *Social Studies of Science*, 39(5), 793–813. <https://doi.org/10.1177/03063127093338767>

Vargas, M. (2015). *Reino da necessidade versus reino dos direitos: desafios e impasses ao assistente social em contextos de desastres*. En Siqueira, A. et al. (Org.). *Riscos de desastres relacionados à água*. São Carlos: Rima.

Villalobos, C., Wyman, I., Muñoz, G. y Reininger, T. (2020) Trabajadores y trabajadoras sociales de primera línea frente al COVID-19. Continuidades y transformaciones en Chile. *Revista Intervención*, 10(2), 4-29.



# Análisis de las condiciones laborales de trabajadoras/es sociales que implementan programas en Chile en tiempos de COVID-19

Gianinna Muñoz Arce - Taly Reininger - Cristóbal Villalobos Dintrans –  
Carla Morales Torres<sup>7</sup>

**Resumen:** Las y los trabajadoras/es sociales han jugado un rol activo durante la pandemia de Covid-19 en todo el mundo, dando soporte y continuidad a los programas sociales y en muchos casos, adaptándolos al nuevo contexto sanitario. En este capítulo examinamos los cambios en las condiciones de trabajo de las/os trabajadoras/es sociales que implementan programas sociales durante la pandemia del Covid-19, discutiendo nociones como las de subjetividad profesional y precarización, adaptación e incertidumbre en los marcos político-institucionales actualmente en curso. A partir de un estudio de carácter mixto secuencial, se identifica que si bien parte importante de las/os trabajadoras/es sociales que implementan programas no han cambiado mayormente sus condiciones de trabajo formales (aunque sí se observan cambios importantes en la carga de trabajo y los costos asociados a la implementación de los programas en estas nuevas condiciones), hay algunos grupos específicos que se han visto especialmente afectados a raíz de la pandemia del COVID-19: las/os colegas más jóvenes, menos preparados en términos de formación y que se desempeñan en la primera línea de ejecución de programas. Las entrevistas cualitativas nos permiten comprender con mayor detalle estas transformaciones, cómo se viven las complejidades del teletrabajo en el día a día de la intervención profesional, cómo se enfrentan los costos materiales y humanos, cómo se va reforzando una subjetividad profesional heroica y precarizada que ya venía observándose antes de la pandemia, pero que parece agudizarse ante la crisis. Se discute, cómo, en este contexto, las/os trabajadores sociales contestan frente a la precarización e inseguridad, proyectando desafíos y luchas futuras.

**Palabras clave:** Trabajadoras/es sociales – implementación - COVID-19 – precariedad - resistencias.

---

<sup>7</sup> Núcleo Estudios Interdisciplinarios en Trabajo Social, Universidad de Chile

## Introducción

En este capítulo examinaremos los principales cambios en las condiciones de trabajo de trabajadoras/es sociales en Chile producto de la pandemia del Covid-19, identificando aspectos críticos y desafíos que emergen dado este escenario. Las discusiones que aquí proponemos se sustentan en un estudio realizado durante 2020 en colaboración con el Colegio de Trabajadores/as Sociales de Chile y la Asociación Chilena de Escuelas de Trabajo Social Universitarias (ACHETSU), dirigido desde el Núcleo de Estudios Interdisciplinarios en Trabajo Social de la Universidad de Chile<sup>8</sup> y apoyado en el trabajo del proyecto Fondecyt Regular “Resistencia profesionales en la primera línea de implementación de programas sociales”<sup>9</sup>. El estudio se focalizó en responder dos preguntas específicas: ¿Qué cambios se han producido en las condiciones de trabajo de trabajadoras/es sociales que implementan programas sociales en tiempos de COVID-19? y ¿Qué cambios se han producido en la implementación de los programas producto de dicho contexto?

En este capítulo revisaremos un aspecto específico del estudio: los cambios en las condiciones de trabajo de las/os trabajadoras/es sociales que implementan programas sociales<sup>10</sup>, discutiendo nociones como las de subjetividad profesional y precarización, adaptación e incertidumbre en los marcos político-institucionales actualmente en curso. La metodología se basa en un diseño mixto secuencial consistente en la aplicación de una encuesta online (contestada durante los meses de junio y julio 2020 por 872 trabajadoras/es sociales) seguida de la realización de 42 entrevistas semi-estructuradas. Los hallazgos sugieren que hay algunos grupos específicos que se han visto especialmente afectados a raíz de la pandemia del COVID-19: trabajadoras/es sociales más jóvenes, menos preparados/as en términos de formación y que se desempeñan en la primera línea de ejecución de programas. Las entrevistas cualitativas nos permiten comprender con mayor detalle estas transformaciones: cómo se viven las complejidades del teletrabajo en el día a día de la intervención profesional; cómo se enfrentan los costos materiales y humanos; cómo se va reforzando una subjetividad profesional heroica y precarizada que ya venía observándose antes de la

---

<sup>8</sup> Agradecemos el trabajo de nuestras/os estudiantes del Núcleo de Estudios Interdisciplinarios en Trabajo Social quienes participaron activamente en el diseño y aplicación de los instrumentos, así como en la realización de eventos de difusión de sus resultados

<sup>9</sup> Agradecimientos a ANID / FONDECYT REGULAR N° 1201685.

<sup>10</sup> El análisis de los resultados de la fase cuantitativa del estudio que abarca otras dimensiones adicionales a las condiciones laborales ha sido reportado en extenso en: Villalobos, C., Wyman, I., Muñoz, G. y Reiningger, T. (2021). “Trabajadores y trabajadoras sociales de primera línea frente al Covid-19. Continuidades y transformaciones en Chile”. *Revista Intervención* 10(2), 4-29.

pandemia pero que parece agudizarse ante la crisis, y cómo, en este contexto, las/os trabajadoras sociales contestan frente a la precarización, e inseguridad, proyectando desafíos y luchas futuras. Analizando esta información desde una perspectiva que recoge contribuciones de las ciencias sociales críticas expresadas en los planteamientos de Guy Standing y Judith Butler, entre otras/os, cerraremos el capítulo con más interrogantes y algunas sugerencias en términos de posición profesional frente a los inciertos tiempos que corren.

## **Contexto de intervención: la primera línea de implementación de programas**

Para analizar las condiciones en que trabajan las/os trabajadoras sociales en el contexto de la pandemia del Covid-19 en Chile, es imprescindible comenzar por un análisis histórico del desarrollo de la profesión. Desde sus orígenes, el trabajo social se ha definido a sí mismo como aquella profesión que opera en las intermediaciones entre sujeto y estructura, que ejerce en primera línea el rol de traductor de programas sociales, de mensajeras/os del Estado de cara al pueblo, a las familias, a los que sufren (Illanes, 2006). Ciertamente este no es el único lugar en donde opera el trabajo social, pero ha sido la primera línea de intervención -esa posición que implica “estar al frente” y que ha sido analizada hace décadas por los estudios de implementación en la figura de los *frontline professionals*- una de las dimensiones centrales del quehacer profesional en sus casi cien años de desarrollo. La dependencia de las/os trabajadoras sociales de un marco político-institucional particular -el Estado, la ONG, la empresa, etcétera- ha implicado el reconocimiento de una contradicción a la base de la intervención profesional que ha sido relevada tanto por las tradiciones histórico-críticas como por las contribuciones postestructuralistas, feministas, decoloniales, entre otras, que se han traducido en los debates disciplinarios sobre la posición profesional y las pretensiones de transformación social en clave emancipatoria.

Esta contradicción propia de una profesión que se ha ejercido bajo marcos político-institucionales que han encarnado históricamente los valores de orden, progreso, mérito, esfuerzo, obediencia y aculturación, y que al mismo tiempo busca la transformación y la justicia social, se vio radicalmente profundizada, en el caso chileno, con el giro neoliberal impuesto durante la dictadura y que continúan vigentes hasta hoy. Estas reformas, que incluyeron la privatización y mercantilización de prácticamente todos los dominios de la vida (Harvey, 2007), redundaron en un proceso de precarización de las condiciones de trabajo de las/os trabajadoras sociales desde los años ochenta, especialmente de aquellos que se desempeñan en la primera línea de implementación de los programas

sociales. Debido al esquema de terciarización derivado de las políticas de privatización se han producido dinámicas de competencia entre organizaciones que implementan los programas del estado, lo que ha alimentado la inestabilidad laboral de los equipos profesionales que implementan los programas sociales, siendo esto especialmente fuerte en las/os trabajadoras sociales (Iturrieta, 2017). Los procesos de intervención suelen tener una duración acotada, impredecible en el tiempo, con bajas remuneraciones y con alta carga laboral, lo que redundaría en una significativa rotación profesional. A ello se suman otras condiciones de operación que hacen compleja la implementación de los programas sociales: la falta de recursos materiales e infraestructura para desarrollar los programas, débiles sistemas de supervisión y asesoría y escasos espacios para la reflexión sobre el propio proceso de implementación (Muñoz Arce, 2020). La alta rotación profesional y también las dinámicas de competencia entre organizaciones que implementan los programas del estado terminan inhibiendo cualquier posibilidad de compartir y consolidar aprendizajes respecto de la implementación de los programas en un territorio específico (Muñoz Arce, 2020). Las/os trabajadoras de primera línea y terciarizadas, en general, presentan altos niveles de estrés y *burnout*, lo que produce una subjetividad profesional basada en la incertidumbre y precariedad (Sánchez y Villarreal, 2017; Schöngut-Grollmus, 2017; Bilbao et al., 2018; Muñoz y Madrigal, 2018).

Finalmente, la terciarización de la implementación de programas sociales - por su propia naturaleza- ha profundizado la brecha entre diseño e implementación de los programas sociales. Así, son los niveles centrales del aparato estatal los que diseñan, evalúan y definen los financiamientos para los programas sociales, mientras que son las organizaciones de la sociedad civil y entidades privadas quienes las implementan, en una lógica crecientemente asociada al cumplimiento de metas y criterios de eficiencia económica. En este marco, los equipos profesionales que implementan los programas sociales rara vez son escuchados por quienes toman las decisiones de política en los niveles centrales, y los diseños emanados desde estos niveles centrales suelen carecer de sentido o de pertinencia para los equipos que ejecutan los programas en los territorios (Picasso-Rizzo y Andrade-Guzmán, 2019), lo que también ocurriría con los y las trabajadoras/es sociales que implementan programas (Muñoz Arce, 2018, 2020).

Aunque estas características han tendido a mantenerse durante todo el periodo de la post-dictadura chilena (1990-2019), la pandemia provocada por el COVID-19 puede entenderse como un momento de quiebre que podría mantener, profundizar o transformar estas características. Como hemos discutido previamente (Villalobos et al., 2021) entendemos que



estamos ante un desastre socio-natural global, y esto implica que es un escenario crítico y abierto. Así, aunque es posible que la pandemia provoque nuevos procesos de intervención, que sean (potencialmente) flexibles, orientados por el ideal de la justicia social y la transformación de las condiciones de vida injustas, también es posible que las lógicas de intervención rígidas y limitadas a la mera reparación y mantención del orden social ganen terreno. Así lo ha sugerido la Federación Internacional de Trabajadores/as Sociales cuando plantea que, si bien las/os trabajadoras sociales estamos llamados/as a responder a esta crisis, tenemos que tener cuidado con que “la forma de responder no sea una que refuerce el *status quo*”. De lo contrario, nuestra acción “confirmará la brecha entre ricos y pobres. Mantendrá un contexto de filantropía y caridad en lugar de reconocer los activos dentro de la comunidad global que son los cimientos del cambio”. (FITS, 2020, p. 7)

Este llamado de la FITS es particularmente relevante al analizar el contexto del trabajo social en Chile. La pandemia y todas las transformaciones asociadas a esta crisis sanitaria están ensambladas y traslapadas en una crisis política y de sentido mucho mayor. La revuelta que se desató el 18 de octubre de 2019 (18-O) – pero que da cuenta de un proceso histórico de acumulación del descontento social- marca el punto álgido de la crítica al modelo neoliberal extremo implementado en el país y su naturaleza incontrolada y desigual, evidenciando en ello “...la asfixia, el desgaste y la presión que produce tener que vivir, bajo modalidades distintas, dentro del sistema” (Araujo, 2019, p. 23), en un sistema marcado por el Estado subsidiario, la privatización y terciarización, que dan el marco institucional para el desarrollo de la intervención social como ya hemos expuesto.

Como han planteado Stecher y Sisto (2019) los procesos de precarización del empleo y de las experiencias de trabajo que han caracterizado al mundo laboral en Chile durante las últimas décadas constituyen una clave ineludible para comprender las experiencias de indignidad, injusticia y falta de reconocimiento que están a la base de la movilización social y las demandas ciudadanas que se han manifestado con fuerza desde la revuelta 18-O. La precarización laboral, desde esta perspectiva, habría generado una especie de “reciclaje” de los movimientos sociales de trabajadores, con cada vez más centralidad en los grupos más precarizados (Pérez y Osorio, 2021; Gutiérrez-Croco, 2020).

En otras palabras, la crisis política y la crisis sanitaria asociada al COVID-19 generan un escenario extremo -de descontento y de incertidumbre- en el cual desvelar las condiciones en que se desempeñan las/os profesionales en primera línea de implementación de programas sociales resulta fundamental. La noción de desastre, como hemos argumentado

anteriormente (Villalobos et al., 2021) permite interpretar la pandemia del COVID-19 como un momento excepcional, donde se ponen en juego y se disputan ideologías y proyectos políticos; en el decir de Klein (2015), un momento de shock cognitivo, político y social. Y en este marco la pandemia es un punto de inflexión, donde se pueden mantener, mejorar o empeorar las condiciones de vida de las personas. Por lo mismo, es posible hipotetizar que la pandemia podría transformar las relaciones de poder que enmarcan las condiciones de trabajo de las/os trabajadoras sociales y profesionales de primera línea en general, tal como se ha mostrado en anteriores eventos socio-naturales en Chile (Larenas, Salgado y Fuster, 2015) y en anteriores pandemias (Sze y Ting, 2004).

## **Precariedad y precarización**

La implementación del modelo económico neoliberal ha tenido efectos indudables en el mundo del trabajo. Dentro de estos, la precarización laboral ha sido una estrategia fundamental (Standing, 2011), puesto que la transformación de la estructura económica y productiva, así como la economía global de mercado, permiten hacer más competitivos a los distintos actores que en un escenario sin fronteras, donde existen las libertades normativas, pero refuerzan la inseguridad del empleo, el aumento de la intensidad del trabajo, la disminución salarial y la desprotección de las/os trabajadoras (Villavicencio, 2019).

Pensar el espacio laboral en términos de precarización implica asumir que hay un otro (sujeto, institución, mecanismo, etcétera) que ejerce fuerzas para precarizar. En otras palabras, la precariedad no es natural si no producida intencionalmente por la liberalización del mercado laboral bajo la influencia de políticas neoliberales (Standing, 2011).

La noción “precario” deriva del latín *precarius*, que significa aquello que se obtiene a través de la petición y la súplica. De acuerdo con Cuevas (2015), en el derecho romano *precarium* era un tipo de contrato inseguro, donde el bien arrendado podía ser reclamado de vuelta por su dueño en cualquier momento. Ya en la etimología del término se devela el vínculo con la carencia, la fragilidad, la inseguridad, la falta de solvencia, la imposibilidad de autosustentarse sin pedir favores o suplicar, en definitiva, la incertidumbre.

Para Butler (2016), la precariedad no es una condición pasajera o episódica, sino una nueva forma de regulación que caracteriza nuestra época histórica. En ese sentido, el discurso de la precariedad consolida el poder en un doble sentido, tanto para aquellos/as quienes quieren reducirlo, y para quienes amenazan con prolongarla como disputa por el poder. Esto tiene estrecha

relación con el ejercicio profesional de las/os trabajadoras sociales, en tanto el contexto actual se encuentra mermado por un conjunto de variables que condicionan no tan solo el quehacer profesional en el campo de lo público y de lo privado, sino también en cómo se ve imbricada en la subjetividad de las/os trabajadoras sociales en contextos críticos como los actuales, desde un plano económico, político e incluso sanitario.

Las coordenadas de precariedad y precarización permiten deconstruir y cuestionar lo que Butler (2016) llama “la organización de la seguridad”, teniendo en consideración las condicionantes neoliberales y la interrogante sobre como estas instalan la precariedad como un modo de vida, como “un principio organizador del proceso mediante el cual somos gobernados y llegamos a gobernarnos a nosotros mismos” (Butler, 2016, p. 14). En ese sentido, se vuelve fundamental ver como esta categoría en el neoliberalismo desarrolla un proceso de normalización, mediante la cual -parafraseando a Lorey (2016)- hace posible gobernar mediante la inseguridad, “democratizándose” la precarización. Esta última oleada de precarización - puesta tan claramente en la metáfora de la “*uberización*” de las condiciones de trabajo, no solo genera una precarización respecto del otro, sino que construye una subjetividad donde la precarización aparece como un “inevitable”, trastornando la idea de precariedad en el binomio precariedad/emprender -un enfoque que ha tenido fuerte impacto en la lógica de los programas sociales contra la pobreza, por ejemplo (Muñoz-Arce y Pantazis, 2018; Campana, 2020).

Así, estos conceptos nos permitirán realizar un análisis histórico-político de como las nuevas formas de poder que se han desarrollado en el contexto actual -y con especial énfasis el contexto chileno- convergen con nuevos propósitos y finalidades reguladoras, en tanto “la necesidad de inmunización se torna primordial, mientras que el poder cobra la forma de una subyugación por y a través de esa necesidad” (Butler, 2016, p. 15). La precariedad dirá Lorey (2016) significa vivir con lo imprevisible, con la contingencia, y por ello se ha transformado en un instrumento de gobierno que se autorregula de modo que no puede sobrepasar un determinado límite, pues se debe conservar el orden existente y el equilibrio es clave para no poner en peligro el dominio y no arriesgar una conducción a la rebelión. No obstante, no puede ser tan solo vista como victimización o siquiera particularidad de ciertos sujetos como condición inherente, sino también como una forma de movilización y reorganización política que permita hacer un contrapunto con los regímenes que constantemente intentan aumentar su poder de gobernabilidad ante las poblaciones, y asumirla como activismo, viendo en ello las claves de la resistencia (Butler, 2016).

A partir de ello, y observando este escenario saturado de incertidumbres, en el que se abren múltiples interrogantes sobre algo tan fundamental como nuestras condiciones esenciales de existencia y nuestra propia supervivencia (Scholten et al., 2020), es que el ejercicio profesional de las/os trabajadoras sociales adquiere una importancia significativa. A continuación, describiremos la metodología que utilizamos para realizar el estudio que buscó, precisamente, examinar las condiciones de trabajo de trabajadoras/es sociales en este contexto de incertidumbre y supervivencia, las precarizaciones enfrentadas y sus respuestas frente a este escenario.

## Metodología

La metodología del estudio se basó en un diseño mixto secuencial (Creswell, 2015) que contempló en un primer momento la aplicación de una encuesta online que fue contestada durante los meses de junio y julio 2020 por 872 trabajadoras/es sociales. Para focalizarse en las/os trabajadoras/es sociales de primera línea, el análisis se limitó solo a quienes declararon estar en posesión de la licenciatura en trabajo social y se desempeñaban antes del inicio de la pandemia (15 de marzo) en la implementación de programas sociales en Chile, lo que correspondió a 652 encuestados/as. El alcance de la encuesta fue nacional<sup>11</sup> y su aplicación fue posible gracias a la colaboración entre el equipo de investigación, el Colegio de Trabajadores Sociales y la ACHETSU. El instrumento fue difundido a través de las páginas web de las instituciones y redes sociales, y los datos se recolectaron entre el 10 de junio y 14 de julio de 2020. Para describir las principales tendencias de cambios de las condiciones de trabajo de las/os trabajadoras/es sociales de primera línea, se realizó un análisis bivariado con pruebas chi-cuadrado, la cual permite analizar la asociación que podría existir entre dos variables (Wooldridge, 2016).

Respecto al perfil demográfico de quienes contestaron la encuesta, destacan las mujeres (82,8%), de las cuales, el 49,7% tenía 34 años de edad o menos. Un 15,5% de las/os encuestados/as declara haber cursado estudios de posgrado. En el ámbito laboral, el mayor porcentaje trabaja en programas municipales (43,6%), seguido por empresas o fundaciones privadas (21,7%), instituciones públicas centrales (20,7%), y ONGs (14%), de los cuales, el 76,7% lo hace en jornada completa, y cerca del 50% percibe entre \$700.000 (967 USD) y \$1.100.000 (1.566 USD). Más de la mitad de las/os encuestados (55,8%) declara que sus principales labores están asociadas al trabajo con usuarios en terreno (implementación de programas), un 18,5%

---

<sup>11</sup> En términos de su distribución geográfica, participaron trabajadores sociales de todas las regiones del país, pero principalmente concentrados en la Región Metropolitana (44%), Valparaíso (14%) y Biobío (8,8%).

que sus labores están asociadas principalmente al diseño, coordinación y evaluación de programas, y un 25,7% declara desempeñar labores tanto de trabajo en terreno con usuarios como de diseño, coordinación y evaluación (labores transversales). En términos de las áreas, las y los entrevistados declaran trabajar en diversos ámbitos, siendo los más mencionados los programas de niñez e infancia (44,7%), salud y/o salud mental (34,7%), pobreza y vulnerabilidad socioeconómica (30,4%), educación y escuela (27,4%) o juventud (25,4%).

En un segundo momento se realizaron entrevistas semi-estructuradas con 42 trabajadoras/es sociales que habían declarado estar disponibles para participar de la fase cualitativa del estudio. Las entrevistas se realizaron vía plataforma online y en los horarios que las/os entrevistados consideraron más adecuados. Las entrevistas tuvieron una duración de entre 45 y 60 minutos, y fueron transcritas literalmente y analizadas por el equipo de investigación. Se desarrolló un análisis temático siguiendo las indicaciones de Braun y Clarke (2006) y los principales hallazgos fueron discutidos en una jornada de reflexión realizada con las/os participantes del estudio. El perfil de las/os entrevistados fue variado: de diversos rangos etarios, habitando diferentes regiones del país, e implementando programas en tres áreas principalmente (salud, educación y pobreza). Al momento de la entrevista, se encontraban realizando su trabajo de diversas formas. Para algunas/os entrevistados el trabajo en terreno se realizaba en sistema de turnos (por ejemplo 15 días presenciales, 15 días en teletrabajo) mientras que otras/os se encontraban realizando únicamente trabajo remoto.

Para reportar los resultados utilizamos seudónimos y siglas para identificar a las/os entrevistados, la región del país y el ámbito de intervención en el que se desempeñan. Todas/os las/los participantes tanto de la encuesta online como de las entrevistas firmaron un consentimiento informado aprobado por el Comité de Ética de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile.

## **Resultados**

Independientemente de la modalidad de trabajo (remota, presencial o mixta), la encuesta arrojó que la mayoría (77%) de los y las trabajadores/as sociales de primera línea declara haber continuado trabajando en el mismo programa donde lo hacía antes del inicio de la pandemia (ver Tabla 1), en línea con la relevancia descrita por McPherson (2020) sobre el rol de las/os trabajadores sociales en contextos de pandemia. Esto no significa, sin embargo, que no hayan ocurrido despidos durante estos meses, ya que la cifra de cesantes se eleva a un 6,8%, siendo levemente mayor en el grupo

etario de entre 35 y 48 años (9,5%) y en quienes se desempeñan mayoritariamente en labores de terreno y con usuarios (7,5%).

**Tabla 1:** Desde que comenzó el confinamiento, el distanciamiento físico y las medidas sanitarias decretadas a partir del COVID-19 (15 de marzo), ¿sigue usted trabajando en el(los) mismo(s) programa(s) sociales?

	Nº	Porcentaje
Sí, estoy trabajando en el(los) mismo(s) programa(s)	494	76,5%
No, estoy trabajando en más programas	37	5,7%
No, estoy trabajando en menos programas	19	2,9%
No, estoy trabajando en otro(s) programa(s) diferentes a los que implementaba, pero en la misma institución	25	3,9%
No, ya no me encuentro trabajando en la implementación de programas sociales, pero sigo trabajando en la institución	6	1%
No, ahora trabajo en otra institución	13	2%
No, quedé cesante	44	6,8%
Otro	8	1,2%
Total	646	100%

Fuente: Elaboración propia

Esta mantención general de la situación laboral contractual no significa, tampoco, que no hayan ocurrido cambios en las condiciones laborales de las/os trabajadoras sociales. La tabla 2 explora tres variables centrales de las condiciones laborales: i) los cambios en la remuneración de los trabajadores; ii) los cambios en la carga de trabajo y iii) la distribución de los costos de la intervención que ha supuesto la pandemia. Los resultados muestran que cerca del 75% de los encuestados declara que su carga de trabajo ha aumentado en la pandemia (sin que esto se haya visto acompañado de un aumento considerable de las remuneraciones) y que, además, un porcentaje importante (37,5%) declara que han sido ellos (las y los trabajadores/as sociales de primera línea) quienes han debido asumir los costos que ha implicado hacer cambios en la implementación de los programas sociales.

Ahora bien, estas tendencias generales presentan, sin embargo, diferencias importantes según la edad, nivel educativo y función de las y los trabajadoras/es sociales. Respecto de la edad, el grupo etario más joven (22 a 34 años) declara en mayor proporción que su carga laboral es ahora “mucho mayor” (37,6% frente a 32,3% y 25,4% de los otros grupos etarios)

y haber disminuido más sus ingresos producto de la pandemia (10,5% versus 6,4% y 7,5% de los otros grupos etarios).

Las entrevistas nos entregan algunas pistas sobre la manera en que ha incrementado la carga laboral para este grupo. Por una parte, la urgencia de la crisis ha demandado a las/os trabajadoras sociales ampliar su rango de experticia o respuesta profesional; y, por otra parte, la incorporación de las tecnologías de la información también ha supuesto desafíos adicionales. Al mismo tiempo, en muchos casos el trabajo remoto ha sido objeto de un incremento de las medidas de control y supervisión, muy en la línea de las tendencias gerenciales que predominan en la intervención social desde los ochenta (Garrett, 2018).

Respecto al primer punto, muchas/os han sufrido en este tiempo cambios en sus funciones (Duboy-Luengo, 2020). De esta forma, la línea de especialización o el ámbito de *expertise* profesional se desdibuja en este contexto. Así lo explica una trabajadora social de la región de Valparaíso, egresada hace 2 años y que se desempeña en el ámbito de salud:

*“[...] puede venir un usuario a preguntarte por cualquier cosa, por pensiones, o por algún proceso legal, no necesariamente va a venir por un problema de salud, o hay un problema de salud, pero vinculado con muchas otras variantes, entonces en la demanda espontánea uno tiene que saber cómo orientar al usuario [...] y eso ha significado prepararse [...] de alguna manera es una carga mayor”* (JB1, Valparaíso, salud)

El testimonio de otra trabajadora social, egresada hace 2 años y que se desempeña en una comuna de la región del Bío-Bío muestra cómo se ha producido el aumento de la carga laboral en tiempos de pandemia fundamentalmente por el giro hacia el trabajo remoto, cuestión que es descrita también por el conjunto de las/os trabajadoras/es sociales, que en un 88,2% declaran que su trabajo ha debido migrar a teleintervención. Su relato muestra claramente como los principios de la flexibilidad laboral, claves en la noción de precarización, se llevan hasta el límite en el nuevo contexto de trabajo remoto:

*“el trabajo remoto ha sido más complejo, por que ha generado, primero, una mayor vinculación con las familias y eso ha significado que el trabajo, ya no es hasta las 5 de la tarde, y hasta el día viernes, sino que el trabajo se extiende a los sábados, los domingos. [Las/os usuarios] son a veces más demandantes de información, hay situaciones bien especiales que han significado*

*un abordaje fuera de horario y mucho uso de las tecnologías, lo que ha sido agotador” (VS1, Bío-Bío, educación)*

Asimismo, el uso de las tecnologías de la información ha sido altamente indicado como un elemento significativo de cambio en las condiciones de trabajo durante la pandemia. Aunque es reconocido por muchas/os de las entrevistadas como un facilitador del trabajo, también ha generado nuevas formas de control de la intervención profesional. Así, el hecho de encontrarse trabajando de manera remota pareciera preocupar a los empleadores al punto de solicitar registros de cada acción realizada, entregándoles menos (y no más) autonomía, tal como se devela de la experiencia que comparte una trabajadora social de la región Metropolitana egresada hace 4 años:

*“La carga laboral ha aumentado [...] me piden rellenar más cosas, como un tema muy de papeleo, medio burocrático, si hice tal actividad, si llamé por teléfono a una profesora, tengo que llenar un registro [además] tenemos que tener una red social. Nos obligan a tener eso. Hago una publicación y tengo que hacer un registro de eso. Contacté a una apoderada, tengo que hacer un registro. Entonces todo eso tenemos que registrarlo y antes nosotras no lo hacíamos, lo que nos pedían eran un informe a mediados de año y un informe a fin de año. Ahora no, cada semana hay que subir un informe cualitativo y cuantitativo, como de cuántas cosas hiciste y los registros, entonces como que la carga ha aumentado al 100%” (SR1, Metropolitana, educación)*

Adicionalmente a este aumento de la carga laboral por las diversas razones aquí comentadas, los/as trabajadoras sociales más jóvenes (22 a 34 años) declaran también en mayor proporción (41,9% versus 34% de los trabajadores de entre 35 y 47 años; y 29,7% en las/los con 48 o más años, respectivamente) haber asumido los costos que ha implicado intervenir en este nuevo contexto.

En las entrevistas aparece claramente este asunto. Las/os entrevistados señalan que tienen que costear minutos de celular para contactar a usuarios que no responden a los correos electrónicos, usar sus computadores personales o tener que comprar uno, pagar cuentas de electricidad, teléfono, internet, entre otros. Como grafica una entrevistada: *“nos mandaron con teletrabajo, pero sin computador de la oficina, sin internet de la oficina, sin papel de la oficina, sin nada de la oficina, con todas las exigencias, pero sin nada de recursos” (DP, Maule, pobreza).*



En segundo término, el último nivel educativo alcanzado por los profesionales parece ser también una característica diferenciadora de las condiciones laborales, aunque de manera sutil. Los resultados de la encuesta arrojan que la posesión de un posgrado se podría relacionar con menor aumento de la carga de trabajo (71,3% versus 75,2%) y una mayor mantención de las remuneraciones (93% versus 86,7%). Aunque no estadísticamente significativas, las entrevistas mostraron hallazgos sobre la posición profesional que construyen aquellas/os colegas que no solo tienen mayor nivel educativo (fundamentalmente estudios de magíster) sino también mayor antigüedad en la institución, cargos de coordinación y contrato indefinido. Esta posición, menos precarizada que la del resto, redundaría en una mantención de la carga laboral, de las funciones y de las remuneraciones durante la pandemia. Así, las posibilidades de vincularse a asociaciones gremiales o sindicatos, desde esta posición más estable, también podría hacer la diferencia.

**Tabla 2.** Cambio en condiciones laborales desde el inicio del confinamiento

	Nº	Porcentaje
<b>Percepción sobre la carga de trabajo desde el confinamiento</b>		
Menor a la que tenía	72	12,4%
Igual a la que tenía	76	13,1%
Mayor a la que tenía	235	40,4%
Mucho mayor a la que tenía	199	34,2%
Total	582	100%
<b>Cambios en su remuneración</b>		
Ha disminuido	50	8,6%
Se ha mantenido	509	87,6%
Ha aumentado	22	3,8%
Total	581	100%
<b>¿Quién ha asumido los costos derivados de los cambios en la implementación de programas?</b>		
La institución, principalmente	309	54,9%
Los trabajadores, principalmente	211	37,5%
Los usuarios, principalmente	30	5,3%
Terceros, principalmente	13	2,3%
Total	563	100%

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el perfil del trabajador o trabajadora, entendida como la función que este tiene, también es una variable relevante de distinción respecto de las condiciones laborales. Así, un 74,9% de aquellos con perfil de implementador/a y un 79,9% de trabajadores/as clasificados como transversales (es decir, que se desempeñan en labores tanto de trabajo en terreno con usuarios como de diseño, coordinación y evaluación de

programas) declaran que su carga es mayor o mucho mayor desde la pandemia. En cambio, solo 66,4% de quienes desempeñan exclusivamente en labores de diseño, coordinación y evaluación declaran que su carga de trabajo ha aumentado. Además, los costos que ha implicado este nuevo escenario también presentan diferencias según esta variable, ya que mientras el 26,9% de los encuestados que desempeñan labores de diseño, coordinación y evaluación dice haber asumido los costos de la implementación en la pandemia, porcentaje que se eleva a 41,6% para los que desempeñan funciones primordiales de trabajo en terreno y a 37% para trabajadores transversales, aunque estas variables no presentan asociación estadística.

Las entrevistas complementan esta información y entregan sentido a estos datos. Así, las/os entrevistados/as indican que aquellas/os trabajadoras sociales que se desempeñan en la primera línea de implementación, y que además obedecen al esquema terciarizado de provisión de servicios sociales descrito, declaran tener una carga laboral mayor y pagar todos los costos de lo que implica la intervención en contexto de pandemia. La terciarización obstaculiza aún más el cumplimiento de derechos de las/os trabajadoras en este contexto. Una trabajadora social reporta que desde el nivel central del ministerio que financia la intervención

*“mandaron un instructivo para que se destinaran algunos recursos a que [la institución ejecutora] nos pagara parte de la cuenta telefónica por ejemplo... y de nuestro equipo la única que los solicitó fui yo... y al final no tuve respuesta... (DP, Valparaíso, pobreza)*

Aunque estos costos son limitados en la percepción de algunos/as entrevistados, estos resultados podrían estar hablando de un proceso de subjetividad precarizada de quienes implementan programas sociales, similar a lo mostrado por Muñoz Arce (2018, 2020) antes de la pandemia y en línea con la idea de shock levantada por Klein (2015) respecto de los desastres. Esto significa que las/os trabajadoras no necesariamente comprendan estos cambios en sus condiciones de trabajo (aumento de la carga, mantención de su remuneración y responsabilidad de costear materialmente las condiciones de operación) como parte del fenómeno de la precarización laboral, sino como ajustes necesarios que ellas/os tienen que hacer para que la intervención funcione, en una lógica muy cercana a la idea de subjetividad heroica trabajada por De la Aldea y Lewkowicz (2004).

En una línea similar, sentimientos de culpa y desesperación también son reportados en las entrevistas ante la imposibilidad de proveer todo lo que

las/os usuarios requieren en este contexto de crisis. Una trabajadora social de la región metropolitana, egresada hace dos años, señala:

*“El saber que los estudiantes de tal escuela están pasando hambre y hay que gestionar algún recurso... no, aquí no es “los estudiantes”. Aquí es el Marcos, es el John, es el Martín, es la Camila, es la Sofía, entonces tú tienes el rostro de esos niños, que finalmente van de la mano con las necesidades que surgieron durante este contexto de pandemia, entonces yo creo que esa tensión se genera, y desde ahí me tocó pasar de la culpa a la responsabilidad, yo de por sí me siento ahí, a ratos tengo... soy muy culposa, entonces claro yo me sentía frustrada en el sentido que hay gente lo está pasando mal, y me están diciendo que los recursos son limitados, ¿Qué más puedo hacer yo? ¿Qué más está en mis manos?”* (SR, región Metropolitana, educación)

La pregunta *¿qué más puedo hacer yo?* que plantea esta entrevistada deja ver esa mediación entre la idea de subjetividad heroica y la activación de la capacidad de agencia para ir más allá de lo que establece el mandato o las condiciones institucionales. Otra profesional, que se desempeña en un programa de salud en la región de Los Lagos, plantea en esa misma línea: *“asumí un rol que iba más allá de mis funciones y mi cargo, pero era un compromiso ético- social velar por el bien de todos y que el impacto de la pandemia fuera el menos posible”*.

Además de los cambios en las cargas y funciones, la evidencia internacional muestra la importancia que las/os trabajadores sociales pueden jugar en estos momentos. Así, se ha mostrado como las/os implementadores movilizan a las organizaciones comunitarias para satisfacer las necesidades de las poblaciones más vulnerables al contagio cuando las instituciones gubernamentales tardan en actuar (Sze y Ting, 2004), participan activamente en la protección del bienestar social, mediante procesos de educación sanitaria y la aplicación de las medidas de seguridad recomendadas (en el caso de comunidades empobrecidas y aisladas), organizan líneas telefónicas directas para la población en general (Sze y Ting, 2004; Hui y Tsui, 2004), promueven iniciativas de apoyo y capacitación orientadas a salvaguardar la salud física y mental de las y los trabajadores de primera línea en tiempos de pandemia (Gearing, Saini y McNeill, 2007; Rowlands, 2007), entre otras. En un estudio reciente en Chile, se encontró que trabajadoras/es sociales que se desempeñaban en hospitales durante el inicio de la pandemia utilizaron las redes sociales para crear espacios de interacción con las usuarias de un programa, incorporando una dimensión lúdica y participativa que no habían desarrollado antes, y para fortalecer vínculos afectivos y de adherencia a la

intervención que no habían sido abordados antes de la pandemia (Duboy-Luengo, 2020).

Este elemento también fue levantado en este estudio: el uso de la creatividad y posibilidad de reinención dentro del marco de las condiciones de trabajo que tiene cada programa es sin duda una fortaleza de las/os profesionales, más aún en tiempos de crisis como los que vivimos. Una trabajadora social, egresada hace 5 años, lo expresa de manera muy clara: “*se trata de darle una vuelta, de pensar con otras colegas, ¿qué podemos hacer, con lo que tenemos, en el contexto en que estamos? Y desde ahí darle la vuelta*” (CM, región de Los Lagos, salud). Esta es una forma de contestar la precarización, sin duda, pero es también un “arma de doble filo” en el sentido en que representa esa frágil posición de la subjetivación profesional: entre la subjetivación precarizada: el “no tengo”, “no se puede”, “no me dejan hacerlo”, y la subjetivación heroica: “lo hago todo yo”, aunque esto implique inmolarme y de paso, refuerzo la posición de víctima de todos/as las/los demás involucrados en la intervención (De la Aldea y Lewkowicz, 2004).

Además de los procesos de movilización, otras formas de contestación ante la crisis y la precarización de la intervención son las acciones de carácter colectivo que las/os profesionales impulsan en la lógica de la defensa de las condiciones mínimas que den dignidad al quehacer profesional. Un trabajador social, egresado hace más de 20 años, relata:

*“Para mí el trabajo social busca la transformación social y siempre va a estar en un escenario de conflicto de distintos intereses frente a ciertos poderes dominantes y opresivos [...] en ese contexto, igual siempre hay posibilidad de mejorar las cosas. Comparado con otras partes donde los colegas están precarizados, nosotros estamos bien [...] lo que pasa es que acá las asociaciones gremiales se movieron bastante y exigieron condiciones. Nosotros como estamento de trabajo social también exigimos nuestras condiciones.” (CM1, Maule, salud)*

Aunque interesante, el relato de este trabajador social, sin embargo, es singular en el contexto de las entrevistas realizadas. Así, el establecimiento de umbrales mínimos de dignidad en el trabajo, el “exigir nuestras condiciones”, en palabras del entrevistado, no fue una lectura encontrada con frecuencia en las entrevistas, a pesar de que este parece ser el marco que ha movilizó a los/as trabajadores en los últimos años en el país (Gutiérrez-Croco, 2020). El entrevistado tiene un perfil particular, muy en la línea de lo que arrojó la encuesta: se trata de un trabajador social con más de 20 años de experiencia laboral, con contrato indefinido, con estudios de

magíster terminados, y con un perfil transversal (coordinación de programa e intervención individual/familiar), es decir, está en el perfil de profesionales que se encuentran menos precarizados. Otras/os entrevistados -con contratos a plazo fijo y a honorarios) responden ante la precariedad usando sus espacios de discreción profesional para cuidarse: estableciendo prioridades y centrándose en lo urgente (CM, Maule, salud), exigiendo vehículos para la realización de las visitas domiciliarias presenciales como condición mínima para efectuar su trabajo, (JB, Valparaíso, salud), solicitando pago de gastos asociados a la intervención remota (DP, Valparaíso, pobreza), exigiendo a las jefaturas no enviar correos electrónicos, ni mensajes fuera de los horarios de trabajo (VS, Bio Bío, educación).

## **Reflexiones finales**

Los resultados del estudio que hemos presentado en estas páginas permiten poner en discusión las condiciones de trabajo de las/os trabajadoras sociales que implementan programas sociales en tiempos de pandemia, en el marco de una crisis política mucho mayor que se manifiesta desde la revuelta del 18-O, pero que adquirió ribetes particulares durante el invierno 2020, el tiempo más complejo de la primera ola del Covid-19 en Chile. Ciertamente, es posible observar una continuidad en términos de la precarización laboral que ya venía afectando a las/os trabajadoras sociales antes de la pandemia no solo en Chile (Iturrieta, 2017) sino a escala mundial (Carballo, 2010; Garrett, 2018; Ioakimidis, 2021, entre otros). La inestabilidad laboral en que se encuentra la mayoría de las/os entrevistados/as debido a los contratos que se renuevan cada año, por ejemplo, da cuenta de un panorama de alta precarización laboral que tiene décadas de trayectoria. Sin embargo, el estudio permite observar aspectos de esta precarización que se agudizan durante la pandemia.

Dentro de estos aspectos encontramos la pérdida de límites en términos de horarios de trabajo para quienes se desempeñan en trabajo remoto o la sobrecarga que implica atender urgencias gran parte del día, con poco tiempo para centrarse en los objetivos originales de la intervención, tanto en modalidades de trabajo presencial, remota o mixta. Observamos también elementos emergentes, en el sentido en que antes de la pandemia no se tenía registro de ellos como factor vinculado con las condiciones laborales para la implementación de programas. Nos referimos al uso e impacto de las tecnologías en la intervención, y el pago de los costos materiales de la intervención por parte de las/os profesionales para mantener su funcionamiento. Los resultados sugieren, en esta misma línea, que estamos frente a nuevas posibilidades de vigilancia y control de la intervención profesional, que se manifiestan, por ejemplo, en el tipo de registro y

contenidos que se les exige reportar a algunas/os profesionales, el uso obligatorio de redes sociales para demostrar las actividades realizadas, etcétera. Así como a nuevas formas de inserción de la lógica del auto emprendimiento en los espacios laborales. La encuesta realizada, además, sugiere que son las/os profesionales jóvenes los/as más afectados/as tanto en términos de bajas en la remuneración, aumento de la carga de trabajo y pago de los costos asociados a la intervención, lo que deja abierta una línea de trabajo por abordar en futuros estudios.

En tiempos de crisis, con algunos aspectos de continuidad y otros emergentes, podemos decir que, al agudizarse la precarización, se refuerza también la construcción subjetiva de la posición profesional desde las coordenadas de la incertidumbre, la falta de solvencia y la inseguridad. En este marco se construyen los modos de subjetivación al límite: la subjetivación precarizada, alienada, de servidumbre (Jaeggi, 2014) y la subjetivación heroica (De la Aldea y Lewkowicz, 2004). Y entre ellas, los puntos de balance que buscan, en palabras de una de las entrevistadas, “*pasar de la culpa a la responsabilidad*”. Sin duda esta búsqueda tiene a la base un cuestionamiento ético y político, que permite que surja la pregunta: ¿qué puedo hacer yo, desde mi posición profesional, para que esta intervención gane en términos de dignidad? La capacidad de agencia, de ser creativa/o, de reinventarse, junto con la lucha por derechos laborales, por exigir y demandar condiciones mínimas de dignidad para quienes intervienen, aparecen de manera tenue en los discursos de la mayoría de las/os entrevistados/as.

En este sentido, el desafío que queda en el aire dice relación con aprovechar estratégicamente este momento de desastre, entendiéndolo como el momento excepcional que es, como el punto de inflexión que es. Es la coyuntura para que se profundice la precarización, pero también es el momento en que se pueden producir las transformaciones. La campaña de la UNICEF que posicionaba a trabajo social como una profesión esencial (“*Social workers are essential*”<sup>12</sup>) fue una estrategia de reivindicación y reconocimiento que se proponía visibilizar el aporte de las/os trabajadores sociales en el abordaje de la pandemia y que, por tanto, exigía el apoyo y la protección de los gobiernos para su labor. Las tecnologías de la información permiten compartir prácticas, innovaciones y reflexiones que permitan remirar las intervenciones (en sus dimensiones estéticas, por ejemplo, dado que el cara a cara no es posible en tiempos de confinamiento) (Archer-Kuhn et al., 2020; Wang et al., 2020). Estas y otras iniciativas desarrolladas por colectivos, asociaciones gremiales, etcétera, requieren ser potenciadas y visibilizadas, en la perspectiva de construir

---

<sup>12</sup> <https://twitter.com/unicef/status/1295270439187611648>

subjetividades contra la precarización que se vive en el ejercicio del trabajo social.

Hemos planteado el estudio desde una lógica que comprende el carácter sostenido, durante las últimas cuatro décadas, de la precarización de los espacios laborales en general, y de quienes implementan programas sociales en particular. En este sentido, vivimos un momento clave a nivel país. El proceso constituyente que se inició ante la revuelta del 18-O, ratificado en el plebiscito de octubre 2020, es otra coyuntura importante para pensar cómo la intervención social -y no solo el trabajo social- ha sido precarizada, y en este sentido, plantear la necesidad de transformar las condiciones laborales de quienes, en términos amplios, implementan la intervención del Estado. Esto pasa, claramente, por una discusión en profundidad precisamente respecto del rol del Estado, su lógica subsidiaria y focalizada, y el carácter tercerizado de las políticas sociales, y también por profundizar una discusión sobre el rol y las condiciones que permitan ejercer, con dignidad, el trabajo de implementación de programas, que permita tener “una vida vivible”, en el decir de Butler, tanto para usuarios/as como para quienes son responsables de dicha implementación.

## Referencias bibliográficas

Araujo, K. (2019). Desmesuras, desencantos, irritaciones y desapegos. En *Hilos tensados. Para leer el octubre chileno* (pp.15-36). Santiago: Editorial USACH.

Archer-Kuhn, B., Ayala, J., Hewson, J. y Letkemann, L. (2020). Canadian reflections on the Covid-19 pandemic in social work education: from tsunami to innovation. *Social Work Education*, 39(8), 1010-1018.

Bilbao, M., Martínez-Zelaya G., Pavez, J. y Morales, K. (2018). Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-12.

Braun, V. y Clarke, V. (2006). Utilización del análisis temático en psicología. *Investigación Cualitativa en Psicología*, (3), 77-101. doi: 10.1191 / 1478088706qp063oa

Butler, J. (2016). Prefacio. En I. Lorey *Estado de inseguridad. Gobernar la precariedad*. (pp. 13-16). Madrid: Traficante de sueños.

Campana, M. (2020). *La pobreza es un problema*. Universidad Nacional de Rosario.

Carballo, P. (2010). Precarización del empleo: flexibilidad laboral en el trabajo social costarricense. *IV Congreso Internacional - VII Congreso Nacional de Trabajo Social*, Costa Rica.

Creswell, J. (2015). *Research desing: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. United States: SAGE Publications Inc.

Cuevas, H. (2015). Precariedad, Precariado y Precarización. Un comentario crítico desde América Latina a The Precariat. The New Dangerous Class de Guy Standing. *Polis, Revista Latinoamericana*, 14(40), 313-329.

De la Aldea, E., y Lewkowicz, I. (2004). *La subjetividad heroica. Un obstáculo en las prácticas comunitarias de la salud*. [https://lacasona.org.ar/media/uploads/la\\_subjetividad\\_heroica\\_escrito\\_por\\_elena\\_de\\_laaldea.pdf](https://lacasona.org.ar/media/uploads/la_subjetividad_heroica_escrito_por_elena_de_laaldea.pdf).

Duboy-Luengo, M. y Muñoz-Arce, G. (2020). Habitar el hospital en tiempos de pandemia. Historias profesionales de trabajadoras/es sociales en la primera línea de intervención en salud. *Rumbos TS*, 15(23), 41-61.

FITS. (2020). *Es el momento de reemplazar los modelos de nacionalismo y caridad con nuevos fundamentos éticos globales: lo que el mundo puede aprender del trabajo social internacional*. Federación Internacional de Trabajadores Sociales. Sitio web: <https://www.ifsw.org/it-is-the-time-to-replace-models-of-nationalism-and-charity-with-new-global-ethical-foundations-what-the-world-can-learn-from-international-social-work/>

Garret, M. P. (2018). *Social Work and Social Theory. Making connections*. Bristol: Policy Press.

Gearing, R., Saini, M., y McNeill, T. (2007). Experiences and implications of social workers practicing in a pediatric hospital environment affected by SARS. *Health Social Work*, 32(1), 17-27.

Gutierrez-Croco, F. (2020). Contesting the Neoliberal Order through Legal Mobilisation: The Case of Chilean Unions. *Journal of Latin American Studies*, 52(3), 1-25.

Harvey, D. (2007). *Una breve historia del neoliberalismo*. Madrid: Akal.

Hui, J. y Tsui, M (2004) Empowerment by Hotline. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 14(1), 65-71.

Illanes, M. (2006). *Cuerpo y sangre de la política. La construcción histórica de las Visitadoras Sociales (1887-1940)*. Santiago: LOM Ediciones.

Ioakimidis, V. (2021). Trabajo social en el contexto neoliberal global: solidaridad y resistencia desde una perspectiva radical. *Propuestas Críticas en Trabajo Social*, 1(1), 26-36.

Iturrieta, S. (2017). Entre burbujas, sensaciones y realidades de la profesión más masificada en Chile: el Trabajo Social. *Revista Cuaderno de Trabajo Social*, 9(1), 9-26.

Jaeggi, R. (2014). *Alienation*. Columbia: Columbia University Press.

Klein, N. (2015). *Esto lo cambia todo. El capitalismo contra el clima*. Barcelona: Paidós

Larenas, J., Salgado, M., y Fuster, X. (2015). Enfrentar los desastres socionaturales desde los capitales y recursos comunitarios: el caso de la erupción volcánica de Chaitén, Chile. *Magallania*, 43(3), 125-139.

Lorey, I. (2016). *Estado de inseguridad. Gobernar la precariedad*. Madrid: Traficante de sueños.



McPherson, J. (2020). Now is the time for a rights-based approach to social work practice. *Journal of Human Rights Social Work*, (5), 61-63.

Muñoz-Arce, G. (2018). The neoliberal turn in Chilean social work: frontline struggles against individualism and fragmentation. *European Journal of Social Work*, 22(2), 289-300. DOI: 10.1080/13691457.2018.1529657

Muñoz Arce, G. y Pantazis, C. (2018). Social exclusion, neoliberalism and resistance: The role of social workers in implementing social policies in Chile. *Critical Social Policy*, 39(1), 127-146. DOI: 10.1177/0261018318766509

Muñoz Arce, G. y Madrigal, J. (2018). Trabajo interprofesional en Chile: neoliberalismo y la producción de subjetividades profesionales críticas. *Intervención*, 8(2), 4-22.

Muñoz Arce, G. (2020). Trabajo interprofesional en Chile. *Rumbos TS* (21), 87-108.

Picasso-Rizzo, F. y Andrade-Guzmán, C. (2019). Desafíos para las políticas e intervenciones sociales en el contexto sudamericano. Reflexiones en materia de relación pública-privada y encuentro entre implementadores/as y sujetos de intervención. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(42), 32-51.

Pérez, D. y Osorio, S. (2021). Anti-neoliberal revolt and general strike in Chile 2019. En D. Azzellini (Ed.). *If not us, who? Global workers against authoritarianism, fascism and dictatorships*. Hamburg: VSA.

Rowlands, A. (2007). Medical Social Work Practice and SARS in Singapore. *Social Work in Health Care*, 45(3), 57-83.

Sánchez, M. y Villarroel, R. (2017). Tensiones en la Intervención Social: (des)encuentros en la relación Estado-ONG. Estudio de caso sobre ONG que opera la política social de infancia. *Revista Trabajo Social*, (91), 1-16.

Scholten, H. (2020). Abordaje psicológico del Covid-19: una revisión narrativa de la experiencia latinoamericana. *Revista Interamericana de Psicología / Interamerican Journal of Psychology*, 54(1), 1-24.

Schöngut-Grollmus, N. (2017). Ensamblajes socio-técnicos para la producción de intervenciones psicosociales en un programa del Servicio Nacional de Menores de Chile. *Psicoperspectivas*, 16(3), 41-51.

Standing, G. (2011). *The Precariat. The New Dangerous Class*. Londres: Bloomsbury Academic.

Stecher, A. y Sisto, V. (2019). Trabajo y precarización laboral en el Chile neoliberal. Apuntes para comprender el estallido social de octubre 2019. En *Hilos tensados. Para leer el octubre chileno* (pp. 15-36). Santiago: Editorial USACH.

Sze, Y. H., y Ting, W. F. (2004). When civil society meets emerging systemic risks: The case of Hong Kong amidst SARS. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 14(1), 33-50.

Villalobos, C., Wyman, I., Muñoz Arce, G. y Reininger, T. (2021). Trabajadores y trabajadoras sociales de primera línea frente al Covid-19. Continuidades y transformaciones en Chile. *Revista Intervención*, 10(2), 4-29.

Villavicencio, R. (2019). Globalización y precarización laboral en Chile: una mirada desde el conflicto. *Revista de Derecho*, 32(2), 143-164.

Wang Y, Gao Q, Cheng Z, Zhang J. y Wu Y. (2020). Creating solace and hope during COVID-19: An innovative Internet-based social work intervention. *International Social Work*, 64(2), 251-254. doi:[10.1177/0020872820959379](https://doi.org/10.1177/0020872820959379)

Wooldridge, J. M. (2016). *Introductory econometrics: A modern approach*. Nelson Education.

# Colaboración en trabajo social e intervenciones en niñez en Chile: tensiones y propuestas en materia de intradisciplina en el trabajo con niños, niñas y adolescentes<sup>13</sup>

Carlos Andrade Guzmán

**Resumen:** En este capítulo, buscamos responder cuáles son los elementos mediando el encuentro intradisciplinar entre interventoras/es del trabajo social en Chile que actúan en el campo de la niñez. En base a las propuestas del institucionalismo crítico y la teoría de roles, revisitamos dos corpus de textos de estudios sobre intervención en infancia y trabajo social, para identificar diferentes elementos permeando el encuentro intradisciplinar. Algunos resultados que mostramos dan cuenta de cosmovisiones a veces contrapuestas mediando el encuentro. Por su parte, que, en ocasiones, la actuación disciplinar se desarrolla en condiciones de precariedad ante las cuales la mirada de quienes intervienen sería fundamental para colaborar e intervenir. En términos de propuestas, entre otras, abogamos por el fortalecimiento de las condiciones estructurales con que cuentan quienes intervienen. Ello, en pos de que la intervención no dependa principalmente de las características personales de las/los interventores.

**Palabras clave:** Elementos que mediarían el encuentro intradisciplinar - trabajo social - niñez - teoría de roles - institucionalismo crítico - modelo teórico.

## Introducción

El trabajo social chileno ha tenido desde sus inicios como disciplina a la infancia dentro de sus ámbitos de intervención profesional (Vidal, 2015). En este sentido, en diálogo con el hecho de que las necesidades de la niñez son multidimensionales y que, por tanto, los fenómenos de intervención asociados presentan características de complejidad (Galyean et al., 2018; Kelly, L. y Young, J., 2014; McColgan et al., 2013), una forma de desarrollar su intervención ha sido apoyarse en la colaboración con otras/os. Al respecto, existen diversos avances en el campo del conocimiento disciplinar en relación a la colaboración interprofesional en Chile (como ejemplo, los

---

<sup>13</sup> Este capítulo presenta parte de los resultados de una investigación financiada por el fondo de fomento a la investigación de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad Alberto Hurtado. Ello, en el marco del proyecto: DIP2020-1

trabajos de Muñoz-Arce y Madrigal-Calderón, 2018; y González, 2009). Esto es, entre interventoras/es con diversas disciplinas de formación. Sin embargo, se advierten escasas las indagaciones que se han llevado adelante en el campo de la colaboración intradisciplinar en trabajo social, vale decir, entre quienes comparten la misma área de formación. A su vez, se observa aún más escaso el conocimiento generado cuando la colaboración toma forma en el campo de la niñez. Es en este marco que nos situamos en el presente capítulo, buscando contribuir a disminuir esta brecha en el campo del conocimiento. Cabe relevar que, comprendiendo las diferencias entre los conceptos de disciplina y profesión, en adelante hablaremos indistintamente de intradisciplina en trabajo social, encuentro o colaboración intradisciplinar para comprender un campo en el que se vinculan interventoras/es que comparten el área de formación, sea a nivel profesional o técnico. En este sentido, para profundizar en relación a las distinciones entre disciplina y profesión, se sugiere revisar, entre otras, la contribución de Toledo (2004).

Así, consideramos relevante reflexionar sobre la colaboración intradisciplinar en trabajo social en Chile, teniendo en cuenta que en el país existe una amplia diversidad y fragmentación al interior de la disciplina, encontrando una oferta que supera los 400 programas de formación a nivel profesional y técnico (Iturrieta, 2017). En el marco de la intervención en niñez, esta diversidad podemos observarla, por ejemplo, en la conformación de diversos equipos de intervención en los que coexisten, entre otros, trabajadoras y trabajadores sociales con licenciatura, sin licenciatura y también técnicas/os en trabajo social (o servicio social), lo que se advierte en diversos documentos orientadores de intervenciones actualmente en desarrollo en el país (Ministerio de Desarrollo y Familia, 2019; Servicio Nacional de Menores, 2012).

Lo anterior, inscrito además en el contexto de un llamado constante a la colaboración entre diversas/os actores por parte de la autoridad pública que financia mayoritariamente el sostenimiento de los programas sociales (Andrade-Guzmán y Arancibia, 2010; Gómez y Andrade, 2015). En este sentido, el llamado a la colaboración, es posible apreciarlo en diversos instrumentos de intervención en niñez (Consejo Nacional de la Infancia - Ministerio secretaría general de la Presidencia, 2015; Servicio Nacional de Menores, 2012, 2013), lo cual tiene alcances para la actuación que deben desarrollar conjuntamente quienes intervienen desde el trabajo social, independientemente del título profesional o técnico que posean. Cabe señalar que el llamado a la colaboración, desde un sentido disciplinar, es reconocido como un principio ético en pos de la búsqueda de la justicia social (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2021) y el

resguardo de los derechos humanos, lo cual no sería una excepción en el campo de la niñez.

Se debe mencionar que, en el caso chileno, esta colaboración en pos de dinamizar procesos de intervención en el campo de la infancia, se desarrolla dentro de los marcos que el neoliberalismo impuesto en la dictadura de Pinochet, ha dejado como modelo de desarrollo de las políticas sociales (Álvarez, 1994). Ello se expresa en, entre otros elementos, la promoción de valores como la competencia entre diferentes organizaciones de la sociedad civil para conseguir fondos para su supervivencia, y la disminución del tamaño del Estado (Caplan y Ricciardelli, 2016; Hasenfeld y Garrow, 2012; Andrade-Guzmán y Rao, 2020), elementos que, permeando, entre otros, el entramado institucional y organizacional, entran en profunda contradicción con el compromiso de la promoción de los derechos humanos (O'Connell, 2007), en este caso, de niñas/os y adolescentes, como ha sido el establecido por el Estado de Chile en 1990 al ratificar la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante mencionada indistintamente como la Convención).

En este sentido, cabe mencionar que la impronta del neoliberalismo, así como se hace presente en el nivel estructural (institucional y organizacional), igualmente permea las interacciones personales. Al respecto, Garret (2019), retomando el trabajo de Brown del 2015, plantea cómo el neoliberalismo ajusta o recalibra el orden semántico de las cosas, de lo cual no está ausente la colaboración entre quienes intervienen desde el trabajo social. En este sentido, las categorías verbales, esto es, las formas de referir a las cosas por parte de quienes intervienen, en palabras de Garret (2019), predisponen a las/los interventoras/es con relación al trato que darán a otras/os en diferentes contextos.

De lo anterior es posible recoger entonces que las formas de significar diferentes aspectos relativos a la colaboración intradisciplinar, posiblemente determinarán la forma de la colaboración y, por tanto, el tipo de intervención a desarrollar en el marco de la niñez. Indagar en torno a ellas, entonces, es de crucial relevancia en tanto este ejercicio no solo permitiría tener una aproximación a elementos presentes en la intervención intradisciplinar en infancia, sino que, también, en diálogo con el énfasis de este libro, permitiría reconocer espacios para elaborar propuestas en un sentido transformativo.

Considerando estos elementos, en este capítulo nos aproximamos a responder qué elementos median el encuentro intradisciplinar entre interventoras/es del trabajo social chileno a la hora de colaborar en intervenciones en niñez. Centramos nuestra reflexión en diversos

elementos que han sido reconocidos en el campo de la investigación internacional en torno a la colaboración y la intervención social. En este sentido, reconocemos el rol que cumple la arquitectura normativa en el marco de la colaboración (Divja Jindal-Snape y Hannah, 2014; Orchard, 2010); así como también el papel de los sistemas de creencias o cosmovisiones (Barrow et al., 2014; Divja Jindal-Snape y Hannah, 2014; McLaughlin, 2013); los significados asociados a la colaboración (Garret, 2019; Blacker et al., 2016; Mccallin, 2005); las actitudes en torno a la misma (Wellmon et al., 2017; West et al., 2016); las emociones involucradas (Cook y Brunton, 2018; Miller et al., 2008); las relaciones de poder (Divja Jindal-Snape y Hannah, 2014; Kelly, Bronstein y McPhee, 2014); y, finalmente, las condiciones y recursos para conducir la intervención con otras/os (Galyean et al., 2018; Iachini et al., 2018).

Debemos precisar que en este capítulo estos elementos se utilizan como categorías comprensivas para reconocer aspectos específicos que estarían presentes en el campo de la colaboración intradisciplinar en infancia. En este sentido, entendemos que estas categorías no son excluyentes, sino que entre sí se encuentran intersectadas en la colaboración entre interventoras/es del trabajo social chileno. Asimismo, entendemos que estos elementos no son estáticos, sino que cambian, o a lo menos, debiesen hacerlo, conforme pasa el tiempo.

Desde una mirada paradigmática, el capítulo lo construimos adhiriendo a una perspectiva crítica (Guba y Lincoln, 2005; Pérez, 1994;), en pos de reflexionar sobre aspectos de colaboración intradisciplinar que apunten a fortalecer condiciones para el resguardo de los derechos de la infancia. Comprendemos que la relación entre el trabajo social y los derechos humanos es indivisible (Andrade-Guzmán y Eissmann-Araya, 2020) y que, por tanto, la colaboración entre quienes intervienen desde el trabajo social es fundamental en pos de generar condiciones para el ejercicio de los derechos de niños, niñas y adolescentes. En este contexto, para elaborar el capítulo, revisitamos dos corpus de textos de entrevistas generados por su autor en el marco de dos investigaciones en torno a interacción entre interventoras/es del trabajo social y niñez en Chile. Un primer estudio ha sido llevado a cabo en el marco del encuentro entre trabajadoras/es sociales en arreglos público-privados, en torno a las intervenciones del Servicio Nacional de Menores (en adelante, referido igualmente como Sename o el Servicio). Por su parte, revisitamos el corpus de una investigación actualmente en desarrollo que busca explorar diversos aspectos de la colaboración intradisciplinar entre interventoras/es del trabajo social chileno a nivel profesional y técnico. Cabe relevar que los corpus se revisitan y se presentan resultados, independientemente de su nivel de frecuencia en las narrativas. Esto es, si un elemento se desprende del relato

de una sola persona, igualmente, es puesto de relieve en este capítulo. En este sentido, no es nuestro propósito relevar elementos que estén necesariamente presentes en los materiales de ambos estudios, sino que, por sobre todo mostrar aspectos que se encontrarían intersectados en el encuentro intradisciplinar en el campo de la niñez. Para efectos de facilitar la lectura, los fragmentos de entrevistas que presentamos han sido depurados y, en caso de ser necesario, se han incorporado conectores e ilativos. No obstante, en todos los casos, se han mantenido las estructuras del habla de las/los informantes.

Considerando estos antecedentes, este capítulo lo estructuramos del siguiente modo. Una primera sección conformada por esta introducción; una segunda, en la cual se presentan los aspectos teóricos desde los cuales situamos la reflexión. Una tercera en la cual presentamos los resultados en función de la pregunta que estructura el capítulo y, finalmente, una cuarta sección, en la cual presentamos conclusiones y propuestas en clave transformativa que contribuyan a fortalecer la colaboración entre interventoras/es del trabajo social en el campo de la niñez.

### **Contribuciones de la teoría de roles y el institucionalismo crítico para aproximarse al encuentro intradisciplinar en infancia**

En este capítulo nos apoyamos teóricamente en las contribuciones de la teoría de rol (Calkin, 1988; Biddle, 1986), y el institucionalismo crítico (Cleaver y Whaley, 2018; Cleaver y De Koning, 2015; Cleaver, 2002).

En términos concretos, la teoría de roles (Biddle, 1986) se basa en la relación entre tres elementos: roles que toman las personas; posición social desde la cual actúan; y, por último, un conjunto de expectativas, en la forma de normativa, sistemas de creencias (o miradas o cosmovisiones del mundo) y actitudes o preferencias. Desde una perspectiva interaccionista, la teoría de roles comprende que así como la estructura tensiona la agencia de las personas, estas últimas también en base a su acción, pueden modificar el orden estructural (Calkin, 1988).

Por su parte, el institucionalismo crítico (Cleaver y De Koning, 2015), se centra en la complejidad de las instituciones que se intersectan en la vida de las personas, poniendo atención en, entre otros, su formación histórica y las relaciones de poder que se encuentran asociadas a las instituciones. En este marco, estas últimas serían la sumatoria de normas, reglas y prácticas que para su funcionamiento requerirían de, entre otros, un conjunto de significados y relaciones de poder (Cleaver y Whaley, 2018). Así, preocupado por la idea de agencia, el institucionalismo crítico comprende

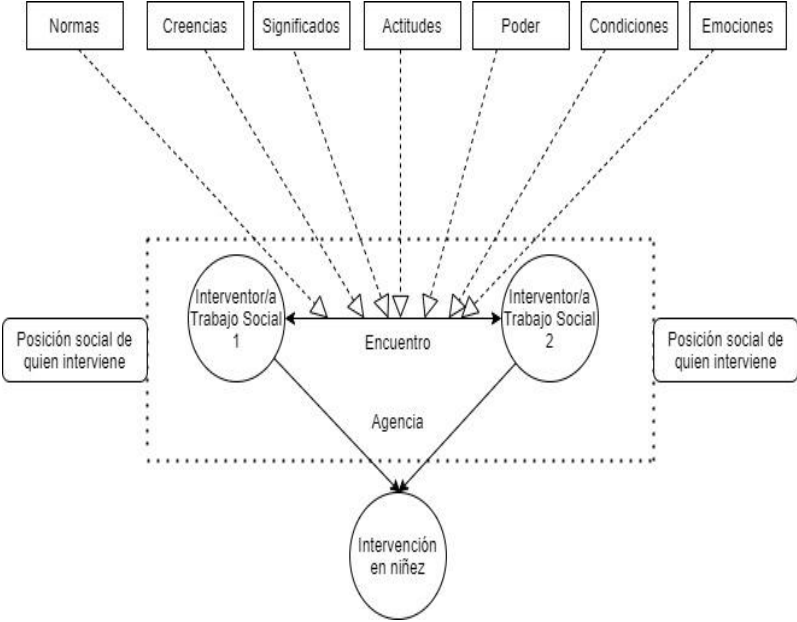
que su ejercicio responderá a una combinación de elementos emocionales y racionales. Expone esta perspectiva que su ejercicio, estará por, entre otros, “formado por dinámicas de poder, incluido el poder implícito en la asignación social de recursos (a través de arreglos de gobernanza), el poder adherido a roles sociales y políticos particulares, funciones y regulaciones, y el poder para desafiar los límites” (Cleaver y De Koning, 2015, p. 8). Desde una perspectiva dialéctica entre la agencia y la estructura, el institucionalismo crítico observa cómo la agencia es posibilitada (o limitada) por la última, mientras que también, cómo la agencia en sí misma es capaz de transformar o reproducir las características de la estructura vigente y los recursos que esta otorga (Cleaver y Whaley, 2018).

Reconociendo el diálogo entre ambas propuestas, en este capítulo tomamos elementos de las dos para aproximarnos a la colaboración intradisciplinar en niñez. Concretamente, recogemos la idea de complejidad del institucionalismo crítico para comprender el campo de la intervención en infancia. Por su parte, tomamos la idea de normativa, sistemas de creencias (o cosmovisiones) y actitudes de la teoría de roles como algunos de los elementos que mediarían el encuentro intradisciplinar. A su vez, desde el institucionalismo crítico tomamos la idea de significados, emociones y de relaciones de poder para comprender teóricamente otros elementos que median la colaboración entre interventoras/es. En este sentido, la idea de poder la tomamos tanto de aquel adherido a la posición social, como al rol que toman quienes intervienen desde el trabajo social. Sin embargo, igualmente reconocemos la idea de poder asociado a la asignación social de recursos que, para efectos de este capítulo, lo comprenderemos como las condiciones materiales con que cuentan las/los interventoras/es para poder trabajar. Finalmente, comprenderemos en este capítulo al ejercicio de agencia, como la sumatoria de acciones, comportamientos y roles que toman las/os interventoras/es, en diálogo con los diversos elementos mediando el encuentro para intervenir en niñez.

Así, con estos aportes, desarrollamos un modelo teórico que nos permita aproximarnos de forma comprehensiva al encuentro entre interventoras/es y los diversos aspectos mediando esta interacción. Se presenta a continuación:



**Figura 1. Modelo teórico para aproximarse al encuentro entre interventoras/es del trabajo social en el campo de la niñez**



Fuente: Elaboración propia

**Elementos mediando el encuentro intradisciplinar para colaborar en el campo de la niñez**

**Arquitectura normativa: La Convención sobre los derechos del niño, leyes, bases técnicas y convenios.**

La colaboración intradisciplinar se encontraría permeada por la normativa en materia de infancia. Así, para algunas/os interventoras/es, instrumentos como la Convención y otros como la ley de subvenciones, de adopción o de responsabilidad penal adolescente median el encuentro. Igualmente, para algunas/os lo hacen las orientaciones técnicas y administrativas. Una persona que interviene en arreglos público-privados en materia de adopción, representando al sector público menciona:

*“[El encuentro se orienta por] las reglas del juego que te están estableciendo las bases técnicas, las orientaciones técnicas que van aparejadas a una base técnica y en el caso de adopción la normativa técnica, la ley a nosotros como adopción nos mandata a establecer cuál es el rayado de cancha en términos de lo técnico ... [y quienes*

*intervienen en esta área] tienen que jugar con esa normativa.”*  
(Estudio 1, entrevista 3).

El rol de las bases técnicas, igualmente, es mencionado por algunas personas que intervienen en encuentros técnico-profesionales. Una persona trabajadora social menciona:

*“[Lo que nosotros hacemos] va dentro de todas las bases o las líneas que nosotros tenemos que seguir, por ejemplo, para generar alguna derivación, una medida de protección, etcétera.”* (Estudio 2, entrevista 9)

En el encuentro, particularmente, en arreglos público-privados, los convenios firmados entre el Servicio Nacional de Menores y las organizaciones colaboradoras son igualmente reconocidos. Una persona comparte:

*“Las características y los elementos que quedan consignados en los convenios que se suscriben con los operadores de la oferta, en este caso del Sename... el marco de corresponsabilidad es lo que está consignado en esos documentos.”* (Estudio 1, entrevista 6)

En este sentido, las orientaciones y bases técnicas, para algunas personas, marcan una jerarquización entre profesionales y técnicos del trabajo social. Sin embargo, para ellas, son las propias personas quienes deciden, en un ejercicio de agencia en diálogo con su mirada o cosmovisión, cómo tomar la arquitectura normativa y qué seguir de ellas a la hora de relacionarse con compañeras/os de la disciplina. Una persona técnica señala:

*“Desde las orientaciones técnicas que implanta Sename, viene una jerarquización... viene como una jerarquía ya instaurada, que claro, algunos sí van a tomar y otros más rebeldes, que como que no creen en eso [promoverán un trabajo colaborativo]... entonces, igual los que trabajamos para Sename estamos en un desafío constante de todo lo que son las normas que ellos imponen, o las orientaciones técnicas.”*  
(Estudio 2, entrevista 8)

## **Creencias y cosmovisiones**

### **Cosmovisión crítica**

En relación con las miradas del mundo que se intersectarían en el encuentro intradisciplinar, es posible identificar la cosmovisión crítica en materia de derechos. Por ejemplo, en el marco del encuentro entre

profesionales del trabajo social, algunas personas mencionan que esta mirada crítica, debiese ser la que guíe en todo momento la colaboración. En este sentido, refieren que hablar del enfoque de derechos de la niñez, muchas veces se queda en un nivel discursivo, sin tener un correlato en las acciones concretas a desarrollar. Una persona profesional del trabajo social menciona:

*“También lo que nos debiera guiar es el tema del enfoque de derechos... ese debiera ser un camino a seguir en nuestro quehacer, y muchas veces ocurre que escuchas: “no, si el enfoque de derechos lo tenemos y no sé qué”, pero a la hora de los “quiubos<sup>14</sup>” es como que no se plasma en acciones [coherentes].” (Estudio 1, entrevista 3)*

Por su parte, para algunas personas que intervienen en arreglos entre técnicas/os y profesionales, hacer efectivas las orientaciones que entrega la Convención, dependerá de la mirada del mundo que tenga la persona que interviene. Una persona trabajadora social comparte:

*“Yo he tenido este encuentro con otros técnicos que tienen esta mirada crítica y la comunicación es mucho más fluida, las acciones son mucho más concretas. Con ellos son los que quizás puedo llegar a los acuerdos mucho más rápido, porque entienden quizá el mismo lenguaje sin, quizá, ser trabajadores sociales con profesión universitaria... [ello] porque está el foco y la mirada en los derechos del niño y la protección de la infancia... y ahí es también, quizás, donde surge más la proactividad... dependiendo de la mirada que tenga esta persona.” (Estudio 2, entrevista 9)*

Esta mirada implica también, para algunas/os interventoras/es que el Estado cumpla de manera efectiva su rol de primer garante de los derechos. Una profesional del mundo público que interviene en arreglos público-privados, representando al Servicio Nacional de Menores, menciona:

*“[Esto implica] que en realidad el Estado tiene que ser garante de los derechos, y nosotros como profesionales dentro del Estado, tenemos que buscar la forma en que realmente se hagan reales esas garantías.” (Estudio 1, entrevista 3)*

---

<sup>14</sup> Chilenismo, equivalente a decir “a la hora de dar cuenta”. Para más detalles ver: <http://etimologias.dechile.net/?quiubo>

## **Cosmovisión acrítica**

Igualmente, para algunas personas, el encuentro está intersectado por una mirada acrítica en materia de derechos. Para ellas, esta iría de la mano de un ejercicio disciplinar funcionalista que tendería a naturalizar prácticas que no tensionan el tipo de intervenciones a desarrollar. Una trabajadora social menciona respecto a reuniones con compañeras/os de la disciplina:

*“Yo te puedo decir que, a veces, me encuentro con mis compañeros de trabajo y claramente yo tengo una visión distinta, en el entendido de que yo trabajo con personas que llevan 20 años haciendo lo mismo, y para quienes [las cosas] “siempre han sido así” y vienen del marco anterior [doctrina del menor en situación irregular], pero en el fondo yo tengo claro, o espero ser parte de la reconceptualización que tiene que venir, respecto a la política de infancia en nuestro país.”*  
(Estudio 1, entrevista 6)

Otra persona interventora trabajadora social, agrega:

*“A mí me parece que el enfoque que tú tengas, que la mirada que tú le des a las cosas es lo que marca, o sea, desde el discurso un profesional, un trabajador social te puede hablar maravillas del enfoque de derechos, del enfoque del trabajo con familias, de todo eso, desde el discurso es súper fácil... a mí me tocó varias veces hacer selección de personal y había gente que recitaba enfoques, pero el tema era la mirada, entonces la mirada, por ejemplo, en preguntas que para mí eran clave, a veces, no sé, frente a un fracaso que vieran en una intervención, ¿qué pasaba? Que tú te dabas cuenta de que ellos depositaban la responsabilidad en la familia, “no, es que es una familia problemática”, “que es una familia aquí, que es una familia allá, que no sé qué”, entonces tú te das cuenta de que ahí la mirada del profesional está súper centrada en desresponsabilizarse de alguna manera de la intervención.”* (Estudio 1, entrevista 5)

## **Significados en torno a la colaboración en trabajo social**

### **Ausencia de colaboración**

Para algunas/os interventoras/es, el encuentro se desarrolla desde un marco significado como de ausencia de colaboración. Una persona trabajadora social que ejecuta oferta de protección del Servicio Nacional de Menores en la sociedad civil menciona:

*“Creo que no hay un trabajo colaborativo... es lo que yo he vivenciado a partir de mi experiencia, que se tiende a cumplir metas que son cuantitativas y se habla en el discurso [de la importancia de la colaboración], pero creo que no trasciende el discurso de esta corresponsabilidad en los distintos actores” (Estudio 1, entrevista 1)*

A su vez, una persona interventora técnica, compara su experiencia formando parte de un equipo compuesto por técnicas/es y profesionales del trabajo social, señalando que la colaboración no está siempre presente en los equipos. Comenta, comparando su vivencia con la de otra interventora técnica:

*“Mi compañera, que también es mi amiga, que trabaja en un colegio, ella tiene reunión con la trabajadora social... y a ella se le toma mucho en cuenta la opinión, es como: “a ver, ¿qué es lo que tú opinas como técnico?” “¿Qué es lo que deberíamos hacer?” Y muchas veces toman como lo que ella dice para poder ejecutar... en mi caso, no, nunca... lo que sí, me exigen que yo tengo que estar [en las reuniones], pero no puedo dar mi opinión” (Estudio 2, entrevista 6)*

## **Colaboración y reflexividad**

Igualmente, algunas/os trabajadoras/es sociales mencionan encuentros con otras/os profesionales de la disciplina que son significados como colaborativos. En ellos, estaría presente una mayor reflexividad. Una trabajadora social comparte una experiencia implementando programas de adopción en la que era supervisada por una persona colega del Sename:

*“Yo también tuve la experiencia, dentro del Sename en la que la persona que nos supervisaba técnicamente era de la unidad de adopción, y ahí sí que yo diría que había más espacios para la conversación, por ejemplo, para revisar las intervenciones... ahí yo te diría que esa experiencia fue positiva, digamos desde el punto de vista de esta contraparte técnica con la que uno podía conversar y ver [más la intervención].” (Estudio 1, entrevista 5).*

Por su parte, una persona trabajadora social que interviene con técnicas/os, menciona:

*“Por lo menos en la línea de prevención con PPF, [la colaboración con personas técnicas en trabajo social] es un trabajo sumamente importante porque finalmente, nosotros trabajamos desde tres áreas de*

*intervención, que tiene que ver con el área individual, que es una psicóloga que trabaja directamente los recursos con el niño, el área familiar que es una trabajadora social que trabaja habilidades parentales con los adultos a cargo, y ahí entra el trabajo súper importante, también, del técnico, que trabaja en el área comunitaria, que es el encargado en el fondo de triangular información con las redes... sin el técnico para nosotros sería un trabajo cojo, no es tan integral, por eso es tan importante, en este caso, el técnico que trabaja desde las redes.” (Estudio 2, entrevista 4)*

Por su parte, una persona técnica, menciona cómo ella ha tenido experiencias colaborativas con profesionales en trabajo social, desde los roles diferenciados que cada una/o tiene. Alude a cómo su ejercicio de visitas domiciliarias produce información que es relevante para las/os trabajadoras/es sociales con quienes ha trabajado:

*“Yo soy la que traigo información desde los relatos y, en cambio, el trabajador social tiene que recopilar toda esa información para traspasarla al papel, que son los informes.” (Estudio 2, entrevista 8)*

### **Colaboración poco frecuente**

Por su parte, un/a interventor/a trabajador/a social ejecutando programas desde la sociedad civil en el área de justicia juvenil, menciona que, habiendo espacios de colaboración y trabajo conjunto con su contraparte trabajador/a social del Sename, estos espacios se significan como poco frecuentes y acotados a momentos específicos de la intervención. Comparte esta persona:

*“El único momento en donde nosotros tenemos este trabajo en conjunto o este “hacernos responsables” tanto ellos como nosotros, de lo que está sucediendo con este joven, es al momento del egreso o cuando el joven llega de cumplir esta sanción, y a nosotros nos queda alguna duda de lo que se trabajó, tanto cumpliendo sus medidas privativas de semi-cerrado, o su privación de libertad completa... [es en esos momentos en] que podríamos generar algún tipo de contacto o algún tipo de traspaso de información, es eso.” (Estudio 1, entrevista 2)*

## Actitudes

### Verticalidad

La verticalidad entre quienes intervienen, es relevada como una actitud específica del encuentro. Una persona implementando intervenciones en adopción, releva cómo ella ha sentido la actitud vertical o jerárquica de parte de supervisoras/es del Sename. Comparte:

*“Yo lo he sentido [esta jerarquía o verticalidad entre colegas trabajadoras/es sociales], yo lo he visto así, entonces si tú me preguntas cómo debería ser esto, debería ser mucho más corresponsable en términos de una cosa más de equipo.”* (Estudio 1, entrevista 5).

A su vez, la verticalidad, igualmente estaría presente cuando la colaboración en torno a niñez involucra a profesionales y técnicas/os. Al respecto, una persona profesional señala que actualmente existiría una subvaloración de parte de algunas/os profesionales respecto a las/os técnicas/os, incluso cuando estas/os últimos, muchas veces, tendrían un conocimiento acumulado gravitante para la intervención. Esta persona señala:

*“Me refiero a que todavía existe como esta mirada de algunos colegas de ver al técnico como por debajo, como que por el solo hecho de haber estudiado dos años y medio, no logra tener las capacidades o el conocimiento, cuando eso es erróneo, yo lo he visto mucho... [y hay] técnicos que hacen mucho mejor la pega, que conocen mucho mejor todo el proceso... que han acompañado todo el proceso [de intervención], porque en nuestros programas, también, hay mucha rotación de profesionales y, finalmente, hay corporaciones que se demoran, por ejemplo, plazos de ocho meses en poder conseguir otros profesionales... y ahí son los técnicos los que finalmente cubren el área.”* (Estudio 2, entrevista 4)

Una persona técnica en trabajo social comparte cómo ella siente la actitud vertical, en ciertas prácticas normalizadas, como el no poder intervenir en reuniones. Menciona:

*“Por ejemplo, en la reunión técnica se está hablando sobre un caso y ellas dan obviamente [compañeras trabajadoras sociales], su punto de vista sobre un caso en particular, pero yo no puedo dar mi opinión y de repente siento que igual la puedo dar porque igual puedo tener el conocimiento o, por lo menos, decir que un caso puede ir hacia un lado más que para el otro, pero yo al solo ser técnico no puedo dar mi*

*opinión, es lo mismo que pasa [en esta otra situación]: yo comparto la oficina con la coordinadora y todas las consultas de las perito van directamente a la coordinadora, entonces de repente es lo mismo, yo no puedo dar mi opinión y muchas veces la coordinadora me lo ha hecho saber, porque yo, de repente digo: “no, pero es que podrían ver este método, no sé, intervenir de esta forma”... a veces, después, a mi igual la coordinadora me lo ha mencionado: “igual trata de no opinar tú, porque acá ellas igual se molestan por eso, porque tú no tienes por qué dar tu opinión, si es un caso de ellas.” (Estudio 2, entrevista 6)*

Agrega esta persona:

*“Igual hay como una diferencia, así como: “ya, ella es la técnica, y yo soy la profesional” ... igual se ve como se marca esa línea de diferencia.” (Estudio 2, entrevista 6)*

## **Competencia**

Por su parte, la actitud de competencia igualmente emerge entre los relatos. Una persona trabajadora social que desde la sociedad civil debe vincularse con compañeras/os colegas para llevar adelante intervenciones en protección de niñez, señala cómo en momentos, por ejemplo, de encuentros para revisar experiencias de intervención, se presentarían actitudes de competencia, sentidas incluso como agresivas a la hora de tener que coordinarse. Comparte:

*“A lo mejor es pesimista lo que te digo, pero el éxito no está en la colaboración mutua entre colegas, entre tú y yo, entre otros, tema que es bien complejo... pero sí hay, yo creo, una marcada sobrevaloración por cosas que en otros lugares no son importantes como el tema del éxito, el tema del dinero, el tema de ese status “a la chilena”, entonces creo que eso nos hace preferir la competencia, pero con el concepto más brutal de la competencia que es el de competir por ganarte, entonces, creo que ahí está la base de un poco el distanciarnos.” (Estudio 1, entrevista 1)*

## **Horizontalidad**

Por su parte, el encuentro igualmente estaría mediado por actitudes de colaboración y de acercarse horizontalmente con las/los compañeras/os, en pos de colectivamente robustecer la intervención en infancia. Una persona trabajadora social representando al Estado en el ámbito de adopción, menciona lo relevante de poder mirar en conjunto con sus



colegas del mundo civil, aspectos operativos de los procesos como, por ejemplo, informes vinculados a causas de adopción, los que, desde las múltiples miradas, puede redundar en un mejor documento en torno al proceso de niños, niñas y adolescentes. Esta persona comparte:

*“Si consideramos que hay que re mirar los procesos, cómo se están evaluando, ponte tú, a la gente que está interesada en la adopción, si podríamos decir: “mira, ¿sabes qué? por ejemplo, en el ámbito social este informe está mostrando tales cosas” ... entonces es como poder mostrar y también recibir del otro lado, yo creo que de esa forma hay cuestiones muy operativas y concretas en las que podemos ir trabajando el tema de ser corresponsables en la tarea.” (Estudio 1, entrevista 3)*

Una persona profesional que se relaciona con interventoras/es técnicas/os, menciona, respecto al tener una actitud de colaboración y horizontalidad:

*“A mi juicio creo que lo más importante es poder verlo como eso, como un par, porque se entiende también que siempre está como un eslabón abajo, el técnico, por el solo hecho, quizás, de pensar que no tienen como las mismas capacidades o los mismos conocimientos que tiene un trabajador social, pero finalmente, el trabajo colaborativo se va a dar en la medida en que tú puedas verlo como un par, como un compañero... en términos de que sin él, tampoco funciona el trabajo, más allá de los conocimientos que hayan podido adquirir en ese corto plazo de formación técnica... Creo que eso es como lo más relevante...” (Estudio 2, entrevista 4)*

Por su parte, una persona técnica menciona sus experiencias en equipos técnico-profesionales, en las cuales, en algunos casos, ha sentido una forma horizontal de relacionarse con trabajadoras/es sociales, mientras que, en otras, siente que algunas/os que tienen título profesional, se relacionan de manera jerárquica con ella:

*“Mis 3 ex compañeros trabajadores sociales, fueron súper horizontales, como que nunca fue de: “yo sé más que tú” ¡jamás! Siempre eran como de preguntar la opinión, de ver estrategias de intervención en conjunto, de planificar en conjunto, ahora que me cambié, ahora sí, ahora veo una jerarquía.” (Estudio 2, entrevista 8)*

## Poder

### Control y subvaloración

El ejercicio del poder, bajo la forma de control, igualmente mediaría el encuentro intradisciplinar en niñez. Por ejemplo, una persona profesional del Sename que debe colaborar con sus colegas de la sociedad civil, menciona que su forma de vincularse con estas/os interventores, no es desde una lógica de acompañamiento de la intervención, sino que más bien, desde la jerarquía y la auditoría, en lógica de control y fiscalización del trabajo realizado por su colega. Señala esta persona:

*“En cuanto al control y la fiscalización entendida como la “supervisión”, a mí me parece bien esa lógica [de relacionarse].”*  
(Estudio 1, entrevista 4)

Agrega:

*“El Estado tiene el mandato de entregar una prestación... esta corresponsabilidad tiene como característica que hay una subordinación entre quien demanda la prestación y quién la ejecuta... [en este marco], si hablamos de la entrega de servicio, el Estado no delega, o sea no puede decir “el otro lo está haciendo”, hay una responsabilidad [que se traduce en] que el Estado tiene que fiscalizar y supervisar que, digamos, esa prestación se lleve a cabo.”*  
(Estudio 1, entrevista 4)

Por su parte, el ejercicio de control señalado tendría como contrapartida, en algunas ocasiones, una subvaloración desde el mundo civil a la supervisión desplegada por las/os trabajadoras/es sociales de Sename. Una persona interventora implementando en la sociedad civil menciona que el encuentro para la supervisión sería “insuficiente” en términos técnicos. Asimismo, que en ocasiones la persona trabajadora social que supervisa, carecería de herramientas para vincularse con otras/os desde el rol que tiene en el Servicio. Comparte:

*“Yo creo que es insuficiente... creo que la supervisión del Sename es una, y que es bastante escueta, esta supervisión debiese ser una supervisión sistemática ... a mí me preocupa, porque siento que el trabajo que se podría hacer [en colaboración con la persona colega], imitando tal vez experiencias foráneas, es que tenga que ver con el verdadero ejercicio de ver al otro como un otro... y también creo ahí entra el tema de la preparación, y no me refiero a una preparación estrictamente teórica, sino que tiene que ver con las competencias*

*asociadas a su rol, y creo que por ahí faltan algunos temas.”*  
(Estudio 1, entrevista 1)

En el marco de encuentros entre personas técnicas y profesionales, igualmente se presentarían dinámicas de poder asociadas al rol o posición que tiene una persona interventora sobre la otra. En este contexto, algunos/as técnicos/as, reportan cómo el uso del poder se da igualmente de parte de algunas/es trabajadoras/es sociales hacia ellas, en el sentido de vincularse desde una lógica directiva y de subordinación. Menciona una persona técnica:

*“Yo veo una jerarquía [de parte de trabajadores sociales a los técnicos], más, así como: “tienes que hacer esto, lo tienes que hacer acá, lo tienes que llamar” entonces hay como una jerarquía.”*  
(Estudio 2, entrevista 8)

Sin embargo, para algunas personas técnicas que sienten que hay un ejercicio de subordinación hacia ellas/os, se presenta el conocimiento específico respecto a la intervención como un recurso de poder del cual quienes tienen título profesional, algunas veces, adolecerían. Ello, especialmente relevante, cuando el trabajo del/la otro/a depende en una medida importante, de dicho conocimiento para su actuación profesional. Una interventora técnica comenta:

*“Somos los educadores los que intervenimos... somos los educadores los que realizamos visitas domiciliarias sí o sí, todos los meses, a todos los niños, somos los que también hacemos diagnósticos, somos “los que estamos”, en cambio, el trabajador social está más dedicado como al tema de tribunales, más desde el área judicial que otra cosa...”*  
(Estudio 2, entrevista 8)

## **Redistribución de poder para la consulta**

Finalmente, a un nivel estructural, algunas personas interventoras en arreglos público-privados, mencionan elementos que dan cuenta de ejercicios de redistribución de poder. Ello es principalmente mencionado por interventoras/es de nivel profesional, que comparten que, cuando el Estado requiere hacer modificaciones en materia de niñez, convoca a los organismos de la sociedad civil para que compartan sus propuestas. En este sentido, este sería un espacio en el cual compañeras/os de la disciplina, pueden contribuir con sus saberes a la modificación de las intervenciones. Una trabajadora social representando al Estado en adopción comparte:

*“Cuando desde esta instancia [Sename], se quiere hacer un cambio de normativa lo que se hace es que se suele invitar a participar, o de mesas técnicas, o se les envían los documentos [a los equipos ejecutores] y siempre se espera una retroalimentación del otro lado, porque también hay una validación de la experiencia de ellos, y porque de una u otra forma quien acreditó a esa instancia es este Servicio, por lo tanto, tampoco podemos hacer como que ellos fueran barina de otro costal.”* (Estudio 1, entrevista 3)

## Condiciones

### **Precariedad para intervenir: recursos económicos, materiales e infraestructura**

El encuentro entre quienes intervienen desde el trabajo social estaría mediado por las condiciones para poder colaborar, e intervenir con otras/os. En este contexto, para algunas personas, las condiciones con que cuentan las/os interventores, en más de una ocasión, responden a escenarios de precarización. En este sentido, en diálogo con la neoliberalización impuesta en dictadura, una persona trabajadora social, que representa al Sename, comparte cómo en el modelo de competencia entre organizaciones de la sociedad civil para adjudicarse licitaciones y ejecutar programas, se espera que las entidades adhieran recursos económicos para sostener la intervención. Sin embargo, esto no se daría en todos los casos, generando condiciones adversas para intervenir y para colaborar entre compañeras/os de la disciplina. Esta profesional comparte:

*“La lógica de terciarizar supone que el privado también va a poner recursos, pero en la gran mayoría el organismo colaborador funciona con los recursos de la subvención que es insuficiente... e insuficiente en términos de mercado, por ejemplo, para la contratación de equipos, yo creo que el mayor problema está en el tema de la contratación de equipos y en las oportunidades que tienen de otorgarles capacitaciones de buen nivel, porque eso también tiene un alto costo, yo creo que un nudo, tiene que ver con la subvención, [porque esta] no alcanza.”* (Estudio 1, entrevista 4)

Una persona trabajadora social, que implementa en la sociedad civil intervenciones en justicia juvenil, señala que, con frecuencia, esta precariedad es enfrentada por las/los propios interventores/as con recursos propios en pos de suplir la falta de, por ejemplo, materiales. Menciona, rememorando una experiencia laboral en un gobierno local con financiamiento de otra agencia del Estado:

*“Hoy día, a mis 30 y tantos años ya no pago de mi bolsillo, ya no lo hago, estoy hablando hoy día en presente, porque en algún momento trabajando en un municipio, el tema de conseguir recursos materiales era muy difícil, porque éramos como un programa externo, que tenía financiamiento de una Subsecretaría... entonces como que no éramos del [municipio], y por eso, por ejemplo, no nos podían prestar algunas instalaciones, no nos podían pasar recursos, etcétera y, frente a eso un par de veces, tuvimos que comprar nosotros como profesionales las cartulinas, los papelógrafos, los plumones, la lana, el papel volantín, dependiendo lo que quisiéramos hacer, el papel kraft, un par de galletas para algunos trabajos grupales... y te digo, yo creo que la mayoría de las veces sin reembolso.” (Estudio 1, entrevista 2)*

## **Desvalorización de la disciplina del trabajo social traducida en sueldos precarios**

A su vez, la colaboración intradisciplinar para intervenir en niñez, se encuentra, para algunas personas interventoras, conectada a una desvalorización de la disciplina del trabajo social, que se expresa, para ellas, en sueldos y condiciones muchas veces precarias. Respecto a los sueldos, una persona profesional señala que con frecuencia le ha tocado escuchar que, por dedicarse al trabajo social, debiese, por ejemplo, postergar decisiones de orden económico. Esta persona señala:

*“Hay un tema de salario, remuneración también que tiene que ver con lo que uno hace... dentro de la lógica, como trabajadores sociales, también es mal visto, por decirlo de alguna manera, el tema de “las lucas<sup>15</sup>”, como que uno un poco, casi, tiene que hacer beneficencia... me lo han planteado en algunas instituciones, de hecho que cuando uno se dedica a lo social también posterga el tema económico... me lo han planteado así, y claro, hay una disparidad de remuneraciones que también hace ruido, y hay un tema y es que, en algunas instituciones, puede retrasarse el pago, puede no hacerse en la fecha, porque dependen mucho de la subvención... de cuándo esta se paga... entonces, no hay un colchón armado como para poder pagar igual los sueldos y después reponer los recursos, entonces son varios los temas de las condiciones con que cuenta un trabajador social para poder intervenir.” (Estudio 1, entrevista 2)*

La baja en los sueldos igualmente es referida con relación a las/os técnicas/os:

---

<sup>15</sup> Chilenismo, equivalente a decir “dinero”. Para más detalles ver: <http://etimologias.dechile.net/?luca>

*“Las diferencias de sueldo... eso siempre va dejando al técnico como un poquito más abajo.” (Estudio 2, entrevista 4)*

Las condiciones de infraestructura, igualmente se sienten como inadecuadas, en algunas ocasiones, en términos de espacios y condiciones mínimas para operar. Una persona comparte:

*“Estudiamos [trabajo social] porque nos interesa hacer un aporte, nos interesa intervenir, ayudar a que la gente se empodere y logre salir de la condición en la que están, si es que puede sola y si no orientarla y prestarle la ayuda... pero no por eso voy a estar entre medio de la basura... o más allá del poco salario que recibes, estar más encima invirtiéndolo en materiales, entonces siento que [no es posible]... y he escuchado compañeros que tienen que llevar ellos los materiales, o a veces para instalarse en las oficinas nuevas llevan su propio computador, la silla, o preguntan: “oye, ¿alguien no tendrá algún refrigerador para dejar la comida a la hora de almuerzo?”, eso... o a través de “vacas”, se genera mucho eso también: “oye hagamos una vaquita<sup>16</sup> para comprar café, hagamos una vaquita para comprar un hervidor, hagamos una vaquita para tener galletas para cuando tengamos reuniones”, eso siento que es muy común.” (Estudio 1, entrevista 2)*

## **Número de casos, dispersión territorial y carga administrativa**

Por su parte, igualmente es mencionado el número de casos, la dispersión territorial y la carga administrativa, como elementos que tensionan la colaboración. Una persona trabajadora social que acompaña intervenciones de la sociedad civil, desde el Sename, menciona con relación al número de casos y la dispersión territorial:

*“Mi jefa me pidió que tenga más presencia en términos de asesoría y participación en los casos... que yo tengo que participar más en análisis de casos y no solo en los casos más contingentes y complejos... pero ese es el ejemplo que te iba a dar, yo tengo programas de servicios comunitarios en una comuna del sector sur, para entender el tema territorial no más te lo voy a ejemplificar... veo servicios comunitarios en una comuna del sector sur que atiende a 95 niños... tengo otros programas en el sector sur... entre los dos programas atienden alrededor de 100 chicos mensuales, tengo programas en una comuna del sector sur poniente, y todos estos programas con sobre atención...”*

---

<sup>16</sup> Expresión extendida en Latinoamérica, para referirse a juntar dinero con un fin común. Para más detalles ver: <https://diccionariochileno.cl/term/hacer+una+vaca>

*[tengo diversos programas en diferentes comunas de distintos sectores de la ciudad]... entonces, si yo saco la cuenta cuántos chicos pasaron por mi supervisión al año, debe ser una cantidad enorme... y yo se supone que trabajo 44 horas a la semana, además te lo expliqué en detalle para que entiendas la dispersión territorial... entonces, me alcanza para ver los casos más críticos, porque además tengo que ver el tema administrativo, tengo que evaluar licitaciones, entre otros ... entonces yo como trabajadora social muchas veces me encuentro y digo que no es esto por lo que yo entré a trabajar a esta cuestión, yo quiero estar en estos análisis de casos, eso es lo que a mí me gusta, eso es lo que a mí me importa y me interesa, por eso yo decidí trabajar donde trabajo, pero el desafío y el nivel de exigencia como trabajadora social que ama su disciplina, es enorme.” (Estudio 1, entrevista 6)*

Por su parte, una trabajadora social que implementa programas de adopción en la sociedad civil relata su experiencia en torno a número de casos y trabajadoras/es sociales para atenderles:

*“Mira el contexto en el que estábamos, eran 60 niñas en ese momento... y ahí teníamos dos, dos trabajadores sociales.” (Estudio 1, entrevista 5)*

Cabe relevar que la alusión a un número importante de casos que atender, igualmente está presente por parte de interventoras/es técnicas/os. Para una persona entrevistada, muchas veces, la colaboración se ve tensionada por la carga de casos, el nivel de trabajo administrativo y la rotación de interventoras/es debido a bajos sueldos. Señala esta persona:

*“Sí o sea, [la carga de casos] es una lucha constante, nosotros debiésemos tener ocho niños máximo y al final siempre tenemos como diez y tiene que ver con que muchas veces, los educadores en los programas de calle, por lo menos, duran muy poco, por un tema del sueldo, entonces se nos sobrecarga a los que nos mantenemos, la carga laboral, entonces se dificulta, ahí se puede decir que sí, que se dificulta como el tema de análisis de casos, el de poder reunirnos para analizar una situación y ver cómo vamos a intervenir de verdad, se ve mucho que nos sobrepasamos con temas como administrativos como por la misma sobrecarga laboral, y dejamos el tema de la intervención un poco de lado.” (Estudio 2, entrevista 8)*

Una persona trabajadora social agrega:

*“Efectivamente, los casos es un tema muy importante porque yo tengo muchos casos, la persona con la que yo me contacto también tiene*

*muchos casos y eso va haciendo lento cualquier proceso y, además, no es solo el tema de los casos, sino que también el trabajo administrativo y todas las otras gestiones que te toca realizar.”* (Estudio 2, entrevista 9)

## **Jefatura**

Cabe relevar que dentro de las condiciones que median el encuentro intradisciplinar, emerge la figura de la jefatura directa. Para algunas personas, los espacios para la colaboración entre interventoras/es del trabajo social pueden darse, lo cual estará para ellas/os, directamente relacionado con el estilo y mirada que respecto al trabajo colaborativo tenga la jefatura de quienes intervienen. Señala una trabajadora social:

*“Yo creo que los espacios [de colaboración] se pueden dar... eso se condiciona en la mirada de la jefatura, yo creo que eso marca mucho los espacios de decisiones que te dejan como interviniente.”* (Estudio 1, entrevista 5)

## **Formación interdisciplinar y trabajo social**

Finalmente, en términos de condiciones mediando el encuentro intradisciplinar, emerge la propia formación interdisciplinar que se tiene en trabajo social. Para algunas/os interventoras/es, ello permite establecer diálogos técnicos más comprensivos con relación a los fenómenos de intervención. Una trabajadora social relata:

*“Podría tender a pensar que el asistente social o el trabajador social están más preparados, en términos de la formación que es más general o más integral en términos de conocimientos de diferentes ámbitos que existen en una realidad... el psicólogo se va más a lo específico... independiente de que como profesión yo no voy a saber de sociología, no voy a saber de derecho en profundidad como un profesional de esas áreas, tengo conocimiento de que esas cosas existen, entonces eso me permite a mí, tener una visión más integral, y por eso mi supervisión puede ser como más integrativa.”* (Estudio 1, entrevista 4)

## **Emociones**

### **Rabia**

El encuentro entre quienes intervienen en niñez está igualmente mediado por emociones. Entre ellas, se señala la rabia. Esta sería en respuesta a las condiciones, muchas veces precarias, que se sentirían en la intervención.



Esta rabia, sin embargo, también podría operar como un motor para dinamizar estrategias de intervención. Comparte una persona:

*“Yo siempre rescato, aunque cuesta, a veces... el principio básico del trato con el otro, y con el otro no me refiero al niño que está ahí en el tema de la responsabilidad penal, sino que al trato con mis colegas, con mis pares... también ahí hay una cosa que he tenido la posibilidad de ver, de esta cosa incluso solidaria, pero que es con un poco de rabia por el ambiente injusto en donde trabajamos, [pero que] sin embargo, es un aliciente también [para actuar], entonces también siento que hay ciertos principios que se instalan ahí como la solidaridad.”* (Estudio 1, entrevista 1)

## **Empatía**

Finalmente, la empatía (y en ocasiones, la falta de ella) se hace presente entre los relatos de quienes intervienen desde el trabajo social. Algunas personas, reconociendo su importancia, mencionan cómo esta debiese estar aún más presente en los procesos de colaboración entre interventoras/es que se enfrentan muchas veces a situaciones altamente complejas. El siguiente fragmento de un/a interventor/a técnico/a ilustra este punto:

*“Yo creo que la empatía [se debe fortalecer] de parte de los profesionales del trabajo social, porque si bien ellos sí pueden tener mayor conocimiento, porque como te mencionaba anteriormente, son más los años que estudian para poder sacar el profesional, no les sirve de mucho tener ese conocimiento, si no lo comparten en este caso con los técnicos... porque ponen esa barrera de técnico a profesional, entonces yo creo que, si fueran un poco más empáticos, podrían compartir más su conocimiento [y habría mejor colaboración]”* (Estudio 2, entrevista 6)

Una persona trabajadora social, agrega:

*“Que exista un poco de empatía también frente a cada uno de los procesos que tenemos que hacer y ante el contexto, ante la situación que estamos enfrentando en la intervención [tanto técnicas/os como profesionales del trabajo social]”* (Estudio 2, entrevista 9)

## **Conclusiones y propuestas**

En este capítulo hemos buscado responder qué elementos median el encuentro intradisciplinar entre interventoras/es del trabajo social chileno, para colaborar en intervenciones en niñez. En este contexto, basados en el

análisis de las narrativas de interventoras/es de la disciplina, es posible concluir que el encuentro es mediado por una sumatoria de elementos entrelazados y que, dialogando con el institucionalismo crítico (Cleaver y Whaley, 2018; Cleaver y De Koning, 2015) dan cuenta de la complejidad en este campo de la intervención social. Estos elementos, muchas veces, en contraposición (por ejemplo, una cosmovisión crítica y una acrítica, una actitud vertical, versus una horizontal, entre otros) coexistirían entre quienes intervienen desde el trabajo social. En este sentido, interventoras e interventores se vincularían con sus compañeras/os, en diálogo con el poder adherido a una determinada posición social (Cleaver y De Koning, 2015; Biddle, 1986) lo que se expresaría en un encuentro, a veces, jerárquico y directivo, así como también, de subvaloración del/la otro/a interventor/a. Desde acá, es posible reconocer que el trabajo social chileno no estaría exento de reproducir prácticas como, por ejemplo, micro-agresiones hacia otras/os, lo que dialoga con lo que ha expuesto Garret (2019). Ello, teniendo como contrapartida que quienes se encuentran en una posición tradicionalmente entendida como de desventaja desde una perspectiva jerárquica (el/la interventor/a trabajador/a social en la sociedad civil respecto a su colega supervisor/a del Sename, o el/la técnico/a respecto a su compañera/o trabajador/a social), reconozcan igualmente espacios de poder diferenciados como, por ejemplo, un nivel de conocimiento específico respecto a la intervención, que su compañera/o no necesariamente tendría. Esta coexistencia de elementos, muchas veces contrapuestos, pueden poner en tensión el tipo de intervención a desarrollar en materia de niñez. En este sentido, el encuentro intradisciplinar, en diálogo con los principios éticos de la disciplina (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2021), supone un llamado a quienes intervienen desde el trabajo social, a poner lo mejor de sí para un encuentro sinérgico que redunde en una intervención robusta para la promoción y el resguardo de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, hay elementos sobre los que poner cuidadosa atención. Se abordan a continuación a modo de propuestas.

En primer lugar, proponemos revisar con carácter de urgente las condiciones estructurales con las que cuentan quienes intervienen, desde un punto de vista institucional y uno organizacional. Institucionalmente, avanzar en el robustecimiento de condiciones estructurales para el desarrollo de la intervención en niñez, supone en términos concretos, volver a conectar con los compromisos a los que adscribe el Estado al ratificar la Convención. Se debe recordar que la Convención es explícita en comprometer a los estados firmantes, a poner a disposición el máximo de recursos disponibles para hacer efectivos los derechos (véase el artículo 4 de la Convención sobre los Derechos del Niño, 1989). En materia del encuentro intradisciplinar, ello implica concretamente dotar del máximo de

recursos necesarios a las intervenciones para que los equipos cuenten con condiciones aseguradas para poder colaborar con otras/os en miras a desarrollar actuaciones robustas en materia de niñez. En este sentido, es imperativo recordar que el primer garante de los derechos es siempre el Estado, razón por la cual, es su acción la que debe interpelarse de manera constante en pos de demandarle un ejercicio de su rol, acorde con los compromisos de derecho internacional suscritos en la materia. Que existan interventoras/es que, en un ejercicio de su agencia, deban destinar recursos propios para compensar precariedades en torno a condiciones de intervención, suponiendo un acto de solidaridad en sí mismo, implica necesariamente actuar en el espacio en el cual el Estado ha dejado de cumplir su rol, lo cual es inaceptable. Asimismo, proponemos que se observen cuidadosamente aspectos como el número de casos con que cuentan las/los interventoras/es para intervenir, así como la dispersión territorial de las/los mismas/os, de manera de que quienes intervienen, puedan estar de condiciones de privilegiar un trabajo colaborativo acorde con los niveles de complejidad que se enfrentan en las intervenciones en niñez.

En segundo lugar, desde el ámbito organizacional, proponemos que las distintas entidades desde las cuales se despliegan actuaciones disciplinares, promuevan, en todo momento, un encuentro que permita, en una lógica sinérgica, potenciar lo mejor de quienes intervienen. Concretamente, desde un sentido inmaterial, se vuelve un imperativo promover y reconocer la contribución que las/los diversas/os interventoras/es realizan en materia de niñez. En este sentido, el acto de contratar privados para la ejecución programática (en el caso de los arreglos público-privados) o el conformar equipos entre profesionales y técnicas/os, no necesariamente implica que en el marco de las interacciones entre quienes intervienen se vaya a promover un acercamiento que reconozca las contribuciones de quienes están en los arreglos. Por ello, fortalecer culturas organizacionales que promuevan este reconocimiento y legitimización de la labor del/la otro/a se vuelve gravitante. Desde un sentido material, por su parte, se propone que con urgencia se aseguren las máximas condiciones para quienes intervienen desde el trabajo social. Poner atención en elementos de infraestructura adecuada, de aseguramiento de la totalidad de los recursos para implementar los programas, de condiciones de contratación dignas, en materia tanto salarial como de seguridad social, así como en aspectos vinculados a la carga de trabajo administrativo y a espacios de auto y cuidado, en proporcionalidad directa con el tipo de intervención que realizan (niñez en situación de calle, reparaciones de maltrato, y otras), se vuelve relevante para contribuir a desarrollar intervenciones de calidad, que apunten a la promoción y, en algunos casos, a la restitución de derechos de niñez.

Por su parte, reconociendo la relevancia que tiene en la colaboración aspectos personales de las/los interventoras/es, como su cosmovisión y sus actitudes para vincularse con otras/os, proponemos que en todos los procesos de formación de futuras/os interventoras/es de la disciplina, se aborden de manera constante aspectos de opresión, poder y de relación con otras/os, poniendo especial atención en reconocer cómo el trabajo social, pese a sus sentidos disciplinares, no se encuentra ausente de poder caer en este tipo de prácticas (Garret, 2019). Asimismo, en el marco del ejercicio interventivo, una vez que se es profesional o técnica/o, en línea con lo expuesto en materia institucional y organizacional, dotar a quienes intervienen con las mejores condiciones, se vuelve relevante. En este marco, reforzar de forma constante que espacios de auto y co-cuidado promuevan la reflexividad crítica en términos de cómo nos vinculamos con otras personas que intervienen, es fundamental.

Cabe mencionar que, en este capítulo hemos dado cuenta de cómo, pese a restricciones estructurales, la mirada de las/los interventores/as es crucial como elemento mediador del encuentro intradisciplinar. Ello, dialogando con la teoría de rol (Biddle, 1986), daría cuenta de un ejercicio de agencia o actuar orientado en relación a las concepciones y expectativas respecto de cómo intervenir en niñez. Dicho de otro modo, ante situaciones de adversidad y precariedad, la visión que el/la interventor/a tenga respecto de su rol, sería el elemento diferenciador para poder colaborar con otras/os en pos de la intervención. Sin embargo, es intolerable que el trabajo con niños, niñas y adolescentes que, en ocasiones, han sufrido episodios graves de vulneración de derechos, dependa principalmente de las características de las personas interventoras, y de su propia concepción respecto de cómo llevar adelante su quehacer disciplinar, con otras/os en escenarios de precariedad. Avanzar decididamente en las líneas propuestas, es relevante en pos de dignificar tanto los contextos de operación, como el tipo de intervención a realizar en materia de derechos de la infancia.

## Referencias bibliográficas

Alvarez, J. (1994). La experiencia neoliberal en la atención de menores en riesgo social. En *Infancia en riesgo social y políticas sociales en Chile. Desarrollo y perspectivas del Servicio Nacional de Menores y su relación con las políticas sociales, la sociedad civil y el marco jurídico* (pp. 265–301). Instituto Interamericano del Niño.

Andrade-Guzmán, C. y Arancibia, S. (2010). Chile: interacción Estado-sociedad civil en las políticas de infancia. *Revista CEPAL*, (101).

Andrade-Guzmán, C. y Eissmann-Araya, I. (2020). Educación superior en Trabajo Social en Chile y formación para la intervención en situación de calle. Desafíos desde la evaluación que interventores hacen de

sus procesos de práctica pre-profesional. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e Intervención Social*, (30), 239–258. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i30.8931>

Andrade-Guzmán, C. y Rao, S. (2020). Public-private interaction in child welfare: lessons for critical social work from Chile and the United States. *Trabajo Social Global - Global Social Work*, 10(19), 25–47. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i19.11360>

Barrow, W., Barrow, R. y Glockling, T. (2014). Beyond procedures: a case study from educational psychology. En Divya Jindal-Snape y E. F. S. Hannah (Eds.), *Exploring the dynamics of ethics* (pp. 19–33). Bristol University Press, Policy Press.

Biddle, B. J. (1986). Recent Development in Role Theory. *Annual Review of Sociology*, 12(1986), 67–92.

Blacker, S., Head, B., Jones, B., Remke, S. y Supiano, K. (2016). Advancing hospice and palliative care social work leadership in interprofessional education and practice advancing hospice and palliative care social work ABSTRACT. *Journal of Social Work in End-of-Life y Palliative Care*, 12(4), 316–330. <https://doi.org/10.1080/15524256.2016.1247771>

Calkin, J. D. (1988). The effects of organizational structure on role behavior. En M. Hardy y M. Conway (Eds.), *Role theory. Perspectives for health professionals* (pp. 133–158).

Caplan, M. A. y Ricciardelli, L. (2016). Institutionalizing neoliberalism: 21st-century capitalism, market sprawl, and social policy in the United States. *Poverty and Public Policy*, 8(1), 20–38. <https://doi.org/10.1002/pop4.128>

Cleaver, F. (2002). Reinventing Institutions: Bricolage and the Social Embeddedness of Natural Resource Management. *The European Journal of Development Research*, 14(2), 11–30.

Cleaver, F. y De Koning, J. (2015). Furthering critical institutionalism. *International Journal of the Commons*, 9(1), 1-18. <https://doi.org/10.18352/ijc.605>

Cleaver, F. y Whaley, L. (2018). Understanding process, power, and meaning in adaptive governance: a critical institutional reading. *Ecology and Society*, 23(2). <https://doi.org/10.5751/ES-10212-230249>

Consejo Nacional de la Infancia - Ministerio secretaría general de la Presidencia. (2015). *Política nacional de niñez y adolescencia 2015-2025. Sistema integral de garantías de derechos de la niñez y adolescencia*.

Convención sobre los derechos del Niño, (1989).

Cook, C. y Brunton, M. (2018). The importance of moral emotions for effective collaboration in culturally diverse healthcare teams. *Nursing Inquiry*, 25(2), 1–11. <https://doi.org/10.1111/nin.12214>

Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2021). *Declaración de principios éticos de Trabajo Social Global*. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

Galyean, L., Lawson, J., Jones, J., Dreyfus, S. y Berrick, K. (2018).

Child welfare. En A. Iachini, L. Bronstein y E. Mellin (Eds.), *A Guide for Interprofessional Collaboration*. Council on Social Work Education.

Garret, P. (2019). Welfare words, neoliberalism and critical social work. En S. A. Webb (Ed.), *The Routledge Handbook of Critical Social Work*. Routledge Taylor y Francis Group.

Gómez, F. y Andrade, C. (2015). El desafío de la evaluación en programas de infancia. En F. Cortez-Monroy y T. Matus (Eds.), *Innovación Social Efectiva. Una propuesta de evaluación para programas sociales* (Issue 1, pp. 210–224). Editorial Librosdementira.

González, K. (2009). Equipos interdisciplinarios: Nuevas formas de prestar servicios de salud, nuevas oportunidades para el Trabajo Social. *Revista Trabajo Social*, (76), 79–92.

Guba, E. y Lincoln, I. (2005). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences. En N. Denzin y I. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 191–215). Thousand Oaks, CA: Sage.

Hasenfeld, Y. y Garrow, E. E. (2012). Nonprofit Human-Service Organizations, Social Rights, and Advocacy in a Neoliberal Welfare State. *Social Service Review*, 86(2), 295–322.

<http://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/666391>

Iachini, A., Bronstein, L. y Mellin, E. (2018). Structural characteristics. En A. Iachini, L. Bronstein y E. Mellin (Eds.), *A Guide for Interprofessional Collaboration*. Council on Social Work Education.

Iturrieta, S. (2017). Entre burbujas, sensaciones y realidades de la profesión más masificada en Chile: el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 1(9), 9–26.

Jindal-Snape, Divja y Hannah, E. F. S. (2014). Understanding the dynamics of personal, professional and interprofessional ethics: a possible way forward. En Divja Jindal-Snape y E. F. S. Hannah (Eds.), *Exploring the dynamics of ethics* (pp. 311–329). Bristol University Press, Policy Press.

Kelly, L. y Young, J. (2014). Child protection social work in times of uncertainty: dilemmas of personal and professional ethics. En Divya Jindal-Snape y E. F. S. Hannah (Eds.), *Exploring the dynamics of ethics* (Issue May 2019, pp. 119–131). Bristol University Press, Policy Press.

Kelly, T., Bronstein, L. y McPhee, D. (2014). Social work ethics crossing multinational and interprofessional boundaries: smooth passages and bumpy rides. En Divja Jindal-Snape y E. F. S. Hannah (Eds.), *Exploring the dynamics of ethics* (pp. 247–262). Bristol University Press, Policy Press.

Mccallin, A. (2005). Interprofessional practice: Learning how to collaborate. *Contemporary Nurse*, 20(1), 28–37.

<https://doi.org/10.5172/conu.20.1.28>

McColgan, M., Campbell, A. y Marshall, J. (2013). Safeguarding children and child protection. En B. Littlechild y R. Smith (Eds.), *A Handbook for Interprofessional Practice in the Human Services. Learning to work*

together (pp. 117–130). Routledge Taylor y Francis Group.

McLaughlin, H. (2013). Keeping interprofessional practice honest: fads and critical reflections. En B. Littlechild y R. Smith (Eds.), *A Handbook for Interprofessional Practice in the Human Services. Learning to work together* (pp. 50–61). Routledge Taylor y Francis Group.

Miller, K. L., Reeves, S., Zwarenstein, M., Beales, J., Kenaszchuk, C. y Conn, L. G. (2008). Nursing emotion work and interprofessional collaboration in general internal medicine wards: a qualitative study. *Journal of Advanced Nursing*, 64(4), 332–343. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04768.x>

Ministerio de Desarrollo y Familia. (2019). *Norma Técnica. Programa Abriendo Caminos*.

Muñoz-Arce, G. y Madrigal-Calderón, J. (2018). Trabajo interprofesional en Chile: neoliberalismo y la producción de subjetividades críticas. *Intervención*, 8(2), 4–22.

O'Connell, P. (2007). On reconciling irreconcilables: Neo-liberal globalisation and human rights. *Human Rights Law Review*, 7(3), 483–509. <https://doi.org/10.1093/hrlr/ngm015>

Orchard, C. A. (2010). Persistent isolationist or collaborator? The nurse's role in interprofessional collaborative practice. *Journal of Nursing Management*, (18), 248–257.

<https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01072.x>

Pérez, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Madrid: La Muralla.

Servicio Nacional de Menores. (2012). *Bases técnicas para concurso de proyectos: Programa de Prevención Focalizada*.

Servicio Nacional de Menores. (2013). *Bases técnicas. Línea de acción oficina de protección de derechos del niño, niña y adolescentes 2012 - 2015* (Vol. 1). Servicio Nacional de Menores, SENAME.

Toledo, U. (2004). ¿Una Epistemología del Trabajo Social? *Cinta de Moebio*, 21(1), 200–214.

Vidal, P. (2015). La educación del trabajo social en Chile: hacia un siglo de historia. *Quaderni Del Csal*, (3), 177–192.

Wellmon, R., Baumberger-Henry, M., Colby, N., Knauss, L. y Fletcher, P. (2017). Changing student attitudes toward interprofessional learning and collaboration. Evidence for the effectiveness of partnering with healthcare mentors in the academic setting. *Journal of Allied Health*, 46(4), 205–212.

West, A., Miller, S. y Leitch, J. (2016). Professional socialization and attitudes towards interprofessional collaboration among graduate social work and health professions students. *Advances in Social Work*, 17(2), 134–150. <https://doi.org/10.18060/19809>





# Trabajo Social y saber profesional especializado en la vulneración de niñas, niños y adolescentes: análisis del pee casa de acogida sur de ONG raíces

María Belén Ortega-Senet, Daniela Concha Araneda y Masiel Rivera Berrios

**Resumen:** Este capítulo reflexiona sobre el saber profesional y las experiencias de un proyecto emblemático y pionero, con 18 años de experiencia, que es referente nacional e internacional en la intervención contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA). El trabajo fue planteado como un estudio cualitativo que implicó 12 entrevistas semiestructuradas y observaciones directas en el propio programa. Entre los resultados, mostramos como este Programa y sus profesionales desarrollan una alternativa a las clásicas triadas psicosociales que rompe con las fragmentaciones disciplinares de la intervención social. Por otro lado, el equipo ha ido constituyendo formas particulares de comprender y realizar el trabajo, que asumen la victimización por ESCNNA como una vulneración, también, vinculada a las violencias estructurales y las desigualdades de clase, creando una respuesta de resignificación desde un Enfoque Crítico o de Clase. A partir de estos hallazgos, se discuten las implicaciones prácticas para el Trabajo Social y la intervención en la protección de derechos de niños y niñas.

**Palabras clave:** Trabajo Social – saber profesional – explotación sexual de niñas, niños y adolescentes – enfoque crítico.

## Introducción

La Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (en adelante ESCNNA), es reconocida como una de las vulneraciones de derechos más graves existentes. Entendida también como “violencia sexual” y “abuso sexual con transacción” (Consejo Nacional de la Infancia, 2017; Greijer y Doek, 2016). Es una violación de derechos de la que se reconoce cuatro modalidades a nivel internacional: relaciones sexuales a cambio de dinero; la utilización de niños, niñas y adolescentes en la pornografía; la explotación en el ámbito de turismo y viajes; y la trata de niños, niñas y adolescentes con fines de explotación sexual comercial (Consejo Nacional de la Infancia (CNI, 2017), incluida la trata interna y autogestionada.

La ESCNNA, no obstante, es un fenómeno mucho más complejo que estas 4 modalidades, y continuamente se reinventa, articulando espacios físicos y virtuales (Greijer y Doek, 2016). Este punto de definición de qué es la ESCNNA es muy importante para el Trabajo Social, dado que va a determinar su visibilización, su judicialización, y las políticas y estrategias preventivas, restaurativas y post-restaurativas que podemos hacer en el trabajo de protección y restitución de derechos (Giorgi, 2012; Greijer y Jaap, 2016; Reisel, 2016; Melrose y Pearce, 2013; Sapiro et al., 2016).

El último estudio especializado hasta la fecha (SENAME, 2004) evidenciaba 3.719 niños, niñas y adolescentes, (NNA) víctimas en el país. Este dato no solo está totalmente obsoleto, sino que, además, posiblemente, alcanzaba solo un porcentaje pequeño de los casos reales. Los únicos datos actuales de que disponemos señalan que 1,502 niñas y adolescentes participaron en los Programas Especializados en Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (a partir de ahora PEE) de acuerdo al Anuario Estadístico realizado por el SENAME (2019). Estas estadísticas no contemplan las situaciones de ESCNNA reconocidas e intervenidas con fondos no públicos, así como las no intervenidas. A esto debemos añadir las situaciones de explotación cuyo victimario es otro niño, ya sea como facilitador o como explotador, ya que se cuenta con escasos estudios nacionales que lo analicen y lo expliquen de forma particular (McAlinden, 2018).

En Chile, los derechos asociados a resguardar la niñez se rigen bajo normativas establecidas por el Estado, inspirados en tratados internacionales firmados como la Convención de los Derechos del Niño (CDN) en el año 1990, y directrices como el Protocolo de Palermo creado en el 2000<sup>17</sup>. No obstante, no se considera o establece una ley que vaya dirigida a condenar la ESCNNA, sino que tipifica delitos por separado que se relacionan o vinculan a; “producción de pornografía infantil”, “estupro”, “entrada o salida del país de personas para que ejerzan la prostitución”<sup>18</sup>, “promoción de prostitución de menores de edad” (SENAME, 2004). Esto, establece las bases perfectas para la invisibilización de la violencia, así como un panorama confuso para el diseño y acción del trabajo especializado en ESCNNA.

---

<sup>17</sup> Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas Especialmente de Mujeres y Niños (OIT, 2009).

<sup>18</sup> Reproducimos los términos que el propio SENAME y la ley chilena utiliza en la denominación de la violencia, no obstante, es importante señalar que referirse a la ESCNNA como prostitución contradice los Derechos de Niños y Niñas al situar parte de la agencia de la violencia en el propio menor de edad.

Paralelamente a la ausencia de leyes vigentes que tipifiquen como delito la ESCNNA, se establecen en el país programas especializados dirigidos a la acción con niños, niñas y adolescentes con fines de “restitución de derechos” y “reparación del daño” (SENAME, 2019) de aquellos derechos vulnerados producto de la explotación sexual. A pesar de que los niños, niñas y adolescentes, pueden haber sido víctimas de otras violencias, incluido el abuso sexual, estos PEE, deben diferenciarse del trabajo de intervención con NNA víctimas de abuso sexual, que corresponde a otra especialización de los programas de la Red SENAME, como el Programa de Reparación del Maltrato grave (PRM).

Los PEE son financiados y fiscalizados por el SENAME, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Los programas son licitados cada dos años, y son ejecutados a través de Fundaciones y Organismos No Gubernamentales. No obstante, a pesar de la importancia de la especialización, todavía no se clarifica qué estrategias y formas de abordaje permiten a las profesionales, efectivamente, apuntar a las particularidades de las violencias por ESCNNA; qué dimensiones implica más allá del trabajo terapéutico; y en qué se diferencia de otros programas especializados en estrategias y prácticas (Ortega-Senet, Gómez, y Tierney, 2020).

En este contexto de incerteza, el trabajo social actúa en adaptación constante y haciendo uso de la capacidad de improvisación y la oportunidad creativa, buscando el equilibrio entre la adaptabilidad de la realidad y la construcción de habilidades útiles desde la propia práctica (Caria y Pereira, 2016). Este escenario no está exento de contradicciones, tensiones y resistencias (Muñoz, 2018; Ortega-Senet, Gómez, y Tierney, 2020), de ahí la importancia de especificar qué es lo que, finalmente, se construye a partir de la práctica profesional y situada como el saber profesional especializado en la restitución de derechos de niños y niñas víctimas de ESCNNA. Es en este punto, en el que se desenvuelve el núcleo central de la investigación, cuyos hallazgos se presentan a continuación.

Los ejes de análisis utilizados se construyen alrededor de los saberes profesionales explícitos-metodológicos o implícitos-tácitos (Caria, 2017) que poseen las trabajadoras del área; y cómo estos se enmarcan en un contexto programático del sistema de protección y restauración de derechos que vive una profunda crisis (Sanfuentes, Matías y Espinoza, 2017). Esta crisis no es exclusiva de programas específicos, sino que atraviesa transversalmente las políticas públicas y el completo sistema de protección de derechos del Servicio Nacional del Menor (Vergara, 2007; Gianna y Mallardi, 2011; Sánchez y Villarroel, 2017).

De este modo, los resultados que aquí se comparten pretenden relevar la visión subjetiva de los protagonistas de los PEE como fuente de producción de saber y conocimiento en estrategias de trabajo en ESCNNA. Para ello, se trabajó a partir de un estudio de caso en una experiencia emblemática de intervención como es el PEE Casa de Acogida Sur, de la ONG Raíces, en Santiago, con 18 años de experiencia en la temática. El aporte específico de este estudio a la discusión reside en la explicación particularizada de los detalles de esa construcción distintiva del trabajo práctico; en el análisis de las implicancias de las formas de trabajo; y en cómo, a partir de esto, podemos abrir puertas hacia la discusión de qué papeles podemos jugar, de manera clara y protagónica, las y los trabajadores sociales en la protección a las infancias vulnerada gravemente.

## **Antecedentes de la intervención en ESCNNA**

En Chile las formas de manifestación de la ESCNNA, están catalogadas de la misma manera que se hace de forma internacional (ONG Raíces, 2010; Consejo Nacional de Infancia, 2017) No obstante, el espectro es cada vez más complejo, no solo por las modalidades online de la violencia (Greijer y Doek, 2016), sino también por otras manifestaciones que implican relaciones sexual-afectivas con adultos que son considerados como “pololos viejos” o “padrinos”, tanto por parte de la víctima, como por sus contextos familiares y vitales (Consejo Nacional de la Infancia, 2017).

Anteriormente se señalaba la importancia de no equiparar la ESCNNA a un abuso sexual, y ello se fundamenta en dos razones: i) las particularidades de la ESCNNA y las características de la victimización y de los victimizadores requieren un trabajo especializado que difiere del abuso sexual; y ii) equiparar la ESCNNA al abuso sexual invisibiliza el fenómeno y, con ello, las posibilidades de judicializar a los victimarios (Consejo Nacional de la Infancia, 2017).

En este capítulo, vamos a entender a la ESCNNA como un tipo de violencia sexual que implica una percepción de “transacción” o “intercambio”. Con esta posición se pretende visibilizar las características particulares, a la vez que se reconoce como violencia sexual, alejando a la ESCNNA del imaginario de la “Prostitución Infantil” y cualquier otra forma que implique “consentimiento” de la víctima; y, con ello, la culpabilización de los niños y niñas (Melrose y Pearce, 2013).

Un punto de convergencia de especialistas en la temática, son las características que suelen compartir los niños y niñas como “polivictimizados” por violencia interpersonal (Finkelhor, Ormrod y Turner, 2009; Pinto-Cortez, Pereda, y Álvarez-Lister, 2017), y con

trayectorias de vida articuladas a violencias institucionales y estructurales (Consejo Nacional de la Infancia, 2017; Salazar Muñoz y Vega Eeles, 2017; Eying, 2018). A todas estas vulneraciones se viene a sumar la explotación, que implica, a su vez, nuevas violencias directas e indirectas como indiferencia social e inadecuada respuesta policial y judicial (Giorgi, 2012; Fajardo, 2014).

Los Programas Especializados en ESCNNA, en Chile, se han convertido en una iniciativa pionera a nivel internacional que ha facilitado su visibilización dentro del sistema de protección y respuesta institucional. La institución que, sin duda, ha protagonizado gran parte de la lucha contra la violencia durante las últimas dos décadas es la ONG Raíces. Bajo el alero de End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes (ECPAT Internacional) y constituida como organización colaboradora acreditada del SENAME (OCAS), la ONG Raíces, – junto con ONG Paicabí, otra de las más antiguas en el área–, ha venido realizando intervención, investigaciones y sistematizaciones durante 19 años, posicionando la problemática en la agenda política de protección a las niñas.

En ese campo de exploración, el vínculo de trabajo con los equipos cobra relevancia, surgiendo necesidades de profundización respecto de cómo se constituye en trabajo especializado su práctica cotidiana; cómo se adquiere y qué lo configura, si es que efectivamente es así. En todo este tiempo de práctica profesional, el PEE Casa de Acogida Sur ha ido construyendo un saber especializado en gran medida inédito, que se intercambia como parte de la cultura profesional con los nuevos integrantes del equipo (Caría y Pereira, 2017). En un área especializada, donde escasamente se desarrollan las particularidades del Trabajo Social, pensamos que es importante no solo recuperar la especialización construida por el equipo, y analizarla críticamente, sino también discutir las posiciones sociales disciplinares en el trabajo de protección con la niñez en general, y en la violencia sexual por ESCNNA en particular.

## **Metodología de la investigación**

La selección de la Casa de Acogida Sur de la ONG Raíces, como estudio de caso emblemático, se determina debido a que es el programa especializado en ESCNNA con mayor trayectoria a nivel nacional, contando con 18 años de servicio y experiencia en la temática.

La pesquisa se enmarcó en una investigación Fondecyt<sup>19</sup> que trabaja con 4 PEE a nivel nacional en diferentes regiones, en el cual se comparan las perspectivas sobre los procesos de intervención social, tanto de profesionales, como de familiares, así como de las y los propios jóvenes (antes niños y niñas participantes de los programas). En este contexto, el equipo de investigación llevó a cabo un estudio con las profesionales del PEE Casa de Acogida Sur de Santiago, y su trabajo especializado en protección y restitución de derechos a niños y niñas con características de polivictimización, con importantes procesos reflexivos por parte de los participantes.

La investigación ha tenido un estudio cualitativo con un fuerte carácter fenomenológico-constructivista (Flores, 2009). A partir de preguntas gatilladoras, los relatos de intervención fueron reconstruidos subjetivamente, tal como son valorados significativamente por las participantes en su biografía social-profesional. Estas narraciones se conforman en una amalgama de acciones, decisiones, y experiencias conectadas a las emocionalidades de los actores, haciendo de la intervención un proceso individual, pero también colectivo (Carballeda, 2007) y enactuado (Escobar, 1999).

El estudio, bajo la modalidad de estudio de caso (Neiman y Quaranta, 2006), lo llevamos a cabo con prácticamente la totalidad del equipo profesional del Programa Especializado en ESCNNA Casa de Acogida Sur (solo una persona del equipo no participó en el estudio), incluyendo también la directiva de la ONG y a una ex miembro del equipo, con un total de 12 participantes.

El trabajo de campo se realizó de forma complementaria entre las investigadoras tesisistas y la investigadora responsable, implicando:

- i)* 12 entrevistas semiestructuradas, con una pauta construida para la profundización en el saber profesional específicamente, donde nos apoyó en su elaboración Telmo Caria del Centro de Estudios Transdisciplinarios para o Desenvolvimento (CETRAD) de la Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. La pauta, además, fue revisada por una profesora de trabajo social especialista en el área de intervención en ESCNNA.
- ii)* Observaciones directas con el equipo, llevadas a cabo por todas las investigadoras y registrándose en diarios de campo.

---

<sup>19</sup> Fondo nacional de desarrollo científico y tecnológico.

iii) Revisión documental de las directrices técnicas y documentos creados para la orientación especializada en ESCNNA por parte de Servicio Nacional del Menor (SENAME), específicamente Orientaciones Técnicas para PEE y el Tercer Marco de Acción contra ESCNNA 2017-2019, así como las producciones teóricas y sistematizaciones producidas por ONG Raíces. La tabla siguiente muestra detalles sobre quienes participaron en esta investigación:

**Tabla 1: Participantes de la investigación**

Cargo en ONGraíces	Profesión (título académico)	Incógnito	Tiempo en el Programa
Tutor-a	Pedagogía en Historia	E1PR	12 años
Tutor-a	Gestión en Educación Social	E2ESR	6 meses
Abogada	Derecho	E3AR	10 meses
Tutor-a	Psicología	E4PSR	2 años
Tutor-a	Psicología	E5PSR	5 meses
Tutor-a	Trabajo Social	E6TSR	5 años
Tutor-a	Técnico en Trabajo Social	E7ESR	3 años y medio
Tutor-a	Trabajo Social	E8TSR	8 años
Tutor-a	Sociología	E9ESR	8 meses
Tutor-a	Servicio Social	E10AS	6 años
Gestión	Sociología y Educación Parvularia	E11CDR	18 años
Gestión	Psicología	E12CDR	15 años

Fuente: Elaboración propia

## Análisis de datos

Las entrevistas, técnica principal del estudio, tuvieron una duración de entre 60 y 120 minutos, dependiendo de la persona informante. Todas las entrevistas fueron transcritas y analizadas con codificación abierta en un primer momento, para posteriormente codificarlas de modo focalizado según la propuesta de Charmaz (2006). Esta propuesta fija especial atención a la codificación emergente y en vivo, para ser agrupada en categorías procurando respetar el sentido dado por las personas participantes. Posteriormente, los resultados se articularon bajo dos ejes teóricos fundamentales del saber profesional según la clasificación de Telmo Caria (Caria, 2014, 2017, 2020):

Eje 1: Sociocognitivo práctico emocional: Cultura profesional compartida, sabiduría, decisiones, estrategias, experiencias, significados, analogías, dilemas éticos profesionales a nivel personal, incomodidades, tensiones, pliegues, identificaciones organizacionales y valores.

Eje 2: Socio cognitivo racional: Teorías; metodologías; técnicas; marco de acción; relaciones de poder teóricas; contextos programáticos; y enfoques de intervención.

Este proceso se realizó de forma triangulada por las dos investigadoras tesistas y la investigadora principal del proyecto matriz, con apoyo de Atlas ti (tesistas) y Nvivo 12 (investigadora responsable). Las ideas y reflexiones surgidas se fueron registrando en memos (Charmaz, 2006) que eran compartidos, revisados y complementados por el equipo de investigación.

### **Consideraciones éticas**

La relación con las profesionales fue generada a partir de vínculos de confianza, voluntariedad y confidencialidad. Para ello el equipo de investigación fue presentado por la investigadora responsable, en un encuentro en el cual se planteó el estudio y sus requerimientos. Esta pesquisa se realizó según las consideraciones éticas que implica la Ley 20120. Los formularios de consentimiento informado que firmaron las participantes consideraron confidencialidad, anonimato, protección, libertad de abandono de la investigación, información de la investigación y el uso de los datos, y la garantía de que el proceso no conllevaba riesgos, ni gastos para ellas y ellos. El proyecto matriz, a su vez, fue evaluado y certificado por un comité de ética (CEC-Universidad Católica de la Santísima Concepción), y se enviaron las transcripciones de sus entrevistas a las participantes para su revisión y confirmación.

### **Resultados: El saber profesional de Casa de Acogida Sur**

El saber profesional surge de todos los aprendizajes, experiencias y visiones del trabajo ya sea desde el conocimiento abstracto, aprendido en los espacios de formación, como desde la propia práctica en interacción con las personas y otros profesionales (Caria, 2017). En el contexto de incerteza de la acción social y el trabajo interventivo, en general, y del trabajo social en particular, el saber profesional actúa en adaptación constante y haciendo uso de la capacidad de improvisación de modo individual, y como equipos. No obstante, esta práctica incierta, ofrece también una oportunidad creativa (Caria, 2016), cuando ese equilibrio entre la adaptabilidad de la realidad y la construcción de conocimiento desde la propia práctica se encuentran y se reconoce. En los siguientes apartados seguiremos algunas de las revelaciones particulares del trabajo que desarrollan las profesionales participantes, destacando algunos de los más interesantes, desde el punto de vista de la especialización en ESCNNA: la Estructura del equipo de trabajo; aprendizajes del equipo, y el enfoque de clase.



## **Estructura de las triadas basada en tutores**

Según lo establecido en las orientaciones técnicas de los PEE (2019) los equipos deben conformarse por duplas compuestas por una persona psicólogo/a y otra trabajador/a social, a cargo de 25 niñas o niños y sus familias, a los que se suma un-a tutor o tutora. Este último cargo, con menor número de niños y niñas (15 niños-as por tutor-a), tiene encomendado el trabajo vincular y la labor de coordinarse con sus distintos aspectos de la vida. Cada disciplina o área tiene a cargo funciones diferenciadas en las que la psicóloga asume el área psicoterapéutica, generalmente del niño o niña; la trabajadora social el área familiar; y la tutora el trabajo de acompañamiento de las niñas y niños. Esta es, a grandes rasgos, las orientaciones que da SENAME para la estructuración de los equipos del PEE, pero Casa Acogida Sur, sustenta sus objetivos sobre una estructura diferente.

El equipo participante del estudio se organiza efectivamente en triadas, pero solamente para actividades complementarias en las que es necesaria la interdisciplinariedad (ya que estas se constituyen de la forma más interdisciplinar que se puede dentro de las combinaciones posibles). Las tareas que sí asume la triada son tales como el diagnóstico inicial, los análisis de caso, y el apoyo cuando la compañera de triada reconoce que la tarea se escapa a su formación o experticia. La triada tiene también otra labor, y es la de poder sustituir a la tutora o tutor cuando estos no están, y el niño o la niña requiere de contención ante una emergencia o crisis.

Las triadas, como se ha señalado, son complementarias y el núcleo de trabajo se articula alrededor de las tutoras. Todas las profesionales son tutoras o tutores, indistintamente de su formación disciplinar, y tienen a su cargo 8-9 niños y niñas con sus respectivas familias y la coordinación con los distintos sistemas con los que se relacionan, o podrían relacionarse, las personas participantes. De esta manera, las tutoras suelen tener un perfil transdisciplinado, y asumen de manera integral una situación determinada; contando con el apoyo de sus compañeras y compañeros para complementarse, cuando se necesita.

Además, las tutoras deben realizar otras acciones grupales con niños, niñas y familiares en el programa. En esos talleres grupales, no necesariamente están los participantes que les corresponde, sino aquellos que, tras estimarlo, la actividad les sería beneficiosa. Las profesionales van rotando en las actividades grupales para aprovechar las capacidades personales, ya que los talleres, aunque responden a objetivos determinados, se construyen a partir de las habilidades sus propias habilidades, por ejemplo: para trabajar factores de riesgo, se ha utilizado la fotografía, los trabajos artísticos o muralismo, dado que había miembros que tenían habilidad para ello. De este modo, se

plantean objetivos a partir del desarrollo de una actividad lúdica-creativa y/o pedagógica, generalmente, en los talleres grupales. Este trabajo grupal se complementa con el taller de teatro, llevado a cabo por una colaboradora externa, el cual se ha constituido como sello particular de Raíces del trabajo psicoterapéutico (Retuerto, 2009). Para complementar al equipo, abogados/as, psiquiatra o psicólogo/a especializados/as apoyan diagnósticos, tratamientos y psicoterapias específicas, si la situación lo requiere. A continuación, se presentan dos tablas comparativas entre: Modelo propuesto de triadas por directrices básicas SENAME (2019) y modelo de trabajo Casa de Acogida Sur ONG Raíces:

Tabla 1: Propuesta de Sename.

	Cargo	Titulación	Ratio de atención	Funciones generales	
<b>PROPUESTA SENAME</b>	Abogado-a	Derecho	25 casos	Judicialización y procesos legales.	
	Psicólogo-a	Psicología	25 casos	Diagnósticos, trabajo clínico terapéutico. Reportes judiciales	
	Trabajador-a Social	Trabajo Social	25 casos	Diagnósticos, trabajo con familias. Reporte judicial.	
	Tutor-a	Técnico o Título en áreas sociales	10-15 casos	Redes y trabajo vincular.	
	Enfoques solicitados (no necesariamente se cumplen en los PEE): Derechos; género; intersectorialidad; curso de la vida; poli victimización; pertenencia cultural.				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Modelo de trabajo Casa de Acogida Sur ONG Raíces

	Cargo	Titulación	Ratio de atención	Funciones generales
modelo casa acogida sur	Triada complementaria de tutores o tutoras	Psicólogo-a, trabajador-a social y otro-a.	25	Diagnóstico y análisis de caso. Tutores/as suplentes. psiquiatría, diagnósticos psicológicos especializados.
	Tutor-a	Psicología, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social o Técnico social.	7-8	Trabajo vincular, trabajo psicopedagógico, trabajo familiar, reportes judiciales, redes y talleres grupales.
	Tutor-a		7-8	
	Tutor-a		7-8	
	Monitores-as externos-as	Formación especializada	variable	Taller de teatro, psiquiatría, diagnósticos psicológicos especializados.
	Enfoques utilizados: Género; derechos; poli victimización, enfoque crítico y de clase.			

Fuente: Elaboración propia

## El aprendizaje de las estrategias de equipo

Esta estructura de equipo en base a tutores les ha permitido a los y las profesionales desarrollar estrategias y “formas de hacer” que, de alguna manera, constituyen un “sello” profesional que implica enfoques y habilidades propias articuladas alrededor de una “cultura de equipo”: “Es la forma de trabajar de Raíces” con percepción de que “se hace desde siempre”:

*“Yo, sí he aprendido aquí, ha sido gracias a mis compañeros, no ha sido por otra cosa, porque a mí no me han formado en la universidad...entonces, desde ahí también nosotros, cómo nos hacemos cargo de eso...” (E9ESR).*

Las estrategias de intervención se van desarrollando a través del hacer y del aprendizaje entre compañeras, donde las más nuevas aprenden de las más antiguas; no obstante, las estrategias se crean y realizan de forma poco previsible. Las estrategias no son un conocimiento empaquetado, sino que permite la generación de nuevas ideas y la adaptación a cada situación. Una característica interesante de esta flexibilidad es que se le atribuye ser una de las particularidades del trabajo especializado en ESCNNA:

*“Entonces yo creo que es un constante aprendizaje la ESCNNA, pero que, sin embargo, uno tiene que tener la base sólida que te decía, que era establecer ciertos parámetros de intervención básicos, lo demás tú tienes que estar constantemente averiguándolo, leyéndolo, informándote, participando en estos seminarios, entendiendo mucho el trauma.” (E9ESR).*

Así pues, las profesionales reconocen como uno de los valores de la especialización, la posibilidad de adaptarse a la situación, el respeto al tiempo y ritmo de las niñas y niños al contar el daño, y al mismo tiempo, es esa adaptación la que genera la especialización desde el hacer cotidiano, adecuándose a sus particularidades, creando una estrategia específica para cada caso.

*“Entonces yo creo que lo bonito de Raíces, cuando yo llegué a este programa, era así como... no necesitamos develaciones; conocemos los indicadores, pero no necesitamos develaciones, si el niño te quiere contar bacán, confianza, vínculo, sanar el proceso, ya, le damos, intervenimos, pero no le preguntamos ¿con quién fuiste?, ¿dónde fue?, ¿dónde está? No, yo creo que eso es súper fuerte pa’ los chiquillos, y eso pasa en todas las redes.” (E7ESR).*

*“Las profesionales no obligan a informar el trauma, porque un niño puede pasar victimización. Ir bordeando la historia traumática, bordeando en términos de no acercarse directamente.” (E5PSR).*

(el saber especializado) *“creo que eso se ha armado acá, lo he obtenido acá, desde el hacer, más que exista un saber especializado eh... es algo que uno va aprendiendo acá día a día, porque de ningún lado, ninguna universidad te enseña lo que es ESCNNA. Yo cuando llegué acá supe que existía la explotación sexual infantil, no es algo que tú sepas ni que existe.” (E4PSR).*

Las profesionales comprenden y asimilan desde la experiencia los sentimientos de culpabilidad y disociación de lo que han vivido los niños y niñas. Rara vez reconocen abiertamente su situación y forzar el “daño informado” (Nichols, Edmond, y Heil, 2018) puede ser un inconveniente en el desarrollo de su proceso vincular y terapéutico. En el abuso sexual (no “compensado”), el daño informado es fundamental para el trabajo de resignificación, pero en la particularidad de ESCNNA, y debido a la trayectoria de vulnerabilidad y polivictimización, se puede empezar por otros múltiples daños y sus consecuencias:

*“Desde ahí es cuando después viene todo esto de lo terapéutico y el abordaje del trauma porque... y también se da de distintas formas, hay chicos donde se trabaja de manera corporal, otros de manera manual, hablando, jugando, no sé hay múltiples formas de cómo ir abordándolo, dependiendo de cada niño o niña,*

*porque para ellos y ellas muchas veces el darse cuenta (...) vai trabajando desde habilidades sociales, desde... el consumo; desde prácticas sexuales, es un abordaje en distintas áreas, con el cuerpo, empiezas a ver, cómo te empiezas a ver también con el otro, cómo te empiezas a relacionar sexualmente con otro, cómo encuentras el placer, que no sea en base como al abuso.” (E6TSR).*

Los niños y las niñas narran situaciones de violencia como “anécdotas”, y cuando llegan a la conexión de su vivencia como violencia por el proceso de “reparación” “literalmente vomitan, sienten asco, repugnancia, dolor, pena, rabia” (OIT, 2009). Cuando llegan a ese punto, la incondicionalidad de la persona adulta en la aceptación de su historia es básica, y las profesionales de la Casa de Acogida lo tienen muy claro.

### **Enfoques particulares de trabajo**

Esta adaptación a las particularidades de niños, niñas y sus familias es asumida también como una forma de entender a las participantes como víctimas dentro de un sistema que vulnera y las sitúa en posiciones de precariedad. Estar atentas a las particularidades de sus infancias, así como la de sus contextos socio-afectivos, supone buscar las posibilidades de fortalecimiento de cada cual, y contar con ello ante un sistema de protección que no termina de cumplir su rol. Esto conlleva una tensión importante, entre el origen estructural de los problemas y la responsabilidad final de las niñas, los niños y las familias de poder resolverlo:

*“No puedes hacerlo, porque no hay espacios, porque no hay lugares, porque no hay ofertas, no hay herramientas, no existen, entonces tení que hacer maravillas, es como un desierto desolado con el cabro en la calle y la pipa, hogares no hay, espacios de salud no hay, familia no hay, políticas no hay, trabajai a pulso no más, desde las herramientas de los cabros, y todo ese 50% que te sale, yo te aseguro que es solamente porque los chiquillos tienen esa luz interior, ¿cachai?<sup>20</sup>, tienen la fuerza como de Stars Wars y lo hacen para tratar de ser un Yedai, o algo así, porque no hay forma de lo que tú quieras hacer, lo puedas lograr en base al apoyo que te da el Estado.” (E8TSR).*

*“Me ha sorprendido, yo creo, la capacidad de aguante de los cabros y las cabras, o sea de verdad.... Son vidas súper crueles, súper crudas, con una cantidad de violencia y de abuso que yo de verdad, admiro la resiliencia que ellos tienen, ¿cachai? Creo que eso me ha sorprendido enormemente, los recursos de sobrevivencia que*

---

<sup>20</sup> Chilenismo que se utiliza principalmente como: "entender" "entiendes, te das cuenta". <https://diccionariochileno.cl/term/Cachai>

*desarrolla el cuerpo y la mente, es brígido<sup>21</sup> y eso a mí me ha impresionado.” (E6TSR).*

Como resultado de este posicionamiento ético-político (Muñoz y Abarca, 2015; Vivero Arriagada, 2017) y ante la situación socio-política como origen de los problemas que afectan a los niños-as y sus familias, las profesionales generan lo que hemos denominado el “*Enfoque de Clase*”. Este Enfoque recoge una capacidad para poder dirigir la acción hacia la “conciencia de clase”: “Mostrándole al niño o a la niña que, su situación de marginalidad no es la que debería ser.” (E2ESR), yendo más allá de la victimización por la violencia interpersonal de la ESCNNA, para dirigir la atención a la victimización social, es decir, como las niñas y niños son vulnerados/as desde las violencias estructurales (Galtung, 1990).

*“Hay compañeras que lo ponen de una forma más clínica, otras personas que lo pueden ver de una forma más terapéutica, yo lo veo más desde un tema de clase, yo lo veo más desde un tema como reivindicativo, de lucha política, como es la explotación sexual como tal, y una constante lucha contra el patriarcado, que es el generador de la explotación sexual como tal.” (E8TSR).*

Este enfoque de clase, o enfoque crítico, se evidencia en un interés por crear “conciencia” de la situación de marginalidad y desigualdad de los niños y niñas, y se relaciona claramente con el enfoque de género, conectado con las características de la ESCNNA: “Aquí trabajamos con disidencia sexual, ¿cachai?, con chicas trans, con chicos queer” (E8TSR), y la feminización de la violencia sexual. (Segato, 2010).

Esta feminización de la violencia centra el trabajo especializado en ESCNNA, en un cuerpo de mujer objetivado y unos estereotipos femeninos. En mucho menor medida trabajan en estereotipos masculinos. Por lo general, se atribuye a los varones el rol de agresores, incluso a los niños víctimas:

*“Pero al menos no me ha tocado con hombres, pero creo que los chicos que han estado en explotación se convierten en agresores después” (E4PSR).*

Esta caracterización de los niños pone a los varones en el doble rol de vulnerados y vulneradores. Esto también tiene que ver con que los niños llegan detectados primero como agresores en los programas especializados en conductas abusivas de carácter sexual (PAS), generalmente destinado a niños y adolescentes que agreden sexualmente.

---

<sup>21</sup> Chilenismo utilizado para decir que: “algo muy difícil, muy complicado, muy difícil de lograr o peligroso” <https://dicionariochileno.cl/term/Brigido>

*“Que ellos tengan un trabajo reparatorio con su cuerpo y que su decisión no sea definida por este trauma, ¿cachai? sino más bien por una opción, pero yo creo que es distinto, cuando existen perfiles que pueden ser, que se pueden ir transformando en victimarios” (E6TSR).*

Esta perspectiva política se articula al Enfoque de Derechos, otro de los grandes enfoques en el trabajo con niñas. En las participantes, este enfoque es vinculado a la situación de desprotección de los NNA y a la vulneración de derechos, tanto por la sociedad como por las instituciones, especialmente las judiciales; supuestamente a cargo de “restituir el derecho” y criminalizar la violencia. Sin embargo, a la hora de materializar este enfoque, es bastante ambiguo y poco claro:

*“Enfoque de derechos no existen, garantía de derechos no existe, en un sistema que odia al niño empobrecido con todo su corazón, y siempre si es mujer... más aún, entonces no veo que exista un enfoque de derechos.” (E8TSR)*

*“yo creo que acá trabajamos siempre esos enfoques de manera transversal, ¿cachai?, porque si lo mirai’ de los derechos humanos tiene que ver con el desarrollo.” (E5PSR)*

Por lo general, cómo se trabaja el Enfoque y qué cabida tiene en las acciones de la práctica profesional no está especificado en las entrevistas. Si bien señalan que es “transversal”, para algunas, hay un vacío de atención poco consciente que verbaliza una persona del equipo de la siguiente manera:

*“Pero al menos yo, desde quizás hasta de mi área no lo veo tanto. Yo debiese integrarla como quizás más una autocrítica... pero yo no le doí tanta importancia... quizás uno naturaliza tanto ciertas prácticas, que quizás uno ni cacha que si lo estai’ haciendo, que si estai’ adscribiendo a todas esas leyes o derechos que no hay, pero... pero uno lo intenta, pero no te podría decir “si desde los derechos...” no lo sé...” (E2ESR)*

En la mayoría de las profesionales, el concepto de polivictimización aparece de forma inconsciente: si bien no es reconocido el término, generalmente, sí tiene una importancia fundamental en la concepción del problema, lo que denominan como “el cartón lleno”. En este sentido, la ESCNNA es algo a posteriori, que ocurre tras un proceso de múltiples violencias; lo que los sitúa en una posición muy frágil y sensible a revictimización y, por tanto, más vulnerables ante la Explotación Sexual.

*“Literalmente es cuando las chicas y los chicos han pasado por tantas vulneraciones como droga, calle, vulneración a nivel familiar, deserción escolar, eb... yo siento que la ESCNNA compila todo eso, y como que el resultado es la*

*explotación sexual, y desde ahí se diferencia la intervención. Que trabajamos con todo eso.” (EAPSR)*

Las profesionales, indistintamente de su formación y disciplina, generan estrategias y enfoques compartidos en la mayor parte de los casos como equipo. Las estrategias tienen que ver con recursos prácticos que otorga “saber actuar” (Swidler, 1996). La posición ético-política y humanista del trabajo se contraponen con los dictados por el SENAME, en relación con el proceso de trabajo en ESCNNA.

Las bases señalan que se debe tener un diagnóstico general (para lo que se dispone de 3 meses) que implique: “El nivel de vulnerabilidad psicológica para la exposición a la ESCNNA”; “descripción de indicadores de ESCNNA”; “reconocimiento del explotador/a”; “reacción emocional de los niños”; “contenido del relato en relación con la identificación de los explotadores”. Aunque el SENAME alude al “contexto temporo-espacial” de la situación de vulneración, ello no supone adaptarse al ritmo de los niños y niñas, e implica tensiones fundamentales entre el saber especializado, y las directrices básicas dispuestas por la institución.

### Saber especializado en ESCNNA

**Tabla 3. Principales estrategias, saberes tácitos y tensiones del equipo**

Estrategias	Saber tácito	Tensiones
Cultura organizacional clara.	Experiencia del programa.	Enfoque del PEE v/s otros programas.
Enfoque integral y humanista: métodos y disciplinas diversas.	Estrategias de armonización vínculo-hiper-sexualización.	Enfoque de derechos v/s sistema de justicia.
Fortaleza psicoeducativa.	Aprovechamiento de recursos y/o habilidades propias.	Imposiciones de tiempo, metas, objetivos,
Arte como estrategia.	Equipo cohesionado.	productores de tensiones y estrés.
Ritmo particular de elaboración del daño.	Espacios compartidos para la convivencia.	Amenaza de pérdida de licitación.
Estructuración de los equipos	Experiencia y transmisión de la misma, a las y los nuevos-as integrantes.	Especialización clínica v/s trauma complejo.
Seguir el ritmo de los-as niños-as.	Estrategias de armonización vínculo.	Enfoque psico-educativo v/s
Vínculos fuertes con tutores-as.	Enfoque crítico:	enfoque crítico.
Talleres grupales.	Victimización social.	



Triadas complementarias.		Enfoque crítico v/s responsabilidad del éxito en manos del autocuidado de niños y niñas. Dificultad para trabajar en los factores socio-económicos.
--------------------------	--	--

Fuente: elaboración propia

Las orientaciones técnicas de los PEE señalan específicamente que:

“Las intervenciones tienen un alto nivel de especialización, considerando la complejidad de las situaciones de vulneración de derechos de los usuarios/as del programa y de la gravedad de los efectos en las distintas dimensiones de sus vidas. Para esto, se requiere contar con equipos de trabajo capaces de comprender la multidimensionalidad del fenómeno de explotación, y de diseñar estrategias de intervención específicas para cada sujeto y para cada contexto en el que ésta se da.” (Orientaciones técnicas, 2019, p. 13).

En este sentido,

“los proyectos deberán asegurar la pertinencia del abordaje de intervención que desarrollen, identificando e integrando las particularidades regionales y locales de la explotación sexual, comprender sus distintas manifestaciones, las dinámicas que adquiere, los contextos en que se dan, las personas involucradas y las complejidades que van adquiriendo a fin de regenerar estrategias y acciones oportunas.” (Orientaciones técnicas, 2019, p. 15).

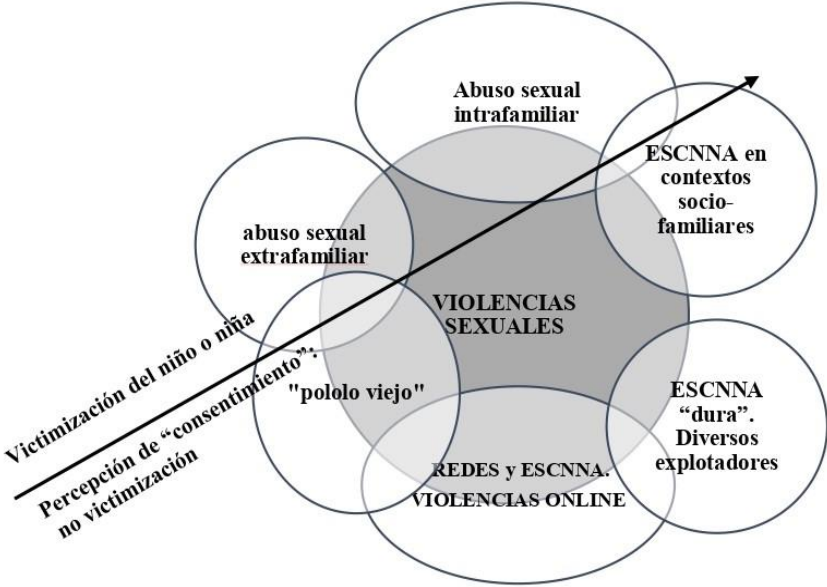
La solicitud de daño informado en las bases técnicas, como el reconocimiento del explotador, o la propia victimización, en una violencia articulada con múltiples explotadores y violentadores, no solo uno (Selvius, Wijkman, Slotboom, y Hendriks, 2018), es un punto crítico y tensionante en la especialización. La autopercepción de “sobrevivientes” que tienen los niños y niñas víctimas de ESCNNA de sí mismos-as, y las características de no victimización, plantea un escenario muy diferente en el perfil más complejo de la violencia, al abuso sexual ¿cómo entonces priorizar el relato

o “daño informado”, antes de los procesos de resignificación y del diagnóstico, por sobre los vínculos para el proceso de acompañamiento?

Especialistas en la intervención del tema (Melrose y Pearce, 2013; Melrose, 2013; Miller-Perrin y Wurtele, 2017; Nichols, Edmond y Heil, 2018), especifican que los procesos de acogida y vínculo son fundamentales para poder identificar el daño y comenzar un proceso de intervención. Esta acogida y vínculo no solo se establece con los niños y niñas sino también con sus familias y contextos, lo que requiere un tiempo previo.

Por otro lado, el perfil del perpetrador en casa, como “pareja” llamado “padrinazgo”, tiene connotaciones también específicas, que comparte algunas características con el abuso sexual dentro del contexto familiar, pero tiene sus propias dinámicas conectadas con lo que se ha venido a llamar “pololo viejo” en traducción del término en inglés “old boyfriend” (Melrose y Pearce, 2013) (Figura 1).

**Figura 1. Diagrama de violencias sexuales**



Fuente: Elaboración propia.

El Equipo Casa de Acogida Sur muestra la importancia, no solo de una estructura que permita el proceso vincular para comenzar un trabajo integral psicopedagógico, sino que, esos procesos, implican flexibilidad, y la no renuncia a los elementos sociales, culturales y estructurales del problema.

El rol del reconocimiento de la polivictimización en el entramado es primordial y, por tanto, la observación de los múltiples daños y vulneraciones que afectan y que han afectado a los niños y niñas (Araya y Beltrán, 2015; Consejo Nacional de la Infancia (CNI), 2017), constituyen traumas complejos (Barudy y Dantagnan, 2005); pero también violencias indirectas, estructurales e institucionales (Galtung, 1990; La Parra y Tortosa, 2003; Vitale, Travnik, y Adrián, 2015) en la que los niños y niñas de las clases más pobres y precarizadas son víctimas recurrentes. Esta suma de trauma complejo y violencia indirecta (culturales, estructurales e institucionales) que presentan el niño y niña víctima de ESCNNA, requiere la unión de múltiples agencias, perspectivas y alianzas de trabajo articulado y coordinado de todas las instituciones, pertinentes a los múltiples daños y a los factores sociopolíticos y culturales, implicados en su generación y mantención. (Consejo Nacional de la Infancia, 2017; Miller-Perrin y Wurtele, 2017).

El equipo también hace hincapié en la importancia de la implicación de los elementos erótico-sexuales del trabajo, y la necesidad del nivel de resignificación del cuerpo en los términos sexuales: identidad, género, cuerpo, placer y deseo. Esto conlleva, como hemos observado, particularidades según sexo, diversidad sexual, tipos y contexto de la ESCNNA y, por tanto, diversidad para el diagnóstico, respuesta y restitución de derechos. Por tanto, la necesidad de resignificación del cuerpo, en términos sexuales, no puede quedar relegado por la resignificación terapéutica del daño. El cuerpo es tan importante como la psique y las emociones en las violencias sexuales, especialmente en adolescentes sexuados que se han visto apresurados en el desarrollo de sus deseos, erotizaciones e identidades, fatalmente articulados a elementos de dolor y vulneración.

### **Concluyendo: ¿qué implica el saber profesional en trabajo social en la protección de niños y niñas?**

Los hallazgos que aquí presentamos revelan cómo el saber profesional se constituye en el hacer de manera ético-emocional, y en la capacidad individual, más que en la aplicación teórica o de modelos de trabajo o de intervención. Ello no es nuevo, otras y otros autores han aportado a esta relación (Harris, 2014; Castañeda, 2014; Hicks, 2016).

Según Telmo Caria (2017), cuando las trabajadoras sociales se encuentran en conflicto con lo que es, y lo que debería ser, estas piensan en cuál es la mejor opción para los sujetos. Esto supone una contraposición de los conocimientos (teóricos) y saberes (prácticos) de la profesional; es decir que, en parte, las estrategias empleadas por las profesionales subyacen desde la necesidad de intervenir a través de un saber informal, que se desprende de la experiencia y que se expresa como un “saber tácito”.

Este “saber tácito” se refiere a un conocimiento implícito, es decir, al conocimiento que únicamente una persona posee y que es difícil de interpretar y compartir. Estos saberes se basan en una formación que tiene una dimensión contextual, y que se sustenta en la acumulación y adaptación de las experiencias personales, como actividades profesionales cotidianas (Caria, 2019).

Por otra parte, encontramos el conocimiento aprendido como trabajadoras sociales que es adquirido a través de procesos de formación formal en las universidades. Este conocimiento es muy valorado socialmente, pero las profesionales lo omiten en un proceso de contextualización de su quehacer. La omisión de lo teórico y la revisión crítica epistemológica tiene su lado peligroso cuando es estandarizado y configurado como rutina inconsciente en la cotidianidad del trabajo, entretejiéndose con relaciones de poder en diversos niveles.

En este escenario, los procesos de intervención tienen una duración inestable en el tiempo con bajas remuneraciones y con altas cargas laborales, donde la rotación se ha vuelto una constante con la que los equipos deben lidiar (Iturrieta, 2017). Hay una creencia compartida de que la experiencia mínima en cualquier programa especializado del SENAME es reproducible, y sirve como saber profesional en otros programas. Esto no solo atenta a la intervención social situada, sino que invisibiliza las singularidades de cada área especializada, promoviendo la estandarización del trabajo (Muñoz-Arce, 2020); además difumina el rol de las trabajadoras sociales en cada área de trabajo especializado (Iturrieta, 2012).

Una de las asimilaciones más comunes en el trabajo es que la trabajadora social es la interventora familiar por excelencia en materia de niñez, generalmente volcada al trabajo de habilidades parentales y la prevención de situaciones de riesgo por parte de la familia y, muy a menudo, con las madres. Esto conlleva, al menos, dos grandes nudos críticos profesionales:

i) La búsqueda de la alianza con la madre como sujeto socializador en el interior de la familia por parte de las trabajadoras sociales al servicio de la institución, sustituye el patriarcado familiar por el patriarcado institucional

(García y Rendueles, 2017), dejando la responsabilidad individual en las madres, y en los propios niños y niñas (Ortega-Senet, et al., 2020).

ii) Por otro lado, la trabajadora social suele ser desplazada del trabajo individual con los niños y niñas. Esto sucede —a diferencia del estudio de caso que nos ocupa— porque la labor psicopedagógica y de educación social que implica trabajo grupal con niños y familias, el trabajo comunitario y preventivo, y la intervención social en otros espacios de relación de los participantes de los programas (ya sean estos institucionales o vitales) apenas se reconoce en los programas especializados; y porque la trabajadora social ocupa una posición subalterna en lo psicopedagógico y en lo psicoterapéutico (Ortega-Senet y Caria, en prensa).

La tendencia a la generalización y la estandarización de modelos de trabajo se contraponen a las experiencias parciales, relativas y subjetivamente situadas (Caria, Do Sacramento y Silva, 2018), contradiciendo los fundamentos de la especialización. Es necesario realizar un constructo retroalimentativo entre práctica situada y conocimiento teórico, puesto que los enunciados teóricos aprendidos en la educación superior de las y los trabajadores sociales, solo son considerados como parte profesional cuando son movilizados y recontextualizados en las actividades cotidianas de interacción social (Caria, Do Sacramento y Silva, 2018). Este conocimiento es altamente vulnerable de verse perjudicado, o perdido, ante los cambios de equipo y personas, y por las prácticas perversas de las licitaciones por parte del sistema de protección institucional de la niñez.

La reflexividad de sí y sobre sí mismas (Caria, 2020) adeudada por las trabajadoras sociales en el área de la niñez, como en tantas otras, nos permite una recapitulación de nuestra historia, papel, desempeño y alcances de la praxis. Ello apunta a la generación de autonomía profesional, la clarificación de cuáles son nuestras competencias discursivas reflexivas que permiten al profesional saber ¿por qué hace? Y ¿para qué hace?, en un dado contexto organizacional; competencias reflexivo-prácticas que permite saber cómo se desarrolla la intervención según contextos y personas; y la dimensión político-estratégica que da cuenta de las capacidades para saber “con qué” trabaja (Caria y Pereira, 2016; Caria y Sacramento, 2017).

La reflexividad profesional es la base de la creatividad también, permitiéndonos articular experiencia, saber compartido y flexibilidad contextualizada. Y esta se presenta especialmente urgente en la protección de niños y niñas; en el contexto actual, donde la institucionalidad forma parte del problema y no de la solución. El sistema de protección promueve la estandarización de la práctica y las estructuras de trabajo, afectando al trabajo social directamente, más la pregunta fundamental es ¿cuándo comenzaremos a ir configurando saberes, y conocimiento, de la

intervención social especializada de las infancias desde la profesión? Desde aquí invitamos a reflexionar y revisar los caminos recursivos del pensar y el hacer, abandonando el trabajo mecánico e inconsciente sustituyéndolo por nuevas y renovadas maneras de hacer intervención social compleja y situada.

**Nota:** La investigación ha sido posible gracias a los fondos de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo chilena, a través del Proyecto Fondecyt Iniciación 11180652.

**Agradecimientos:** Muchísimas gracias al Equipo de la ONGRaíces y su directiva, por toda su acogida, generosidad e implicación en esta investigación. Especial agradecimiento a Denisse Araya, por ser la gran paladina, por tantos años entregada en cuerpo y alma, en la lucha contra la ESCNNA. Gracias también a Telmo Caria del Centro de Estudios Transdisciplinarios para o Desenvolvimento de la UTAD, por su apoyo y las conversaciones que permitieron construir el enfoque y la estructura de la entrevista utilizada; y a Verónica Gómez Fernández de la UCSC, por su ayuda en la revisión de la pauta de entrevista y su disposición de siempre para poder reflexionar en la temática.

## Referencias bibliográficas

- Araya, D., y Beltrán, C. (2015). *Guía para la intervención con perspectiva de derechos en ESCNNA*. Santiago: SENAME/RAICES.
- Barudy, J., y Dantagnan, M. (2005). *Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia*. Barcelona: Gedisa.
- Brandon, M., Belderson, P., Warren, C., Gardner, R., Howe, D., Dodsworth, J., y Black, J. (2008). Jane Black. *Child Abuse Review*, (17), 313–330. <https://doi.org/10.1002/car>
- Carballeda, A. (2007). Problemáticas sociales complejas y políticas públicas. *Revista CS*, (1) 261–272. <https://doi.org/10.18046/recs.i1.409>
- Caria, T. (2014). Epistemologias do conhecimento e saber profissional. *Cadernos de Pesquisa*, 44(154), 794–797.
- Caria, T. (2017). A constituição do saber profissional: uma contribuição interdisciplinar sobre a dualidade do uso social do conhecimento. *Análise Social*, (244), 498–532.
- Caria, T., Do Sacramento, O., y Silva, P. (2018). Etnografía de prácticas de serviço social: fenomenologia, holismo e poder. *Textos y Contextos*, 17(2), 292–304. <https://doi.org/10.15448/1677-9509.2018.2.29974>
- Caria, T. H. (2020). Os saberes tácitos dos trabalhadores profissionais. En L. R. dos R. e L. S. Fornar (Eds.), *Mundo da Vida e Redes Educativas*. (pp. 1–23). Salvador: Editora da Universidade Federal da Bahia.

Caria, T., y Pereira, F. (2016). Social work as a bureaucratic professional labour: an empirical analysis in non-profit organizations in northern Portugal, *European Journal of Social Work*,

(19). <https://doi.org/10.1080/13691457.2014.996533>

Castañeda, P. (2014). *Propuestas metodológicas para Trabajo Social en Intervención y Sistematización*. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.

Charmaz, K. (. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. SAGE.

Consejo Nacional de la Infancia (CNI) (2017). *Caracterización de las formas de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes*. Santiago. <http://observatorioninez.consejoinfancia.gob.cl/wp-content/uploads/2018/02/Caracterización-ESCNNA.pdf>

Escobar, A. (1999). *El final del salvaje; naturaleza, cultura y política en la antropología contemporánea*. Bogotá: Cerec, Instituto Colombiano de Antropología.

Fajardo, G. (2014). Percepciones de los actores claves sobre el proceso judicial penal asociado a delitos de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en la comuna de Concepción, Chile, *Universidad y pensamiento*, (2), 38-52.

Finkelhor, D., Ormrod, R.y, y Turner, H.(2009). The development epidemiology of childhood victimization. *Journal of Interpersonal Violence*, 24(5), 711-731. <https://doi.org/10.1177/0886260508317185>

Flores, R. (2009). *Observando a observadores. Una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social*. Santiago de Chile: Ediciones UC.

Galtung, J. (1990). La violencia: cultural, estructural y directa. *Journal of Peace Research*, (27), 291-305.

García, S., y Rendueles, C. (2017). Hacia un nuevo Trabajo Social crítico: el gobierno de lo social en la era neoliberal. Presentación del Monográfico. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(2), 243-260. <https://doi.org/10.5209/cuts.56352>

Gianna, S., y Mallardi, M. (2011). Tensiones y contradicciones en la teleología de los procesos de intervención en trabajo social. *Revista Tendencias y Retos*, (16), 17-31.

Giorgi, V. (2012). Niños y niñas: sujetos de derechos o mercancía? Una mirada psicopolítica sobre la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. *Revista Electronica de Psicología Política*, 10(29), 47-63.

Greijer, S., y Doek, J. (2016). *Terminology guidelines for the protection of children from sexual exploitation and sexual abuse*. (ECPAT International, Ed.). Luxemburgo.

Harris, J. (2014). (Against) Neoliberal social work. *Critical and Radical Social Work*, 2(1), 7-22.

<https://doi.org/10.1332/204986014x13912564145528>

Hicks, S. (2016). Theory and social work: A conceptual review of the literature. *International Journal of Social Welfare*, 25(4), 399-414. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12215>

Iturrieta, S. (2012). Desafíos del Trabajo Social en un campo laboral con límites profesionales difusos. *Katálysis*, 15(2), 163-172.

Iturrieta, S. (2017). Entre burbujas, sensaciones y realidades de la profesión más masificada en Chile: el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 1(9), 9–26.

La Parra, D., y Tortosa, J. (2003). Violencia estructural: una ilustración del concepto. *Documentación Social*, 131(131), 57–72. <http://www.ugr.es/~fentrena/Violen.pdf>

McAlinden, A. (2018). *Children as risk. Sexual exploitation and abuse by children and young people*. London: Cambridge.

Melrose, M. (2013). Young people and sexual exploitation: A critical discourse analysis. En *Critical perspectives on child sexual exploitation and related trafficking* (pp. 9–22).

Melrose, M., y Pearce, J. (2013). *Critical perspectives on child sexual exploitation and related trafficking*. London: Palgrave Macmillan.

Miller-Perrin, C., y Wurtele, S. (2017). Sex trafficking and the commercial sexual exploitation of children. *Women y Therapy*, 40(1–2), 123–151. <https://doi.org/10.1080/02703149.2016.1210963>

Muñoz-Arce, G. (2020). *Intervención Social en la encrucijada neoliberal: transformación social en clave de resistencia*. En *Materiales (de) construcción. Crítica, neoliberalismo e intervención social* (pp. 31–60). Santiago de Chile: Nadar.

Muñoz, G., y Abarca, V. (2015). El enfoque de derechos en los programas sociales y la importancia de su evaluación. En F. Cortéz-Monroy y T. Matus (Eds.) *Innovación Social Efectiva. Una Propuesta de Evaluación Para Programas Sociales*, (pp. 122–144)

Neiman, G., y Quaranta, G. (2006). *Estudio de casos en la investigación sociológica*. En I. Vasilachis (Ed.), *Estrategias de Investigación Cualitativa* (pp. 175–209). Barcelona: Gedisa.

Nichols, A., Edmond, T., y Heil, E. (2018). *Social work practice with survivors of sex trafficking and commercial sexual exploitation*. Columbia University Press.

OIT. (2009). *Una guía para la acción contra la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes*. Costa Rica.

Ortega-Senet, M., Gómez, V., y Tierney, E. (2020). Critical knots, tensions, and daily resistances in the work against commercial sexual exploitation of children: A reflection from Chilean practitioners. *International Social Work*. <https://doi.org/10.1177/0020872819899434>

Ortega-Senet, M. y Caria, T. (en prensa). *Propuestas críticas para el Trabajo Social*. n° 3

Pereira, C. y. (2017). *Saber Profissional em Serviço Social – uma perspectiva etnográfico-situacional*. Oporto: Psicossoma.

Pinto-Cortez, C., Pereda, N., y Álvarez-Lister, M. S. (2017). Child Victimization and Poly-Victimization in a Community Sample of Adolescents in Northern Chile. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 0(0), 1–19. <https://doi.org/10.1080/10926771.2017.1410748>

Retuerto, I. (2009). *Metodología de teatro reparatorio con niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos*. Santiago de Chile: ONG Raíces.

Salazar, M. & Vega, D. (2017). Características psicosociales asociadas a



mujeres adolescentes víctimas de explotación sexual comercial ingresadas a un centro de atención

en la región de Los Lagos, Chile. *Revista Criminalidad*, 59(3): 193-214.

Sánchez, M. y Villarroel, R. (2017). Tensiones en la intervención social: (des)encuentros en la relación estado-ONG. Estudio de caso sobre ONG que opera la política social de infancia. *Revista de Trabajo Social*, (91), 3-16.

Sanfuentes, Matías y Espinoza, T. (2017). Crisis del Sename en Chile : una mirada desde adentro. *Notas COES de Política Pública*, (2), 1-11.

Segato, R. (2010). *Las estructuras elementales de la violencia - Ensayos sobre género entre la antropología, el psicoanálisis y los derechos humanos*. Buenos Aires: Prometeo.

Selvius, K., Wijkman, M., Slotboom, A. y Hendriks, J. (2018). Comparing intrafamilial child sexual abuse and commercial sexual exploitation of children: A systematic literature review on research methods and consequences. *Aggression and Violent Behavior*, (41), 62–73. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2018.05.008>

SENAME. (2004). *ESCI* (SENAME, Vol. 2004). Santiago.

SENAME. (2019). *Anuario Estadístico 2019*.

<https://www.sename.cl/web/index.php/anuarios-estadisticos-sename/>

SENAME. (2019). *Orientaciones técnicas. Programas de protección especializada en explotación sexual comercial infantil y adolescente*. Santiago de Chile: SENAME.

<https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/Orientaciones-TecnicasPEE.pdf>

Swidler, A. (1996). La cultura en acción: símbolos y estrategias. *Zona Abierta*, (77/78), 127-162.

Vergara, A. C. (2007). La intervención social como conflicto. El caso de la infancia y juventud en Chile. *El Observador*, (3), 127-131.

Vitale, N., Travnik, C., y Adrián, M. (2015). Violencia institucional y subjetividad: sexualidad y control de los cuerpos en los centros socioeducativos de régimen cerrado. *VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXII Jornadas de Investigación. XI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*.

Vivero Arriagada, L. (2017). Desafíos de una práctica ético-política. El trabajo social chileno post-dictadura. *Revista Katálysis*, 20(3), 344–352. <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p344>.



## **SOBRE LAS AUTORAS Y AUTORES**

**Sandra Iturrieta Olivares:** Posdoctorado en el Estudio de las Ideas, Instituto de Estudios Avanzados, Universidad de Santiago de Chile. Doctora en Ciencias Sociales y magister en el Análisis de Problemas Sociales de las Sociedades Avanzadas, Universidad de Granada, España. Trabajadora Social, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile. Directora del Núcleo de Investigación Sobre las Profesiones en las Sociedades Contemporáneas: [www.observatoriolatinoamericano.cl](http://www.observatoriolatinoamericano.cl), Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Integrante del Núcleo de Intervención Social, Universidad Alberto Hurtado. Académica Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Correo electrónico: [sandra.iturrieta@pucv.cl](mailto:sandra.iturrieta@pucv.cl)

**Ariel Rosales Úbeda:** Doctorante en Sociología, Universidad Alberto Hurtado. Magister en Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile. Trabajador social y licenciado en Filosofía, Pontificia Universidad Católica de Chile. Académico Escuela de Trabajo Social, Universidad San Sebastián, Chile. Integrante del Núcleo de Intervención Social, Universidad Alberto Hurtado. Correo electrónico: [aarosalesu@gmail.com](mailto:aarosalesu@gmail.com)

**Carla Morales Torres:** Trabajadora Social. Estudiante de magister en Trabajo Social, Universidad de Chile. Correo electrónico: [carla.morales.t@ug.uchile.cl](mailto:carla.morales.t@ug.uchile.cl)

**Carlos Andrade Guzmán:** Doctorante en Trabajo Social, Universidad Alberto Hurtado, Chile – Doctorante en Social Welfare, Boston College, Estados Unidos. Magister en Gestión y Políticas Públicas, Universidad de Chile. Ingeniero en Comercio Internacional, Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile. Académico del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado. Integrante del Núcleo de Investigación Sobre las Profesiones en la Sociedades Contemporáneas, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Correo electrónico: [caandrade@uahurtado.cl](mailto:caandrade@uahurtado.cl)

**Christian Arriagada Díaz:** Magister en Trabajo Social y Trabajador Social, Pontificia Universidad Católica de Chile. Académico Escuela de Trabajo Social, Universidad de Aysén y Universidad Alberto Hurtado. Integrante del Núcleo de Intervención Social, Universidad Alberto Hurtado. Integrante del Núcleo de Investigación Sobre las Profesiones en las Sociedades Contemporáneas, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Correo electrónico: [chistianarriagada@gmail.com](mailto:chistianarriagada@gmail.com)

**Clément Colin:** Postdoctorado en Desarrollo Urbano, Pontificia Universidad Católica de Chile. Doctorado en Geografía Humana, Universidad París Est. Magister en Urbanismo y Ordenamiento del Espacio, Universidad París Est. Licenciado en Estudios Urbanos, Instituto Francés de Urbanismo, Université Paris 8, Francia. Académico Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile. Integrante del Núcleo de Investigación Sobre las Profesiones en las Sociedades Contemporáneas, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Correo electrónico: [clement.colin@pucv.cl](mailto:clement.colin@pucv.cl)

**Cristóbal Villalobos Dintrans:** Doctor en Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Master en Economía Aplicada, Universidad Alberto Hurtado Chile - Georgetown University, Estados Unidos. Trabajador social y Sociólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile. Investigador asociado en el Centro de Estudios de Políticas y Prácticas en Educación, Pontificia Universidad Católica de Chile. Correo electrónico: [clvillal@uc.cl](mailto:clvillal@uc.cl)

**Daniela Concha Araneda:** Trabajadora social, Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. Correo electrónico: [dconcha@tsocial.ucsc.cl](mailto:dconcha@tsocial.ucsc.cl)

**Gianinna Muñoz Arce:** Doctora en trabajo social, Universidad de Bristol, Inglaterra Trabajadora Social, y magíster en Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile. Académica Departamento Trabajo Social Universidad de Chile. Coordinadora Núcleo Estudios Interdisciplinarios en Trabajo Social: [www.neits.cl](http://www.neits.cl). Editora Revista Propuestas Críticas en Trabajo Social: <https://revistapropuestascriticas.uchile.cl/>. Correo electrónico: [gianinna.munoz@uchile.cl](mailto:gianinna.munoz@uchile.cl)

**María Belén Ortega Senet:** Doctora en Antropología Urbana, Universitat Rovira i Virgili. Magíster en Trabajo Social y Políticas Públicas, Universidad de Concepción. Trabajadora social, Universidad de Alicante. Antropóloga, Universidad Miguel Hernández. Académica de Trabajo Social, Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. Investigadora Principal del Centro de Investigación en Educación y Desarrollo de la Universidad Católica de la Santísima Concepción. Integrante del Núcleo de Investigación Sobre las Profesiones en las Sociedades Contemporáneas, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Correo electrónico: [mbortega@ucsc.cl](mailto:mbortega@ucsc.cl)

**Masiel Rivera Berríos:** Trabajadora Social, Universidad Católica de la Santísima Concepción. Correo electrónico: [mrivera@tsocial.ucsc.cl](mailto:mrivera@tsocial.ucsc.cl)

**Mitzi Duboy Luengo:** Doctorante en Trabajo Social, Universidad Nacional de la Plata, Argentina. Magister en Políticas Sociales y Gestión

Local, Universidad ARCIS. Trabajadora Social, Universidad del Bio-Bio. Integrante del Núcleo de Estudios Interdisciplinario en Trabajo Social de la Universidad de Chile. Integrante del Núcleo de Intervención Social, Universidad Alberto Hurtado. Integrante del Núcleo de Investigación Sobre las Profesiones en las Sociedades Contemporáneas, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Correo electrónico: [mitziduboy@gmail.com](mailto:mitziduboy@gmail.com)

**Raúl Hozven Valenzuela:** Doctor en Psicología y magister en Educación con mención Currículum, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile. Trabajador Social, Universidad de Valparaíso. Académico Escuela de Trabajo Social, Universidad Santo Tomás, Chile. Integrante del Grupo de Estudios Trasas de la Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Integrante del Grupo Chileno de Estudios Organizacionales, Minga. Integrante del Núcleo de Investigación Sobre las Profesiones en las Sociedades Contemporáneas, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile. Correo electrónico: [raul.hozven.v@hotmail.com](mailto:raul.hozven.v@hotmail.com)

**Taly Reininger:** Doctora en Trabajo Social, Fordham University, Estados Unidos. Master en Trabajo Social y Trabajadora Social, University of Wisconsin-Madison, Estados Unidos. Académica Departamento Trabajo Social Universidad de Chile. Integrante del Núcleo Estudios Interdisciplinarios en Trabajo Social de la Universidad de Chile. Correo electrónico: [tal.reininger@uchile.cl](mailto:tal.reininger@uchile.cl)

Este libro ha sido sometido a referato externo por un comité científico internacional conformado por:

Edna Goulart Joazeir. Post doctora en Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Doctora y magister en Educação, UNICAMP, graduada en Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica Campinas, y en Ciências Sociais, IFCH, UNICAMP. Académica del Departamento de Serviço Social da Universidade Federal do Piauí, y del Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas da Universidade Federal do Piauí, na linha Cultura, Identidade e Processos Sociais, Brasil.

Paula Sepúlveda Navarrete. Doctora y máster en Género, Identidades y Ciudadanía, Universidad de Cádiz, España. Trabajadora Social, Universidad Tecnológica Metropolitana, Santiago de Chile. Académica Área de Trabajo Social y Servicios Sociales Departamento de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Facultad de Derecho, Universidad de Cádiz, España.

Marcelo Piña Morán. Post doctor en gerontología social, Grupo de Investigación. Parque Científico de la Universidad de Barcelona, España. Doctor en Estudios Americanos, mención Pensamiento y Cultura. Universidad de Santiago de Chile. Licenciado en Trabajo Social, Universidad Católica del Maule, Chile. Académico Escuela de Trabajo Social, Universidad Católica del Maule, Chile.

Enrique Baleriola Escudero. Doctor en Persona y Sociedad en el Mundo Contemporáneo, y Magister en Investigación e Intervención Psicosocial Universitat Autònoma de Barcelona. Licenciado en Psicología, Universidad de Almería. Académico asociado a la Universitat Oberta de Catalunya, España.

Amor António Monteiro. Doctor y magister en Serviço Social del Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo-Brasil. Possui graduação em Serviço Social, Universidade Católica de Angola. Académico y director de Pós-Graduações e Investigação Científica do Instituto Superior, Angola.



# VIVIR EN TIEMPOS CONVULSIONADOS

Existen múltiples razones por las cuales un grupo de personas se da a la tarea de escribir un libro. En nuestro caso, “Vivir en tiempos convulsionados: desde reflexiones sociocríticas hacia propuestas para la intervención social”, que es el primer libro producido por el Núcleo de Investigación Sobre las Profesiones en las Sociedades Contemporáneas, de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, responde a un doble interés. Por una parte, en los tiempos políticamente agitados que corren en Chile y Latinoamérica, queremos ser partícipes de la construcción de las subjetividades con que enfrentaremos el entramado sociocultural y político futuro. En tal escenario nos interesa problematizar las encrucijadas, oportunidades, interespacios, desafíos, límites, y las fronteras o grietas de la intervención social, desde distintas miradas polidimensionales e interdisciplinarias. Por otro lado, con una escritura comprometida con pensamientos sociocríticos, queremos dar voz a las experiencias, logros y desvelos, que profesionales de intervención social directa, o cara a cara, nos han relatado a través de diversas instancias. Su coraje para desafiar la vida en tiempos convulsionados nos ha inspirado para ponernos como meta, en la escritura de cada uno de los capítulos, la elaboración de propuestas vinculadas a la intervención social y a la formación profesional en ciencias sociales, y en particular en Trabajo Social.

