

EL LUGAR DE ENUNCIACIÓN Y ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL: NUDOS CRÍTICOS EN EL ABORDAJE INTEGRAL DE FENÓMENOS SOCIALES COMPLEJOS

Gianinna Muñoz Arce*

RESUMEN

En este trabajo presento resultados de una parte de mi investigación doctoral sobre las lógicas de comprensión e intervención social adoptadas por trabajadores/as sociales chilenos. A partir de la realización de 26 entrevistas semi-estructuradas con trabajadores/as sociales que ocupan el rol de jefe de programas orientados a abordar la exclusión social, se identifican los lugares de enunciación desde los cuales estos fundan sus intervenciones, así como las estrategias de intervención que impulsan. Se analiza específicamente la estrategia de conexión entre los “usuarios” y la oferta pública, la cual constituye uno de los discursos dominantes entre los entrevistados. Se observan los nudos críticos que presenta el “trabajar con otros” en el marco de esta estrategia de conexión, en la lógica de avanzar hacia intervenciones que aborden los fenómenos de exclusión de manera compleja e integral.

PALABRAS CLAVE: Trabajo social, lugar de enunciación, estrategias de intervención social, exclusión social.

ABSTRACT:

This article discusses the findings of my doctoral research related to perspectives of social intervention adopted by social workers in Chile. Drawing upon 26 semi-structured interviews with social workers, locus of enunciation and strategies of intervention are analysed in this paper. The strategy related to the connection between service users and social services is particularly examined, as it emerges as a dominant discourse among the interviewees. Factors hindering joint working, which enables social workers to address exclusion from a more complex and integral view, are also discussed in this paper.

KEYWORDS:

Social work, locus of enunciation, strategies of social intervention, social exclusion.

**Doctora en Trabajo Social, Universidad de Bristol, Inglaterra. Académica del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado.
gimuno@uahurtado.cl*

INTRODUCCIÓN

En este trabajo presento resultados de una parte de mi investigación doctoral sobre las lógicas de comprensión e intervención social adoptadas por trabajadores sociales chilenos¹. Específicamente, focalizo en el carácter complejo que adquieren los procesos de intervención social como consecuencia del reconocimiento de la multidimensionalidad de fenómenos sociales como la pobreza y la exclusión. Los hallazgos de investigación que aquí se discuten surgen de la realización de 26 entrevistas en semi-estructuradas con trabajadores/as sociales que ocupaban cargos de coordinador/a, director/a o jefe/a de programas financiados por el Estado e implementados por organizaciones no gubernamentales (ONGs) en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, del Maule y la Araucanía. La investigación buscó indagar en las perspectivas (incluyendo las posiciones epistemológicas, ideológicas y teóricas) desde las cuales los/as trabajadores/as sociales se situaban para comprender los fenómenos abordados por su intervención. Asimismo, se exploró el correlato operativo de estas perspectivas, es decir, su traducción en estrategias de intervención implementadas. En este artículo, específicamente, se discuten los hallazgos referidos al reconocimiento del carácter multidimensional de la pobreza que hacen los/as trabajadores/as sociales y a las posibilidades de desarrollar intervenciones sociales complejas e integrales que ellos/as observan desde sus propios lugares comprensivos. En este sentido, surge como uno de los nudos críticos del análisis la necesidad de “trabajar con otros”, pues para abordar la complejidad de la pobreza y la exclusión social se requiere de intervenciones concertadas y coordinadas con otros profesionales, programas y/o instituciones. Cada profesional porta su propia perspectiva, un lugar de enunciación en particular, y el encuentro (roce, cruce, choque) de estos lugares de enunciación se perfila, de acuerdo a las percepciones de los entrevistados, como uno de los obs-

táculos más relevantes para desplegar estrategias de intervención social integrales y de corte más crítico. El artículo se estructura en cinco partes: primero, se realiza un breve recorrido histórico y conceptual sobre la noción de exclusión social, identificando, a partir de la revisión de la literatura, distintas perspectivas o lugares de enunciación desde los cuales dicho fenómeno puede ser comprendido. En la segunda y tercera parte, se analizan los lugares de enunciación desde los cuales los trabajadores sociales entrevistados comprenden su intervención y las estrategias que implementan para abordar la exclusión social. Se revisan también los principales obstáculos que encuentran los trabajadores sociales para desarrollar lógicas más integrales y críticas de intervención social. Estos hallazgos se discuten en el cuarto apartado, el cual finaliza con unas breves conclusiones acerca de las implicancias de estos hallazgos para la disciplina del trabajo social.

PERSPECTIVAS: DE LA POBREZA A LA EXCLUSIÓN

Con el retorno a los regímenes democráticos en 1990 Chile enfrentó uno de los cambios más sustantivos en la forma de concebir las políticas contra la pobreza: la propia noción de pobreza, es decir, el objeto de política en el periodo de dictadura militar, es cuestionado en la búsqueda de ampliarlo y hacerlo más denso, más cercano al ideal democrático que inunda la semántica discursiva del nuevo periodo. La pobreza había sido comprendida hasta ese momento como la carencia de ingresos, y por tanto, abordada a través de ayudas sociales monetarias principalmente. A partir de la década de los noventa se plantea la idea de pobreza como una situación –ya no un estado– en la que confluyen diversas dimensiones incluyendo, pero no limitándose a, la carencia de ingresos. Las declaraciones emitidas en la Cumbre Mundial de Desarrollo Social de Copenhague en 1995 marcaron una fuerte tendencia a nivel global: la pobreza fue definida como una situación

multidimensional, en la que además de la falta de ingresos y de recursos productivos suficientes para garantizar medios de vida sostenibles, se producen deterioros en la salud, problemas de acceso a la educación y a los servicios básicos, carencia de vivienda o vivienda inadecuada; inseguridad, discriminación y falta de participación en la toma de decisiones en la vida civil, política y social (Spicker et al., 2009). Pobreza entendida así, como la confluencia de múltiples dimensiones de desventaja económica, social y política que se superponen y refuerzan unas a otras, y que se intersectan con categorías como raza, género, etnia, rango étnico, lugar de residencia, entre otras; supone una comprensión de esta en términos más amplios: se trata de un fenómeno de alta complejidad, cambiante y que desborda las conceptualizaciones que de él se puedan hacer. Este primer giro conceptual tiene relación con las dimensiones que refuerzan la situación de pobreza en términos monetarios, y/o que la proyectan más allá de lo monetario (Levitas et al., 2007). Es decir, aquellos dominios que se vuelven críticos cuando las dimensiones monetarias y simbólicas se superponen. El hecho de que ciertos segmentos de la población no perciban ingresos monetarios suficientes obstruye su posibilidad de participar en la esfera pública ejerciendo poder para tomar decisiones, y el hecho de que no participen en la toma de decisiones, es decir, que no ejerzan su poder en tanto ciudadanos, incide en que su acceso a la riqueza de un país sea cada vez más restringido (Levitas, 2012). El concepto de exclusión social, en este sentido, intenta contener esa complejidad de los problemas sociales en el contexto de la “nueva cuestión social”. No se trata solo de abordar las dimensiones convencionales de ingresos monetarios y acceso a servicios básicos, sino que se requiere mirar el entramado de relaciones de poder en las que tiene lugar la miseria (Taket et al., 2009). Su carácter relativo y relacional le otorgan la no-

ción de exclusión social un potencial conceptual y político que fue significativamente explorado en la década de los noventa a escala mundial (Estivill, 2003; Byrne, 2010).

En este marco, el Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza en Chile (CNSP) lanzó en 1996 su informe emblemático denominado “La pobreza en Chile: Un desafío de equidad e integración social”, en el cual se enfatizaban precisamente la multidimensionalidad de la pobreza y la complejidad que la caracterizaba como fenómeno. Es más, la propia creación del CNSP (antecedido por otros esfuerzos institucionales como los consejos interministeriales creados entre 1994 y 1996) es una muestra del giro que se venía produciendo en la concepción de la pobreza: se requería de múltiples lógicas, estructuras y recursos para abordar los problemas sociales de alto interés público (Cunill, 2005). Por esta razón, en los años siguientes la lógica de articulación inter-institucional siguió fortaleciéndose. Prueba de ello son la creación de la Red de Protección Social PROTEGE y la posterior creación del Sistema de Protección Social (hoy Sistema Intersectorial de Protección Social, con sus respectivos sub-sistemas Chile Crece Contigo y Chile Solidario) (Hardy, 2010; Robles, 2011). En esta línea podemos observar un segundo giro conceptual, referido a la estrategia de solución: se acuña en Chile el concepto de integración social, que subraya dos elementos principales. Primero, la necesidad de una acción mancomunada entre el Estado, el mercado y la sociedad civil para abordar los problemas sociales, y segundo, la necesidad de realizar un abordaje integral (y por tanto, intersectorial) de los mismos. Particularmente el Informe del CNSP (1996) fue un eje orientador en términos del debate conceptual sobre pobreza en Chile que fundó las intervenciones tanto de instituciones públicas como de la sociedad civil de ese periodo y posteriores.

A pesar de estos interesantes giros conceptuales, es preciso señalar que la concepción de exclusión social

adoptada tanto por el CNSP como por las instituciones gubernamentales en Chile a partir de la década de los noventa se enmarca en una perspectiva progresista-comunitarista, heredera de la tradición republicanista francesa (Silver, 1994; Levitas, 2006), donde la problemática es comprendida como el quiebre o debilitamiento de los vínculos que unen al individuo con la sociedad, y donde las estrategias de solución, por tanto, se refieren a la recomposición de estos vínculos (Barros et al., 1996; CNSP, 1996; Mideplán, 2002).

nalmente, una tercera perspectiva, de carácter crítico, denominada también redistribucionista (Veit-Wilson, 1998; Levitas, 2006) donde se concibe la exclusión como algo que un grupo social le hace a otro grupo social. Es decir, se plantea que existen mecanismos que generan la exclusión, y por tanto, la estrategia de solución es transformar dichos mecanismos a partir del control ciudadano. El abordaje de la exclusión, en este sentido, no puede estar desconectado de la reducción estructural de la desigualdad material y simbólica (Leyton y Muñoz, 2016).

Figura 1. Perspectivas para comprender la exclusión social: tres lugares de enunciación.



Fuente: elaboración propia en base a las propuestas de Silver (1994), Veit-Wilson (1998) y Levitas (2006).

La Figura 1 muestra tres perspectivas bien definidas para comprender la exclusión social, dominantes en las políticas sociales a escala mundial (Silver, 1994; Levitas, 2006). Una primera perspectiva neo-conservadora, positivizada, basada en el discurso moral de la clase baja (*moral underclass discourse*) que distingue entre los pobres que merecen acceder a los servicios sociales y aquellos que no lo merecen en tanto tienen conductas disruptivas o transgresoras de los códigos morales hegemónicos. En este sentido, la exclusión se produce como una decisión racional de ciertos individuos. La segunda perspectiva, denominada progresista-comunitarista, comprende la exclusión como el debilitamiento de los vínculos sociales, como indica la tradición republicanista francesa. Las soluciones pueden oscilar entre la asimilación cultural de la diferencia y un enfoque pluralista para abordar la diferencia. Fi-

EL LUGAR DE ENUNCIACIÓN Y SU CORRELATO OPERATIVO: LAS ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL

¿Cómo comprenden, los trabajadores/as sociales que ocupan cargos directivos en programas orientados al abordaje de la exclusión social, el fenómeno sobre el que intervienen? ¿Qué es para ellos la exclusión?, ¿por qué y cómo se produce? ¿Quiénes son los actores involucrados en que se produzca este fenómeno? ¿Cuáles son las decisiones estratégicas que toman los trabajadores sociales que están en cargos directivos, para abordar la exclusión? Estas preguntas, que guiaron esta parte del estudio, buscan distinguir el lugar de enunciación (Foucault, 2010; Mignolo, 2003), el propio horizonte, en el decir de Gadamer (1992), desde el cual los fenómenos sociales son concebidos por los/as trabajadores/as sociales. En la búsqueda de este

lugar de enunciación fue empleado un modelo conceptual que se basó en la noción de perspectiva. Perspectiva fue entendida como una forma de ver el mundo que integra una variedad de comprensiones, incluyendo posicionamientos epistemológicos, teóricos e ideológicos (Garrett, 2013). Este lugar de enunciación da forma y justifica las decisiones que guían la intervención social. Como plantea Saussure (2013) se produce, inevitablemente, una apropiación implícita, donde los hablantes son producidos por su propio discurso, incluso aunque estos no sean reconocidos abiertamente por los primeros.

El estudio partió del supuesto de que los trabajadores sociales no “memorizan y repiten” el discurso institucional de la organización en que se desempeñan. Efectivamente, fue posible constatar empíricamente que los entrevistados habían elaborado su propia posición comprensiva respecto de la exclusión, en la mayoría de los casos, difiriendo de las orientaciones programáticas e institucionales². Adicionalmente, los entrevistados también dieron cuenta de las posibilidades de hacer uso de la discreción profesional (Evans, 2011); todos señalaron que contaban con un margen de maniobra, más o menos limitado, para tomar decisiones estratégicas respecto de los procesos de intervención. El límite a este margen de maniobra, en todos los casos, estaba dado por las bases técnicas de los programas implementados, ya que todos eran financiados fundamentalmente por el Estado. Dentro de las bases técnicas, los entrevistados reconocieron que el cumplimiento de las metas eran “intransables” en la evaluación de la intervención, pero que la metodología para cumplirlas era aún un espacio a libre disposición.

En las entrevistas se puede observar una pluralidad de perspectivas para entender la exclusión social. En primer lugar, que la mayoría de los entrevistados sigue asociando la idea de pobreza con carencia de ingresos, y la idea de exclusión social como un concepto más amplio que envuelve múltiples dimensiones: “Sabemos que traba-

amos la pobreza, que ese es nuestro foco, por así decir, el foco de esta institución, pero yo lo que veo es más que trabajamos con la exclusión. Porque no es que a esta gente solo le falte dinero, además viven en territorios completamente abandonados y estigmatizados, no tienen acceso a los servicios necesarios para vivir de manera expedita, no participan de la vida social. [La exclusión] es eso, estar desconectado, estar completamente fuera, ser invisible a los ojos de los otros”. (Trabajadora social, 11).

En la cita puede observarse claramente como el concepto de exclusión utilizado por esta entrevistada hace alusión a “los otros”. La exclusión, es, en su mirada, una relación que involucra a otros. Esos otros son los que no ven, ignoran la situación de vida de los excluidos. Se trata de una visión compartida por varios de los entrevistados que ilustra la perspectiva crítica o redistribucionista (Veit-Wilson, 1998; Levitas, 2006; Leyton y Muñoz, 2016). Ante la pregunta por cómo se producen las situaciones de pobreza y exclusión social, se observa una variedad de perspectivas. La gran mayoría expresa una mirada crítica, es decir, centra el foco del problema en las estructuras opresivas que generan pobreza y exclusión, identificando al modelo neoliberal como su fuente. Se observa además un fuerte énfasis en la perspectiva de derechos de manera transversal entre la mayoría de los entrevistados: “Desde mi perspectiva la exclusión es cuando las comunidades están expuestas a los depredadores, empresas grandes y transnacionales, sin que el gobierno asuma un rol protector.” (Trabajador social, 5).

“Ser excluido es ser abusado. Abusado por el sistema de salud que no te trata bien si no puedes pagar una clínica privada, abusado por el sistema educacional que te ofrece la ilusión de ser profesional pero entrega una formación de mala calidad si vas a una universidad para pobres, abusado por los bancos que ofrecen préstamos a la gente pobre y que después tienen que devolver durante toda su vida”. (Trabajador social, 13).

“La exclusión es producto de que en este país se niegan los derechos de las personas todos los días, se niega la participación a quienes están en la pobreza. En las comunidades rurales, por ejemplo, es claro como las autoridades locales concentran todo el poder, donde no se habla de derechos sino de clientelismo” (Trabajadora social, 26).

Sin embargo, al profundizar en la conversación, emergen algunas variantes del discurso crítico en algunos casos. Por ejemplo, en las palabras de esta entrevistada se puede apreciar cómo una perspectiva redistribucionista va dando un giro levemente hacia un discurso neo-conservador, moralizante (Levitas, 2006):

“La causa de la exclusión es la falta de oportunidades, la injusticia social y la desigualdad. Yo creo que la delincuencia es un síntoma de la exclusión...no es por justificar a los delincuentes o a los drogadictos, pero si tú miras sus historias te das cuenta que sus familias son disfuncionales, violentas, sin valores. La mamá está en la cárcel, el papá es drogadicto, entonces no hay autoridad. Los niños crecen en ese ambiente, aprendiendo todo en la calle [...] la familia no entrega los valores que debe entregar, entonces ellos aprenden una mala manera de relacionarse con otros, que termina finalmente excluyéndolos de la sociedad.” (Trabajadora social, 18).

En esta perspectiva, más bien híbrida puesto que combina elementos críticos, progresistas-comunitaristas y neo-conservadores de acuerdo al modelo conceptual que guió esta parte del estudio, el lugar de enunciación se mueve sutilmente. Surge como una propuesta de corte más crítico pero el argumento va desplazándose hacia la responsabilización del sujeto de manera explícita. Algo similar ocurre al analizar los relatos de otro trabajador social, cuyo discurso arranca, igualmente, desde el reconocimiento del neoliberalismo como catalizador de los procesos de exclusión social. También aquí se observa un desplazamiento en el lugar de enunciación, en tanto la mirada estructural deviene en una lectura esencialista de la

experiencia de la exclusión, convirtiéndola en pura subjetividad: *“La exclusión es generada por el modelo neoliberal, que indica que tenemos que consumir para poder integrarnos. El excluido es aquel que se siente pobre, que siente que está fuera de ciertos círculos, que siente que no tiene los recursos para ir al mall y comprarse algo, o que siente que su casa no es la que quisiera y que no es suficiente para vivir bien con sus hijos. Yo pienso que es uno el que se siente excluido [...] para mí la exclusión no existe, tiene más que ver con una sensación”*. (Trabajador social, 2).

Esta última posición puede enmarcarse en la lógica que Inglehart (1997) denominó post-materialismo. En la imaginación post-material, plantea el autor, tienen prominencia los valores por sobre los recursos materiales. Ciertamente, se trata de una perspectiva que parece más pertinente en sociedades que han alcanzado niveles de satisfacción material suficientes, en las cuales puede ser posible, tal vez, plantear que grupos de la sociedad “se sienten” excluidos por otros. También es posible observar otro ejemplo de una perspectiva híbrida, donde la mirada crítica se combina con una lógica neoliberal. Esta línea discursiva, aunque emerge desde una crítica al neoliberalismo, encuentra en el propio argumento neoliberal la estrategia de intervención: *“Ser excluido significa que una persona no puede elegir lo que desea para su vida. No puede satisfacer sus necesidades. Está obligada a vivir en determinado barrio, sus niños están obligados a ir a determinada escuela. El modelo neoliberal impone esta forma de vida a la gente [...] por eso tenemos que trabajar para que las personas excluidas puedan acceder a un buen colegio, a buena salud, a una buena vivienda, para que puedan pagar eso porque lo merecen también, igual que tú o yo”* (Trabajador social, 3).

TRABAJAR CON OTROS: LA CONEXIÓN COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

A pesar de las diferencias discursivas

observadas en las distintas perspectivas sostenidas por los trabajadores sociales entrevistados, todos ellos, sin distinción, convergen en el repertorio estratégico utilizado para hacer frente al carácter multidimensional y complejo de los fenómenos de exclusión social. La estrategia empleada transversalmente es la conexión. El “acercamiento de la estructura de oportunidades” a los individuos y/o grupos organizados que participan en la intervención, o la “vinculación con las redes” son dos expresiones observadas de manera generalizada en las declaraciones de los trabajadores sociales. Es decir, independientemente del lugar de enunciación desde el cual se posicionan los hablantes, su estrategia de intervención prioritaria consiste en establecer un puente entre la estructura social y la vida de los sujetos, en la lógica de recomponer los vínculos que unen al individuo con la sociedad, tal como indica la perspectiva progresista-comunitarista (adoptada por el Estado y por las ONG en las que se desempeñaban los entrevistados). El arco de contingencia es amplio: se pueden observar desde narrativas dominadas por la desesperanza hasta lecturas más pragmáticas respecto de cómo los trabajadores sociales se observan a sí mismos desplegando esta estrategia y otras más críticas que relevan la perspectiva de derechos que estaría detrás del trabajo de conexión.

“Lo contrario a la exclusión es la igualdad... que los ricos no sean tan ricos y que todos tengamos los mismos derechos y que tengamos un Estado más fuerte [...] yo siento que ni yo ni esta institución puede influir desde su posición, nosotros podemos únicamente vincular a la gente con las redes de apoyo que existen en el territorio, para poder hacer su vida un poquito más decente.” (Trabajadora social, 14). *“Tú puedes tener una idea súper revolucionaria de lo que es la pobreza y de las estrategias para acabarla, pero al final de cuentas pasa que te topas con muchas limitaciones. No quiero que suene pesimista, porque lo veo precisamente como una oportunidad que*

tenemos todos los trabajadores sociales. Obviamente no vamos a poder solucionar todos los problemas que una persona o familia tiene, pero tenemos que mirar para el lado, hay otros profesionales, otras instituciones, otros recursos a los que se puede echar mano para darle un abordaje mucho más integral” (Trabajador social, 16).

“El trabajo con otros es demasiado importante, porque solo así puedes promover derechos. Necesitas coordinarte con salud, con educación, etcétera. Solo coordinándote con otras instituciones puedes dar una intervención más integral, desde los derechos, no como un favor, estilo ‘ya, si viene y hace lo que decimos, le damos atención psicosocial’. La red te permite ese trabajo más amplio” (Trabajadora social, 18).

Es el reconocimiento de las múltiples dimensiones que configuran la pobreza, la marginación, la exclusión social, el que abre paso a esta comprensión de “las redes”, en el decir de la mayoría de los entrevistados, como elemento clave para mejorar las condiciones de vida de los usuarios: *“[La situación de pobreza] significa que no tienes trabajo, y si consigues uno, no tienes donde dejar a tu guagua, y si tienes donde dejar a tu guagua no tienes como cuidar a tu mamá que está postrada, y además no hay que comer, y además no tienes capacitación suficiente para encontrar un trabajo [...] entonces tenemos que ser coherentes con esta definición multidimensional de la pobreza y vincular a nuestros usuarios con todas las redes que requieren para salir adelante”* (Trabajadora social, 1).

Sin embargo, “las redes”, como muchos de los trabajadores sociales las denominan, no operan precisamente como redes en tanto entramado complejo de nodos vinculados, sino como instituciones e incluso profesionales puntuales que se desempeñan en alguna institución y que facilitan ciertos procesos de derivación. En la mayoría de las ocasiones se trata de coordinaciones informales y esporádicas, situación que dificulta significativamente la proyección del trabajo: *“No*

hay una red propiamente tal, la vinculación con instituciones que te puedan apoyar para dar una intervención integral, multidimensional, efectiva, es súper frágil. O sea, depende de mí, de mi capacidad para caerle bien por ejemplo al psiquiatra X, y que a la buena onda con él o con alguien más del hospital yo pueda conseguir una hora para un miembro de las familias con las que trabajo [...] a veces yo uff [...] es desmotivante, cuando te demoras meses en establecer una relación de trabajo con otro servicio o programa y de repente cambian a ese funcionario con quien te coordinabas... y a empezar todo de nuevo, desde cero con el nuevo profesional que lo reemplaza” (Trabajador social, 2).

En los casos en que sí opera un trabajo en red formalizado y de manera sistemática (como el caso de las redes de infancia comunales, o las mesas técnicas instaladas en los espacios locales, entre otras), se observan importantes dificultades para hacer efectivo el trabajo: los desencuentros entre lógicas de comprensión de la intervención es evidente en el relato de la mayoría de los entrevistados.

“Todo se lo tiramos al trabajo en red, todo lo que no podemos hacer, pensamos al tiro en la red. Pero igual es complicado, no es llegar y plantear el caso y resolver. En las reuniones de la red te topas con profesionales que tienen otra mirada y eso dificulta todo. A mí me ha pasado con las gente de [organización religiosa], yo no comparto sus criterios, en realidad a veces pienso mejor tratar de resolver las cosas solo” (Trabajador social, 6).

“Yo pienso que es urgente re-mirarnos a nosotros mismos, digo a nosotros, los profesionales de lo social. Estamos formateados en un modelo tan autoritario, prejuicioso, que eso perjudica nuestra capacidad de resolver los problemas” (Trabajadora social, 24).

Se observan claramente algunos obstaculizadores para desarrollar procesos dialógicos de construcción de las orientaciones en el marco del trabajo con otros/as profesionales o instituciones, entre los que destacan la fal-

ta de procedimientos que garanticen un proceso deliberativo de toma de decisiones, las disparidades de conocimiento y diversidad de perspectivas para entender el mismo fenómeno, y el alcance meramente funcional de las acciones de coordinación con otros profesionales, lo que no permite una intervención de corte más crítico: “Nosotros participamos en la mesa técnica del [servicio público] pero el funcionamiento de la mesa es poco transparente, un saludo a la bandera yo diría. Si al final no se conversa, o sea, se plantea la situación pero finalmente son siempre los mismos quienes toman decisiones o bien se discute algo pero solo los interesados hablan, y los demás, revisan su celular”. (Trabajadora social, 19).

“Que haces si tu colega dice ‘no...este caso hay que judicializarlo ahora ya’. ¿Y cómo tú lo vas a hacer entender que estas personas son víctimas de esta sociedad, que las familias son abusadas por este sistema? Que tenemos que darles la oportunidad de salir de esto [...] es desesperante a veces, cómo hay colegas que no saben nada del problema que se supone estamos tratando de resolver” (Trabajadora social, 1).

“Creo que el trabajo con la red es importante pero también siento que está todo centrado en la cuestión más funcional, ‘ya, derivemos para allá, o para acá’. Y no damos una discusión de fondo, de cómo podemos ir más allá de poner parches al modelo” (Trabajador social, 5).

DISCUSIÓN

El examen crítico de los lugares de enunciación de los trabajadores sociales contribuye construir y reconstruir formas alternativas de entender los fenómenos sociales. Hacer explícitas las perspectivas que fundan la intervención permite clarificar cómo nuestras suposiciones permiten y/ o dificultan la concreción del compromiso de trabajo social con la justicia social (Garrett, 2013), abriendo posibilidades para discutir tales suposiciones y re-elaborar los propósitos del trabajo social teniendo en cuenta, al mismo

tiempo, las oportunidades y limitaciones de los contextos institucionales en los cuales se desempeñan los trabajadores sociales. Tres hallazgos específicos se desprenden de la parte del estudio discutida en este trabajo: i) las perspectivas híbridas son dominantes, y conllevan problemas asociados al eclecticismo; ii) las perspectivas críticas/ redistribucionistas también tienen un lugar relevante en el discurso de los entrevistados, pero carecen de un correlato operativo; y iii) las estrategias de conexión, preponderantes en los discursos de los entrevistados, se encuentran con diversos obstáculos que impiden avanzar hacia una lógica más crítica de intervención.

En primer lugar, el carácter híbrido de las perspectivas sostenidas por la mayoría de los trabajadores sociales participantes del estudio conlleva la coexistencia de enfoques diversos y veces contradictorios sobre la exclusión social. Si bien la mayoría de ellos señala que los participantes de sus intervenciones son excluidos por la sociedad (nadie “desea” estar en la pobreza y ser excluido), destaca el énfasis –a veces sutil, y a veces muy explícito– en la conducta moral de los pobres en los discursos de algunos de los entrevistados. A pesar de que “culpar a los pobres” es una de las expresiones más claras de pensamiento neoliberal (Liebenberg et al, 2013), la mayor parte de los trabajadores sociales que sostienen el discurso moralizante también criticaron el neoliberalismo como la causa última de la exclusión social. Esto sugiere que las miradas híbridas, y el eclecticismo que les subyace, necesitan ser examinados críticamente, ya que pueden obstaculizar la posibilidad de abordar la exclusión social de una manera coherente y reflexiva. Incluir elementos de diversas perspectivas para armar el propio lugar de enunciación no es un problema necesariamente. De hecho, una combinación de perspectivas puede ser útil en algunos casos para hacer frente a fenómenos sociales altamente complejos (Payne, 2005). Si la intervención de los trabajadores sociales va dirigida

a abordar un fenómeno tan complejo, multidimensional y relativo como la exclusión social, podría suponerse que entre más perspectivas comprensivas, más integralidad gana la intervención. Es una declaración que merece un análisis en mayor profundidad, puesto que si distintas perspectivas se combinan sin un examen crítico de sus supuestos y consecuencias lógicas en la práctica, existe un alto riesgo de que detrás de ese eclecticismo se oculten lógicas opresivas bajo discursos aparentemente progresistas y/o críticos (Garrett, 2013). Además, cabe considerar que el eclecticismo, plantea Thompson (2010), puede ser el resultado de las resistencias a la articulación entre teoría y práctica. Muchos de los entrevistados declararon, al finalizar la entrevista, que esa había sido la primera vez que reflexionaban sobre la perspectiva desde la cual enfrentaban su trabajo. Esto podría indicar que el eclecticismo observado en los discursos de estos trabajadores sociales posiblemente no había sido deliberadamente decidido. Tal eclecticismo ha sido interpretado en esta investigación como una forma de organización de las ideas más bien espontánea, que es el resultado del carácter también ecléctico de las directrices de las instituciones en las que estos trabajadores sociales se desempeñan. Esto sugiere reposicionar la teoría social como un dispositivo ideológico y ético que nos permite comprender cómo funcionan las estructuras y mecanismos que generan la exclusión, asunto fundamental para avanzar en intervenciones no solo más integrales en tanto atienden la multidimensionalidad de los fenómenos sociales sino también más críticas de los mecanismos y estructuras que los reproducen cotidianamente. Por otra parte, una perspectiva más cercana a los enfoques críticos o redistribucionistas también fue encontrada con fuerza entre los discursos de los entrevistados. Para estos trabajadores sociales, la exclusión social es comprendida como resultado de la negación de derechos sociales y de las barreras de participación social y poli-

tica que han sido impuestas a los grupos sociales en situación de pobreza. Desde este punto de vista, la cuestión del poder se sitúa en el centro de la idea de la exclusión social. Prácticas de autoritarismo, clientelismo y el proteccionismo fueron vistos por los entrevistados como los principales factores causantes de la exclusión social en los espacios locales, donde los derechos se utilizan como un medio para el intercambio de favores políticos. Si bien se trata de una perspectiva muy compleja y en la mayoría de los casos, muy sólidamente fundamentada, se aprecian significativas dificultades para operacionalizar estas perspectivas en estrategias de intervención consistentes. Es decir, a pesar de adscribir a una perspectiva crítica, estos trabajadores sociales orientaban el quehacer de sus equipos principal y únicamente hacia la conexión entre personas en situación de pobreza y la oferta de servicios disponible en cada territorio³. El trabajo “con las redes”, en palabras de los entrevistados, fue referido como crucial para abordar efectivamente la exclusión (y no solo la pobreza, entendida como la carencia de ingresos) en tanto permitiría derivar a los usuarios a otras instituciones o programas que pueden abordar otras dimensiones de exclusión. La importancia que los entrevistados le atribuyen a esta estrategia no es sorprendente dada la estructura de bienestar limitado y la falta de garantía de derechos sociales universales en Chile. A partir del año 2000, con la implementación del Sistema de Protección Social y la creación de nuevos programas sociales, la estrategia de conexión entre los usuarios y la oferta pública se vuelve aún más relevante, dados los problemas de coordinación inter-institucional que emergen en este contexto (Cunill et al., 2013). El problema radica más bien en que la estrategia de conexión es reducida al encuentro entre la oferta pública y los participantes de la intervención, sin desplegar ninguna estrategia para ampliar la idea de conexión hacia su significado más profundo, y atender así la fragmentación del teji-

do social que subyace a la exclusión (Taket et al., 2009). Desde una perspectiva crítica o redistribucionista, se requiere que los usuarios de programas sociales –ciudadanos– puedan desplegar su poder para ejercer control sobre los mecanismos que producen la exclusión. Para ello, lo primero y fundamental es activar sus propios repertorios discursivos desde una lógica de derechos recomponiendo un horizonte colectivo. En este sentido, la retórica de los derechos encierra un potencial y un riesgo al mismo tiempo, ya que si la estrategia es promover los derechos individuales sin una referencia colectiva, lo que se promueve es una lógica hegemónica de derechos, donde estos potencian clientes en vez de ciudadanos (Clarke et al., 2014; Muñoz y Abarca, 2016).

El asunto más complejo radica en que los trabajadores sociales se enfrentan a un discurso institucional (del Estado de Chile en tanto financista de las intervenciones, y de las ONGs, en tanto ejecutoras de las mismas) que si bien señalan la relevancia de los enfoques promocionales y de la perspectiva de derechos, evalúan las intervenciones en base a otros criterios que refieren más bien a la gestión financiera y al costo-beneficio de la inversión realizada. Es decir, la estrategia de intervención es considerada exitosa en tanto puedan contabilizarse los individuos “conectados con la oferta pública” (por ejemplo, número de usuarios que acceden a una subvención específica o a un servicio especializado como horas de atención médica o capacitación, que ganan un proyecto de emprendimiento individual, entre otros), sin evaluar, en ningún caso, la dimensión colectiva de los derechos, la recomposición de los vínculos comunitarios ni el ejercicio de poder por parte de los participantes de la intervención en las instancias locales (Muñoz y Abarca, 2016).

Finalmente, se encuentran los obstáculos para implementar esta estrategia de conexión desde una perspectiva crítica. Dentro de los nudos en este sentido destaca, en primer lugar, el

incipiente grado de formalización del trabajo conjunto con otros profesionales y/o instituciones. Al existir una alta rotación profesional, debido a la extensión limitada de los proyectos de intervención y a la precariedad laboral en la que se encuentran los profesionales, se torna sumamente complejo acumular y profundizar el aprendizaje generado a partir del trabajo colaborativo a través del tiempo. Una trayectoria sostenida de aprendizajes conjuntos podría dar lugar a una discusión de las lógicas y criterios que priman en las intervenciones sociales, en la búsqueda de lecturas interdisciplinarias e intersectoriales que efectivamente aportaran al abordaje integral de los fenómenos sociales (Muñoz, 2011; Cunill-Grau, 2014; Cameron, 2016). Las lógicas autoritarias y la débil aproximación a procedimientos de coordinación basados en enfoques deliberativos también aparecen como obstaculizadores de un diálogo que permita avanzar en abordajes más integrales. En esta misma línea, varios entrevistados señalaron que se torna sumamente complejo llevar a este espacio de trabajo conjunto (intersectorial o inter-institucional) una perspectiva emancipadora en tanto en estas instancias coexisten una variedad de discursos guiados principalmente por una lógica funcional o derechamente neo-conservadora. En este sentido, cabe señalar que se vuelve difícil instalar una lógica de enunciación crítica y emancipadora en los espacios de trabajo conjunto con otros profesionales y/o instituciones si no existe primero un auto-reconocimiento de las más íntimas contradicciones que encierra nuestro propio lugar de enunciación (Muñoz, 2011).

Cada profesional participa en estas instancias de trabajo conjunto con otros profesionales y/o instituciones lo hace como un sujeto situado desde un horizonte comprensivo particular, que funda el lugar de enunciación desde el cual comprende el fenómeno de intervención y propone, desde esa posición de habla, estrategias y procedimientos para abordarlo. Por una

parte, el background disciplinar adquirido por los profesionales durante su proceso de formación académica –un verdadero proceso de aculturación profesional–, encuadra la comprensión que estos pueden hacer de los fenómenos sociales y otorga un marco normativo más o menos explícito sobre cómo actuar, dando lugar a identidades profesionales diferenciadas que varían en términos de poder y legitimidad en determinados campos de intervención (Muñoz, 2011). Por otra parte, los profesionales que participan de instancias de trabajo inter-profesional generalmente se encuentran insertos en un sector específico de la política social (por ejemplo salud, educación, agricultura, vivienda, justicia, entre otros). Así como las adscripciones disciplinares, los sectores de la política social también se han construido representaciones en términos de su poder y legitimidad, al mismo tiempo que puede apreciarse una coexistencia de lógicas dominantes y marginales en el interior de cada sector. Finalmente, las instituciones en las cuales se desempeñan los profesionales también dan forma a las lógicas de trabajo inter-profesional, sobre todo cuando estas son de distinto tipo (instituciones estatales, de la sociedad civil o privadas). El marco institucional –es decir, el horizonte político, religioso, conceptual, epistemológico, organizacional– de una institución determinada también da forma a la posición de otros profesionales que participan del trabajo conjunto (inspirando colaboración, indiferencia, resistencia, conflicto, etcétera). De ahí que sea sumamente relevante identificar cuáles son los factores que favorecen y obstaculizan la generación de perspectivas dialógicas entre profesionales, que permitan efectivamente intervenir desde una mirada de integralidad.

CONCLUSIONES

A partir de esta indagación empírica es posible concluir que los trabajadores sociales entrevistados dan cuenta de tres nudos críticos fundamentales para el abordaje integral de fenómenos

sociales, que, como la exclusión social, son multidimensionales y altamente complejos. En primer lugar, el propio lugar de enunciación requiere ser revisado críticamente. Esto implica explorar las inconsistencias que, tras el manto del eclecticismo, ocultan perspectivas que responsabilizan a los individuos de sus propias miserias, reproduciendo con ello el neo-conservadurismo que subyace sutilmente a la hegemonía neoliberal. En segundo lugar, es posible visualizar que a las perspectivas críticas en trabajo social les urge ser operacionalizadas. A pesar de la discreción profesional reconocida por todos los entrevistados, la mayoría de los trabajadores sociales no hacía uso de ese margen de maniobra para incluir en sus repertorios estrategias de intervención que desafíen la configuración dominante del poder en los espacios locales. Esto sugiere la existencia de una significativa necesidad de formación profesional desde una perspectiva más esperanzadora, pero sobre todo, aplicada. Finalmente, el trabajo con otros, formados en otras lógicas disciplinares, representando intereses sectoriales y/o institucionales diversos, aparece como uno de los nudos críticos más significativos dada la demanda de abordaje integral de los fenómenos de exclusión social. Surge en ese sentido la interrogante por cómo instalar una lógica crítica allí. Si bien este desafío puede ser leído en clave filosófica, es también, y ante todo, fáctico. Dadas las condiciones de precariedad laboral en la que se encuentran no solo los trabajadores sociales sino que todos los equipos que ejecutan la política social del Estado, resulta difícil pensar en densificar los aprendizajes y conocimientos generados desde la intervención en lo local. Ambas dimensiones, la filosófica y la fáctica, requieren urgentemente ser visualizadas y abordadas en las agendas de las escuelas de trabajo social, cuerpos colegiados y otras entidades de organización profesional, con miras a la incidencia pública y a la transformación de los enfoques dominantes de intervención sobre los fenómenos y mecanismos exclusionarios actuales. ●

1. Perspectives and models in social work: social workers' understanding and practices in social exclusion and citizenship in Chile. Tesis doctoral no publicada. School for Policy Studies, University of Bristol, Inglaterra.

2. Se realizó también análisis documental de las orientaciones programáticas e institucionales que constituían el marco de intervención de los entrevistados, sin embargo en este artículo, por razones de espacio, focalizo en las perspectivas de los/as trabajadores/as sociales únicamente.

3. Exceptuando la situación de cuatro trabajadores/as sociales, que dieron cuenta de estrategias de intervención orientadas a la promoción del control ciudadano. Siendo muy significativas estas experiencias, cabe destacar que los mismos entrevistados señalaron que se trataba de experiencias excepcionales y en ningún caso una tendencia en su trayectoria profesional.

Referencias bibliográficas

Barros, P., De Los Ríos, D. and Torche, F. (1996). *Lecturas sobre la exclusión social*. Santiago de Chile: ILO.

Byrne, D. (2010). *Social exclusion*. Berkshire: Open University Press.

Cameron, A. (2016). What have we learnt about joint working between health and social care? *Public Money & Management* 36(1), pp. 7-14.

Clarke, J., Coll, K. Dagnino, E. and Neveu, C. (2014). *Disputing citizenship*. Bristol: The Policy Press.

CNSP. (1996). *La pobreza en Chile: Un desafío de equidad e integración social*. Disponible en www.superacionpobreza.cl. Consultado: 16/05/2016.

Cunill, N. (2005). *La intersectorialidad en el gobierno y gestión de la política social*. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 octubre.

Cunill-Grau, N., Fernández, M. y Thezá, M. (2013). La cuestión de la colaboración intersectorial y de la integralidad de las políticas sociales. Lecciones derivadas del caso del sistema de protección a la infancia en Chile. *Polis* 36, pp. 1-18.

Cunill-Grau, N. (2014). Resistencias a la colaboración interinstitucional. Aprendizajes para la implementación de las nuevas políticas sociales. *DAAPGE* 23, pp. 7-32.

Estivill, J. (2003). *Panorama de la lucha contra la exclusión social: conceptos y estrategias*. Ginebra: OIT.

Evans, T. (2011). Professionals, managers and discretion: critiquing street-level bureaucracy. *British Journal of Social Work* 41 (2), pp 368-86.

Foucault, M. (2010). *Arqueología del Saber*. Siglo XXI: México.

Gadamer, G. (1992). *Verdad y Método II*. Sígueme: Salamanca.

Garrett, P. (2013). *Social work and social theory. Making connections*. Bristol: The Policy Press.

Hardy, C. (2010). Red Protege. Sistema de Protección social en Chile. Paper presentado en Workshop on sharing innovative experiences on the social protection floor, Turin 8-9 July, Santiago de Chile, OIT.

Inglehart, R. (1997). *Modernization and postmodernization: cultural, economic, and political change in 43 societies*. Princeton: Princeton University Press.

Levitas, R. (2012). The just's umbrella: austerity and the Big Society in Coalition policy and beyond. *Critical Social Policy* 32 (3), pp 320-42.

Levitas, R. (2006). *The inclusive society? Social exclusion and New Labour*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Levitas, R., Pantazis, C., Fahmi, E., Gordon, D., Lloyd, E. and Patsios, D. (2007). *The multi-dimensional analysis of social exclusion*. Department of Sociology and School for Social Policy, University of Bristol - Townsend Centre for the International Study of Poverty and Bristol Institute for Public Affairs.

Leyton, C. y Muñoz, G. Revisitando el concepto de exclusión social. Su relevancia para las políticas contra la pobreza en América Latina. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* 65, pp 39-68.

Liebenberg, L. Ungar, M. and Ikeda, J. (2013). Neo-liberalism and responsabilisation in the discourse of social service workers. *British Journal of Social Work*, advance access published online November 10, pp 1-16.

Mideplán (2002). *Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza*. Working Paper, Chilean Government.

Mignolo, W. (2003). *Historias locales/diseños globales*. Akal: Madrid.

Muñoz, G. (2015). *Perspectives and models in social work: social workers' understanding and practices in social exclusion and citizenship in Chile*. Tesis doctoral no publicada. School for Policy Studies, University of Bristol, Inglaterra.

Muñoz, G. (2011). *Contrapuntos Epistemológicos para Intervenir lo Social: ¿Cómo impulsar un diálogo interdisciplinar?* *Cinta de Moebio* 40, 84-104.

Muñoz, G. y Abarca, V. (2016). El enfoque de derechos en los programas sociales y la importancia de su evaluación. En F. Cortez-Monroy y T. Matus (Eds.). *Innovación social efectiva*. Fondef - Conicyt.

Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory*. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Robles, C. (2011). *El sistema de protección social de Chile: Una mirada desde la igualdad*. Santiago de Chile: Cepal.

Saussure, F. (2013). *Course in General Linguistics*. Nueva York: A&C Black.

Silver, H. (1994). *Social exclusion and social solidarity. Three Paradigms*. *International Labour Review* 133 (5-6), pp 531-78.

Spicker, P., Alvarez Leguizamón, S. y Gordon, D. (2009). *Pobreza: un glosario internacional*. Buenos Aires: Clacso.

Taket, A., Crisp, B., Nevill, A., Lamaro, G., Graham, M. and Bartey-Godfrey, S. (2009). *Theorising social exclusion*. Oxon: Routledge.

Thompson, N. (2010). *Theorizing social work*. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Veit-Wilson, J. (1998). *Setting adequacy standards: how governments define minimum incomes*. Bristol: The Policy Press.