

# USUARIO COMO CATEGORÍA QUE ENUNCIA A LAS PERSONAS DESTINATARIAS DE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

User as a category that enunciates the addressee people of the process of intervention in social work

Laura Rébori<sup>1</sup>

Recibido: 15/09/19

Aceptado: 16/12/19

## Resumen

El presente trabajo expone reflexiones en torno al uso de la categoría "usuario" en el ejercicio profesional del Trabajo Social, con la finalidad de hacer explícitas sus implicancias teóricas, ético-políticas y táctico-operativas. Se plantea "usuario" como la categoría que trasciende la fragmentación al considerar las contradicciones inherentes a las relaciones sociales propias de la sociedad capitalista, ubicando en su interior a la persona destinataria y a la situación problemática por la que atraviesa. Los elementos que se proponen son parte de los hallazgos de una tesis de Maestría en la cual se indagó acerca de las categorías utilizadas para enunciar a las personas destinatarias de las políticas públicas, en las que se desarrollan los procesos de intervención. Para el acercamiento al objeto de investigación, se revisaron con fuentes secundarias como producciones de autores, revistas de Trabajo Social, documentos de políticas sociales, publicaciones de gestión acerca de las políticas sociales. A la vez, se trabajó con fuentes primarias, como la realización de encuesta a trabajadores/as sociales de la provincia de Buenos Aires, entrevistas en profundidad a trabajadores sociales graduados de universidades nacionales argentinas con desempeño en el ejercicio profesional en diferentes ámbitos de las políticas sociales.

## Palabras clave

Trabajo Social, lenguaje, intervención, usuario.

## Abstract

This paper presents reflections on the use of the category "user" in the professional exercise of Social Work, in order to make explicit its theoretical, ethical, political and tactical-operational implications. The "user" is raised as the category that transcends the fragmentation when considering the inherent contradictions of the social relations proper of the capitalist society, locating in its interior the recipient person and the problematic situation he/she goes through. The elements proposed are part of the findings of a Master's thesis in which we investigated the categories used to describe the people targeted by public policies, in which the intervention processes are developed. In order to approach the object of research, secondary sources such as author's productions, Social Work journals, social policy documents, management publications about social policies were reviewed. At the same time, we worked with primary sources, such as a survey of social workers in the province of Buenos Aires,

<sup>1</sup> Doctoranda en Trabajo Social (FTS-UNLP). Magister en Trabajo Social (FTS-UNLP). Licenciada en Trabajo Social (FCH-UNCPBA), Docente de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Humanas (FCH-UNCPBA), Miembro del Grupo de Investigación y Acción Social (GlyAS) de la FCH-UNCPBA. Irebori@fch.uncen.edu.ar

in-depth interviews with social workers graduated from Argentine national universities who work in different areas of social policy.

**Key words**

Social Work, language, intervention, user.

**Cómo citar**

Rébori, L. (2019). Usuario como categoría que enuncia a las personas destinatarias de los procesos de intervención en trabajo social. *Intervención*, 9(2), 45-60.

## 1. Introducción

El presente artículo expone algunas reflexiones, en torno al uso de la categoría usuario en Trabajo Social, que tuvieron origen en el trabajo de tesis de Maestría “Trabajo Social y Lenguaje: particularidades del ejercicio profesional”. En dicha investigación se indagó acerca de las categorías utilizadas para enunciar a las personas destinatarias de las políticas públicas en las que se desarrollan los procesos de intervención, con la finalidad de hacer explícitas las implicancias teóricas, ético políticas y táctico-operativas que poseen en el ejercicio profesional del Trabajo Social. Las categorías que enuncian a las personas destinatarias se sustentan en las perspectivas propias de la teoría social, aunque por la naturaleza del cotidiano profesional o el espacio en el cual son utilizadas, dicho sustento se oculta. Esta convivencia hace que las diferentes modalidades enunciativas sean utilizadas sin mayor problematización de sus fundamentos.

En el recorrido hacia el conocimiento del objeto de estudio la estrategia teórico-metodológica -por la propia dinámica de la tarea de investigación-, fue requiriendo la realización de diferentes actividades. En este sentido, se consultaron diferentes fuentes. Por un lado, se realizaron rastreos bibliográficos en bibliotecas e internet donde aparecieron los trabajos de diferentes autores: Acevedo et al. (2007) Ander Egg (1982), Cazzaniga (2005), Currin Letelier (2008), Eroles (2005), Navarro Lobregat (2014), Richmond (1982, 2008) Soto y Palomar (1993), Tracchitte et al. (2014), Revistas del Museo Social Argentino (1942, 1940), entre otros.

Por otro lado, se trabajó con fuentes primarias escritas y orales de diferentes tipos, en las que estuvieron involucradas/os treinta y cinco trabajadoras/es sociales de diferentes ciudades de la provincia de Buenos Aires y Capital Federal, que se desempeñan en diferentes ámbitos de la política pública; tomando como recorte temporal el transcurso del año 2015.

En primera instancia se realizaron encuestas autoadministradas y un grupo focal, cuyos resultados brindaron un panorama sobre cuáles son las categorías que se utilizan en la actualidad para dar cuenta de las personas destinatarias de las políticas públicas. Las dimensiones consultadas fueron: institución de desempeño y dependencia de la misma, categoría utilizada para enunciar a las personas destinatarias, proveniencia de la categoría y si considera que la modalidad de enunciar determina los procesos de intervención profesional. Esta información planteó una primera aproximación a las categorías y su modalidad de uso, situación que requirió ser ahondada a través de entrevistas en profundidad. En este sentido, que se realizaron entrevistas en profundidad, en las que se tomaron las mismas dimensiones que las utilizadas en las encuestas y el grupo focal, con la finalidad de develar las implicancias contenidas en las categorías. Los criterios de selección de quienes se entrevistaron fueron: que sean graduados/as de carreras universitarias, docentes universitarios/as de Universidad Nacional de Lujan (UNLU), Universidad Nacional de La Plata (UNLP) y Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (UNICEN) que al mismo tiempo se desempeñan en el ejercicio profesional, en diferentes ámbitos de inserción socio ocupacional.

El análisis propuesto, parte por entender el lenguaje desde los planteos de Voloshinov (2009), donde la palabra, en la comunicación social, se constituye en el “fenómeno ideológico por excelencia” (2009:33). La palabra, al incorporar elementos del contexto en que es utilizada, contiene en sí significantes ideológicos que son ocultados por la naturaleza del espacio de uso: la cotidianeidad. Nombrar es una actividad sumamente compleja en la que se conecta dialécticamente la universalidad del nombre y la particularidad del objeto concreto que se inserta, en el movimiento contradictorio de las relaciones sociales en un momento de la historia humana. Esto se debe a la relación dialéctica que se da entre las relaciones sociales y la producción de la palabra. Cada categoría, al enunciar a las personas destinatarias de las políticas públicas, se sustenta de las perspectivas propias de la teoría social<sup>2</sup>, aunque por la naturaleza del cotidiano profesional (Guerra, 2009), espacio en el cual son utilizadas, dicho sustento se oculta.

La vida cotidiana es el ámbito de reproducción del hombre como sujeto histórico, es el lugar donde se aprenden cada una de las actividades, aptitudes, habilidades para desempeñarse en sociedad en la que nacieron. Es el espacio en el que los hombres aprenden los elementos necesarios para la vida en sociedad, la comunicación, las costumbres, etc. (Heller, 1977; Grassi, 1989; Barroco, 2004). Lo cotidiano es uno de los elementos constitutivos de la historia, uno de los aspectos de la realidad, es

---

<sup>2</sup> Considerando la teoría social siguiendo a Netto (2012) y los debates en su interior que propone Giddens (1987)

el nivel en el que, a través de la reproducción de los individuos, se realiza la reproducción social (Netto, 1996).

La vida cotidiana es la vida que todo hombre desarrolla, sin excepción, más allá del lugar que ocupa en la división social del trabajo (Heller, 1985) “Es el conjunto de actividades que caracterizan, la reproducción de los hombres particulares, los cuales, a su vez, crean la posibilidad de la reproducción social” (Heller, 1977:19). El espacio en el cual los hombres aprenden el código lingüístico, entre otras destrezas necesarias para vivir en sociedad, es insuprimible. “No hay sociedad sin cotidianidad, no hay hombre sin vida cotidiana” (Netto, 2012: 23).

El hombre participa en la vida cotidiana con todos los aspectos de su individualidad, como hombre entero. Todas sus capacidades, sus habilidades están puestas en la dinámica de la vida cotidiana. Para caracterizarla, Lukács (1966) plantea la existencia de tres determinaciones ontológicas-estructurales: la heterogeneidad, la inmediaticidad y la superficialidad extensiva (Netto, 2012).

- a) La herogeneidad: Heller (1985) plantea la heterogeneidad como característica de la vida cotidiana, desde el punto de vista del contenido y significación de los tipos de actividad. Los sujetos tienen que responder a actividades de diferente naturaleza como el lenguaje, el trabajo, la vida política, etc. (Netto, 2002), que le demandan que todas sus atenciones estén puestas -parcialmente- en cada una de ellas (Heller, 1985; Guerra, 2009)
- b) La inmediaticidad: este elemento responde al requerimiento constante de dar respuestas espontáneas en el desarrollo cotidiano de actividades de diferente índole. Este ritmo fijo y repetitivo que caracteriza a la cotidianidad, no entra en contradicción con la necesidad de espontaneidad, sino que uno implica al otro (Heller, 1985: 56). El padrón de comportamiento propio de la cotidianidad, es la relación directa entre pensamiento y acción (Netto, 2002).
- c) La superficialidad extensiva: en el movimiento heterogéneo e inmediato, las diferentes actividades que el individuo realiza, demandan que este de respuestas, sin considerar las relaciones entre los fenómenos que se presentan.

Estas características constitutivas de la vida cotidiana determinan la dinámica del cotidiano profesional (Guerra, 2009), por desarrollar procesos de intervención teniendo como horizonte la vida cotidiana de las personas destinatarias de los servicios sociales, porque el ejercicio profesional posee su propia dinámica cotidiana. Esta situación, va propiciando que la utilización de las modalidades de enunciar, aparezcan sin reflexiones que permitan trascender la inmediatez que le es propia.

El lenguaje encuentra en la cotidianeidad el espacio de desarrollo, interpelaciones y modificaciones. Se constituye en una de las dimensiones aprehendidas por los hombres en su ámbito. El hombre, en el desarrollo cotidiano, ocupa un lugar en la división social y un lugar geográfico particular del mundo. En un momento de la historia de la humanidad, aprehenderá su lengua y con ella incorporará las palabras que la generación anterior está usando para nombrar el mundo que lo rodea, a la vez que se lo pasará a las generaciones nuevas. De generación en generación se transmitirán entonces las palabras, como medio para la comunicación social,

La palabra es el fenómeno ideológico por excelencia. Toda la realidad de la palabra se disuelve por completo en su función de signo. En la palabra no hay nada que sea indiferente a tal función y que no fuese generado por ella. La palabra es el medio más puro y genuino de la comunicación social (Voloshinov, 2009: 33).

Las personas, los hablantes, no se enfrentan a palabras “neutras” de diccionario, sino que la palabra forma parte de diversos enunciados (Voloshinov, 2009). Siguiendo a Voloshinov, en el uso cotidiano del lenguaje,

la conciencia discursiva de los hablantes no tiene que ver, en realidad, con la forma de la lengua en cuanto tal ni con la lengua en sí (...) En la vida real, nosotros jamás pronunciamos ni oímos palabras, sino que oímos la verdad o la mentira, lo bueno lo malo, lo importante o lo nimio, lo agradable o lo desagradable. La palabra siempre aparece llena de un contenido y de una significación ideológica o pragmática. Así es como comprendemos la palabra, y respondemos únicamente a una palabra así: una palabra que nos afecta en una situación ideológica o vital (Voloshinov, 2009: 112).<sup>3</sup>

Esta coexistencia de diversos sentidos, que complejiza el entramado del lenguaje, habilita espacios de negociación y disputa. El código lingüístico posee significados que le son atribuidos según el grupo que lo esté utilizando. No son los mismos en todos los hablantes, esta diferenciación tiene anclaje en el lugar que ocupan en la sociedad, así como el sector de clase al que pertenece. En este sentido, Mallardi (2012) plantea que

---

<sup>3</sup> Es válido considerar que Voloshinov discute con Saussure. En este sentido, Elsa Dudrarooff esclarece la situación: “Saussure sostiene que para comprender el fenómeno lingüístico hay que estudiar la lengua; Voloshinov y Bajtín sostienen que así no se comprende ese fenómeno, que se lo desvirtúa y se lo despoja de su ser; sostienen que hay que estudiar el habla: hay que construir una lingüística del habla” (Dudrarooff, 1996: 27).

... distinguir la clase social del colectivo semiótico, en tanto tal permite reflexionar como en una sociedad en la cual se utiliza la misma lengua, la valoración que se hace de las palabras se relaciona estrechamente con la clase social a la que pertenezca el sujeto. Así, el colectivo semiótico es el todo que permite a las distintas clases sociales entablar la lucha por el significado de la realidad dentro de un proceso, en donde se entabla la comunicación entre las distintas clases y entre las fracciones de cada clase (2012:86).

Este aspecto del lenguaje toma relevancia para el tema que es abordado. A las modalidades de enunciar a las personas destinatarias, se les adjudica significados, así como fundamentos diferentes. Esto ocurre no sólo cuando se las utiliza con personas pertenecientes a otra clase social, sino también, en diferentes sectores al interior de la clase trabajadora. De modo que, algunas de las categorías que enuncian a las personas destinatarias de las políticas públicas, que son parte de los procesos de intervención en Trabajo Social, emergen de espacios de disputas y luchas por el significado.

La palabra encuentra su significado en el contexto en el que es utilizada, en su momento de génesis e institución desde la que proviene. En este sentido, Voloshinov (2009) plantea que, “en realidad, existen tantos significados de una palabra cuantos contextos hay de uso. Sin embargo, con todo esto, la palabra, no pierde su unidad ni se desintegra en el número de palabras correspondiente a los contextos de uso” (Voloshinov, 2009: 113). Mallardi (2003) siguiendo los planteos bajtinianos, sostiene que el significado de los enunciados tiene que ser analizado partiendo de considerar la ubicación del sujeto que enuncia, en el contexto social en el que desarrolla.

En la palabra se ponen en funcionamiento los innumerables hilos ideológicos que traspasan todas las zonas de la comunicación social. Por eso es lógico que la palabra sea el indicador más sensible de las transformaciones sociales, inclusive aquellas que apenas van madurando, que aún no se constituyen plenamente ni encuentran acceso todavía a los sistemas ideológicos ya formados y consolidados. La palabra es el medio en que se acumulan lentamente aquellos cambios cuantitativos que aún no logran pasar a una nueva cualidad ideológica, ni dar origen a una nueva y acabada forma ideológica. La palabra es capaz de registrar todas las fases transitorias imperceptibles y fugaces de las transformaciones sociales (Voloshinov, 2009: 40).

En el ejercicio profesional del Trabajo Social, el lenguaje es utilizado constantemente con las contradicciones propias que acarrea enunciar aspectos de la vida social, se nombra cada situación, sujeto, espacio, etc., que se inserta en las relaciones sociales de un modo de sociabilidad particular.

## **2. Una categoría de uso transversal a los diferentes ámbitos de inserción profesional.**

En Trabajo Social se da una convivencia heterogénea y diversa de categorías que enuncian a las personas destinatarias de las políticas públicas, políticas institucionales o servicios sociales desde donde se generan procesos de intervención profesional. Esta particularidad encuentra explicación en la naturaleza de la génesis de la profesión que, según Netto tiene como “principio constitutivo el sincretismo y permite comprender el desarrollo del Servicio Social como profesión, su núcleo organizativo y su forma de actuación” (2002:89).

Netto (2002), sostiene que sincretismo es la categoría apropiada para dar cuenta de la naturaleza socio profesional del Trabajo Social. Tres son los fundamentos objetivos de la estructura sincrética del Servicio Social: el universo problemático original que se le presentó como eje de demandas histórico-sociales, el horizonte de su ejercicio profesional y su modalidad específica de intervención. “Todo el complejo de otras determinaciones sincréticas propias al Servicio Social -valoraciones, componentes de referencia teórica, etc.- asienta en y concurre y refuerza estas bases factuales” (Netto, 2002: 89).

Al realizar un análisis sobre el abanico de posibilidades que se presentan en el ejercicio profesional - cuando se trata de enunciar a las personas destinatarias- emerge una primera distinción según su espacio de uso. Es decir, la diversidad de ámbitos en los que se desarrolla el ejercicio profesional del Trabajo Social ha ido marcando improntas en la utilización de las categorías. Esta situación se complejiza con el devenir histórico que va incorporando nuevos ámbitos, a la vez que se van diversificando los significados y sentidos que se le da a cada modalidad. A modo de ejemplo, en el ámbito de salud donde la profesión hegemónica es la medicina, la categoría que sobre determina las decisiones en el ejercicio profesional y toma relevancia en su uso es “paciente” -distinguiendo paciente interno de ambulatorio o paciente social-. Estas categorías, asimismo conviven junto a beneficiario y usuario cuyo uso es menor. La situación se complejiza dependiendo de la enfermedad que es atendida o prevenida, abriendo un abanico de enunciaciones que refieren a las particularidades atendidas, en ocasiones vinculadas a las especialidades de la medicina. De forma tal que se constituyen en verdaderos espacios de lucha por el significado (Voloshinov, 2009). Una

de las modalidades que se constituyó en espacio de disputa por el significado, en el ámbito de la salud, es aquella que refiere a quienes viven con VIH o con sida.

Por otro lado, se encuentran las categorías transversales (Rébora, 2016) que, como su nombre sugiere, no refieren a un ámbito particular de respuesta a las refracciones de la cuestión social, sino que aparecen indistintamente para hacer referencia a diferentes segmentos de la vida social en los que se desarrollan intervenciones. Cliente, beneficiario, usuario y titular de derecho son las categorías transversales que, según lo hallado en el proceso investigativo desarrollado para la realización de la tesis de Maestría, poseen mayor incidencia en el ejercicio profesional.

En el presente trabajo, se abordará la categoría usuario. Para acercarnos a las implicancias de su utilización, se hace necesario considerar el contexto en que se origina esta categoría, los presupuestos que la sustentan, así como también, lo que acontece en la actualidad al respecto. Desde esta perspectiva, la palabra encuentra su significado en el contexto de uso, requiriendo que, para el análisis, sea considerada la ubicación del sujeto que enuncia y el contexto social en el que se desarrolla.

### **3. Particularidades del uso de la categoría usuario en el ejercicio profesional**

Considerando los planteos de Voloshinov (2009), quien sostiene que los enunciados incorporan el significado y contenido según la ubicación del hablante y el contexto de uso en el que se desarrolla, se inicia el recorrido con la finalidad de recuperar las implicancias del uso de usuario. En este sentido, usuario es una de las categorías que -hasta lo hallado- la génesis de su uso se encuentra en los trabajos realizados desde la profesión.

Considerando los testimonios, es una modalidad que se utiliza en el ejercicio profesional, espacio donde adquiere significados heterogéneos. En este abanico de significación y contenido, usuario puede referir al proceso de intervención; considerando la relación que se establece entre trabajador/a social-institución-usuario, en la que media alguna prestación o, a una intervención unidireccional; trabajador/a social-usuario, donde se considera que el usuario “hace uso del Trabajo Social”. En este sentido, entre las/os entrevistadas/os están quienes expresan que “es usuario de la institución” y aquellos que plantean que “es usuario del profesional”. Algunos testimonios de quienes se desempeñan en el área de salud y niñez y adolescencia, explicitan la utilización de usuario, pese a tener cierta disconformidad respecto de la enunciación. Al consultar por la procedencia de la



categoría, la vinculan con otros tipos de uso, ejemplificando: “usuario de telefónica”, “usuarios de drogas”, considerando cierta vinculación con el mercado al que le otorgan connotación negativa.

Usuario es una categoría que se utiliza en el ejercicio profesional y en las producciones teóricas que se realizan desde el propio Trabajo Social. Al indagar acerca del significado y contenido en la génesis de su uso, se pudo encontrar que son Tobón, Manrique y Rottier (1984)<sup>4</sup>, quienes buscando analizar la práctica profesional, utilizaron usuario para dar cuenta de uno de los agentes presentes, junto a la institución y el Trabajo Social. El análisis al que se hace referencia se titula La Práctica del Trabajo Social (guía de análisis) fue publicado por el CELATS<sup>5</sup> (Centro Latinoamericano de Trabajo Social) en el marco de la capacitación a distancia que se promovía desde dicha institución.

El CELATS fue la institución que albergó a trabajadores/as sociales de diferentes países de Latinoamérica que, en algunos casos necesitaron exiliarse por las dictaduras que se desarrollaban en sus países natales. Esta situación, de congregarse intelectuales de diferentes latitudes, potenció que las producciones contribuyeran a fortalecer el Trabajo Social crítico. Los profesionales que llegaban al CELATS venían de trayectorias de discutir el Trabajo Social, de ser partícipes del Movimiento de Reconceptualización<sup>6</sup>, de incorporar reflexiones, cuestionamientos en torno a las perspectivas que puede adoptar la profesión, evidenciando la dimensión política presente en ella.

El contexto era el de una América Latina en continua eclosión de hechos que mostraban que otra forma de sociabilidad era posible y con ejemplos concretos, como el triunfo de la Revolución Cubana. Estos elementos, sumados a los lineamientos institucionales del CELATS, generaron producciones que se constituyeron en aportes a la construcción de un Trabajo Social crítico. A principios de los años ochenta desde el CELATS, con la finalidad de fortalecer los fundamentos teóricos y brindar formación a distancia, se promovió la investigación. En su escrito acerca del proceso de institucionalización del CELATS, Leila Lima plantea:

---

<sup>4</sup> Se ha indagado el antecedente de esta producción teórica en la cual se propone como categoría enunciativa usuario, con la finalidad de profundizar en el significado y contenido de la génesis sin obtener hasta el momento hallazgos al respecto.

<sup>5</sup> El CELATS fue creado en el año 1974 en el marco de un acuerdo realizado entre la Konrad Adenauer y la Asociación Latinoamericana de Escuelas de Servicio Social (ALAESS). La presencia en América Latina de la Konrad Adenauer - institución privada, reconocida por el gobierno alemán que financió en los primeros años el funcionamiento del CELATS- con el Proyecto de Trabajo Social del ISI, sentó las bases para la constitución del CELATS (Lima; 1984: 4). El ISI, Instituto de Solidaridad Internacional, a partir del año 1965 y con una duración de diez años, inició un proyecto para la promoción de la profesión en América Latina: Proyecto de Trabajo Social en América Latina -PTS-ISI- (Lima; 1984: 12). En el primer período se desarrollaba el programa de intercambio de docentes entre unidades de enseñanza en América Latina y, por otro lado, se promovió la capacitación de los profesionales latinoamericanos a través de cursos que realizaban en Alemania. Al ser evaluados éstos últimos por parte de quienes los realizaron, plantearon la necesidad de priorizar la realización de actividades dentro del mismo continente latinoamericano (Ibidem).

<sup>6</sup> Sobre el Movimiento de Reconceptualización ver: Siede (2004), Netto (2005).

... en 1981 se plasman los intentos -que se venían gestando fundamentalmente desde el año anterior- de priorizar el papel directivo y orientador del CELATS en los programas de capacitación. Se organiza el curso de Capacitación a Distancia bajo directa responsabilidad del CELATS, tanto en lo concerniente a los objetivos y contenidos del curso como a la evaluación de los participantes (Lima, 1984: 42).

En este marco se promueve el curso de Capacitación a Distancia y durante el mismo año es lanzada la primera “Guía de Análisis de la Práctica Profesional”, publicada en 1984 con el mismo nombre por María Cecilia Tobón, Antonieta Manrique y Norma Rottier. Al año siguiente se realizó otro curso de duración anual. De dicha capacitación participaron alrededor de 700 profesionales de 14 países diferentes (Lima, 1984). En el trabajo utilizado para la capacitación a distancia se propone el análisis de la intervención, vinculado a la interrelación de tres agentes presentes: institución-usuario-trabajador social. En esta producción teórica, se utiliza usuario para dar cuenta de aquellos destinatarios de la práctica profesional. En el trabajo plantean:

... definimos como usuario al sujeto (persona o grupo) que recibe un servicio de las instituciones estatales y privadas. Llamamos así a quienes, atravesando situaciones de necesidad o problema, llega a solicitar ayuda para satisfacer sus necesidades sociales (Tobón et al., 1984:31).

Las autoras incorporan como elemento de análisis la existencia de ideología planteándola como algo que trasciende al ejercicio profesional, dicen: “pero existe al respecto, una connotación ideológica que trasciende en nuestro ejercicio profesional” (Tobón et al., 1984:31). En este sentido, las palabras de lamamoto iluminan y otorgan contenido:

... la ideología se vincula a las clases sociales en lucha por la hegemonía sobre el conjunto de la sociedad. Y aquéllos que monopolizan la riqueza y el Estado son también dominantes en la configuración del modo de pensar necesario para la reproducción de la sociedad. El modo capitalista de reproducir y el de pensar son inseparables, y ambos se expresan en el cotidiano de la vida social (lamamoto, 2001:126).

En los procesos de intervención profesional los/as destinatarios/as de la política pública están insertos/as en las relaciones de producción. Es decir, en los análisis que realizan las autoras, proponen a la persona destinataria cuyo lugar en la sociedad es producto de las relaciones sociales y, por lo tanto, no es elegido libremente. Esa persona o grupo se encuentra solicitando o haciendo

uso de algún tipo de prestación que le permita poder reproducir su vida, en la dinámica de implementación de las políticas públicas, es colocada en un lugar en que se esconde su capacidad productora. Las autoras proponen,

... el usuario al solicitar un servicio, es despojado de su rol de productor para asumir preponderantemente la calidad de consumidor. El necesita consumir servicios sociales y como tal, es atendido; (...) la tendencia a personalizar las relaciones sociales es parte de la ideología dominante que está presente en la institución y en el ejercicio de la profesión. En tanto las relaciones del usuario con la institución y el Trabajo Social se sitúan en lo personal y no en lo social, las necesidades no se vinculan a una demanda social insatisfecha y consiguientemente, no son trabajados como punto de partida para la organización de los mismos (Tobón et al, 1984: 31).

Usuario se constituye en el sujeto-trabajador que no logra satisfacer sus necesidades con el salario/remuneración que recibe o por la ausencia de éste, porque se encuentra desocupado. En este sentido, la situación que ubica al destinatario de las políticas públicas en los procesos de intervención que desarrolla el Trabajo Social, es la necesidad de acceder a algún bien o servicio por fuera de la vía mercantilizada. Esta situación lo ubica en el lugar de usuario de bienes y servicios no mercantilizados, que proveen las políticas públicas en sus diferentes ámbitos. A partir de allí, esos bienes y servicios necesarios para que los destinatarios puedan satisfacer sus necesidades básicas, reproduciendo sus vidas y a la vez, las relaciones sociales vigentes.

Por otro lado, la demanda individual de servicios permite encubrir su identidad de clase. Así terminan siendo individuos con problemas (de salud, desocupación, de vivienda, etc.) y no sujetos pertenecientes a una determinada clase social, en particular a las clases trabajadoras. Es decir, las relaciones con el usuario se personalizan, fraccionándose su identidad social (Tobón et. al., 1984: 31).

En este sentido, plantean que la relación entre institución-usuario-trabajador/a social queda en el ámbito de las relaciones personales y no sociales, contribuyendo a que se desdibuje y oculte la causalidad que genera la situación. Usuario es la categoría que da preponderancia a la posibilidad de responder a las necesidades de los sujetos que posee ese bien o servicio. De este modo, en los fundamentos que plantean las autoras, usuario incorpora en su contenido la contradicción que es propia del tipo de sociabilidad en el que desarrolla las actividades el Trabajo Social. Esto permite fundamentar que las situaciones por las cuáles se desarrollan los procesos de intervención no son

causadas por las propias personas, ni es su responsabilidad, sino que, la causalidad trasciende al sujeto, colocando el eje de la cuestión en otro ámbito y posibilitando acciones desde otra perspectiva. De este modo, el usuario no es el responsable de la situación que atraviesa que lo coloca en el lugar de destinataria/o de la política social. Es decir, usuario es la categoría que implica comprender que la persona destinataria está inserta en la división social, sexual y técnica del trabajo y que, ese lugar no fue elegido por ella.

El usuario es parte del proceso de intervención en Trabajo Social por una refracción de la cuestión social que se manifiesta como *necesidad o problema*. Desde estos argumentos, las personas que son usuarias, acceden a una cara de la moneda, al mediatizar la política social, el acceso para éstas se realiza por fuera del mercado, lo que satisface es la utilidad, es el valor de uso. El Estado, a través de las políticas sociales, genera que las personas accedan a algún bien o servicio que en la sociedad capitalista se realiza por la vía del mercado.

Si se recurre al significado etimológico va en el mismo sentido, usuario, viene de uso y éste, *de usus: de uti, usus, servise*, emplear, gozar, gustar (Monlau, 1941:1118). En este sentido, se puede considerar la posibilidad de usar, emplear o gozar algún bien o servicio que brindan las instituciones de inserción profesional del Trabajo Social, en las que se implementan las políticas públicas.

Como puede percibirse en el desarrollo, usuario es la categoría que incorpora la causalidad de la situación por la cual el “usuario” desarrolla su vida en determinadas condiciones, que no dependen de él individualmente. De modo que, la manifestación de la cuestión social, por la cual se genere el proceso de intervención, no es explicada por la subjetividad individual de la persona, sino que, desde una perspectiva de totalidad, desde múltiples determinaciones que los colocan allí.

En este sentido, de las categorías que se utilizan actualmente, usuario es la que trasciende el endogenismo (Montaño, 2000) y la unidireccionalidad de la intervención del Trabajo Social, pese a quedar inserto en la heterogeneidad de sentidos que le otorgan “las conciencias discursivas de los hablantes” (Voloshinov, 2009).

#### 4. Consideraciones finales

En el recorrido del presente trabajo pudo hacerse explícito que usuario es una categoría que trasciende la fragmentación, al considerar la contradicción inherente a las relaciones sociales propias

de la sociedad capitalista, ubicando en su interior a la persona destinataria y a la situación problemática por la que atraviesa.

Usuario remite a un/a destinatario/a que puede ser singular o grupal, enunciado genéricamente a partir de una palabra en que refiere al género masculino, constituyéndose en uno de los límites que posee la categoría, al plantearse desde el singular y en masculino. De modo que, se enuncia: usuario-usuaria al distinguir si refiere a hombre o mujeres y usuarios- usuarias, para dar cuenta que se desarrolla algún proceso de intervención en Trabajo Social con más de una persona.

No se debe perder de vista que las modalidades de nombrar a los/as destinatarios/as de las políticas públicas en los procesos de intervención profesional del Trabajo Social se constituyen en categorías que explicitan aspectos de la situación por la cual atraviesan las personas. Es decir, las refracciones de la “cuestión social” que motiva la intervención, así como la concepción de la misma que le otorgan sentido y contenido.

Las categorías muestran aspectos de la realidad y contienen en sí mismas los demás elementos que las completan,

“exprimen [...] formas de modo de ser, determinaciones de existencia, frecuentemente aspectos aislados de [una] “sociedad determinada” o sea: ellas son objetivas, reales (pertenecen al orden del ser son categorías ontológicas); mediante procedimientos intelectivos (básicamente, mediante la abstracción)” (Marx 1968 en Netto, 2012:70).

En el mismo sentido Lukács (1966) plantea que el materialismo dialéctico parte “de la existencia objetiva de las categorías como formas de la realidad, y considera sus modos psicológicos de manifestación como el reflejo inmediato del ser independiente de la conciencia ... lo decisivo de toda categoría es su función en la realidad objetiva” (Lukács, 1966:232).

Sin dejar de ser categorías que incorporan la contradicción propia de la sociedad, explicitando algunos contenidos y/o valoraciones y a la vez, ocultando otros, las categorías no son eternas, son históricamente determinadas y esta determinación se verifica en la articulación de la producción (Netto, 2012:72).

Esta situación demanda un acercamiento constante con la finalidad de develar su contenido e implicancias según su contexto de uso.

## Referencias

- Acevedo, P., Artazo, G. y López, E. (2007). La concepción y nominación de los sujetos como manera de constituirlos". *XXIV Congreso de Trabajo Social, FAAPSS*. Mendoza. Recuperado de: <https://trabajosocialuno.files.wordpress.com/2009/06/ponenciasujetosmza2.doc>
- Ander Egg, E. (1982). *Diccionario del Trabajo Social*. Editorial El Ateneo, Barcelona.
- Barroco, L. (2004). *Ética y Servicio Social: fundamentos antológicos*. Sao Paulo, Brasil: Editorial Cortez.
- Cazzaniga, S. (2005). *La noción de sujeto de la relación profesional en Trabajo Social*. Ficha de cátedra - Constitución Histórica de Trabajo Social, Maestría en Trabajo Social UNC. Recuperado de: <http://www.catedras.fcp.uncu.edu.ar/claroline/backends/download.php?url>.
- Coromidas, J. (1961). *Breve Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana*. Madrid, España: Editorial Gredos.
- Currin Letelier, M. (2008). *Representaciones Sociales: implicancias sobre el vínculo entre el trabajador social y el sujeto de atención*. San José, Costa Rica. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000314.pdf>
- Ducraroff, E. (1996). *Mijail Bajtín. La guerra de las culturas*. Buenos Aires. Argentina: Editorial Amagosto.
- Eroles, C. (2005). (Coord.) *Glosario de Temas Fundamentales en Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.
- Guerra, Y. (2007). *La instrumentalidad del Servicio Social. Sus determinaciones socio-históricas y sus racionalidades*. Sao Paulo, Brasil: Editorial Cortez.
- \_\_\_\_\_. (2004). *Algunas reflexiones sobre el Servicio Social en la contemporaneidad*. Ficha de Cátedra Proyecto Profesional y Metodología de Intervención dirigido a INSS. Mimeo.
- Guiddens, A. (1984). *Capitalismo y moderna teoría social*. Lisboa, Portugal: Editorial Presenca.
- Grassi, E. (1989). *La mujer y la profesión de Asistente Social. El control de la vida cotidiana*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Humanitas.
- Heller, A. (1977). *Sociología de la vida cotidiana*. Barcelona, España: Ediciones Península.
- \_\_\_\_\_. (1985). *Historia y vida cotidiana. Aportación a la sociología socialista*. Barcelona, España: Editorial Grijalbo.
- Iamamoto, M. (2003). El debate contemporáneo del Servicio Social y la ética profesional. En: Borgianni, E. y Montañó, C. (orgs.) *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción de un proyecto ético político profesional*. Sao Paulo, Brasil: Editorial Cortez.

- \_\_\_\_\_. (2001). *Servicio Social y División del Trabajo*. Sao Paulo, Brasil: Editorial Cortez.
- \_\_\_\_\_ y Carvalho, R. (1984). *Relaciones Sociales y Trabajo Social*. Lima, Perú: Editorial CELATS.
- Lima, L. (1984). *Una parte de la Historia del Trabajo Social. Seis años en el CELATS*. Lima, Perú: Editorial CELATS.
- Lukács, G. (1966). *La categoría de la particularidad*. En Estética. Barcelona, España: Editorial Grijalbo.
- Mallardi, M. (2003). *La Entrevista en Trabajo Social. Diálogos con la Filosofía Bajtiniana*. Tesis de grado en Trabajo Social FCH. UNCPBA. Tandil, Argentina: Mimeo
- \_\_\_\_\_. (2012). *Cuestión Social y Cotidiano. Implicancias objetivas y subjetivas de la sociabilidad capitalista*. Tandil, Argentina: CEIPIL, UNICEN.
- Monlau, P.F. (1941). *Diccionario etimológico de la lengua castellana precedido de unos rudimentos de etimología*. Buenos Aires, Argentina: Editorial El Ateneo.
- Montaño, C. (2000) La naturaleza del Servicio Social. Un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción. Cortez editorial. Brasil.
- MSA. (1942). Revista Servicio Social. Escuela de Servicio Social, 5(1).
- \_\_\_\_\_. (1940). *Revista Servicio Social. Escuela de Servicio Social*. 4 (1)
- Navarro Llobregat, B. (2014). Tipología de clientes en Trabajo Social: una herramienta para la mejora de la intervención profesional. *Revista de Documentos de Trabajo Social* (52). Recuperado de: [http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista\\_dts/52\\_2.pdf](http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/52_2.pdf)
- Netto, P. (2012). Trabajo Social: crítica de la vida cotidiana y método en Marx. En: Capello, M. y Mablona, C. *Colección Debates en Trabajo Social*. La Plata. Argentina: Instituto de Capacitación y Estudios Profesionales-Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires.
- \_\_\_\_\_. (2005). La reconceptualización: todavía viva 40 años después. En: Alayón, N. (comp.). *Trabajo Social latinoamericano. A 40 años de la reconceptualización*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Espacio
- \_\_\_\_\_. (2002). *Capitalismo monopolista y Servicio Social*. Sao Paulo, Brasil: Editorial Cortez
- Rébori, L. (2016). Trabajo social y lenguaje: particularidades del ejercicio profesional. *Tesis de Maestría FTS-UNLP*.
- Richmond, M. (1982). *Caso Social Individual*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Humanitas.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Diagnóstico Social*. Madrid, España: Editorial Siglo XXI.
- Siede, V. (2004). *El Trabajo Social argentino en los '60-'70. Reconstrucción del debate profesional en el marco de la Reconceptualización*. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/html/reconceptualizacion/reco-05.htm>

- Soto, E. y Palomar Villena, M. (1993). *El cliente en el Trabajo Social, cuestiones conceptuales y análisis tipológico*. Alicante, España: Universidad de Alicante. Recuperado de: [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5864/1/ALT\\_02\\_06.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5864/1/ALT_02_06.pdf) [05/08/2014]
- Tobón, C., Manrique, A., y Rotier, N. (1984). *La Práctica Profesional del Trabajador Social. (Guía de Análisis)*. Lima Perú: Editorial Humanitas/Centro Latinoamericano de Trabajo Social.
- Trachintte, M., Herrera, M., Salina, S., Beutel, G., y Garay, S. (2007). Nominaciones en la intervención de Trabajo Social, primeras aproximaciones. *XXVII Congreso Nacional de Trabajo Social*, 11, 12 y 13 de septiembre. Mendoza. Recuperado de: [http://issuu.com/faapss/docs/trachitte\\_herrera\\_beutel\\_salina\\_gar](http://issuu.com/faapss/docs/trachitte_herrera_beutel_salina_gar)
- Voloshinov, V. N. (2009). *Marxismo y filosofía del lenguaje*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Godot.