

Estructura temporal del proyecto de acción en la práctica profesional del trabajador social*

Sandra del Pilar Gómez Contreras**

Uva Falla Ramírez***

Fecha de recepción: 20 de agosto de 2014

Fecha de aprobación: 16 de diciembre de 2014

Resumen

Este artículo presenta un análisis fenomenológico desde la perspectiva temporal que caracteriza el proyecto de acción del trabajador social en su práctica, a partir de la descripción del contexto motivacional donde se le da sentido a la acción que emprende en la cotidianidad. Este documento forma parte de un proceso de investigación que se inició en 2010 y al que le anteceden dos trabajos de socialización de resultados. En dicho proceso se ha empleado el método fenomenológico, acudiendo a los motivos *porque*, por cuanto estos hacen referencia a experiencias pasadas y por un acto reflexivo de atención el trabajador social puede aprehender retrospectivamente.

Palabras clave: estructura temporal del proyecto de acción, motivos *porque*, curso de acción, contexto motivacional.

* El artículo socializa parcialmente los resultados de la investigación titulada *Motivos presentes en los dilemas éticos que se les presentan a las y los trabajadores sociales en su práctica cotidiana*, culminada en 2012, en el marco del Convenio UFMA-UCMC, Universidade Federal do Maranhão, Bacanga, Brasil, Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia. Los resultados de la investigación se socializaron en ponencias en la VI Jornada Internacional de Políticas Públicas en Sao Luis de Maranhao, Brasil, en agosto de 2013.

** Trabajadora Social, de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia; magíster en Planeación y Desarrollo Socioeconómico, de la Universidad Santo Tomás de Aquino, Colombia, y doctoranda en Trabajo Social de la Universidad Nacional de la Plata (UNLP), Argentina. Docente investigadora en el programa de Trabajo Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Correo electrónico: sdgomez@unicolmayor.edu.co

*** Trabajadora Social, de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia; magíster en Planeación y Desarrollo Socioeconómico, de la Universidad Santo Tomás de Aquino, Colombia, y doctoranda en Trabajo Social de la Universidad Nacional de la Plata (UNLP), Argentina. Docente investigadora en el programa de Trabajo Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Correo electrónico: ufalla@unicolmayor.edu.co

CÓMO CITAR: Gómez Contreras, S. del P. y Falla Ramírez, U. (2015). Estructura temporal del proyecto de acción en la práctica profesional del trabajador social. *Tendencias & Retos*, 20(2), 135-146.

Temporal Structure of the Action Proposal in the professional Practice Of Social Workers

Abstract

The article presents a phenomenological analysis from the temporal perspective characterizing the action proposal of social workers in their practice, starting with the description of the motivational context which gives meaning to their actions in everyday life. The article is part of a research process that began in 2010 and which was preceded by two works socializing the results. The research used the phenomenological method, examining the reasons *because*, since these refer to past experiences which can be retrospectively understood by a social worker through a reflexive act of attention.

Keywords: Temporal structure of the action proposal, reasons *because*, course of action, motivational context.

Estrutura temporária do projeto de ação na prática profissional do trabalhador social

Resumo

O artigo apresenta uma análise fenomenológica a partir da perspectiva temporária que caracteriza o projeto de ação do trabalhador social em sua prática, a partir da descrição do contexto motivacional no qual se dá sentido à ação que empreende na cotidianidade. O artigo forma parte de um processo de pesquisa que se iniciou em 2010 e ao que lhe antecedem dois trabalhos de socialização de resultados. Neste processo se empregou o método fenomenológico, acudindo aos motivos *porque*, em razão de que estes fazem referência a experiências passadas e por um ato reflexivo de atenção o trabalhador social pode apreender retrospectivamente.

Palavras chave: estrutura temporal do projeto de ação, motivos *porque*, curso de ação, contexto motivacional.

Introducción

El grupo de Investigación Disciplinar en Trabajo Social y Tendencias Contemporáneas, en su interés por acercarse a los dilemas que enfrentan las y los trabajadores sociales en su práctica profesional, ha venido trabajando desde hace cuatro años la comprensión de los motivos que experimentan los profesionales al resolver los dilemas que se le presentan en la intervención, al momento de tomar decisiones. Ello con la intención de aportar a la fundamentación y reflexión en torno a la configuración de un desarrollo teórico, metodológico y práctico que incida o trascienda a los temas éticos y disciplinares de la formación.

Se acude al método fenomenológico porque describe los hechos en la actitud natural propia de los sujetos que viven en la vida cotidiana, la cual se experimenta

[...] en grados diferentes de proximidad y alejamiento, tanto espacial como temporal. Lo más próximo a mí es la zona de vida cotidiana directamente accesible a mi manipulación corporal [...] que está a mi alcance [...] en el que actúo a fin de modificar su realidad, o el mundo en el que trabajo [...] mi atención [...] está determinada por lo que hago, lo que he hecho o lo que pienso hacer en él (Berger y Luckmann, 2003, p. 38).

Por ello, las y los trabajadores sociales entrevistados contaban como mínimo con cinco años de experiencia laboral en cargos de dirección, que les permitieran tener cierto grado de decisión.

Al describir la acción humana, Schütz aporta el “proyecto de la acción”, (1993, p. 20) lo que permite en la investigación entender

cómo en la vida cotidiana las y los trabajadores sociales de cara a la situación deben tomar decisiones que los pueden llevar a enfrentar un dilema. Esto implica la elección entre diversos cursos de la acción que afectan de una u otra forma la vida de las personas; justamente por ello se deriva el dilema: ¿qué curso de acción seguir?

Por lo tanto, interesa para el estudio la construcción que hacen los/as trabajadores/as sociales a partir de sus pensamientos ligados a la acción y la cual no ha sido en consecuencia un acto completado. El punto de partida es entonces el proyecto de acción, entendiéndolo como el proyecto preconcebido que como tal se estructura en la temporalidad interna de la conciencia de las y los trabajadores sociales. Schütz:

Intenta investigar los esquemas de acción y de interacción social que subyacen a la construcción de tipos de cursos-de-acción ...(para ello), utiliza el término “acción” para designar la conducta humana concebida de antemano por el actor [...] (se concibe como) una actividad espontánea orientada hacia el futuro [...] ligada al suceso (en tanto), el término “acto” designará el resultado de este proceso en curso [...] la acción cumplida [...] el acto es siempre algo realizado y puede considerárselo independientemente del sujeto que actúa y de sus vivencias [...] todo acto presupone una acción [...] (1993, p. 69).

Es posible comprender cómo el/la trabajador/a social de cara a un dilema construye un curso de acción en el que imagina y proyecta la acción como si ya hubiese culminado. En ella confluyen una serie de vivencias que se forman en la conciencia individual del profesional y que aportan a la situación inmediata en la

que se desarrolla o aparece el dilema. Por lo anterior, la fenomenología aporta a la comprensión en la manera como resuelve el/la trabajador/a social los dilemas, dado que ellos son situaciones que permanentemente lo confrontan; hecho que significa la toma de decisiones y su trascendencia en la vida de los sujetos de intervención profesional.

El proyecto de acción del/la trabajador/a social está articulado a la perspectiva temporal, supone la proyección de las acciones y de cómo se imaginan una vez que estas se han llevado a cabo; “planificar la acción, lleva a idear la acción en un tiempo futuro, y proyectarla como ya ejecutada, en ese idear es viable revisar los pasos que habrán producido ese acto futuro” (Schütz, 2008, pp. 86 y 87). Ahora bien, es preciso tener en cuenta que toda acción ocurre en el tiempo y por esto es necesario identificar cómo se expresa la acción desde la perspectiva temporal en el proyecto preconcebido del/a trabajador/a social. Para ello es fundamental comprender que:

Todos [...] mis actos futuros se basan en mi conocimiento a mano en el momento de la proyección. A este conocimiento pertenece mi experiencia de actos previamente efectuados que son típicamente similares al proyectado. Por consiguiente, toda proyección supone una idealización particular, que Husserl denomina idealización del “puedo volver a hacerlo”, es decir, la suposición de que, en circunstancias típicamente similares, puedo actuar de una manera típicamente similar en la que actué antes para producir un estado de cosas típicamente similar (Schütz, 2008, pp. 86, 87).

En este contexto, es importante tener en cuenta que el proyecto de acción presente

en las situaciones dilemáticas que enfrentan las/os trabajadoras/es sociales se encuentra mediado por el conocimiento que estos poseen y por su habilidad para colocarlo en funcionamiento en el momento en el que la situación lo amerite y así tomar decisiones.

Así, la perspectiva temporal que determina al proyecto precisa de alguna manera la relación entre proyecto y motivo. Schütz entiende por motivo “[...] el objetivo que se pretende alcanzar con la acción” (2008, pp. 88, 89). Al respecto, establece la distinción entre motivos *para* y motivos *porque*. Los primeros en términos de Schütz y Luckmann se ubican en “la cadena de motivaciones determinadas por el proyecto de acción futura” (2009, p. 206) y hacen alusión al estado de cosas, que serán creadas por la acción futura del/la trabajador/a social que previamente imagina su proyecto, es decir, se quiere conocer los objetivos que pretenden alcanzar con la acción; en tanto los segundos, es decir “*los porque*”, se relacionan con la actitud biográfica, se refieren a experiencias pasadas del profesional que lo llevaron a actuar de la manera como lo hizo y se evidencian a partir del proyecto en función de las vivencias pasadas del profesional.

1. Análisis fenomenológico del proyecto de acción en el marco del contexto motivacional

A continuación se propone analizar el proceso por el cual un/a trabajador/a social, en el ejercicio de su práctica profesional en la vida cotidiana, determina la conducta futura. Para lo anterior se acude a la situación

dilemática, narrada por un profesional que enfrenta al sujeto de la intervención al que le han vulnerado sus derechos en la empresa en la que labora y acude al ente gubernamental (Ministerio de la Protección) para asesorarse. Sin embargo, al volver a la empresa y enseñar la liquidación al trabajador social este advierte que se encuentra mal liquidada de conformidad con la reglamentación vigente. La situación dilemática, en este caso, se presenta cuando la trabajadora social tiene que considerar dos cursos de acción: ser fiel a la empresa y como consecuencia no comentarle a la operaria que su liquidación no corresponde a normatividad vigente o ser fiel a operaria y alertarla. La situación dilemática se presenta al tener que decidir a favor de la empresa o de la operaria.

El curso de la acción que sigue el/la trabajador/a social se puede comprender desde la fenomenología social en el

[...] complejo o contexto de significación (Sinnzusammenhang) dentro del cual cualquiera de las fases de la acción en curso encuentra su significado. Es conveniente considerar el propósito de toda la acción, dejando de lado cualquiera de sus fases [...] “motivo para” (Um-zu-Motiv) de la acción, Schütz lo distingue del “motivo-porque” (Weil-Motiv), o sea un acto que yace en mi pasado y me llevo a proyectar este acto particular. El motivo-porque sólo se capta retrospectivamente; mientras que mi acto completado yace ahora realmente en el pasado, su motivo-porque se ve como ubicado aún más atrás en el pasado o [...] se lo representa en el tiempo pluscuamperfecto (Schütz, 1993, pp. 20, 21).

El análisis fenomenológico que se realiza no se refiere a discernir el tipo de decisión tomada, sino al curso de acción en el flujo de la conciencia del actor —vale decir del/

la trabajador/a social— que le permitió encontrar los argumentos para decidir.

Desde la perspectiva fenomenológica, se puede comprender el curso de acción seguido por el trabajador social. Veamos la reflexión que hace uno de los trabajadores sociales entrevistados: “[...] entonces qué hago, asesoro bien, porque yo sé cuál es la parte legal [...] [que] dice por cada día que el (patrono) se demore en darle la liquidación al trabajador, debe pagarle un día de salario” (informante 5).

Lo anterior, en términos de Dewey se puede considerar como un “ensayo teatral” (Mougán 2000, p. 73), que ocurre en la imaginación del profesional, donde existen diversas líneas de acción posible y antagónica. Al respecto se pueden considerar varios elementos que posiblemente tienen que ver con “[...] hábitos e impulsos que le ayudan a discernir cómo sería la acción resultante si se la emprendiera” (Schütz, 2008, p. 87); metafóricamente, consiste en descifrar la idea de estructura que se erige, con el fin de proyectar la acción futura del trabajador social en su desarrollo.

Desde la perspectiva temporal que caracteriza el proyecto de la trabajadora social, tiene consecuencias importantes en la medida en que cuando esta programa el acto futuro en tiempo pluscuamperfecto¹ se basa en una serie de conocimientos, de actos efectuados con anterioridad, que se constituyen en conocimientos que ella tiene a la mano en ese momento y por esto

1 El tiempo pluscuamperfecto se refiere en la obra de Schütz a la acción proyectada en la mente del actor como si ya hubiese sido completada en la realidad o en la fantasía. “Es una explicación posterior al hecho” (1993, p. 122).

toma la decisión pensando en las personas, en la responsabilidad social que le asiste de orientarlas. Piensa que estas no tienen la formación ni las herramientas legales para defenderse; así mismo, imagina que a futuro no quiere verse comprometida en una acción ilegal.

Teniendo en cuenta el aspecto de tiempo del proyecto de acción del trabajador social, que explica la relación de este con los motivos, es necesario identificar cómo construye la decisión la trabajadora social y las razones de peso que consideró para decir: “[...] así me cueste el puesto esta es la decisión que debo tomar” (informante 5). En este contexto, el proceso de su actuación en curso está referida a “[...] no respaldar acciones ilegales” (informante 5). Lo anterior se explica por una formación en valores recibida de la familia y la universidad; se piensa, desde lo profesional, en diferentes escenarios que podrían presentarse a nivel de sanciones que pudieran verse reflejadas a nivel del “[...] reconocimiento de la profesión, la sanción que el comité de ética le podría generar, pero por otro lado implica esa relación con el Otro, la parte humana de ver el sufrimiento de la señora reclamando algo que era suyo” (informante 5). En términos de Schütz, visualiza el estado de cosas que serán producidas por la acción futura y que se constituyen en un referente que le permite tomar la decisión.

Ahora bien, al desplazar en la perspectiva temporal la cadena de motivaciones se observa la misma situación, la misma conducta del trabajador social condicionada por experiencias pasadas, revelándose “[...] a la mirada retrospectiva [...] a la perspec-

tiva temporal del pasado que se refiere a la génesis del proyecto mismo” (Schütz, 2008, p. 89). Aquí el conocimiento al que acude el trabajador social en el momento de elaborar el proyecto está determinado por su historia particular, por la “[...] sedimentación de todas sus experiencias subjetivas anteriores” (2008, p. 93).

Esta última influye en la decisión tomada por el profesional (irse de la empresa), circunstancias parecidas acontecidas en el pasado, identificando experiencias anteriores que sirvieron de modelo para actuar en ese presente en el que se conectan con cosas más inmediatas que le sirven como modelo. Lo anterior se explica por una fuerte carga axiológica de valores que provienen de la experiencia familiar, laboral y académica:

A pues mi familia, porque yo llegaba muy cargada con varias cosas que ocurrían y hablaba con mi mamá y yo mira que está ocurriendo, mi mamá también la presión, entonces me decía: usted no estudio para vulnerar al resto de la gente, sino más bien para ayudarla que es eso, eso va en contra de lo que es y de lo que estudio, entonces esa parte de la presión de mi mamá, también, donde decía: “no importa su parte económica eso le saldrá de alguna otra cosa pero no lo haga entonces la presión de la familia ahí es un hecho importante” (informante 5).

Así, aquellas vivencias, que en términos de Schütz se clasifican como pasivas o activas, no presentan ningún significado, sino hasta el momento cuando realmente se vivencian, es decir, se traen a la mente. Ello solo es posible:

Una vez que han retrocedido un poco hacia el pasado, es decir, que han transcurredo, podemos darnos vuelta y aplicar

sobre ellas uno de los actos de reflexión [...] una vez que la vivencia ha sido captada en el “cono de luz” que emana del yo, “se destaca” de la corriente de la duración y se vuelve clara y distinta [...] En ese momento y en virtud del acto de dirigirse-hacia (Zuwendung) la experiencia adquiere significado (Sinn, 1993, p. 19).

Al revisar el contexto motivacional que hace referencia a los motivos *porque* es posible identificar en las vivencias del/a trabajador/a social la importancia de la formación familiar, más que la proveniente de lo “aprendido [...] en un código explícito de ética profesional” (Fóscolo, 2007, p. 42). Así, el profesional acude a la *ética personal* por cuanto al hacer una explicación posterior del hecho, por un acto reflexivo de atención, realiza una autoexplicación que advierte, una articulación, con el vínculo de la categoría “valores”; la cual se constituye en eje de análisis que permea el ejercicio profesional.

2. Análisis fenomenológico desde la perspectiva temporal

El análisis fenomenológico de la perspectiva temporal lleva a remontarse al pasado del/a trabajador/a social; se trata de captar el movimiento recorrido por éste en su curso de acción. En términos de Schütz, esto significa “el espacio atravesado” (1993, p. 75); es decir, el espacio que transcurre entre el hoy de la situación dilemática y el ayer donde se hacen presentes algunas experiencias vividas y se conectan con la decisión del presente, a través de un proceso reflexivo de atención en el que el/la trabajador/a social trae a su mente la experiencia de haber participado en procesos comunitarios, de convivir en un barrio vulnerable en Bogotá, la formación política y académica, los

antecedentes familiares y la formación allí recibida, la experiencia laboral, entre otros. Es un proceso reflexivo de atención que le permite asumir y explicar la decisión.

Ahora bien, al conectarse con hechos más remotos se identifica la influencia de la figura materna (líder en el barrio) y la formación universitaria como elementos clave que le permiten fundamentar la toma de la decisión. De esta manera, se piensa más en las condiciones del otro y cómo su decisión le puede afectar.

En las decisiones que toman los/as trabajadores/as sociales en la vida cotidiana de la práctica profesional, es posible identificar los motivos *porque*, en los cuales se refleja el acervo de conocimiento con el que cuenta el profesional y que incide en el esbozo del proyecto de acción. En atención a ello se acudió de manera reiterada a la permanente búsqueda en la narración de los profesionales en los acontecimientos del pasado que bien pudieron influir en su proyecto de acción, y como estos han sido marcados “por su historia de vida, tal como se ha sedimentado en sus circunstancias personales” (Schütz, 2008, p. 88).

En este sentido, se puede evidenciar que las decisiones se erigen sobre sedimentaciones de experiencias anteriores presentes, vinculadas a situaciones previas y que, como ya se mencionó, son también de orden académico. Prueba de ello es el aporte de las prácticas académicas que enfrentan al trabajador social a la realidad y que por lo mismo son un campo de experiencias que recuerda o que, en palabras de Schütz, se quedan como un conocimiento a mano que trae al cono de luz sobre el cual puede asumir una u otra decisión.

Desde la fenomenología, los actores pueden explicar sus actos mediante el auténtico motivo *porque*, en la medida en que toman un hecho del pasado y lo vinculan con uno mucho más remoto. Lo anterior hace de la fenomenología una clase diferente de contexto de significado denominado “explicación del hecho” (Schütz, 1993, p. 120). Interpretando a Schütz, se puede expresar que la explicación de la acción del actor se orienta a describir algunas experiencias pasadas que le crearon cierta disposición para el logro de la meta; es decir que mediante un acto reflexivo de atención al mirar al pasado y retrotraer sus vivencias puede establecer relación con la decisión tomada, pero ello es posible en la medida en que se convierte en un observador de sus propios actos.

Se advierte entonces que el profesional por simple iniciativa no llega a ello. Por esta razón, la investigación pretendió develar esos actos pasados que “se reproducen [...] en la conciencia de la persona” (Schütz, 1993, p. 119), y se acude al contexto motivacional como contexto de significado en el auténtico motivo *porque*, para explicar el proyecto del trabajador social en función de sus vivencias pasadas. Lo anterior es posible comprender si se tiene en cuenta que:

Toda auténtica motivación—porque tanto la vivencia motivante (proyecto) como la motivada (acción) tienen el carácter temporal de pretericidad [...] ello solo es posible después que ha ocurrido la vivencia motivada y cuando miramos retrospectivamente hacia ella como algo entero y completo en sí mismo. La vivencia motivante, a su vez, es una vez más pasada, en relación con la motivada, y podemos por lo tanto designar nuestra referencia in-

tencional [...] En efecto el proyecto debe estar ya cumplido y terminado, sea en la realidad o en la fantasía en el tiempo futuro perfecto [...] el contexto de significado del verdadero motivo porque es siempre, por lo tanto, una explicación posterior al hecho (Schütz, 1993, pp. 120-122).

Es necesario tener en cuenta que el contexto de significado mismo es diferente en cada momento cuando miro retrospectivamente desde un aquí y un ahora, y en todo caso siempre posterior a aquel en el que se constituyó el proyecto, y que para el caso que nos ocupa le posibilita al trabajador social la toma de una decisión cuando se encuentra de cara a una situación dilemática. “Lo ‘que yo soy’ no está tan a mi alcance. Para que así ocurra se requiere que me detenga, que irrumpa la espontaneidad continua de mi experiencia y retrotraiga deliberadamente mi atención sobre sí mismo” (Berger y Luckmann, 2003, p. 45).

Ahora bien, y para dar mayor fundamentación a este análisis fenomenológico; se retoma otra entrevista de una trabajadora social que se desempeña como asesora de gestión humana en una agencia de publicidad, a quien se le encomienda la reestructuración de la empresa. Desde el contexto de significatividad, la trabajadora social identifica a una empleada que por la evaluación de desempeño es candidata a cancelarle el contrato de trabajo, pero por las condiciones personales entre las que figuran: situación temprana de embarazo, madre soltera venida recientemente de provincia, ausencia de redes sociales de apoyo, entre otras situaciones que debió considerar al momento de tomar la decisión son las que se configuran para que la decisión se convierta en una situación dilemática.

Ahora bien, ¿cómo resuelve el dilema? en términos del análisis de la perspectiva temporal, se percibe que ella recurre o se apoya en la experiencia y conocimiento que tiene a mano en el momento de la proyección, e identifica experiencias previas que forman parte del acervo de conocimiento y que trae al presente los diferentes sucesos que motivaron la acción, por eso plantea: “yo tenía que analizar el desempeño de las personas [...] por ejemplo todo lo que ha sido el aporte [...] hacia la compañía [...] se (propuso) una evaluación de desempeño” (informante 3). En ese sentido, la experiencia personal y laboral, así como la experiencia de fe en el sentido espiritual, le permite construir la decisión.

Al recordar cómo construyó la decisión sobre las personas a las que se les debía cancelar el contrato laboral, la trabajadora social fantasea en su mente el proyecto de lo que debía hacer para cumplir con la solicitud del gerente. Para ello proyectó un cuadro de la situación mencionada, pensó en la empresa, en la posibilidad de crecer y fortalecer esas áreas débiles: “[...] pensé en el bien general sobre el particular” (informante 3).

Así pues, el/la trabajador/a social anticipa la vinculación causal que es parte del bagaje de la experiencia, del acervo de conocimiento que lleva consigo y que le ayuda a tomar la decisión; así es como se configura la necesidad de “restaurar la regularidad de los hechos (encontrando) sus propios medios, por ejemplo el uso de ciertas herramientas” (Schütz 1993, p. 117), a partir de las cuales trae a su aquí y a su ahora conocimientos recibidos en la universidad, en la formación de valores brindada en el hogar

y la experiencia laboral en empresas privadas, y los pone a su servicio para tomar la decisión. Ello es posible si se tiene en cuenta que “[...] para proyectar un acto, debe saber cómo se han realizado en el pasado actos de la misma clase. Cuantos más actos de tal índole haya y cuanto mejor se comprendan sus principios racionales, tanto más se darán por sentados” (Schütz, 1993, p. 119). Esto explica por qué la práctica y el ejercicio aumentan la eficiencia.

En este caso el/la trabajador/a social, al fantasear en su mente, se está anticipando a la acción concreta:

El actor (el trabajador social) atribuye un significado a su acción [...] que puede significar el acto ya constituido, un producto ya terminado, una objetividad o [...] la acción en el curso mismo en el que se constituye, y, como tal, una secuencia en curso de hechos [...] Toda acción, sea mía o de otra persona, puede presentarse bajo estos dos aspectos. Mi acción tal como ocurre se me presenta como una serie de vivencias existentes y presentes, vivencias que nacen y mueren. La acción a que tiendo se me presenta como una serie de vivencias futuras (Schütz, 1993, p. 69).

Al tomar la decisión entre A o B prima en la mente de la profesional una serie de herramientas desde lo teórico y lo metodológico que le permiten entender los argumentos a los que acude al resolver el dilema; es decir, recuerda las experiencias previas. De esta manera, al hacer la reflexión, y apoyados en el método fenomenológico, se puede hacer una descripción de la explicación de los actos de los profesionales mediante el auténtico “motivo-porque”, en la medida en que se toma un hecho del pasado y se vincula con uno mucho más remoto que, en

términos de Schütz, presenta una clase diferente de contexto de significado, es decir, la “explicación del hecho” (1993, p. 120).

Se puede expresar que la explicación de la acción del/la trabajador/a social se orienta a describir algunas experiencias pasadas que en el actor crearon cierta disposición para el logro de la meta; es decir, para que mediante un acto reflexivo de atención al mirar al pasado y retrotraer sus vivencias se pueda establecer relación con la decisión tomada en tiempo presente.

Las creencias que tiene el/la trabajador/a social, retomando a Schütz, le hacen dar por experimentada la verdad acerca de sus actos y las da por sentadas al momento de realizar la acción (1993, p. 120). Lo anterior se hace evidente en el momento de indagar en la profesional cómo llegaron a pesar los parámetros cristianos o la fe para ser tan fuerte en su vida.

Ahora bien, para el hombre natural todas sus experiencias pasadas están presentes como ordenadas, como conocimiento o como conciencia de lo que se puede esperar, tal como el conjunto del mundo externo está presente para él como ordenado. Por lo común y a menos que se le obligue a resolver una clase especial de problema, ese hombre no formula preguntas acerca de cómo constituyó ese mundo ordenado. Las pautas particulares de orden que estamos considerando ahora son configuraciones significativas sintéticas ya encontradas (Schütz, 1993, p. 110).

Por otra parte, todas las experiencias, tanto internas como externas, de los profesionales se conectan con el tipo de decisiones que asumen en la vida cotidiana de la práctica profesional. Veamos un hecho remoto

que se conecta con un suceso del pasado, en el siguiente extracto de la entrevista:

[...] fui una mujer muy rebelde [...] me fui de mi casa muy niña, fui madre rápidamente y digamos que eso también me pone en otra posición que también me da herramientas para mirar muchas cosas. La mujer es administradora de muchas cosas, entonces yo les decía a ellas que le dedican a la empresa mucho tiempo [...] y le decía porque trabaja tanto “no pues para darle lo mejor a mis hijos”, me decía una de las ejecutivas más importantes de la empresa [...] Pero ¿qué es lo mejor para tus hijos? O sea un colegio de cientos de pesos, una empleada de cientos de pesos, un libro de cientos de pesos y tú en tiempo qué les ofreces, o sea ya la hija de ella tiene 13, va a cumplir 14 años, y como era costumbre su hija decía: no mami, quiero estar con mis amigas, entonces ya no, ya perdió, entonces yo le decía a ella sabes que es un equilibrio [...] Dios me enseñó [...] me permitió ser profesional bien, pero si a mí me ofrecieran tanta plata, yo le digo: no cambiaría esos millones que usted me ofrece por ver crecer a mi hijo, por enseñarle a mi hijo (informante 3).

En el anterior testimonio se evidencian situaciones que atañen a su experiencia personal como mujer y como madre, sus creencias religiosas que le son importantes y que pesan en el contexto laboral en el momento de tomar decisiones. Todas estas situaciones de orden familiar y personal forman parte de la construcción intersubjetiva; se construyen a partir de una relación con los pares y se convierten en la causa de la acción que el sujeto utiliza para darle explicación mediata a sus decisiones.

La ojeada retrospectiva ve a la vez la acción motivada y su vivencia motivadora, esta última en el tiempo pluscuamperfecto.

Precisamente por esta razón el contexto de significado como se presenta anteriormente es diferente en cada momento cuando se miran retrospectivamente las dos vivencias desde un nuevo aquí y ahora (Schütz, 1993, p. 122).

En este sentido, los motivos *porque* se constituyen en una construcción intersubjetiva que hace el actor y a los cuales él considera la causa de la acción-decisión; se producen además en el pasado, y están sedimentados por experiencias vividas, que al momento de tomar la decisión o dirimir el dilema llegan a la mente del actor como una experiencia vívida, en la que influye ese acervo de conocimiento con el que cuenta el profesional y que, como se mencionó con anterioridad, forman parte de estos aspectos referidos a la biografía personal (las cuestiones de orden mítico-religioso, situaciones de género y de naturaleza académica, entre otras), que le son útiles para tomar la decisión. La fenomenología entonces permite dar cuenta de aquellos fenómenos que se presentan cotidianamente en las relaciones intersubjetivas que construye a diario y que no son percibidos intencionalmente por el profesional, tan solo llega a estos por un acto reflexivo de atención.

Conclusiones

Se resalta que el profesional en el momento de tomar decisiones vincula experiencias previas de tipo familiar, la vivencia en valores incide fuertemente en los argumentos para sustentar la decisión. Así mismo, se vincula la formación académica, en la cual las experiencias prácticas provenientes de la experiencia vivida durante la realización del trabajo de grado y las prácticas preprofesionales son significativas en el momento

del acto reflexivo de atención y ello le permite tomar la decisión.

Otro aspecto que aporta a la resolución de los dilemas es la situación biográfica familiar y laboral que de igual manera se constituye en conocimiento a mano con el que cuenta el profesional para enfrentar una situación dilemática.

El análisis fenomenológico aplicado a la vida cotidiana de las/os trabajadoras/es sociales, acerca a la comprensión de aquellas experiencias de orden personal, espiritual, familiar, laboral que caracterizan el ejercicio profesional. Por ello el análisis fenomenológico hace posible llevar al pasado al actor-trabajador social- para permitirle recordar las vivencias y todas las situaciones de diverso tipo que pudieron pesar en él o ella al momento de tomar la decisión de carácter dilemática. Por esto el diálogo se orientó al pasado y con este recordar vivencias de diverso orden. Es decir, lo que se hizo, siguiendo a Schütz, fue tomar hechos del pasado y vincularlos con hechos más remotos en el pasado, para encontrar la explicación del proyecto de acción del actor al momento de tomar alguna decisión.

Lo anterior aporta al trabajo social como disciplina el reconocer que el trabajador social, al igual que los sujetos de intervención, también es un ser humano que tiene una construcción biográfica que lo ha determinado y que caracteriza su actuación profesional. Ello supone tener en cuenta en los planes de estudio la necesidad de una formación más centrada en la persona, así como pensar en un ejercicio profesional que lleve a buscar en las experiencias del pasado la comprensión de los actos del

presente que son materia de intervención profesional.

Referencias

- Berger, P. y Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Falla Ramírez, U., Gómez Contreras, S. del P. y Rodríguez, R. (2013). Fenomenología de motivos en la resolución de dilemas que enfrentan los trabajadores sociales en su práctica profesional. *Tabula Rasa*, (18), 289-299.
- Fóscolo, N. (2007). *Desafíos éticos del Trabajo Social latinoamericano: paradigmas, necesidades, valores, derechos*. Buenos Aires: Espacio.
- Mougán R. C. (2000). *Acción y racionalidad: actualidad de la obra de John Dewey*. Cadiz: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cadiz.
- Rodríguez, R. (2011). La estructura temporal de la intervención en el Trabajo Social. Un enfoque desde la fenomenología de Alfred Schutz. *Tabula Rasa*, (14), 311-322.
- Schütz, A. (1993). *La construcción significativa del mundo social*. Barcelona: Paidós.
- Schütz, A. (2008). *El problema de la realidad social* (2da. edición). Buenos Aires: Amorrortu.
- Schütz, A. y Luckmann, T. (2009). *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.