

TENDENCIAS

Perfiles profesionales y estrategias de intervención en trabajo social*

Fecha de recepción: 30 de marzo de 2012
Fecha de aprobación: 4 de junio de 2012

María Sol Romero**

Resumen

El artículo reflexiona en torno a la relación perfil profesional-estrategias de intervención en las instituciones públicas, a fin de develar la coexistencia de prácticas antagónicas dentro del colectivo profesional. En este sentido se comprende el carácter heterogéneo del colectivo profesional y, del mismo modo, se reconoce la dimensión política que atraviesa la práctica profesional. Ahora bien, el proyecto de sociedad y profesión al que se adhiera, vinculado a las condiciones objetivas y subjetivas en que se desarrolla la práctica profesional, sentará las bases para configurar los distintos perfiles profesionales. Por ello, a partir de los testimonios de los trabajadores sociales y usuarios de servicios sociales entrevistados, se pretende reconstruir los modos como dichos perfiles ontológicamente opuestos se presentan en la práctica profesional, pues ello revela la continuidad de prácticas al servicio de las clases dominantes y el reconocimiento de un sector que viene rechazando el conservadurismo profesional.

Palabras clave: trabajo social, perfiles profesionales, procesos de intervención, estrategias profesionales.

* Este artículo ha sido elaborado en el marco del proyecto de investigación: "Procesos de intervención en trabajo social: perfiles y estrategias profesionales de los graduados recientes en Tandil, Provincia de Buenos Aires", Argentina.

** Licenciada en Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina. Maestranda en Trabajo Social de la Facultad de Trabajo Social, Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Becaria Conicet. Docente de la Carrera de Licenciatura en Trabajo Social de la FCH-Unicen. Miembro del Grupo de Investigación y Acción Social (GIyAS) radicado en la mencionada universidad. solromerotandil@gmail.com

Professional Profiles and Intervention Strategies in Social Work

The article analyzes the relation between professional profile and intervention strategies in public institutions, in order to reveal the coexistence of conflicting practices within the professional collective. In this sense, the heterogeneous nature of the professional group is understood and, likewise, the political dimension crossing the professional practice is recognized. Now, the project of society and profession that it adheres to, linked to the objective and subjective conditions in which professional practice is developed, will set the basis for configuring the various professional profiles. Therefore, based on the testimony of the social workers and social service users interviewed, the purpose is to reconstruct the ways in which these ontologically opposed profiles are presented on the professional practice, as this reveals the continuity of practices at the service of the dominant classes and the recognition of an industry that is rejecting the professional conservatism.

Keywords: social work, professional profiles, intervention processes, professional strategies.

Perfis profissionais e estratégias de intervenção em trabalho social

O artigo reflete ao redor da relação perfil profissional-estratégias de intervenção nas instituições públicas, a fim de revelar a coexistência de práticas antagônicas dentro do coletivo profissional. Neste sentido compreende-se o caráter heterogêneo do coletivo profissional e, do mesmo modo, reconhece-se a dimensão política que atravessa a prática profissional. Sendo assim, o projeto de sociedade e profissão ao que se adira, vinculado às condições objetivas e subjetivas em que se desenvolve a prática profissional, dará os alicerces para configurar os diferentes perfis profissionais. Por isso, a partir das declarações dos trabalhadores sociais e usuários de serviços sociais entrevistados, pretende-se reconstruir os modos como tais perfis ontologicamente opostos são apresentados na prática profissional, pois isso revela a continuidade de práticas a serviço das classes dominantes e o reconhecimento de um setor que vem rejeitando o conservadorismo profissional.

Palavras chave: trabalho social, perfis profissionais, processos de intervenção, estratégias profissionais.

Introducción

El presente artículo tiene por antecedente la tesis de licenciatura titulada *Trabajo Social y atención de la salud. La cuestión del cáncer, el enfermo oncológico y su entorno vincular* (Romero, 2010), la cual ha indagado sobre el ejercicio profesional en organizaciones públicas a nivel local en relación con la atención de enfermos de cáncer y su entorno vincular.

Se han utilizado fuentes orales mediante entrevistas semiestructuradas que fueron grabadas y desgravadas procurando de esta manera los elementos significativos del análisis. Estas han sido realizadas a trabajadores sociales y referentes de organizaciones de la ciudad de Tandil, así como a usuarios de los servicios sociales, pudiendo identificar elementos subjetivos y objetivos de las estrategias de intervención.

En torno a estas últimas se ha trabajado desde la perspectiva de la historia oral buscando rescatar las experiencias a partir de sus voces, de la mirada de los propios actores, del relato y los testimonios para de esta manera poder “colocar las voces de los sujetos en el ámbito de lo público, de conocer los significados que atribuyen a su experiencia; de cómo viven su vida” (Moljo, 2000, p. 99). Allí surgieron interrogantes acerca del peso real que ejerce el perfil profesional en la definición de las estrategias de intervención en las instituciones públicas.

Por lo anterior, en lo atinente al proceso metodológico, hemos recurrido además a la utilización de fuentes escritas siendo relevante la revisión bibliográfica y documental que aporte elementos respecto al tema, y la producción propia de registros escritos producto de la trayectoria sociocupacional, de charlas informales con colegas y reflexiones vertidas en el cuaderno de campo. Así mismo, pretendiendo recabar datos cualitativos, la función docente como coordinadora de prácticas preprofesionales ha posibilitado realizar una observación participante (Schwartz y Jacobs, 1984) a partir de la incorporación en espacios —como mesas barriales— que nuclean a trabajadores sociales, incursionando en la identificación de perfiles profesionales.

En relación con ello, posteriormente las inquietudes que direccionan la investigación refieren a la reflexión sobre la continuidad de prácticas conservadoras, y el interrogante acerca del modo en que es posible romper con ello generando prácticas críticas en la cotidianidad del ejercicio profesional. Se pretende identificar cómo estas prácticas antagónicas son reveladas en las modalidades de intervención de los trabajadores sociales.

1. El carácter heterogéneo del colectivo profesional

El colectivo profesional no es en sí mismo homogéneo ni menos aún armónico. Profesionales de campo, militantes o académicos; críticos o conservadores, son algunas de las líneas divisorias que se tejen para dejar entrever distintas concepciones del mundo, la sociedad y la profesión.

Netto define al colectivo en tanto *unidad de elementos diversos* en el que “están presentes proyectos individuales y societarios diversos, y por lo tanto es un *espacio plural* del cual pueden surgir proyectos profesionales diferentes” (2003, p. 276) (énfasis agregado); así es como concluye que “todo colectivo profesional es un campo de tensiones y de luchas” (p. 276) en pugna por la conquista de un proyecto ético-político hegemónico.

Del mismo modo, Martinelli sostiene que en este campo de disputas “la hegemonía es una conquista y no se otorga, presupone un espacio de negociación política, de lucha social en el ámbito del propio colectivo” (2008, p. 10).

Esta autora entiende que es en el terreno de esas diferencias que se construye la identidad profesional, en el juego de las fuerzas sociales al interior de relaciones sociales antagónicas (Martinelli, 2010). Por ello Martinelli afirma que esa construcción es “en movimiento, en la compleja trama de relaciones y procesos que componen la totalidad” (1997, p. 156).

La práctica profesional revierte una dimensión política al “encontrarse íntimamente articulada con las relaciones de poder de la sociedad” (Iamamoto, 2003, p. 72). De allí emerge el carácter contradictorio presente en la profesión, que deviene de las relaciones sociales de la

sociedad capitalista. No es una práctica neutra, implica posicionamientos asumidos, arraigados hasta en el menor acto profesional, que pretenden generar legitimidad hacia uno u otro polo en la lucha de clases.

No obstante, respecto a las tensiones presentes en el colectivo profesional en las entrevistas realizadas a distintas trabajadoras sociales, se expresaba:

Creo que no emergen mucho, o sea en la universidad sí emergen, pero después me da la sensación de que la gente no quiere el conflicto. [...] al momento de la intervención no se plantean las posiciones o ya se dan por sentadas. [...] entonces vos ya te conocés, tenés como un grupo o una red de colegas afines a tu posición, y con el resto trabajas si hay que trabajar algo y punto (entrevista a profesional V).

De este modo, algunas profesionales entienden que este campo de disputas en la práctica suele ser disipado, y genera estrategias conjuntas con “colegas afines”. Sin embargo, la misma entrevistada sostiene que dentro de este complejo entramado hay ciertos “acuerdos” presentes en el *estatuto profesional*¹.

En mi trabajo somos ocho, que a veces está el abogado o la psicóloga y a veces hay cosas que directamente ni discutimos con ellos, porque nosotros ya sabemos que ellos no lo van a entender. O por ahí lo discutís una vez, dos o tres veces, pero hay cosas que sabés que no van a estar de acuerdo por una cuestión de formación. No sé, “la vivienda es un derecho”... Y si pero... Bueno, nosotras nos miramos y ahí hay un acuerdo de los trabajadores sociales, pero son cosas generales.

Ahora bien, el proyecto de la sociedad y la profesión al que se adhiera, vinculado a las condiciones objetivas y subjetivas en que se desarrolla la práctica profesional —mediadas por las particularidades de las instancias institucionales contratantes, los usuarios de los servicios sociales, los recursos que dispone el propio trabajador social en su intervención, en el marco de condiciones coyunturales particulares— sentará las bases en la configuración de distintos perfiles profesionales.

En este sentido entendemos que la profesión se hace tanto en su coyuntura, como en la relación con los distintos *agentes sociales* que conforman el *espacio profesional* (Tobón et ál., 1983), siendo por ello una práctica socialmente determinada bajo condiciones objetivas y subjetivas.

Del mismo modo, será determinante analizar los *recursos profesionales*, es decir, “el bagaje de conocimientos y habilidades con que cuenta un profesional en un momento histórico determinado” (Oliva, 2007a, p. 67), principalmente en cuanto a la formación, los aspectos ideoculturales, las experiencias de vida y las aspiraciones del profesional de trabajo social para comprender su incidencia en la constitución de los perfiles profesionales.

En el análisis de las determinaciones de dichos recursos, la clase social de pertenencia del profesional ocupará su centralidad. Ella imprimirá un modo particular de concebir la sociedad y de actuar frente a ella. “No es la conciencia la que determina la vida, sino la vida la que determina la conciencia”, afirmaba Marx (1999, p. 26). Es por ello que el análisis del perfil de la profesión no puede ser pensado sin considerar la condición de clase del profesional.

El perfil profesional determina la modalidad de intervención, entendida esta última como “los modos de realizar las funciones ejecutivas de asistencia, gestión y educación” (Oliva, 2007b, p. 9), por ende, determina las respuestas teóricas y prácticas sociales. Es en este sentido que será facilitador u obstaculizador en la resolución de la situación problemática del usuario.

La coexistencia de diversos perfiles profesionales se expresa en acciones teleológicamente antagónicas, dentro de un abanico de posibilidades en donde en unos casos la finalidad de la acción profesional apuntará a subvertir y transformar el orden social vigente, mientras que en otros tenderá a reproducir y perpetuar el mismo.

2. Perfiles profesionales y modalidades de intervención

En torno a las funciones de asistencia, gestión y educación, el acercamiento a trabajadores sociales y usuarios de servicios sociales posibilitó identificar la primacía de dos grandes perfiles ontológicamente opuestos. En un

1 Netto (1997) alude al *estatuto profesional* haciendo referencia a lo que se establece en la intervención, diferenciándolo de lo establecido en la producción teórica, a lo cual denomina *estatuto teórico*.

sentido, encontrábamos la tendencia de quienes bajo sesgos conservadores ejercían diversas modalidades asistencialistas, gestiones burocráticas y desempeñaban una función educativa de tipo adaptativo. Existe una vinculación entre este perfil profesional y, bajo la clasificación de Paulo Netto (1992), aquel que ha identificado como el *profesional domesticado*. De acuerdo con el autor, este tipo de profesional descubre que la administración tiene tal grado de ineficacia y de determinación; sin embargo, naturaliza la situación entendiendo que la historia se ha manifestado de dicho modo, por lo que no habría posibilidad de cambio. Entonces se adapta y sigue trabajando según las demandas de la institución.

En otra dirección, identificamos quienes pretendían reivindicar y resignificar la asistencia (Alayón, 1992) buscando una ruptura con intervenciones conservadoras que solo privilegian las acciones educativas. Apuntaban a ampliar las prestaciones teniendo por finalidad mejorar las condiciones de vida de los usuarios. Las gestiones tenderían a evadir ciertos mecanismos burocratizados propiciando la participación de los sujetos, y el desempeño de la función educativa tendía a la combatividad, a la lucha y al cambio social. Dichos profesionales buscaban entender las determinaciones y mediaciones del entramado social al trascender el nivel de las apariencias y el plano de lo superficial. Además, la comprensión y relación con los usuarios era diferencial evitando segmentar sus necesidades, por ende, concibiéndolos desde un abordaje integral.

Este perfil profesional es asimilado con aquel que, según Quiroz (1991), empieza a trabajar de una manera estratégica negociando, abriendo espacios a favor de lo que siempre ha considerado que debe ser su rol profesional. Netto (1992) lo define como aquel profesional que consigue establecer una relación muy clara entre *lo que es y lo que debe ser*, entre *el ser profesional y el deber ser profesional*.

Si bien se identifican dos perfiles polarizados cuya manifestación se evidencia en las distintas modalidades de llevar a cabo las funciones de la práctica profesional, de ninguna manera significa que estas “se presentan en formas ‘puras’, sino que, en la práctica, existe una gama muy variada de posibilidades que se acercan a uno u otro polo” (Oliva, 2000, p. 2).

Es en este sentido que, tal como lo hemos expresado con anterioridad, no solo el trabajo social posee un carácter contradictorio por inscribirse la profesión “en un campo minado de intereses sociales antagónicos, o sea de distintos intereses de clase y en lucha” (Iamamoto, 2003, p. 72), sino que coexisten en permanente tensión en la propia práctica distintas modalidades de llevar a cabo la misma función profesional.

Con ello referimos que en la intervención siempre estará en tensión el desempeño de una función educativa hacia una dirección tendente a la combatividad, a la lucha, emancipación y cambio social, y hacia otra tendente al sometimiento y al control social. No obstante, serán las condiciones objetivas y subjetivas en que se desenvuelve la práctica profesional, las que nos acerquen y determinen su inclinación hacia un polo o el otro.

Iamamoto explica el carácter político de la función educativa del profesional del siguiente modo: “Los asistentes sociales cuando realizan sus acciones profesionales, [...] ejercen la función de un educador político; un educador vinculado a la política democrática o un educador vinculado a los ‘dueños del poder’” (2003, p. 99).

Es en relación con esta última dirección que, en el acercamiento a distintos profesionales vinculados particularmente al campo de la salud, identificamos un sector cuya intervención desarrollada tendía a “adaptar” al usuario, buscando su reproducción en relación con la atención de la salud bajo las estructuras médico-hospitalarias.

En este perfil profesional el mismo trabajador social pretendía, mediante las actividades de “orientación y asesoramiento”, controlar las conductas del enfermo en relación con la atención de su salud, sometiéndolo a la asistencia meramente biomédica, incluso en detrimento de la autonomía en sus decisiones. Ello se evidenciaba en las siguientes expresiones: “... tiene que hacer tratamientos de quimioterapia, y le digo que no lo deje (entrevista a profesional IV). Verifico que si está embarazada haya hecho tal control; y si tuvo el bebé, si está tomando pastillas, si se hizo el PAP” (entrevista a profesional III).

Era recurrente entonces que quienes se posicionaban de este modo concluían que aquel enfermo que por diversas

determinaciones no se adecuara a los patrones de comportamiento estereotipados como “correctos” (es decir, quien no acate la orden médica, no atienda su salud bajo los criterios biomédicos), se constituía en un sujeto “ignorante”.

Estas prácticas perpetúan la identidad que históricamente le fuera atribuida a la profesión, vinculada al poder hegemónico de la clase dominante. Martinelli entiende que dicha identidad se asentaba en “una estrategia de control social y de difusión del modo capitalista de pensar” (1997, p. 141). Para los usuarios, esta identidad “traía la marca de la imposición, tenía el gusto amargo de la represión, de la sumisión y del control. Era una práctica que atendía las necesidades del capitalista” (p. 141). Análogamente, estas prácticas identificadas son fieles a los intereses de distintos agentes prestadores (médicos y asociaciones médicas; clínicas, sanatorios y hospitales, fabricantes de medicamentos) dentro del sistema ortodoxo de atención a la salud en el capitalismo, tendente a mercantilizar la vida y garantizar la pérdida del derecho a la salud (Navarro, 1979; Romero, 2010, pp. 24-35).

Quienes se apegaban a esta modalidad de llevar a cabo la función educativa limitaban la transmisión de información al usuario con el fin de no acrecentar la demanda de prestaciones:

Es en este sentido que una de las entrevistadas expresaba respecto a la información que poseen los usuarios en torno a una de las prestaciones: “No está muy publicado eso, mucha gente no sabe de eso. Pero por un lado mejor, porque después cuando existe el recurso la demanda es mayor, y no se filtra entre aquél que lo necesita y aquél que trata de no pagarlo” (entrevista a profesional I).

Otra de las entrevistadas identificaba las distintas modalidades en que se lleva a cabo la misma actividad: “en el patronato es muy evidente, porque como el juez determina pautas de conductas, hay mucha gente que dice: ‘vamos a probar dos meses para ver si... y después le digo qué programas tiene’ ... cuando vos por ahí decís: ‘no, de entrada le digo qué programas tiene’” (entrevista a profesional V).

De acuerdo con este segundo perfil profesional, algunos testimonios aludían al modo en que buscaban brindar

información al usuario, para que el mismo pudiera acceder a diversas prestaciones: “...por ahí viene con el nene con cáncer o tiene el marido, pero nunca se acercó antes a un lugar así [...] y vos en media hora que estás, le ofrecés todas las prestaciones que hay, porque hay un desconocimiento total” (entrevista a profesional II). “Yo creo que romper con el conservadurismo es usar todo, todo y esto que te digo de otros caminos también, no quedarte con... ‘tenemos tantos programas’” (entrevista a profesional V).

El segundo testimonio refiere a la función de gestión del profesional. Es en torno a esta función que “se incluyen actividades de distinto tipo: obtención y registro de información, organización, administración y consecución de recursos” (Oliva, 2000, p. 12).

En un polo hallamos aquel perfil profesional tendente a la burocratización, cuya práctica “se ata a disposiciones, plazos preestablecidos, criterios estandarizados de selección, etc.” (Oliva, 2000, p. 12). Estos profesionales, al enumerar las prestaciones, seguidamente apelan a la lista de condicionamientos para poder acceder a ellas.

El testimonio de Norma, una de las usuarias entrevistadas cuya hija padecía leucemia, hecho por el cual fuera derivada a un hospital de alta complejidad de la ciudad de Buenos Aires, revela el accionar profesional en este sentido:

La mandan a hacer el estudio genético y me dicen tiene que ir al Hospital de Clínicas, llevá las muestras. [...] Cuando voy a retirar, me encuentro con la sorpresa que era arancelado, \$3000, sino no me lo daban. Les dije de todo. Le digo ¿pero cómo no me vas a entregar los análisis? [...] No, me dice, lo que pasa que ¿usted no sabe que este es un hospital arancelado? A la asistente social de ahí tenía ganas de decirle: “escucháme, ¿a vos te parece que yo con mi hija en terapia intensiva voy a saber viniendo de Tandil que esto es arancelado?”

En el otro extremo hallamos aquel sector de profesionales que propenden por desarrollar prácticas críticas, que frente a la ausencia de prestaciones institucionales ante la necesidad o demanda del usuario agotan alternativas de gestión de recursos de acceso indirecto (asequibles en otras instituciones o reparticiones) para ampliar las pres-

taciones y mejorar las condiciones de vida del usuario. Las profesionales, además, manipulaban ciertos datos del usuario sin apearse a las reglas establecidas en el acceso y la asignación de las prestaciones. Ello se reflejaba así:

... como ser la leche misma, yo la leche la entrego a todo el mundo, por más que digan que es para el plan materno infantil de 0 a 2 años. Si mandan muy poquita sí, tenés que priorizar, que por lógica es esencial en los primeros años de vida y en la embarazada, pero por ejemplo ahora que hay, se entrega, no es que uno se limita (entrevista a profesional III).

Finalmente identificamos distintas modalidades de llevar a cabo la función de asistencia profesional. Entendemos que en su desarrollo es inherente la contradicción entre prácticas asistencialistas y reivindicativas. Las primeras se manifiestan en la práctica como dádiva, donde el profesional entiende estar realizando un acto solidario hacia el usuario. Contrariamente, las segundas recuperan la historicidad de los reclamos de la clase trabajadora entendiendo a la asistencia como el resultado de dichos reclamos y la reivindicación de sus derechos.

En el discurso de una de las profesionales entrevistadas este antagonismo se identificaba del siguiente modo: “hay que tener presente que muchos colegas están con el tema del agradecimiento, que también tiene que ver con esto que decíamos del favor, con el esfuerzo. [...] tenés que tener siempre presente de no esperar nada, no esperar nada a cambio” (entrevista a profesional V).

El testimonio revela que quienes desarrollan una práctica asistencialista no solo se ubican *en un plano de superioridad* respecto al usuario, proporcionando recursos como si *estuviese regalando algo*, sino que además *espera que le agradezcan por ese acto* (Oliva, 2000).

La función de asistencia se revela en la *atención de las demandas* y el *otorgamiento de prestaciones* (Oliva y Gardey, 2011). Estas últimas se constituyen en el modo en que por medio de las políticas públicas se pretende dar respuesta a las demandas. Entendemos que “las prestaciones son recursos predefinidos destinados a la cobertura de determinadas necesidades, que son otorgados a los usuarios que cumplen con ciertos requisitos preestablecidos” (Oliva, 2007a, p. 46).

Hemos identificado un sector profesional que plantea atender a la cuestión de la calidad, cantidad y heterogeneidad de las prestaciones. Tal como enunciamos expresaba en su testimonio una de las profesionales que en el desempeño de la función de asistencia profesional “romper con el conservadurismo es usar todo”, tendiendo a otorgar la mayor cantidad de prestaciones en pos de mejorar las condiciones de vida de los usuarios.

Estas profesionales creían necesaria la reivindicación de prestaciones de calidad, que atiendan a la heterogeneidad de la vida cotidiana². “Que se coman tus hijos los turrónes con gusanos”, expresaba una de las profesionales, cuestionando la calidad que suelen tener las prestaciones.

Estas últimas se encuentran tendencialmente predefinidas por medio de *enfoques epistemológicos*³ que no toman en cuenta las características y las determinaciones de los sujetos, y la heterogeneidad ontológica de la vida cotidiana. Recurrimos a los planteamientos de Agnes Heller (1977) para entender que si bien todos los sujetos suelen realizar actividades iguales tales como comer, dormir, alimentarse, estas adquieren diversas modalidades, cantidades, y son realizadas bajo diferentes circunstancias.

Frente a dicha heterogeneidad, las políticas sociales suelen brindar respuestas homogéneas que no hacen más que delimitar el espectro de prestaciones frente a la diversidad de las demandas. Por ello se evidencia que en la atención de la demanda no se suele contemplar la heterogeneidad de la vida cotidiana.

Martinelli entiende que nuestra intervención nos posibilita llegar “a lo más próximo de la vida cotidiana de las personas con las cuales trabajamos” (2008, p. 7); de este

2 Heller (1972) define a la vida cotidiana como *la vida de todo hombre*, independientemente del lugar que le asigne en la división del trabajo intelectual y físico. Es *la vida del hombre entero* donde se “ponen en obra” sus sentidos, sus capacidades intelectuales, sus habilidades manipulativas, sentimientos, pasiones, ideas, ideologías. Netto (2012), citando a Lukács, explica que junto a la *heterogeneidad*, la *inmediaticidad* y la *superficialidad extensiva* son las *determinaciones fundamentales de la cotidianidad*.

3 Carlos Montaña (2000) apela a la epistemología y a la ontología como campos de la filosofía para estudiar la cuestión metodológica en el trabajo social. En este sentido, entiende que el debate epistemológico se procesa a priori de la relación sujeto-objeto, con independencia del mismo, siendo este enteramente irrelevante en lo que hace a la determinación del método. Mientras que el método de conocimiento, desde el enfoque ontológico, será determinado partiendo de la relación sujeto-objeto, a partir de las características del objeto concreto.

modo, entendemos que esta proximidad permite determinar el carácter heterogéneo de la misma.

Es en este sentido que entendemos que “la nobleza de nuestro acto profesional está en recibir a la persona por entero, en conocer su historia, en saber cómo llegó a esta situación y cómo es posible construir con ella formas de superación de este cuadro” (Martinelli, 2008, p. 8).

Creemos que generar prácticas profesionales desde la perspectiva crítica implica necesariamente partir del enunciado de que cada sujeto vive la cotidianidad de modo particular, y le otorga a ella sentidos particulares, siempre determinados por sus condiciones objetivas y subjetivas de vida. El desafío de la práctica profesional deviene de la posibilidad de entender esos significados, de traspasar lo aparente, lo inmediato, revelando lo que vemos.

Es necesario recuperar la centralidad de los sujetos con los que trabajamos, y en esa recuperación comprender los significados atribuidos desde sus voces, su mirada, su palabra, en un clima de respeto y confianza para con el otro; ello será nuestro punto de partida en la lucha y reivindicación por prestaciones que atiendan a la heterogeneidad de la vida cotidiana. Una de las profesionales entrevistadas argumentaba la importancia de generar confianza en la relación trabajador social-usuario:

Si hacemos acuerdos, bueno, esos acuerdos se cumplen. A mí me han llamado la atención de por ejemplo “¿y vos no tendrías que poner un poco más de distancia a los efectos profesionales?” como... ¿Qué es ser más profesional? Capaz que yo soy un poco confiada, pero también después en la palabra, en el trabajo, en la intervención, esa confianza vuelve, y vuelve en posibilidades, en que te confíen cosas o en hablar cosas que de otra manera no lo hubieras logrado (entrevista a profesional V).

Es en la relación con el usuario en donde el lenguaje, y junto a este la escucha, constituyen una de las mediaciones más ricas del trabajador social. En este sentido es necesario comprender que “de cómo y cuánto escuchemos, de cómo nominemos a ese otro, de cómo visibilicemos a esos otros, dependerá la fuerza que adquiera la instauración de ese otro en el espacio de lo público” (Aquín, 2008, p. 18).

Indagar en torno a los usuarios de los servicios sociales

nos ha posibilitado comprender que la escucha, la comprensión, la palabra de aliento, suelen ser demandadas por los sujetos al profesional, encontrando quienes manifestaban que igualmente dicha actividad era inexistente. En tal sentido, vemos que “la asistencia no está referida solamente a prestaciones, sino a los recursos del profesional, es decir, a su capacidad de atención, conocimiento, lenguaje, reflexión” (Oliva y Gardey, 2011, p. 12).

Al hacer referencia a la práctica asistencial del trabajador social, no solo es necesario centrarse en la mediación de la dirección ética-política del profesional, sino en la mediación de la política social.

Desde la perspectiva de los usuarios respecto a la intervención profesional inferimos que habría una tendencia a desconfiar y descreer de este. Tal modo de configurar la identidad de la profesión por parte de los usuarios se encontraba vinculada a la ausencia de respuestas de índole material frente a su demanda o necesidad.

Es en este sentido que debemos remitirnos en términos de Netto (1992) a la *crisis de la materialidad del ejercicio profesional*, entendiendo que cuando alguien busca a un trabajador social no busca simplemente un consejo, busca una orientación para la obtención de un recurso que por lo general es material. Sin embargo, cuando los recursos se tornan insuficientes se manifiesta una crisis de legitimación del trabajador social que es deslegitimado frente al usuario. Ello conduce a que aquel usuario que tienda a identificar la función de asistencia en el ejercicio profesional con una cuestión caritativa o solidaria, entienda que la carencia de respuestas materiales ante sus necesidades se encuentra vinculada únicamente a la voluntad del profesional. En este sentido se expresaba:

Yo he hablado y han prometido un montón de cosas, pero salieron, cierran el cuaderno y se olvidan. Vos pasás a la semana y siempre tienen una excusa. Yo con las asistentes... no es que no me lleve bien... no les creo porque estoy cansada de pedirles y que no cumplan (Norma).

Contrariamente, algunos usuarios reconocían que la política social venía determinando la intervención de los profesionales e identificaban al trabajador social como simple ejecutor de la política hegemónica:

Los asistentes sociales yo creo que dentro de poco se tienen que poner una careta y decir a todo que no y mirar para otro lado. No es que ellos no quieran ayudar a la gente. Como me dijo la asistente en marzo cuando fui a Buenos Aires y me tuvo que dar \$20⁴ para un apoyo económico: “no tengo más”. Le dan \$100 por mes para todos los enfermos, ¿cuántos enfermos hay!? [...] pero bueno, la intención de ella está (Fabiana).

Creemos que aún aguarda un largo camino por recorrer en relación con el diseño y la planificación de las políticas sociales, donde los profesionales debemos pugnar por cambios reivindicativos en los modos en que la política social responde a la demanda, las necesidades y los problemas sociales y, en este sentido, define y delimita el conjunto de prestaciones. Por ello, desde el trabajo social es necesario participar en los distintos momentos de la gestión de las políticas públicas, reconociendo el carácter político y conflictivo que ello implica.

Consideraciones finales

Reflexionamos en torno a la heterogeneidad del colectivo profesional al entender los antagonismos y las tensiones como parte constitutiva del mismo, siendo ello expresado en la configuración de perfiles profesionales diversos. La coexistencia de dichos perfiles contrapuestos permite reconocer la construcción de distintas identidades en lucha al interior del colectivo profesional.

Así mismo, posibilita registrar el carácter político de la práctica del trabajador social determinando la continuidad de prácticas al servicio de las clases dominantes, llamadas a ejercer funciones de control social al perpetuar las relaciones de poder en la sociedad y pretender reproducir la ideología dominante; no obstante, también implica el reconocimiento de un sector que rechaza el conservadurismo profesional, que en el cotidiano de su ejercicio pretende generar prácticas críticas al servicio de los sectores populares, que desde sus puestos de trabajo aporta a la construcción de un proyecto de sociedad tendente a la igualdad social procurando la liberación de la clase que vive del trabajo, y reconociendo a los sujetos con quienes trabaja reintegrándoles su identidad.

4 Cabe aclarar que en ese momento el pasaje de ómnibus con destino Tandil-Buenos Aires superaba los \$100.

Entendemos que el perfil de la profesión no puede estudiarse solo a partir del proyecto profesional y de sociedad impulsados por los trabajadores sociales, en tanto que dichos proyectos se visibilizan en el modo en que estos construyen sus estrategias de intervención, sabiendo que en dicha construcción son múltiples las determinaciones y mediaciones presentes. De este modo, estamos de acuerdo con Faleiros quien incorpora el análisis de las relaciones de fuerza en torno a la construcción de estrategias, siendo estas condicionadas y construidas en los procesos de dominación-resistencia, “en el contexto de las relaciones de fuerza generales del capitalismo y en las particularidades de las relaciones institucionales, en las mediaciones del proceso de debilitamiento/fortalecimiento del usuario” (Faleiros, 2003, p. 48). Es por ello que, de acuerdo con la autora, las estrategias “son relacionales y situacionales, originadas en la confrontación abierta o cerrada de fuerzas, de los recursos disponibles, de la organización, del *timing* de los enfrentamientos” (p.30). En este proceso de dominación-resistencia el trabajador social puede operar en alianza con un sector u otro.

Creemos necesario continuar construyendo un proyecto ético-político amparado en la teoría marxista, sabiendo que dicha construcción social “se hace en medio de un complejo juego de fuerzas políticas, implicando siempre la exigencia de lucha por hegemonía” (Martinelli, 2008, p. 10). Dicha construcción siempre es colectiva, dado que las posibilidades de transformación no son solitarias.

La coyuntura actual impone la necesidad de construir un nuevo perfil de trabajador social, según Iamamoto, un perfil profesional “sintonizado con el análisis de los procesos sociales tanto en sus dimensiones macroscópicas como en sus manifestaciones cotidianas, un profesional creativo e inventivo, capaz de atender el ‘tiempo presente, a los hombres presentes, a la vida presente’” (2003, p. 66). Por ello es necesario reflexionar acerca de los perfiles que hoy se presentan en el colectivo profesional.

Hemos señalado concisamente algunas de las determinaciones fundamentales en la configuración de los distintos perfiles profesionales, además de identificar dos perfiles contrapuestos en pugna por la hegemonía de proyectos profesionales y societarios diversos. Será desa-

fío de las próximas indagaciones continuar profundizando en las distintas tendencias que se expresan en torno a cada uno de estos polos. Como hemos señalado, estos perfiles en la práctica no se presentan de forma pura, sino que creemos que hacia el interior de cada uno de ellos es posible continuar identificando diversos perfiles profesionales con el fin de pugnar por la configuración de un perfil crítico, que tenga por horizonte la transformación de la realidad social.

Referencias

- Alayón, N. (1992). *Asistencia y asistencialismo. ¿pobres controlados o erradicación de la pobreza?* Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- Aquín, N. (2008). Situar las prácticas, pensar las prácticas. *Revista Escenarios*, 8 (13), 13-19. Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Faleiros, V. (2003). *Estrategias de empowerment en trabajo social*. Buenos Aires: Lumen- Humanitas.
- Heller, A. (1972). *Historia y vida cotidiana: aportación a la sociología socialista*. México: Grijalbo.
- Heller, A. (1977). *Sociología de la vida cotidiana*. Barcelona: Península.
- Iamamoto, M. (2003). *El servicio social en la contemporaneidad: trabajo y formación profesional*. 2.º edición. São Paulo: Cortez.
- Martinelli, M. L. (1997). *Servicio social: identidad y alienación*. Brasil: Cortez.
- Martinelli, M. L. (2008). Reflexiones sobre el trabajo social y el proyecto ético-político profesional. *Revista Escenarios*, 8 (13), 7-12. Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Martinelli, M. L. (2010). *A pergunta pela identidade profissional do serviço social: uma matriz de análise*. São Paulo (mimeo).
- Marx, K. (1999). *El Capital*, tomo I. México: Siglo XXI.
- Moljo, C. B. (2000). La historia oral y su relación con el trabajo social. *Revista Serviço Social & Sociedade* (63). São Paulo: Cortez Editora.
- Montaño, C. (2000). El debate metodológico de los '80 y '90. El enfoque ontológico versus el abordaje epistemológico. En: Borgianni, E. y Montaño, C. (orgs.), *Metodología y Servicio Social*. São Paulo: Cortez.
- Navarro, V. (1979). *La medicina bajo el capitalismo*. Barcelona: Grijalbo.
- Netto, J. P. (1992). *Conferencia*. En: V Jornadas Municipales de Servicio Social. Buenos Aires (mimeo).
- Netto, J. P. (1997). *Capitalismo monopolista y servicio social*. São Paulo: Cortez.
- Netto, J. P. (2003). La construcción del proyecto ético-político del Servicio Social frente a la crisis contemporánea. En: Borgianni, Guerra y Montaño (orgs.), *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. São Paulo: Cortez.
- Netto, J. P. (2012). Para la crítica de la vida cotidiana. En: Cappello, M. y Mablona, C. (comps.), *Trabajo Social: crítica de la vida cotidiana y método en Marx*. La Plata: Productora del Boulevard.
- Oliva, A. (2000). *Elementos para el análisis de las contradicciones en la práctica profesional de los trabajadores sociales*. Tandil: Documentos del GijAS.
- Oliva, A. (2007a). *Los recursos en la intervención del trabajador social*. Buenos Aires: Ediciones Cooperativas.
- Oliva, A. (2007b). *Trabajo social y lucha de clases*. Buenos Aires: Imago Mundi.
- Oliva, A. y Gardey, V. (2011). La asistencia en los procesos de intervención. En: Oliva, A. y Mallardi, M. *Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del trabajo social*. Tandil: UNCPBA.
- Quiroz, T. (1991). Alternativas del trabajo social en las instituciones. En: *Instituciones y trabajo social en tiempos de cólera*. Buenos Aires: Asociación Civil de Profesionales de Servicio Social.
- Romero, M. S. (2010). *Trabajo social y atención de la salud. La cuestión del cáncer, el enfermo oncológico y su entorno vincular*. Tesis de Grado en Trabajo Social. Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires.
- Schwartz, H. y Jacobs, J. (1984). *Sociología cualitativa. Método para la reconstrucción de la realidad*. México: Trillas.
- Tobón, M. C., Rottier, N. y Manrique, A. (1983). *La práctica profesional del trabajador social: guía de análisis*. Lima: Humanitas/Cel.