

- Green, R. (2009) *Human Behavior Theory and Social Work Practice*. Transaction Publishers: New Brunswick, New Jersey.
- Kirk, S. and Reid, W. (2002) *Science and Social Work: A Critical Appraisal*. Columbia University Press: New York.
- Lundblad, K. (1995) «Jane Addams and social reform: A role model for the 1990s». *Social Work* 40:5, 661-669.
- MacLean, V. and Williams, J. (2012) «Ghosts of sociologies past: Settlement sociology in the progressive era at the Chicago school of civics and philanthropy». *American Sociology* 43, 235-263.
- Mendes, P. (2009) «Tracing the origins of critical social work practice» in J. Allen, L. Briskman and B. Pease, *Critical Social Work: Theories and Practices for a Socially Just World*, 17-29.
- Nieuwejaar, K. (2015) «*Learning through living together: The educational philosophy of Jane Addams*». Columbia University Academic commons [documento WWW]. URL <https://academiccommons.columbia.edu/catalog/ac:182989> [fecha de consulta 3 enero 2017].
- Piven, F. and Cloward, R. (1993) *Regulating the Poor: The Functions of Public Welfare, 2nd Edition*. Vintage Books: New York.
- Reisch, M. and Andrews, J. (2002) *The Road Not Taken: A History of Social Work in the United States*. Routledge: New York.
- Reisch, M. (2007) «Social justice and multiculturalism: Persistent tensions in the history of US social welfare and social work». *Studies in Social Justice* 1:1, 67-92.
- Reisch, M. and Jani, J. (2012) «The new politics of social work Practice: understanding context to promote change». *British Journal of Social Work* 42:6, 1132-1150.
- Reisch, M. (2013) «Social work education and the neo-liberal challenge: The US response to increasing global inequality». *Social Work Education* 32:6, 715-733.
- Residents of Hull House (1895) «*Hull House maps and papers: A presentation of nationalities and wages in a congested district of society*». Thomas Y. Crowell & Co: New York. [documento WWW]. URL <https://archive.org/details/hullhousemapspap00newy> [fecha de consulta 3 de enero, 2017]
- Reynolds, B. (1939) *Rethinking Social Case Work*. Social Work Today, Inc: New York.
- Schneiderhan, E. (2011) «Pragmatism and empirical sociology: The case of Jane Addams and Hull-House, 1889-1895». *Theoretical Sociology* 40, 589-617.
- Soydan, H. and Palinkas, L. (2014) *Evidence-Based Practice in Social Work: Development of a New Professional Culture*. Routledge: New York.
- Trattner, W. (1999) *From Poor Law to Welfare State: A History of Social Welfare in America, 6th Edition*. The Free Press: New York.

CAPÍTULO 4

NI REVOLUCIONARIOS NI BURÓCRATAS: ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE TRANSFORMACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Paulina Morales Aguilera*

INTRODUCCIÓN

Ciertamente, la noción de transformación ha estado presente, con mayor o menor énfasis, desde hace décadas en el seno de la reflexión profesional y disciplinar en trabajo social. No obstante ser un tema recurrente, no hay una respuesta unívoca a la pregunta por su significado, alcances e implicancias. En efecto, ¿qué es lo que (se) transforma? ¿El trabajo social genera o vive las transformaciones? o ¿Qué es lo transformador en trabajo social? Son todas estas interrogantes llenas de sentido que invitan a la reflexión. Más aún, al hablar de transformaciones sociales, necesariamente implica situar la discusión en al menos dos niveles, descriptivo y normativo, en relación con la realidad presente y con lo que se aspira a transformar como futuro deseable. Frente a esto, y asumiendo la imposibilidad de pensar la idea de transformación social como un momento cero u hoja en blanco, cabe preguntarse también por aquello que permanece, por ciertas constantes más allá de las transformaciones.

* Doctora en filosofía, Universidad de Valencia, España. Académica Escuela de Trabajo Social, Universidad Católica Silva Henríquez.

En relación con estas y otras cuestiones, el presente capítulo abordará lo relativo a transformación en trabajo social, a partir de dos grandes supuestos. Primero, que dicho concepto ha sido gravitante en el devenir profesional. Segundo, que para su abordaje actual es pertinente asumir una perspectiva reconstructiva.

Ahora bien, como se señaló, la idea de transformación ha estado presente en la reflexión profesional prácticamente en toda su historia, aun así resulta aún problemático situar su presencia desde los orígenes mismos de la profesión en Chile. En efecto, a poco de nacer la primera escuela de servicio social en el país, en 1925, una fuente de la época plantea: «El ser que tiene necesidad de la ayuda de los demás se encuentra en una situación anormal; la caridad, suministrándole socorros momentáneos, deja subsistir esta situación. El papel del servicio social es, al contrario, el de buscar las causas de esta anormalidad y, sean ellas intrínsecas o extrínsecas, poner término a su existencia. Ha nacido así una ciencia nueva, una sociología práctica [...] El fin del servicio social es de guiar, de sostener al que no puede bastarse a sí mismo, de alentarlo a hacer el esfuerzo necesario, a tomar las medidas oportunas para adaptarse al medio, subvenir a sus necesidades, y no ser una carga para la sociedad» (Cordemans, 1927: 8).

Es posible advertir en ciernes la noción de transformación, por ejemplo, en la idea de superación del quehacer meramente caritativo, justamente debido a que aquél solo brinda apoyos momentáneos, esto es, no se dirige a sus causas, como para generar cambios permanentes, podría pensarse. Mas el objeto de intervención —encarnado en problemáticas sociales propias de la época— remite a «infortunios» y «miserias» que parecen en parte depender de condiciones suprahumanas que advendrían a la vida de ciertos seres «desgraciados» o menos afortunados. Junto con esto, el énfasis en la noción de adaptación al medio y la referencia a la idea de normalidad como reflejo de adaptación, son ideas que posteriormente serán fuertemente cuestionadas desde una reflexión teórica y epistemológica que ve en esta impronta positivista y funcionalista de las primeras décadas

justamente los limitantes al despliegue del horizonte transformador de la profesión.

Buena parte de esas críticas, provendrán más tarde de las discusiones identitarias del proceso de reconceptualización, expresadas en un cuestionamiento a los soportes ideológicos, teóricos, epistemológicos y metodológicos del servicio social de las primeras décadas. Entre los flancos de crítica específica estarán: el proceder conservador de las primeras visitadoras sociales, el desanclaje entre su quehacer y una lectura suspicaz del contexto societal que permita transformaciones mayores, una imposibilidad de posicionamiento disciplinar en el concierto de las ciencias sociales, entre otros. A juicio de Cuevas (2010), el proceso de reconceptualización «tiene a la ruptura como concepto central, pues el objetivo que se sustentó en muchas de las dimensiones abordadas para los profesionales se relacionó justamente con la superación de los viejos amarres disciplinares» (123). Esto, por una parte, pues por otra —no excluyente— lo que se recalca es la necesidad de desplegar lecturas acuciosas y críticas de la realidad societal, en consonancia con los cambios de la época a nivel nacional, latinoamericano y mundial (Palma, 1976; Cuevas, 2010; Ruz, 2016).

Si de experiencias y prácticas profesionales ligadas al contexto se trata, la del Colectivo de Trabajo Social en plena dictadura chilena, es reflejo nítido de ello. Como se conoce, esta agrupación surge en 1981 por iniciativa de un conjunto de trabajadores sociales provenientes de instituciones no gubernamentales vinculadas a la acción social en el marco dictatorial y en relación con sus consecuencias. En un texto fundacional apuntan al desarrollo de «una lectura crítica de las prácticas de intervención social [...] para recuperar la especificidad profesional dentro del vasto y complejo campo de la promoción y defensa de los Derechos Humanos y la acción poblacional» (Colectivo de Trabajo Social, 1990: 9). En esta referencia, y en general en lo que fue la experiencia de esta agrupación, se observa claramente la incorporación de ideas fuerza del proceso de reconceptualización, ahora en un marco diferente y altamente complejo como fue la dictadura cívico-militar chilena. Así, la crítica, la vinculación contextual,

la reflexión profesional y disciplinar, entre otros, emergen, pero en relación con un nuevo escenario y con nuevos desafíos, que en este caso apuntaban a la defensa de los Derechos Humanos y a la recuperación de la democracia. La noción de transformación aparece plenamente vinculada a un proyecto ético-político para la profesión. Lo interesante es, no obstante, cómo en su despliegue cotidiano, las experiencias del Colectivo fueron capaces de realizar y concretar formas de ejercicio profesional que se tradujeron en relecturas de *viejas* técnicas y enfoques metodológicos, en concordancia con las complejas necesidades de la época, como se verá más adelante en este capítulo. Todo ello quedará recogido y afianzado en un texto de fines de los '80, donde se sostiene que trabajo social es una «práctica de intervención social que tiene una intencionalidad transformadora. Es decir, por una parte se plantea modificar, superar la realidad de pobreza en la cual se realiza, y por otra, busca una sociedad democrática en donde sea posible una calidad de vida digna para todos. En esta práctica interactúan un conjunto de actores. El trabajador social es uno de ellos» (Sánchez & Valdés, 1990: 66)¹.

A poco andar, en el marco de la recuperación democrática, Matus proponía el concepto de «tensión evolutiva» para pensar desde allí el desarrollo disciplinar en trabajo social, lo cual implicaba incorporar dos coordenadas fundamentales: avance y crecimiento. A partir de esto, entonces, «toda transformación no solo considera los lineamientos anteriores, sino que trata de responder (...) a las tareas que le plantea la sociedad en que se inserta» (Matus, 1992: 37). Como se desprende, y se ha intentado mostrar en estas líneas, esto implica necesariamente una mirada al devenir histórico del trabajo social, pero no al modo de una cronología de hechos, sino en tanto y en cuanto a diferentes momentos y discusiones que —en contra de una lógica lineal— muchas veces se traslapan y entrecruzan, descartando un avance unidireccional que cruce pasado, presente y futuro.

¹ Cabe precisar que este artículo fue publicado originalmente en 1987 en la revista *Apuntes para Trabajo Social*, que editaba el propio Colectivo de Trabajo Social en los '80. Fue posteriormente recogido en el libro *Concretar la democracia*, que el Colectivo editó en 1990 para dar cuenta de toda la experiencia acumulada (ver detalles en bibliografía).

Ya en 2005, en un evento académico de nivel latinoamericano, Margarita Rozas hablaba de «rupturas» y «continuidades» en el devenir del trabajo social, articulados en la forma de ciertos «momentos de síntesis» o hitos, los que a su juicio podían ser leídos como gravitantes en relación con la noción de transformación social, porque se vinculan con su profesionalización y esta, a su vez, con el contexto macro en que se despliega. Así, un primer momento, estaría dado por el nacimiento del trabajo social, en el contexto de la emergencia del capitalismo industrial y la división social del trabajo. Un segundo momento remite, con posterioridad, al proceso de reconceptualización, en un marco histórico muy distinto, signado por proyectos societales de cambio y transformaciones socio-políticas. Para esta autora, el tercer momento de síntesis o refundación ocurre tras los años 90, cuando las consecuencias del neoliberalismo en la región ya eran tristemente visibles no solo en lo económico, sino también en lo social, político y cultural. Esta propuesta de lectura en tres tiempos parte de una consideración basal, a saber, «que cada momento histórico genera las condiciones para que un campo de conocimiento pueda repensarse con relación al contexto social en que se desenvuelve, cuando este —al menos— se le presenta complejo y difícil» (Rozas, 2006: 7).

De la división tripartita señalada, resulta interesante advertir que tanto el primer momento como el tercero remiten a acontecimientos de carácter global como son el nacimiento del capitalismo y el advenimiento del neoliberalismo, esto es, se trata de hechos externos al trabajo social que, sin embargo, impactan decisivamente a este. Para algunos autores el neoliberalismo sería una fase posterior del desarrollo capitalista (Polanyi, 1989; Garretón, 2013), y en consecuencia habría una íntima relación entre ambos, empero estar separados largamente en términos temporales. El segundo momento, en cambio, remite a un proceso que el trabajo social vive internamente, que nace de/en su propio seno y que tendrá profundas consecuencias en el despliegue profesional posterior, al punto de que algunos autores se pregunten si no estamos acaso en presencia de una nueva reconceptualización del trabajo social (Vivero, 2016; Cuevas, 2010).

Finalmente, cabe señalar que el presente capítulo se estructura en base a tres grandes apartados. El primero de ellos aborda la perspectiva reconstructiva que, desde estas líneas, se considera propicia para abordar la noción de transformación *en y desde* el seno profesional y disciplinar del trabajo social. El segundo acápite remite a ciertas posibilidades de lectura sobre transformación, en base a cuatro concepciones sobre intervención social en particular. El tercer apartado remite, a su vez, a una lectura metodológica de las posibilidades de concreción de la idea de transformación social, ubicando a lo metodológico como un correlato indispensable. Un conjunto de reflexiones transversales cierra lo expuesto.

LA TRANSFORMACIÓN DESDE EL PRISMA RECONSTRUCTIVO

Ahora bien, se estima que el itinerario en torno a ideas y autores presentado en la introducción, impele a asumir una perspectiva reconstructiva en el abordaje de la noción de transformación en trabajo social. Dicha perspectiva es contraria a lógicas lineales y puede ser visualizada en base a los aportes tanto de Habermas como de Honneth (Morales, 2017). Como se conoce, el proceder reconstructivo es muy propio de Habermas, quien pretende diferenciar claramente la noción de reconstrucción de otras como restauración o renacimiento. Así, reconstrucción significará «que se procede a desmontar una teoría y luego a recomponerla en forma nueva con el único objeto de alcanzar mejor la meta que ella misma se ha impuesto: tal es el modo de habérselas con una teoría que en algunos puntos necesita una revisión, pero cuya capacidad estimulante dista mucho de estar agotada» (Habermas, 1981: 9). Con Honneth (1997; 2014), en tanto, el proceder reconstructivo, no solo apuntará a lo normativo, en el sentido de una articulación entre teoría y realidad, sino que implicará el despliegue paralelo de ambas esferas, en un ejercicio de lectura de la realidad capaz de aunar comprensión y transformación.

¿Cómo puede leerse esta impronta en trabajo social? A partir de lo expuesto, se trataría primeramente de visitar la historia profesional para recomponerla a partir de la visibilización de nuevos

elementos. Por ejemplo, frente a las clásicas críticas que se han desplegado hacia lo que representaron los inicios profesionales, es posible situar nuevas miradas que reconstruyen esos comienzos para advertir que la visión simplemente *condenatoria* es reduccionista y homogeneizante. De ello han dado cuenta nuevas lecturas, como por ejemplo: Daniela Sánchez (1990) y la revalorización del «saber-hacer» de las primeras visitadoras, que se puso en juego en la atención de casos individuales en un contexto tan complejo como fue la dictadura chilena²; Teresa Matus (2004; 2008) y su «reinención de la memoria», en donde destaca, entre otros, el impulso ético que desde sus inicios ha acompañado el ejercicio del trabajo social y también la revalorización de las mujeres visitadoras, proponiendo remirarlas como «pioneras»; María Angélica Illanes (2008) y su visión de las primeras visitadoras como «prometeas» en su relación con el saber, una lúcida interpretación que articula elementos históricos y epistemológicos que permiten repensar dicha relación; Maricela González (2010) y su lectura sobre la «visitación» en tanto eje articulador de la formación de las primeras visitadoras sociales en Chile, y como reflejo de la dialéctica entre modernización y conservación.

Así, destaca la significativa aportación que representa el enfoque reconstructivo para mirar las posibilidades de transformación *en y desde* el trabajo social, que bien puede ser asumido como una orientación metodológica aplicable tanto a la intervención social como a la investigación. En ambos casos, esto significará, entre otras cosas, tener en cuenta las siguientes consideraciones: i) Ni las investigaciones ni las intervenciones parten de un punto cero o desde la nada; ii) El proceso de reconstrucción abre espacio a la emergencia de la racionalidad —o irracionalidad— de determinadas prácticas, instituciones, cuerpos legales, acontecimientos, etc.; iii) Un proceso reconstructivo indefectiblemente abrirá paso a nuevas configuraciones de la realidad. Al ubicarse como opuesto a una mera cronología o linealidad, sus posibilidades de lectura son múltiples; iv) Como específicamente ha precisado Honneth, el proceder reconstructivo implica una articulación entre teoría y realidad, entre comprensión

² Se retomará este punto en particular más adelante.

y transformación, que en este caso son aplicables a la intervención e investigación en lo social.

En tal sentido, Sánchez (2010), reconoce en el trabajo social una finalidad transformadora que remite a influencias provenientes tanto del período de la reconceptualización, como del quehacer desplegado en las áreas de educación popular y de Derechos Humanos. Esto significa que la transformación representa no solo una idea sobre la cual debatir, sino también un horizonte hacia el cual encaminar las prácticas de intervención social. De esta forma, se está en presencia de un concepto actualmente inseparable de la configuración del trabajo social mismo, pese a que desborda a esta disciplina, pues dadas sus enormes dimensiones su abordaje implica a diferentes «disciplinas científicas» y «fuerzas socioculturales», a decir de Matus (1999).

TRANSFORMACIÓN Y CONCEPCIONES SOBRE INTERVENCIÓN SOCIAL

En este apartado se propone desarrollar una reflexión sobre las posibilidades de transformación desde el trabajo social, a partir de un análisis de tipos de intervención social determinados. A esta lectura subyace una premisa: no cualquier forma de acción profesional dará como resultado la transformación social, y no lo hará de la misma forma ni en los mismos niveles. Así, es preciso interrogarse por las expresiones de la intervención social en tanto—o no— práctica normativa para la realización de transformaciones sociales, ya sea a nivel societal global o en la vida cotidiana de los sujetos, orientada hacia la configuración de la justicia social como base del ordenamiento societal.

Para llevar adelante esta tarea, se recurrirá aquí a la nutritiva propuesta de Saavedra (2015), quien, a partir del desarrollo de cuatro argumentos sobre intervención social, define luego la siguiente tipología para entender dicha intervención como: actuación práctica, distinción sistémica, interpretación de la complejidad social y dispositivo discursivo. Estos tipos pueden ser presentados y agrupados en virtud de la mayor o menor proximidad respecto de su contribución a la transformación social, de forma tal que, en un polo distante

de dicha contribución se ubica la visión de la intervención social como acción práctica, mientras que en el polo contrario —de mayor cercanía— se encuentra la comprensión de la intervención social como dispositivo discursivo. Entre ambas, la intervención social como distinción sistémica y como interpretación de la complejidad aparecen como fases intermedias.

Asumiendo la debilidad y problematicidad del enfoque tecnológico en trabajo social, se trasciende desde el principio a la reducida consideración de la intervención social como *acción práctica*, pues esta se encuentra centrada en la resolución de problemas sociales concretos, los que impiden visualizar el campo de la libertad como subyacente a ciertas problemáticas sociales. Este enfoque se vuelve restrictivo de la libertad social dado que —desde soportes teóricos positivistas y funcionalistas— centra la existencia de la problemática misma en los propios individuos, en tanto disfuncionales respecto de un orden social que queda intocado, a pesar de constituir una estructura que sustenta injusticias y desigualdades. Reflejo de este enfoque son los planteamientos de Ander-Egg (1992), quien visualiza al trabajo social como una evolución de formas premodernas de ayuda, una interpretación bastante aproblemática, como si de una armónica linealidad evolutiva se tratara. La reflexión sobre la transformación no alcanza a emerger en plenitud desde este prisma, dado que la centralidad de la noción de problemas sociales encarnados en los sujetos parece coparlo todo; las posibilidades de cambio, entonces, estarían acotadas al enfrentamiento de ciertas problemáticas con miras a la adaptación de los sujetos a su medio. Desde esta conceptualización sobre intervención social la transformación será sinónimo de adaptación y normalización.

Respecto de la intervención social como *distinción de los sistemas funcionales*, lo central es la idea de complejidad asociada a un entramado sistémico que busca la disminución de aquella en sus interacciones con el entorno. Si bien es cierto, la comunicación se vuelve un componente central del análisis desde este prisma, y consecuentemente así debe ser visualizado al calor de la intervención social, sin embargo, quedan fuera de ella los sistemas de conciencia,

que se encuentran «desacoplados» —como sostiene Saavedra— de las comunicaciones sistémicas. Junto con esto, cabe considerar la precisión de Robles (2002a), quien pone el acento en las reglas de inclusión/exclusión que operan en los sistemas sociales. En el caso de trabajo social, este tendría «por objeto reparar las comunicaciones dañadas y consecuentemente, opera sus propios mecanismos de exclusión en la fórmula incluir para excluir» (Robles, 2002a: 78). Es posible vincular esta dinámica con la ejecución de políticas públicas y/o programas sociales que operan desde la lógica de la focalización, en donde se predefinen perfiles de individuos con ciertas características susceptibles de ser beneficiarios de determinadas prestaciones, excluyendo con ello al resto que no cumple con tales características. La reflexión y posibilidades de realización de transformaciones sociales en este marco se vuelven dificultosas. No se está en presencia de sujetos operando desde el prisma del reconocimiento, en relaciones mutuas de reciprocidad para el disfrute compartido de derechos y en definitiva de libertades. Solo se alcanza a la constitución de sujetos/objetos beneficiarios o depositarios de beneficios, en una relación claramente asimétrica.

Junto con ello, la perspectiva sistémica se vuelve problemática en términos de pensar las transformaciones sociales justamente en virtud de la distinción teórica entre ámbitos sistémicos y mundo de la vida, como también de la mirada sistémica en este último campo. Ciertamente es que el prisma sistémico aplicado a microrealidades, como las familias, podría verse como escindido de macrosistemas sociales como la economía o la política, mas no opera así en la realidad social, en donde incluso el devenir de los grupos familiares particulares está cruzado por políticas de corte sistémico operantes desde una racionalidad instrumental. Ciertamente es que Robles (2002b) distingue entre sistemas funcionales y sistemas de interacción, mas también reconoce que ellos no operan de manera aislada, sino «estructuralmente acoplados». Con esto, las posibilidades de invisibilización de relaciones objetivantes desde una racionalidad de este tipo son patentes, frente a lo cual, los «sistemas de acción social conforman una esfera de libertad social solo si las obligaciones de rol que las

constituyen pueden ser concebidas por los sujetos como obligaciones que pueden ser aprobadas reflexivamente; si, en cambio, estas obligaciones fueran vividas como impuestas socialmente o forzadas, los sujetos no podrían reconocer en la complementariedad mutua de sus acciones una realización de su propia libertad «objetiva», de volición y aspiración externas» (Honneth, 2014: 169). Así, desde una comprensión de la intervención social como distinción sistémica, la transformación alcanza solo a expresiones de funcionalidad o reacomplamiento de partes con miras a la mantención de las fronteras entre sistemas y entornos y del equilibrio sistémico en general.

Avanzando en la profundización de las expresiones de la transformación social se ubica lo referente a la concepción sobre intervención como *interpretación de la complejidad social*, cuyo punto de partida es el reconocimiento de la propia intervención social como una relación dialógica en la cual se despliega una aproximación hermenéutica frente a fenómenos sociales significados como problemáticos y altamente complejos. Dichas significaciones provienen de los diferentes actores involucrados en el proceso de intervención y serán relevantes no solo en la fase comprensiva de los temas/problemas en juego, sino también en sus formas de abordaje y respuesta. Así, se pone de manifiesto la relevancia del prisma hermenéutico en tanto interpretación y dotación de sentido respecto de una compleja realidad social que demanda —justamente debido a esa complejidad— esfuerzos comprensivos integrales y situados, expresados «en el acto de comprender aquello que está interrelacionado con su contexto, y por consiguiente, excluyendo del campo de comprensión los simples objetos aislados de su entorno» (Saavedra 2015: 139).

Esta perspectiva sobre la intervención social ha estado claramente reflejada en los trabajos de Teresa Matus, quien ha ubicado a la intervención social como resultado de una «comprensión social compleja» que articula cuatro elementos esenciales: transformaciones contextuales, teorías sociales, enfoques epistemológicos y referentes ético-valóricos. En concordancia con esto, «toda intervención es capturada a partir de un lugar teórico, a partir de un modo de ver. Consecuentemente, no hay intervención sin interpretación social»

(Matus 1999: 26-27). Una comprensión como esta, sin duda está implicada en las formas de correlato práctico de la intervención social, pues en las especificidades de su *hacer* es posible advertir la presencia de los cuatro componentes señalados. En esta conjunción, en tanto reflejo de formas de fijación de lo real, se reconocen «procesos de validación del saber, de una noción de racionalidad, de tiempo y espacio, una concepción de teoría y praxis, una determinada forma de relacionar sujeto y objeto» (Matus 1999: 27). A partir de esto, la reflexión sobre transformación social encuentra posibilidades de aflorar, especialmente vinculada a la dimensión histórico-social de los elementos que menciona, entre los cuales destacan la comprensión sobre la racionalidad y las formas de vinculación entre sujetos (en intervención e investigación), o la relación teoría/praxis como un campo fértil para la articulación de teorías y propuestas metodológicas orientadas al reconocimiento y a la concreción de la libertad de los sujetos. Transformación significará, entonces, comprensión social compleja y apertura al otro en su calidad de sujeto.

Finalmente, la cuarta tipología remite a la intervención social como *dispositivo discursivo*, en virtud de la centralidad de la noción de discurso o lenguaje como reflejo de la estructura de poder de una sociedad. Como se conoce, una figura identitaria en este enfoque —y especialmente en cuanto al concepto de dispositivo— es Foucault, para quien «en toda sociedad la producción del discurso está a la vez controlada, seleccionada y redistribuida por un cierto número de procedimientos que tienen por función conjurar los poderes y peligros, dominar el acontecimiento aleatorio y esquivar su pesada y temible materialidad» (Foucault, 1992: 5). En este marco, la intervención social emerge originariamente como un dispositivo dirigido al control y disciplinamiento con miras al mantenimiento del orden social. Pero también como una forma de develamiento, a fin de mostrar los condicionamientos estructurales del poder sobre los cuales se sustenta dicho orden. Esto que pudiera parecer una idea incompatible, es explicitada por Carballeda —un representante destacado desde el trabajo social en esta cuarta perspectiva— en razón de que «las relaciones de disciplinamiento y emancipación

se entremezclan de manera inesperada y enredada, casi en contradicción» (Carballeda, 2013: 13). Es interesante advertir, además, cómo vincula el discurso del disciplinamiento con la experiencia americana de la colonización, frente a lo cual la idea de emancipación permite a su juicio configurar nuevos caminos de resistencia y de sentido ante las formas de dominación que se fueron instalando desde la conquista. De este modo, «el disciplinamiento atravesará los cuerpos, de manera sutil y brutal, la promesa de emancipación será instrumento de sujeción; pero también de resistencia, incorporando nuevos sentidos a la lucha por la integridad perdida a partir de la colonización» (Carballeda, 2013: 14).

En dicho contexto, la pregunta por las posibilidades transformadoras de la intervención social cobra pleno sentido. Desde una perspectiva crítica la emancipación no puede sino ser entendida, en parte, en relación con una ampliación de las libertades de los sujetos, pero no al modo de un ejercicio individual y egocéntrico de hacer lo que se quiere de forma antojadiza. Tampoco en el sentido de un ejercicio reflexivo que —aunque avanza unos cuantos pasos— deja fuera la dimensión de la intersubjetividad sin la cual la libertad, en definitiva, no puede ser ni pensada ni vivida. Esta cuarta tipología, al igual que la anterior (interpretación de la complejidad) incorpora referencias estructurales e institucionales temporales y espaciales indispensables para abordar la idea de transformación.

En tal dirección, «probablemente no sería errado definir la fase extrema del desarrollo capitalista que estamos viviendo como una gigantesca acumulación y proliferación de dispositivos» (Agamben, 2015: 25). Esto significaría, entonces, que el Capitalismo produce a la vez patologías sociales y también dispositivos de control para actuar sobre estas³.

³ Giorgio Agamben (Roma, 1942) es un filósofo italiano y profesor de la Universidad de Verona. En el breve, pero lúcido texto, *¿Qué es un dispositivo?* —cuya versión original es de 2006—, no solo dilucida el sentido foucaultiano del término, sino que también aporta nuevas lecturas sobre el mismo. En relación con la diversidad de dispositivos actualmente existentes, producto del amplísimo desarrollo tecnológico, menciona como un ejemplo del todo cotidiano el teléfono móvil o celular, respecto del cual afirma: «Aquel que se deja capturar en el dispositivo «teléfono celular», cualquiera que sea la intensidad del deseo

Frente a ello, la primera lectura de Carballada, en torno al dispositivo como instrumental al control, podría corresponder a una mirada descriptiva respecto de lo que ha sido históricamente el surgimiento y primeras décadas del desarrollo profesional, imbricadas de manera indisoluble con la denominada cuestión social y con la consiguiente necesidad de dispositivos de contención que permitirían resguardar la existencia de un todo social. La segunda óptica apunta a una interpretación del autor que se despliega desde un nivel normativo respecto de lo que a su juicio la intervención social puede y debe llegar a encarnar, en virtud de lo cual «la intervención en lo social se presenta como un instrumento de transformación no solo de las circunstancias en que concretamente actúa, sino también como un dispositivo de integración y facilitación del diálogo entre las diferentes lógicas que surgen de distinta forma, comprensiva explicativa, de los problemas sociales, de las instituciones y de los contextos y escenarios de las que son emergentes» (Carballada, 2008: 102).

Esa segunda lectura podría coincidir en algún punto con lo que plantea Agamben en torno a la necesidad de «liberar lo que ha sido capturado y separado a través de los dispositivos para restituirlo a un posible uso común» (Agamben, 2015: 27). El punto de encuentro radica en la visión de los dispositivos como coerciones o formas de dominio —la primera lectura de Carballada— en virtud de la cual uno de los aspectos que atacan los dispositivos de control es la experiencia del ser parte, de lo colectivo, atomizando a los individuos. La posibilidad de comprender la intervención social como dispositivo de emancipación tendría, entonces, como uno de sus rasgos característicos el apuntar a la restitución de ese sentido colectivo por medio de procesos de intervención participativos, democráticos y reconocentes (Morales, 2012, 2017). Transformación significará, desde esta cuarta comprensión sobre intervención social, emancipación de poderes y saberes que impiden la realización humana.

que lo ha movilizad, no adquiere por ello una nueva subjetividad, sino solo un número a través del cual eventualmente puede ser controlado» (Agamben, 2015: 31).

POSIBILIDADES DE TRANSFORMACIÓN DESDE LA DIMENSIÓN METODOLÓGICA

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, resulta pertinente detener la mirada en el terreno metodológico, a fin de visualizar en él algunas posibilidades de expresión de la transformación social en el marco de procesos de intervención. Ese acápite parte de la consideración de que todo posicionamiento teórico-conceptual debe tener su correlato práctico, en este caso en el campo metodológico.

Al respecto, es interesante el análisis de Ortega (2015) sobre las posibilidades de ubicar al trabajo social como una transdisciplina que debe asumir la construcción de una teoría *de* la intervención social propia, no ya de una teoría *para* la intervención. En dicha senda, identifica algunos desafíos concretos. En camino hacia una articulación más compleja y nutritiva entre teoría y práctica, propone una revisión de técnicas que tradicionalmente han formado parte de la intervención social. Entre ellos: 1) visita domiciliaria; 2) análisis o estudio de casos; 3) entrevista sistémica; 4) *rol playing* o juego de roles; 5) genograma y ecomapa (mapeo de relaciones). Esto, a fin de desplegar una nueva mirada que articule campos como lo epistemológico, lo metodológico, lo ético y lo técnico, para desplegar «una observación y análisis cuidadoso de aquellos elementos que ya forman parte de nuestro corpus, para lograr convertirlas en instrumentos polivalentes o reversibles tanto para la práctica profesional como para la pesquisa investigativa» (Ortega, 2015: 285). Nótese la afinidad de este planteamiento con el proceder reconstructivo anteriormente referido, en virtud de lo cual se propone analizar algunos de estos recursos metodológicos en particular, intentando visualizar (reconstruir) diferentes posibilidades de lectura respecto de ellos.

El ejemplo de la visita domiciliaria puede resultar altamente ilustrativo. En efecto, la visitación constituye uno de esos elementos que —desde sus inicios— forman parte del arsenal de recursos con que ha contado el trabajo social. En este caso, además, contribuyó a conformar un imaginario social sobre la profesión, especialmente en sus orígenes en Chile, llegando incluso a configurar el nombre de estas nuevas profesionales: visitadoras sociales. Siguiendo la lúcida

interpretación de Maricela González sobre el particular, la visita domiciliaria emergió como el reflejo de una dialéctica histórica entre el espíritu modernizador de la acción estatal y el paternalismo aún imperante hacia los sectores populares: «Desde nuestro punto de vista, fue el concepto articulador de las primeras escuelas y expresó en ellas el carácter vanguardista de una acción estatal que quería ser más que «mera caridad» y, al mismo tiempo, reprodujo la asistencia y supuso un sujeto popular pasivo y dependiente» (González, 2010: 24). Todo esto fue desarrollándose sobre la base de una comprensión positivista y funcionalista del quehacer de estas primeras visitadoras, impregnadas del halo de cientificidad que guiaba ahora su acción profesional, a fin de diagnosticar y tratar aquellas disfunciones sociales que se visualizaban encarnadas en las personas que presentaban ciertas problemáticas sobre las cuales era preciso intervenir.

En ese marco, un rasgo característico del quehacer profesional de las visitadoras era la labor casi detectivesca que llevaban a cabo para dilucidar el origen y expresiones de los problemas sociales. Los sujetos de la intervención social, más bien objetos de escrutinio y asistencia, debían ser *estudiados* hasta en sus más mínimos detalles. Relatos de la época así lo evidencian: «(la visitadora...) investiga en sus menores detalles la personalidad (del asistido), sus actividades dentro de la colectividad, el ambiente de su hogar, medios de vida y demás factores» (Goyeneche, 1927); «convirtiéndonos en policía secreta a menudo» (Tocornal, 1928); «la visitadora debe reunir y presentar rápidamente en un informe minucioso y preciso, todos los datos que se refieran a las condiciones de vida, económicas, higiénicas y sociales del menor y de su familia, de orden patológico y de delincuencia, que sirven enseguida al médico especialista, al psicólogo y al pedagogo, para indicar el tratamiento a que deberá ser sometido el menor para su reeducación» (Torres, 1928).

A partir de los trazos expuestos, podrían advertirse reflejos de prácticas reificantes en el despliegue de las visitas domiciliarias, ya sea en virtud de una invisibilización de las identidades personales de los sujetos, con la consiguiente adscripción a ciertas categorías sociales preestablecidas, o por la atribución de ciertas características

o conductas que más bien responden a prejuicios establecidos previamente al conocimiento de las vidas de los sujetos. Lo que falta, parafraseando a Honneth (2007), es el reconocimiento previo al conocimiento, cuestión probablemente supeditada a una paradoja insoluble en relación con el quehacer profesional de las primeras visitadoras: «por una parte, fueron fuertes impulsoras de la ciencia, la racionalización y el progreso; por la otra, perpetuaron los valores más tradicionales sobre la condición de la mujer, las clases sociales y la supuesta miseria moral de los pobres» (González, 2010: 36).

Sin embargo, varias décadas después es posible visualizar cómo la visita domiciliaria no solo continuó formando parte del acervo técnico-metodológico de la intervención social, sino también cómo ha sido revalorizada nuevamente, ya sea en términos interventivos, como también en tanto objeto de estudio⁴. Respecto de esto último, un interesante hallazgo en términos de la vinculación entre las visitas domiciliarias y el soporte teórico a la base apunta a que una baja efectividad de dicho recurso estaría dado por la indefinición respecto de una teoría del cambio que las sustente (Aracena *et al.*, 2013; Kendrick, 2000 en Haramoto & Verdugo, 2016). Cabe precisar que una teoría del cambio representa un acervo de definiciones sobre el «cómo» y el «por qué» respecto de una iniciativa de intervención, de forma tal que «no solo se refiere a un modelo teórico, sino que también al método práctico para alcanzar las metas» (Haramoto & Verdugo, 2016: 4).

En cuanto a lo interventivo, destaca la incorporación de la visita domiciliaria integral como estrategia metodológica en el marco del programa Chile Crece Contigo⁵, que entre sus acciones centrales ha establecido la realización de vistas a los domicilios de los usuarios

⁴ Sobre ambas posibilidades de lectura, se recomienda el excelente artículo de Haramoto & Verdugo, 2016.

⁵ Se trata de un programa gubernamental nacido en 2008 durante el primer gobierno de la presidenta Michelle Bachelet, como parte del Sistema Intersectorial de Protección Social (Ley 20.379). Su misión es «acompañar, proteger y apoyar integralmente, a todos los niños, niñas y sus familias, a través de acciones y servicios de carácter universal, así como focalizando apoyos especiales a aquellos que presentan alguna vulnerabilidad mayor 'a cada quien según sus necesidades'» (<http://www.crececontigo.gob.cl/sobre-chile-crece-contigo/que-es/>).

del programa, no solo por trabajadores sociales, sino por equipos interdisciplinarios. Dicha visita ha sido definida como: «Una estrategia de entrega de servicios de salud realizada en el domicilio, dirigida a familias desde la gestación hasta los seis años del niño o niña, basada en la construcción de una relación de ayuda entre el equipo de salud interdisciplinario y las madres, padres o cuidadores primarios, cuyo objetivo principal es la promoción de mejores condiciones ambientales y relacionales para favorecer el desarrollo integral de la infancia. La visita domiciliaria integral se enmarca en un plan de acción definido por el equipo de salud de cabecera, con objetivos específicos que comandan las acciones correspondientes, los que son evaluados durante el proceso de atención» (Ministerio de Salud, 2009: 15). Claramente, esta comprensión de la visita domiciliaria se aleja de la impronta indagatoria policíaca de las primeras visitadoras y enfermeras visitadoras, aunque indudablemente encuentra en ellas sus orígenes. En efecto, la cita referida corresponde a las orientaciones técnicas para la realización de dichas visitas en el marco del programa Chile Crece Contigo, en donde se presenta una recapitulación de la historia y génesis de esta estrategia, situando su aparición en la década del '30 del pasado siglo por parte de «las primeras profesionales, mujeres de clase media, que ejercían tareas educativas, higiénicas y epidemiológicas en el hogar; constatando el beneficio de hacer participar a la familia en el cuidado de un integrante enfermo (...) Desde entonces, profesionales como enfermeras, matronas, médicos y asistentes sociales han encontrado en el ejercicio de este tipo de intervención beneficios comunes a sus labores» (Ministerio de Salud, 2009: 15).

Otro ejemplo nutritivo se refleja en el análisis o estudio de casos sociales, herramienta metodológica también identitaria para el trabajo social. En consonancia con el espíritu de la época y los fundamentos teóricos subyacentes, la atención individualizada de las primeras décadas de ejercicio profesional estaba fuertemente signada por prácticas reificantes. Reflejo de ello también encontramos en fuentes primarias de la época, como el relato de una alumna en práctica de servicio social, recogido en la sección «Miscelánea» de la

revista *Servicio Social*, bajo el título «Todos los trámites necesarios para resolver un caso», en relación con una joven de diecinueve años que prontamente daría a luz un bebé. Allí se recapitula cronológicamente la intervención desarrollada, en donde no faltan sentencias como estas: «Le aconsejamos en primer lugar que no abandonara a su hijo y que era su deber criarle»; «era muy desagradecida e insolente»; «En resumen: la situación era bien crítica, iba a ser madre, sin recursos, abandonada por todos, sus patronos la despedían al imponerse de su estado; ella pensaba abandonar a su hijo y ocuparse. Todos los desengaños y sufrimientos que ha pasado han sido ocasionados por la ignorancia más que por malicia. Ahora está muy cambiada, resignada y agradecida de los servicios que le hemos hecho y que a ella no se le habían ocurrido» (Gronemeyer, 1928: 228).

Cierto es que ambos ejemplos analizados —visita domiciliaria y estudio de casos— refieren a las primeras décadas del quehacer profesional. Sin embargo, es necesario hacer notar dos cosas. Primero, no se podría sostener hoy, ni con convicción ni con certeza, la no existencia de prácticas reificantes por medio de las cuales se despliegan recursos metodológicos como estos, especialmente al alero de procesos de intervención social signados por elementos contradictorios o al menos paradójales. Esto, en el marco de instituciones públicas —o privadas pero colaboradoras del Estado— y frente a gobiernos de signo progresista que, no obstante, en un marco neoliberal, diseñan e implementan políticas que terminan siendo altamente confusas y/o decepcionantes.

Sin embargo, en el intertanto, entre estos dos momentos históricos, es posible centrar la mirada en la época de la dictadura chilena, en donde se advierte una situación llamativa en torno a la denominada atención de casos. Como se conoce, la irrupción de un régimen dictatorial producto del Golpe de Estado de 1973, significó un profundo remezón y exigencias nuevas para buena parte de los trabajadores/as sociales chilenos, que debieron abocarse a tareas de defensa de los Derechos Humanos para las cuales no contaban con un repertorio teórico ni metodológico desde el cual enfrentar esta labor. Esto especialmente en la primera etapa post Golpe, que coincide con

los años más duros y cruentos en términos de represión y violaciones a los derechos humanos por parte de los cuerpos de seguridad de la dictadura. Así lo relata Daniela Sánchez, una de las protagonistas de esos primeros tiempos: «la intervención de los trabajadores sociales (en derechos humanos) se explica más comprensivamente desde una perspectiva valórica que desde una exigencia técnico-profesional» (Sánchez, 1990: 20). En ese camino de empezar a buscar formas de hacer trabajo social en derechos humanos, se vuelve la mirada hacia los orígenes profesionales, a aquellos saberes originarios. Y así la atención de casos, profundamente criticada y vapuleada por asistencialista en tiempos de la reconceptualización, reaparece y cobra un nuevo sentido⁶. Así lo relata otra fuente de la época: «Nosotras estábamos formadas para el trabajo con la comunidad y con grupos y valorábamos muy poco la atención individual. La represión nos hizo volcarnos en la atención de casos [en donde] nuestra intervención estaba dirigida a que las personas afectadas recuperaran sus roles, sus derechos, su identidad» (Sepúlveda, en González, 1990: 192)⁷.

Por cierto, esos relatos hablan de la necesaria flexibilidad que hubieron de poner en juego en el trabajo social en derechos humanos en una época altamente compleja como fue la dictadura. Junto con esto, como se enunciaba, destaca la posibilidad de resignificar la intervención social en base a recursos metodológicos que se creían cuestión del pasado de la profesión, pero que —complejizados y revisitados en este nuevo escenario— adquieren un cariz diferente. Junto con ello, resulta interesante advertir en este itinerario las potencialidades del proceder reconstructivo, que trasciende con mucho a una lectura lineal, sumativa y acrítica de la historia, en este caso del trabajo social. Como es posible advertir, se trata de una reconstrucción que dará como resultado una lectura mucho más compleja y enriquecida de la realidad en estudio. Llevado esto al análisis de algunos recursos metodológicos del trabajo social, ese

⁶ Al respecto, ver Morales (2010).

⁷ Esta referencia corresponde al testimonio de María Luisa Sepúlveda, otra de las asistentes sociales que estuvo desde los inicios del Comité Pro Paz trabajando en la defensa de los derechos humanos, junto a Daniela Sánchez.

cariz diferente al que se alude puede expresarse ahora al menos en los siguientes sentidos:

- Primero, la atención de casos deja de ser entendida «como origen y solución en sí mismo de su problema [que hacía abstracción] de las condiciones estructurales de la sociedad en la cual se encuentra inserto, en una concepción mecánica de adaptación del individuo al medio» (Gallardo, 1987: 6).
- Luego, unido a ello, la atención individual emergió como parte de las acciones indispensables para defender un conjunto de derechos humanos que estaban siendo atropellados, entre ellos el derecho a la vida, a la integridad física y psíquica, a residir en la patria, a la libertad de reunión, de asociación, de opinión y de expresión, entre otros.
- Tercero, se revaloriza y resitúa la necesidad de brindar también apoyo material, uno de los aspectos más fuertemente criticados del trabajo individual. No obstante, en este nuevo marco, el otorgamiento de ciertas ayudas materiales se volvió indispensable en el trabajo de defensa de los derechos humanos, pues como se reconoció, se trataba de «apoyos económicos para que la persona pueda efectuar los trámites pertinentes. El trabajo social también tiene una dimensión asistencial, ya que a través de servicios y apoyos concretos facilitan la posibilidad de que las personas ejerzan una tarea de defensa y denuncia de sus problemas» (Taibo, 1987: s/n).
- Cuarto, una resignificación de los problemas abordados por medio de la intervención social, especialmente en su vertiente individual, pero resituados ahora en un contexto mayor muy distinto. Ya no se trata de sujetos disfuncionales que encarnan en sí mismos las problemáticas, sino de un escenario altamente represivo como política de Estado. En él se vieron aflorar problemáticas desconocidas hasta ese momento: detención, muerte, tortura, desaparición, prisión política, exilio, relegaciones, entre otros, que no siempre eran comprendidas a cabalidad por los propios afectados, quienes «difícilmente captaban, en un principio, que eran objeto de una vasta lógica

represiva y mucho menos entendían por qué ellos eran los elegidos (lo cual demandó...) todo un trabajo de educación (...) orientando a la denuncia» (Taibo, 1987: s/n).

- Quinto, teniendo en cuenta los puntos anteriores, en el marco de la atención individual —en términos estrictamente metodológicos— se repositona la entrevista individual en virtud del enorme potencial para el abordaje profesional de los casos. Pero no ya desde la mirada detectivesca a la que se aludía líneas arriba, sino basada, ante todo, en el establecimiento de una relación horizontal y en la creación de una atmósfera de confianza y seguridad (Taibo, 1987).

Como bien se reconoce, más allá de los resquemores iniciales en torno a la atención de casos, se advierte que: «... la experiencia nos ayudó a despejar la condena autoimpuesta. La asistencia individual y social es condición necesaria para que la persona o el grupo pase de su calidad de víctima a su calidad de sujeto del problema y su enfrentamiento (...) alguien podría analizar esta situación regresiva que afecta al trabajo social (...) Sería una interpretación demasiado simple; porque aquella se origina en la urgencia primera de salvar la vida de las personas perseguidas y en la prioridad más permanente de la subsistencia de las familias populares» (Sánchez, 1990: 25).

Finalmente, tras esta detención exhaustiva centrada especialmente en la atención de casos individuales, resta señalar y relevar el papel gravitante que jugaron los registros almacenados de toda esa época de trabajo social en derechos humanos para la posterior acreditación de víctimas de la dictadura, una vez recuperada la democracia. En efecto, tales registros, y los de abogados y otros profesionales, constituyeron valiosos insumos para el trabajo de las posteriores comisiones presidenciales que surgieron para establecer y dimensionar lo ocurrido en materia de violaciones a los derechos humanos. Si bien es cierto, en los primeros años no se tenía la conciencia de estar configurando un acervo histórico, aunque sí se hacía un riguroso registro de cada caso, hacia fines de la dictadura ya se vislumbraba dicho escenario, que permitió realzar «el valor del registro como denuncia histórica. Cada situación de violación

de derechos humanos atendida perdurará no solo para la denuncia actual del problema, sino como registro objetivo e histórico de las situaciones de violaciones de derechos humanos para el conocimiento y la reparación que la sociedad chilena toda haga a futuro frente a estas transgresiones» (Taibo, 1987: s/n).

REFLEXIONES FINALES

Para finalizar el presente capítulo, se reflexionará en torno a tres ideas transversales a lo expuesto, a saber: i) La vinculación entre transformación social y ordenamiento socio-político; ii) Los derechos humanos como proyecto ético-político inherente al horizonte transformador del trabajo social; y, iii) La posible «función ideológica» de la intervención social y sus posibilidades de transformación social.

(I)

Una primera constatación global apunta a la relevancia del ordenamiento socio-político imperante, con miras a la reflexión sobre transformación en trabajo social. En efecto, la consideración de la democracia y de un marco de derechos se sitúa como condición de posibilidad para tan siquiera pensar con sentido la noción de transformación. Asimismo, se ha estimado necesario ahondar en dicho concepto a fin de rescatar sus posibilidades de concreción desde comprensiones diversas sobre intervención social, entendiendo que resulta inaceptable un determinismo conceptual que brinde respuestas unívocas o certezas preexistentes. Por el contrario, se trata entonces de aportar a la reflexión acerca de qué es lo que se quiere señalar, destacar —y por qué no, omitir— con la referencia a un horizonte de transformación al que las intervenciones sociales pueden/deben tender.

Esta vinculación entre contextos epocales e intervención es nítidamente visible en múltiples ejemplos. En el caso de Chile, fuertes influencias han tenido en el devenir profesional sucesos como la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), la Revolución

Cubana (1959), la teología de la liberación (años '60), el Golpe de Estado y la instauración de la dictadura militar (1973), la instauración de un modelo económico de corte neoliberal (fines años 70 e inicios años 80), la recuperación democrática (1990), entre otros. Más aún, un reflejo especialmente preclaro de articulación remite indefectiblemente al proceso de reconceptualización, en donde la idea de transformación social encontró potentes espacios de despliegue, justamente porque en él se produjo —tal vez como en ninguna otra época— una coincidencia entre el proyecto de revisión crítica y transformación del quehacer del propio trabajo social y los proyectos de transformación y cambio a nivel societal. En este escenario, la pregunta por un nuevo proceso de reconceptualización, ya sea al modo de una realidad presente, de una aspiración a concretar y recrear, o de la visualización de su impronta en nuestros días, cobra pleno sentido en interrogar al trabajo social en sus múltiples dimensiones: teórica, ética, política, epistemológica y, fuertemente, en lo metodológico.

Junto con ello, estas líneas se suman a la consideración sobre el horizonte transformador como irrenunciable para la profesión, a fin de romper con la lógica de reproductores de desigualdades o con lo que podría denominarse —parafraseando a Habermas— una «función ideológica» del trabajo social. En este sentido, como se conoce, las ciencias sociales encarnan indefectiblemente una bidimensionalidad: tanto descriptiva como normativa, integrando procedimientos analíticos, hermenéuticos y reconstructivos, que contienen a la pregunta sobre la realidad que se busca, las aspiraciones, el anhelo de cambiar realidades que desde la óptica descriptiva son vistas como deficitarias o claramente inhumanas. En concordancia con esto, es preciso articular los planos del análisis y de la interpretación de forma que simultáneamente se desplieguen dos tareas: «analizar las condiciones objetivas de la situación, así las técnicas disponibles o factibles como las instituciones existentes y los intereses efectivos, y al mismo tiempo interpretarlos en el marco de la autocomprensión de los grupos sociales determinada por la tradición» (Habermas, 1990: 102).

(II)

Ligado al punto anterior, en el horizonte de transformación se ubican de manera inequívoca los derechos humanos, su defensa y concreción como deberes profesionales, como *telos* propiamente tal. En efecto, bajo lo expuesto en estas líneas subyace una preocupación específica sobre los derechos humanos como base de una reflexión sobre transformación en y desde el trabajo social. Como se reconoce, los derechos humanos constituyen un avance civilizatorio, un logro histórico-cultural que apunta al mejoramiento de las condiciones de vida de los seres humanos, superando toda visión individualista de la vida en sociedad, a la vez que haciendo patente su necesidad y vigencia como una tarea permanente. Ello, por cierto, desde sus tres generaciones de derechos hasta el momento asentadas, esto es, civiles y políticos (primera generación); económicos, sociales y culturales (segunda generación) y colectivos o de solidaridad (tercera generación).

Así, a juicio de Aquín, los derechos humanos conforman —entre otros— esa impronta que ha ido paulatinamente «sedimentando» la historia del trabajo social, especialmente en relación con «derechos sociales de ciudadanía, concebidos como espacios de construcción de sujetos que se emancipan de las limitaciones básicas que su condición le impone a su disposición» (Aquín, 2003, s/n). En efecto, aunque estos sean tiempos de «postmoral», de «ética sin moral», o de «mínimos morales», los derechos humanos siguen estando al centro de la discusión acerca de formas de convivencia más humanas, justas e igualitarias, encarnando intereses universalizales, aunque ese sitial central no se ponga siempre en práctica en lo cotidiano. El horizonte de intervenciones sociales democratizantes y recognoscentes encuentra, por tanto, en los derechos humanos buena parte de sus fundamentos ético-políticos indispensables.

Cierto es que el proyecto moderno que representan los derechos humanos ha sido blanco de múltiples críticas, especialmente en cuanto a su cariz occidental, europeizante y universalizante, por sobre particularidades propias de la diversidad humana en el mundo. Pero cierto es también que su existencia misma posibilita mayores espacios para el cuestionamiento y el diálogo al respecto. En parte,

la propuesta de generaciones de derechos ha intentado responder a dichas especificidades ausentes en las primeras declaraciones modernas sobre derechos humanos, que configuraban un patrón claramente excluyente. Desde el trabajo social, los derechos humanos han sido reconocidos como núcleo de su *telos* y de su *ethos* profesional, pero quedan pendientes aún respuestas a una infinidad de aspectos como: el significado actual de intervenciones sociales con enfoque de derechos, los viejos/nuevos campos de intervención en derechos humanos, sus posibilidades de concreción, entre otros; todo ello más allá de declaraciones globales y abstractas, por el contrario ancladas a contextos de intervención específicos y desde referentes teóricos, epistemológicos y metodológicos puntuales y concordantes. Los derechos humanos como parte sustancial del proyecto ético-político del trabajo social implican —entre otros— «la consideración de los derechos humanos en las acciones transformadoras de los y las trabajadoras sociales (a través de) la realización de intervenciones e investigaciones respetuosas de la diversidad, democráticas, situadas y críticas» (Duarte, 2014: 490).

(III)

Anteriormente se ha aludido a una posible función ideológica que cumpliría o podría cumplir el trabajo social, lo cual resulta especialmente relevante respecto de posibles cortapisas al horizonte transformador que pueden surgir desde el propio seno de la profesión. En efecto, como se reconoce, «(l)os grandes cambios sociales exigen de la profesión una mayor capacidad comprensiva de la cuestión social, un mayor dominio teórico y un respaldo epistémico, junto con opciones éticas fundamentales; porque, si no se desarrollan estas capacidades, las hipótesis y proyectos de intervención seguirán reproduciendo de hecho, aquellas situaciones sociales injustas que en las propuestas se intenta transformar» (Sánchez, 2010: 222). Esto parece representar casi una contradicción vital, dado que muchas veces son los propios procesos de intervención los que terminan reproduciendo lógicas autoritarias y, en definitiva, impidiendo que

aflore el potencial crítico y dinamizador que se requiere por parte de los sujetos en la intervención social. De cierta forma se denuncia e intenta corregir una injusticia, pero al hacerlo se generan nuevos agravios, con lo cual no se contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de los sujetos, aunque aparentemente se intente que así ocurra. De forma acrítica, entonces, el trabajo social puede perfectamente cumplir con el mantenimiento de un *status quo* que no cuestione el orden imperante. Un buen ejemplo de ello está dado, en no pocas ocasiones, con la operacionalización de políticas públicas dirigidas a los sectores más empobrecidos, en donde finalmente hay un ejercicio asistencialista por sobre la promoción de ciudadanía y de un enfoque de derechos humanos.

Pero entonces, ¿cómo romper con esta función ideológica que se denuncia? Una primera consideración apunta al ejercicio crítico y autocrítico de su propia racionalidad, pues desde el trabajo social es necesario «abrir la razón y romper con su círculo tautológico; necesita creer que la razón puede superarse, que la vida puede salir adelante y las situaciones se pueden revertir» (García, 2000: 317).

Un segundo aporte al respecto lo constituye el papel de la reflexión teórica en trabajo social. Ciertamente, es de larga data y de público conocimiento esa tensión permanente entre los ámbitos de la teoría y de la práctica. No obstante, buena parte de las dificultades procede de una concepción encapsulada y antagónica de cada una de esas dimensiones. La «aversión a lo teórico» que denuncia Matus (1999) puede ser vista justamente como el reflejo de ideologías subyacentes a algunas teorías que pretenden precisamente silenciar ciertas miradas, impidiendo así el ejercicio de «nombrar» lo que acontece en el mundo. El trabajo social no puede anclarse en uno de los dos polos que pueden representar teorías y praxis, primeramente, porque no debe ubicarse a estos como extremos escindidos; entre otras cosas, porque:

- Resultaría imposible concretar un trabajo social crítico y reflexivo;
- Sería también imposible un trabajo social transformador y emancipador;

- Porque el ámbito de la práctica no tiene una primacía metodológica, ni ética ni epistemológica por sobre la teoría;
- Porque «(e)l pensamiento produce un impulso práctico, por mucho que se lo ignore» (Matus, 1999: 72).

Junto con ello, es visible también la impronta negativa de la concepción tecnológica en trabajo social, respecto del abordaje de la vinculación entre teoría y praxis, dado que, si bien se buscaba en ella solidez para ciertos planteamientos identitarios de la profesión, se tradujo más bien en una adscripción acrítica a un modelo que *prometía* brindar un estatuto científico a la práctica. Pese a esto, si lo que se buscaba era sustentar desde allí nociones como las de transformación o cambio, ello quedó limitado al horizonte de ciertos ajustes basados en la eficacia.

Ciertamente, emerge llena de sentido la reflexión sobre la emancipación, la cual, en sentido habermasiano aflora en tanto fruto del despliegue dialógico de los seres humanos en contextos discursivos en donde debe primar la fuerza del mejor argumento. Los hombres se emancipan por medio del lenguaje y del uso que pueden llegar a hacer de este. Por tanto, desde el trabajo social, contribuir a la generación de espacios discursivos es contribuir a la emancipación de los sujetos participantes en los procesos de intervención social.

Esto sería especialmente visible en el plano de la investigación en trabajo social. En efecto, ¿cómo se contribuye a la emancipación humana desde los estudios sociales? Desde el enfoque contrario, también, ¿qué se busca silenciar con ciertas omisiones? ¿Qué es aquello que se deja de lado en las investigaciones sociales? ¿Por qué? Ya en 1999 Matus reflexionaba sobre el particular, especialmente en relación con la escasez de producción investigativa por parte de los trabajadores sociales. Luego, pronosticaba que «si tan solo un 10% de los asistentes sociales (...) efectuaran investigaciones de buen nivel empírico, tendremos ante nosotros un número explosivo, por su capacidad de impacto en tan múltiples sectores y por la potencialidad de sus hallazgos» (Matus, 1999: 68-69). Por cierto, estudios que no se basen en el enfoque positivista, que ha predominado largamente en la profesión, dado que de lo que se trata es de

hacer hablar a la realidad social más allá de afanes predictivos y de control. Más aún, asumiendo que el prisma habermasiano intenta develar la no neutralidad del ejercicio de conocimiento, en virtud de lo cual la relación entre conocimiento e interés puede ser vista, también con Matus, como una tensión entre ser y deber ser. Como bien se reconoce, «los procesos de conocimiento, de los que ineludiblemente depende la socialización, no operan solo como medios de reproducción de la vida: pues son ellos mismos los que a la vez determinan las definiciones conforme a las que esa vida se entiende a sí misma» (Habermas, 1997: 43).

REFERENCIAS

- Agamben, G. (2015) *¿Qué es un dispositivo?* Anagrama: Barcelona.
- Aracena, M. (2016) «Editorial: La visita domiciliaria llegó para quedarse. Cuándo usarla y para qué». *Trabajo Social* 89: 1-2.
- Ander-Egg, E. (1992) *Introducción al trabajo social*. Siglo XXI: Madrid.
- Aquín, N. (2003) «El trabajo social y la identidad profesional». *Boletín Electrónico Surá*, 85. [documento WWW]. URL <http://www.ts.ucr.ac.cr/suradoc.htm> [Fecha de consulta 24 de agosto de 2012].
- Carballeda, A. (2008) *Los cuerpos fragmentados. La intervención en lo social en los escenarios de la exclusión y el desencanto*. Paidós: Buenos Aires.
- Carballeda, A. (2013) *La intervención en lo social como proceso. Una aproximación metodológica*. Espacio: Buenos Aires.
- Colectivo de Trabajo social (1990) *Concretar la democracia. Aportes del trabajo social*. Humanitas: Buenos Aires.
- Cordemans, L. (1927) «La Escuela de Servicio Social de Santiago de Chile». *Servicio Social* 1(2): 8-41.
- Cuevas, H. (2010) «El proceso de reconceptualización en Chile. Notas para el análisis y el debate disciplinario», en M. González (ed.) *Historias del trabajo social en Chile, 1925-2008. Contribución para nuevos relatos*. Ediciones Técnicas de Educación Superior: Santiago, Chile, 109-128.
- Duarte, C. (2014) «La formación en derechos humanos como parte del proyecto ético político del trabajo social». *Servicio Social* 119: 482-507.
- Foucault, M. (1992) *El orden del discurso*. Tusquets: Buenos Aires.
- García, J. (2000) «Trabajo social», en A. Cortina & J. Conill (Dircts.) *Diez palabras clave en ética de las profesiones*. Verbo Divino: Navarra, 318-352.

- Garretón, M.A. (2013) *Neoliberalismo corregido y progresismo limitado. Los gobiernos de la Concertación en Chile, 1990-2010*. ARCIS / CLACSO / El Desconcierto: Santiago, Chile.
- González, M. (1990) «Trabajo social y derechos humanos: las huellas de un compromiso. Mesa redonda», en Colectivo de Trabajo social (ed.), *Trabajo social y derechos humanos. Compromiso con la dignidad*. Humanitas: Buenos Aires, 187-204.
- González, M. (2010) «La visita de las moscas azules. El concepto de «visitación» como eje articulador de la formación de asistentes sociales en las primeras escuelas chilenas. Santiago, 1925-1935», en M. González (ed.) *Historias del trabajo social en Chile, 1925-2008. Contribución para nuevos relatos*. Ediciones Técnicas de Educación Superior: Santiago, Chile, 23-51.
- Goyeneche, L. (1927) «El servicio social en el hospital». *Servicio Social* 1: 3-4.
- Gronemeyer, G. (1928) «Todos los trámites necesarios para resolver un caso». *Servicio Social* 3: 225-228.
- Habermas, J. (1981) *La reconstrucción del materialismo histórico*. Taurus: Madrid.
- Habermas, J. (1990) *La lógica de las ciencias sociales*. Madrid: Tecnos.
- Habermas, J. (1997) *Conocimiento e interés*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Haramoto, K. y Verdugo, P. (2016) «Análisis crítico de la teoría de cambio en intervenciones de visita domiciliaria en el programa Chile Crece Contigo». *Trabajo Social* 89: 3-14.
- Honneth, A. (1997) *La lucha por el reconocimiento*. Crítica: Barcelona.
- Honneth, A. (2007) *Reificación. Un estudio en la teoría del reconocimiento*. Katz: Buenos Aires.
- Honneth, A. (2014) *El derecho de la libertad. Esbozo de una eticidad democrática*. Katz: Buenos Aires.
- Illanes, M.A. (2008) «Las prometeas. Servicio social mujeres Chile, siglo XX», en S. Montecino (comp.) *Mujeres chilenas: fragmentos de una historia*. Catalonia: Santiago, Chile, 195-217.
- Matus, T. (1992) «Trabajo social: ¿una disciplina en tensión evolutiva?». *Trabajo Social* 61: 37-43.
- Matus, T. (1999) *Propuestas contemporáneas en trabajo social. Hacia una intervención polifónica*. Espacio: Buenos Aires.
- Matus, T. (2008). «Las pioneras del trabajo social en Chile», en S. Montecino (comp.) *Mujeres chilenas: fragmentos de una historia*. Catalonia: Santiago, Chile, 219-234.
- Matus, T.; Aylwin, N.; Forttes, A. (2004). *La reinención de la memoria*. Pontificia Universidad Católica de Chile/ Escuela de trabajo social: Santiago, Chile.
- Morales A., P. (2010) ««Se hace camino al andar...» Trabajo social y Derechos Humanos en Chile: de la atención de casos a la denuncia documentada, 1973-2003», en M. González (ed.) *Historias del trabajo social en Chile, 1925-2008. Contribución para nuevos relatos*. Ediciones Técnicas de Educación Superior: Santiago, Chile, 179-203.
- Morales, P. (2012) «Hacia intervenciones sociales democratizantes. Aportes desde el prisma discursivo de Jürgen Habermas». *Trabajo social*, 83: 7-22.
- Morales, P. (2017) *Reconocimiento y menosprecio en Honneth. Un marco interpretativo para comprender e intervenir lo social*. Espacio: Buenos Aires (en prensa).
- Ministerio de Salud (2009) *Visita domiciliaria integral para el desarrollo biopsicosocial de la infancia. Orientaciones Técnicas. Programa Chile Crece Contigo*. Autor: Santiago, Chile.
- Ortega, M.B. (2015) «Trabajo social como transdisciplina: hacia una teoría de la intervención». *Cinta de Moebio* 54: 278-289.
- Palma, D. (1976) «Análisis de documentos del trabajo social latinoamericano». *Cuadernos Celats*, 1.
- Polanyi, K. (1989) *La gran transformación*. Fondo de Cultura Económica: Madrid.
- Robles, F. (2002a) «Opciones de reinclusión para domiciliaridades dañadas». *Espacio Abierto* 11(1): 9-24.
- Robles, F. (2002b) «Sistemas de interacción, doble contingencia y auto-poiesis indexical». *Cinta de Moebio* 15: 339-372.
- Rozas, M. (coord.) (2006) *La profesionalización en trabajo social. Rupturas y continuidades, de la reconceptualización a la construcción de proyectos ético-políticos*. Espacio: Buenos Aires.
- Ruz, O. (2016) «Reorientación y reconceptualización del trabajo social en Chile», en P. Vidal (ed.), *Trabajo social en Chile: un siglo de trayectoria*. RIL: Santiago, Chile, 95-117.
- Saavedra, J. (2015) «Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social». *Revista Cinta de Moebio* 53: 135-146.
- Sánchez, D. (1990) «Trabajo social y derechos humanos: reencuentro con la profesión», en Colectivo de Trabajo social, *Trabajo social y derechos humanos. Compromiso con la dignidad*. Humanitas: Buenos Aires, 17-29.
- Sánchez, D. (2010) «Cambio social y trabajo social: Aproximaciones desde la identidad profesional», en S. Iturrieta y D. Sánchez (comp.) *Perspectivas de trabajo social: Reflexiones acerca de la disciplina*. Ediciones Universidad Católica Silva Henríquez: Santiago, Chile, 243-257.
- Taibo, X. (1987) *La entrevista social y derechos humanos*. Vicaría de la Solidaridad: Santiago, Chile.

- Tocornal, L. (1928) «Servicio social en las obras de la infancia». *Servicio Social* año II, 1.
- Torres, L. (1928) «El servicio social en la Escuela de Reforma para niños». *Servicio Social* año II, 1.
- Valdés, X. y Sánchez, D. (1990) «Conociendo y distinguiendo un trabajo social», en Colectivo de Trabajo social (eds) *Concretar la democracia. Aportes del trabajo social*. Humanitas: Buenos Aires, 63-78.
- Vivero, L. (2016) «El Trabajo social en la era neoliberal: desafíos para una neo reconceptualización», en P. Vidal (ed.) *Trabajo social en Chile: un siglo de trayectoria*. RIL: Santiago de Chile, 175-195.

CAPÍTULO 3

EL IMAGINARIO CRÍTICO DEL TRABAJO SOCIAL CHILENO POST-DICTADURA: AVANCES, TENSIONES Y DESAFÍOS.

Luis Vivero Arrigada

PARTE III

UN NUEVO IMAGINARIO CRÍTICO

En esta parte se presenta en estas líneas, se desprende fundamentalmente de los avances de la investigación «La formación de los imaginarios sociales en Chile: Un acercamiento interpretativo a la dimensión histórica-política de sus perspectivas teóricas». Esta investigación es financiada por CONICYT, por medio del Proyecto Fondecyt de Iniciación N° 11140352. Este trabajo tiene un carácter especial para el autor, por cuanto ha sido producto de una experiencia colaborativa con esta publicación, lo cual he aceptado con mucho gusto y humildad. Es un honor contribuir con este sencillo aporte a un número tan especial y significativo para la disciplina, en el primer aniversario de un siglo de trayectoria. Asimismo, es un desafío, puesto que nos encontramos en un periodo histórico particularmente crucial, paradójicamente, a la vez, lo viejo aun no se desmorona y lo nuevo aún no acaba de nacer. Es decir, estamos en

Trabajo de investigación financiado por el Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDECYT) de Chile, a través del Proyecto Fondecyt de Iniciación N° 11140352.