



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

Revista Trabajo Social

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Significados que los sujetos de intervención le atribuyen a la relación profesional desarrollada con trabajadores sociales

CARMEN GLORIA JARPA
PAMELA CASTILLO
KAREN TORO

Aculturación en las ciencias sociales: la división del trabajo de las disciplinas sociales en la política pública

LUIS SARMIENTO

Contesting stigma: afro-descendant migrants in Santiago, Chile / Impugnando el estigma: migrantes afro-descendientes en Santiago de Chile.

MELISSA M. VALLE

Trabajo social chileno y dictadura militar.

Memoria profesional y prácticas de olvido
PATRICIA CASTAÑEDA MENESES
ANA MARÍA SALAMÉ COULON

Ética para la intervención social.

Los valores aportados por el Trabajo Social y las éticas del cuidado y no paternalista como modelos de referencia para la práctica profesional
CARLA CUBILLOS VEGA

DICIEMBRE
87 | 20
14

Significados que los sujetos de intervención le atribuyen a la relación profesional desarrollada con trabajadores sociales

Subjects of meanings attributed to Intervention Professional relationship developed with Social Workers

CARMEN GLORIA JARPA ARRIAGADA

Académica del Departamento de Ciencias Sociales, Facultad de Educación y Humanidades, Universidad del Bío-Bío; Magister en familia; Avenida La Castilla s/n, Chillán; cjarpa@ubiobio.cl

PAMELA CASTILLO MARDONES

Coordinadora Técnica del Centro de Intervención e Investigación Social de la Escuela de Trabajo Social, Universidad del Bío-Bío; Magister en Intervención Social; Avenida La Castilla s/n, Chillán; pamea.castillo.mardones@gmail.com

KAREN TORO SAN MARTÍN

Trabajadora Social, Diplomada en Intervención Familiar Interdisciplinaria UDEC. Avenida La Castilla s/n, Chillán; krntoro@gmail.com

Resumen

El presente artículo describe los resultados de un estudio sobre la temática de la identidad profesional en el Trabajo Social, vista desde los propios sujetos de intervención. El marco referencial de la investigación se configuró sobre dos teorías sustantivas: la Teoría Narrativa y la Ontología del Lenguaje. La investigación fue cualitativa y utilizó como enfoque epistemológico el Construccionismo Social de Gergen. Las conclusiones del estudio identifican ciertos elementos constituyentes en la relación trabajador social / sujeto de intervención: la valoración de las habilidades sociales por sobre las habilidades técnicas de los trabajadores sociales, los diversos roles atribuidos a los profesionales, la influencia de la institución en el desarrollo de la relación profesional y temas emergentes como género y poder.

Palabras claves. *Significados, Trabajo Social, Identidad Profesional, Relación Profesional.*

Abstract

This article describes the results of study on the issue of professional identity in social work, seen from the subjects themselves intervention. The reference framework of the research was set on two substantive theories: Theory Narrative and Ontology Language. The research was qualitative and used as epistemological approach Gergen Social constructionism. The findings identify certain constituents in the Social Worker/ subject relationship of intervention: assessment of social skills over technical skills of Social Workers, the various roles attributed to the professionals, the influence of the institution in the development of the professional relationship and emerging issues such as gender and power.

Key words. *Meanings, Social Work, Professional Identity, Professional Relationship.*

Introducción

A lo largo de la evolución del Trabajo Social, el quehacer profesional de los trabajadores/as sociales ha sido influenciado por distintos paradigmas y corrientes, generando tensiones entre teoría y praxis. La discusión epistemológica en el Trabajo Social es una cuestión ética y política, que aporta sustancialmente a la construcción de la identidad profesional y disciplinaria. Se presentan a continuación los re-

sultados de una investigación donde se examina la mirada y la construcción que tienen los sujetos de intervención de la relación profesional, y cómo estas percepciones y significaciones influyen en la coconstrucción de la profesión, coconstruyendo, también, la identidad profesional.

La importancia de integrar la mirada de los sujetos de intervención radica en la influencia que estos tienen en la relación profesional, ya que construyen al

Trabajo Social como un proceso interactivo donde el “cliente social” (Payne, 1995) cambia al profesional y al Trabajo Social, y por consiguiente cambia también la teoría de este último. A esta facultad de los sujetos de intervención, se suma también el hecho de que son ellos quienes deciden dar inicio y término a la relación profesional, por tanto, se convierten en protagonistas y constituyen la razón de ser de esta interacción, situada en el marco de una intervención profesional.

El propósito de este artículo es visibilizar el carácter coconstructor de las interacciones que se desarrollan dentro del campo de intervención del Trabajo Social, siendo los sujetos de intervención la otra parte, si no la principal, que define la identidad profesional. En este contexto, la discusión final examina el fenómeno estudiado desde la Teoría Narrativa y la Ontología del Lenguaje. Por consiguiente, proponemos que el fenómeno de la “relación profesional” se explica por la concomitancia entre las significaciones que le otorga el propio sujeto de intervención y las significaciones que el Trabajador Social hace, entendida esta interacción como una relación dialéctica. En efecto, la tesis del artículo es que el desarrollo por parte de los trabajadores sociales de labores vinculadas a la asistencialidad se explica, entre otros factores, por la demanda de este tipo de función desde los sujetos de intervención y por su profunda valoración a las denominadas competencias blandas del trabajador social, por sobre las competencias técnicas.

El presente trabajo se inicia con la revisión del marco referencial y del marco metodológico. Culmina con el levantamiento de las principales conclusiones del estudio.

Marco referencial

La investigación respondió a dos teorías sustantivas: La Teoría Narrativa y la Ontología del Lenguaje.

La teoría narrativa, desarrollada por diversos autores como White, Barthes, Booth y Sarbin, entrega la mirada que permitió abordar el discurso emitido por las personas sobre la identidad profesional del Trabajo Social, debido a que la utilización de modelos narrativos permite visibilizar, dentro del acto comunicativo y a través del lenguaje, la realidad creada y organizada por el emisor, imprimiendo en su discurso los significados atribuidos a cierta experiencia (Suarez, 2008).

Suarez (2008) señala que en sus inicios la Teoría Narrativa, estudiaba “narrativas fijas” vale decir, textos que son producto de la ficción, como cuen-

tos, novelas, etc. Ya en los años setenta comienzan a estudiarse las “narrativas en acción”, esto es, la construcción de realidad que las personas hacen a través del lenguaje de cierto acontecimiento o fenómeno.

Para analizar la narrativa es necesario mirar las relaciones entre las personas y las normas, es decir, es necesario tener en cuenta los contextos en donde se da la comunicación. Suarez (2008) menciona que “las narrativas no solo brindan un contenido sino que al mismo tiempo construyen una estructura de interpretación que parecería impide la existencia de otras narrativas”(pág. 195). Esto permite construir desde la subjetividad la realidad que el hablante percibe como verdadera, condicionando la construcción social de la realidad de cada sujeto.

Por su parte, Carballeda (2008:28) señala: “diferentes autores plantean que el relato porta, en sí mismo, las claves para su interpretación”. El autor menciona la capacidad que tiene cada sujeto/a de ver la realidad condicionada por su propio mapa mental.

En consecuencia, el desafío para el estudio fue, según Carballeda (2008:43), tratar de:

Entender a ese sujeto como alguien que, a su vez, interpreta dentro de un contexto que va cobrando nuevas significaciones. El contexto de ese sujeto es la vida cotidiana. Sus relatos forman parte del núcleo significativo del sujeto ubicado dentro del marco de la intervención. Dicho núcleo está en estrecha vinculación con la construcción social y simbólica de aquello que es presentado como problema.

Por consiguiente, con los relatos se expresa una experiencia subjetiva del mundo social, generando un proceso reflexivo que contribuye holísticamente a la construcción social de la realidad que fue investigada.

Por otra parte, la Ontología del Lenguaje de Echeverría (2013) centra la atención en el estudio del ser humano y cómo el lenguaje participa activamente en la construcción de este. Echeverría (2013:32) formula tres postulados básicos:

1. Interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos: el lenguaje es por sobre todo, lo que hace de los seres humanos el tipo particular de seres que son. En su planteamiento, “los seres humanos, son seres lingüísticos, que viven en el lenguaje”, nos aporta la mirada de un lenguaje que permite generar nuevas realidades, esto es, Echeverría reconoce el poder transformador de la palabra. En suma, se destaca la importancia del lenguaje como constructor de nuevas realidades y constructor de identidades, posibilitando la

apertura de posibilidades y de futuros diferentes.

2. Interpretamos al lenguaje como generativo: Echeverría señala “No solo actuamos de acuerdo a cómo somos también somos según actuamos. La acción genera ser” [...] Es así como, “la realidad no siempre precede al lenguaje, este también precede a la realidad” (Echeverría, 2005: 34). De esta manera, cuando el autor sostiene que el lenguaje es acción, le atribuye el poder de construir realidad, o sea, la posibilidad de ser generativo.
3. Interpretamos que los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él: Este postulado surge de la unión de los dos anteriores y plantea que por medio del lenguaje los individuos tienen la capacidad de crearse a sí mismos, por medio de los relatos que construyen de su historia de vida. El autor lo afirma diciendo “La ontología del lenguaje postula que los individuos [...] se constituyen a sí mismos en el lenguaje. Esto implica que se le otorga precedencia al lenguaje con respecto al individuo” (Echeverría, 2013:36). Es así como “El lenguaje nace de la interacción social entre los seres humanos. En consecuencia, el lenguaje es un fenómeno social” (Echeverría, 2013:50). Por consiguiente, los seres humanos vivimos en el lenguaje y a través de él, como producto social, nos moldeamos a nosotros mismos y a nuestro contexto histórico y temporal.

La Ontología del Lenguaje aportó a nuestra investigación la comprensión del relato generativo de cómo los sujetos se producen a sí mismos mediante el lenguaje y el “lenguajear”. En este ejercicio, los sujetos entrevistados develaron cómo se crearon, en tanto sujetos de intervención de un trabajador social, y develaron también cómo construyen al trabajador social en esa relación.

Metodología utilizada

El enfoque epistemológico utilizado fue el Construccionismo Social. Este enfoque plantea que todos los tipos de conocimiento pueden ser vistos como versiones consensuadas de realidad, producto de la interacción y negociación interpersonal y subjetiva que se da entre los seres humanos, en donde el significado no sería un “producto de la mente”, sino que sería creado y solo posible en el contexto del discurso que lo sustenta (Gergen, 1994).

En otras palabras, el Construccionismo Social afirma que el nivel en donde el significado es generado y actualizado es externo al individuo, perteneciendo a la dimensión interpersonal-social. Durante el transcurso de esta interacción cara a cara, se da la unión

de dos realidades, que se conjugan y crean realidad simultánea y socialmente. De este modo, el conocimiento no es algo que la gente posee en la cabeza, sino algo que la gente hace junta. De esta manera, el lenguaje es esencialmente una actividad compartida; en palabras de Gergen (1994:73), “los términos y las formas por medio de las que conseguimos la comprensión del mundo y de nosotros mismos son artefactos sociales, productos de intercambios situados histórica y culturalmente y que se dan entre personas”. Por consiguiente, desde nuestro enfoque epistemológico le dimos importancia a la construcción social de la relación sujeto de intervención / trabajador social, desde el marco de referencia social y cultural del sujeto, como actor relevante en la co-construcción de una relación profesional.

El método utilizado fue el Método de Caso, que según Pérez Serrano (2003:80), “... implica el examen intensivo y en profundidad de diversos aspectos de un mismo fenómeno”. Pérez Serrano (2003:81), señala:

El investigador del estudio de caso observa las características de una unidad individual, con el propósito de probar de modo profundo y analizar con intensidad el fenómeno diverso que constituye el ciclo vital de la unidad, con el fin de establecer generalizaciones acerca de una población más amplia a la que pertenece el particular observado.

La unidad de análisis fueron sujetos que cumplieron con los siguientes criterios: Sujetos de intervención que hubieran tenido una relación profesional con algún trabajador social, durante seis meses como mínimo; participantes de diversas áreas donde se desarrolla el Trabajo Social; hombres y mujeres mayores de 18 años de edad; residentes en la Provincia de Ñuble y que decidieron participar de manera voluntaria en la investigación.

La producción de datos se realizó bajo el criterio de saturación, regla que se cumplió cuando se obtuvo la participación del sexto sujeto. Se aplicaron entrevistas semiestructuradas en un periodo de cuatro meses, a seis sujetos que cumplieran con los criterios de selección previstos. Se trató de cinco mujeres y un hombre, con edades entre los 19 y los 60 años.

El plan de análisis de datos fue ejecutado según el modelo de Renata Tesch, (Pérez, 2003). Los criterios de calidad fueron la credibilidad-autenticidad y la seguridad-auditabilidad (Vasilachis, 2006). Respecto de los aspectos éticos, siguiendo a Mesia (2007) se trabajó con el principio de justicia, que se materializó en tres aspectos relevantes: voluntariedad de participar, consentimiento informado, y derecho a la privacidad a través del anonimato.

Análisis y discusión de resultados

El análisis se desarrolló con el apoyo de una malla temática, donde se organizaron los temas y sus vinculaciones con las categorías y subcategorías del estudio:

TEMA	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Rol atribuido al trabajador social	1.1 Roles técnicos (competencias duras)	1.1.1 Roles tradicionales: paternalista, asistencialista y de ayuda. 1.1.2 Roles asociados a la intervención de tipo interaccional: terapeuta, orientador, facilitador y formador.
	1.2 Rol atribuido a la persona (competencias blandas)	1.2.1 Voluntarioso/servicial 1.2.2. Empático/acogedor
2. Rol atribuido a sí mismo (como sujeto/a de intervención)	2.1 Activo	
	2.2 Pasivo	
	2.3 Reactivo	
3. Ideas que tienen los sujetos de intervención hacia la relación profesional	3.1 Prejuicio	3.1.1 Prejuicios hacia las funciones del/a trabajador social 3.1.2 Prejuicios hacia las habilidades sociales
	3.2 Juicio	3.2.1 Habilidades sociales 3.2.2 Juicio hacia funciones
	3.3 Valoración	3.3.1 Valoración de habilidades sociales 3.3.2 Valoración de habilidades técnicas 3.3.3 Valoración de la vocación
4. Significados atribuidos a la institución donde se desarrolló la relación profesional.	4.1 Profesión influenciada por institución	
	4.2 Profesión no influenciada por institución	
5. Emergentes	5.1 Ejercicio de poder desde el/la profesional	
	5.2 Presencia de la variable género dentro de la relación profesional	

Para el Objetivo específico N° 1, que era “Develar el rol que los sujetos de intervención le atribuyen al trabajador social en la relación profesional”, los principales resultados fueron:

i. De acuerdo a los relatos de los sujetos de intervención, se pudo advertir la presencia de narrativas dominantes cargadas de códigos de entendimiento que se adscribían a relaciones de poder,

valoraciones y creencias arraigadas, así como también cargadas de “juicios” en el sentido que le otorga la Ontología del Lenguaje. Del análisis discursivo de los seis entrevistados se distingue la existencia de tres grandes categorías de roles atribuidos al trabajador/a social: roles difusos, roles tradicionales y roles asociados a la intervención de tipo interaccional.

Tema	Fragmento ilustrativo
Rol difuso:	<i>“Es como también...es como un psicólogo también el asistente social yo lo veo (...) Entonces yo creo que aparte de eeh prestar una ayuda, tiene que ser un poquito psicólogo igual en ese sentido” (Elena)</i>
Rol tradicional:	<i>“Pero a mí la asistente social de la municipalidad siento que me prestó bastante ayuda cuando la necesité y cuando la he necesitado he ido a pedirle ayuda” (Andrea)</i>
Rol asociado a la intervención de tipo interaccional:	<i>“Intentó cambiarme el pensamiento (...) aquí me quitaron la venda de los ojos, porque yo el camino que llevaba era malo, tenía tres opciones: la muerte, cárcel, hospital... y si no hubiese estado con ellos... estaría mil veces muerto” (Marcial)</i>

Los roles difusos dan cuenta de una categoría donde los sujetos de intervención no poseen claridad de la identidad propia del Trabajo Social. De esta manera, no alcanzan a distinguir la especificidad de nuestra profesión, concibiéndolo en el lenguaje como similar a un psicólogo. De acuerdo a lo que plantea Carballada (2008) las construcciones que realizan los sujetos de intervención sobre el Trabajo Social están definidas por la presencia del plano simbólico y del imaginario social que se tenga sobre la relación profesional desarrollada por trabajadores/as sociales.

Respecto de los roles tradicionales, identifican con mayor énfasis los roles paternalista y asistencialista. Los sujetos de intervención configuran estos roles como propios del Trabajo Social ya que, desde el lenguaje, argumentan que las principales razones por las cuales se vinculan con el profesional son la búsqueda de ayuda en diferentes ámbitos de sus vidas. Desde la Ontología del Lenguaje los sujetos realizan una “declaración”, entendida como un juicio que se hace sobre la realidad y que, por tanto, no solo la describe sino que la construye. En esta construcción, el sujeto de intervención deposita la responsabilidad de la solución de sus problemas en el Trabajador Social, evidenciándose la asignación del rol de ayuda, en un sentido paternalista. Asimismo, los sujetos de intervención evidencian la

presencia del rol asistencialista que para ellos representa la resolución de dificultades a corto plazo. De este modo, conciben la profesión con énfasis en la relación de ayuda, visualizándose a sí mismos como sujetos pasivos a la hora de tomar sus propias decisiones, acatando lo que los profesionales consideren como pertinente. Desde los planteamientos de Echeverría (2005), podemos advertir cómo el lenguaje es un activo generador de realidad en la construcción de la relación profesional. En efecto, los sujetos de intervención relataron la relación profesional como una relación de ayuda y, consecuentemente, configuran su comportamiento en la espera de una la solución por parte de los profesionales. En suma, esta interacción crea una relación profesional donde el sujeto de intervención se transforma en un beneficiario pasivo, dependiente y el trabajador social en un ente que da instrucciones desde una posición de autoridad, proyectando una actitud paternalista. Una consecuencia de esta construcción es el mantenimiento de una identidad profesional ligada a lo asistencial. Esta identidad es coconstruida por la visión de los sujetos de intervención.

Respecto del rol asociado a la intervención interaccional, se distinguen los roles de Terapeuta, Orientador, Facilitador y Formador. Bajo la óptica del Construccionismo Social, la identificación de dichos roles se desarrollaría a partir de un consenso

de subjetividades construidas a través del lenguaje y de manera dialógica. Es preciso indicar que estos roles son advertidos por los sujetos de manera incipiente. Nuestra interpretación desde el Construccionismo Social, es que estos roles emergentes son expresión de las recientes significaciones de la profesión, en un nuevo contexto histórico y como fruto de los renovados perfiles de egreso, que se están sedimentando en las recientes generaciones de trabajadores sociales y que reconfiguran y redibujan las visiones más conservadoras del trabajo social, impactando en la visión que los sujetos de

intervención pueden producir en forma situada y contextualizada.

ii. Otro de los roles visualizados por los sujetos de intervención y al cual le dan gran importancia es el rol de orientador. La orientación que entregan los profesionales es significada por los sujetos como un camino para llegar a sus propias soluciones en las situaciones que los aquejan. En los discursos recogidos, la acción de orientación posibilitaría acceder a soluciones a través de sus propios recursos.

Tema	Fragmento ilustrativo
Rol orientador	<p style="text-align: center;"><i>“Ella me orientó respecto a como eeh.. Buscar ayuda en la Teletón, buscar ayuda en el Calvo Mackenna” (Masie)</i></p>

Desde la Teoría Narrativa, esta estructura de interpretación permite a los sujetos de intervención rearticular las ideas previas con las que se presentaban a la relación profesional. En efecto, en sus discursos mencionan haber desconocido este rol, pero posterior a la intervención se crea un proceso reflexivo donde ya son capaces de reconocerlo. Distinguir este rol posibilita, en palabras de Echeverría (2005), la apertura de posibilidades y futuros diferentes, por lo tanto, las personas se predisponen y actúan de acuerdo a lo que van generando a través del lenguaje, configurando activamente la identidad profesional y creando una realidad, que enfatizan con sus discursos. Además, el distinguir este rol permite la emisión de juicios por parte de los sujetos de intervención, los cuales, al ser transmitidos a través del lenguaje múltiples veces, generan realidad en los otros, y así a través de estas interacciones lingüísticas se realiza una coconstrucción social.

iii. Los sujetos de intervención también destacan como relevante los roles filantrópico/servicial y empático/acogedor. Acerca del rol filantrópico/servicial, los sujetos de intervención mencionan que se encuentra estrechamente relacionado con características personales de los profesionales. En tanto, el rol empático/acogedor, es asociado a la generación de confianza para la creación de *rapport*. Sumado a esto, los sujetos de intervención distinguen una estrecha relación del rol empático/acogedor con la habilidad de escucha, como expresión de la valoración del soporte emocional que necesitan las personas que llegan a solicitar ayuda. Los sujetos de intervención manifiestan que uno de los pilares fundamentales en una relación profesional es ser atendidos con un buen trato y ser escuchados.

Tema	Fragmento ilustrativo
Rol filantrópico/servicial	<p style="text-align: center;"><i>“eeh como una persona que se empapa de su trabajo, que ella está buscando el bien de la persona que le consulta o que la requiere y es una persona que tiene bien claro que su trabajo es servir a los demás, una acción y voluntad de servicio enorme porque si no no sería asistente social”. (Masie)</i></p>
Rol empático/acogedor	<p style="text-align: center;"><i>“Sabe pero yo le digo, sabe quizás no me va a solucionar quizás mi problema, pero con el hecho que usted me escuchó” (Elena)</i></p>

Desde la Teoría Narrativa, se puede observar cómo a través del lenguaje los sujetos de intervención construyen una profesión aún ligada a la acción filantrópica y servicial. Así, las competencias blandas son percibidas como inherentes al profesional. En tanto, desde la Ontología del Lenguaje, la emisión de estos juicios acerca de la profesión actúan como condicionante del “saber ser” del profesional, es de-

cir, define las actitudes que debe demostrar en su ejercicio profesional para ser legitimado como tal en su praxis.

- iv. Sin duda, el énfasis mayor que se le da a los roles por parte de los sujetos de intervención de acuerdo a lo mencionado en sus discursos, se dirige a los roles atribuidos a las características personales o también llamados competencias blandas.

Tema	Fragmento ilustrativo
Competencias blandas	<i>“entonces ahí va a depender de ustedes esta cosa que es muy importante en las personas que es el escuchar, aprender a escuchar bien qué es lo que quieren, y mirar siempre a la persona a la cara para saber qué es lo que quieren, si primero lo que te está diciendo es real de sentimiento y trabajar con esa persona para hacer y sacarla adelante” (Masie)</i>

Una de las habilidades blandas más valoradas es la escucha activa. Desde la teoría narrativa, es posible señalar que los sujetos de intervención le atribuyen una significancia muy relevante para la construcción del *rappor*t, habilidad que incluye las condiciones de acogida y de empatía. En este contexto, es posible afirmar que para los sujetos de intervención parece ser más relevante el clima emocional de la relación profesional que incluso la solución concreta a la demanda que da inicio a la relación profesional. En suma, los entrevistados le asignan una serie de atributos emocionales a los trabajadores sociales, visibilizando la escucha como una condición nece-

saria para la construcción de la relación profesional. Respecto del objetivo específico N°2, que era “Describir los roles que los sujetos de intervención reconocen haber asumido en la relación profesional con trabajadores/as sociales”, los principales resultados fueron:

- v. Los sujetos de intervención se atribuyen un rol pasivo, predominando en ellos una actitud de conformismo ante sus propias problemáticas. En sus discursos, esta pasividad se aprecia secundaria al “estado de ánimo” con que afrontan su problemática y su condición de demandante de una atención social.

Tema	Fragmento ilustrativo
Rol pasivo	<i>“que le digan, mire, sabe tiene que hacer esto, tiene que tomar esta medida, haga esto otro, eh eso como que mi vida se fortaleció” (Soledad)</i>

Para la Ontología del Lenguaje los estados de ánimo son juicios automáticos que hacemos los seres humanos acerca del futuro, acerca del éxito de una acción, afectando nuestra predisposición para dicha acción. Así, hay estados de ánimo que abren posibilidades y otros que cierran posibilidades. Los hallazgos del estudio indican que los sujetos llegan en estados de ánimo que cierran posibilidades (desesperanza, resignación) lo que se traduce en el traspaso al profesional de la resolución del problema que lo aqueja. La consecuencia más evidente es una actitud pasiva de parte del sujeto, quedando a la espera de la ayuda y de la orientación. Otro efecto

más complejo, es que, habida cuenta del rol pasivo del sujeto, se activa el rol paternalista y asistencial del trabajador social, provocando la configuración de relaciones asimétricas.

Respecto del objetivo específico N°3, que era “Interpretar las ideas que los sujetos de intervención poseen de los trabajadores sociales en el contexto de la construcción de la relación profesional”, los principales resultados fueron:

- i. A partir del discurso dominante de los sujetos de intervención, se construyeron dimensiones de análisis que se agruparon en prejuicios, juicios y

valoraciones. Respecto de los prejuicios acerca de la relación profesional, se distinguen dos subcategorías que se relacionan con los prejuicios hacia

las habilidades sociales y hacia las funciones de los trabajadores sociales.

Tema	Fragmento ilustrativo
Prejuicios hacia las habilidades sociales	<i>“Pero hay muchas que son medias levantá” (Soledad)</i>
Prejuicios hacia las funciones profesionales	<i>“Yo tenía la idea que un trabajador social era una persona que estaba en una oficina y veía toda la estadística que estaba en el hospital, y a ver cuantos se enfermaron de polio, cuantos se enfermaron de distrofia, que es el caso de mis hijos, cuantos se enfermaron del estómago y que poco menos que contabilizaba papeles, esa era la idea que yo tenía” (Masie)</i>

En cuanto a los prejuicios con respecto a las habilidades sociales de los trabajadores sociales, es posible señalar que se enmarcan en las competencias blandas que posee el profesional, teniendo influencia en el desarrollo de la relación profesional, la capacidad de permitir *rapport* y los estados de ánimo del trabajador social, impactando en la interacción con el sujeto de intervención. Por otro lado, los prejuicios

hacia las funciones versan en torno a expectativas de cumplir con trámites burocráticos o actividades de desarrollo personal, desde donde se construye a un trabajador social que desempeña funciones más bien técnico-operativas.

ii. Respecto de los juicios, estos también se han dividido en aquellos emitidos hacia las habilidades sociales y aquellos emitidos hacia las funciones.

Tema	Fragmento ilustrativo
Juicios sobre las habilidades sociales	<i>“Porque lo del servicio social es para gente que tiene valores, eso yo lo tengo más que claro”. (María)</i>
Juicios sobre las funciones profesionales	<i>O sea yo pienso que... que todas las asistentes sociales son así que ellas como que siempre están ahí con la labor solidaria o sea hay que resolver el caso ya. (Masie)</i>

Los juicios sobre las habilidades sociales apuntan a un “deber ser” y al desarrollo de competencias blandas de las nuevas generaciones de profesionales. Luego, se señala la importancia de las influencias que ejerce la persona que desempeña el rol de trabajador social, ya que trae consigo su historia y concepciones valorativas. Con respecto a los juicios emitidos hacia las funciones, los sujetos de intervención mencionan que luego de haber tenido algún contacto con los trabajadores sociales, sus percepciones hacia la profesión cambiaron, ya que destacan la amplitud de roles que desempeña el trabajador social en sus funciones, las cuales de

manera previa parecían desconocidas, pero que posteriormente reconocen con especial énfasis.

iii. Respecto de la valoración de la relación profesional, esta fue analizada a partir de tres subcategorías, las cuales son la valoración de las habilidades sociales, valoración de las habilidades técnicas, y valoración de la vocación.

Tema	Fragmento ilustrativo
Valoración de habilidades sociales	<i>“Sí, porque ella cuando me saluda, me saluda con cariño” (Elena)</i>
Valoración de habilidades técnicas	<i>“a mí me gusta porque son buena onda, yo les miro la cara y, saben cómo tratar personas, saben llegar a personas como más rebeldes como yo, cuando llegué, saben cómo llegar al grano, si no pueden entrar por un lado, tratan de abrir por el otro, pa que la persona se abra” (Marcial)</i>
Valoración de la vocación	<i>“Hay personas que realmente estudian de acuerdo a lo que realmente tienen de convicción de servicio” (Soledad)</i>

Los sujetos de intervención valoran las habilidades sociales dependiendo de la construcción de la realidad que hayan generado a través de la relación profesional. Es así como se valora la capacidad de escucha que posee el trabajador social, siendo esta base la que permite una interacción dinámica. Otra dimensión de las habilidades sociales que es valorada por los sujetos de intervención es el buen trato que recibieron en la relación profesional. Los sujetos de intervención mencionan enfáticamente la necesidad de que en el primer acercamiento exista un clima donde predomine la amabilidad, la confianza y el respeto. Por otro lado, también señalan que existen profesionales que no utilizan habilidades sociales a la hora de entablar la relación profesional, lo que les genera resistencia y/o en ocasiones desisten de los procesos de intervención. Dentro de las valoraciones realizadas a las habilidades sociales, en los discursos de los sujetos de intervención también predomina la necesidad que se les integre en el proceso de intervención, a través de un clima de respeto y confianza mutua. A partir de los discursos de los sujetos de intervención también se despen-

den las valoraciones realizadas hacia las habilidades técnicas de los profesionales, donde se evidencia, por ejemplo, la capacidad técnica de generar *rappport* con los sujetos de intervención. Otros elementos valorados respecto de las habilidades técnicas se relacionan con la capacidad de gestionar una ayuda y de entregar una respuesta oportuna ante alguna solicitud. Con respecto a lo anterior, los sujetos de intervención señalan que una gestión técnica bien realizada aproxima a la persona a la solución de su problema, así como también las respuestas oportunas tienen la capacidad de facilitar el recorrido hacia la consecución de solución.

En relación al objetivo específico N°4, que era “Comprender los significados que los sujetos de intervención le atribuyen a la institución donde se desarrolló la relación profesional”, los principales resultados fueron:

- i. La institución donde se desarrolla la relación profesional entrega el marco interpretativo, aportando limitaciones y facilidades para llevar a cabo la relación profesional.

Tema	Fragmento ilustrativo
Profesión influenciada por la institución	<i>“Uno llega al municipio a solicitar algo, o sea igual es una ayuda pero uno no lo ve como que va a limosnear, pero la hacen sentir como que uno va a limosnear lo que va a pedir”. (María)</i>
Profesión no influenciada por la institución	<i>“No, sabe por qué, porque resulta que yo pienso que cada asistente social o cada trabajador social tiene que tener su propio carisma o uno es un buen profesional o es un mal profesional, aunque trabaje en la casa de la moneda o aunque trabaje en el peor o mejor hospital, lo profesional lo hace la persona con su propio carisma y viene de la escuela que recibieron de enseñanza, eso digo yo” (Masie)</i>

En relación a aquellos discursos que afirman que la profesión se encuentra influenciada por la institución, es posible visualizar que, tratándose de una transferencia material, se generan grandes expectativas en torno a las instituciones que brindan este tipo de ayuda, tendiendo a ser comparadas y enfrentadas con otras. Frente a la influencias de la institución, los sujetos de intervención manifiestan diversos roles, desde un rol pasivo hasta uno activo, a partir de los cuales pueden percibir la ayuda como un beneficio o como un derecho respectivamente. Por otra parte, se menciona que la profesión influenciada por la institución permite cierta experticia en lo que concierne a los temas que resuelven originalmente, por lo tanto los sujetos de intervención destacan el manejo de información que la institución le permite al trabajador social, facilitando gestiones y orientaciones adecuadas para resolver el motivo que los lleva a la relación profesional.

Respecto de los discursos que plantean que existe la profesión no influenciada por la institución, el énfasis narrativo gira en torno a la mayor autonomía y libertad para entablar la relación profesional, primando las habilidades técnicas y sociales de los trabajadores/as sociales. De esta manera, la calidad de las intervenciones no se encontraría mediada por

la institución, sino por la calidad profesional del trabajador social.

Siguiendo a Carballada (2008:43), “la intervención en trabajo social puede ser presentada como un dispositivo que va a interactuar en el orden de lo simbólico, lo imaginario y lo real, en ese juego de cruces que implica lo social, la institución, el trabajador social y el actor en contexto microsocioal”. Desde este planteamiento, la narrativa dominante de los sujetos de intervención reconoce la influencia del contexto institucional, ya sea como generador de oportunidades, pero también como productor de limitaciones. Desde la Ontología del Lenguaje, lo anterior puede interpretarse como un “juicio” constructor de dos realidades, una donde se advierte la predominancia de la institución en el ejercicio profesional, y otra donde se reconoce el papel activo del trabajador social en la construcción de su rol profesional, más allá de las limitaciones que puede imponerle la institución.

Respecto de los temas emergentes, es posible afirmar lo siguiente:

Durante el proceso analítico de la producción de datos, emergieron dos temas relevantes presentes en la relación profesional. Uno se refiere a la variable género y, el otro a la variable poder.

Tema	Fragmento ilustrativo
Género en la relación profesional	<i>“El hombre lo ve como hombre, la mujer va más, siempre va más a sociabilizar con la mujer” (Andrea)</i>
Poder en la relación profesional	<i>“Y yo fui a hablar con la asistente social que estaba a cargo de este proyecto y me ha dicho: esto no es tienda, no es casa comercial para cambiarlo, además agradezca que la ayudamos, el municipio harlo hace. Yo le dije sabe, no tiene por qué sacarme en cara lo que el municipio me está ofreciendo” (Elena)</i>

Respecto de la variable género, los sujetos de intervención perciben un condicionamiento en el actuar de los profesionales de acuerdo al género. En efecto, mencionan que los profesionales muestran simpatía por el género que ellos representan y a partir de allí se desarrolla la relación profesional. El concepto de género, o más bien enfoque de género, es entendido de acuerdo a lo planteado por Petit (2005), como la atribución cultural de los valores, costumbres, normas, tareas y limitaciones que se asignan a cada uno de los sexos desde el nacimiento, incluso desde la concepción. En relación a esto, entonces es preciso señalar que este concepto se construye y se

inculca sobre la base de la percepción que tienen las personas de acuerdo a la sociedad y cultura en la que se encuentran. En este sentido, los sujetos de intervención perciben que las mujeres trabajadoras sociales sintonizan más con las mujeres sujetos de intervención, y viceversa.

En relación a la variable poder, los sujetos de intervención afirman que es el trabajador social quien ejerce la autoridad para decidir sobre el tipo de relación profesional que se construye. Al respecto, es necesario señalar que el rol de trabajador social es percibido por los sujetos de intervención con una investidura de poder, que deriva en un grado de au-

toridad, conformándose así una asimetría dentro de la relación profesional. El poder también se manifiesta a partir de la unilateralidad de la intervención, debido a que los sujetos de intervención manifiestan que el trabajador social toma decisiones sobre ellos y sus situaciones respaldado en el poder que le otorga la institucionalidad. A partir de los discursos de los entrevistados, se puede mencionar que el poder se transforma en autoritarismo cuando se ejerce motivado por la necesidad de dominación o superioridad. Los sujetos de intervención reconocen que existe asimetría en la relación profesional, lo que le confiere poder al trabajador social, ya que es este quien determina la artificialidad de la relación profesional, además toma decisiones sobre las personas y sus problemáticas, estando en manos del profesional el proceso interaccional, permitiendo desde sus juicios, afirmaciones y estados de ánimo que se abran o cierren posibilidades. Se reafirma a partir de los discursos de los sujetos de intervención que toda interacción social es vehículo y expresión de poder, ya que manifiestan la presencia de este dentro de la relación profesional, debido a que existe el componente institucional que reproduce su poder y por otra parte la imposición de una profesión, girando en torno a personas que requieren de ella. El énfasis que los sujetos de intervención evidencian con respecto a este tema emergente, está marcado por la alteración del uso del poder por parte de los trabajadores sociales, donde los profesionales ejercen de manera omnipotente y con ausencia de *rapport* la autoridad que les es conferida. Ante esta relación de poder, los sujetos de intervención generan prejuicios y cierran posibilidades en la relación profesional. En definitiva, los discursos de los entrevistados vienen a reforzar la idea de Echeverría (2005) quien plantea que en la medida en que el lenguaje es acción, es también fuente de poder. Esto queda de manifiesto en las construcciones lingüísticas que sujetos de intervención y trabajadores sociales realizan.

Conclusiones

La configuración de roles presentes en una relación profesional trabajador social-sujeto de intervención, se construye socialmente en interacción dialéctica permanente. En efecto, tal como lo plantea Payne (1995) el Trabajo Social es una actividad socialmente construida por tres fuerzas principales, que son el cliente social, el asistente social y el contexto social, cada uno aportando sus expectativas y normas culturales. Payne (1995:25) afirma: “la teoría del trabajo social se crea dentro del mismo Trabajo Social como

resultado de una interacción con la práctica social lo que a su vez interactúa con contactos sociales más intensos”. En esta relación interactiva, los hallazgos de la investigación plantean una interpelación respecto de cómo ven los sujetos de intervención, toda vez que en sus discursos aún prevalece una narrativa asociada a la presencia de roles tradicionales, visualizándose la vigencia e importancia de estos, en la construcción de la relación profesional y en la configuración o incipiente delimitación de la identidad profesional. Desde la Ontología del Lenguaje, el imaginario de los sujetos de intervención opera como una declaración que construye una realidad y configura los acontecimientos futuros. Echeverría, en su segundo postulado, plantea la capacidad generativa del lenguaje, el cual permite que las cosas sucedan, alterando el curso de los hechos. El autor señala que “No solo actuamos de acuerdo a cómo somos, también somos según actuamos. La acción genera ser”. Es así como, “la realidad no siempre precede al lenguaje, este también precede a la realidad” (Echeverría, 2013, pág. 34). En consecuencia, podemos afirmar que lo “esperado” por los sujetos de intervención adquiere un poder constructivo respecto de nuestros roles, en tanto aún nuestra realidad socioeconómica nos exige el cumplimiento de ciertos roles tradicionales. Es posible que desde la teoría nos queramos alejar del asistencialismo, pero desde la demanda social, aparece como un rol aún vigente.

En este mismo escenario, los sujetos de intervención se observan a sí mismos en una situación pasiva y reactiva, ante el ejercicio de poder por parte de los profesionales. Desde la Ontología del Lenguaje podemos apreciar la vigencia del tercer postulado, que afirma: “Interpretamos que los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él”. En efecto, este postulado explicita que por medio del lenguaje los individuos tienen la capacidad de crearse a sí mismos, por medio de los relatos que construyen de su historia de vida. Echeverría (2013) afirma “La ontología del lenguaje postula que los individuos (...) se constituyen a sí mismos en el lenguaje. Esto implica que se le otorga precedencia al lenguaje con respecto al individuo.” (pág. 36). Es así como “El lenguaje nace de la interacción social entre los seres humanos. En consecuencia, el lenguaje es un fenómeno social” (Echeverría, 2013, pág. 50). Algunas consecuencias pragmáticas de la visión pasiva que tienen los sujetos de intervención de sí mismos, es que se confirma una relación de tipo complementaria con el trabajador social, donde se favorece el protagonismo de los

profesionales, relevando su experticia como la solución. Esta relación asimétrica en muchas ocasiones ubica al profesional en un territorio de comodidad. Esto es, en tanto el poder es asignado por el otro en su ejercicio discursivo, el Trabajador social solo responde frente al tipo de relación definido anteriormente. Este escenario interpela fuertemente al Trabajo Social, ya que la literatura ha demostrado la externalización que se hace en intervenciones sociales, esto es, cuando la intervención es eficaz, la responsabilidad es del profesional; en tanto, cuando la intervención es ineficaz, la responsabilidad es del sujeto de intervención (Payne, 1995).

Dentro de las significaciones atribuidas a la relación profesional por parte de los sujetos de intervención están las referidas a las habilidades sociales y técnicas por parte de los trabajadores sociales. Nuevamente en este punto, la narrativa de los sujetos se centra en cuestiones como la amabilidad, el buen trato, la generación de una relación respetuosa. Si la relación profesional provee de estos elementos, no cuestionan más profundamente el propósito u objetivo de la intervención. Consecuentemente, la relación profesional sigue enfatizada en el asistencialismo y paternalismo, predominando en esta modalidad de Trabajo Social, relaciones asimétricas desde la ayuda y la caridad, favoreciendo la dominación y el poder en las interacciones profesionales. En palabras de Carballada (2008) “la intervención en trabajo social puede ser presentada como un dispositivo que va a interactuar en el orden de lo simbólico, lo imaginario y lo real, en ese juego de cruces que implica lo social, la institución, el trabajador social y el actor en contexto micro-social” (pág. 43). Por consiguiente, y partiendo de la idea de que todo fenómeno o interacción social es vehículo y expresión de poder, es posible inferir, desde el discurso de los entrevistados, que la relación profesional posee una carga importante de poder, debido a la suma de componentes como el contexto institucional, la imposición de una profesión y la situación problemática de necesidad desde la que el sujeto busca ayuda profesional. Es así como la relación profesional se desarrolla en un ambiente donde la tensión de poderes está de parte del profesional, quien asume, según los relatos de los sujetos de intervención, un rol activo y experto, y promueve en sus interlocutores roles más bien pasivos.

Bibliografía

- **CARBALLEDA, A.** (2008). *Cuerpos fragmentados. La intervención en lo social, en los escenarios de la exclusión y el desencanto*. Buenos Aires: Paidós.
- **ECHEVERRÍA, R.** (2005). *Ontología del Lenguaje*.
- **ECHEVERRÍA, R.** (2013). *Ontología del Lenguaje*. Santiago de Chile: J.C.Sáez Impresores.
- **GERGEN, K.** (1994). *Realidades y relaciones: aproximaciones a la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- **MESÍA MARAVÍ, R.** (2007). Contexto Ético de la Investigación Social. *Investigación Educativa*, 137-151.
- **PAYNE, M.** (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- **PÉREZ, G.** (2003). *Investigación cualitativa: métodos y técnicas*. Buenos Aires: Docencia.
- **SUARES, M.** (2008). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- **VASILACHIS, I.** (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE