



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE POSTGRADO**

**REFLEXIONES EN TORNO AL QUE-HACER DE LOS ASESORES LABORALES EN EL MARCO DEL
PROGRAMA INGRESO ÉTICO FAMILIAR**

Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología mención Psicología Comunitaria

KARINA SUÁREZ OLAVE

**Director(a):
Svenska Arensburg Castelli**

Santiago de Chile, 2015

RESUMEN

La presente investigación de carácter cualitativo se propuso como objeto de estudio comprender los sentidos atribuidos al quehacer como Asesor Laboral en el marco del Programa Ingreso Ético Familiar (IEF). A partir de las narrativas de los profesionales que desempeñan esta labor, se indagan las prácticas cotidianas que sustentan la intervención y de qué forma estas son producidas y/o apropiadas por los mismos profesionales. Desde un plano metodológico se utilizan las Producciones Narrativas (PN), posibilitando un espacio en que los profesionales a través de sus narrativas definen cómo se posicionan frente a sus prácticas, cómo se representan en ellas y cómo se construyen como participantes de esta investigación. Por último, dentro de los resultados y conclusiones se destacan las complejidades y tensiones que se suscitan entre los planos declarativos y metodológicos del programa y los ejes más subjetivos y tácticos de los profesionales.

Palabras claves: Políticas sociales, intervención social, prácticas cotidianas, pobreza.

AGRADECIMIENTOS

En estas líneas deseo expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su apoyo, amistad y colaboración han aportado en la realización del presente trabajo, en especial Sylvia Contreras, Sebastián Sánchez, Licinia Pérez y Purísima Orellana por el ánimo y motivación infundidos.

En especial, quiero agradecer a mi Directora de Tesis Svenska Arensburg la confianza que depositó en mí, su apoyo, sus sugerencias y orientaciones indispensables en el desarrollo de este estudio.

Quisiera extender mi gratitud y reconocimiento a los participantes de esta investigación, colegas y compañeros de labores, imprescindibles referentes de la protección social en Chile, con quienes a través de esta investigación y desde lo cotidiano hemos compartido importantes reflexiones, aprendizajes, anhelos que nos invitan a pensar nuevas alternativas para nuestra práctica profesional.

Por último, agradezco infinitamente a mi familia vital, Elba, Nataly y Damián quienes con su inmenso amor me han acompañado en este y tantos otros procesos.

Mil gracias.

CONTENIDO

| | | |
|----|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 2. | ANTECEDENTES CONTEXTUALES | 4 |
| | 2.1 La Pobreza Como Eje de Interés de la Política Pública en Chile . | 4 |
| | 2.2 Programa Puente, hacia un Chile solidario | 7 |
| | 2.3 Ingreso Ético Familiar, hacia un Chile de seguridades y oportunidades. | 8 |
| | 2.4 Institucionalidad | 10 |
| | 2.5 Programas de Acompañamiento..... | 10 |
| | 2.6 Acompañamiento Sociolaboral | 12 |
| | 2.7 Enfoques que sustentan la intervención | 12 |
| 3. | ANTECEDENTES EMPÍRICOS..... | 14 |
| 4. | ANTECEDENTES TEÓRICOS | 19 |
| | 4.1 La Intervención Social como dispositivo para la superación de la pobreza | 19 |
| | 4.2 Del sujeto sujetado al sujeto Agente | 23 |
| | 4.3 Prácticas cotidianas: la Contribución de Michel De Certeau..... | 25 |
| | 4.5 Los Burócratas a Nivel Callejero | 28 |
| | 4.6 Perspectivas críticas en investigación..... | 30 |
| 5. | PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN | 32 |
| 6. | OBJETIVOS..... | 32 |
| 7. | METODOLOGÍA | 33 |
| | 7.1 Enfoque Narrativo | 34 |

| | | |
|-----|---|----|
| 8. | TECNICA DE PRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN: LA ENTREVISTA NARRATIVA..... | 36 |
| 9. | PARTICIPANTES | 37 |
| 10. | ANALISIS DE LA INFORMACIÓN: LA ESCRITURA COMPARTIDA | 37 |
| 11. | PROCEDIMIENTOS | 39 |
| 12. | ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 41 |
| 13. | RESULTADOS: DIÁLOGOS EN TORNO AL QUEHACER DEL ASESOR LABORAL..... | 42 |
| 14. | DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 65 |
| 15. | BIBLIOGRAFÍA..... | 72 |
| 16. | ANEXOS..... | 79 |

1. INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La implementación del sistema de protección social en Chile a partir del año 2002 puso de manifiesto la necesidad de contar con equipos profesionales y técnicos capaces de abordar la complejidad y el carácter multidimensional de los fenómenos sociales, de esta manera surge el componente emblemático de Chile Solidario, *el acompañamiento psicosocial* del Programa Puente erigido por la figura profesional del Apoyo Familiar. Dado su carácter innovador y la forma de trabajo personalizada con las familias participantes, diversos estudios de corte cualitativo señalan que el vínculo del Apoyo Familiar con la familia sería determinante de la disposición y la confianza de los beneficiarios a seguir participando del Programa, ya que la figura de este profesional no sólo acompaña y asiste a las familias en el logro de condiciones mínimas, sino que también crea un espacio de conversación y de reflexión sobre ellas (Larrañaga, Contreras y Cabezas, 2014).

Según lo anterior, los principales logros del programa radicarían en las *disposiciones subjetivas y prácticas* de los profesionales involucrados en la intervención, más que en su apuesta de conformación de una red efectiva de protección. En palabras de Nun y Trucco 2008, “el éxito del Programa descansa en la resignificación práctica que los operadores hagan del diseño, en su capacidad para adecuarlo a la realidad de cada una de las familias participantes, en el compromiso que desarrollen con su labor” (p. 18).

En el marco del cambio de gobierno de centroizquierda a centro derecha a inicios del año 2011, Sebastián Piñera con el entonces Ministro de Planificación Joaquín Lavín proponen una “reforma estructural” al programa Puente-Chile Solidario bajo el nombre de Ingreso Ético Familiar. Este programa muestra diferencias y continuidades con la propuesta del Programa Puente, una de las distinciones más relevantes para los efectos de esta investigación se relacionan con que además del acompañamiento psicosocial ofrecido a las

familias por Chile Solidario, la ley incorpora una nueva forma de acompañamiento llamada *sociolaboral*, cambiando la denominación del único profesional involucrado hasta entonces de “Apoyo Familiar” a “Asesor Psicosocial” e incorporando la figura de un nuevo profesional denominado “Asesor Laboral”.

Si bien, la sostenibilidad del programa IEF se visualiza incierta dado el actual retorno del gobierno de Michelle Bachelet, se considera relevante, investigar su apuesta toda vez que en sus fundamentos sostiene innovar en aspectos en que la iniciativa previa de Chile Solidario, demostró ser poco efectiva, utilizando un esquema que promueve la movilidad y las oportunidades. En este contexto surge el Acompañamiento Sociolaboral, como nueva propuesta de intervención, a modo general consiste en la asesoría de un profesional orientado a potenciar en los beneficiarios la generación de capacidades para que la familia se inserte en la economía y logre autonomía en la generación de ingresos (Larrañaga, Contreras y Cabezas, 2014).

El Acompañamiento Laboral como se señala busca contribuir directamente a la empleabilidad o emprendimiento y generación de ingresos autónomos vía participación en el mercado laboral de las familias, para esto la institucionalidad ha descrito conceptos que están a la base de la intervención orientados a la participación, enfoque de capacidades, fomento del capital humano, activación de recursos, etc. No obstante, considerando que estas formas de comprender e intervenir la extrema pobreza se han legitimado aún desde la imposibilidad que percibieron los Apoyos Familiares del Programa Puente para superarla (Rojas, 2010), cabe preguntarse ¿estos nuevos profesionales reconocerán alguna consistencia operativa bajo esta nueva propuesta? ¿resignificarán también sus prácticas en este nuevo dispositivo de intervención?

Partiendo del supuesto de que resignificar es reflexionar y reflexionar es actuar a partir de una comprensión crítica de la realidad, más que preguntar por el modo en los profesionales se encuentran sujetos a la estrategia definida por el programa, resulta relevante indagar de qué modo el acompañamiento laboral está sujeto a los sentidos o significados que los profesionales le atribuyen, las

prácticas que sustentan la intervención y de qué forma estas están siendo producidas y/o apropiadas por los mismos profesionales, así como los efectos, las dificultades y facilitadores que han encontrado en su puesta en marcha, dado que el espacio para la acción circunstancial individual de los sujetos/interventores, y su efecto en la implementación de las políticas públicas, puede ser como se ha descrito mayor de lo que a menudo se reconoce (Lipsky, 1996).

En este marco la pregunta que guía el estudio se enuncia como:

¿Cuáles son los sentidos que construyen los profesionales sobre el quehacer del Asesor Laboral en el Programa Ingreso Ético familiar?

El propósito de la investigación apunta a una reflexión y diálogo conjunto con los Asesores Laborales, a partir de la propuesta epistemológica de los conocimientos situados y la aproximación metodológica de las producciones narrativas (PN), a fin de intentar dar sentido e interpretar los fenómenos de la práctica profesional situada, en los términos en que ellos mismos los significan y de este modo articular comprensiones y experiencias. Es necesario advertir que aquí nos conformaremos con las prácticas dichas, no es la observación de las propias prácticas, sino su referencia en las narrativas.

Lo anterior cobra relevancia al reconocer mi propio quehacer como Asesora Laboral en una comuna de Santiago y a partir de mi experiencia me resulta necesario hacer hincapié en la necesidad, a veces poco atendida, que planteamos los profesionales de ser escuchados e invitados a un diálogo sobre nuestra labor, por lo que esta investigación busca reconocer a los profesionales como la primera línea de una reflexión concreta sobre su quehacer y de manera contextualizada se buscará generar un diálogo conjunto, “una pertenencia directa a los intereses de los profesionales (...), que les hable a su cotidianidad, que refuerce su sentimiento que el valor de su trabajo merece ser compartido en la forma y el lenguaje habitual entre colegas” (Zúñiga, 2014, p. 12).

A continuación, se desarrollarán los antecedentes históricos contextuales y teórico-empíricos que permitirán comprender la problemática y encauzarla hacia la construcción de un objeto de investigación.

2. ANTECEDENTES CONTEXTUALES

2.1 La Pobreza Como Eje de Interés de la Política Pública en Chile.

En las últimas décadas, las políticas sociales entendidas como vehículos de superación de la pobreza, hacen un giro desde la intervención reguladora del Estado que propulsaba reformas de protección y legislación laboral asociadas a la relación capital-trabajo, entendiéndolas como vectores relevantes de la integración social, hacia un régimen neoliberal de políticas sociales, reduciendo el rol del Estado como subsidiario en materia de pobreza. De acuerdo a Larrañaga (2010), la pobreza como foco de la política pública tiene por trasfondo la transformación de la economía y la sociedad chilena que trae consigo el Golpe Militar. En el período que se instaura con la Dictadura, el Estado adopta un rol *Subsidiario* y se observa un quiebre respecto a la continuidad histórica y cambios estructurales gestados por las políticas públicas hasta ese entonces.

El principio de subsidiaridad se caracteriza por dos premisas fundamentales; la *focalización* del gasto social en los sectores más pobres de la población y la *privatización* de ciertas áreas de la política social, como educación, salud, previsión, vivienda etc. De este modo, se concibe al mercado como un asignador “justo” de recursos (Dávila, 1998) bajo la propuesta de fomentar la libertad individual e igualdad de oportunidades (Martínez y Palacios, 1996, p. 10).

En los 90` bajo los gobiernos de la Concertación, se opta por buscar el modo de continuar con el modelo de desarrollo económico alcanzado en la Dictadura, pero acentuando fuertemente la necesidad de introducir cambios en materias sociales que tendieran a mayores grados de justicia distributiva, con un enfoque integral, equitativo y solidario (Larrañaga y Contreras 2010).

En este contexto, Chile adscribe a los enfoques de los denominados Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (PTMC), que surgen

bajo el auge del neoliberalismo y son promovidos por las premisas y perspectivas de los principales organismos multilaterales de créditos: Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial (BM) y el Fondo Monetario Internacional (FMI), quienes los fundamentan como una importante manera de reducir la desigualdad, en especial en países en los que está muy elevada, como en los de América Latina (Banco Mundial, 2009).

En términos simples, los PTMC consisten en transferencias que entrega el gobierno, directamente a los hogares en condición de pobreza o vulnerabilidad, cuyos miembros deben cumplir una serie de condicionalidades, generalmente relacionadas con inversión en capital humano. Este tipo de políticas presentan dos objetivos simultáneos: en primer lugar, aliviar la situación de pobreza inmediata y en segundo lugar, aliviar la persistencia de ésta. Es bajo estos propósitos que la entrega de una transferencia incondicionada busca resolver el problema estático (alivio inmediato), mientras que la transferencia condicionada resolvería el problema dinámico (persistencia de la pobreza). Este tipo de programa concibe la pobreza como un problema basado en la falta de capital humano, por lo que se intentan activar varios de sus componentes como la salud la educación y el trabajo (Cechini y Madariaga, 2011).

Según diversos estudios de la CEPAL acerca de la efectividad de estos programas implementados en la región, se concluye que estos han contribuido significativamente a la acumulación de capital humano (tasas de matrícula y asistencia escolar, control y acceso a la salud y servicios, entre otros). No obstante, no se dispone de evidencia que permita inferir que estos programas son de mayor efectividad que otros de similares características, que en su propuesta no incluyan la condicionalidad monetaria. En la mayoría de los programas las transferencias reflejan efectivamente un aumento del ingreso familiar, pero no existe evidencia empírica que demuestre logros significativos en la reducción de la tasa de pobreza (CEPAL, 2006). Este antecedente se corrobora con un estudio realizado por el BID que analiza encuestas a hogares durante el periodo de 2001-2011, los resultados apuntan a que los beneficiarios de los programas de transferencias monetarias continúan siendo pobres o

vulnerables en su mayoría y que la necesidad de asistencia social en América Latina y el Caribe persiste significativamente. A su vez, la experiencia de la mayoría de países ha demostrado que la colaboración exitosa entre el sector social y los prestadores de servicios de educación y salud es difícil de alcanzar (BID, 2012).

Según lo expuesto, aun cuando el alcance real de este tipo de programas en términos de resultados no da necesariamente cuenta de cambios sustantivos en materia de superación de las desigualdades, lo interesante es que a la luz de este enfoque ha trascendido un modelo emblemático de Estado Social para la región y en términos más generales para el Tercer Mundo (Rojas, 2014).

El primer país en implementar este tipo de políticas a gran escala fue México en el año 1997 con el programa “Oportunidades” antes llamado “Progresas”, siguiendo una estructura similar Colombia creó “Familias en acción”, Brasil el año 2003 implementa “Bolsa Familia”, Chile en 2004 implementa Chile Solidario, luego otros países como Honduras, Nicaragua, Perú, Bolivia se suman a las mismas iniciativas. Más allá de sus diferencias, relacionadas con el monto del beneficio, los requisitos para el acceso, la duración en el programa, los sistemas de focalización, entre otros. Estas iniciativas poseen fundamentos conceptuales comunes como: la Teoría del Capital Humano, el Enfoque de Capacidades y el Enfoque centrado en la Demanda, enfoques que comparten premisas básicas tales como; “la promoción de la libertad, la defensa y el impulso de la iniciativa individual y la valoración de la educación” (Dallorso, 2009; Dallorso, 2013).

Desde esta perspectiva, la *pobreza* es entendida como una condición socioeconómica que imposibilita a los individuos integrarse en forma plena al mercado; por lo que se propone que el Estado, por medio de programas de transferencias monetarias (PTM) y dispositivos de intervención social, ayude a obtener capacidades básicas a los individuos que han quedado excluidos del sistema económico y así puedan romper el círculo de la pobreza.

En Chile, el subsistema de protección social adopta un enfoque distinto de los tradicionales programas de transferencias condicionadas de la región latinoamericana, al otorgarle un lugar estratégico al *acompañamiento y apoyo psicosocial* a las familias, consistente en el trabajo de un técnico o profesional especializado, quien trabaja con las familias, especialmente las jefas de hogar para la superación de la extrema pobreza.

2.2 Programa Puente, hacia un Chile solidario.

El Estado Chileno, a partir del año 2002, orienta su acción en el área social de las políticas públicas, hacia la generación de un Sistema de Protección Social que aspira a generar un piso de inclusión social, promoción de derechos y protección para su efectivo ejercicio, al constatar la existencia de un núcleo de pobreza extrema que era refractario al impacto de las políticas sociales implementadas durante los 90' (Larrañaga, 2010).

En el mensaje presidencial del 21 de Mayo de 2002, del entonces Presidente de la República Ricardo Lagos anuncia la creación del Sistema Chile Solidario (CHS) y realiza un enérgico llamado acerca de la necesidad de acabar con la extrema pobreza y con las condiciones de miseria en la que viven alrededor de 225 mil familias que representan el 5,6 % de la población y que además estaban excluidas de componentes importantes de la red social, El CHS inicia su implementación en agosto de 2002, no obstante, como política de Estado, se oficializa recién en el año 2004 al promulgarse la Ley N° 19.949. El diseño e implementación del Chile Solidario es responsabilidad del entonces Ministerio de Planificación, MIDEPLAN en conjunto con FOSIS a través del Programa Puente y de otros ministerios y servicios públicos, con los cuales acuerda convenios de colaboración que entregan a sus destinatarios acceso preferente al sistema a sus programas y beneficios (Rackzynski, 2008).

Dicho sistema de protección y promoción se articula en función de a) las transferencias condicionadas al cumplimiento de garantías mínimas (Bono de protección social) b) la creación de la figura del Apoyo Familiar c) acceso preferencial a la oferta pública de estas familias d) se establecen 53

condiciones mínimas, cuyos participantes se comprometen a cumplir en 7 ámbitos: salud, educación, vivienda, empleo, ingresos, relaciones familiares e identificación (registro civil) (Larrañaga, 2014).

La metodología de trabajo consta de 24 meses de intervención a través de un sistema periódico de visitas en su domicilio, parte del supuesto de que las familias fortalecerán sus recursos, capacidades y con ello su autonomía (Rackzynsky, 2008; Cecchini y Martínez, 2011).

2.3 Ingreso Ético Familiar, hacia un Chile de seguridades y oportunidades.

Durante el año 2012 se asiste a un cambio en el diseño e implementación del programa de protección social en Chile, en el marco del cambio entre el gobierno de centroizquierda de Michelle Bachelet (2006-2010) y de centroderecha de Sebastián Piñera (2010-2014).

El nuevo sistema de protección y promoción social se denomina “Ingreso Ético Familiar” como política pública se diseña e implementa desde la promulgación de la ley 20.595 el 11 de mayo 2012, la cual crea el nuevo subsistema llamado “Seguridades y Oportunidades”. Se destaca que el Gobierno define esta política social como “innovadora y revolucionaria”, y viene a dar respuesta al compromiso establecido en el programa de Gobierno de erradicar la pobreza extrema durante el año 2014 y sentar las bases para superar la pobreza antes del año 2018 (Ministerio Desarrollo Social, 2012).

El nombre del programa tiene un sentido distinto de la propuesta original, que hacía referencia al concepto de “sueldo ético” que fue objeto de debate público en 2007, tras que Monseñor Alejandro Goic, Presidente de la Conferencia Episcopal de Chile, hiciera un llamado a analizar las escandalosas diferencias económicas del país, en el contexto de una serie de movilizaciones de los trabajadores subcontratados de CODELCO. Esto no dejó indiferente a nadie: “el sueldo mínimo debiera ser transformado en un sueldo ético”, dijo. Un sueldo con el cual un trabajador y su familia pudiesen vivir de manera digna. No obstante, de la posibilidad de un “*salario*” digno se pasa a la promesa de un

“ingreso” ético, bajo el nuevo gobierno de la centroderecha, como forma de asegurar éticamente las condiciones materiales de la vida de una familia (ETHOS Laboral, 2011).

Los fundamentos de esta política pública son que la pobreza y la desigualdad social en Chile siguen siendo inaceptablemente altas. En efecto, la encuesta Casen 2009 dejó en evidencia que cerca de 2,6 millones de chilenos, el 15,1% de nuestra población, viven inmersos en la pobreza, con ingresos que no les alcanzan para cubrir el costo de una canasta básica; y que casi 600 mil personas, el 3,7%, viven en condición de indigencia, esto es, con ingresos que ni siquiera les cubren sus necesidades de alimentación (Casen 2009).

La propuesta del gobierno de Piñera se centra en el crecimiento económico, la inserción laboral, el refuerzo de las transferencias condicionadas y el mejoramiento de la focalización. “El eje central es la creación de oportunidades, eliminando del discurso público la referencia a los derechos como fundamento de ésta. Se imprime una nueva racionalidad individualista y meritocrática, fortaleciendo condicionalidades, pero sin modificar sustancialmente la estructura de oportunidades” (Martín, 2013, p. 5). Así como también se plantea el objetivo de reemplazar progresivamente a Chile-Solidario.

Respecto al análisis comparativo que se puede realizar respecto a los cambios en materia y políticas de protección social en Chile bajo gobiernos de centroizquierda y centroderecha, se concluye que hay continuidad de paradigma y una lógica neoliberal, bonos asistencialistas con bajos impactos en desigualdad y escasos efectos en la extrema pobreza (salvo alivio inmediato). En su conjunto, se visualizan cambios sustantivos a nivel del discurso público ya que se abandona el discurso universalista que se venía gestando en la centroizquierda respecto a la protección social como un derecho y se reemplaza por uno centrado en las seguridades y oportunidades (Martín, 2013).

Como se señala el IEF amplía y refuerza de manera significativa el tipo y el monto de las transferencias monetarias respecto a Chile Solidario,

organizándolas bajo tres pilares denominados: Dignidad, Deberes y Logros. El primero está constituido por transferencias monetarias incondicionales, que recibirán las personas por el solo hecho de estar en pobreza extrema. El segundo, por transferencias monetarias condicionadas al cumplimiento de ciertas obligaciones y, el tercero, por bonos en dinero que premiarán la consecución de ciertas metas.

2.4 Institucionalidad

El IEF es una política intersectorial con base en el Ministerio de Desarrollo Social y de ejecución descentralizada a través de los Municipios, a su vez dispone el acceso garantizado o preferente a un conjunto de programas públicos.

La gestión del IEF es realizada directamente por el Fondo de Solidaridad e inversión Social (FOSIS), quien se encuentra a cargo de la gestión del programa EJE y también la supervisión de los programas de acompañamiento Psicosocial y Sociolaboral. Para ello, el FOSIS establece convenios con los gobiernos locales (Municipalidades) que son los ejecutores de estos componentes (Larrañaga, Contreras y Cabezas, 2014).

2.5 Programas de Acompañamiento

Como se señala entre los elementos nuevos que introduce esta política destaca la incorporación de tres programas cuya función es acompañar a los participantes en distintos ámbitos: el Programa Eje, el Programa de Acompañamiento Sociolaboral y el Programa de Acompañamiento Psicosocial a cargo de profesionales distintos.

El Programa Eje acompaña a los beneficiarios a través de un profesional a cargo denominado Gestor Eje, desde que ingresan al subsistema hasta el momento de su egreso dos años después. Este Programa tiene a su cargo las funciones de: diagnóstico, planificación, seguimiento, evaluación y de coordinación de la oferta programática social. El primer paso es la suscripción de un Documento de Compromiso en que la familia acepta participar en el IEF.

Posteriormente, la familia recibe la segunda visita del Gestor Eje, quien levanta información con el objetivo de realizar un diagnóstico a fin de diseñar un Plan de Intervención, que identifica los programas de acompañamiento pertinentes y las intervenciones a desarrollar (Larrañaga, Contreras y Cabezas, 2014).

De este modo, el Gestor Eje deriva a los beneficiarios a los programas respectivos. Así, derivará al Programa de Acompañamiento Sociolaboral a las personas que requieran fortalecer sus condiciones de empleabilidad y participación laboral; mientras que el Programa de Acompañamiento Psicosocial serán derivados quienes requieran fortalecer las habilidades para “vincularse y desenvolverse en forma más autónoma, adaptativa y exitosa en los planos personales, familiares y sociales” (Larrañaga, Contreras y Cabezas, 2014, p. 22).

El objetivo general de los acompañamientos Psicosocial y Sociolaboral es “devolver la confianza, generar capacidades y proponer conductas que actúen, en conjunto, para reforzar la generación de ingresos autónomos de los adultos en situación de vulnerabilidad a través de la inserción laboral” (Cecchini, Robles y Vargas, 2012, p. 4). Ambos programas de acompañamiento tendrán una duración máxima de 24 meses, empezando primero el acompañamiento familiar que se realiza en el domicilio de la familia, seguido por el acompañamiento sociolaboral el que se realiza en una oficina habilitada por el Municipio.

El objetivo específico de los acompañamientos de Asesoría Psicosocial es “promover el desarrollo de las habilidades y capacidades necesarias que permitan a los usuarios su inclusión social y desenvolvimiento autónomo” (Ministerio de Desarrollo Social, 2012, p. 4). Para el acompañamiento sociolaboral, el propósito es mejorar las condiciones de empleabilidad y así incrementar las probabilidades de generación de ingresos autónomos a través de un proceso de habilitación laboral, acorde al Plan de Inserción Laboral, que está “definido sobre la base de metas individuales que contribuyen a los sueños familiares previamente definidos por en el acompañamiento familiar” (Arellano, 2013, p. 165).

2.6 Acompañamiento Sociolaboral

Al acompañamiento socio-laboral ingresan las personas que siendo mayores de edad y estando en condiciones de trabajar, requieran fortalecer sus condiciones de empleabilidad y participación laboral. Consiste en una asesoría personalizada, en sesiones de trabajo periódicas, orientadas a la construcción de un Plan de Inserción Laboral que considera el mejoramiento de las competencias en materia de empleabilidad, formación de capital humano, inserción laboral o desarrollo de emprendimientos (Larrañaga, Contreras y Cabezas, 2014).

Cabe señalar, que el asesor laboral para concretar las sesiones de trabajo, cuenta con una metodología y un manual de sesiones cuyos objetivos y actividades son predeterminados. La primera fase apunta a la elaboración del Plan Laboral de la persona (sesiones 1 a la 7), a partir de la realización de un diagnóstico personal y del entorno, la identificación de recursos y reconocimiento de la trayectoria laboral, junto con la presentación de las ventajas y desventajas de las salidas laborales dependiente e independiente, concluyendo con la construcción del plan.

La segunda fase corresponde a la implementación del Plan (sesiones 8 a la 15), en que las personas se vinculan a la oferta asociada de programas de promoción laboral y en forma paralela se realizan talleres de apoyo, seguimiento y reforzamiento. Finalmente, en la última fase (sesiones 16 y 17) se valora el proceso de inserción laboral o emprendimiento (Fernández I. Fernández, R. 2014).

2.7 Enfoques que sustentan la intervención

Los enfoques teóricos en los que se sustenta la intervención del programa Ingreso Ético Familiar, corresponden a: enfoque de capacidades, enfoque AVEO (Activos, Vulnerabilidad y Estructura de Oportunidades) y enfoque familiar sistémico.

- *El enfoque de capacidades*: desde este enfoque se concibe la pobreza como una privación de capacidades básicas y no únicamente como la falta de ingresos, por lo que existirían otros factores que influyen en la privación de capacidades y, por lo tanto, en la pobreza real, además de la renta baja, ya que esta que esta sólo tendría un fin instrumental en la generación de capacidades. En definitiva, este enfoque señala que sólo es posible hablar de desarrollo cuando las personas son capaces y tienen la libertad de llevar la vida que ellas deciden de forma autónoma (Sen, 2000).

- *Enfoque AVEO*: Para comprender el fenómeno de la pobreza, se incorporan las dimensiones propuestas por este enfoque, que entiende por Activos a el capital humano o recursos movilizados para satisfacer las necesidades, la Vulnerabilidad como el nivel de inseguridad de los individuos frente a un entorno cambiante, considerando también la capacidad de adaptación al cambio asociado a herramientas personales, a su vez, entiende que el nivel de vulnerabilidad depende de la posesión de Activos, mientras que la Estructura de Oportunidades representa la probabilidad de acceder a bienes o servicios o a desempeñar ciertas actividades, las oportunidades inciden en el individuo facilitando el uso de sus activos y proveyendo nuevos recursos. Se entiende la pobreza como un fenómeno en el que las personas tienen el principal protagonismo dentro del cambio de su situación, analizando dos dimensiones macro y micro social basadas en las oportunidades de acceso e integración social que brinda el mercado, el estado y la sociedad, esto sugiere que todas las personas cuentan con una estructura de oportunidades (Filgueira y Katzman, 1999).

- *Enfoque familiar sistémico*: Se considera a la familia como la unidad social primaria, a partir de la utilización de este enfoque se propone entender y caracterizar los comportamientos de las personas en función de las relaciones que establecen en los diferentes contextos y diversos sistemas del entorno. Así la familia es entendida como un sistema, compuesto de varios subsistemas que corresponden a cada uno de sus integrantes; pero a la vez, es parte de un sistema mayor (Du Ranquet, 1996).

3. ANTECEDENTES EMPÍRICOS

Se parte desde la premisa que en torno al Programa Ingreso Ético Familiar (IEF), aún no se genera una producción investigativa acabada en cuanto sus efectos e impactos, o ámbitos de incidencia en el diseño, articulación o forma de proveer sus beneficios a la ciudadanía, dada su reciente implementación en el año 2013.

Planteado lo anterior, se presenta a continuación una revisión de antecedentes y estudios principalmente enfocados al sistema de protección Chile Solidario, a fin de establecer un panorama general y características principales de las políticas de protección social en materia de superación de la pobreza.

Según los estudios revisados las evaluaciones de impacto del funcionamiento del sistema Chile Solidario se vieron restringidas por la escasa disponibilidad y calidad de la información, las evaluaciones disponibles muestran resultados heterogéneos. Por un lado, Chile Solidario, dado el proceso acompañamiento de apoyos familiares mejora sustantivamente el acceso de los beneficiarios a la oferta pública de servicios. Por otro lado, no existe evidencia concluyente de mejoras relevantes en los niveles de ingreso y empleo de los beneficiarios (Larrañaga y Contreras, 2010).

Durante el periodo 2004-05 opera un dispositivo denominado “Comunidad de Aprendizaje Puente: capacitación profesional para el acompañamiento psicosocial de familias en situación de extrema pobreza” iniciativa implementada por FLACSO-Chile, en conjunto con FOSIS y MIDEPLAN, Esta se definió como dispositivo sistemático de aprendizaje, un espacio de análisis de prácticas, de experimentación de vínculos de apoyo mutuo entre profesionales y mecanismo de producción y gestión del conocimiento. Una de los principales resultados de esta experiencia apunta a reconocer la alta complejidad que se visualizan en las prácticas de los Apoyos Familiares al abordar temáticas familiares y socioeconómicas complejas, junto con una fuerte presión institucional por cumplimiento de metas de atención, egreso, etc. A su vez, se constata una deficiente articulación entre instituciones y servicios

públicos que repercuten en la calidad de la atención y el grado de sustentabilidad de los procesos de superación de la pobreza (Castro y Palacios, 2006).

Las condiciones en que los AF desarrollan su trabajo se caracteriza por una:

“alta carga de familias, dificultades de transporte, condiciones insuficientes de infraestructura, falta de instancias y tiempo para un trabajo de equipo y de intercambio de experiencias entre promotores; insuficiencia de capacitación y apoyo en aspectos técnicos, así como la ausencia de talleres de contención y auto-cuidado” (Rackzynski, 2008, p. 37).

También hay estudios que dan cuenta del complejo vínculo entre el Apoyo Familiar y las personas que trabaja, el profesional ejecutor del Programa aparece como “la bisagra que provoca que la estructura de oportunidades se movilice, a la vez que intenciona en las familias la restitución de sus capacidades de funcionamiento para un mejor desenvolvimiento respecto de esas misma oportunidades” (MIDEPLAN, 2009, p. 10). No obstante, se advierte que tal vinculación en ciertas situaciones generaría una relación de dependencia que frena la autonomía de las familias.

Una de las conclusiones más relevantes, consigna que el Apoyo Familiar Puente opera como variable de ajuste de la intervención. En efecto, el éxito del Programa descansa en la resignificación de la práctica que los profesionales hagan del diseño, “(...) en su capacidad para adecuarlo a la realidad de cada una de las familias participantes, en el compromiso que desarrollen con su labor” (Trucco y Nun, 2008, p. 18). Esto, en un contexto en el que no siempre cuentan con la capacitación y condiciones laborales necesarias para lograr este ajuste conforme a los principios orientadores del Programa.

Otra de las dificultades reportadas por los Apoyos Familiares es la arraigada disposición asistencialista de los beneficiarios, muchas veces reforzadas por la cultura imperante en la oferta de prestaciones sociales. En este contexto el

programa debe promover actitudes autónomas entre familias que, en muchas ocasiones, han desarrollado una desesperanza aprendida respecto de la ayuda que el Estado pudiera brindarles y que, dada la naturaleza asistencial de estas intervenciones pasadas, se comportan de forma pasiva frente a la ayuda proporcionada (Larrañaga, Contreras y Cabezas, 2014).

Siguiendo en la línea de estos hallazgos, un estudio de tipo etnográfico acerca de las prácticas de los Apoyos Familiares, describe que estas se realizan bajo lógicas que no son necesariamente las definidas en el diseño del programa y el discurso del Chile- Solidario.

Se constata que los objetivos del acompañamiento psicosocial se ven restringidos y alterados en sus propósitos, dada las propias exigencias institucionales y las características de los propios beneficiarios. Frente a tales condiciones “los profesionales reorientan sus prácticas y discursos asignándoles un nuevo sentido”, vinculado a disponer de una vocación por hacer este trabajo y sensibilidad frente a las experiencias de dolor de los destinatarios del programa, intentando construir un vínculo afectivo que comprometa mutuamente como medio para incitar la participación y el cambio. De este modo: “la práctica psicosocial se vacía de contenido y en su reemplazo lo que se despliega y se valoriza es la lógica de los afectos” (Rojas, 2010, p. 69.).

Los Apoyos Familiares manifiestan que no se concretiza la propuesta de Chile Solidario, en cuanto al acceso garantizado a las personas de programas sociales de promoción, por el contrario, hay una oferta de servicios precaria e insuficiente. Siendo ellos quienes reiteradas veces deben enfrentar esta situación y la desmotivación de las familias, por lo que consideran que se trata de un programa y una intervención que plantea promesas y expectativas de superar la extrema pobreza, pero que concretamente no existe una dimensión “material” que permita superar las condiciones de necesidad y precariedad de las personas, en tanto también son cautelosos en promover expectativas de esfuerzo y superación por temor a provocar más frustraciones y desinterés en los destinatarios, transformándose cualquier forma de ayuda asistencial (cajas

de mercadería, camarotes, zapatos, etc.) en una práctica central y recurrente en el proceso, ya sea como recompensa o medio de intercambio por aceptar ser intervenidos en su intimidad (Rojas, 2010).

Por otra parte, algunos estudios señalan que el enfoque de trabajo para superación de la pobreza de Chile- solidario y Puente específicamente, se reduce a la acción orientada a unidades familiares dispersas, sin consideración de las dimensiones territoriales ni comunitarias, no hay mayor promoción de la asociatividad, y el rol del Municipio se reduce al de ejecutor y canalizador de los servicios. A su vez, no estimula la participación de los beneficiarios en la construcción ciudadana, quedando la satisfacción de necesidades exclusivamente en manos de la administración pública, es decir, se escinde la agenda de pobreza respecto de la participación deliberativa y organizada (Contesse y Delamaza, 2005).

Respecto a la puesta en marcha del programa IEF, destacan los estudios realizado los años 2014 y 2015 por el Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural (RIMISP), el primer estudio denominado: “Programas de Promoción Laboral para población en situación de pobreza extrema en Chile. Un análisis desde la perspectiva de la cohesión territorial” señala que un elemento importante a considerar y que ha sido desatendido por la gestión del programa, son las características del territorio; la zona, el tipo de empleo, y las condiciones institucionales, como, por ejemplo, la gestión de los municipios, dado que las variables se distribuyen de manera distinta, evidenciándose brechas territoriales y de oportunidades.

De este modo, se propuso analizar, desde una perspectiva territorial, el diseño y el proceso de implementación de las iniciativas de promoción laboral para población en situación de extrema pobreza en zonas rurales, enmarcadas en el Programa Ingreso Ético Familiar (Fernándezl.y Fernández, R. 2014), entre los principales análisis respecto a la capacidad de gestión institucional del programa los autores destacan:

- La composición de los equipos ejecutores Municipales, en la mayoría de las comunas se produce una combinación entre antiguos apoyos familiares del Programa Puente que asumen como asesores familiares IEF y nuevos profesionales que entran a desempeñarse como asesores sociolaborales.
- Se observa una mayor sobrecarga de trabajo de los asesores laborales respecto de los familiares, tanto por su menor número, como por que en cada familia hay más de una persona que potencialmente puede ser atendida en la intervención socio-laboral.
- El contacto inicial que se hace con las familias a través del Programa Eje genera altas expectativas, luego son los equipos comunales (Asesores Familiares y Laborales) los que deben responder a las expectativas generadas, muchas veces demasiado altas para el alcance de la intervención. Ejemplo de esto es el reiterado relato de que las familias les “exigen” a los asesores familiares y laborales la entrega de beneficios o la colocación en un puesto de trabajo, porque “el Ministerio les dijo que la municipalidad tenía que hacerlo” (Fernández I. Fernández, R. 2014, p 22).
- La línea de apoyo sociolaboral del Programa Ingreso Ético Familiar no logra desplegar su oferta programática en todos los territorios, ni tampoco exhibe un modelo de articulación interinstitucional que permita adaptarse a las particularidades de las zonas más rurales.

En este sentido, se concluye que el diseño estandarizado del programa juega en contra de las posibilidades de los beneficiarios localizados en sectores rurales, de acceder a parte importante de las prestaciones que ofrece el sistema (Fernández I. Fernández, R. 2014), por lo que cabe interrogarse respecto al grado de funcionamiento para los beneficiarios que habitan en zonas urbanas, bajo el supuesto de que por esta característica podrían acceder a una oferta mucho más variada y pertinente.

A su vez, RIMISP presenta un estudio denominado “Pobreza y protección social, la voz de las mujeres beneficiarias del Ingreso Ético Familiar”

(Fernández y Calcagni, 2015), la investigación tiene por objetivo comprender de qué manera el lugar donde viven las personas puede ser un factor decisivo en las posibilidades para salir de la pobreza. El estudio de tipo cualitativo, se centra en los relatos de ocho mujeres pertenecientes a distintas comunas de Santiago y también de región que fueron beneficiarias del Programa IEF. A través de sus relatos las autoras dan cuenta de que en sí el programa responde de manera estandarizada y de maneja poco ajustada frente a las necesidades reales de las familias.

Por último, no se cumplen las hipótesis asociadas a las brechas territoriales y de estructura de oportunidades, dado que las mujeres que residen en comunas dinámicas exhiben una trayectoria similar, en términos de gestión de recursos, en comparación a las que viven en comunas no dinámicas, a su vez la modificación y el mejoramiento de la estrategia de generación de ingresos, no se cumple al menos en la historia de estas ocho mujeres (Fernández y Calcagni, 2015).

4. ANTECEDENTES TEÓRICOS

4.1 La Intervención Social como dispositivo para la superación de la pobreza

El origen de los procesos de configuración del campo de la intervención social de la pobreza en Chile puede rastrearse en lo denominado “La cuestión social”. Esta tradicionalmente se ha abordado como el resultado de los procesos sociales y económicos propios de la industrialización y urbanización del país a fines del siglo XIX. Dado el surgimiento del capitalismo industrial periodo en que las relaciones sociales son determinadas por la relación desigual entre capital y trabajo, la clase obrera vivía en condiciones miserables, propias de la aparición de una nueva pobreza asociada a la vida urbana y a la consolidación de la producción capitalista. Desde una perspectiva historiográfica se presenta como un fenómeno social caracterizado por dos dimensiones; el deterioro de las condiciones de sobrevivencia de la clase popular y en segundo lugar la emergencia de la protesta social de la clase obrera movilizadas a modificar esa

situación de deterioro, encontrando sus causas más profundas “en la indolencia e incapacidad del régimen social y político vigente para abordar estos problemas” (Garcés, 2002, p. 116).

De hecho, previo al surgimiento de la llamada cuestión social, la vida de estos sectores no había sido una preocupación del Estado. Un análisis respecto a cómo en medio de esta crisis y transformación social se comienza a gestar la “incorporación institucional del pueblo vía asistencialidad” es el que realiza la historiadora María Angélica Illanes (2007), con la emergencia de la cuestión social, comienza a darse una nueva etapa de la caridad cristiana, se destaca específicamente la labor de las señoras caritativas de la aristocracia quienes comienzan la práctica de la visitación, la misión era buscar al pobre o al enfermo a su propia casa u hospital. Esto sin duda introduce una marca en la profesionalización de la intervención social ya que estas señoras visitadoras serán luego el origen de la Asistencia Social en Chile, una de las disciplinas clave en la implementación de las políticas sociales.

Las visitadoras sociales tempranamente habrían jugado un rol de mediadoras entre la política social sobre los cuerpos y los sectores populares, su tesis central es la importancia que adquiere el cuerpo como objeto/sujeto de la intervención social, cuerpo de pobres que muestra las yagas del capitalismo: hambre, desnutrición, mortalidad infantil, enfermedades etc. Frente al cual sectores profesionales emprenderán diversos proyectos de reforma encaminados progresivamente a integrar al pueblo en la nación, a través de un proyecto biopolítico (Illanes, 2007).

A partir de lo expuesto, se podría señalar que las propuestas actuales por parte del Estado respecto a cómo de intervenir la pobreza, no son particularmente nuevas, como veremos a continuación lo que se observa en la al presente, es una cierta re-edición de este modelo de acción sobre los sectores más desfavorecidos y la familia, pero haciéndose parte de una política sistemática y extensiva del Estado con pretensiones proteccionistas (Rojas 2014).

Los modelos de intervención en lo social que han sido promovidos por el Sistema de Protección Social en Chile durante las últimas décadas, pueden ser abordados y comprendidos desde las nociones de Intervención Social Contemporánea (ISC). Para efectos de esta investigación, se entenderá como ISC a un campo donde se despliegan una serie de prácticas profesionales y discursos en el ámbito de la política pública como respuesta a la “dificultad de un sistema social complejo para resolver efectivamente necesidades y problemas, es decir, para autorregularse” (Paz y Unás, 2010, p. 2), esta a su vez se diferenciaría de otras formas de intervención, como la asistencia social, la beneficencia pública o la filantropía social, al estar regida por concepciones técnicas y metodológicas.

La ISC opera y le son conferidos ámbitos de incidencia a nivel micro y macro social en los que requiere la presencia de tres actores sustantivos: primero *el Estado o sistema político* que se encarga de gestionar y orientar la intervención que vele por el bienestar social, a través de servicios sociales, la entrega de recursos y la ejecución directa o contratada de proyectos, planes o programas. El segundo actor a considerar es *la profesión*, es decir, los profesionales de las ciencias sociales como representantes del mundo académico que intervienen conceptualizando sobre el tema o en calidad de ejecutores del programa y, en tercer lugar, la *población intervenida* quienes son reconocidos como los beneficiarios de la intervención, portadores de los problemas a resolver y encargados de delegar autoridad en los dos actores mencionados anteriormente (Paz y Unás, 2010).

Una de las características centrales de este tipo de intervención, es su carácter *dirigido*, es decir, que tanto su elaboración, planificación como puesta en marcha, se efectúan desde los centros de decisión políticos y técnicos. Las intervenciones dirigidas no se plantean la transformación de la lógica de la sociedad donde se desenvuelven, sino más bien se proponen la integración de un colectivo de sujetos definidos como problemáticos, que permanecen excluidos o en riesgo de exclusión de los mecanismos de la sociedad (Montenegro, 2002).

En el caso del Sistema de Protección social en Chile, los discursos y prácticas que han sustentado la intervención social se han consolidado bajo un modelo de gestión de la pobreza que posiciona a la familia como un agente central de la política social, bajo la concepción de que es el lugar primario de protección y por tanto se requiere movilizar su responsabilización e integración socio-económica. Así, la familia para el Estado ha sido la "puerta de entrada" o el "espacio" a través del cual se han accedido a los hogares, donde se organiza la vida cotidiana de un conjunto de sujetos dichos o entendidos como pobres (Rojas, 2014). La familia, entonces, ha debido ofrecer condiciones óptimas, para que la administración y gestión social se lleve a cabo de manera eficiente, a través de tres actos o prácticas que han sido legitimadas política y socialmente: *focalizar*, *transferir* y *visitar*. De este modo, se han configurado mecanismos de control, discursos y saberes que han hecho emerger a la extrema pobreza como población y a los pobres como sujetos de intervención (Rojas, 2010).

Tales gestiones se han visto posibilitadas actualmente por tecnologías de gobierno como la Ficha de Protección Social (FPS), y los avances a nivel nacional en sistemas de registro informático, que han viabilizado la identificación y objetivación (focalización) de los sujetos beneficiarios y la población en extrema pobreza, legitimando la eficiencia de la gestión de la política social, bajo una regulación y control que intenta incluir a los sujetos en extrema pobreza en la categoría de individuos sociales, comprometiéndolos individualmente a su inserción en los sistemas sociales (Rojas, 2010).

En este marco, es posible pensar el campo de la intervención social en pobreza también como un "*dispositivo*", es decir, como una red o trama, conformada por discursos, disposiciones, reglamentos, leyes, enunciados y proposiciones filosóficas y morales que gestan relaciones de poder y procesos de subjetivación (Carballeda, 2010). Dicho de otro modo, "la intervención social se materializa en un conjunto de políticas, programas y servicios enmarcados no sólo en los productos/beneficios que oferta a la población, sino que también en

un discurso por el cual se regula intencionadamente la cuestión social, en sus fronteras e implicancias” (Saavedra, 2015, p. 142).

No obstante, para efecto de esta investigación el análisis de estas políticas no sólo puede centrarse en los argumentos y discursos legitimados sobre el lugar asignado a la familia, sino que es central problematizar sus intenciones y efectos tanto en el contexto de los dispositivos y concepciones técnicas que se han creado para su puesta en marcha, como en las acciones cotidianas que realizan los profesionales interventores del Estado que producen y encarnan estas políticas (Rojas, 2014).

Más allá de concebir a los interventores/profesionales como una herramienta de la institucionalidad pública para ejercer tal dominio sobre las condiciones de existencia de los sujetos destinatarios, se releva la importancia de la mirada desde abajo, que permite el estudio de sentidos, prácticas y trayectorias que las intervenciones de gobierno suscitan tanto en los sujetos/interventores de la política pública como en los sujetos/intervenidos, las nuevas subjetividades que se generan a partir de las relaciones y juegos de poder (Dallorso, 2009).

4.2 Del sujeto sujetado al sujeto Agente

Desde una perspectiva situada cobra relevancia la noción de "posición de sujeto" como un constructo que, por un lado, critica la idea de sujeto unitario y coherente y, por otro, trabaja con las posiciones que se construyen a través de articulaciones enmarcadas en contextos sociales. Desde esta perspectiva, las posiciones de sujeto no sólo se refieren a la posición de interventor o intervenido, sino que hacen alusión a una multiplicidad de posiciones que diferentes individuos o grupos pueden ocupar en dichas articulaciones (Laclau y Mouffe, 1985; Mouffe, 1992, en Montenegro, 2002)

Al preguntarnos sobre el quehacer del Asesor Laboral en el ámbito de la estrategia de intervención social que promueve el Programa IEF, se indagaran las posiciones de sujeto que están en juego, es decir, al lugar desde el cual el sujeto se narra y establece acciones, estas posiciones “no son meros productos teóricos, sino principios organizativos encarnados de prácticas materiales y estrategias institucionales, matrices de poder y discursos que producen sujetos viables” (Butler, 1992 en Montenegro, 2001, p. 262).

El hecho de considerar estos aspectos en la búsqueda de las comprensiones y sentidos que los profesionales del Programa Ingreso ético familiar le otorgan a su quehacer como Asesores Laborales, significa reconstruir y resignificar sus experiencias en el programa, entendiendo que éstas pueden no estar predeterminadas, al estar en constante tensión efecto de los procesos de subjetivación social.

Al respecto a Amigot señala “el sujeto incorpora disposiciones y es él mismo un proceso semiótico material en tensión compleja, puesto que puede recrearse y subvertir en una dinámica donde la actividad significante opera a través de mecanismos racionales y no racionales, emocionales e intersubjetivos” (Amigot, 2007, p. 24).

A partir de esto, se comprende la subjetividad como un proceso de construcción continua que se da en una relación de sumisión y agencia respecto de los discursos imperantes en un determinado momento histórico, creando sujetos funcionales a esta sociedad en particular y enmarcados dentro de los sistemas de saber/poder. Sin embargo, en este proceso existe la posibilidad de cambiar los sistemas simbólicos creando un nuevo discurso, concepto nombrado como capacidad de *agencia* (Butler, 1990 en Fulladosa-Leal 2013).

Los sujetos, seríamos producto de una constante reiteración ritualizada bajo ciertas condiciones de reglamentación y normas. Sin embargo, no estamos totalmente determinadas por estas, es decir, mantenemos una dimensión de incompletud, esto hace posible la desviación en la repetición y la ruptura de la norma permitiendo la rearticulación y resignificación de los contextos anteriores a través de las *reapropiaciones* o *resignificaciones*, buscamos producir modos de existencia inéditos, como parte de una transformación y modificación de los límites al cual nos encontramos sujetos (Butler, 2004 en Fulladosa-Leal 2013).

De este modo se expresa una de las tensiones más relevantes de lo subjetivo, por una parte, su carácter subordinado a un determinado orden social y simultáneamente su carácter *agente* que implica la posibilidad de re-crearlo (Amigot, 2007).

En este sentido, el escenario de las políticas sociales y en particular el de las políticas focalizadas, configuran un campo para la inserción de distintos profesionales de las ciencias sociales en el rol de “interventores” o en el caso del programa “Asesores”, lo que nos permite interrogarnos sobre las características de sujeto que estas políticas contribuyen a construir, por ende, resulta relevante explorar e indagar los sentidos, identificaciones y narrativas subjetivas que se ajustan, más o menos, a la lógica de la estrategia para la superación de la pobreza propuesta por el programa, entendiendo que hay prácticas de apropiación por parte de los profesionales que pueden reproducirla o subvertirla o también generar prácticas del orden de lo creativo (tácticas para enfrentar problemas prácticos).

Por lo que, un efecto difícil de tener presente y de aplicar al trabajo reflexivo, es considerar que este sujeto que interviene tiene la difícil misión de estar consciente de su propia subjetividad, como actor personal, con toda su historia y su posición social, y también como miembro de una institución, de una cultura y de los parámetros que ellas determinan para su intervención (Zúñiga, 2014).

4.3 Prácticas cotidianas: la Contribución de Michel De Certeau

Uno de las preocupaciones centrales en la teoría de Michel De Certeau es la “disputa desigual que la dinámica social entabla entre instituciones y sujetos” (Rodríguez, 2009, p. 5), su propuesta central radica en reconocer esa desigualdad social y comprender cómo en la vida cotidiana los sujetos realizan desvíos, prácticas en los intersticios que dejan los espacios restringidos de las estrategias utilizadas por quienes detentan una posición de poder.

De Certeau, manifiesta que la práctica de la vida cotidiana se caracteriza por la creatividad para subvertir de forma activa los modos impuestos del vivir que son regidos desde reglas impuestas desde fuera, ya sea por las instituciones,

la autoridad, la normativa o las leyes, es decir las formas clandestinas que adopta la creatividad dispersa “artes de hacer esto o aquello” de los grupos o individuos, atrapados en las redes disciplinarias. Además, sugiere que no son los sujetos en tanto individuos los que le interesan, sino las operaciones que estos realizan (Rodríguez, 2009).

De esta manera, propone enfocarse en las maneras en que los sujetos juegan, desacreditan y modifican los dispositivos, a los cuales denomina “*consumidores*” para diferenciarlos de quienes detentan la jerarquía de “*productores*” de bienes simbólicos y materiales, esto lo lograrían a través de las prácticas cotidianas que redireccionan las “*estrategias*” de poder mediante una serie de “*tácticas*” (De Certeau 1999). Ambos, *consumidores* y *productores* aluden a una posición de sujeto, no obstante, esto no significa que los poderosos, en una específica posición de sujeto, no puedan ser consumidores también (Rodríguez, 2009).

De Certeau (1999) señala como *estrategia*: “al cálculo de las relaciones de fuerza que se torna posible desde el momento en que se puede aislar de su contexto o entorno a un sujeto de querer o de poder tenga éste la forma de una empresa, de una ciudad o de una institución científica” (De Certeau, 1999, p. 45). En general, son aquellas acciones procedentes de los *productores* (poderosos) o desde las instituciones, que organizan el tiempo y espacio cotidiano, dictan leyes, normas, producen textos y discursos, etc.

Mientras que la *táctica* supone “actuar con el terreno que le impone y organiza la ley de una fuerza extraña” (De Certeau, 1999, p.43), es el cálculo que no cuenta con un lugar propio, y no puede distinguir a “un otro” como una totalidad evidente. Una táctica se insinúa en el espacio de otro, debe constantemente sortear los acontecimientos para convertirlos en oportunidades, jugar discretamente con la estrategia para redirigirla hacia sus intereses, son las prácticas de desvío producidas por los *consumidores* que actúan en el escenario del otro, “son prácticas fugaces que aprovechan el tiempo; dependen de la astucia; no anticipan; usan las fallas y fisuras del sistema; no capitalizan lo que ganan” (Rodríguez, 2009, p. 8).

Los aportes de Michel De Certeau serán trascendentes para situarnos comprensivamente en las circunstancias particulares que se despliegan en el campo de la intervención desarrollada por los profesionales, a través de su par conceptual táctica/estrategia.

Las estrategias de las políticas sociales son definidas por quienes detentan la posición de saber/poder, el lugar técnico, las normas, la gestión institucional, etc., muchas veces estas son rígidas, artificiales, y no siempre tienen en consideración los fenómenos complejos que enfrenta el profesional “en terreno” o en el encuentro directo con los destinatarios de la política, por lo que los profesionales, deben hacer frente a metas impuestas, calendarizaciones irreales, exigencias confusas etc. Frente a esto la exigencia es paradójica, puesto que el profesional debe innovar en el campo multidimensional y dinámico del campo donde se desenvuelve (táctica), pero a su vez demostrar atención y continuidad ante los marcos institucionales o conceptuales (estrategia) en los que se fundamenta la intervención y la política pública (Zúñiga, 2014).

Entonces una noción clave para aproximarse al quehacer de los profesionales Asesores Laborales, dice relación con sus prácticas cotidianas y las tácticas que de ellas se derivan, los modos de operar, los sentidos, significados, la pluralidad de propósitos y maneras de hacer incorporadas dentro del espacio instituido por el proceso de intervención social. Por lo tanto, desde esta perspectiva sería posible distinguir en su quehacer, *prácticas de apropiación* en el interior de la estructura programática del programa, que les permite apropiarse del espacio organizado y modificar su funcionamiento, esto conlleva a la producción de trayectorias a través de prácticas significativas, no determinadas y quizás tampoco legitimadas por el sistema en el cual se desarrollan, por lo que las tácticas no solo reproducirían la lógica impuesta desde la estrategia, sino también la podrían resistir o subvertir de manera creativa.

4.4 Los Burócratas a Nivel Callejero.

Una perspectiva relevante respecto a la relación entre los agentes de la política social y Estado, es la que realiza Michael Lipsky (1980) en cuanto señala que la política pública no se entiende mejor sólo al nivel de las disposiciones de las cúpulas decisionales, sino también tiene que analizarse el lugar de su provisión final, porque muchas veces es en el último nivel donde adquiere su fisonomía final.

Lipsky (1980) se refiere a los “Burócratas a nivel callejero” como la pieza clave en la implementación de las políticas públicas, pues son los trabajadores del sector público los que tienen un trato directo con los ciudadanos desde diversas “ventanillas”, estos tienen la posibilidad de decidir y ejercer una discrecionalidad considerable respecto a cuándo, cómo y por qué aplicar o no las reglas públicas. Si bien las funciones y decisiones de este grupo de funcionarios están basadas en complejos conjuntos de reglas, leyes, procedimientos administrativos, rutinas organizacionales y excesiva sobrecarga laboral, al final del día, siempre existe un margen de discrecionalidad.

Lo anterior, puede ser explicado por al menos dos motivos primordiales, en primer lugar, a menudo los empleados de base trabajan en situaciones demasiado “complejas” para ser reducidas a formatos programáticos, segundo, los empleados de base trabajan frecuentemente en situaciones en las que se requiere dar una respuesta a las dimensiones humanas de las mismas, por lo que las *prácticas*, requieren de una sensibilidad, criterio, comprensión de las circunstancias especiales y flexibilidad para tratarlas, que no se pueden reducir a reglas (Lipsky, 1996).

Los teóricos de la organización reconocen que siempre habrá una cierta desconexión entre las órdenes y la implementación de dichas órdenes, pero esta desconexión es atribuida a una comunicación pobre y a un desacuerdo o alineación mínima o residual entre los trabajadores y los “objetivos” o “misión” de la organización. En cualquier caso, estas dificultades son generalmente consideradas como poco importantes. No obstante, los trabajadores “sufren”

una imperiosa necesidad de procesar grandes cantidades de trabajo y demandas con recursos insuficientes e ineludiblemente desarrollan simplificaciones en su trabajo para poder soportar la presión y demostrar responsabilidad en su trabajo a la vista de sus superiores. Sin embargo, los mecanismos desarrollados por “los burócratas de base” para poder controlar la presión no son ni autorizados ni respaldados por la institución (Lipsky, 1996).

Lipsky utiliza el término “discrecionalidad” para referirse al espacio de microdecisiones que le proporciona al interventor social, una oportunidad para intervenir en nombre de los destinatarios de la política pública, como para discriminar entre ellos. Esto significa, por lo menos, una fuente permanente de conflicto entre los objetivos de los superiores y de los trabajadores de base, dado que estos mantienen su deseo de defender o ampliar su autonomía. No obstante, los gerentes intentan restringir la discrecionalidad de los trabajadores de base para poder asegurar unos resultados concretos, pero, frecuentemente, los funcionarios de base consideran estas actuaciones como ilegítimas e incluso se pueden “resistir” exitosamente a su cumplimiento.

Esta imagen de trabajadores y gerentes en las burocracias de base es sustancialmente diferente de la que normalmente se usa para analizar los problemas de elaboración de políticas y su implementación. Cumplir con los objetivos de la política pública o institución puede ser un problema para la gestión, pero se ve complicado por la capacidad de los burócratas de base para resistir a las presiones de la organización. Las relaciones entre los empleados de base y los gerentes son, al mismo tiempo, conflictivas y de mutua dependencia (Lipsky, 1996).

Como se señala, la relevancia de esta perspectiva radica en visibilizar que los profesionales que trabajan en las políticas públicas, pueden ejercer su discreción frente a las personas con las que interactúan cotidianamente cambiando las políticas y normas en su aplicación, por lo que se configuran prácticas y dinámicas que instituyen rutinas, estas modifican objetivos y prioridades que pueden diferir de los objetivos programáticos e influir en el abordaje de los destinatarios de la política.

4.5 Perspectivas críticas en investigación

El enfoque del presente estudio adhiere a una posición crítica respecto a lo que se denomina “episteme de control” (Canales, 1995), en tanto el investigador investiga reconstruyendo lo normativo, convirtiendo a los sujetos en meros informantes. Por lo que desde esta postura las prácticas de investigación requieren de una capacidad crítica para mirar los efectos que ellas producen en la realidad social, es necesario discernir qué tipo de conocimiento se desea producir, problematizar las formas de objetivar lo social, a fin de no caer en una “*ventriloquía*” o “*tecnologías que simulan la voz de lo social*” (Arensburg, Haye, Jeanneret, Sandoval, Reyes, 2013, p. 132).

La Psicología Social Crítica, como perspectiva realiza una crítica y a la vez un rechazo explícito al saber privilegiado y a la concepción representacionista del conocimiento, por lo que en cambio opta por considerar la producción del saber como una actividad política localizada, que lleva a preguntarnos sobre el lugar desde el que lo producimos, con quien lo producimos y las consecuencias que genera (Balasch, 2005).

Bajo esta perspectiva, se comprende la investigación como un “espacio político donde no hay fundamentos últimos, sino parciales, contingentes y temporales” (Balasch, 2005, p. 134). En contraposición a los principios objetivistas que sostienen la producción de un conocimiento neutral, generalizable y deslocalizado, como alternativa esta investigación se propone atender a los siguientes principios epistemológicos:

- *Los conocimientos situados*: apuntan a conocimientos que lejos de representar una realidad fuera de nosotros, son producto de la conexión parcial entre quien investiga y aquello investigado, en este sentido, la *parcialidad* y no la universalidad son condición de enunciación (Haraway, 1991 en Pujol, Montenegro y Balasch, 2003). Por lo tanto, el conocimiento construido será efecto de una negociación y una red de narraciones que permitirán la articulación y una conexión parcial para repensar nuevas posibilidades a las ya instituidas. “El reconocimiento de

la parcialidad y limitación de la propia mirada enfatiza, entonces, la necesidad de la conexión y articulación con otras posiciones desde la cual se produce el conocimiento” (Balasch, 2005, p. 135).

Por tanto, en base a esta premisa, la finalidad de la investigación no es llegar a una respuesta o teorización homogénea de cómo los Asesores Laborales construyen sentidos y significados acerca de su quehacer, sino más bien, acceder y dialogar con distintas posiciones de conocimiento para difractar y complejizar las posiciones en juego, *difractar* los conocimientos supone una apertura de los espacios de comprensión y producción de significados dando énfasis a los efectos que se desprenden del conocimiento producido (Pujol, Balasch y Montenegro, 2003, p. 44).

- *El campo tema*: investigar implica el relacionarse con un tema y entrar en diálogo con él desde diferentes lugares, con diferentes personas, objetos, etc., con la intención de romper la dicotomía campo- no campo y la ilusión de que el investigador va hacia mundos "ajenos" (Spink, 2005). En este marco, es relevante posibilitar un intercambio múltiple de miradas, es decir la propia de la investigadora involucrada y reconociendo su posición como Asesora Laboral y su “familiaridad” con el fenómeno de estudio, con la de los demás compañeros de labores con quienes co-protagoniza las variadas situaciones sociales y laborales en las que desenvuelve. De este modo el sujeto investigador interpreta, le da un significado a la realidad que comparte con otros.

- *La reflexividad en referencia*: esta no será entendida como un acto de confesión por parte de quien investiga, es decir, como la necesidad de justificar el lugar desde el que vemos las cosas (Skeggs, 2002 en Balasch, 2005). Desde esta perspectiva, la reflexividad será comprendida como un espacio que privilegia y da cuenta de la relación que establece la investigadora con los participantes de la investigación, lo que nos permite identificar cambios de posiciones y de roles que

constituyen giros y posibilidad de conocimiento generadas en conjunto con quienes trabajamos (Balasch, 2005).

5. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Según los antecedentes teóricos y empíricos presentados y considerando la problematización que sostiene el estudio, se presentan como interrogantes: ¿Qué tipo de prácticas realizan los profesionales en la cotidianeidad de la intervención? ¿Qué sentidos o significados le atribuyen?, ¿Cuáles son los saberes que emergen desde su experiencia? ¿Cómo han sido estos producidos o apropiados por ellos? ¿Cuáles son los momentos de continuidad o ruptura frente a la reglamentación programática e institucional? ¿Cuáles son las prácticas infravaloradas o deslegitimadas por la institucionalidad? ¿Dispone el profesional Asesor Laboral de espacios de autonomía para la toma de micro decisiones?

Por lo que la pregunta que engloba estas interrogantes y guiará la presente investigación se plantea como:

¿Cuáles son los sentidos que construyen los profesionales sobre el quehacer del Asesor Laboral en el programa ingreso ético familiar?

6. OBJETIVOS

Objetivo General:

Comprender los sentidos acerca del quehacer como Asesor Laboral a partir de las narrativas de los profesionales pertenecientes al Programa Ingreso Ético Familiar de FOSIS Metropolitano.

Objetivo Específicos:

1. Describir y Analizar las valoraciones y significados atribuidos al quehacer como Asesor Laboral presentes en la narrativa de los entrevistados.
2. Describir y analizar las condiciones socioinstitucionales para el abordaje de la extrema pobreza que son relevadas en las narrativas de los

profesionales como posibilitadoras o limitadoras para la acción del Asesor Laboral.

3. Analizar y discutir comparativamente las narrativas sobre el quehacer como Asesor Laboral entre los profesionales.

7. METODOLOGÍA

La presente investigación de tipo *cualitativo* apunta a la comprensión de la realidad como resultado de un proceso histórico de construcción a partir de las perspectivas de sus propios protagonistas, con una óptica interna, rescatando la diversidad y particularidad (Galeano, 2003). En definitiva, permite comprender la realidad social, los significados intersubjetivos, situados y construidos que se dan en la interacción humana, obviando, así, todo intento de buscar hechos objetivos o leyes que los expliquen (Doménech & Ibáñez 1998, en Fernández, 2006). De la misma manera, la relevancia está en lo local, es decir, en las prácticas y experiencias generadas en un contexto particular. Por último, este tipo de investigación considera el fenómeno temporal en lo que se investiga, de manera que los resultados van a estar situados en un contexto histórico situado en un momento específico (Flick, 2004).

Se enmarca dentro de los estudios *descriptivos*, ya que según los objetivos planteados esta se orienta a la comprensión de los *sentidos* que los profesionales atribuyen a su quehacer como Asesores Laborales en un programa de erradicación de la pobreza, para esto es fundamental rescatar su especificidad e indagar cómo ellos construyen significados acerca de su quehacer a partir de sus relatos y narraciones.

Frente a la relación entre el investigador y sujeto investigado, este estudio, y tal como señala Gadamer (Gadamer, 1975 en Schöngut y Pujol, 2015) la interpretación no consiste en un producto que se genera iniciando desde el supuesto de igualdad entre investigador y participante, sino contrariamente se es a partir de la distancia que se plantea entre uno y otro.

Según Balasch y Montenegro (2003): “el conocimiento se producirá mediante la conexión parcial, localizable y encarnada con otras posiciones. El reconocimiento de la parcialidad y la limitación de la propia mirada conllevan la necesidad de la conexión/articulación con otras posiciones mediante la cual el conocimiento es posible. Los efectos metodológicos de la conexión/articulación con otras posiciones modificarán la posición inicial de la investigadora, a la vez que localiza y sitúa el conocimiento producido en un entramado relacional” (p.45).

Es decir, el conocimiento producido surgirá de la información que comparta la investigadora y participantes y de la relación creada entre ambos, que será una relación entre iguales, en tanto pares y colegas, la conversación tomará forma de diálogo, la parcialidad será comprendida en el sentido de que las posiciones pueden diferir entre sí y se conectarán a partir de la tensión semejanza-diferencia que exista ente ambos.

7.1 Enfoque Narrativo

La característica particular de los *estudios narrativos* es su interés por indagar, las prácticas narrativas, en forma de *historias* o *relatos* que las personas, grupos o instituciones construyen sobre sus experiencias (Bernasconi, 2011, p. 17). Los argumentos para el desarrollo y uso de la *investigación narrativa* provienen de un enfoque de la experiencia humana en la que los seres humanos, individual o socialmente, llevan vidas que pueden historiarse. Las personas dan forma a sus vidas cotidianas por medio de *relatos*, estos son un medio por el cual una persona se introduce al mundo y su experiencia del mundo es interpretada y se transforma en personalmente significativa (Clandinin, Pushor, Murray, 2007 en Blanco 2011). Además, reflejan las historias que nos constituyen como sujetos (Bamberg, 2012 en Schöngut y Pujol, 2015).

A diferencia de otros textos, los *relatos* se distinguirían por estructurarse alrededor de una trayectoria, es decir; “una historia que da cuenta de un suceso o una serie de sucesos asociados o conectados en un todo que haga

sentido” (Bernasconi, 2011, p. 17), por lo que también los relatos personales remitirían a contextos históricos y sociales específicos.

Si bien en este estudio se comprende la narración y relato como sinónimos, Schöngut y Pujol (2015) sugieren distinguir la noción de narración y narrativa, ya que poseen particularidades e implicaciones diferentes, por lo que por *narración* se entenderá como efecto de la acción de narrar, es decir, el relato producido en el acto. En cambio, la *narrativa* alude no sólo al contenido presente en la narración, sino también a la temporalidad, causalidad y el potencial transformador constituyéndose como una vía de acción para el sujeto. Como consecuencia de esto, la narrativa estaría también dotada de un potencial político, en la medida de que puede mantener o transformar una particular comprensión del entorno.

Al solicitar a un narrador que nos relate su experiencia, se emprende la búsqueda de la comprensión de los sentidos y/o significaciones que los entrevistados expresan en contextos conversacionales, en donde, además de la petición explícita de los contenidos que interesa investigar, existe una petición implícita: la de tomar una posición frente a lo que cuenta. “El relato conlleva para el narrador una elección ineludible: optar por asumir o desconocer su posición respecto a su dicho” (Cornejo. M, Mendoza, F. y Rojas, R. 2008, p. 31).

Para el diseño metodológico de esta investigación se opta por un enfoque narrativo, dado que este posibilita el conocimiento de las experiencias de los participantes con quienes se realiza el estudio, comprendiendo desde sus relatos y narrativas individuales la multiplicidad de sentidos, saberes prácticos y significados que otorgan a su quehacer. Un trabajo fundamental es el de comprender las formas en que los profesionales bajo las situaciones particulares que les plantean su labor comprenden, narran y actúan sus situaciones cotidianas.

8. TÉCNICA DE PRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN: LA ENTREVISTA NARRATIVA

Como técnica de recogida de información se utiliza la *entrevista narrativa*, pues esta en palabras de Flick “Permite al investigador acercarse al mundo experiencial del entrevistado de un modo más amplio, pues este mundo está estructurado en sí mismo” (Flick, 2004, p. 110).

En la entrevista narrativa se pide al entrevistado que presente la historia de un área de interés en cuestión, como un relato de los acontecimientos relevantes desde su principio hasta un final, considera un resumen de la situación inicial - *cómo empezó todo*-, luego, a partir de las diversas experiencias, se seleccionan los acontecimientos relevantes para la narración y se presenta una progresión coherente de acontecimientos *cómo se desarrollan las cosas*. Por último, se presenta la situación al final del desarrollo *en qué se convirtió la historia* (Flick, 2004, p. 111).

El entrevistador manteniendo sus objetivos de investigación en mente, debe procurar “relatos”, historias concretas, sucesos o recuerdos de la vida de los narradores, comenzando con una pregunta generadora de narración, formulada de manera amplia, y a su vez lo suficientemente específica para que el dominio de experiencia del entrevistado se adopte como tema central, comprendiéndolo como “un experto y teórico de sí mismo” (Schutze, 1983, p. 285 en Flick, 2004, p. 111).

Resulta relevante especificar que una entrevista narrativa es una conversación entre dos personas, mediante la cual se pretende alcanzar los objetivos de la investigación y en la que en ocasiones el narrador y el oyente trabajan juntos para producir las narrativas. El grado en el cual el entrevistador/oyente compartirá los aspectos de su propia vida y de sus experiencias, es contingente sobre el grado en el que se considera a sí mismo y a sus propias historias como una contribución al desarrollo a profundizar las historias de otros (Trahar, 2010). Por lo que resulta relevante comprender que la posición del investigador (entrevistador), en la presente investigación no se concibe como un oyente

pasivo que no comenta e interviene en la producción de los datos, sino que tanto el participante como el investigador pueden dar cuenta de su reflexividad en relación al tema a investigar.

9. PARTICIPANTES

Los participantes de la presente investigación, serán quienes desarrollen labores profesionales como Asesores Laborales, en el marco del Programa Ingreso Ético Familiar de la Región Metropolitana, se establecerá contacto con ellos a partir de un *informante clave*, quien desempeña funciones de Apoyo Provincial FOSIS en la Región Metropolitana, este en su rol de supervisor de los Programas de Acompañamiento, aportará información relevante acerca del campo de estudio y sobre datos de contacto de los Asesores Laborales, lo que permitirá a través de un sólo contacto tener acceso a varios nombres de potenciales participantes de acuerdo a los siguientes criterios de inclusión:

- Asesores Laborales que llevan mínimo 01 años de experiencia laboral en el programa Ingreso Ético Familiar.
- Hombres o Mujeres.
- Profesionales pertenecientes al área de las ciencias sociales.
- Que desempeñen su labor en la región metropolitana.
- Que hayan participado o no previamente en el Programa Puente.

10. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN: LA ESCRITURA COMPARTIDA

Para efectos de esta investigación y a fin de contar con estrategias de producción y análisis de la información coherentes con la perspectiva planteada, se propone como *primer nivel de análisis* la elaboración de *producciones narrativas (PN)*, definidas como un método de estudio que consiste en textualizar, de forma organizada y sistematizada, las ideas surgidas en las conversaciones mantenidas con los sujetos de estudio, a fin de crear un relato con lógica argumentativa e interpretativa (Balasch y Montenegro, 2003).

El método de la utilización de narrativas surge en relación con la propuesta epistemológica y política de Haraway (Haraway 1991, en Balash y Montenegro

2003), que como se señala anteriormente, está basada en la perspectiva de los conocimientos situados, donde el saber se genera desde unas condiciones semióticas y materiales que dan lugar a una cierta mirada parcial y situada.

Las producciones narrativas se desarrollan a través de una serie de sesiones entre la investigadora y los participantes, el tratamiento de las narrativas obtenidas a través de las entrevistas se hace bajo la óptica de la escritura compartida, enfatizando la idea de trabajo en conjunto y la mirada de proceso. Para esto Balash y Montenegro (2003) describen fases fundamentales:

Se contempla la realización de una primera entrevista cuyo audio no es transcrito de manera literal, por lo que la investigadora realiza un proceso de sistematización y organización de las ideas centrales para crear un texto que dé cuenta de las narrativas individuales de los participantes.

Esta primera narrativa será presentada a los participantes presencialmente o vía correo electrónico, dependiendo de su disponibilidad, para que tengan la posibilidad de revisar, comentar y editar, la textualización hasta que ellos consideren que ésta recoge su visión del fenómeno, y de esta manera puedan validar la narrativa para ser utilizada en el presente estudio; obteniendo así “una finalización del bucle” y un texto definitivo.

Cabe destacar, que el proceso no implica la realización de transcripciones de las conversaciones mantenidas, dado que cada textualización da cuenta de una narrativa individual, las que son co-construidas al mismo tiempo que se analizan. Por lo que no se genera un análisis posterior de las mismas, se trabaja el análisis de los resultados “desde ellas y no sobre ellas” (Martínez-Guzmán y Montenegro 2010 en Schöngut y Pujol, 2015). Es decir, las narrativas obtenidas no son concebidas como un material empírico que necesita ser interpretado o sometido a análisis a través de un procedimiento teórico, sino que son producciones localizadas que requieren ser reflexionadas considerándolas puntos teóricos de partida.

Esta primera narrativa como “caso individual” será llevada a un segundo nivel que se comprenderá como *análisis narrativo*, donde se busca que estos casos

individuales establezcan un diálogo entre sí, con la intención de identificar diversas perspectivas y los puntos de tensión semejanza-diferencia que las conectan. Por lo que estas nuevas discusiones también tomaran forma de narrativa, utilizando una estructura narrativa propia y una lógica argumental con la finalidad de abordar los objetivos de la investigación.

Este texto final producido por la investigadora no hará referencia a una narrativa privilegiada (Balasch y Montenegro, 2003), sino que, a diferencia de las narrativas producidas conjuntamente con los participantes, es realizada desde una posición que busca comprender las tensiones e interrelaciones entre las distintas posiciones discursivas que emergen en el relato. No obstante, es relevante precisar que este proceso interpretativo de los textos producidos no consiste en un producto que se genera desde el supuesto de igualdad entre investigador y participantes, sino contrariamente se da a partir de la distancia que se plantea entre uno y otro (Galdamer 1975, en Schöngut y Pujol, 2015), por ende, es precisamente esa distancia, marcada por la posición que el investigador ocupa la que permite la interpretación (Pujol 1999 en Schöngut y Pujol, 2015). Por tanto, la construcción de esta narrativa final no parte de la pretensión de que los participantes tengan mayor autoridad, sino que será producto de un proceso dialógico en el que también se incluye la posición de la investigadora.

11.PROCEDIMIENTOS

- Contacto con informante y participantes: En la primera etapa de la investigación se contacta a el informante clave quien desempeña función es como Apoyo Provincial en FOSIS, para obtener información de contacto de distintos Asesores Laborales que cumplan con criterios de inclusión y deseen participar en el estudio. En este primer contacto realizado con los participantes vía correo electrónico anuncia que el estudio pretende comprender los sentidos y significados que los asesores laborales atribuyen a su quehacer, y se indagan sus posibilidades e interés en participar.

- Preparación y realización de entrevista narrativa: se seleccionan los temas a abordar en la conversación a través de los cuales se pretende cubrir los objetivos de investigación propuestos, por lo que se elabora un guion de narrativa (VER ANEXO 1) que siendo flexible y adecuándose a cada situación y a entrevistado, entrega un guía de los temas mínimos a tratar, la tarea de esta etapa consiste básicamente en dialogar con los participantes acerca del fenómeno de estudio

- Realización de las narrativas individuales: Luego de realizar la entrevista, se procede a escuchar el audio grabado y plasmar en un texto las ideas extraídas de las conversaciones (VER ANEXO 3), no de manera exacta, puesto que las producciones narrativas no buscan ser una transcripción literal, sino que se trata de interpretar la forma en que la persona desea que su visión del fenómeno sea relatada (Balash y Montenegro, 2003).

Finalizado este proceso se envían las narrativas a cada participante vía correo electrónico, a fin de que sean leídas, revisadas y de ser necesario acordar un segundo encuentro para profundizar y realizar las modificaciones pertinentes para el estudio. En general en este segundo contacto se aclaran posibles dudas y se completa información relevante y/o poco abordada.

- Validación y análisis de las narrativas: El proceso finaliza cuando se aplican los cambios acordados hasta obtener un texto definitivo. Los criterios de validación, son la saturación de la información y la aceptación explícita por parte de los participantes acerca de su conformidad con el texto producido, el que luego pasa a ser interpretado.

- El Análisis Narrativo: consiste en la lectura reiterada de los textos con la intención de identificar los puntos de tensión semejanza-diferencia que las conectan, luego se da paso a una elaboración de una narrativa acabada, con la intención de describir la comprensión del fenómeno de estudio, se discuten los temas planteados, haciendo conexiones tanto con los textos académicos como los de las participantes, produciéndose una narrativa argumental (Fulladosa-Leal, 2013).

- Conclusiones y discusión: se dará cuenta de los principales hallazgos y aristas del fenómeno de estudio.

12. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Es relevante dar cuenta de las particularidades de investigar “el propio lugar”, dado mi desempeño como Asesora Laboral y el proceso de pertenencia e implicación con el fenómeno de estudio. Por ende, desde una perspectiva crítica, reflexiva y considerando la horizontalidad del rol laboral entre la investigadora y los participantes, este estudio desestima las pretensiones de “darles voz” a los profesionales en el ámbito académico, tampoco sus voces buscarán ser la representación general de quienes desempeñen su quehacer profesional como Asesores Laborales, comprendiendo que sus narraciones pueden ser unas historias posibles, pero no las únicas. Por ende, el uso de la propuesta de producciones narrativas como se ha señalado, no pretende representatividad, sino una conexión que surja de diversas posiciones, en un espacio en que los diferentes sujetos puedan decidir cómo se representan, como se construyen ante esta investigación (Balasch y Montenegro, 2003).

Se contemplan como parte de los aspectos éticos la entrega la información sobre los objetivos y el contenido de la investigación, así como clarificarlos procedimientos que va a suponer su participación. Asimismo, se resguarda, el anonimato de los participantes, la utilización del consentimiento informado (VER ANEXO 2) haciendo alusión a la libertad para dejar la investigación en el caso que así se decidiese, así como también se contempla la presentación del informe final de la investigación a los participantes.

13.RESULTADOS: DIÁLOGOS EN TORNO AL QUEHACER DEL ASESOR LABORAL

A continuación, se presenta el análisis narrativo donde se discute en conjunto con los profesionales que desempeñan su quehacer como Asesores Laborales del programa Ingreso Ético Familiar los diversos sentidos, prácticas y significados que otorgan a su quehacer, fueron cuatro los participantes contactados para la realización de este estudio. De acuerdo a los compromisos establecidos en el consentimiento informado y por petición explícita de los participantes, en la información contenida en la narrativa no se hará referencia a la comuna donde desempeñan funciones, tampoco se da cuenta de sus nombres originales, por lo que se recurrirá a la utilización pseudónimos.

Se presenta una breve reseña de los participantes para contextualizar su participación en la narrativa.

Camila: De profesión Trabajadora Social, asume el año 2009 el rol de Apoyo Familiar del Programa Puente, luego en el año 2014 decide cambiar al cargo de Asesor Laboral donde se desempeña hasta la actualidad. En su relato organiza su narrativa en primera persona, situando cronológicamente su proceso de inserción tanto en el programa Puente como en el IEF, uno de los aspectos relevados en su narrativa dice relación con las complejidades que plantean este tipo de intervención, por lo que desde su posición surgen cuestionamientos acerca del sentido de su labor, relevando aspectos que atraviesan y afectan su identidad y valorización como profesional.

Francisco: De profesión Psicólogo comienza a desempeñarse el año 2012 en el Programa Puente como Apoyo Familiar, luego dentro del mismo Municipio cambia de rol y comienza a desempeñarse como Asesor Laboral en el Programa Ingreso Ético Familiar. En su narrativa da cuenta de procesos y reflexiones que emergen a partir de la práctica y del compartir con su equipo de trabajo, que le posibilitan de algún modo situarse en su tarea buscando hacer

algo más allá de las funciones encomendadas por el rol de Asesor Laboral, también abre discusiones en torno a los cuestionamientos éticos de esta labor.

Natalia: Trabajadora Social, comienza su experiencia laboral como ejecutora de programas de la línea apoyo al emprendimiento de FOSIS, luego a comienzos del año de 2014 se traslada a Santiago, donde postula al cargo de Asesor Laboral y se desempeña en esta labor hasta la actualidad. En su relato introduce reflexiones en torno a “lo posible” en la práctica, en lo cotidiano busca cómo contribuir, piensa en qué recurso ofrecer, como posibilitar cambios, en qué momento, de qué manera, con qué sentido.

Laura: De profesión Socióloga, desarrolla su proyecto de Tesis en el Programa Puente, una vez titulada decide incorporarse como Asesor Laboral en Santiago, donde desempeña funciones hasta la actualidad. En su narrativa analiza cómo se enmarcan los productos esperados por el programa en relación con las características de los beneficiarios, piensa en que requieren las personas y qué les es ofrecido, de manera general abre interrogantes acerca de cómo saber si las actuaciones profesionales son adecuadas o no.

En las narrativas de los Asesores Laborales emergen dimensiones que invitan a la reflexión en torno al (re)conocer la importancia de las prácticas cotidianas, los procesos de resignificación involucrados y sentidos que emergen en el entramado de un Programa de intervención para la pobreza, que en su práctica demanda nuevas maneras de pensar y comprender las dinámicas sociales.

Como se señala anteriormente, es necesario advertir que aquí nos conformaremos con las prácticas dichas, no es la observación de las propias prácticas sino su referencia en las narrativas, los sentidos que éstas representan, según lo que expresan los propios participantes. Cabe señalar, que el objetivo del presente análisis narrativo no es lograr una representación fiel del fenómeno de estudio, si nomás bien consiste en buscar elementos comunes y divergentes, identificar qué sentidos, significados y valores se ponen en juego y mapear las tensiones que se

desprenden de los relatos de los participantes (Fulladosa-leal, 2013), donde también se pone en juego mi posición como investigadora construyendo una narrativa argumental.

Para organizar la información se han dividido las temáticas en categorías que se desarrollarán a continuación, expuestas a través de citas extraídas de las narrativas individuales de los participantes, a su vez estas se relacionarán con elementos bibliográficos situados y pertinentes con las experiencias que nos han relatado.

El sueño de superar la pobreza

Uno de los cuestionamientos y tensiones recurrentes entre los entrevistados, se refiere a que el dispositivo metodológico contempla consultar a la familia por sus “sueños” y trabajar en base a ellos. Según las definiciones programáticas, lo que se espera es desarrollar en los sujetos beneficiarios es un rol protagónico donde puedan desarrollar capacidades de esfuerzo, autonomía, generar expectativas de futuro, “que sueñen”. De esta forma, quienes viven en situaciones de pobreza podrían ser vistos como sujetos que disponen de limitadas posibilidades de construir un proyecto de vida.

De las posiciones de **Laura** y **Natalia** se extrae que para ellas la utilidad o el sentido práctico de trabajar con los sueños, es permitirles a los beneficiarios la posibilidad de un horizonte a futuro, fijarse metas más allá de la sobrevivencia, contribuir la planificación del gasto y a la aparición de un hábito de ahorro.

“algunas familias no tienen ni que comer y los hacemos pensar en sus sueños, la mayoría tiene el sueño de la casa propia, pero yo creo que a muchas familias les ha servido, porque muchas familias viven el día a día y no se saben proyectar, muchas no tienen el recurso del ahorro, entonces hay que tratar de entrenar esas capacidades, en el fondo la idea es que salgan adelante y no necesiten el apoyo de la institucionalidad” (**Natalia**).

“Creo que trabajar en base a sueños tiene sentido, si la idea es que la persona se proyecte más allá de su situación inmediata, que vea que tiene posibilidades más

allá de sus circunstancias, que no se centre sólo en el aquí y en el ahora” **(Laura)**.

No obstante, cabe reflexionar sobre la intencionalidad del trabajo metodológico al proponer que el otro se proyecte más allá de sus necesidades inmediatas, esto ¿es posible para alguien en una situación de extrema precariedad? ¿tiene la posibilidad de un ingreso seguro, de poder dirigir sus gastos?. Uno de los aspectos que los profesionales constatan en la práctica de la intervención, es el hecho de que un agente del Estado se acerque para preguntar por un sueño, es ya ilusionar y prometer.

“al pedirle a una persona que se proponga sueños entras a un terreno delicado, generas expectativas importantes e incómoda el hecho de advertirle que necesitas sus sueños para poder aplicar una metodología, pero eso no significa que el programa los va a cumplir” **(Camila)**

“obviamente yo igual me lo cuestiono ya que los usuarios, muchas veces, creen que con el programa van a lograr su sueño y muchas veces no es así” **(Laura)**

“Preguntar por el sueño por sus metas muchas veces es como si tu abrieras algo, pero a la larga va a terminar siendo como una herida, porque tampoco hay respuesta a eso” **(Francisco)**.

Los profesionales perciben los efectos contradictorios de operar bajo esta lógica, y comentan son cuidadosos en tratar de no generar falsas expectativas, por cuanto perciben que sería riesgoso que los beneficiarios no sólo sobrellevarán los efectos de vivir situaciones de pobreza, sino también los efectos de sentirse ilusionados por el discurso ambiguo del Programa, en tanto una intervención que se construye en base a sueños en el marco de un sistema denominado “seguridades y oportunidades” no queda explícitamente clara.

El objetivo de superar la pobreza

Un emergente en las narrativas es que los profesionales identifican puntos críticos en la comprensión acerca de la pobreza que sustenta la intervención del programa, en tanto, el fuerte énfasis en potenciar la generación de ingresos descuida otras dimensiones que se ponen en juego en el proceso cotidiano de intervención, estas aludirían más bien a desigualdades sociales,

desvinculación, fragmentación social y a las diferencias individuales en condiciones en que no todos los sujetos beneficiarios tienen igual acceso y posibilidades de aumentar sus ingresos, insertarse a redes de capacitación, educación, salud, vivienda, participación, entre otros.

“la persona a veces llega con problemas muy complejos y tú no puedes avanzar en lo que la metodología te exige, tienes que escucharlos no más, en ese sentido los instrumentos no se acercan a la realidad, creo que es necesario revisar temas más profundos de la persona, y no solo relacionados con la generación de ingresos, porque la temática de la pobreza es mucho más amplia mucho más compleja” **(Natalia)**.

“creo que programa no responde, no atiende a las necesidades, porque los sueños de la familia van mucho más allá de las posibles respuestas que tenemos nosotros para entregar” **(Francisco)**.

Cabe reflexionar, sobre cómo la “demanda” de intervención en la práctica adquiere diferentes registros, por una parte, desde la institucionalidad la demanda se encuentra definida y estandarizada como “superar la pobreza”. No obstante, dada la complejidad de las situaciones de vida de los beneficiarios y las dificultades que perciben los profesionales en los entramados socioinstitucionales, hacen que la misma no corresponda a la capacidad real de los profesionales que intervienen, como tampoco de las posibilidades de los beneficiarios. A su vez, la proximidad con los sujetos beneficiarios les “demanda” a los profesionales apoyar, escuchar, hacer algo frente a situaciones críticas, vitales, que muchas veces los sobrepasan, por lo que la intervención de manera situada en lo cotidiano, pasa a comprenderse como un proceso que no siempre responde de manera satisfactoria frente a la promesa de la integración sociolaboral y económica.

“¿qué voy a trabajar yo en el acompañamiento laboral?”
(Camila).

“¿yo les voy a cambiar la vida a esta persona o a esta familia?, una de las primeras cosas que tu aprendes en esto, es que eso no va a ser así” **(Francisco)**.

“y uno se pregunta ¿qué hacer en la trayectoria laboral?, al final es contención” **(Natalia)**.

Los profesionales de alguna manera tensionados y afectivamente involucrados con el trabajo que realizan, redefinen sus posiciones y los significados atribuidos a su quehacer, su rol dista ya de ese sujeto Asesor no marcado y distante que diseña la lógica del Programa, por lo que desde la práctica ya no se trata de “un especialista” que es capaz de mejorar las capacidades generadoras de ingreso en otros desde su inmutabilidad, sino un sujeto afectado, quizás un poco “en falta” (Montenegro, K. y Montengro, M. 2007), que redefine, resignifica, inclusive día a día, las posibilidades y el sentido de la intervención, lo cual también los lleva a reconstruir su rol situándolo mucho más allá de las definiciones del programa.

El lugar del acompañamiento

Uno de los contenidos que se desprenden de las narrativas, tratan sobre lo invisibilizado de algunas prácticas desplegadas a fin de hacer frente a distintas situaciones y exigencias derivadas de las complejidades sociales de las personas que atienden los profesionales.

“La persona probablemente estuvo hablando una hora contigo, pero realmente no viste las actividades de la sesión, entonces no tienes con qué completar la ficha. Sin embargo, trabajaste, la orientaste, contuviste, pero ese trabajo no vale” **(Laura)**

“no es relevante, ni considerado en mi evaluación lo que he avanzado con ese participante, lo que he trabajado, las gestiones que he realizado, si esa participante ha logrado encontrarle sentido al programa (...) el éxito del acompañamiento depende del criterio, del compromiso del profesional, pero eso es algo totalmente invisibilizado en este tipo de metodologías” **(Camila)**.

En estas narrativas implícitamente se plantean puntos de conexión respecto a las dificultades de dar a conocer, medir y valorar el trabajo íntimo que se desarrolla en los encuentros cara a cara, y en particular cómo se produce la dimensión subjetiva en torno a la invisibilidad de esta labor. Es decir, el trabajo del Asesor Laboral no sólo hace referencia a una actividad cuyo objetivo es

habilitar laboralmente, sino que en la práctica se visualizan desplazamientos hacia otras actividades que no son cuantificables, en tanto son productoras y generadoras de apoyo, contención emocional, reconocimiento, o más bien “una terapéutica de los vínculos sociales deteriorados” (De Certeau, 1999, p. LV), tornándose este uno de los ejes principales del Acompañamiento y haciendo un giro hacia nuevas “tácticas”, en respuesta a las “demandas” que advierten en los sujetos beneficiarios del programa, que no hacen sólo referencia al orden económico, material pues estas serían de índole: afectivas, de información, de capacitación, vinculares, etc. Se podría decir, que se tratan de dificultades producto de “relaciones sociales generadoras de asimetrías en las posibilidades de ser” (Aquín, 2013, p. 67) y no sólo como pretende el discurso del programa, de sujetos faltos de capacidades y recursos para la integración social-económica.

El Acompañamiento Sociolaboral, dado su espacio íntimo, en oficina, al parecer suele ser un escenario oportuno para la reorganización del espacio y sus usos, para las apropiaciones y los desvíos dentro de los límites de este dispositivo. **Camila y Francisco** refieren los motivos por el cual los beneficiarios significan este lugar como un espacio “protegido” que les brinda una posibilidad para comunicarse con mayor confianza.

“al momento de hacer la visita se encontraba el cónyuge o el conviviente de la representante de la familia y uno advertía cierto temor de las participantes a hablar, de contar libremente aspectos de su vida, en el fondo era el miedo de ella de contar algo, porque en el fondo tú estabas entrado a su hogar y en su hogar había alguien que no le permitía contar las cosas que ella necesitaba expresar” (**Camila**)

“me ha pasado muchas veces, sobre todo con mujeres, que el Apoyo Familiar va a verlas a sus casas y muchas veces las casa están llenas, viven dos o tres familias y se provocan dinámicas familiares bastantes complejas y disfuncionales. Entonces, cuando ya llevan una o dos sesiones con uno en el acompañamiento laboral, que brinda un espacio más íntimo en la oficina, es ahí donde se abren, porque muchas veces ellas no las contaban en la casa porque estaba su suegra, su pareja, etc. Y es en

ese encuentro más privado donde ellas te cuentan sus cosas” **(Francisco)**

En lo cotidiano, el proceso de Asesoría y aplicación de los lineamientos metodológicos, se desvía, subvierte, para dar cabida a la “conversación individual, aterrizar al cotidiano, crear, dar calidez, flexibilizar, escuchar, abordar otras temáticas, respetar, entender su situación”, comentan los profesionales, sobre todo en aquellas problemáticas que no sólo atraviesan el mundo íntimo del sujeto beneficiario y sino también de su grupo familiar, ya que en la práctica han advertido que no resulta posible tomar al integrante de la trayectoria laboral, como individuo o “unidad autónoma”, sin considerar sus atravesamientos biográficos, vinculares, familiares inclusive de vecindad y territorialidad. Por lo que, en las sesiones, como lo han expresado los profesionales son recurrentes encuentros con los beneficiarios donde emergen elementos de su propia historia de vida, hechos traumáticos, conflictos familiares, etc. En definitiva, una multiplicidad de situaciones complejas cuyos atravesamientos singulares exigen en cada sesión una comprensión y un abordaje particular, donde el otro merece ser reconocido, escuchado, mirado, esto su vez, da cuenta de espacios para la toma de microdecisiones que afectan la forma y el contenido final del acompañamiento Sociolaboral.

“Hay que cerrar el plan laboral, tú no puedes trabajar con el sueño, metas u objetivos si la persona no sabe si al otro día va a tener que comer o cómo lo va hacer con su hijo que está metido en la droga, o si sufre algún episodio de violencia”**(Francisco)**.

Sin duda, esto representa una ventaja considerando que muchas veces las situaciones de “aislamiento” y el escaso acceso a redes, complejiza aún más las situaciones de pobreza. Por lo que, desde una metodología estandarizada, homogénea que porta un lenguaje extraño y ajeno al contexto de uso habitual de los beneficiarios, los profesionales realizan esfuerzos, para encausar una “forma de hacer”, que atienda la particularidad, singularidad de cada beneficiario y les hable a su cotidianidad, por ende estos producen “trayectorias”, que nos es más que dar visibilidad a la diferencia. Por lo que los asesores deben enfrentar el trabajo no menor de atender los problemas que

realmente afectan la incorporación al mundo del trabajo, que aparecen como urgentes, dinámicos, cambiantes y para ello se valen de distintas posiciones y formas de hacer.

“Las personas que enganchan lo hacen más por el tipo de relación que tu estableces, más que por lo objetivos del programa” “(...) ella lo puede tomar como su espacio (...) para pensarse a sí misma” **(Francisco)**.

“Soy de las que más tiempo me tomo, porque no solamente me gusta que se siente la persona y decirle ya ¿en qué sesión quedamos, hizo la tarea?, no, me gusta saber cómo está, si me comentó algún problema la sesión pasada, me gusta retomar eso, cosa que la persona tome confianza conmigo” **(Laura)**.

De las posiciones de **Francisco** y **Laura** se desprende que una de los sentidos del acompañamiento, será el de establecer relación, confianza, tiempo, el vínculo aparece como un medio en sí mismo, el primer lugar donde dar un espacio, “alojar” al otro para que se pueda pensar a sí mismo. La puerta de acceso a su singularidad, a sus tiempos. No obstante, no es menor el grado en que estas dimensiones se definen y configuran en contraposición a los objetivos, las sesiones del programa (lo metodológico). Por lo que una de las mayores contribuciones que realizarían los profesionales en lo cotidiano, a través de sus distintas formas de hacer, es establecer, entre otras cosas, una posibilidad de re-encuentro con actos vinculantes, dotar de sentido a esas experiencias, tomar a “las personas como sujetos y no simplemente como objetos de una política pública” (Matus, 2002, p. 74).

“no atiendo la rigurosidad que exige la metodología (...) en el fondo porque en algunas personas veo interés y eso me compromete a hacer algo por ellas”. Luego agrega; “uno debe aterrizar y explicar de manera que las personas puedan comprender, esto exige tiempo y esfuerzo (...) para que a la persona le haga sentido y lo pueda aplicar a su vida cotidiana” **(Camila)**.

“Lo que siempre trato de hacer es otorgarles información (...), orientar respecto donde ir, que es lo que puede hacer, que no se quede callada y creo esto finalmente es lo más importante del acompañamiento, no tan sólo

llevarse una tarea que quizás no la va hacer en la casa”
(Natalia).

Camila y Natalia apuestan a la claridad en la comunicación de las ideas, “aterrizar”, traer al cotidiano, situarnos y pensar desde su entorno social, promover la confianza en la posibilidad de la acción, entregar información pertinente para que pueda ser actor, defenderse (que no se quede callada), conformar nuevas redes, etc.

En general, las prácticas de los profesionales, transmutan en un proceso que intenta reconstruir para comprender la alteridad., que incluye las diferencias, los elementos biográficos y la estrategia se subvierte hacia la dirección de los contenidos que el beneficiario estima es importante conversar, lo cual que posibilita la creación de acontecimientos y también una negociación por el valor simbólico y sentido de ese encuentro.

Subversiones creativas

A través de la narrativa de **Francisco** podemos conocer cómo en conjunto con su equipo de trabajo, han “recreado”, subvertido la estrategia del programa.

“creo que los hombres y mujeres que trabajamos en esto a nivel de equipos comunales, somos los que hemos creado, construido, modificado y le hemos dado la dinámica necesaria para que esto pueda sostenerse”**(Francisco)**

Su equipo ha puesto acento en salir de los espacios institucionales para ir hacia los espacios comunitarios, es decir, los espacios donde las personas se desenvuelven en su vida diaria y con esto han posibilitado a los beneficiarios el aprender de otros directamente, prácticamente, por aprendizaje experiencial, de esto surgen nuevas prácticas, puesto que a partir de la construcción de reciprocidades e intercambio grupal entre beneficiarios, los Asesores han permitido que estos mismos protagonicen la acción, construyendo además lugares de encuentro, como la casa de una de mujer emprendedora, donde ésta puede compartir su experiencia y conocimientos, desde la propia lógica y lenguaje de los beneficiarios, estas experiencias nos exigen una vez más pensar la demanda del lazo social, pero también como articular el

(re)conocimiento, la oportunidad de compartir, comunicarnos y actuar en base a lo común.

“lo que prevalece es el sentido de que en ese espacio finalmente encuentran un símil donde reconocerse y con el que también pueden construir redes” **(Francisco)**.

Estás más que acciones o prácticas inspiradas en grandes aspiraciones de “transformación social” se constituyen en actos con pretensiones concretas, modestas, en prácticas aisladas o no, que en el aquí y el ahora, subvierten o nadan a contracorriente de la lógica que se percibe impuesta por el Programa. Estos pequeños actos, le permite a los Asesores recuperar parte del sentido de su trabajo y aunque no “transforman el sistema” sino más bien se sostienen en su reproducción, tienen efectos directos sobre las formas en que se brinda el Acompañamiento Laboral hacia los participantes del Programa.

Cabe señalar que estas prácticas no llegan a configurarse como estrategias, siguen en la lógica de tácticas, aisladas, con escasa articulación con otras prácticas. Estas tácticas se llevan a cabo de manera fugaz y toman forma más bien cuando las circunstancias se lo permiten a los profesionales, quizás no son visibles en la carpeta del Asesor Laboral, ni menos escritas en el archivador del beneficiario. Son modos astutos de actuar en los espacios cotidianos, haciendo uso creativo de las circunstancias (De Certeau, 1999).

La intervención lineal

Un punto de semejanza ampliamente compartido por los profesionales, es que la aplicación de la metodología es concebida como un acto de aplicación “rígido”, altamente estructurado, lineal, mecánico, como si las dinámicas de la vida social de los beneficiarios fueran “atrapadas” por esta lógica de relaciones causa-efecto, o estas se pudieran abordar de una manera lineal.

“las exigencias del programa apuntan a que uno aplique la metodología si o si, entonces lo que hace uno es “llenar el archivador” con lo que ellos esperan, en la práctica es mucho más complejo porque uno se da cuenta de que para habilitar laboralmente a alguien es necesario conocer todos los ámbitos de su vida y es necesario adecuar todo lo metodológico” **(Natalia)**

La propuesta metodológica del programa encierra en sí el supuesto implícito de que el Asesor Laboral a través de acciones de asesoría y seguimiento, sabiendo ajustar las causas y movilizar los recursos adecuados podrá intervenir diversos aspectos de la realidad de los beneficiarios y éstos a su vez podrán actuar de manera coherente con el plan laboral realizado, reaccionando según lo previsto. Esta lógica, la del “programador lineal” descrita por (Güell, Frei y Palestini, 2009), ha prevalecido en el diseño de políticas sociales en Chile y actúa bajo el imaginario de que los beneficiarios poseen los mismos intereses y racionalidad que el que diseña, por eso debieran interpretar su diseño en el mismo sentido que él les dio.

“La gente me respondía y yo iba completando el plan, hasta que una vez una persona me dijo ¿para qué estamos haciendo esto?” **(Laura)**.

Aquí cabe pensar que si bien estas nuevas formas de intervención contienen la posibilidad de pequeñas variaciones en cada situación, no es menor el grado de dificultad que presentan los profesionales para identificar con claridad qué hacer en intervenciones de este tipo, ya que estos planes han sido predefinidos con base en una formulación de los problemas a intervenir, y de las formas de intervenir, propia de la lógica neoliberal, en la cual, tanto el bienestar, como la priorización de los problemas, están relacionados con la inserción de los sujetos al mercado (Carballeda, 2002). Por lo que al tiempo que se convive con la lógica de la intervención dirigida, muchas de las acciones que se realizan en la práctica, no caben dentro de la lógica clásica de esta intervención: no se puede identificar como una acción específica, genera un cambio determinado, en un sujeto concreto.

“aunque la metodología exija que la persona describa el motivo de por qué no cumplió la acción en el plazo establecido, siempre digo que vamos a extender el plazo, o le pregunto de verdad quiere hacer esto, realmente la motiva, en general trato de ser más cercana” **(Natalia)**.

Al mismo tiempo, se interpreta por medio de los relatos de los entrevistados la necesidad de llegar a una comprensión de los problemas y de las posibles soluciones, que incorporen la participación de los beneficiarios y sus realidades

es decir, que no se centren en las categorizaciones y definiciones realizadas sólo por el lugar técnico, puesto que como hemos visto en el campo de la intervención social no existen fórmulas probadas “para todos”, de hecho una metodología estandarizada y homogeneizada puede resultar ineficaz para explicar y abordar los fenómenos percibidos y sus interrelaciones (Zúñiga 2014), en condiciones en que los beneficiarios cuando llegan a una sesión con el Asesor Laboral, lo hacen desde una condición social específica, como cesante, como trabajador, adulto mayor, como joven, mujer jefa de hogar, poseedor de una etnia, o perteneciente a una comunidad o territorio determinado.

El sujeto inesperado

Desde la lógica del dispositivo, en las narrativas también se visualiza cómo esta dimensión “del Otro” como sujeto, que requiere un trabajo con la sensibilidad, la implicación afectiva y atender su contextualización histórica y social, se desdibuja y aparece como un otro, que interfiere frente a los propósitos de la intervención.

“Muchas veces la metodología no se corresponde al perfil de personas que nosotros atendemos ósea como va escribir a leer, si no sabe”. Luego comenta; “falta un tipo de apresto inicial (...) trabajar las problemáticas más básicas y a partir de ahí poder derivar a los programas de acompañamiento existentes” **(Francisco)**.

“a veces pienso que la metodología del programa debiera poder nivelar toda la parte psicológica que tiene la familia primero (...) porque cuando te encuentras con el participante en sesión, se supones que debes trabajar una actividad y luego dar una tarea para la casa, pero la persona llega a veces con problemas muy complejos” **(Natalia)**

Por lo que, frente a esta metodología el beneficiario aparece como un “sujeto inesperado” (Carballeda, 2008), que no sabe leer ni escribir en su archivador, un sujeto con dolor, con deseos o desmotivado, que a veces presenta problemáticas novedosas o complejas, que sobrepasan sus posibilidades de trabajar o participar de las sesiones, etc. Sin embargo, las aspiraciones

normativas del Estado, operan como ideales reguladores para unas formas de vida que no coinciden con las de los beneficiarios.

Un aspecto que se desprende de la narrativa de **Laura**, dice relación con que también algunos beneficiarios demandan recursos asistenciales básicos, a fin de garantizar su subsistencia, “estamos súper hacinados, necesitamos un camarote, estoy mal económicamente, no he podido pagar la luz, etc.”. Quizás, el lugar y la forma de acompañamiento individual, en que se expresan estas necesidades asistenciales hace que las mismas se reconozcan más como dificultades propias del beneficiario que como consecuencias sociales, más como trayectorias particulares que como resultado y efecto de un modo de organización institucional y económico particular.

Lo que cabe analizar, es la comprensión y definición acerca de la pobreza que el enfoque del programa promueve, ya que de manera sutil y en términos positivos da a entender que aquel que aproveche o no las oportunidades en definitiva será responsable de su propio éxito o fracaso y deberá asumir la propia responsabilidad de ser o no pobre, en el marco de una sociedad que garantiza la libre elección, por lo que se hace necesario reflexionar no sólo acerca de la pertinencia de este enfoque sino también su correlato operativo en la práctica.

La intervención sin respaldo institucional

Uno de los puntos de semejanza compartidos entre profesionales alude a que el diseño del programa en un comienzo definió un componente oferta a cargo del Ministerio de desarrollo social y representado en la figura profesional de un Gestor Territorial encargado de gestionar oferta público y privada para dar respuesta a las demandas de los beneficiarios en temas de capacitación, educación, salud, apoyo al emprendimiento etc., las cuales serían informadas y levantadas por los Asesores Laborales a través del mismo trabajo metodológico. La gestión de este componente y el rol de este profesional al poco andar quedaron sin efecto, no siendo claramente comprendidos ni conocidos por parte de los Asesores Laborales los motivos de tal decisión por parte de la institucionalidad.

“esto implicó que un montón de trabajo fuera en vano y dejar a muchas personas sin oferta para dar cumplimiento a sus metas y objetivos laborales. Esto trajo como consecuencia que los asesores laborales actualmente debemos suplir esta función y tratar de dar respuesta a las personas en base a redes locales, lo cual sin duda ha resultado insuficiente” **(Camila)**.

“iban a ser vitales, porque de modo contrario sucede lo que pasa en la actualidad, te quedas solo en el trabajo metodológico y con tus redes locales que muchas veces son escasas, con pocos recursos” luego agrega: “se dan situaciones que por el mismo trabajo no se pueden abordar y a partir de ahí se tienen que crear o establecer, dentro de lo posible, algunas acciones para dar respuesta a eso, pero ya no vienen desde el programa, vienen desde ti” **(Francisco)**.

De algún modo, los profesionales vislumbran como una importante falencia del programa el hecho de que para incitar la participación de las familias en el subsistema se han creado expectativas de movilidad y acceso a oportunidades sin haber verificado previamente la existencia de la oferta correspondiente, su calidad y las posibilidades de inclusión de los beneficiarios, por lo que los profesionales en la práctica han visto la necesidad de enfrentar este problema tratado de suplir por sus propios medios esta contingencia, con la complejidad no menor de hacerse cargo de una dimensión que le compete al marco institucional, a fin de disminuir en los destinatarios experiencias de “fracaso” tanto en sus objetivos individuales como familiares.

A partir de lo anterior, y a través de las narrativas de los profesionales es posible identificar un campo heterogéneo de vivencias por parte de los destinatarios del programa muchas veces de desigualdad que van íntimamente ligadas con las estructuras de “oportunidades”, y ante las cuales no encuentran vías de inserción efectivas, aún en el marco de una política de “protección social”, dada la existencia de una importante desigualdad de acceso a nivel territorial, precarización laboral y una deficiente institucionalidad pública de intermediación laboral, tanto a nivel del Gobierno Central como Municipal.

Si bien los Asesores se esfuerzan por sus propios medios movilizar y gestionar redes o insertar en lo que la política pública ofrece, presentando logros efectivos en algunos casos, se vuelven reiterativas las experiencias en que los participantes no cumplen con los requisitos solicitados de incorporación establecidos por diversas instituciones y sus protocolos normativizados, en materias tan diversas como salud, educación, capacitación, inserción laboral y apoyo al emprendimiento, estos “sujetos inesperados” se transforman así en “sujetos no merecedores”. Esto desvirtúa las condiciones de posibilidad, reproduciendo la desigualdad que se pretende superar, dado que el objetivo de integrar a los beneficiarios a la estructura de oportunidades, encuentra su propia imposibilidad en la misma estructura.

“es común que una persona analfabeta no tenga ninguna opción de capacitarse”. (**Camila**).

“y si la persona que derivas no cumple con el perfil a ellos no les interesa, aun cuando esa persona tenga mucha motivación (**Natalia**).

“hay una sesión en la que te piden que uno informe lo que la persona necesita y que lo manifieste (...) pero es como casi que se los pregunto cómo una anécdota, la demanda queda ahí sin respuesta” (**Laura**).

Los relatos de los profesionales invitan a reflexionar sobre los mecanismos excluyentes y normativos de las instituciones actuales, donde cada institución construye idealmente un “formato de sujeto” (Carballeda, 2007). Cobran relevancia las narrativas de **Laura** y **Natalia**, dado que ambas hacen alusión a dificultades en las posibilidades de integrar a los beneficiarios a las redes existentes, pese a que **Natalia** como señala trabaja en un “Municipio fortalecido” en ese aspecto, a diferencia del Municipio donde se desempeña **Laura** que al tener un componente más rural percibe menor presencia de red institucional en la zona, por lo que cabe analizar que no sólo estarían en juego diferencias y brechas territoriales, sino, una importante inflexibilidad y falta de adaptabilidad en algunas instituciones frente a las características de los beneficiarios.

Los requerimientos de una oferta garantizada y pertinente que permita modificar sustantivamente las condiciones de vida de los beneficiarios se vuelve así una preocupación y una tensión recurrente en el trabajo de los profesionales, dado que de lo contrario la propuesta del programa pierde legitimidad, los beneficiarios se desmotivan y se vuelve complejo sostener el compromiso, asistencia y participación en una intervención de duración extendida (dos años). Lo paradójico es que el éxito de la intervención se evalúa en torno a la participación de los beneficiarios y por lo tanto también este es un parámetro de evaluación del desempeño de los Asesores Laborales.

Los instrumentos

Otro emergente en las narrativas trata sobre las dificultades de trabajar con el archivador de actividades que se les entrega a los beneficiarios, en estos ellos deben leer, escribir los productos esperados por cada sesión. Por un lado, los profesionales critican el lenguaje técnico en que son expresados los contenidos y por otro, que exija competencias de lecto-escritura por parte de los beneficiarios.

“este material no agiliza ni facilita el trabajo, porque las personas se ven exigidas a escribir en el archivador y esta es una tarea que les plantea cierta dificultad ya que muchas personas no saben leer ni escribir, por lo que esto no es considerado por el programa” **(Camila)**

“es complicado, porque tienes que hacer el esfuerzo constantemente de adecuar el contenido de las sesiones para que las entiendan, depende mucho también del nivel intelectual de la persona, uno termina a veces induciendo las respuestas” **(Natalia)**

“Nos ha costado como equipo, muchas veces sentimos que terminamos colocando las metas que nosotros creemos que ellos pueden lograr” **(Laura)**

Cabe analizar, cómo este instrumento es representado por los profesionales como obstaculizador, poco atingente e impuesto ya que está ahí para ser cumplido, de hecho, los profesionales señalan que los agentes institucionales exigen que se aplique “sí o sí” **(Natalia)**, por lo que constantemente hay que adecuarlo para que al beneficiario le haga sentido y lo pueda comprender, en

caso contrario no existen otras alternativas, no existen otras formas que puedan posibilitar procesos reflexivos en los sujetos, por lo que muchas veces, como efecto, la posibilidad de pensar un modo de superar la pobreza termina siendo una experiencia inducida, referenciada por el profesional, dejando fuera las posibilidades de participación y autodeterminación del beneficiario en su proceso.

La disyuntiva de la Autonomía

A través de esta metodología se legitiman acciones con los sujetos de intervención que, incluso para los mismos Asesores, son cuestionables. Esto que puede aparecer como una contradicción que no es casual, sino que habla de la disonancia entre lo que se propone el Programa y las posibilidades efectivas de llevarlas a cabo. También cabe reflexionar sobre cómo operan en el mismo programa algunos mecanismos de subordinación. La propuesta del programa es generar un rol protagónico entre los beneficiarios, sin embargo, la vinculación beneficiario/institución, no es recíproca, tampoco igualitaria ya que los enunciados estatales-institucionales que se expresan a través de su normativa, establecen la subordinación del sujeto beneficiario respecto a la misma, a través de condicionamientos monetarios, controles de asistencia, cumplimiento de metas, compromisos, procedimientos obligatorios (controles de salud, asistencia escolar, etc.). Por lo que la desvinculación frente al incumplimiento, como acto de reproducción de la estrategia no es menor en el marco de este programa.

“pero obviamente, tenemos que cumplir con objetivos y estadísticas que no dependen de la familia, pasan por uno y la máquina del trabajo te va llevando a que tú saques a las familias si no cumplió, se sacó” **(Natalia)**.

“¿si la persona no tiene interés?, casi uno anda como detective en la búsqueda, o si la persona esta inubicable, empieza el juego entre el psicosocial y el laboral de ubicar a la persona por todos lados, con cartas y es casi que la persona termina viniendo por obligación porque uno la hartó llamando la y pidiéndole que venga” **(Camila)**.

La intervención realizada por el profesional implica y exige dos autonomías, la propia y la del beneficiario (Zúñiga, 2014). En la narrativa de **Camila**, es posible distinguir los efectos de desarrollar un trabajo sin la posibilidad de ejercer una autonomía en la toma de decisiones, ésta a momentos se concibe como una profesional, sin ningún poder frente a los parámetros o las exigencias que la institución determina.

“esencialmente es un trabajo que profesionalmente no implica tu participación, tu reflexión, sólo eres un “conductor”, por lo tanto carece de sentido” (**Camila**)

Por otra parte, sin la plena autonomía del beneficiario, orientada y con los medios necesarios para pasar a una acción socialmente eficaz, la posibilidad de la autonomía del profesional se empobrece al limitarse a una simple defensa de los intereses y demandas de los beneficiarios, como a momentos se representa **Laura**.

“igual soy más o menos asistencialista, los llamo harto cuando están postulando a proyectos, que traigan los documentos, que traigan el certificado, soy súper preocupada, pero siento que eso a veces me juega en contra porque algunos usuarios se acostumbran a eso y me canso” (**Laura**)

Dados los condicionamientos establecidos en la reglamentación programática tanto a los profesionales como los beneficiarios, probablemente les sea difícil encontrar posibilidades de acción autodeterminadas. No obstante, como se identifica en la narrativa de **Natalia**, cabe reflexionar sobre las posibilidades de ésta en la práctica, ya que, si bien se desarrolla dentro de un campo heterónimo, pueden existir tipos de resistencias por parte de los profesionales que subvierten la lógica de subordinación del Programa.

“si la persona no cumple con la asistencia es causal de término de participación, obviamente esto como profesional uno no lo hace, porque sabes que es mucho más importante trabajar para alimentar a tu hijo, que venir a sesión a llenar unos papeles” (**Natalia**).

Por lo que a través de las narrativas se puede identificar que los profesionales deben enfrentar continuamente situaciones inclusive contradictorias, en las que

tienen que tomar decisiones que pueden afectar a los beneficiarios. Desde como posicionarse frente a una determinada situación, pensar que decir, hasta si ofrecer o no un recurso, pasando por decisiones más complejas como desvincularlo del programa, es decir, para manejar la excesiva carga de trabajo se ve obligado a ejercer cierta discrecionalidad ante cada caso.

Lo institucional

Otro emergente en las narrativas dice relación con la poca valorización y reconocimiento del quehacer profesional por parte de la estrategia institucional, en cuanto perciben que las expectativas acerca de su desempeño están sujetas sólo a la dimensión numérica, a la cuantificación de sus tareas, al actuar de acuerdo a los marcos normativos, lo que suscita a momentos relaciones de subordinación y jerarquización. **Camila** da cuenta de cómo los mecanismos de reproducción estratégica “atrapan” las tácticas cotidianas sólo a condición de reducirlas a cálculos de efectividad.

“en el fondo lo que a ellos les interesa es que tu cumplas con la rigurosidad de las sesiones, con la cantidad de cobertura que ellos te imponen, y yo tengo que hacer que mi tiempo alcance para cubrir a todas esas familias y hacer las sesiones que correspondan, entonces tampoco te da mayor tiempo para intervenir de otra manera”
(Camila).

Algunas de las respuestas de los agentes institucionales referidas por **Francisco** son: “tú tienes que traspasar eso y pasarlo a lo que te exige la metodología”; “ustedes están atrasados porque ustedes quieren no más ustedes tienen que dedicarse a aplicar la metodología y nada más”. Las estrategias tienden a imponerse a las tácticas, esto genera tensión en sus posiciones laborales al cumplimiento estricto de las estrategias institucionales, pero, a su vez, se encuentran las resistencias, donde los profesionales narran sus dificultades para desmarcarse de estos “lugares” y poder pensarse de otra manera.

“Nos transformamos casi en una maquinita que va haciendo sesión tras sesión” (**Laura**).

“trabajas como un robot y eso es bien dañino y termina, finalmente afectando tu trabajo” (**Francisco**).

“la máquina de trabajo te va llevando a que tú saques a la familia... si no cumplió se sacó” (**Natalia**)

Estas metáforas de la labor “mecánica”, “ritualizada”, “automatizada” del quehacer del Asesor Laboral, de alguna forma nos hablan acerca de las formas de actuación que los profesionales perciben son requeridas para hacer frente a la demanda institucional, para sobrellevarla, resistirla, puesto que como señala **Natalia** no es menor la carga de trabajo, el número de atención de sujetos beneficiarios trasciende entre 100 a 120, en condiciones donde además como profesional debe atender e involucrarse también en otras actividades fuera del programa y propias de la gestión Municipal (becas, asistencia social, gestión social y comunitaria, etc.).

“atender a 120 personas como se nos exige claramente es atentar contra la calidad del trabajo que uno puede ofrecer, es prácticamente atender cada media hora, y es difícil que tú puedas cumplir un objetivo de trabajo con la persona en ese tiempo, porque por lo general la primera media hora uno realiza contención y después se realiza la actividad que la metodología propone” (**Natalia**).

El malestar que relatan los profesionales se relaciona también con que han debido asumir progresivamente gestiones y tareas que en un principio le eran atribuidas a otros componentes del programa, como la gestión de oferta regular, y la evaluación de las familias, incidiendo también otras aristas como la desregularización y falta de delimitación de sus horarios de trabajo, los requerimientos de atenerse a la metodología pre-establecida, la inexistencia de instancias de autocuidado y la precarización contractual. Esto como efecto hace que se internalice un modo de ser y estar “a merced” para los fines que la institucionalidad determina, **Francisco** lo describe como un proceso donde se van desdibujando los respaldos, valorización y derechos de sí mismos como trabajadores.

“En general creo que no existe una valoración hacia los profesionales, sólo se espera que cumplas, suplas las falencias del programa, y te las arregles como puedas”
(Francisco)

Otro elemento que enfatiza **Laura** y que podría sostener esta tensión tiene relación con el compromiso y “vocación” que porta el profesional de aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de otros, pero en condiciones en que la intervención o esta en sí misma, no siempre aporta al bienestar del profesional (Muñoz, 2011), aspecto que podría traer como consecuencia una naturalización de la situación de precariedad y sobrecarga laboral a partir de la voluntariedad de las tareas que el profesional debe realizar.

“hemos sido comprometidos, esforzados, nosotros hemos aprendido a aplicar el programa en cada caso particular, para que esto funcione, pero no nos sentimos como trabajadores de Estado totalmente desprotegidos”
(Laura).

Un elemento paradójico que identifican **Camila** y **Francisco** es que a ellos se les pida concretar un proyecto que se centre en la participación, la confianza, el compromiso, la autonomía, cuando ellos mismos desde sus posiciones laborales no son convocados a trabajar de la misma forma, sino al contrario resisten una estrategia institucional impuesta y una metodología dramáticamente alejada de la realidad de los sujetos beneficiarios, Los mecanismos de gestión del programa no los lleva a sentirse partícipes sino “observadores” de una política que se desarrolla dentro de sus espacios y que hay que llevar a cabo “sea como sea”.

En general, estas desarticulaciones que se configuran a partir de las demandas institucionales y las prácticas concretas de intervención, tensionan las posiciones laborales de los profesionales, al visibilizarse una presión para producir, responder a los emergentes del día a día, respetando normas y reglamentos metodológicos que no siempre tienen cuenta de las realidades complejas en las que trabajan (Zúñiga, 2014).

Necesidad de articulación

En general, Las narrativas elaboradas nos plantean que entre el espacio instituido por el proceso de intervención y las posiciones de los profesionales no hay necesariamente correspondencia, sino más bien “tensión”: Las tensiones entre la reglamentación programática y las prácticas cotidianas expresadas en forma de “tácticas” abren un espacio de ambivalencias e incertidumbres, que lejos de contradecir buscan inventar nuevas formas de hacer distintas a las establecidas, por lo que los profesionales demandan que se les reconozca cierta “agencialidad” en este proceso a fin de crear nuevas posibilidades.

“Habría que acoger un poco la experiencia de los apoyos, de los avances que ha habido en la práctica y así el programa podría crecer mucho más” **(Francisco)**

“el mismo programa podría tener un espacio en donde te permitiera desarrollar ideas, propuestas de manera local, en el que tu busques cubrir ciertas demandas que vayas negociando con tus participantes y trabajar eso, que exista flexibilidad” **(Camila)**.

“Sería importante tener como profesionales mayor incidencia en la toma de decisiones, dado que nosotros conocemos con mayor profundidad la realidad de la familia” **(Natalia)**

“sentimos que hay aspectos que no se están tocando y que podríamos nosotros hacerlo en las sesiones” **(Laura)**

Los profesionales demandan un espacio donde se pueda producir una articulación, una conexión entre las exigencias de la insitucionalidad y las de la subjetividad en sus “maneras de hacer las cosas”, un punto de encuentro, donde se puedan dar a conocer los aspectos contextuales, dialogar, crear, compartir los saberes y experiencias desde el camino recorrido desde abajo.

14. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Las reformas de protección social de las últimas décadas sitúan a los profesionales como una pieza clave para el funcionamiento de las políticas sociales en esta materia. Si bien los cambios de gobierno han provocado algunas modificaciones en la orientación y discurso de estas políticas sociales, ambos han propuesto estrategias como la respuesta y la solución definitiva a la pobreza extrema. No obstante, las acciones cotidianas que realizan los profesionales, que coexisten y conviven con las estrategias impuestas por la política pública, desde el Programa Puente al Ingreso Ético Familiar, suelen tropezar con la implementación propuesta por los dispositivos metodológicos y de intervención. Las principales dificultades derivan de la manifestación de fenómenos a nivel de las condiciones de vida los sujetos beneficiarios que no pueden ser, ni adecuadamente comprendidas, ni eficazmente abordadas desde la perspectiva del pensamiento lineal imperante, tampoco desde las lógicas de conducción social que se derivan de él (Güell, Frei, Palestini, 2009).

Las demandas de intervención a las cuales se enfrentan los profesionales en el acompañamiento laboral, podrían catalogarse de manera general en dos tipos: primero existirían requerimientos básicos, universales u objetivos y, en segundo lugar, otros específicos, elaborados o subjetivos (Sánchez, 1999 en Paz y Anás 2010). Esto deriva en una de las tensiones más complejas de abordar en lo cotidiano de la intervención, dado que los criterios que regulan la prestación de servicios y beneficios por parte del programa optan por el trabajo sobre lineamientos estandarizados, lo que limita la comprensión de situaciones individuales, específicas, particulares y que remiten a componentes subjetivos y de las trayectorias de vida de los sujetos de intervención (Paz y Anás, 2010).

En este sentido, se constatan los hallazgos de estudios previos realizados en el Programa Puente, los profesionales reorientan sus prácticas y discursos respecto a su quehacer asignándoles un nuevo sentido (Rojas, 2010). No obstante, estas prácticas y los sentidos que emergen, dan cuenta de una complejidad aún mayor que surge de la situación concreta de intervención,

puesto que esta no sólo se desplazaría en función de actuar desde una lógica centrada en los afectos que permita la adherencia de los beneficiarios al programa (Rojas, 2010), sino que también emergen en la práctica de la intervención experiencias reflexivas, que resignifican, contextualizan y configuran espacios para la toma de microdecisiones contingentes. En este sentido, y a través de las narrativas se describen situaciones donde vemos que las prácticas cotidianas de intervención, se constituyen como maneras “clandestinas”, de utilizar las circunstancias para abrir intersticios en la institucionalización de los modelos neoliberales para el abordaje de la extrema pobreza. Estas subversiones por parte de los profesionales se concretan en el espacio de lo micro, emergen momentáneamente como acciones espontáneas, actitudes, pensamientos y significados, que en el fondo son excepciones dentro de la lógica del dispositivo, prácticas rápidas y solapadas, sin embargo, se corresponden con la fuerza de la cotidianeidad: inagotable, irreductible (Rodríguez, 2009).

A través de las narrativas de los profesionales se identifican desvíos para subvertir de manera activa los modos estandarizados del vivir que le son impuestos desde afuera (De Certeau, 1999). Una de las microresistencias compartidas y expresadas en sus narrativas nos hablan de su negativa a concebir a los sujetos pobres como una clase homogénea con atributos únicos, cuestionan el hecho de intervenir desde categorías estandarizadas, extrañas a cómo viven y perciben los sujetos beneficiarios su propia situación.

Por lo que, en la práctica la labor de atender la particularidad de los distintos modos de ser "pobre", "extremamente pobre" o ser familia "en situación de vulnerabilidad social", y las diversas trayectorias vitales que han derivado hasta esta situación, exige por parte del profesional abordar en la práctica y en el encuentro con los beneficiarios el origen procesual de la *diferencia*, que es económica, es social, es política y también cultural (Espoz, 2008). Esto entraría en conflicto con la perspectiva macrosocial de las Políticas Públicas, que establece una categorización de factores comunes de los sectores de la “población” a las cuales va dirigida, produciendo un efecto de

homogeneización, estandarización y pérdida de la singularidad de los fenómenos sociales (Montenegro, Rodríguez y Pujol, 2014). Aquí la pobreza se convertiría en una categoría y como punto de partida comenzarían a desconocerse o “borrar” las posibles trayectorias, la realidad particular del sujeto inmerso en situación de pobreza, muchas veces encubriendo con esto la producción de desigualdad bajo la denominación de “todos son vulnerables o extremadamente pobres” (Espoz, 2008).

Por otra parte, se detecta una falta de articulación entre los programas de protección social y la oferta institucional en el ámbito de fomento productivo, apoyo al emprendimiento, alfabetización y capacitación, entre otros. En los que se identifica rigidez y falta de adaptabilidad en algunas instituciones frente a las características de los beneficiarios complejizándose sus posibilidades de acceso. Por lo que cabe considerar también que los fenómenos de la pobreza adquieren expresiones particulares según las variables de los distintos contextos territoriales, locales, prácticamente imposibles de abordar con respuestas orientadas a mejorar las capacidades individuales como lo hace el IEF (Fernández y Calcagni, 2015).

En este sentido, una de las premisas y fundamentos que han sido base de las políticas de protección en Chile a partir del 2000, han operado con la noción de que es "en" y "a través de" la familia “donde se pueden encontrar tantos los recursos (capitales) como las dificultades para que los sujetos desarrollen las capacidades que les permitirán hacer frente a las situaciones de riesgo y alcanzar en un futuro una integración social-económica” (Rojas, 2014, párr. 3). En definitiva, lo que ha prevalecido es la centralidad del individuo, por lo que, ni la dimensión comunitaria ni el desarrollo de participación social aparecen como prioridades explícitas en este programa, no obstante, a nivel de las prácticas de algunos profesionales, es posible identificar algunas tácticas que se orientarían

a potenciar la asociatividad, la generación de redes entre beneficiarios, promover la autogestión. No obstante, los agentes Institucionales parecen indiferentes a reconocer el valor y las potencialidades de este enfoque.

Por otro parte, en palabras de Dallorso (2009), la utilización del Enfoque de Capacidades en este tipo de programa puede acarrear dos riesgos importantes a precisar, “en primer lugar: el riesgo de que el Estado se desentienda de su responsabilidad en el financiamiento de programas que permitan realmente modificar las condiciones de vida de los sectores más desfavorables y que, en cambio, sólo destinen exiguos recursos como transferencias monetarias y, en segundo lugar, el riesgo de que el Estado solo se limite a promover la responsabilidad y el esfuerzo personal de los receptores de las transferencias, lo que configuraría prácticamente una política orientada a la auto-gestión de la pobreza” (Dallorso, 2009, p. 15).

Los hallazgos de la presente investigación, constituyen una base para reflexionar críticamente sobre el abordaje socioinstitucional en materia de pobreza, en tanto el éxito de políticas y reformas, llevadas a cabo en las últimas décadas no dependen necesariamente de la solidez técnica de sus propuestas, puesto que la discusión y tensión hasta aquí analizada desde las narrativas de los profesionales, gira en torno a cómo estos a través de sus prácticas y resignificación han hecho posible incorporar y atender la singularidad de las dimensiones sociales, culturales y cotidianas de las personas que viven situaciones de pobreza, las cuales han sido “invisibilizadas” u “obstruidas” por el diseño y la gestión de las políticas sociales, esto requiere quizás repensar y proveer de nuevas definiciones para comprender y actuar dentro de contextos históricos y sociales actuales, ya que partir de lo analizado con los participantes se puede manifestar que detrás de las nominaciones acerca de la pobreza se ocultan posiciones distintas, intereses específicos y vivencias diferentes. Poder dar cuenta de ello, implica un complejo recorrido, en el cuál no basta dar como respuesta nuevas “propuestas” que capturen la realidad, sino en dialogar y comprender las prácticas cotidianas y cómo en estas se construyen situadamente los sentidos en torno a la pobreza.

A partir de lo anterior, se identifica un segundo desafío asociado a las metodologías y teorías para comprender la intervención en lo social y las prácticas cotidianas. Si bien la mirada tecnicista no es suficiente para leer el complejo proceso de implementación de políticas públicas, podríamos decir que las teorías del mundo académico tampoco lo han sido, puesto que en muchas ocasiones la teoría (como sistema de ideas) y la práctica aparecen como un dualismo, dos entidades opuestas y desarticuladas, por lo que según Zúñiga (2014), habría que avanzar en la noción de que la práctica subordina a la teoría, porque esta es una interacción crítica con un medio que puede converger ya sea en la confirmación de “la justeza del modelo producido o en su rechazo porque ha resultado ser ineficaz a explicar los fenómenos percibidos y sus interrelaciones” (Zúñiga, 2014, p. 13). La intervención en lo social básicamente se vincula con el conocimiento “a posteriori”, su saber deriva de la práctica cotidiana, la intervención debiese fundarse en el hacer y desde allí es donde debiera producir el conocimiento y especialmente las preguntas a otros campos de saber (Carballeda, 2008).

Aquí deviene la necesidad de reconocer el potencial creador de las prácticas cotidianas, puesto que estas de manera silenciosa y naturalizada muchos profesionales reinventan día a día los procesos instituidos por las estrategias gubernamentales. No obstante, esto también nos permite reflexionar en torno operatividad de las mismas (Rodríguez, 2009), es decir, pensar que es lo que se hace con aquello que es impuesto, esto sin dudar implica una dimensión ética y política que escapa a lo institucional y va más allá del gesto de inconformismo, puesto que como profesionales y la posición de poder que también detentamos como parte de la estrategia pública, debemos ser capaces de mirarnos, escucharnos y reflexionar sobre el efecto de nuestras prácticas, y cómo éstas conviven con las lógicas de la reproducción y control social.

Al respecto, para Berroeta (2014) cuando hay una falta de comprensión acerca de cómo los escenarios locales y cotidianos son determinados por dimensiones políticas que los delimitan, el profesional participa inadvertidamente de estos procesos que sirven a la lógica del sistema y no a los fines transformadores. En

cambio, cuando el profesional es capaz de leer estos procesos, es posible que identifique espacios de autonomía relativa que le permitan, mediante el desarrollo de tácticas específicas, utilizar a la estrategia institucional para desplegar acciones en el ámbito de la transformación (Berroeta, 2014).

Lo anterior resulta indispensable dado que nuestro *quehacer* no sólo se desarrolla en la intervención sobre los problemas sociales, sino también nos sitúa en la perspectiva de cuestionarnos sobre ¿qué hacer? en función del sufrimiento que estos generan, en cuanto los alcances prácticos de este tipo de intervención, excede las posibilidades de resolución de los objetivos propuestos por la institucionalidad.

En síntesis, a partir de los elementos relevados por los narradores, podemos señalar que en la cotidianidad de su trabajo se naturalizan, de cierto modo, muchos aspectos que están implicados en la superación de la pobreza y que superan los alcances de la intervención, como las posibilidades de los profesionales. Aspectos que conciernen a la dimensión *macrosocial* de la política pública (articulación intersectorial, redes, vivienda, salud, educación, gestión institucional, recursos, etc.). El *ámbito técnico* desde donde emerge la tremenda distancia entre la demanda de resolver la pobreza y una metodología sustentada en una concepción político-ideológica y normativa de persona muy distante de las condiciones de precariedad e inestabilidad que presentan las familias, hasta aspectos *subjetivos* de los propios sujetos beneficiarios y las posiciones respecto a la situación social que le ha tocado vivir. Por lo que, muchas veces se obvia la complejidad del objetivo y la tarea que le es asignada a los profesionales, como efecto estos tratan de desenmarcarse y desviarse de las definiciones programáticas, de los discursos y principios que orientan la acción, puesto que en la práctica han debido “traducir”, “ajustar” “mediar”, entre los desajustes del diseño de la política pública y la realidad particular de sus destinatarios. Esto último, abre una vía para pensar una intervención social desde la política pública más táctica que estratégica, más contingente que utópica, donde las “maneras de hacer” o el “desvío” puntual,

local, parcial, pero sustantivo, genere la creación de prácticas y espacios que permitan transformar las subjetividades de quienes la acogen y la desarrollan.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Aquín, N. (2013) Intervención social, distribución y reconocimiento en el postneoliberalismo Revista Debate Público Año 3 – Nro. 5 ISSN 1853-6654
- Arellano, M. S. (2013). El Ingreso Ético Familiar: Sobre el diseño y sus componentes. En J. Fantuzzi (Ed.), *Ingreso Ético Familiar: Innovando en la lucha contra la pobreza* (pp. 157-173). Santiago: Ediciones Libertad y Desarrollo.
- Arensburg, S., Haye A., Jeanneret F., Sandoval J. y Reyes M. (2013) De la subjetividad del objeto a las subjetivación de la investigación: prácticas de investigación social en Chile. *Teoría y crítica de la psicología* 3, (pp. 116-145). ISSN: 2116-3480
- Balash, M. & Montenegro, M. (2003). Una propuesta metodológica desde la epistemología de los conocimientos situados: Las producciones narrativas. *Encuentros En Psicología Social*, 1(3), 44-48. Disponible en https://www.academia.edu/762651/Una_propuesta_metodologica_desde_la_epistemologia_de_los_conocimientos_situados_Las_producciones_narrativas
- Balash, M. (2005) Investigación Crítica: Desafíos y Posibilidades. *Athenea Digital* - num. 8: 129-144 disponible en <http://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewFile/39151/39013>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2012) The growth of conditional cash transfers in Latin America and the Caribbean: did they go too far? Policybrief No. No. IDB-PB-185
- Banco Mundial (2009) Transferencias Monetarias Condicionadas: Reduciendo la pobreza actual y futura. EEUU, Washington, DC.
- Berroeta, H. (2014). El quehacer de la psicología comunitaria: Coordenadas para una cartografía. *Psicoperspectivas*, 14(2), 19-31. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl/doi:10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL13-ISSUE1FULLTEXT-352>
- Bernasconi, O. (2011). Aproximación narrativa al estudio de fenómenos sociales: Principales líneas de desarrollo. *Acta Sociológica*, 56, 9-36.
- Blanco, M. (2011) "Investigación narrativa: una forma de generación de conocimientos" *Argumentos*, vol. 24, núm. 67, pp. 135-156. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59521370007>

- Canales, Manuel (1995). Implicancias teórico-epistemológicas de la metodología cualitativa. En Jaime Alfaro, Álvarez, Andrea & Andrea Espinosa (Eds.), *Metodología cualitativa e intervención psicosocial* (pp.5-9). Santiago de Chile: Universidad Diego Portales.
- Carballeda, A. (2008) Problemáticas sociales complejas y políticas públicas, en Revista de la Universidad Icesi. Cali. http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/revista_cs/article/view/409
- Carballeda, Alfredo (2002). *La Intervención en Lo Social*. Buenos Aires: Paidós.
- Castro M, Palacios R. (2006) *La labor de apoyo psicosocial en un programa para la superación de la pobreza; la mirada de los promotores sociales del programa puente*. (Memoria para optar al título de psicólogo). Universidad de Chile.
- Cecchini, S. y Martínez R. (2011) *Protección Social Inclusiva en América Latina. Una Mirada Integral, un Enfoque de Derechos*. CEPAL.
- Cecchini, S., Robles, C., y Vargas, L. H. (2012). *La Ampliación de las Transferencias Monetarias y sus Desafíos en Chile: el Ingreso Ético Familiar*. Recuperado de <http://www.ipc-undp.org/pub/esp/IPCPolicyResearchBrief26.pdf>
- Centro de Políticas Públicas (2012), *Ingreso Ético Familiar: reflexiones en torno a la nueva política social para población en situación de extrema pobreza*, Observatorio de Iniciativas Legislativas No. 14, Pontificia Universidad Católica, Santiago de Chile.
- CEPAL (2006) *La protección social de cara al futuro: acceso financiamiento y solidaridad*, Recuperado de <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/2808>
- Contesse, J. y Delamaza, G. (2005) *Pobreza y derechos humanos en Chile. Análisis de dos programas sociales*. Documento de Trabajo N° 15, Programa Ciudadanía Gestión Pública. Universidad de Los Lagos, Santiago de Chile.
- Cornejo, M, Mendoza, F. y Rojas, R. (2008) *La Investigación con Relatos de Vida: Pistas y Opciones del Diseño Metodológico PSYKHE 2008*, Vol.17, N° 1, 29-39 ISSN 0717-0297, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Dallorso, N. (2009). *Programas de Transferencias Monetarias. Condicionadas en América Latina. Un nuevo escenario para las prácticas de control*

social. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Buenos Aires.

Dallorso, N. (2013) *La teoría del capital humano en la visión del Banco Mundial sobre las Transferencias Monetarias Condicionadas*. Estudios Sociológicos, XXXI (91), 113-139 El Colegio de México, Distrito Federal, México

Dallorso, N. (2013) *La teoría del capital humano en la visión del Banco Mundial sobre las Transferencias Monetarias Condicionadas* Estudios Sociológicos, vol. XXXI, núm. 91, enero-abril, pp. 113-139 El Colegio de México Distrito Federal, México

Dávila O. (1998) *Políticas Sociales, Jóvenes y el Estado: o Síndrome del padre ausente* Última Década N°11. Viña del Mar: Ediciones CIDPA.

De Certeau, M. (1999). *La invención de lo cotidiano: artes de Hacer*. México: Universidad Iberoamericana.

Du Ranquet M. (1996) "*Los Modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias*". Siglo Veintiuno. Madrid, España.

Espoz, M. (2008). *Las ausencias en las producciones teóricas sobre la pobreza ¿Una Intervención Biopolítica?* Revista Sociológica de pensamiento crítico. Vol 2 (2), (pp. 155-168). Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.

Fernández Droguett, R. (2006). Investigación cualitativa y psicología social crítica en el Chile actual: Conocimientos situados y acción política [52 párrafos]. Forum Qualitative Social forschung / Forum: Qualitative Social Research, 7(4), Art. 38. Recuperado de: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/4-06/06-4-38-s.htm>

Fernandez, I. Calcagni, M. (2015) "*Pobreza y protección social, la voz de las mujeres beneficiarias del Ingreso Ético Familiar*". Editorial Catalonia, Santiago de Chile.

Fernández, I. Fernández, J. 2014. *Programas de Promoción Laboral para población en situación de pobreza extrema en Chile. Un análisis desde la perspectiva de la cohesión territorial*. Serie Documentos de Trabajo N° 139. Grupo de Trabajo: Desarrollo con Cohesión Territorial. Programa Cohesión Territorial para el Desarrollo. Rimisp, Santiago, Chile.

Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Ediciones Morata: Madrid.

- Fulladosa-Leal, K. (2013) *Una aproximación a los procesos de subjetivación de las trabajadoras del hogar y el cuidado sindicalizadas*. Vol. 10, Nº 1, 23-35 Summa Psicológica UST ISSN 0718-0446
- Galeano, M. (2003). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Fondo editorial Universidad EAFIT. Medellín.
- Garcés, Mario. (2002). *Crisis social y motines populares en el 1900*, Lom Ediciones, Santiago.
- Güell, P. Frei, R. Palestini, S. (2009) El enfoque de las prácticas: un aporte a la teoría del desarrollo Polis, *Revista de la Universidad Bolivariana, Volumen 8, Nº 23, 2009, p. 63-94*
- Illanes, M. (2007) *Cuerpo y sangre de la política. La construcción histórica de las Visitadoras Sociales. Chile, 1880-1940*, LOM, Santiago
- Informe Ethos Laboral (2011). *Ingreso Ético Familiar*, Centro de Ética, Universidad Alberto Hurtado y Centro de estudios laborales INFOCAP. Santiago de Chile. Rescatado <http://www.infocap.cl/web/wpcontent/uploads/downloads/2011/07/Informe-Ethos-Ingreso-%C3%89tico-Familiar-1era-parte.pdf>.
- Katzman, R. Filgueira, C. (1999) “*Marco conceptual sobre activos, vulnerabilidades y estructura de oportunidades*” Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, Montevideo.
- Larrañaga, O. Contreras, D. Cabezas, G. (2014). *Políticas Contra la Pobreza: de Chile Solidario al Ingreso Ético Familiar* Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - Chile Área de Reducción de la Pobreza y la Desigualdad
- Larrañaga, O. y Contreras D. (2010), *Las nuevas políticas de protección social en Perspectiva Histórica, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*(PNUD). Rescatado http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/Larranaga_nvaspolitprotecsocial.pdf
- Lipsky M. (1996) “*Los empleados de base en la elaboración de políticas públicas*” 274-297, *Lecturas de Gestión Públicas*, Instituto Nacional de Administración Pública. boletín oficial del Estado Madrid, España.
- Lipsky, M. (1987) *Street-Level Bureaucrats as Policy Makers*, en Yarwood, D. L. (ed.), *Public Administration: Politics and the People*, Londres, Longman.

- Martin, M. (2013). *¿Cambio o continuidad? Las políticas de protección social en Chile bajo gobiernos de centroizquierda y centroderecha*. Recuperado de http://actacientifica.servicioit.cl/biblioteca/gt/GT10/GT10_MartinM.pdf
- Martínez, J. y Palacios, M. (1996). *Informe sobre la decencia. La diferenciación estamental de la pobreza y los subsidios públicos*. Santiago: Ediciones Sur.
- Matus, M. (2002) "la intervención social bajo el resplandor de lo público". Hoy es mi tiempo, una ventana a la esperanza. FOSIS, Santiago, Chile.
- Ministerio de Desarrollo Social (2012), Hacia un ingreso ético familiar, Santiago de Chile.
- Ministerio de Planificación Social (2009). CASEN 2009: Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional. Santiago: Ministerio de Desarrollo Social
- Montenegro, K. Montenegro, M. (2007). La intervención social para el desarrollo; reflexiones en torno a su práctica en Nicaragua <http://psicologiasocial.uab.es/fic/es/node/112>
- Montenegro, M. (2001). Conocimientos, agentes y articulaciones: una mirada situada a la intervención social. Tesis de Doctorado en Psicología Social. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Montenegro, M. (2002). *El cambio posible: reflexiones en torno a la intervención social*. En I, Piper (comp.). Políticas, sujetos y resistencias. Debates y Críticas en Psicología Social. Santiago de Chile: Editorial ARCIS.
- Montenegro, M., Rodríguez, A. & Pujol, J. (2014). *La Psicología Social Comunitaria ante los cambios en la sociedad contemporánea: De la reificación de lo común a la articulación de las diferencias*. *Psicoperspectivas*, 13(2), 32-43. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl/doi:10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL13-ISSUE2->
- Muñoz, G. 2011. *Contrapuntos Epistemológicos para Intervenir lo Social: ¿Cómo impulsar un diálogo interdisciplinar?* *Cinta moebio* 40:84-104 www.moebio.uchile.cl/40/munoz.htm
- Paz, A. y Anás, V. (2010). Fisuras en los discursos de la intervención social contemporánea. *Revista CS*, 0(1), 217-237. doi:<http://dx.doi.org/10.18046/recs.i1.407>.

- Raczynski, D. (2008). *Sistema Chile Solidario y la Política de Protección social de Chile. Lecciones del pasado y agenda para el futuro*. Rescatado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=37306295>
- Rodríguez, M. (2008). Sociedad, cultura y poder: la versión de Michel de Certeau. Papeles de trabajo. Revista electrónica del Instituto de Altos Estudios Sociales de la Universidad Nacional de General San Martín. ISSN:1851-2577. Rescatado en http://www.idaes.edu.ar/papelesdetrabajo/paginas/Documentos/05_6_MGRodriguezSobreDeCertau.pdf
- Rodríguez, M. (2009) Sociedad, cultura y poder: la versión de Michel de Certeau. Papeles de trabajo. Revista electrónica del Instituto de Altos Estudios Sociales de la Universidad Nacional de General San Martín. ISSN: 1851-2577. Año 2, nº 5, Buenos Aires
- Rojas C. (2014) *Sexuación y subjetivación en las prácticas de asistencia en Chile*. Cadernos de Pesquisa, 44 (152), 312-333. Rescatado de <http://publicacoes.fcc.org.br/ojs/index.php/cp/article/view/2887>
- Rojas, C. (2010). *Gobernar la extrema pobreza: un análisis del dispositivo de intervención Chile Solidario-Puente*. En V. LEMM (Ed.) Michael Foucault: neoliberalismo y biopolítica universidad Diego Portales: Santiago.
- Saavedra, J. 2015. *Liturgia de la intervención social. Discursos presidenciales en tiempos del neoliberalismo 1981-2015*. Concepción: Andén Sur.
- Schöngut, N., y Pujol, J. (2015). Historias sobre Metodología: Experiencias difracción Narrativa de investigación *cuantitativa Sozialforschung Foro / Forum: Qualitative Social Research*, 16 (2). Obtenido de <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/2207/3810>
- Sen, A. (2000) “*La pobreza como privación de capacidades*”, en Desarrollo y Libertad. Editorial Planeta, Buenos Aires.
- Spink, P. (2005). Replanteando la Investigación de campo: relatos y lugares. "Athenea Digital 8, 1-9. Disponible en <http://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewFile/39144/39006>
- Trahar, S. (2010). La atracción del relato: El uso de la entrevista Narrativa para estudios multiculturales en la educación superior. Profesorado: Revista de currículum y formación del profesorado. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56715702004>

Tucco, D. Nun E. (2008). "Sistematización de Evaluaciones Cualitativas del Programa Puente y Sistema de Protección Chile Solidario". Disponible en http://www.cl.undp.org/content/dam/chile/docs/pobreza/undp_cl_pobreza_texto12.pdf

Zúñiga, R. 2014 "La intervención y las intervenciones". Revista Intervención. Universidad Alberto Hurtado. N°3, pp. 11- 19.

16. ANEXOS (ANEXO 1) GUIÓN DE NARRATIVA

| Área Temática | Propósito | Tópicos a indagar en la narrativa |
|---|---|--|
| Origen del quehacer como Asesor Laboral | Comprender la manera como el profesional se convierte en Asesor Laboral | Me gustaría que me contaras como fue tu acceso al programa, tu motivación para incorporarte al programa y al rol de asesor laboral Primera percepción acerca del rol de Asesor Laboral ¿Sabías antes del programa puente, tenías alguna opinión sobre él? |
| Describir y analizar las condiciones socioinstitucionales para el abordaje de extrema pobreza son relevadas en narrativas de los profesionales Factores que como o limitadores en el desarrollo de su quehacer | Comprender como el asesor laboral significa el institucional y la reglamentación programática para el abordaje de la pobreza Como desarrolla sus tareas. | La descripción, del lugar de trabajo, las como asesor Elementos que llaman la atención de metodología Cómo aplica la metodología en la La situación de los asesores laborales comuna. Opinión de la reforma del ingreso ético implicancias de trabajar en un programa que depende del ministerio de desarrollo Cuando se habla en las definiciones programa de “erradicar la pobreza” entiende Qué implicancias tiene que ese sea un del programa Descripción el acompañamiento Imaginar un caso concreto A quienes ve un día común en el Aliados, dificultades Principales logros atribuidos a la ejecución programa Principales problemas detectados en ejecución del programa Relaciones cotidianas en el trabajo (beneficiarios, supervisores, entorno Formas de abordar el proceso de Opinión sobre los instrumentos. Cómo valora el apoyo institucional en desarrollo de sus tareas |
| Valoración y significados como asesor | Comprender la en que valora el asesor laboral su práctica diaria | ¿Cómo ha sido tu experiencia trabajando Visión de sí mismo en el desempeño asesor laboral. Momentos críticos en el desempeño Asesor laboral. Discontinuidades, preocupaciones y manera de Opinión acerca de los destinatarios con trabaja. Grado de satisfacción Expectativas |

(ANEXO 2) CONSENTIMIENTO INFORMADO

La siguiente información es para motivarte y ayudarte a tomar una decisión responsable e informada respecto a tu participación en un estudio sobre “Los sentidos del quehacer como Asesor Laboral de los profesionales pertenecientes al Programa Ingreso Ético Familiar de la Región Metropolitana”

La presente investigación está a cargo de una estudiante de Magíster en Psicología, mención Psicología Comunitaria de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile y será supervisada por docentes del mismo.

Tu participación en el presente estudio implica aceptar lo siguiente:

1. Participar en entrevistas que también se realizarán a otras personas que desempeñen el mismo rol, para comprender e indagar la experiencia de los profesionales en el programa y el acompañamiento laboral en específico. La entrevista será grabada, con el único fin de permitir analizar posteriormente la información.
2. Autorizar la publicación de los datos recogidos por la responsable de la investigación en una tesis y en revistas científicas, garantizándose tu absoluto anonimato. Es importante que tengas en consideración que toda información será manejada bajo estricta confidencialidad.
3. Tu participación es voluntaria, por lo que puedes dejar de participar en cualquier momento del estudio, sin que eso traiga ninguna consecuencia negativa sobre tu persona.

Si tienes alguna duda o requieres información adicional, puedes contactar a la persona responsable de este estudio, Karina Suárez Olave (09-73025756). En caso de cualquier consulta sobre tus derechos como participante de la Investigación, puedes contactar a la coordinadora académica del Magíster, Sra. Loreto Leiva al correo: loretoleivab@u.uchile.cl

Yo _____ confirmo que he leído y comprendido el presente consentimiento informado y acepto participar voluntariamente en este estudio. Firmo dos copias del presente consentimiento, una para mí y otra para el equipo investigador.

Firma Participante: Fecha.....

Investigador: Karina Suárez Firma:

ANEXO 3 (NARRATIVAS INDIVIDUALES)

1. **Camila: “Cómo contribuir a la problemática de fondo sin agotarse en la urgencia del día a día”**

Mi experiencia en el Programa Puente.

Mi experiencia se remonta al año 2009, cuando me incorporé como Trabajadora Social en el Programa Puente para asumir las tareas de Apoyo Familiar. En ese entonces la intervención se enfocaba a realizar visitas a las familias en terreno y trabajar con ellas el cumplimiento de ciertas condiciones mínimas, relacionadas con su integración social, por ejemplo; que todos los miembros de la familia tuviesen cédula de identidad, inclusive niños, que postularan a subsidios de la vivienda, que los niños menores de seis años presentaran su control del niño sano al día, etc. Gestiones básicas, que para los objetivos del programa se consideraban relevantes y esto a su vez permitiría a la familia salir de su condición de extrema pobreza. Por lo que como profesionales debíamos también velar que las familias estuviesen cumpliendo o no, de modo contrario se generaban las gestiones para que lo hicieran, y eso era lo que planteaba el programa Puente, eran cosas más prácticas, las cumple o no.

Al asumir mi rol como Apoyo Familiar, **“en un comienzo mi motivación se enfocaba en acompañar y posicionarme más bien desde un rol educativo”** con las familias y abordar áreas que yo percibía que eran relevantes y el programa no contemplaba, por ejemplo, en el área de dinámica familiar. Los objetivos del Programa Puente planteaban un trabajo conjunto con el grupo familiar, **“pero generalmente en la práctica de la intervención se trabajaba sólo con un integrante”**, que por lo general era la mujer dueña de casa, ya que el resto trabajaba o los niños se encontraban en la escuela, entonces, uno accedía a una sola visión de la familia, lo cual resultaba bastante sesgado porque lógicamente había una tendencia a callar u omitir ciertos aspectos relevantes de la vida familiar y muchas veces te enterabas de sucesos graves una vez transcurrido mucho tiempo de la intervención.

Se daba el caso también de que al momento de hacer la visita se encontraba el cónyuge o el conviviente de la representante de la familia y uno advertía cierto temor de las participantes a hablar, de contar libremente aspectos de su vida, en el fondo era el miedo de ella de contar algo, porque en el fondo tú estabas entrando a su hogar y en su hogar había alguien que no le permitía contar las cosas que ella necesitaba expresar. **“Entonces muchas veces te enterabas de conflictos y problemas a nivel familiar cuando la persona asistía a la oficina a preguntarte “otra cosa”, esto sucedió con varias mujeres en realidad, y a mis compañeros igual, siempre lo comentábamos como unidad”**.

Era recurrente que se presentaran casos de violencia intrafamiliar, no obstante, el programa no consideraba formas de abordaje de estos fenómenos, la condición era que todos los miembros de la familia mantuvieran buenas relaciones, pero ¿qué pasaba si la había?, ¿qué hacías tu como profesional? el programa no te respaldaba en nada. Entonces en el fondo era como tratar de buscar redes que te pudiesen ayudar, pero redes que tampoco estaban. **“Por lo que uno constataba en la práctica un bajo nivel de articulación del programa con otras redes que pudiesen ser efectivas en la intervención con las familias, entonces la derivación a veces era inexistente, como profesional sabías tus funciones y para lo que estabas contratada, tenías que tratar de gestionar de alguna manera, trataba de apoyarme a través de las redes locales del municipio, pero aun así habían muchas áreas que no se podían cubrir, que simplemente no eran atendidas”**. En este sentido, el programa era demasiado limitado, entonces no te permitía hacer algo más allá, porque en el fondo te salías de tus funciones y era estar haciendo algo que en el fondo tampoco te correspondía.

El **“acceso al trabajo”**, sin duda era uno de los lineamientos más complejos de trabajar con las familias, creo que por este motivo luego se dio paso al Acompañamiento Laboral. Sucede que la actividad laboral que presentaban la mayoría de las personas era de comercio informal ambulante, no trabajo formal, y el programa en alguna medida buscaba la formalización de la ocupación laboral, pero para dar cumplimiento a la condición mínima habilitante

era suficiente con que la persona se inscribiera en la OMIL, es decir, bastaba con que la persona me presentara su credencial de la OMIL para cumplir con el objetivo básico del programa. Existían otras condiciones, pero esas condiciones iban a depender de ti y de si esa otra persona decidía trabajarlas o no.

Otro aspecto relevante a considerar, **“es que comencé en el programa con una cobertura de 50 familias y luego terminé atendiendo a 110, el trabajo en terreno se volvió horrible, muchas veces uno hacía visitas express, para de alguna forma cumplir con las exigencias del programa”**, calculo que más menos uno debía realizar una cantidad de ochenta y cinco visitas mensuales y estas tenían que ser efectivas, es decir, si no encontrabas a la persona en el domicilio, no la consideraban.

“Por otro lado, había una diferencia entre la actividad que realizabas y lo que podía ser registrado, a veces, visitabas a una familia y te encontrabas con situaciones realmente complejas y tu trabajo se reorientaba a realizar contención en vez de trabajar completando una ficha con las condiciones que correspondía evaluar y, por tanto, eso tampoco estaba catalogado como una sesión, porque no estaba registrado en la ficha como el programa lo exigía, entonces entrabas en una contradicción”, porque el Programa Puente las condiciones que exigía eran tan pocas, que uno igual las podía cumplir, pero las cumplías de manera rápida y las ibas haciendo lo más rápido posible, las persona cumplió o no cumplió y ya, listo, seguimos con el otro participante”. Pero había un número importante de casos que ameritaban más, pero esto implicaba que tú no pudieras cumplir con lo que el programa exigía, con el desempeño, el número de visitas, egresos, etc.

Uno de muchos casos...

Esto me hace recordar el caso de una familia, una participante que había egresado del programa y yo seguía visitando, era una madre muy joven, convivía con su pareja, tenía dos hijos y estaba embarazada de un tercero, su pareja era extranjero y realizaba micro tráfico de drogas, lo buscaban por todos lados y estaba amenazado de muerte. Luego las amenazas se extendieron

hacia ella, quien a su vez era víctima de violencia intrafamiliar por parte de este sujeto. Por lo que una vez que nació el niño unos vecinos del sector la amenazaban con “quitarle a su hijo”, entonces optó por dejarlo al cuidado de su madre, quien también era beneficiaria del programa y la atendía. Esta mujer se hizo cargo del cuidado de su nieto, pero al poco tiempo su hija comenzó a buscarlo y reclamar que se lo entregara, entonces cada vez que la visitaba en terreno me encontraba con toda esa situación que realmente era muy compleja, mientras yo intentaba trabajar, escuchaba gritos afuera; “devuélvanme al niño”, por su parte la abuela lloraba y me contaba su sufrimiento, lo que acontecía, además debía pedirle trámites que para ella no tenían sentido en ese minuto, etc. Entonces ¿cómo yo, trabajaba lo que el programa me planteaba? ¿cómo completaba mi ficha con esa situación familiar?

“En realidad, en esos casos, para mi tomaba un segundo plano seguir las condiciones que exigía el programa, obviamente yo realizaba gestiones para el bienestar de esa familia, fui hasta a tribunales, aun cuando en mi rol no me correspondía, la acompañé en varios trámites, pero en el fondo es criterio de cada profesional como aborda cada caso, quizás otro profesional pudo haber dicho: sabe usted no está cumpliendo con el programa, la vamos a interrumpir”.

Casos como esos no eran pocos, y eso desgastaba, viví ese proceso con ella casi los 24 meses que duró la intervención.

El lugar del acompañamiento.

Desde la perspectiva de los beneficiarios del Programa, yo creo que uno de los aspectos que más valoraban era tu apoyo, compañía y orientación, **“agradecían el acompañamiento que le hacías tú como sujeto más que como profesional”**, porque como profesional tú estabas casi encasillado en cumplir ciertas condiciones, ciertas funciones, cierta metodología, pero la gente tenía la necesidad de conversar y contar con alguien. Como equipo contábamos con instancias de evaluación con las familias, en las cuales estas señalaban su opinión, **“y lo que más se reiteraba en aquellas evaluaciones**

era un sentimiento de agradecimiento hacia el profesional”, pero por ejemplo algunas de las preguntas que se realizaban al momento de hacer el egreso indagaban ¿Qué aprendió del programa? ¿Para qué le sirvió?, y te encontrabas con respuestas como “nada”, o para “ganarme un FOSIS”, o recibir “bonos”, pero en general te dabas cuenta que el programa tenía muy poco impacto en mejorar condiciones de vida de las personas.

El proceso de cambio del Puente al Ingreso Ético Familiar.

En el año 2012, los profesionales de FOSIS a nivel central nos avisaron de un cambio en la fundamentación y metodología del programa, no dieron mayores detalles, pero para nosotros esto fue una “ilusión”. Como unidad había expectativas de que pudiesen ser modificados aspectos que no estaban funcionando, principalmente la metodología, que quizás se planteasen cosas más concretas, que no fuesen considerados tanto los números, la cantidad y fuese relevado el rol de los profesionales, estábamos esperanzados.

Poco a poco comenzaron a dar señales acerca de los cambios que venían, lo primero fue el nombre “Ingreso Ético Familiar”, ¿nosotros dijimos; “¿qué?, les van a dar un ingreso, un bono, ¿qué es esto?”, luego continuaron las capacitaciones metodológicas y fue en ese momento cuando nos comenzamos a desanimar como equipo, nos dimos cuenta que efectivamente habían cambios importantes, una re-estructuración completa, ya no se trabajaba en base a condiciones mínimas, pero era evidente que los cambios venían “desde arriba”. Nos preguntábamos qué sentido tenía haber participado previamente en focus group, en esta nueva propuesta ¿dónde están las opiniones que nosotros dimos?, yo diría que desde el 2009 a la fecha, no veo mayores cambios en función de las necesidades que nosotros como profesionales planteamos, nada de eso fue considerado.

Las demandas que nosotros los profesionales planteábamos eran que se reconsiderara la carga de familias, no se podía estar exigiendo a un profesional que trabajara con cien o más de cien usuarios, porque en el fondo, no dábamos abasto nosotros trabajando en terreno con esa cantidad de gente, y también que fueran consideradas las demandas de los destinatarios de la intervención

que requerían más ofertas de capacitación, trabajo, apoyo al emprendimiento, etc.

La nueva estrategia de trabajo implicaba la incorporación de la Figura del Asesor Familiar que venía a reemplazar a la figura del Apoyo Familiar y la otra figura que se sumaba en la intervención con las familias era el Asesor Sociolaboral, al principio esto generó tensión, incertidumbre, se pensó casi que iban a venir a supervisar el trabajo que hacían los psicosociales, porque en el fondo ibas a tener que hacer un trabajo conjunto con la familia

Se dio mucho auge al acompañamiento laboral, esto generó que los Asesores Familiares percibiéramos que nuestro rol iba a ser muy limitado como el antiguo rol del Apoyo Familiar del Puente, por lo que continuaríamos trabajando las mismas temáticas, íbamos a seguir viendo cosas que en el fondo no tenían mucho sentido para las familias y que la otra parte la iba a tomar el laboral, ¿y porque estaba visto así?, yo creo básicamente era porque eran las necesidades que planteaba la gente, la gente lo que quería en el fondo eran cosas más concretas y poder tener mayores ingresos y eso lo conseguían a través del trabajo o de los emprendimientos de FOSIS.

De a poco fui conociendo la metodología que hablaba de trabajar con los sueños de las familias, o sea ya **“de partida cuando me dijeron que trabajaban con los sueños de las familias ya me habla de un arma de doble filo para nosotros. Porque al pedirle a una persona que se proponga sueños entras a un terreno delicado, generas expectativas importantes e incómoda el hecho de advertirle que necesitas sus sueños para poder aplicar una metodología, pero eso no significa que el programa los va a cumplir, sólo veremos cómo contribuir”**, al comienzo por ejemplo una mujer me planteaba “mi sueño es que mis hijos vayan a la universidad” y yo me preguntaba ¿cuál es el trabajo que podemos generar en conjunto para contribuir a ese sueño?, entonces todo partía como una ilusión y después **“cuando tu empezabas a nivelar las expectativas con los usuarios, es cuando éstos se empezaban a desanimar de participar en el programa y pasaba mucho, con toda la unidad en realidad”**.

Entonces comencé a cuestionarme mi rol como Asesor Familiar, dado que aparte de construir un proceso de acompañamiento con las familias con algo tan ilusorio como los “sueños”, había otra parte de excesivo control, y aquí entran en juego los bonos, contemplados para el pago de “deberes”, que en el fondo la tarea del profesional es controlar que las personas cumplan por ejemplo con el control niño sano, que los niños asistan a clases, que claro, son derechos que los niños poseen y son responsabilidad de sus padres cumplir, pero ¿por qué yo como profesional tengo que estar controlando eso?, en el fondo, porque voy a obtener un ingreso por eso, ¿no es mi deber como papá?”, entonces todo el tiempo se está condicionando la responsabilidad a la entrega de recursos monetarios, no estas contribuyendo a que las personas tomen decisiones de manera responsable, el mensaje es; te doy un bono y tu cumples con llevar al médico al niño, pero ¿qué sucederá cuando no lo reciba?

Otro aspecto es el desincentivo hacia el trabajo, conozco el caso de participantes que recibían bonos de \$160.000, \$180.000 pesos mensuales, en estos casos ¿cómo motivas a trabajar?, considerando la precarización de los sueldos y condiciones laborales actuales, que conlleva para muchos pasar casi 10 horas fuera de casa ganando lo mínimo, ¿es una opción tentadora trabajar?. Por lo que aquí se producen conflictos dado que se espera que como profesional incentives y habilites para la inserción laboral, pero la institucionalidad y el programa en sí, trabaja en sentido contrario, dado que por las transferencias monetarias desmotivan la búsqueda de empleo y también la falta de oferta de puestos de empleos con condiciones dignas es casi inexistente.

Mi cambio al rol de Asesora laboral.

Uno de los motivos por los cuales opté por cambiarme al rol de Asesor Laboral, en definitiva, fue el desgaste que me generaba el trabajo en terreno, el Asesor Laboral a diferencia del Asesor Familiar atiende en la oficina y si bien eso involucra otras complejidades, al principio le encontraba más sentido, un acompañamiento más pertinente con los requerimientos de la familia. También el Asesor Laboral iba ser apoyado por la oferta que debía ser activada por el

Gestor Territorial, quien era un profesional dependiente del Ministerio de Desarrollo Social, encargado de gestionar oferta pública y privada, esto era muy importante para el éxito del programa, ya que ibas a responder a los requerimientos de las personas en temas de capacitación, empleo, apoyo al emprendimiento y salud principalmente, y esto lo entendíamos como un componente fundamental del programa. Transcurrido un año este profesional y rol quedó sin efecto, no tuvimos como unidad mucha explicación al respecto, sólo se señaló que ellos no daban abasto a la cantidad de ofertas que se requerían y tampoco tenían como cubrir las, **“esto implicó que un montón de trabajo fuera en vano y dejar a muchas personas sin oferta para dar cumplimiento a sus metas y objetivos laborales. Esto trajo como consecuencia que los asesores laborales actualmente debemos suplir esta función y tratar de dar respuesta a las personas en base a redes locales, lo cual sin duda ha resultado insuficiente”**.

Una de las complejidades del Acompañamiento laboral, es lograr que las personas se movilicen y asistan a tus sesiones en la oficina, uno de los aspectos que hemos constatado en la práctica es que han sido incorporadas muchas familias que previamente fueron participantes del programa Puente o lo conocían a través de sus vecinas, amigos, familiares, etc. Por lo que vienen con esa herencia asistencial, te preguntan: ¿y usted por qué no me viene a visitar a la casa?. Existen muchas dificultades para que las personas asistan al municipio, se justifican en algunos casos en falta de dinero para la locomoción, a pesar de que el programa incluye un bono por protección que debiese ser utilizado para estos fines, pero las familias en general los bonos los emplean para cubrir necesidades básicas.

Frente a estos casos el protocolo es entregar una carta de aviso de término de la participación, en caso de que la persona no asista a la sesión programada, uno realiza una especie de encuadre en donde se le plantea al participante que si accedió a participar del programa este contempla ciertos compromisos y uno de esos compromisos es asistir rigurosamente a las reuniones que se acuerden con el profesional que esté a cargo, **“si la persona reitera este**

incumplimiento es desvinculada del programa y pierde todos los beneficios”.

“Los casos de interrupción por incumplimiento no son pocos, y creo que se relacionan con que muchas personas son derivadas a trayectoria socio laboral en condiciones que presentan pocas posibilidades de insertarse en un proceso de habilitación laboral. Por ejemplo, recibimos muchas personas que ingresan trabajando de manera estable con contrato, frente a lo cual no podemos proponernos muchos objetivos” porque esa persona no tiene tiempo de capacitarse, nivelar estudios o inclusive le acarrea problemas el hecho de pedir permiso en su trabajo para asistir a las sesiones, **“o una persona adulto mayor”**, lo que es muy común, esta es una persona que está en una etapa de su vida en que se comprende que busque una vida tranquila y con mejor calidad de vida, ya no busca capacitarse, no busca mayores aprendizajes, quizás necesita mayores ingresos, pero no tiene la motivación ni las condiciones de salud para poder generar o establecer acciones que le permitan aumentarlos. **“Entonces ¿qué voy a trabajar yo en el acompañamiento laboral?”**, considerando que son dos años de acompañamiento, donde las personas deben avanzar al menos en el cumplimiento de tres metas laborales.

Otro aspecto que genera dificultades, es la información que se le entrega a la familia al ser visitada por el profesional EJE, **“este profesional seguramente al estar presionado por cumplir con una cobertura comunal entrega información que no se corresponde con lo que efectivamente el programa entrega, con el fin de convocar y que las personas acepten la participación en el programa”**. En el fondo generan muchas expectativas en las personas, dado que; les señalan que van a recibir un bono, que se pueden ganar un FOSIS, acceder a capacitación, trabajo etc. Siendo que estas condiciones no están garantizadas, uno puede asesorar, gestionar oferta, informar, ayudar a postular, pero no es seguro que una persona pueda acceder a esta oferta y **“es común que por ejemplo una persona analfabeta no tenga ninguna opción de capacitarse”** porque en estos momentos muchas redes de capacitación exigen 8vo básico, o los programas de alfabetización

para adultos son casi inexistente, o las persona presenta dificultades de aprendizaje. Lo mismo con los programas de emprendimiento FOSIS, cada vez son menos los cupos, **“por lo que hay muchas personas que quedan sin apoyo en esta área y terminan desmotivándose, no creyendo en el programa”**.

“Entonces ya desde los primeros encuentros se genera cierta tensión entre las expectativas de los participantes y tus posibilidades reales como profesional de gestionar ciertos recursos”. Lo paradójico es que la metodología se enfoca todo el tiempo a promover que el participante se contacte con sus sueños, sus aspiraciones y establezca metas frente a ello, **“pero el programa a su vez no asegura ninguna condición para que la persona logre concretar o avanzar en esos “anhelos”**, entonces tratas de que ellas asuman mayor autonomía y responsabilidad a fin de que puedan movilizarse y de igual manera dar cumplimiento a sus objetivos, pero visualizas en la práctica que muchas veces no tienen buenos resultados, ya sea porque la OMIL no las contactó, el gestor territorial nunca respondió a la solicitud de oferta, o no existe capacitación en su área de interés, y resulta una experiencia frustrante en vez de positiva, o también hay muchas personas que no ven posibilidades de asumir un rol más activo y están acostumbrados a que les den todo, que se les entregue todo y por eso sólo vienen a exigir.

“¿Cómo se han ido resolviendo estas dificultades?, diría que en base a la disponibilidad y esfuerzo de cada profesional y la motivación de los participantes. Para atender a algunas personas que se encuentran trabajando he extendido mi jornada laboral hasta los sábados en la mañana, a otras espero hasta más tarde fuera del horario de atención municipal y con otras nos vemos una vez al mes desde el principio, no atendiendo la rigurosidad que exige la metodología” de hacer las siete primeras sesiones de manera quincenal, en el fondo porque en algunas personas veo interés y esto me compromete a hacer algo por ellas.

Los instrumentos.

El material de trabajo consiste en un manual para el Asesor Laboral, que contempla una serie de actividades y objetivos para el desarrollo de las 16 sesiones que se contemplan en el transcurso de 24 meses, una carpeta de registro para el profesional y un archivador que se entrega a cada participante. Considero que este material no agiliza ni facilita el trabajo, **“porque las personas se ven exigidas a escribir en el archivador y esta es una tarea que les plantea cierta dificultad ya que muchas personas no saben leer ni escribir, por lo que esto no es considerado por el programa”**.

“En general, todos los materiales presentan un lenguaje lleno de tecnicismos, frente a lo cual uno debe aterrizar y explicar de una manera que las personas puedan comprender, esto exige tiempo y esfuerzo de cada profesional, para que la persona le haga sentido la actividad y lo pueda aplicar a su vida cotidiana, eso es lo que tiene el programa, te exige trabajar de una manera con todos, pero no con todos puedes trabajar de la misma forma”.

Algunos participantes comprenden más rápido que otros, tienen mejor aprendizaje, hay participantes que evidentemente presentan cierto déficit intelectual o trastornos psiquiátricos, entonces uno como profesional tiene que ir adaptando la metodología del programa, uno va haciendo suya cada sesión y dependiendo de cada participante, pero todo es dirigido, en todo momento se espera que se aplique la metodología aún en el caso que no amerite.

Para mí desde el Puente los materiales han sido poco relevantes, **“en la práctica no tienen mucho sentido, inclusive en algunos casos es como infantilizar a algunas personas, yo a veces me siento tonta haciendo algunas sesiones”**. Por lo general, también las personas cuando conocen las actividades o les señala las tareas que debe hacer en su domicilio; **“se ríen, así como: “oh voy a volver al colegio, tengo que recortar”**, entonces esas cosas para mí son un poco incómodas, sobre todo cuando no le hacen sentido al otro. Para mí no es apoyo, porque me basta con conversar con ella, conocerla, saber cuáles son las redes que ella conoce para conocer

los elementos que yo voy a trabajar en la sesión, no necesito ese cartelito para que la persona haga y que viene con los recortes, no es necesario al menos para mí". Sin embargo, lo tengo que hacer ya que, si a ella la supervisan, el archivador tiene que tener el programa completo que se le exige y que es parte de la intervención, así como a mí se me exige llenar una ficha con un registro de información.

Expectativas institucionales.

En general, desde arriba te exigen todo el tiempo que tú generes las condiciones para que la persona "cumpla", esto es que la busques en terreno, que dejes citas, que realices la sesión en el domicilio si es necesario, inclusive han propuesto que trabajes en horario extendido hasta los domingos, entonces cada vez nos exigen más. De hecho, la cobertura que era propuesta para cada Asesor Laboral según la norma técnica en un principio era de 69 atenciones mensuales, es decir se hablaba de atenciones no de personas, actualmente con todos los cambios que se han introducido a la normativa que rige el programa, los asesores laborales debemos cumplir con una carga efectiva de 120 personas. **"Entonces los profesionales somos llamados a brindar todas las condiciones y acudir a todas las instancias posibles para atender a ese número de personas y que éstas a su vez cumplan con los objetivos del programa"**, es casi que tú te acomodes al horario de la persona y no la persona al horario que el programa plantea, no al horario de tu jornada laboral, entonces se le da mucha flexibilidad a la persona, pero **"¿si la persona no tiene interés?, casi uno anda como detective en la búsqueda, o si la persona esta inubicable, empieza el juego entre el psicosocial y el laboral de ubicar a la persona por todos lados, con cartas y es casi que la persona termina viniendo por obligación porque uno la hartó llamando la y pidiéndole que venga"**.

Creo nos sentimos presionados por responder a las expectativas institucionales, lo que se supervisa, lo que se evalúa, es que las sesiones se hagan en los plazos previstos, tener los egresos al día, el registro completo en la carpeta, que esté completa la ficha de la sesión y llenados todos los campos,

esto es lo que realmente importa y no el contenido de esta. Es decir, puedo completar todas las fichas con lo mismo y va a estar bien mi carpeta y voy a ser bien evaluada, **“pero no es relevante ni considerado en mi evaluación lo que he avanzado con ese participante, lo que he trabajado, las gestiones que he realizado, si esa participante ha logrado encontrar sentido al programa, si hemos tenido avances con la intervención, eso no es relevante”**. Entonces esto a la larga te desmotiva, porque en el fondo no hay un reconocimiento hacia tu labor como profesional, es lo mismo que pasaba con el Puente, **“el éxito del acompañamiento depende del criterio, del compromiso del profesional, pero eso es algo totalmente invisibilizado en este tipo de metodologías”**.

“Mi percepción es que desde lo institucional no hay una valoración hacia el profesional, no consideran tu desgaste, la sobrecarga laboral, los pocos recursos con que cuentas, es más ni siquiera están contempladas actividades de autocuidado para los equipos”. Entonces ellos se relacionan contigo como un ejecutor de un proyecto, donde existe una relación unilateral en la que sólo debes obedecer instrucciones, **“siento que no se consideran mis opiniones como profesional y no se han considerado desde el Puente, entonces que mi relación básicamente, es desde un programa y de una metodología que ellos consideran que es lo más óptimo para el programa y para resolver la pobreza, pero más allá, considero que no existe una relación clara con los profesionales”** y esto se reproduce hasta a nivel contractual, todos los profesionales somos contratados a honorarios, es decir en rigor somos prestadores de servicios, sin embargo estamos sujetos a evaluaciones de desempeño, horarios de trabajo que en el fondo son los horarios municipales.

Por experiencia propia a veces el Municipio te obliga a trabajar en otros departamentos, actividades los fines de semana, para el dieciocho, el día del niño, la navidad, hasta en actividades políticas etc. y lo debes asumir, pero no hay nadie que vele por ti, por tu bienestar como trabajador, por tu salud, por tus derechos, de hecho siento que no tenemos ninguno, y ni siquiera se respeta tu

suelo ya que en el verano podemos pasar hasta tres meses sin sueldo por demoras burocráticas en la firma del nuevo convenio.

El desgaste.

El sentimiento que me embarga es de frustración, porque para mí era importante trabajar en mi área, de hecho, por eso entre al Puente y creo me he mantenido aquí por un tema más bien económico, **“porque en el programa en si yo no creo. Entonces siento que estoy haciendo algo que no tiene mucho sentido”**, eso como profesional me genera frustración porque quizás **“pudiera estar haciendo otras cosas o el mismo programa podría tener un espacio en donde te permitiera desarrollar ideas, propuestas de manera local, en el que tu busques cubrir ciertas demandas que vayas negociando con tus participantes y trabajar eso, que exista flexibilidad”**. Pero en el fondo lo que a ellos les interesa es que tu cumplas con la rigurosidad de las sesiones, con la cantidad de cobertura que ellos te imponen, y yo tengo que hacer que mi tiempo alcance para cubrir a todas esas familias y hacer las sesiones que correspondan, entonces tampoco te da mayor tiempo para intervenir de otra manera.

Los cambios que se informan.

De nuevo nos avisaron de cambios en la metodología del programa, como siempre lo primero que nos dieron a conocer fue una nueva propuesta de nombre “Familias en Extrema Pobreza”, la primera percepción del equipo fue de horror, al transcurrir el tiempo al parecer se percataron de este desacierto y cambiaron el nombre a “Familias, Seguridades y Oportunidades”, la única información que poseemos, es que contemplará un cambio completo de la metodología de trabajo, **“por lo que nuevamente participaremos como oyentes en un proceso de capacitación para aprender esta nueva forma de superar la pobreza, ¿Mis expectativas?; ninguna”**. Entre al programa Puente entusiasmada, pero esto ha ido cambiando mucho con el tiempo, **“porque esencialmente es un trabajo que profesionalmente no implica tu participación, tu reflexión, sólo eres un “conductor”, por lo tanto carece de sentido, ¿si el programa carece de sentido para mí, cómo voy a hacer**

que tenga sentido para otra persona?”Entonces no creo que eso vaya a cambiar, de que miren de una forma distinta a los profesionales, que incorporen nuestra opinión, que bajen el número de carga de familias para poder hacer un trabajo realmente como corresponde, difícil.

2. Francisco: “Finalmente nosotros somos la cara, el cuerpo y el contenido del programa”.

Mi percepción del programa Ingreso Ético Familiar.

Llegue al Programa Puente en mayo de 2012 y el programa Ingreso Ético Familiar se inició en 2013, el primer año fue difícil, porque partió el programa y al mismo tiempo tenía que seguir atendiendo a las familias del Programa Puente, entonces, era bastante complicado al inicio, porque eran dos metodologías diferentes, los objetivos con las familias también eran distintos, por lo tanto, era complejo. Por ejemplo, teníamos 110 familias Puente y nos empezaron a pasar cobertura IEF, empecé como Asesor Psicosocial y posteriormente, después de un año, en mayo de 2014 pase a ser Asesor Socio laboral

A partir de esta nueva propuesta, con la mirada de cómo enfrentar la superación de la pobreza, nos quedamos cortos, yo creo que los objetivos del programa cuestan mucho alcanzarlos porque hay elementos que nosotros no controlamos. La estructura del programa ya no tiene nada que ver con lo que inicialmente se propuso, los componentes que al inicio dependían del Ministerio de Desarrollo Social, como los gestores territoriales, nunca existieron y era una parte esencial que iba a diferenciar este programa de otros, porque ellos iban a acercar la oferta a las familias destinatarias, iban a ser vitales, porque de modo contrario sucede lo que pasa en la actualidad, te quedas solo en el trabajo metodológico y con tus redes locales que muchas veces son escasas, con pocos recursos. Entonces, este ha sido un gran piloto, donde la sensación, es que ha habido mucho ensayo y error, se han ido arreglando muchas cosas sobre la marcha

Diría que un 95% de las familias entran motivadas al programa por el hecho de recibir una transferencia monetaria, otra arista a considerar es el contacto inicial que realiza el programa EJE, estos profesionales también están un poco presionados, porque tienen que cumplir cierta cobertura y necesitan que las familias entren lo más rápido posible y firmen el consentimiento de su participación y para eso, lo más llamativo es decir que te van a entregar una ayuda económica.

Mi aliado, mi equipo de trabajo.

Cuando llega un nuevo Asesor familiar o socio laboral, asisten a una capacitación de FOSIS, que ayuda más que nada a un manejo formal de la metodología, sesión por sesión, cuales son los objetivos, los productos. Pero eso que se hace concreto en la práctica con la familia y los usuarios es absolutamente responsabilidad de los equipos, **“muchas veces las repuestas que tú necesitas sobre un programa o una metodología nueva, surge desde la práctica y del compartir del equipo de trabajo”**. Uno de los elementos que rescato del equipo donde trabajo, es que se trata de un equipo multidisciplinario, habemos psicólogos, trabajadores sociales, antropólogos, sociólogos, abogados, profesor de historia, **“pero cuando te pasan un manual de sesiones hay todo un conocimiento un saber profesional que en el fondo anulan”**. Entonces uno opta por trabajar con la visión con la que tú te sientes más seguro de transmitir en ese encuentro, los psicólogos por lo general nos quedamos con el establecer relaciones, vínculos que es lo mínimo o lo único que garantiza una alianza de trabajo con el usuario o la familia,

“Creo que son los profesionales de los acompañamientos psicosocial y sociolaboral los que le dan sentido, sino el programa sería una estructura regional o nacional que no tiene mucho peso, creo que los hombres y mujeres que trabajamos en esto a nivel de equipos comunales, somos los que hemos creado, construido, modificado y le hemos dado la dinámica necesaria para que esto pueda sostenerse”. Insisto, han sido las prácticas que hemos compartido entre profesionales, donde el que está al lado tuyo es tu principal apoyo, desde cómo aplicarlo, como enfrentarlo, que red tienes para

compartir, también en el tema de acogida o contención en muchas situaciones que viven las familias, muchos usuarios.

Lo metodológico.

“La metodología debiese adecuarse a las características de la persona que tienes en frente, pero no es flexible”, lo que pasa es que nosotros le hemos dado cuerpo y la hemos hecho flexible, no queda otra. **“Yo creo que le hemos dado más calidez es muy fría, de hecho, hasta el lenguaje, si tú lo ves, podrías decir que lo hizo un ingeniero comercial”**, estos son los productos, el capital, capital, familia, etc. Pero sin duda, esto tiene también un trasfondo político, una la mirada, una ideología acerca de la superación de la pobreza.

Creo que cada comuna tiene su especificidad, pero en esta al menos existe un número muy alto de violencia intrafamiliar, abuso, maltrato, vulneración de derechos y **“tú tienes que aplicar la metodología y después no sé, hay que cerrar el plan laboral, tú no puedes trabajar con el sueño, metas u objetivos si la persona si no sabe si al otro día va a tener que comer o como lo va a hacer con su hijo que está metido en la droga o si sufre algún episodio de violencia”**.

Muchas veces uno tiene que consultarles a las personas por su sueño, su meta y muchas veces la meta que se plantean es que alguien le regale una ropa para ir a venderla a la cola de la feria y tú te quedas pensando: **“¿yo les voy a cambiar la vida a esta persona o a esta familia?”**, una de las primeras cosas que tu aprendes en esto, es que eso no va a ser así.

En este sentido creo que programa no responde, no atiende a las necesidades, porque los sueños de la familia van mucho más allá de las posibles respuestas que tenemos nosotros para entregar, por ejemplo, una persona te dice; “me encantaría tener una casa”, pero si tú vas al reglamento que rige el subsidio para la vivienda, una persona, una familia unipersonal no tiene ninguna posibilidad de acceder a ese beneficio, **“entonces preguntar por el sueño, por sus metas muchas veces es como si tu abrieras algo, pero a la larga**

va a terminar siendo como una herida, porque tampoco hay respuesta eso", o también en los casos en que la persona decida terminar de estudiar o aprender a leer y a escribir, cuando tú vas al departamento de educación a buscar redes, no tienes ninguna respuesta, mientras ella esta ilusionada con que alomejor va a poder por primera vez en su vida leerle algo a su nieto y es por eso que va, y te dice: "me encantaría poder leerle algo a mi nieto ya que no lo pude hacer con mi hijo". Entonces frente a eso, también es bastante desgastante el cómo tu logras manejar esa angustia que va surgiendo tanto en el Asesor como en el participante.

"Se dan situaciones que por el mismo trabajo no se pueden abordar y a partir de ahí se tienen que crear o establecer, dentro de lo posible, algunas acciones para dar respuesta a eso, pero ya no vienen desde el programa, vienen desde ti". Muchas veces te toca que en realidad la persona ni si quiera reconoce que ha hecho algo positivo en su vida, dicen: "he decepcionado a mi familia", en las primeras sesiones no logran abrirse, pero después en las siguientes pueden contar situaciones traumáticas de su infancia, luego en las siguientes sesiones y después de que lloró y paso por todos los estados emocionales, puede decir: "Yo nunca me había dado cuenta de todo lo que yo había conseguido", a veces uno le dice: " el haber salido de una situación de violencia, que estés sola ahora con tu niño, eso es un tremendo logro". **"Entonces partir desde tan abajo, ser un acompañante, que escucha, que le devuelve una imagen de sí misma que refuerza su personalidad, sus logros, muchas veces tiene más sentido que aplicar la metodología"**, porque esto es lo que requiere la persona para cumplir lo que espera el programa. Para mí por lo menos, creo que eso es lo fundamental, primero que aprendan a reconocerse y de ahí que puedan lograr lo que ellos quieran.

Por ejemplo, comenzaste un proceso de vinculación y trabajo con una mujer que estaba muy involucrada en lo privado, en su casa, en la postergación de sus propias necesidades, frente a las necesidades del resto de su familia. Uno al conocerla en el transcurso de las sesiones se da cuenta de que más que

aumentar sus ingresos de manera inmediata el principal logro tendría que ver con empoderarla, con lograr que pueda comprender que para apoyar a su familia ella primero debe estar bien, empezar a resaltar el tema de su autoestima, autoconocimiento y esto no viene contemplado en la metodología **“y es ahí donde yo como psicólogo o con mis compañeros vamos compartiendo diferentes miradas y también, formas de hacer, pero muchas veces es complejo sentir que finalmente, por lo que te van a evaluar tanto en la estructura regional como nacional es por cuantas sesiones hiciste y no interesa lo que efectivamente estás entregando”**.

Lo que se evalúa.

Nosotros como equipo hemos mantenido grandes discusiones, de hecho, actualmente hemos tenido varios conflictos con nuestro Apoyo Provincial, las últimas reuniones fueron bastante complicadas porque consideramos que hubo una evaluación bastante injusta, porque no se considera que nosotros hemos sido capaces de proponer, de construir una estructura de trabajo específica, gestionando redes, estableciendo catastros y más que catastros haciendo uso de los contactos y redes personales, porque no te sirve de nada tener los listados de instituciones respecto a capacitaciones, temáticas familiares, educacionales, en donde sabes que no hay oferta. Entonces frente a eso se han creado estructuras, comisiones, por ejemplo, nosotros tenemos una en trabajo, educación, salud.

“Para darle fuerza a esto el equipo dedicó mucho tiempo a construir estas redes que no existían”. Esta labor debió ser realizada desde un comienzo por los Gestores Territoriales pertenecientes al Ministerio de Desarrollo Social, pero lo que sucedió en la práctica es que ellos nos consultaban la oferta local de la comuna para poder hacer su trabajo, esto después significó la desaparición del componente oferta del programa y recayó en los profesionales sustituir esta función con los recursos que cada unidad dispone.

Respecto a la carga de trabajo, eso ha sido otro tema, porque con las cargas de trabajo que nos entregan es bastante difícil poder entregar una atención

más personalizada, más específica y **“las mismas evaluaciones y supervisiones hacia nosotros como Apoyos, están siempre centradas en un tema más cuantitativo que cualitativo”**.

Tengo una compañera que se resistía al tema de aplicar estrictamente la metodología porque veía que ha muchas personas no le hacía sentido, y ella estructuró un trabajo metodológico casi paralelo al programa. No obstante, llegado el momento de la evaluación le dijeron: **“tú tienes que traspasar eso y pasarlo a lo que te exige la metodología”**, fueron días y noches de trabajo de ella.

Al momento de la evaluación de nuestras carpetas, del sistema o lo que sea, **“finalmente estos esfuerzos e iniciativas no son tomados en cuenta, entonces tu puedes tener una carpeta inmensa, describiendo un trabajo que exigido mucha dedicación y esfuerzo tanto por el profesional como por los beneficiarios, pero esto no es relevante, lo que importa es si aplicaste o no la actividad que te exigen, si asistió o no, etc”**.

¿FOSIS o Municipal?

Nos sentimos como tironeados, por un lado, tenemos un convenio con el FOSIS y ellos esperan ciertos productos, ciertas directrices que están esgrimidas desde ahí, pero también están los requerimientos Municipales, nosotros estamos dentro de la coordinación de programas sociales, entonces hay que responder con una gestión tanto social como política y aparte con la comunidad.

“En general creo que no existe una valoración hacia los profesionales, sólo se espera que cumplas, suplas las falencias del programa, y te las arregles como puedas”. Esta es la discusión que seguimos dando, porque tampoco sentimos respaldo desde el municipio. De pronto, sería importante para nosotros contar con una contraparte frente al equipo regional de FOSIS y decir: aparte de llenar las carpetas a nosotros nos interesa poder dar respuesta a los requerimientos y objetivos de los participantes, por lo tanto, siempre vamos a estar atrasados y el atraso lo asumimos nosotros como municipio.

Siento que desde lo institucional a nivel nacional no existe la sensibilidad o faltan profesionales que estén más vinculados al tema social o desde la práctica puedan mirar el diseño. Es responsabilidad de nosotros también que no hemos logrado sistematizar, muchas veces se han hecho focus group, **“pero a la larga tú ves que siempre prima, lo que está dado por indicadores y lo principal es la cobertura, frente a eso, el resto de los temas son asumidos en la medida de lo posible, con los recursos que cada unidad cuenta, desde lo cotidiano como equipo profesional”**.

El sentido de mi quehacer.

“Para mí lo más valioso de este trabajo es el contacto con la gente y lo que logras establecer con los equipos, eso es lo único que puede compensar un poco lo que tú haces, el instrumento principal con el que tu cuentas eres tú y lo que están realizando una labor parecida a la tuya y ahí paramos de contar”, porque los otros son evaluadores o los que se encargan de diseñar y hacer la metodología, ellos tampoco te resuelven muchos temas, están para cumplir la norma, y velar para que nada de lo que hagas se salga de la normativa técnica que es sagrada. Este no es un trabajo que tú hagas solo por ganarte el sueldo, las personas que hacen eso, yo creo que duran poco, **“el sentido a uno se lo dan los pequeños gestos y las situaciones que te pueden decir “hice algo por esa persona”**.

Hace poco me toco atender a una persona que era sola, casi un perfil de calle y ella se empezó a organizar, consiguió una pensión que estaba peleando y cuando va a las sesiones me dice: “se acuerda que cuando iba a las sesiones yo me sentaba en un tarro de pintura y ahora estoy arrendando, ahora vivo como persona”. **“Después de escuchar esto tú dices, eso es lo más valioso y que pueda reconocer que tu estuviste a su lado, a lo mejor no hiciste mucho, pero tal vez si lograste motivarla o entregarle una palabra de aliento, para ella eso fue lo que quedo”**. Eso para mí es lo que le da sentido al trabajo, más que tu jefatura te diga estas bien o estas mal, **“en realidad lo que está sosteniendo esto es la relación entre los apoyos y los usuarios o**

la familia, porque de otro modo, yo creo que esto no tendría mucho sentido, ¿entregar bonos y visitar de vez en cuando?”.

La complejidad socio-institucional.

Un ejemplo, el Más Capaz, de SENCE, que es una de las redes más importantes de apoyo para capacitación y habilitación laboral, está empezando a colocar ciertos requisitos a nivel educacional como poseer octavo básico, **“entonces en el perfil de personas que atendemos generalmente existe un alto porcentaje de personas analfabetas que van desde los cuarenta y sesenta años, principalmente mujeres que leen muy poco y que escriben prácticamente nada”**. Al tener un acercamiento a estas personas, uno se da cuenta de que **“es muy potente el significado que tiene para ellos el poder escribir y leer, esto está relacionado fuertemente a temas emocionales, a temas que tienen que ver con ciclos inconclusos desde su infancia y que para muchos de ellos es un tremendo logro”**, por este motivo hemos dedicado mucho tiempo a gestionar redes para alfabetización de adultos, esto por ejemplo, no tiene cabida dentro de la estructura, dentro de lo metodológico, y claro, si lo ve alguien de afuera, uno de los evaluadores externos por ejemplo nos diría ustedes están haciendo algo que no les corresponde, de hecho, uno de los Apoyos Provinciales que velan por el cumplimiento metodológico nos dijo: **“bueno, ustedes están atrasados porque ustedes quieren no más, ustedes tienen que dedicarse a aplicar la metodología y nada más ”**

Dentro de lo metodológico, considero que siempre es bueno tener directrices, siempre es bueno tener un marco donde tú te puedas mover, **“el tema complejo es cuando el programa te dice esta es la metodología y tú en la práctica te das cuenta que no responde frente a la demanda de las personas. Muchas veces la metodología no corresponde al perfil que nosotros tenemos, o sea como una persona va a escribir, va a leer, si no sabe”**. Entonces, insisto, la intención es buena, pero se queda en algo muy de escritorio, entonces se queda atrás en recoger experiencias.

La dimensión Ética

Ahora esto también plantea un tema ético complejo, tengo un caso de una persona que tiene dos hijas y ella se dedicaba a su casa las iba a dejar y buscar al colegio, la inscribimos en un curso de cuidado de enfermos, luego accedió a un trabajo y esto en un comienzo la mantuvo muy entusiasmada. Al transcurrir un tiempo la dinámica familiar comenzó a verse bastante afectada, y comenzaron a surgir dificultades con una de sus hijas, la niña comenzó a tener problemas emocionales a presentar dificultades a nivel escolar por lo que fue derivada al psicólogo. Entonces tú te preguntas ¿la calidad de vida para esa familia mejoró o no?, porque ella hace turnos de doce horas, entonces a esas niñas las ve muy poco. Si tú lo ves desde el parámetro de ingreso autónomo, pues bien, maravilloso, cumpliste el producto esperado por el programa, pero si tú ves la dinámica familiar ese es otro tema que te hace ruido. Al sistema económico que estamos tratando de integrar a nuestra gente, está lleno de trabajos precarios, **“entonces tu quedas con un dolor porque dices ¿qué estamos haciendo?”**, en realidad por un lado estamos resolviendo una temática, que es lo que busca resolver esta política pública, mejorar el ingreso autónomo, menos carga para el estado, que esa familia se valga por sí misma, pero también la estamos integrando a una red de trabajo que es muy precaria por el tipo de trabajo a los que pueden acceder.

Muchas veces como Apoyo Laboral te ves enfrentado a esto, porque muchas personas pueden decirte también: “tú me puedes ofrecer lo que quieras, pero yo no voy a descuidar el cuidado de mis hijas” y es una decisión, a mis ojos, demasiado respetable, pero el tema está en que los dos estamos obligados, en algún sentido a mantener una intervención que dura dos años, donde hay encuentros reiterativos y que de alguna forma se orienta al control y cumplimiento de metas concretas. Yo encuentro respetable que una persona quiera dedicarse al cuidado de sus hijos, que quiera ver cómo poder trabajar desde la casa, pero esa decisión a su vez puede ser perjudicial y llevarla a salir del programa por incumplimiento. Por lo que muchas veces prima el tema de la cercanía de estar donde pueda ver a mis hijos y por cosas tan concretas como

que “me da miedo porque acá vive mi primo o mi tío que me da miedo que abusen de mis hijas”, entonces frente a eso ¿qué vas a cuestionar?, en realidad tratas de adecuar y decir “mira establezcamos algunas cosas mínimas”. Es súper complejo, como profesionales estamos sometidos a muchas presiones, a tomar muchas decisiones que se basan también en lo ético.

Nuestras Apuestas.

Por una parte “**yo creo apuntaron en lo correcto, en modificar el enfoque asistencialista y potenciar el rol de la familia**” más que del profesional en cuanto a cómo encontrar una forma autónoma de poder funcionar, pero, “**falta un tipo de apresto inicial, debería haber un primer programa en donde las familias pudieran acceder a una habilitación social, de fortalecimiento de habilidades sociales, incluso, de trabajar las problemáticas más básicas y a partir de ahí poder derivar a los programas de acompañamientos existentes**”, cuando la persona ya estaría en condiciones de poder asumir un tema de iniciación laboral, de búsqueda de objetivos como el ingreso autónomo y todo esa temática.

Otro aspecto que sería interesante es “**potenciar la asociatividad**”, se habla de que uno de los pilares del diseño del programa está basado en el enfoque sistémico, pero también es visto lo sistémico como una relación entre el entorno y la familia, pero no entre participantes, digamos no busca potenciar o establecer redes entre ellos. Muchas veces te encuentras con que en un sector existen diez vecinas que trabajan en corte y confección y entre ellas suman un importante número de distintos tipos de máquinas, a lo que voy con esto, es a “**la importancia de buscar soluciones colectivas en temas de superación de la pobreza**”. Acá la dificultad es que no hay una oferta desde lo público para que ellas puedan acceder a este tipo de beneficio.

Nosotros “**le hemos dado prioridad a las instancias grupales**”, los talleres laborales los preparamos nosotros y le sacamos el máximo partido, son instancias donde yo creo que “**lo que prima es poder transmitir que es lo**

común, cuales son las experiencias que se comparten y que elementos de un emprendimiento exitoso puede ser replicado en participantes que están recién empezando". Se potencia mucho, también, el comprender que la persona que está al lado, que tiene su emprendimiento mucho más desarrollado, también es mamá, también es vecina, también sufrió violencia intrafamiliar y aquí más que el discurso metodológico o que como profesional puedas entregar, **"lo que prevalece es el sentido de que en ese espacio finalmente encuentran un símil donde reconocerse y con el que también pueden construir redes"**, saber que tengo una vecina que cose, que hace repostería y puede compartir sus conocimientos, que necesita una máquina etc. No estoy hablando de que esto sea lo común, pero si hay pequeños indicios de que esto está pasando.

Otra iniciativa que se ha desarrollado la denominamos la "ruta del emprendimiento", esto significa que ya tenemos identificados los rubros más fuertes, costura, pastelería, estética y belleza, eso es lo que más prima. **"Entonces a aquellas personas que han logrado y conformado establecer un emprendimiento se la contacta para que un grupo de participantes del mismo rubro vayan a su casa a ver como organizó el espacio, como planificó los tiempos, es decir, que pueda brindar una asesoría a las demás"**.

"Esto es lo más gratificante, no es que yo te lo diga como apoyo laboral, porque aquí no existe el discurso, es práctica", la mayoría de las participantes poseen un tipo de pensamiento más bien concreto, entonces si tú les dices que lean algo, no lo van a leer, **"para ellas es más fácil aprender, a través del contacto directo con una experiencia"**, entonces si tú la llevas donde esta emprendedora lo que ella imagina lo puede ver concretado en personas que, muchas veces, tienen situaciones económicas, familiares similares y esto es mucho más potente. Entonces hemos tratado de facilitar o proponer estas instancias donde ellas se puedan comunicar.

El lugar del Acompañamiento

“Las personas que enganchan lo hacen más por el tipo de relación que tú estableces, más que por los objetivos del programa”, entonces, me ha pasado muchas veces, sobre todo con mujeres, que el Apoyo Familiar va a verlas a sus casas y muchas veces las casas están llenas, viven dos o tres familias y se provocan dinámicas familiares bastantes complejas y disfuncionales. Entonces, cuando ya llevan una o dos sesiones con uno en el acompañamiento laboral, que brinda un espacio más íntimo en la oficina, es ahí donde se abren, porque muchas veces ellas no las contaban en la casa porque estaba su suegra, su pareja, etc. Y es en ese encuentro más privado donde ellas te cuentan sus cosas, siento que esta parte es positiva, depende de cada uno de los usuarios. Entonces con ellos, se construyen alianzas, aparte del tema socio laboral, **“ella lo puede tomar como su espacio, un refugio que durante esa hora o más que nosotros estamos pueda dedicarse a pensarse a sí misma y cargar pilas como para después hacer otras cosas”**.

El desgaste.

Este viernes por iniciativa del equipo tenemos una reunión de Buenas Prácticas para ver cómo cada uno está haciendo sus funciones, en nuestra unidad el nivel de estrés es demasiado alto, la última evaluación dio cuenta de que la situación emocional de muchos está muy deteriorada también por los discursos ambivalentes que imperan en el proceso, por un lado te dicen una cosa y luego a la semana otra, entonces el nivel de estrés es alto y esto afecta también las relaciones de equipo, eso es muy contradictorio dentro de un área en que trabajan profesionales de las ciencias sociales. **“El espacio de las personas que trabajamos es totalmente insensibilizado, en donde trabajas como robot y eso es bien dañino y termina, finalmente, afectando el trabajo”**.

Un nuevo Gobierno, un nuevo programa.

Por lo que respecto a las expectativas de los cambios que se avecinan para el próximo año con el Programa familias, no son muy positivas la verdad, yo creo que siempre en esto va a primar la focalización, la cobertura, partiendo por la experiencia de que las acciones del pasado son un buen predictor para determinar lo que va a pasar hacia el futuro, **“nunca se ha simplificado la carga laboral para los profesionales, de hecho ahora se nos agrega otra carga que es evaluar a las familias, también los profesionales EJE al momento de contactar a las familias les comentan que nosotros podemos trabajar los fines de semana, no contamos con instancias de autocuidado, etc”**.

Habría que acoger un poco la experiencia de los apoyos, de los avances que ha habido en la práctica y así el programa podría crecer mucho más, lamentablemente esta no es la postura que prima, ya que normalmente vamos a terminar siendo invitados a una capacitación, en donde nos van a pasar sesión 1, 2 y 3, objetivos, desarrollo, productos y eso...

3. Natalia: “la temática de la pobreza es mucho más amplia mucho más compleja”.

Mi interés por el rol de Asesor Laboral

Soy de la novena región y mi experiencia profesional la desarrollé en un comienzo en los programas de apoyo al emprendimiento de FOSIS, “Yo emprendo semilla”, por lo que obtuve mucha experiencia trabajando en terreno en el circuito de la Cordillera Andina, otro mundo, muy distinto al urbano. Este tipo de experiencia fue positiva y despertó en mi interés hacia el trabajo que realiza FOSIS, el enfoque que promueve, el empoderamiento hacia las personas. Entonces una vez que terminé un proyecto en la novena región, opté por venirme a Santiago en búsqueda de mejores oportunidades laborales. Cuando llegué comencé a trabajar en lo primero que encontré, primero en un Instituto, en realidad era puro asistencialismo, becas y cosas por el estilo,

entonces me motivé por postular al cargo de Asesor Laboral, porque era un programa que estaba recién empezando

Otro aspecto que me motivo a trabajar como Asesor Laboral, era poder atender en oficina, en el sur trabajaba mucho en terreno, pero es distinto hacer terreno en zonas rurales que en Santiago, para uno es complicado, acá hay mayor segregación y una pobreza que es mucho más intimidante y violenta, por lo que me sentía un poco insegura, no conocía el sector y tampoco poseo movilización propia. Entonces no me atreví a postular al cargo de Asesor Familiar, además considerando que me gustaba el tema del emprendimiento y empoderamiento se me hacía más fácil el apoyo laboral, cómo el objetivo que tiene el programa también, de apoyar personas que accedan a servicios, a programas, a ofertas.

Descoordinación de la gestión.

Si bien, no estuve en el primer año de implementación del programa, en el equipo se comenta que el clima laboral no era muy bueno, estaban muy acostumbrados a trabajar con la metodología del Programa Puente, la jefatura **“se resistió mucho a este nuevo programa, el Ingreso Ético Familiar, porque es un cambio grande, pasar del asistencialismo a trabajar otras cosas, como el sueño y cosas más abstractas”**, se les complicó a las colegas, entonces la jefatura estaba resistente al cambio. **“Hubo mucha dificultad para comprender la metodología del programa”**, porque todo esto se hizo sobre la marcha, y creo que recién a final del 2013 les fueron entregados los materiales de trabajo, antes funcionaban con fotocopias, entonces esto influyó en que al equipo de ese entonces, les fuera difícil encontrarle un sentido al programa.

El equipo de Asesores Laborales se incorporó después de casi un año de intervención, en la cual sólo habían trabajado con las familias los Asesores Familiares, este atraso en la implementación del programa, generó efectos negativos en la intervención con las familias, dado que las familias ingresadas el 2013 fueron recién derivadas al acompañamiento laboral el 2014, es decir, con un año de atraso, **“lo que trascendió en que estas familias no**

comprendieran el sentido del programa y no fueran vinculadas con oferta en el área laboral, todas estas familias se perdieron en el tiempo, quedaron con término anticipado o tuvimos que hacer cambio de plan de intervención para que salieran del programa”.

Entonces como equipo quedamos con ese dejo de haber sido muy desorganizados, **“pero para las familias nuevas hemos trabajado para entregar algo más articulado, como duplas”**. Si bien el programa y la metodología contempla que Asesores Laborales y Familiares trabajen en conjunto sólo en la sesión 1, que es la presentación de los profesionales y el programa que se realiza en terreno, en la casa de los beneficiarios, siempre compartimos información del proceso de la familia. Como los Asesores Laborales tenemos que hacer las sesiones en la oficina, uno tiene mayor acceso a gestionar recursos para satisfacer las demandas y los requerimientos en salud, alimentos etc. **“entonces trato de estar siempre disponible, en caso de que mi compañero que está en terreno no pueda realizar una de estas gestiones estoy yo”**, creo que para los beneficiarios que tienen más experiencia en programas sociales como el “Chile solidario”, ahí se hace más complicado tener dos profesionales, porque ellas ya tienen una imagen y ya saben la mecánica del otro programa, pero para la gente que nunca ha participado de programas sociales, igual valorizan bien tener dos profesionales y cada uno para una cosa distinta. **“Considero que es importante que las familias sepan que trabajamos de manera conjunta, porque ellas viven realidades muy complejas, que muchas veces interfieren con su participación en el programa, esto hace necesario trabajar los aspectos sociales que dificultan su participación”**.

Definición de mi trabajo.

“El acompañamiento laboral lo veo como una especie de entrenamiento en el área laboral de una persona, porque no es un apresto o colocación laboral”, es potenciar a la persona para que acceda a beneficios del ámbito laboral y ámbito salud también, en el fondo depende de cómo cada profesional enfoca su intervención. **“Mi forma de trabajar con las familias es verlas de**

manera integral, y tratar de darles información". Por ejemplo, llegan muchos casos de violencia, problemas familiares, económicos, conflictos por terrenos, hay muchos adultos mayores en la comuna y se generan también muchas dificultades de herencia entre familiares, injusticias laborales, que no les pagan, no les quieren hacer contrato etc. **"Lo que siempre trato de hacer es otorgarles información acerca de las instituciones a las cuales pueden acceder, orientar respecto donde ir, que es lo que puede hacer, que no se quede callada, y creo que esto finalmente es lo más importante del acompañamiento, no tan solo llevarse una tarea que quizás no la va hacer en la casa, sino que llevarse algo más concreto, una orientación que la puede ayudar a actuar sobre su realidad que es compleja"**.

Ahora también es complejo vincular a las personas con el mundo institucional, creo que esto sucede por su experiencia previa con instituciones, **"muchas familias no creen en el funcionamiento de las instituciones públicas"**, porque son muy burocráticas, más que nada eso, pero de a poco hay que ir sacando el velo, la gente ha podido acceder a cosas. Yo siempre les digo, que si a ellos no les sirve la información entregada, que les pasen el dato a sus familias, a sus vecinas. **"Entonces igual valoro el hecho de trabajar en un municipio fortalecido en este aspecto, ya que contamos con centros de emprendimiento, mucha oferta de capacitación y muchos proyectos que pueden ser fuentes de empleo para las personas con las que trabajamos"**, esto es diametralmente opuesto por ejemplo a lo que existía en Curacautín, acá todo es a gran escala.

Las desarticulaciones socio-institucionales.

No obstante, no siempre logramos generar un trabajo en conjunto con estos departamentos Municipales, nos ha costado mucho, porque cada departamento tiene sus propias metas. **"Nos ha costado articularnos, nosotros funcionamos como programa externo y a nosotros no nos deben nada, por más urgencia que tenga nuestro caso derivado"**, las unidades municipales propiamente tal, tratan de abarcar a la mayor cantidad de

población, y si **“la persona que derivas no cumple con el perfil a ellos no les interesa, aun cuando esa persona tenga mucha motivación”**.

“Por lo que trato de no generar muchas expectativas, y trato de ser honesta, le explico a las personas que no necesariamente van a acceder a todas las ofertas que yo le diga, siempre le digo que el objetivo del programa y mi rol va a ser aportarle toda la información que ella no conocía antes y ahí va a ser decisión ella si toma o no la información y la hace propia. Además de enseñarle donde asistir cuando ya no esté en el programa”.

Todos los programas son leyes, entonces tiene que haber alguien que se haga cargo de estas políticas y siempre tiene que haber una persona o una institución que se haga cargo de estos procesos, y es necesario ir evaluándolas. Yo no he tenido la posibilidad de asistir a mesas territoriales con el Ministerio, el año pasado creo que se hicieron varias y es necesario que haya algún tipo de comunicación. Por ejemplo, las colegas que fueron a esas mesas, **“señalan que nunca se recogió la información y los cambios que ellas demandaban, igual ha habido cambios, pero no tanto como lo que se esperaba”**.

Además del programa, muchas veces tenemos que participar en otras instancias que son municipales, por ejemplo, en el proceso de beca, o la entrega de alimentos, son aprendizajes nuevos, nos piden ayuda, **“yo creo que es una oportunidad para aprender, yo soy bien metida y a mí me gusta hacer de todo. Ahora bien, también creo que somos vistos como “recursos externos” y que muchas veces somos utilizados para actividades y si no lo haces te miran feo”**, estas son cosas que tú sabes que cuando entras a un municipio tienes que atenerte a las reglas del juego, y obviamente, si vas a ser honorario de un programa externo no vas a estar al mismo nivel que el honorario municipal, entonces también hay muchas diferencias.

Los requerimientos Institucionales.

Actualmente, hemos tenido dificultades con algunas exigencias que se están planteando de FOSIS respecto a nuestro horarios de trabajo, dado que muchas de las familias que se están incorporando ahora último trabajan jornada completa y no tienen tiempo de venir en la semana, y como existe un lineamiento en la normativa que señala que los Asesores deben adecuarse a la disponibilidad horaria de las familias, **“nos están exigiendo que trabajemos los fines de semana”**, de hecho a una colega, una beneficiaria le dijo que sólo la podía atender el domingo, entonces a nosotros esto nos ha causado molestia, en primer lugar porque somos personas que trabajamos jornada completa y también merecemos descanso como cualquier otro trabajador, también porque cómo equipo nos preguntamos **“¿qué sentido va a tener la trayectoria laboral para una persona que sólo posee tiempo los domingos?, ¿cómo esa persona se va insertar a redes?, o ¿cómo va poder optar a un trabajo mejor?, pero la respuesta del Apoyo Provincial fue intransigente, esto la ley y la normativa lo señala así, por lo que debemos hacerlo”**.

Lo otro es **“la sobrecarga de trabajo”**, atender a 120 personas como se nos exige claramente es atentar contra la calidad del trabajo que uno puede ofrecer, es prácticamente atender cada media hora, y es difícil que tú puedas cumplir un objetivo de trabajo con la persona en ese tiempo, **“porque por lo general la primera media hora uno realiza contención y después se realiza la actividad que la metodología propone”**.

Nosotros empleamos un manual de actividades con los participantes, esto sugiere que apliquemos el mismo método con todas las personas, pero en realidad no es lo que hacemos, en general, **“aunque uno tenga la voluntad y la intención de aplicar las actividades que FOSIS exige, muchas de las sesiones se transforman en pura contención”**. Tengo algunas familias con las que me he demorado un año en poder elaborar su plan laboral, que en el fondo es proponerse tres metas realistas que se puedan cumplir.

El desafío de la participación de los beneficiarios.

Creo que falta una mejor focalización de las familias, que se adapten mejor al perfil para la trayectoria laboral, y aquí juega un rol fundamental el Asesor Familiar, ya que es él quien deriva a los integrantes a la trayectoria Laboral después que realiza su cuarta sesión, yo creo que no le han tomado el peso, porque entran muchas personas que no les interesa el programa, o que no se sienten motivados para mejorar sus condiciones laborales, **“entonces su participación se transforma en una obligación, asisten un par de meses, pero después no asisten más y la idea no es cumplir con el programa, personalmente yo busco ser un aporte para las familias, que no pierdan el tiempo y yo tampoco perder el tiempo”**. Entonces en esos casos uno igual trata de movilizar recursos para **“engancharlas”**. Uno puede utilizar distintas estrategias; Por ejemplo, tengo una persona que es muy inteligente, pero tiene un carácter súper especial, no cree en el programa, no sabe para qué le va a servir, dice que tiene todo lo que necesita, tiene trabajo, pero no quiere rechazar la participación por los bonos que va a recibir, entonces ¿cómo la enganchas? yo le doy información acerca de los bonos, como el bono del trabajo de la mujer, y así de a poquito se ha ido engancho o le digo: te puedo ayudar a conseguir una capacitación para postular a un trabajo mejor. Hay familias que necesitan algo tan básico, como una cama y otras buscan otras cosas, que son más abstractas, que tú sabes que no las va a poder alcanzar al tiro, o también les digo que a fin de año se abre una postulación de un proyecto FOSIS con el cual vamos a poder financiar unas de sus metas, etc. **“Pero esto es en definitiva un aliciente que tampoco está garantizado y que a veces ayuda a sostener la motivación de las personas que deben estar dos años en el programa, hay algunas personas que les frustra la espera y otras que igual se movilizan y persisten en sus metas”**.

Pero, así como vamos, **“yo creo que no vamos a avanzar mucho”**, porque las familias que están ingresando a parte de dificultades para incorporarse al mundo laboral, tienen otros problemas tan básicos como de salud, lo que acarrea un conflicto, porque para participar de este programa necesitas que la familia se movilice para alcanzar su sueño o su meta laboral y tú sabes que la

persona está enferma, no se va a poder movilizar, va a quedar estancada. Así como van ingresando familias complicadas, **“pero obviamente, tenemos que cumplir con objetivos y estadísticas que no dependen de la familia, pasan por uno y la máquina del trabajo te va llevando a que tú saques a las familias si no cumplió, se sacó”**.

“Entonces a veces pienso que la metodología del programa debería poder nivelar toda la parte psicológica que tiene la familia o la persona primero, que luego será participante del acompañamiento laboral”, porque cuando te encuentras con el participante en sesión, se supone que debes trabajar una actividad y luego dar una tarea para la casa, **“pero la persona a veces llega con problemas muy complejos y tú no puedes avanzar en lo que la metodología te exige, tienes que escucharlos no más, en ese sentido los instrumentos no se acercan a la realidad, creo que es necesario revisar temas más profundos de la persona, y no solo relacionados con la generación de ingresos, porque la temática de la pobreza es mucho más amplia mucho más compleja”**.

El material de trabajo.

En cuanto al material de trabajo, las personas hacen el esfuerzo por entender su archivador, al principio yo creo que a los participantes les da susto, yo me pongo en el lugar de las personas que no escriben hace años, que tienen que escribir frente a alguien, al lado de alguien, a mucha gente les da vergüenza escribir, **“va a depender de uno el nivel de confianza que pueda generar en la persona, a la segunda o tercera sesión ahí recién se sueltan, después de conocerlas, de escuchar su historia de vida, de ver qué cosas quieren hacer, entonces, ahí recién puedes empezar a trabajar este plan laboral”**, pero es complicado, porque tienes que hacer el esfuerzo constantemente de adecuar el contenido de las sesiones para que las entiendan, depende mucho también del nivel intelectual de la persona, **“uno termina a veces induciendo las respuestas o escribiendo tanto en el archivador de la persona como en tu carpeta. Otras veces uno trata de salirse un poco de lo establecido y dar respuesta a las necesidades de la gente”**, por ejemplo, hice un curso de

plan de negocio hace un tiempo, entonces con una participante estamos revisando su propuesta de negocio y haciéndolo más estratégica, porque siento que le falta asesoría en esa área.

En general, **“una de las cosas que me incomoda es el seguimiento, el excesivo control acerca de lo que hizo y que no, es como si la persona tuviera que venir a rendir cuentas, entonces lo trato de flexibilizar, en ningún caso trato de hacerla sentir que no cumplió, aunque la metodología exija que la persona describa el motivo de por qué no cumplió la acción en el plazo establecido, siempre digo que vamos a extender el plazo, o le pregunto de verdad quiere hacer esto, realmente la motiva, en general trato de ser más cercana”**.

Una de las dificultades es la inasistencia de los participantes, por ejemplo, hay plazos definidos para postular a programas de apoyo al emprendimiento y tú sabes que la gente no va a venir o a veces salen concursos de oferta local y la gente, por no venir a las sesiones se pierde esas ofertas y no te da el tiempo para estar llamando a cada usuario, y lo otro es que adhieran, tú puedes postularlos a todo, pero después rechazan la participación de programas que son exclusivos para ellos, **“a veces hay un montón de problemas que no le permiten venir a sesión y ahí no puedes hacer nada, tienes que hacer contención”**.

La vida cotidiana enmarcada en la estrategia del programa.

Un ejemplo es en el verano, los niños dejan de asistir al colegio por vacaciones y por lo tanto no reciben los almuerzos que entrega JUNAEB, por ende muchas mujeres optan por darle más tiempo a sus actividades laborales para generar más ingresos o se van de Santiago a casa de familiares en región durante todo el verano, y obviamente no asisten a sesiones, baja mucho la asistencia y también se atrasan los procesos, pero es comprensible si uno se pone en su lugar, lo lamentable es que la planificación de las actividades del programa no contempla estas variables, **“si la persona no cumple con la asistencia es causal de término de su participación, obviamente esto como profesional uno no lo hace, porque sabes que es mucho más importante trabajar para**

alimentar a tu hijo, que venir a sesión a llenar unos papeles”, al menos siempre trato de facilitar la participación y si la persona se atrasa trato de hacer dos sesiones en una, como sea hay que tratar de no perjudicar a las personas.

Por ejemplo, tengo una participante adulta mayor, que no escribe, le cuesta mucho a venir a sesión porque su esposo se encuentra postrado y ella es la única persona que lo puede cuidar, esa pareja de ancianos no tienen más redes, en el trabajo que hemos realizado juntas ella señala que lo único que podría hacer es vender ropa en la feria, pero hasta el momento no puede dada la situación de salud de su esposo **“y uno se pregunta ¿qué hacer en la trayectoria laboral?”**, al final es contención, tratar de ver alguna red dental etc.

Sin embargo, **“las exigencias del programa apuntan a que uno aplique la metodología si o si, entonces lo que hace uno es “llenar el archivador” con lo que ellos esperan, en la práctica es mucho más complejo porque uno se da cuenta de que para habilitar laboralmente a alguien es necesario conocer todos los ámbitos de su vida y es necesario adecuar todo lo metodológico”**, pero realmente es agotador tratar de motivar a tantas personas, considerando que todas tienen distintos intereses y diversos problemas también. Sin embargo, creo que **“uno tiene que ser perseverante, yo al menos trato de no ser tan estricta con los reglamentos de la norma técnica, siempre doy la cuarta o la quinta oportunidad si es necesario, porque las personas que atendemos vienen de una realidad más compleja, les cuesta cumplir normas, les cuesta adherir, a veces en su vida han dejado todo a medias, entonces uno no puede presumir de que por tu intervención en cinco meses cambien su forma de ser o su rutina”**.

Pero es complicado en algunos casos, **“algunas familias no tienen ni que comer y los hacemos pensar en sus sueños”**, la mayoría tiene el sueño de la casa propia, **“pero yo creo que a muchas familias les ha servido, porque muchas familias viven el día a día y no se saben proyectar”**, muchas no tienen el recurso del ahorro, entonces hay que tratar de entrenar esas

capacidades, en el fondo la idea es que salgan adelante y no necesiten el apoyo de la institucionalidad. **“Soy bien optimista con las familias que ingresan, siempre trato de motivarlas y que aprovechen la oportunidad”**, les muestro que no todas las familias tienen la oportunidad de tener dos profesionales que trabajan exclusivamente para ellos.

Para los participantes el principal logro es acceder a los beneficios o alcanzar las metas que se proponen. He visto que al comienzo que la persona no se decide cómo hacerlo, o no saben cómo empezar y ahí lo que falta era hacer la conexión con las redes, o con alguien de la familia que las pueda ir alentando por fuera, **“porque en una o dos horas de sesión puedes dejarla bien empoderada, pero después llega a su casa y ve todo mal, todos los problemas que tiene y se le olvida entonces, obviamente, el apoyo de la familia va a ser importante para reforzar todo lo que uno va a trabajando acá”**.

Mis expectativas

“Siento que la idea del programa es buena, en términos de que es importante movilizar a las familias para que cambien su realidad” y que el rol de los profesionales sea de ir las orientando, yo creo que esto es valorado por las familias, sobre todo aquellas que han tenido malas experiencias con el sistema público, **“porque aquí tienen un profesional que las escucha, que las atiende de manera personalizada y que le entrega información pertinente sobre las gestiones que debe realizar o las instituciones a las cuales puede acceder. Quizás la forma en cómo se lleva el acompañamiento sería importante cambiarla”**, por ejemplo, se hace muy extenso trabajar dos años con las familias, o también sería importante tener como profesionales mayor incidencia en la toma de decisiones, dado que nosotros conocemos con mayor profundidad la realidad de la familia, sería idóneo poder decidir cuál es el momento oportuno para financiar una iniciativa de negocio, y no estar expensas de los plazos de otras instituciones, quizás poder trabajar cosas más concretas, a más corto plazo etc.

Respecto a los cambios que se suponen vienen el otro año con el programa Familias, **“creo que siempre el cambio es una oportunidad para crecer”**, no hay cambios malos. En más de una ocasión escuche a mis colegas Asesores Familiares decir que el programa laboral no servía para nada, que había que sacarlo, estaba demás, creo que de a poco se han ido dando cuenta que es necesario, porque si no se llevan todo el trabajo de ir postulando a la gente a estos programas, de ver el sueño de las familias, igual son muchas cosas que tienes que ir trabajando con las familias, si te pones a pensar que estuviera solo la figura del Apoyo Familiar, yo creo que debieran tener máximo treinta familias para dar cumplimiento con todo lo que busca la familia, yo siento que al programa laboral lo van a potenciar.

“Algunas de mis expectativas son que redujeran la etapa del seguimiento, creo que es demasiado un año de seguimiento para los participantes”, creo que los más motivados en un año cumplen los objetivos. La gente que es responsable en un año tú ya la tienes lista con su meta casi alcanzada. Pero la otra gente, que le cuesta un poco más, en los seguimientos no queda otra opción que “rellenar”, ahí va a depender de ti como rellenas, va a depender del caso.

4. Laura: “El cambio esperado v/s el posible”

Busqué este trabajo por vocación.

Estudié Sociología, durante mi carrera trabajé como encuestadora en una evaluación que hizo la Universidad para el programa PUENTE, recién ahí conocí el programa, entonces, como hice las entrevistas a los usuarios pude entender de qué se trataba y me llamó mucho la atención, siempre tuve la idea de poder trabajar ahí. Cuando me titulé trabajé en otra área, estudios de mercado y no me gustó, quería hacer algo distinto y me inscribí en Servicio País, estuve un año trabajando en un Municipio y cuando terminé mi año dije: “Ya, voy a empezar a averiguar por el programa PUENTE” y me di cuenta de que ahora se llama Ingreso Ético familiar y que, además, existía el cargo de Asesor laboral, justo mi tesis la hice sobre “emprendimiento”, mis prácticas las hice sobre trabajo de la mujer y mi labor en Servicio País fue en el área de

trabajo, entonces yo dije: “ese es mi cargo” y lo busqué en muchos Municipios hasta que me llamaron de acá.

“Lo que me motivó era trabajar con personas vulnerables, trabajar en terreno, porque mi carrera tiene mucho de abstracto, mucho de teoría y a mí me faltaba eso, sentía que tenía muy poca práctica” y, además, este programa intervenía en el aspecto laboral, que era lo que yo más sabía y lo que más me gustaba.

Los primeros meses como Asesora Laboral.

Mi incorporación al programa fue paulatina, cuando llegué, había un problema con el sistema, entonces no pude tener familias en un inicio. Estuve dos meses aprendiendo de otra Asesora Laboral, mis compañeras Asesoras Familiares estaban en terreno, entonces yo no las veía nunca, en un principio no comprendía el trabajo en equipo que había que tener entre los dos roles, después con el paso del tiempo comprendí que era muy importante, que era la base del trabajo que hacemos con las familias.

Cuando yo llegué pensaba que tenía que ir a las casas de las personas, yo me veía en terreno y me dijeron que no, las personas venían a verme a la oficina, entonces cuando terminó el año, llevaba dos meses y mi compañera Asesora Laboral se fue y quedé a cargo de todo, era la única a cargo de las familias, me tuve que poner al día inmediatamente y ahí recién empecé a entender el rol, **“al principio me costó entender la metodología porque era demasiado estructurada, cada sesión era un poco rígida, pero afortunadamente me ayudaron mucho las Asesoras Familiares quienes tenían bastante experiencia, porque todas venían del Programa Puente”**, hay una que al menos tiene diez años en el programa, entonces tiene mucha experiencia.

Al principio no era tan difícil trabajar con los usuarios, pero cuando llegamos a la etapa de trabajar las metas, de visualizar los sueños, ese tema no lo manejaba y las Asesoras, me orientaron y me explicaron cómo hacerlo porque no tenía mucha información de mi compañera que se había ido, no alcancé a

compartir con ella, entonces para mí mis principales aliadas en ese entonces eran las Asesoras Familiares.

Lo metodológico.

“A mí en un comienzo me impactó que el trabajo con los usuarios fuese tan estructurado”, jamás me imaginé que fuese así, como cada sesión tiene su tema, bueno al final existe cierta improvisación cuando uno pone las metas laborales, planificando lo que van a hacer los usuarios, pero si **“me llamó la atención de que estuviera todo tan definido de antemano y en la práctica no se puede abordar así con las personas”**.

En las sesiones, siento que es relevante explicarles a los usuarios el por qué estamos hablando de cada tema, **“al comienzo era todo muy automático, la gente me respondía y yo iba completando el plan laboral, hasta que una vez una persona me dijo: “¿Para qué estamos haciendo esto?”**, entonces claro, tengo muchos usuarios que son analfabetos, **“que me decían si a todo, terminábamos poniendo lo que yo les orientaba, incluso llegado el momento de establecer las metas”**.

“Nos ha costado como equipo, muchas veces sentimos que terminamos colocando las metas que nosotros creemos que ellos pueden lograr”, porque ellos no tienen el concepto de meta, ahora uno se los trata de ejemplificar: “piense que va a hacer las próximas horas, haga un listado de sus actividades”, pero para nuestros usuarios igual es difícil, en cierta medida nosotras nos hemos vuelto bien monótonas en el tema, **“nos transformamos casi que en una maquinita que va haciendo sesión tras sesión”**.

En nuestra comuna se da mucho, porque hay sectores muy rurales y otros que son urbanos, entonces nuestros usuarios son muy distintos. No puedo negar el hecho de que sea una comuna muy alejada, hace que los usuarios sean muy amables, pero también muy sumisos, generalmente los usuarios que son más exigentes son los que viven en el centro de la comuna, los otros te dicen que si a todo, igual eso me hace sentir un poco incómoda, por ejemplo, cuando yo los ayudo a que establezcan sus metas, me dicen que si a todo, pocas veces me

discuten, aunque trato que la relación sea lo más horizontal posible, entonces tú dices: ¿estará de acuerdo con lo que tú le estas planteando?, o quizás no, nosotras lo conversamos con mis compañeras, y refieren: **“te dicen que si porque tampoco entienden lo que les están hablando, que es esto del plan laboral, que es una meta, terminan un poco confundidos a veces”**.

Los sueños como medio para superar la pobreza

Creo que trabajar en base a sueños tiene sentido, **“si la idea es que la persona se proyecte más allá de su situación inmediata”**, que vea que tiene posibilidades más allá de sus circunstancias, que no se centre sólo en el aquí y en el ahora. Obviamente yo igual me lo cuestiono, **“ya que los usuarios, muchas veces, creen que con el programa van a lograr su sueño y muchas veces no es así”**, generalmente son sueños muy a largo plazo, la casa propia, que los hijos sean profesionales, etc. Entonces, siento que a veces la gente se decepciona un poco, por eso en el acompañamiento laboral tratamos de que las metas sean a mediano o corto plazo y lo más aterrizadas posibles, igual las Asesoras Familiares les dicen: **“nosotras somos meras orientadoras, la idea es que usted siga trabajando para cumplir esos sueños”**, pero claro, me provoca sentimientos encontrados en el sentido de que es positivo que ellos se proyecten a futuro, de que puedan lograr muchas más cosas de las que tienen ahora, **“pero también la gente se tiende a frustrar, muchas veces piensan que van a obtener el subsidio a la vivienda, que van a solucionar algún problema de habitabilidad, que van a obtener soluciones constructivas, pero esto no está garantizado para los usuarios”**.

Muchas veces cuando entran al programa los gestores EJE, que son los que aplican el diagnóstico, generan demasiadas expectativas para de algún modo incitar la participación al programa, **“pero los que tienen que bajar las expectativas somos nosotros. En la primera sesión ya nos preguntan: “¿es verdad que me van a entregar un camarote, que me van a ayudar a ponerle forro a mi casa, que me van a llevar al dentista?”**

La estructura de oportunidades

Para hacer frente a las demandas de las personas, en algunos casos, hemos logrado trabajar mucho con la oficina de fomento productivo de la Municipalidad, que está al lado de nosotros y tenemos una relación cercana. Hay capacitaciones que trae SENCE o la OMIL, también algunas capacitaciones de la Casa de la Cultura, algunas organizaciones comunitarias también ofrecen cursos de cuidado de Adultos mayores, huerto hidropónico”, **“entonces, igual hay ciertos vínculos, no es mucha la oferta, porque es una comuna lejana con muchas características rurales, entonces es raro que lleguen capacitaciones, pero cada cierto tiempo están haciendo cosas”**.

Pero sin dudar, a este programa le hace falta un componente oferta, nosotros conocimos a la Gestora Territorial, tuvimos dos reuniones con ella, en ese momento yo era la única Asesora Laboral así que fui con mi jefa y ahí ella nos explicó una metodología que crearon en Google para subir las demandas de los usuarios, nosotros las subimos, **“pero nunca tuvimos respuesta y después vino el cambio de gobierno, nos informaron que ya no existía el gestor territorial, pero nunca nos dieron mayor información”**.

Esto nos trajo dificultades porque hay una sesión en la que te piden que uno informe lo que la persona necesita y que la persona te lo manifieste, entonces cuando yo llego a esa parte les pregunto: “¿a usted le gustaría hacer algún curso?, ¿quiere aprender computación?”, hay algunos que no saben leer ni escribir, entonces necesitan orientación en temas de alfabetización, **“pero es como casi que se los pregunto cómo una anécdota, pero la demanda queda ahí sin respuesta”**. A lo mejor se pensaría que la podemos cubrir con el proyecto del Apoyo a tu plan laboral a cargo de FOSIS, donde está la opción de financiar un curso, pero son muy pocos cupos, cuando empecé era la única Asesora Laboral, ahora somos 3 y tenemos 30 cupos para toda la comuna, entonces nuestra jefa tuvo que dividir los cupos salomónicamente de acuerdo a las familias que tenía cada una para que no hubieran problemas, **“entonces tengo que escoger 10 o 12 personas de ¿cuántas familias tenemos cada una? ¿cien?, es súper poco, entonces siento que esa área se abandonó”**.

“Para nosotros igual es complicado que una persona no quede seleccionada en estos programas de apoyo al emprendimiento, porque se generan muchas expectativas”. Las Asesoras Laborales, no sé si de buena o mala forma, nos proponemos gran parte del programa que la persona sea seleccionada en el “yo emprendo semilla”, desde la sesión uno tú dices mire, las ofertas que le entrega el programa son estas, entonces las personas lo tienen presente, los plazos de postulación, los requisitos, inclusive trabajas con ellas la idea de negocio, entonces viene la postulación, viene la selección, **“lamentablemente no son todos escogidos y viene una decepción súper grande”**, como el programa dura dos años, nosotros ya tenemos el discurso preparado: “no se preocupe, el próximo año postulamos de nuevo... si este año no fue el próximo demás se lo gana”.

Mi día como Asesora Laboral

Nosotros citamos con antelación a los usuarios para que asistan a la oficina, con dos semanas de anticipación o un mes, dependiendo de la sesión en la que se encuentran. Nos dimos cuenta con un compañero, que era bueno ir a otros sectores de la comuna donde hay oficinas municipales, entonces ya no estoy sólo en un lugar, un día estoy en una oficina lejos del municipio, otros días voy a un sector que está cerca de la carretera, entonces, dependiendo del día de la semana **“estoy en la oficina o me muevo para acercarme al domicilio de las personas”**.

Si bien las personas están citadas previamente, yo soy quisquillosa en ese aspecto y las llamo un día antes para recordarles la sesión, porque me pasaba mucho que la gente no iba, se les olvidaba, entonces así me aseguro que probablemente van a ir, no siempre me funciona, pero gracias a eso he logrado que algunos usuarios que no estaban tan comprometidos con el programa asistan. Empezamos la sesión a las 8.30 o 9.00hrs., dependiendo de la cantidad de personas que hayamos citado, **“yo igual me demoro hartito en las sesiones, a veces estoy una hora, mis compañeras me molestan porque soy de las que más tiempo me tomo, porque no solamente me gusta que se sienta la persona y decirle: ya, ¿en qué sesión quedamos, hizo la**

tarea? no, me gusta saber ¿cómo está?, si me comentó algún problema o algo en la sesión pasada, me gusta retomar eso, cosa que la persona tome confianza conmigo, a veces conversamos temas personales y **después comienzo la sesión**", dependiendo si la persona escribe o no lo hacemos juntas, sino escribe lo hago yo, antes pasaba en limpio la sesión frente a ella, pero ahora le saco fotos con el mismo celular a su archivador, ya que a veces se provocaban silencios y no me gustan esos silencios incómodos que se producen por estar escribiendo la información, entonces me atraso en llenar la carpeta **"porque me gusta que la persona sienta que yo la estoy escuchando, la persona se va y luego completo la información, me despido y recién ahí anoto los comentarios de la sesión en la ficha de registro"**.

Para mí, la carpeta es práctica me sirve para anotar cosas del usuario, si me piden información de ellos, es súper práctico porque tengo ahí anotado, como ayuda memoria es muy importante. **"El tema del archivador de los usuarios eso me genera más controversia, porque siento que los usuarios no comprenden para qué es el plan laboral, ellos escriben en la sesión porque nosotros le decimos donde tienen que anotar, lo que se está haciendo, pero lo más probable es que lleguen a su casa, lo guarden"** y no sé si tiene mucha utilidad para ellos, a mí la carpeta si me sirve.

Una de las principales modificaciones que le hecho a la metodología, es en las sesiones de las metas, que fue una sesión que a mí me costó mucho aprender a hacerla, **"en un principio no comprendía bien que fuera tan estructurada, hacer referencia a que hay recursos, que hay acciones y que esos recursos tienen niveles de desarrollo"**, eso en un principio a las personas se lo iba planteando paso a paso, inclusive tuve que hacer una hoja, que me la hice yo con un esquema y se las muestro, "mire, ahí está la meta, para lograr la meta estos son los recursos", y hay niveles etc. Pero les cuesta comprender, igual se los explico para que sepan lo que estamos haciendo, pero de acuerdo a la metodología tú tienes que establecer las metas todas juntas, y de verdad, al principio lo intente, pero para mí es imposible, así que las vamos haciendo

paso a paso, porque pasa que en el seguimiento de las metas, como equipo, consideramos que es demasiado el tiempo que el programa tiene destinado al seguimiento, **“que para las personas es súper reiterativo y aburrido venir a vernos a la oficina para preguntarle si logro la acción de ahorrar, de reducir los gastos familiares, de anotar los gastos o los ingresos en una agenda”**.

A veces me pasa que lo estoy repitiendo la misma sesión por tercera vez en el día, porque vienen justo tres personas, que les toca la misma sesión y me ha pasado que a veces no estoy pensando lo que estoy diciendo, porque me lo aprendí de memoria, y me pongo a pensar que mis compañeras están escuchando exactamente lo que dije antes, con el mismo ejemplo, con las mismas palabras. Como las oficinas son chiquititas, nos escuchamos las tres Asesoras laborales y ya nos conocemos, sabemos lo que dicen las compañeras, el ejemplo que dan, el énfasis que ponen. A veces, les comento a los participantes los ejemplos que escucho de mis compañeras, **“porque uno se pone muy monótona, la creatividad se agota en un momento”**, entre nosotras nos preguntamos, ¿qué otra acción se te ocurrió?, ¿Qué podríamos poner en tal cosa?, el otro día conversábamos con una Asesora familiar y nos decía: “el día que revisen los archivadores de los usuarios, se van a dar cuenta que todos dicen lo mismo”.

El desgaste.

Lo otro es el agotamiento, actualmente tengo la suerte de que muchas de mis familias están egresando, tengo compañeras que no, ellas están en las sesiones quincenales, entonces tienen que citar cada media hora, ellas me muestran su agenda y están colapsadas, yo no tanto, pero como ellas están copadas yo estoy tomando las familias nuevas que ingresan, lo que significa que en unos meses más también voy a estar sobrecargada. **“Entonces primero que todo, nos sobre exigen y, claro, no podemos rendir como quisiéramos, tampoco podemos darles toda nuestra atención a los usuarios, yo tengo muy buena memoria, pero ahora se me olvidan muchas cosas”**.

Pasa que en un principio estabas muy motivada, le dedicabas mucho esfuerzo a trabajar las sesiones, uno se cuestionaba todo, **“después producto del desgaste y la sobrecarga de atención, uno se pone un poco monótona”**, hubo un momento en que me cuestionaba mucho como explicarle a los usuarios porque estamos haciendo la sesión de los logros, estamos haciendo la sesión de los recursos, aunque no tengo la certeza si ellos me logran entender, se lo explico igual, pero **“hay días en que uno esta tan automatizada que llega la persona y uno dice: hola, ¿cómo esta, como le ha ido?, pasemos a la sesión vamos a hablar de esto y aquello, ya, que este muy bien”**.

A veces uno tiene la idea de aplicar la sesión que corresponde con el usuario y comienzan ellos comentándote; **“sabe que estamos súper hacinados, necesitamos un camarote, estoy súper mal económicamente, no he podido pagar la luz” y uno se siente un poco angustiada**”, y le dice; “pucha, lamentablemente no le puedo ayudar en eso”, igual yo trato de buscarle una solución al tema porque me da lata decirle “yo no tengo nada que ver en eso, solúcionelo como pueda”, sino que: “hable con tal persona, yo la acompaño”. **“Para sentir que le puedo ser útil, porque llega un momento que aplicar la metodología es incómodo, repetitivo, y a uno le da lata pensar que la persona viene por el temor de que le van a cortar los bonos:“tengo que cumplir porque si no me sacan...”**,pero uno se da cuenta de que sus problemáticas son otras”.

Por ejemplo, esto se vuelve “terrible” cuando pasa con alguien con quien estas muy atrasado, porque esta persona está súper mal, quiere contarte las cosas, pero tú no la ves hace dos meses y necesitas completar la ficha y que ella firme que asistió a la sesión, **“probablemente estuvo una hora más hablando contigo, pero realmente no viste las actividades de la sesión, entonces no tienes con qué completar la ficha. Sin embargo, trabajaste, la orientaste, contuviste, pero ese trabajo no vale, es como si quedaras atrasadas igual, aunque tú y la persona sientan que logramos avanzar problematizando su situación”**.

La dificultad de obligar.

De acuerdo a la metodología, en cada sesión de seguimiento tú tienes que revisar las metas, nosotras ya estamos revisando una meta en cada sesión, porque después ya no teníamos más tema de conversación, además que en un mes, que es más o menos el periodo que tú la estás viendo, no ha habido muchas variaciones, **“pero igual estas obligada a citarla, entonces una crítica que nosotros tenemos del programa es que consideramos que el periodo de seguimiento es muy largo”**, algunas compañeras me dicen que consideran que el programa debería durar solamente un año, es demasiado extenso, que desde la sesión siete en adelante solamente sea seguimiento, **“para las personas es poco motivante”**.

El problema de la obligatoriedad, es complicado porque no todo el mundo es responsable, no todo el mundo asiste a las sesiones. En un principio, nosotros teníamos personas que iban a cumplir el año y nos habíamos visto dos veces, porque no te contestan el teléfono, dicen que van a ir y después no llegan, no sabíamos que hacer en esos casos y nuestro apoyo nos dijo: **“van a tener que eliminarlos del programa, en un principio fue difícil, porque nos sentíamos culpables, como que no habíamos logrado motivar a los usuarios”**. El tema estuvo en cuando ya todos vimos la facilidad para sacar a una persona, **“empezaron a sacar a mucha gente”**, empezó a bajar mucho la cobertura, mi jefa se asustó y nos dijo: “no nos van a cargar más familias, no saquen más gente”, pero de verdad **“yo trato de darles hartas opciones, incluso se lo planteé a nuestro nuevo apoyo provincial de que yo voy a ver a las personas a la casa, porque siento que algo está fallando que hay personas que no se logran motivar”**. No me gusta amenazarlas, trato de que la relación sea lo más horizontal posible, con el respeto que corresponde, trato de entender la situación del usuario, me dicen: “pucha, mi hijo está enfermo, no puedo asistir o no tengo dinero para ir a la oficina” entonces le digo, ya perfecto, juntémonos en otra parte, cerca de su casa.

Si bien el programa nos plantea que apoyemos a las personas para que sean lo más autónomas posible, para que aprendan a solucionar sus problemas, para que aprendan ellas a acercarse a la oferta pública y ellos hagan los trámites, **“pero en algunos aspectos el programa es bien controlador, es como si las personas tuvieran que ir al colegio, hacer las tareas, etc”**. Ellas mismas me dicen: “En mi casa mis hijos se ríen de mí porque estoy haciendo tareas o me dicen... Oh! Mama hace tantos años que no te veía sentada escribiendo”.

Lo estandarizado v/s la realidad territorial.

En la primera capacitación metodológica que yo asistí, nos pidieron que cada uno de los Asesores contestara las sesiones como si fuese un usuario, entonces todos contestábamos y después lo revisábamos en conjunto y lo encontramos tan obvio, “¡verdad que todos pusimos lo mismo!”, entonces era como “ya avancemos”. Yo creo no le tomaron el peso, porque es muy distinto trabajar en una comuna donde la mayoría trabaja de manera dependiente o tiene experiencia laboral, a una comuna en donde muy pocas personas han trabajado de manera dependiente, algunas nunca han trabajado, algunas son señoras que tuvieron hijos súper jóvenes y ahora son abuelas necesitan mantener su casa y la única forma que se les ocurre es vender pan amasado o vender ropa, **“entonces siento que está demasiado generalizada la metodología y hay casos tan específicos, por ejemplo acá en la comuna la mayoría de la gente trabaja como temporeros, son trabajos mucho más informales, están acostumbrados a que, cuando no pueden no van, que se les paga cuando termina la semana, no hay contrato, no hay previsión etc”**.

“Son usuarios y casos tan distintos que en el fondo es cuestionable aplicarles la misma metodología y de una forma tan estructurada”. Yo misma lo pienso, somos comunas tan distintas, la misma Región Metropolitana tiene comunas tan diferentes, que cuando yo he ido a capacitaciones, las dudas que plantean los otros Asesores Laborales no tienen nada que ver con lo que me pasa a mí, yo converso con una compañera de otra comuna con un

componente rural parecida a la mía, estábamos sentadas juntas y decíamos: “a nosotras no nos afecta en nada lo que están hablando”, nosotras no tenemos ningún instituto en nuestra comuna, las personas que quieren capacitarse tienen que ir a Santiago, y para los usuarios es tremendo. **“Entonces muchas veces aplicar una metodología tan estructurada con usuarios tan distintos, aparte de complejo, es desmotivante para el usuario y termina siendo desmotivante para el Asesor laboral”**.”

Para ver resultados, hay que mirar el caso a caso.

“Hay poquitos casos que yo siento avances realmente relevantes, han sido casos puntuales de personas que son demasiado responsables, que han aprovechado las oportunidades al máximo y han avanzado con sus proyectos”, entonces no sólo se ganaron uno, se han ganado tres. La señora que partió con una máquina de coser obtenida por un beneficio del departamento social, la derivamos al programa “Jefas de hogar”, y se ganó otra máquina de coser, después obtuvo el “Yo emprendo semilla” para hacer su taller de costura, en este mismo programa fue beneficiada con el fondo complementario del “Yo emprendo semilla”, entonces con esto compró una bordadora, después implementaron el “Yo emprendo semilla avanzado” y salió seleccionada de nuevo, creo que como ella, son dos casos más en el que tu visualizas que efectivamente el programa tuvo efectos positivos y lograron cambiar sustantivamente sus condiciones de vida.

“Otros usuarios, no invierten el mismo esfuerzo, no se movilizan tanto, lo ven como algo fácil, nosotros los inscribimos, luego asisten a una capacitación y listo, les entregan la herramienta”. Entonces como que no lo aprovechan, compran la herramienta, compran los insumos y hasta ahí llegan, hay veces que incluso la herramienta queda embalada, no ven su utilidad. En cambio otros usuarios visualizan oportunidades de negocio, ven la importancia y el valor de lo que compraron, entonces los avances uno los ve pero caso a caso.

La disyuntiva de la autonomía.

Obviamente ya no tengo las mismas energías del principio, pero me gusta mucho mi trabajo. A veces me cuestiono el hecho de que esto no sea cien por ciento mi carrera, la labor se relaciona más con los Asistentes Sociales, pero es un tema que le he dado una vuelta, tengo una base en temas de trabajo, de emprendimiento, entonces siento que eso me ayuda mucho, **“igual soy más o menos asistencialista, los llamo hartos cuando están postulando a proyectos, que traigan los documentos, que traigan el certificado, soy súper preocupada, pero siento que eso a veces me juega en contra porque algunos usuarios se acostumbran a eso y me canso”**. A veces, para cualquier cosa me llaman, igual trato de darles la mayor atención posible, pero tampoco puedo llevarlos de la mano para que vaya a la oficina de vivienda o por ejemplo ir a hacer una consulta que ellos no pueden hacer porque están trabajando o porque la oficina atiende hasta cierta hora. A veces puedo ir, pero digo no, yo no debería estar haciendo esto, entonces trato de ayudarlos lo que más pueda, pero a veces también siento que hay un abuso hacia mi persona, entonces siempre estoy en esa disyuntiva, de tratar de ayudar lo que más pueda pero mis compañeras también me dicen que tengo que dejarlos solos, porque esa es la idea también del programa, que sean autores, protagonistas de sus cambios. Encuentro que es muy frío decirles, sabe que en lo que me está preguntando yo no tengo nada que hacer, vaya a la oficina de vivienda a hacer la consulta, **“obviamente no es lo mismo si la acompaño la primera vez y la persona se siente en confianza de hacer todas las consultas, va a volver a ir. Siento que a veces soy demasiado maternalista, pero siento que es como un pequeño empujoncito para que ellos sigan solos y aprendan a seguir”**.

Mi lugar en lo institucional.

Respecto a lo institucional si tú miras el organigrama del programa, nosotras somos el último eslabón. **“En cuanto a nuestro Apoyo provincial si hay una preocupación constante, la posibilidad de comunicarse con ella, nos viene a ver, hay orientación, hay capacitación, en el aspecto personal,**

ningún problema". Pero siempre está la inquietud de nosotros respecto a ¿qué tipo de trabajadores nos considera el Estado?. Porque no tenemos contrato definido, cotizamos por cuenta propia, no tenemos resguardo, por ejemplo, hay un seguro que se aprobó el año pasado, pero nos provoca risa, ya que funciona en caso de que nos dañemos el dedo pulgar y el dedo índice, nada más que eso. **"Entonces nosotros hemos sido comprometidos, esforzados, nosotros hemos aprendido a aplicar el programa en cada caso particular, para que esto funcione, pero no nos sentimos como trabajadores de Estado totalmente desprotegidos"**.

"Lo que nosotras siempre conversamos y que nuestro Apoyo Provincial nos dice que tenemos que acostumbrarnos, es cuando por parte del Municipio nos solicitan actividades anexas al programa y tenemos que suspender nuestras sesiones", entonces yo le digo a mi jefa: yo no soy funcionaria municipal, en el fondo trabajo para FOSIS, para nosotras es un problema estar cancelando sesiones porque hay personas con las que nos cuesta acordar y programarlas, logramos citarlas tal día y luego tenemos que suspenderlas por las actividades Municipales. Esta es una discusión que siempre tenemos, pero nuestra jefa nos dice que tenemos que hacerlo, que es parte de nuestro trabajo, **"entonces tus funciones nunca están delimitadas, siempre tienes que estar disponible y eso agota, porque no existe nadie que resguarde tus condiciones laborales"**.

Algunas propuestas.

Nosotros lo hemos conversado en el equipo y esperamos que se realicen modificaciones metodológicas tanto en el programa psicosocial y socio laboral, queremos que ojalá se plantearan más actividades dentro del programa para que la última parte del seguimiento no sea tan monótona, **"o que nosotros como Asesores pudiéramos tener mayor poder de decisión, en el sentido de que no sea tan estructurado y uno poder adecuarse a las características de la persona"**, está bien, tenemos que cumplir metas, egresar usuarios, que terminen su plan laboral, **"pero sentimos que hay**

aspectos que no se están tocando y que podríamos nosotros hacerlo en las sesiones”, innovar en ese aspecto.